

ALCALDIA
DISTRITAL DE
SANTA MARTA

OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME SEMESTRAL DE
SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN
DE PQRSD
ENERO-JUNIO

JULIO 2021

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA ALCALDIA DISTRITAL DE SANTA MARTA ENERO- JUNIO DE 2021

Con el propósito de cumplir los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y de garantizar la transparencia, eficacia y celeridad de los procedimientos administrativos, la Oficina de Control Interno presenta el siguiente informe de seguimiento y evaluación a las actividades para resolver las PQRSD que la ciudadanía interpone ante la alcaldía, recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2021.

La Alcaldía Distrital de Santa Marta, cuenta en su Página Web con un link de acceso, por medio del cual todo ciudadano puede presentar cualquier tipo de petición, queja, reclamo, sugerencias y denuncias por corrupción, las cuales son recepcionadas con la finalidad de emitir pronta respuesta de acuerdo a los tiempos descritos en el procedimiento para Tramitación de PQRSD y/o a los términos de ley.

Para el seguimiento y evaluación de este informe se realizó la verificación de los reportes generados por medio sistema de PQRSD virtual de la Pagina Web de la entidad.

1. OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al procedimiento de PQRSD, por presuntos actos de corrupción interpuestos por los ciudadanos y demás partes interesadas ante la Alcaldía Distrital de Santa Marta, con el propósito de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones a las que haya lugar a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad.

2. ALCANCE

El presente informe consolida las PQRSD por presuntos actos de corrupción, interpuestas por la ciudadanía ante la Alcaldía Distrital de Santa Marta durante el período comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de 2021.

3. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia, Artículo 23. “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”

- Constitución Política de Colombia, Artículo 74. “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.”
- Ley 1437 de 2011 “Código Contencioso Administrativo”, del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Ley 1474 del 12 de julio de 2011, Artículo 76. “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. En la página Web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.”
- Ley 87 de 1993, Artículo 12. “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”. Literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 103 de 2015, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 1166 de 2016, “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- Decreto 417 del 2020, “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional”.
- Decreto Legislativo 491 de 2020, “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las

autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, en su artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (...)."

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Teniendo en cuenta la información recolectada y los reportes de PQRSD de la Alcaldía, para el 1er semestre del año 2021 se registraron un total de 1931 solicitudes ante la entidad. A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través de los medios de comunicación de PQRSD:

MES	NO. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS
ENERO	282
FEBRERO	342
MARZO	441
ABRIL	358
MAYO	279
JUNIO	229
TOTAL	1931



Fuente: Reporte Oficina Atención al Ciudadano

De lo anterior se evidencia que el mayor número de solicitudes se presentó en el periodo de marzo con un 23%, 441 solicitudes del total, seguidas de los meses de febrero y abril con un 18% del total de las Solicitudes.

4.1 REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR TIPOS DE SOLICITUD

A continuación, se clasifican las diferentes clases de solicitudes en del primer semestre.

TIPO DE SOLICITUD	NO. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS
PETICIONES	1529
QUEJAS	184
RECLAMOS	87
SUGERENCIAS	35
DENUNCIAS	96
TOTAL	1931



Fuente:Reporte Oficina Atencion al Ciudadano

El tipo de requerimiento representativo durante el primer semestre de la vigencia 2021 el de denuncias con el 79% (1529 denuncias) del total de los requerimientos recibidos, seguido por el 10% equivalente al total de las quejas.

4.2 REMISION DE PQRSD POR DEPENDENCIAS

En el cuadro siguiente se señala cuantas de esas solicitudes fueron remitidas a las dependencias competentes del objeto de cada petición:

