

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA
ALCALDIA DISTRITAL DE SANTA MARTA**

SEGUNDO SEMESTRE DEL 2021 (JULIO-DICIEMBRE)

OFICINA DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL
ALCALDIA DISTRITAL DE SANTA MARTA

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS –PQRS

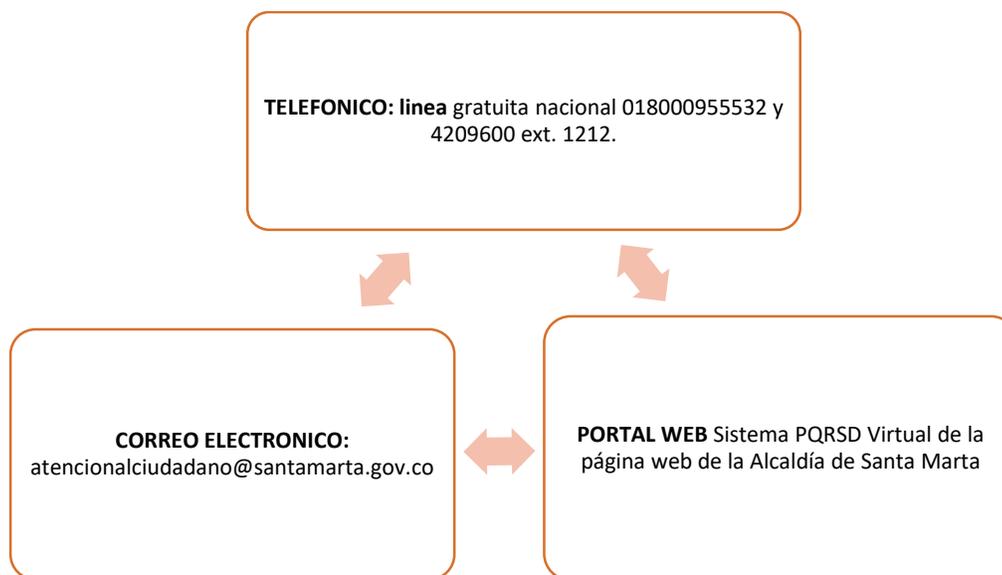
La Oficina de Control Interno, presenta el informe de seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias Y denuncias PQRSD recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la administración distrital, en el periodo comprendido entre el mes de julio a 31 de diciembre de 2021, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

1. **OBJETIVO:** Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011. “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.
2. **ALCANCE:** Evaluar el procedimiento de atención al ciudadano y la gestión oportuna de las PQRS, durante el periodo de julio a diciembre de 2021.
3. **CONTROL DE LEGALIDAD:** La evaluación se efectúa en atención a la norma, para el periodo comprendido para el segundo semestre del año 2021.
 - 1 Ley 1474 del 2011, Artículo 76.
 - 2 Ley 1437 de 2011, Título 2
 - 3 Circular externa No. 001 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del gobierno nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial.

4 **METODOLOGIA APLICADA:**

Para la práctica de pruebas de auditoría de Seguimiento a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de la Alcaldía Distrital, se aplican las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas a través muestreo tales como observación, revisión documental, comprobación selectiva, revisión de canales de recepción y términos de respuesta de las PQRS objeto de evaluación, entre otros.

- 5 **CANALES DE ATENCION:** La Administración Distrital pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.



6 Resultados

Como resultado de la evaluación realizada en la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS interpuestas por los ciudadanos durante el segundo semestre de 2021, se atendieron a **3205** PQRS de ciudadanos que se comunicaron con la oficina de Atención al Ciudadano por medio de los diferentes canales disponibles para el servicio. La Oficina de Atención al Ciudadano debe garantizar la gestión, el seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, en corresponsabilidad con las dependencias competentes de su solución. Es una dependencia estratégica para la imagen institucional.

7. PETICIONES RECIBIDAS DE ACUERDO CON EL CANAL DE ATENCIÓN.

En la tabla 1, encontraremos la cantidad de solicitudes recibidas por la Administración Distrital en el segundo semestre de 2021 en los canales dispuestos para tal fin, al igual que el porcentaje correspondiente a cada uno de ellos.

