



**ALCALDÍA DE SANTA MARTA**  
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

## **OFICINA DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL**



### **INFORME ANUAL DE PQRS**

**PERIODO ENERO – DICIEMBRE 2018**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL**

**JOSE FERNANDO MEJIA VILLANUEVA**  
Jefe de Oficina

**DAVID VERGARA GARMENDIZ**  
Auditor



**ALCALDÍA DE SANTA MARTA**  
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

## OFICINA DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL



El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias de la Alcaldía Distrital de la ciudad de Santa Marta durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 15 de noviembre de 2018, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

Con el fin de dar cumplimiento a 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 PQRS que la ciudadanía interpone ante la entidad, recibidas durante el segundo semestre de 2018. Además de esta disposición, para este informe se tiene en cuenta los siguientes referentes normativos:

- 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 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

---

Coloque aquí dirección de la Secretaría  
Conmutador: +57 (5) 4209600 (No. Exten.)  
Línea Gratuita Nacional: 01 8000 955 532  
Nit: 891.780.009-4  
Coloque aquí dir. Email institucional  
[www.santamarta.gov.co](http://www.santamarta.gov.co)  
Santa Marta D.T.C.H

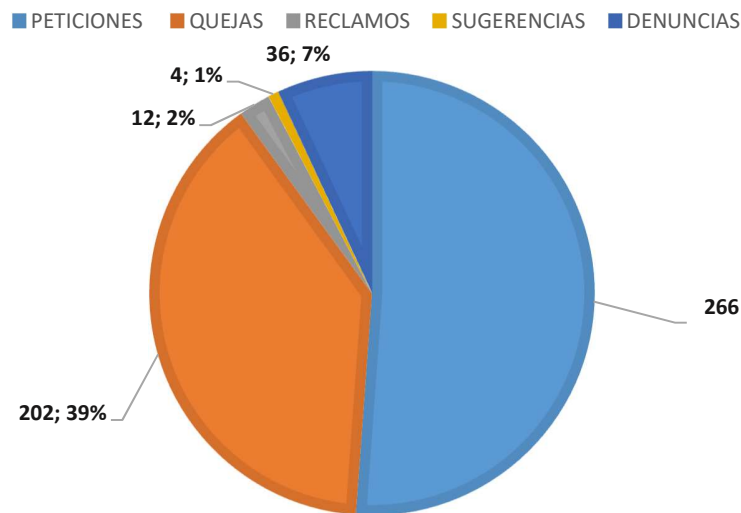


participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.

- 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”.

### PQRSD recibidas en el año 2018

Teniendo en cuenta la información recolectada y los reportes de PQRS de la alcaldía Distrital de Santa Marta, se registraron para el segundo semestre del año 2018, un total de 520 peticiones ante la entidad. A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través de los medios de comunicación de PQRS:

