

# INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y PETICIONES

Vigencia 2017 – 2° Semestre

**JOSE FERNANDO MEJIA VILLANUEVA**  
Jefe Oficina de Control Interno Institucional

## 1. Presentación y justificación

Según prevé la Ley 1474 de Julio 12 de 2011, a las Oficinas de Control Interno les corresponde vigilar la atención que se presta en las entidades, a las quejas, sugerencias y reclamos e informar semestralmente el resultado del seguimiento<sup>1</sup>, en la página Web de los operadores administrativos. Por ello, la Dirección de Control Interno de la Alcaldía Distrital de Santa Marta, presenta este informe.

Para el informe correspondiente al tiempo comprendido entre julio y diciembre de 2017, se decidió evaluar el comportamiento de la atención y oferta de los CENTROS DE REFERENCIACIÓN DE LA OFERTA SOCIAL Y DE EMPRENDIMIENTO de la Alcaldía Distrital de Santa Marta.

---

<sup>1</sup> El Artículo 76 de la Ley 1474 de Julio de 2011, establece: La Oficina de control interno... rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

## 2. Resultado del análisis

Durante la vigencia 2017 se tiene que en total se atendieron en 12 centros de referenciación 9520 ciudadanos, a los que se brindó servicios de:

- Capacitaciones
- Verificación familias en acción
- Consultas SISBEN
- Verificación víctimas
- Adulto mayor

No.	CDR	capacitaciones realizadas	personas capacitadas	personas verificadas en Familias en Acción	personas atendidas en SISBEN (Actualizaciones, inclusiones, retiros, visitas)	personas verificadas o informadas en unidad de víctimas/desplazados	Personas con Volantes de Adulto Mayor	Número de personas con discapacidad Caracterizadas	Número de personas atendidas en otros temas	Total personas atendidas
1	EL CISNE	10	187	109	253	46	69		50	714
2	TIMAYUI	46	640		627		758		550	2575
3	CARTAGENA DE BONDA	17	253		221		38	8	922	1442
4	11 DE NOVIEMBRE		349	485	631	347	352		300	2464
5	VILLA MARBELLA	10	153		65		13		1002	1233
6	CANTILITO	15	257		78		135			470
7	BOULEVAR DE LAS ROSAS	10	191		118		137			446
8	LIBANO 2000	3	22		1					23
9	SAN FERNANDO	1	26		4					30

10	LUIS R CALVO	1	20		2				8	30
11	17 DE DICIEMBRE	2	40	6	3	2			1	53
12	MIGUEL PINEDO	1	18	3	10		5		4	40
		116	2156	603	2013	395	1507	8	2837	9520

A su vez se tiene que los principales temas que informa la ciudadanía como problemáticas en cada sector son:

No.	Nombre del CDR	Principales temas que afectan o solicita la comunidad del sector
1	EL CISNE	BIBLIOTECA, ALCANTARILLADO
2	TIMAYUI	ACUEDUCTO
3	CARTAGENA DE BONDA	CURSOS AGRICOLAS
4	11 DE NOVIEMBRE	CURSOS TECNICOS
5	VILLA MARBELLA	CHARLAS CON EL ALCALDE
6	CANTILITO	MANUALIDADES
7	BOULEVAR DE LAS ROSAS	PAVIMENTACION
8	LIBANO 2000	ALUMBRADO PUBLICO
9	SAN FERNANDO	OBRAS DE INFRAESTRUCTORA

### 3. Recomendaciones

Esta oficina habiendo constatado el buen funcionamiento de los Centros de Referenciación, sustentado en la cantidad de ciudadanos atendidos, con la variada oferta institucional, recomienda:

- Apropiar los recursos financieros para la sostenibilidad de los CDR, garantizando la disponibilidad de personal de atención, mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones, seguridad y vigilancia de los mismos.
- Mantener la integración armónica y efectiva con las carteras misionales de la entidad, con el propósito de ofertar servicios, programas y talleres acordes a la necesidad de cada sector de los CDR.
- Continuar con la medición y análisis constante de estadísticas de atención en los CDR.