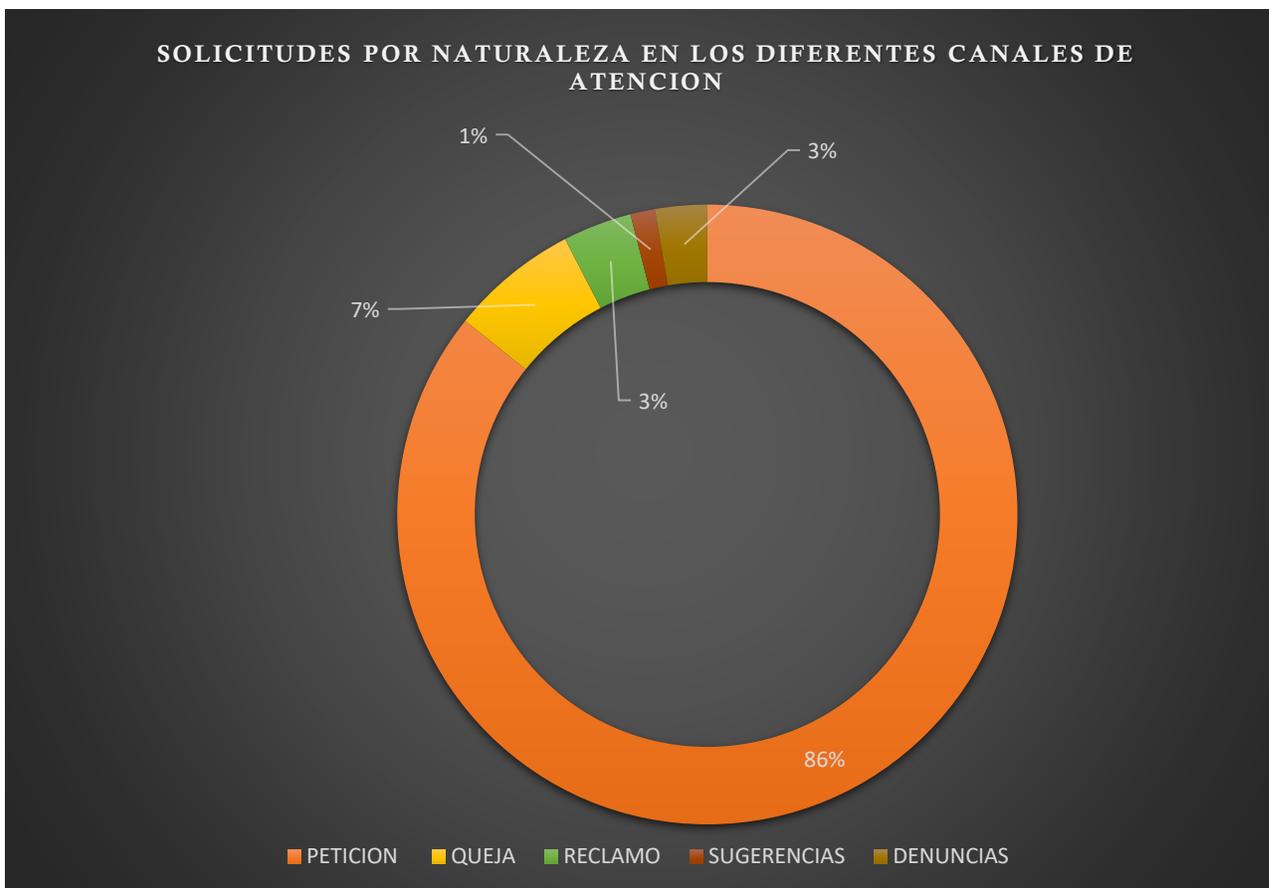
| MEDIO DE INGRESO | PETICIONES RECIBIDAS | PORCENTAJE |
|-------------------------|----------------------|-------------|
| TELEFONICO | 1327 | 41% |
| PORTAL WEB | 1531 | 48% |
| CORREO ELECTRONICO | 347 | 11% |
| TOTAL PETICIONES | 3205 | 100% |