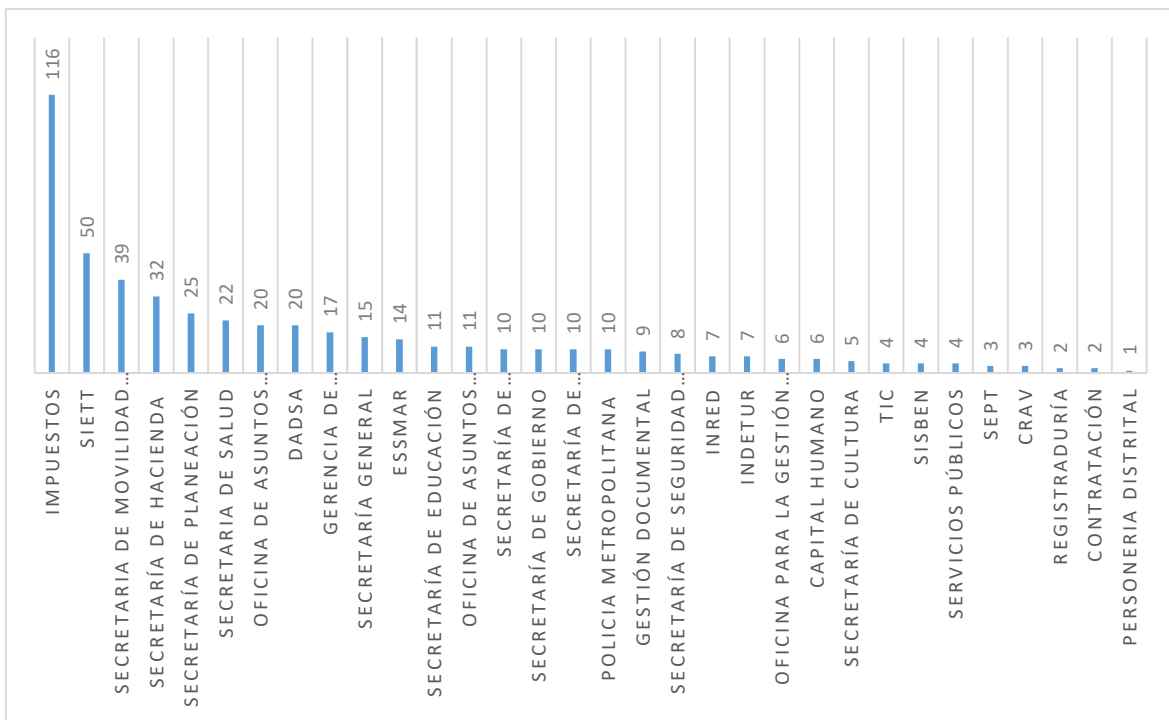




## OFICINA DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL

De acuerdo con la información anterior, se observa que el medio más utilizado por los ciudadanos en las solicitudes de las PQRS es de manera escrita a través de la radicación de documentos con un 51% (266 peticiones), seguido de un 39% (202 Quejas) y con menos influencia las denuncia, reclamos y sugerencia con un 4% (36 denuncia), 2%(12 sugerencia) y 1%(4reclamos).

### PQRSD asignadas a dependencias y grupos de trabajos



El 23% de los PQRSD pertenecieron a la oficina de impuestos distrital, seguido del SIETT siendo estas dos áreas con más peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

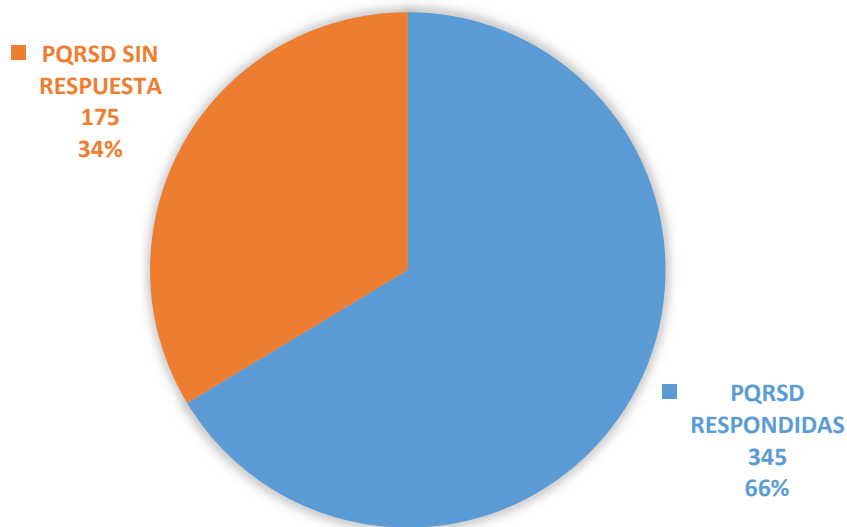


ALCALDÍA DE SANTA MARTA  
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

## OFICINA DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL



### SEGUIMIENTO A RESPUESTAS PQRSD



A la fecha del presente informe se encuentran respondidas por los diferentes canales 345 PQRSD, y se encuentran sin respuesta un total de 175 PQRSD los cuales están pendientes por respuesta. El tiempo promedio de respuesta a los PQRSD son de 43 días.



**ALCALDÍA DE SANTA MARTA**  
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

## OFICINA DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL



### 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 institucional realiza las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por los responsables de los Procesos:

1. Establecer un sistema de alertas que permita identificar documentos de origen ciudadano (PQRSD) próximos a vencer su respuesta, con el objetivo de reducir el tiempo promedio de respuesta y cumplir con los términos legales dispuestos para estas solicitudes
2. Se sugiere a la Oficina de Atención al Ciudadano, verificar cuantos procesos de tutela se reciben en la Oficina Jurídica, producto de la no atención de documentos de origen ciudadano, para así, establecer mecanismos que permitan disminuir la iniciación de acciones constitucionales de este tipo en contra de la entidad.
3. Mantener informada a la oficina de asuntos disciplinarios, los eventos en los que se identifiquen demoras o falta en la respuesta a documentos de origen ciudadano.
4. Desarrollar en los tiempos previstos, las acciones plasmadas en el plan ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO vigencia 2019.