

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRS DE JULIO - DICIEMBRE 2020



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

ALCALDIA DISTRITAL DE SANTA MARTA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
VIGENCIA 2020

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA ALCALDIA DISTRITAL DE SANTA MARTA JULIO- DICIEMBRE DE 2020

Es propósito de esta entidad, cumplir los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, como también lo es garantizar la transparencia, eficacia y celeridad de los procedimientos administrativos, es por esto que la Oficina de Control Interno presenta el siguiente informe de seguimiento y evaluación a las actividades que se ejecutan para resolver las PQRSD que la ciudadanía interpone ante la alcaldía, recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2020.

Es De resaltar que 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 promueven el 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 julio al 31 de diciembre de 2020.

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

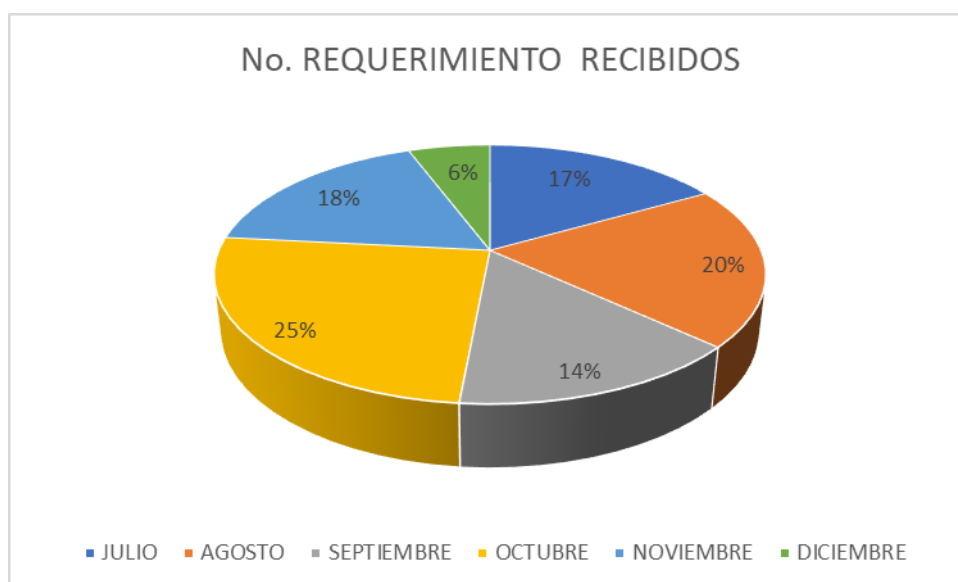
toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, en su artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso 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 segundo semestre del año 2020 se registraron un total de 7819 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
JULIO	1309
AGOSTO	1574
SEPTIEMBRE	1142
OCTUBRE	1969
NOVIEMBRE	1378
DICIEMBRE	447
TOTAL	7819

Fuente:Reporte Oficina Atencion al Ciudadano



De lo anterior se evidencia que el mayor número de solicitudes se presentó en el periodo de octubre con un 25%, 1969 solicitudes del total, seguidas del mes de agosto con un 20% del total de las Solicitudes.

Según el informe semestral de la oficina de atención al usuario las solicitudes atendidas mediante la plataforma por el chat virtual se describen así;

MES	SOLICITUDES
JULIO	4205
AGOSTO	3040
SEPTIEMBRE	3572
OCTUBRE	2877
NOVIEMBRE	2027
DICIEMBRE	1952
TOTAL	17673

Así mismo se atendieron 2132 llamadas telefónicas con las siguientes solicitudes en los respectivos periodos y dependencias:

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Secretaría de Promoción Social, Inclusión	106	92	42	30	45	10
Secretaría de Movilidad Multimodal y	27	31	28	11	29	23
Secretaría de Hacienda	51	53	37	27	68	45
Secretaría de Educación	11	18	15	4	16	8
Secretaría de Salud	15	15	5	5	10	9
Secretaría General	5	7	4	0	0	1
Secretaría de Cultura	1	1		0	1	
Secretaría de Planeación	85	105	91	49	98	54
DADSA	2	2	1	0	0	0
Atención al Ciudadano	56	86	133	62	66	49
Dirección de Contratación	0	2	0	0	1	0
Capital Humano	1	1	1	0	11	2
Dirección Jurídica Distrital	2	11	6	6	12	2
Localidad 1	0	1	0	0	2	0

localidad 2 Histórica- Rodrigo de Bastidas	1	0	1	1	0	0
localidad 3 Turística-Perla del Caribe	0	0	0	0	0	0
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	0	0	0
Secretaría de Gobierno	43	18	5	3	11	2
Despacho de la alcaldesa		2	2	2	2	
SEP	0	1	0	0	0	0
ESSMAR	3	1	0	0	1	0
Gerencia de Infraestructura	3	2	1	0	0	0
Oficina de Asuntos disciplinarios	2	2	0	0	0	0
Secretario de Seguridad y Convivencia	8	2	2	0	2	0
Alta Consejería para la Paz y el	0	0	1	0	0	0
Oficina para la Gestión del Riesgo y el	3	1	0	0	1	0
Secretaria de Desarrollo Económico y	19	24	22	8	11	10
INRED		0	0	1	0	0
Subsecretaria de Desarrollo Rural (antes	1	0	0	0	0	0
INDETUR		1	0	1	1	0
Oficina de control interno Institucional	1	0	0	0	1	0
Dirección TIC		1	1	1	0	0
TOTAL	446	479	397	210	389	215

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. REQUERIMIENTO	CONTESTADAS	NO CONTESTADAS
Secretaria de Educación	7047	6576	471

De lo anterior se infiere que de las 7819 PQRSD ingresadas a la entidad, fueron direccionadas por parte de la oficina de Atención al Ciudadano 7047 fueron remitidas a la secretaria de Educación de las cuales fueron respondidas el 93%. Dentro de los términos establecidos.

Es de resaltar que para el segundo semestre de la vigencia 2020 los requerimientos aumentan respecto al semestre anterior, producto de la emergencia sanitaria que atraviesa el mundo por la pandemia SARS COVID 19, en cuanto la aclaración de los decretos reglamentarios sobre el COVID - 19, las prohibiciones, excepciones ayudas humanitarias, de alimentación y en dinero.

5. CONCLUSIONES

- La Alcaldía Distrital de Santa Marta en el primer semestre del año 2020 recibió a través de sus canales de comunicación un total de 7819 PQRSD, 2132 llamadas telefónicas y 2136 solicitudes por la plataforma chat virtual donde el 100% se relacionan con el objetivo misional.
- 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 un aumento en las solicitudes en comparación con el periodo de la vigencia anterior.
- Debido a la emergencia sanitaria presentada en la ciudad y en país, la mayoría de las solicitudes en este medio por parte de los ciudadanos un 90%, es la aclaración de los decretos reglamentarios sobre el COVID - 19, las prohibiciones, excepciones ayudas humanitarias, de alimentación y en dinero.
- Que de las 7819 PQRSD recibidas y tramitadas por la Oficina de Atención al Ciudadano, 7047 fueron remitidas a las demás dependencias, de las cuales fueron respondidas dentro de los términos 6576.

6. RECOMENDACIONES

Con el propósito de mejorar el proceso de 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.