



PERSONERÍA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

DIRECCION DE CONTROL INTERNO, MECI Y GESTION DE CALIDAD
INFORME DE PQRS

Enero a Junio de 2019

INTRODUCCION:

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta al Dr. Jesús Hernando Rodríguez Perea, Personero Distrital el informe de trámite de las peticiones quejas, reclamos y sugerencias que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas, del 1 de enero al 30 de Junio de 2019.

La Personería Distrital de Buenaventura, recibe las PQRS a través de la página web de la entidad, donde se ha dispuesto un link con un correo electrónico para que la ciudadanía pueda interponer sus quejas, también lo puede realizar a través del buzón de sugerencia que se encuentra ubicado en la recepción, diligenciado el formato diseñado para tal fin.

La dependencia encargada de recibir las quejas en la entidad y repartirla a las diferentes dependencias de acuerdo a la competencia para el trámite, es el Despacho del personero.

La Dirección de Control Interno realiza la evaluación al trámite de las peticiones quejas y reclamos de acuerdo al reporte entregado por el Despacho sobre las PQRS recibida, a la información reportada en el buzón y las recibidas a través del link de la página web.

La Personería Distrital de Buenaventura en su compromiso de verificar el cumplimiento de las condiciones que hacen posible el desarrollo de la función para la cual fue creada la entidad y garantizar el compromiso de la alta dirección de la entidad con el Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando la identificación continúa de las necesidades y expectativas de los usuarios, ha promovido la encuesta de satisfacción para la retroalimentación informativa con el usuario, la cual

“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”

Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928
Email: personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co
www.personeriabuenaventura.gov.co



PERSONERÍA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

se hace de forma directa y escrita, La encuesta de satisfacción se aplica físicamente de manera presencial y en tiempo real a los diferentes usuarios que se acercan a nuestras instalaciones, Las encuestas realizadas constan de una única pregunta.

OBJETIVO:

Realizar seguimiento al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la Personería Distrital, a través de los diferentes medios establecidos para tal fin; con el propósito de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad, de igual manera comprobar la percepción que tienen los usuarios con relación a la calidad de los servicios ofrecidos por la Entidad.

ALCANCE:

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información y felicitaciones interpuestas por la ciudadanía ante la Personería Distrital de Buenaventura del 1 de enero al 30 de junio de 2019.

NORMATIVIDAD:

- Constitución Política de Colombia - Art. 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".
- Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones", artículo 12 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".
- Decreto 371 de 2010, "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital", - Artículo 3°, literal 3) "El registro de la totalidad de las, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada

“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”

Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928
Email: personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co
www.personeriabuenaventura.gov.co



PERSONERÍA DISTRITAL DE BUENAVENTURA Nit. 835000010-3

Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones...”.

- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: "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.
- 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".

ASPECTOS GENERALES

CANALES DE ATENCIÓN

La Personería Distrital de Buenaventura pone a disposición de la comunidad y las diferentes entidades los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, para prestar un servicio adecuado y dar contestación apropiada a sus requerimientos.

- **Atención Presencial:** la entidad cuenta con un horario de atención al público de 8:00 am a 12:00pm y 2:00 pm a 6:00 pm , Para atender de forma presencial las inquietudes, solicitudes de información, quejas o reclamos.
- **Atención Telefónica:** los ciudadanos podrán comunicarse con la Personería Distrital a través de la línea telefónica (032) 2978928, donde un funcionario de la entidad le atenderá para la recepción de las inquietudes, solicitudes de información, quejas o reclamos que presente el ciudadano y dar el trámite correspondiente.
- **Ventanilla Única:** en la entidad se puede solicitar información, presentar inquietudes, derechos de petición, quejas o reclamos, mediante comunicación escrita que podrá ser radicada o depositadas en el Buzón de sugerencias en los horarios de atención en las instalaciones de la Personería Distrital.
- **Atención Virtual:** los ciudadanos podrán solicitar información, presentar inquietudes, quejas o reclamos a la Personería Distrital a través de su página web www.personeriabuenaventura.gov.co , Toda respuesta a una petición formulada por los ciudadanos será radicada ante la ventanilla única de la entidad y será respondida por los servidores públicos que sean asignados para tal propósito.