DEPENDENCIA	NO.
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	828
ADULTO MAYOR	8
ALCALDIA LOCAL 3	1
ALUMBRADO PUBLICO	1
ASUNTOS POLICIVOS	6
DESPACHO ALCALDESA	18
ALTA CONSJERIA PARA LA PAZ	2
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1
BOMBEROS	1
CAPITAL HUMANO	12
CASA DE JUSTICIA	3
CATASTRO	26
COMUNICACIONES	5
CONTABILIDAD	4
CONTRATACION	3
CONTROL INTERNO	1
CONTRATOLORIA	1
CULTURA	3
DADSA	14
DESARROLLO ECONOMICO	25
DIRECCION ADMINISTRATIVA	2
EDUCACION	63
EDUS	8
ESSMAR	10
FAMILIAS EN ACCION	2
GESTION DEL RIESGO	3
GESTION DOCUMENTAL	1
GOBIERNO	73
HACIENDA	108
ICA	53
INDETUR	40
INFRAESTRUCTURA	6
INRED	7
INSPE URB LOC 3	1
INSPE LOC 1 Y GOBIERNO	1
JURIDICA	17

MOVILIDAD	109
MUJER	6
PLANEACION	92
PREDIAL	28
PROMOCION SOCIAL	9
SALUD	59
SEGURIDAD	18
SERVICONTRIBUTARIO	9
SIETT	9
TIC	2

5. CONCLUSIONES

- La Alcaldía Distrital de Santa Marta en el primer semestre del año 2021 recibió a través de sus canales de comunicación un total de 1931 PQRSD, donde el 100% se relacionan con el objetivo misional.
- De acuerdo con el reporte generado a través del informe trimestral de la oficina de Atención al Ciudadano de PQRSD de la Alcaldía Distrital de Santa Marta, se observa que las denuncias es la solicitud más utilizada por la ciudadanía con un porcentaje de participación del 79% del total de los requerimientos recibidos.
- En relación con el traslado de las solicitudes por competencia a las dependencias, la mayoría de las peticiones tiene que ver con:
 - Dudas con el uso y disfrute de playas,
 - Inscripción al Sisbén,
 - Certificados expedidos por la secretaria de planeación.
 - Calendario tributario y los nuevos decretos que para este tema expida la Alcaldía por el próximo vencimiento de este impuesto.
 - Prescripciones de comparendos
 - Derechos de petición
 - Cupos para estudiantes en las IED
 - Certificados de vecindad
 - Solicitud de manual de funciones de la Alcaldía por el concurso de méritos abierto en la comisión nacional del servicio civil.
 - Solicitud de continuidad de procesos que pasaron del IGAC a la Alcaldía. En este periodo, todavía estaban en empalme.
 - Información sobre embargos realizados por la Alcaldía a los ciudadanos.
 - Paz y salvo distrital.
- Que de las 1931 PQRSD recibidas y tramitadas por la Oficina de Atención al Ciudadano, 1103 fueron remitidas a las demás dependencias, de las cuales fueron respondidas dentro de los términos 828 por la Oficina de Atención al

Ciudadano, mientras que de las 1103 remitidas a las dependencias, recibieron atención oportuna el 76 %.

6. RECOMENDACIONES

Con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias por presuntos actos de corrupción, que los ciudadanos interponen ante la Alcaldía Distrital De Santa Marta, la Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por la Alta Dirección y los responsables de los Procesos:

- 1 Se recomienda que a través del proceso de la Dirección Administrativa se realice la socialización del Procedimiento para la Tramitación de PQRSD, con el apoyo de los procesos intervinientes como lo son: Dirección de Comunicación e Información, Dirección de Proyectos (área social), Talento Humano, Dirección Estratégica, Gestión de Calidad y aquellos que se crean necesarios en la intervención del proceso de atención al ciudadano.
- 2 Llevar a cabo una revisión constante de los correos recibidos diariamente con requerimientos de PQRSD y reportar a la brevedad la remisión de las peticiones que a las diferentes dependencias correspondiente de la entidad para su respectiva atención y/o trámite.
- 3 Se sugiere que el responsable de recibir los requerimientos, envíe al correo de la Oficina de Control Interno, el informe o copia de los derechos de petición recibidos, para que dicha Oficina realice su seguimiento y verifique el cumplimiento de respuesta, con miras a evitar la presentación de acciones de tutela para la protección del Derecho Fundamental de Petición y como mecanismo de prevención del daño antijurídico.