8 SOLICITUDES RECIBIDAS DE ACUERDO A SU NATURALEZA.

En la tabla número 2 se puede observar las categorías de las solicitudes realizadas con sus respectivos porcentajes. Siendo la categoría de “PETICION” la solicitud más reiterativa realiza por los usuarios en los diferentes canales de atención habilitados por la Alcaldía Distrital De Santa Marta.

| TIPO DE SOLICITUD | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|-------------------|----------|------------|
| PETICION | 2748 | 86% |
| QUEJA | 214 | 7% |
| RECLAMO | 115 | 3% |
| SUGERENCIAS | 41 | 1% |
| DENUNCIAS | 87 | 3% |
| TOTAL GENERAL | 3205 | 100% |



En este semestre las mayores peticiones se relacionan con:

- Inscripción y trámites relacionados al Sisbén
- Certificados expedidos por la secretaria de planeación.
- Prescripciones de comparendos
- Derechos de petición
- Vacunación
- Certificados catastrales
- Información sobre embargos realizados por la Alcaldía a los ciudadanos.
- Paz y salvo distrital de impuesto predial e industria y comercio.
- Información sobre desembargos por parte de la secretaria de Hacienda
- Matriculas a Instituciones Educativas Distritales
- Información sobre los procesos de declaraciones de impuesto de industria y comercio
- Solicitud de Audiencias contravencionales secretaria de Movilidad
- Información sobre los puntos de vacunación
- Información sobre procesos de solicitudes enviadas a las diferentes dependencias de la Alcaldía.
- Información sobre solicitudes radicadas que han excedido los términos para su respuesta.
- Información sobre punto de atención de catastro
- Información sobre los embargos a cuentas bancarias producto de las infracciones de tránsito.

9 REMISION DE PQRSD POR DEPENDENCIAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

Peticiones remitidas a otras dependencias: De los 976 (63,75%) de PQRSD remitidos a otras dependencias, el 27,87% es decir 272 obtuvieron respuesta oportuna y el 72,13% no la obtuvieron, esto nos indica que las dependencias están respondiendo las solicitudes a los ciudadanos por fuera de los términos contemplados en la ley.

| PETICIONES REMITIDAS A OTRAS DEPENDENCIAS | | PORCENTAJE |
|---|-----|------------|
| RESPUESTAS OPORTUNAS | 272 | 27,87% |
| RESPUESTAS NO OPORTUNAS | 704 | 72,13% |
| TOTAL GENERAL | 976 | 63,75% |

10 CONCLUSION

Para la Alcaldía Distrital de Santa Marta, es importante reconocer cuál es la percepción de la atención a los usuarios en los diferentes puntos de atención de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, contribuyendo este informe a identificar aspectos y situaciones, que se convierten en fortalezas y debilidades en de la atención a los ciudadanos.

Los canales no presenciales, se han mantenido en cuanto a su utilización en el segundo semestre del 2021, situación que indica que se ha realizado un manejo adecuado de los recursos disponibles para que las atenciones se hagan a través de los medios virtuales y telefónicos, además de resaltar el compromiso y disposición del personal encargado de la atención a los usuarios y a sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, siendo una alternativa importante para el acceso a la Entidad por parte de la ciudadanía para la radicación de sus requerimientos.

11 RECOMENDACIONES

Desde la Oficina de Control Interno se sugieren las siguientes recomendaciones en aras de la respuesta oportuna a las solicitudes.

- ⇒ Anuar esfuerzos para contribuir a las repuestas oportunas de las peticiones en los tiempos establecidos para el debido proceso
- ⇒ De acuerdo con el reporte generado a través del informe semestral de la oficina de Atención al Ciudadano de PQRSD de la Alcaldía Distrital de Santa Marta, se observa que la **petición** es la solicitud más utilizada por la ciudadanía con un porcentaje de participación del 86% total de los requerimientos recibidos de los diferentes canales de atención
- ⇒ Remitir en la brevedad posible a las diferentes dependencias encargadas las peticiones realizadas por los ciudadanos, con el fin de que cada tramite tenga respuesta oportuna, sin incurrir en tiempos extemporáneos.