“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”

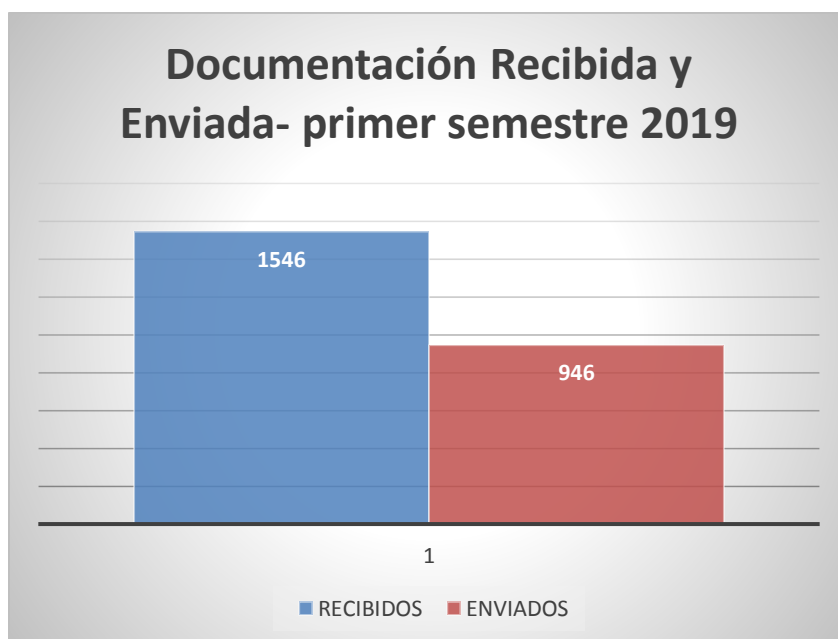
Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928
Email: personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co
www.personeriabuenaventura.gov.co



PERSONERÍA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO:

De acuerdo a los registros de la ventanilla única, para el primer semestre del año 2019 la entidad despacho por este medio un total de 946 documentos enviados, correspondientes a los radicados CE-001-19 hasta el radicado CE-946-19, y se recepcionó por este medio un total de 1.546 documentos, correspondiente a los radicados CR-001-19 hasta el CR-1546-19.



FUENTE: REGISTROS VENTANILLA UNICA

Dentro de la documentación radicada a la entidad en el primer semestre de la presente vigencia, se recibieron un total de 80 requerimientos ciudadanos los cuales fueron radicados por la ventanilla única, clasificadas en derechos de peticiones, quejas y solicitud de información, como lo muestra la siguiente tabla.



PERSONERÍA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

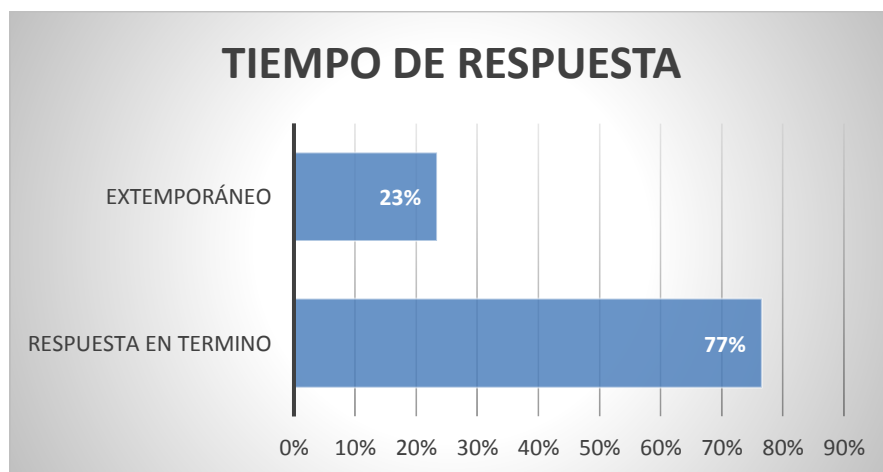
PQRS PRIMER SEMESTRE 2019

Documentos	Cantidad
Derechos de petición.	9
Quejas	3
Solicitud Información.	64
Denuncia	4
TOTAL	80

TIEMPOS DE RESPUESTAS:

De los 80 requerimientos recibidos, fueron tramitados un total de 64 y no fue posible evidenciar el soporte del trámite en 16 requerimientos, toda vez que en algunas ocasiones se realizan de manera personal, cuando el usuario visita las instalaciones de la Personería y recibe la respuesta por parte de las personeras delegadas, conforme a su solicitud.

En cumplimiento a los tiempos de respuesta para el periodo de seguimiento, se presenta un porcentaje del 77% de las PQRS tramitados dentro los términos de ley, frente a un 23% que fueron tramitadas fuera del término establecido.



Fuente: registro ventanilla única

Los requerimientos que fueron tramitados de forma extemporánea para el periodo de seguimiento en promedio presentan 32 días de mora para su respuesta.



PERSONERÍA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

CONCLUSIONES:

- Falta operar los registros de las PQRS de manera más adecuada y llevar a cabo el inventario de la trazabilidad de las mismas.
- Se requiere cargar la copia digital en la ventanilla única en el momento de archivar las respuestas de las PQRS, esto con el objetivo de ubicar el documento de una manera más ágil.
- No se lleva control de advertencia para evitar la extemporaneidad en los tiempos de respuestas.
- El porcentaje de respuestas extemporáneas es muy elevado en la entidad.

RECOMENDACIONES:

Se sugiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones, con el propósito de garantizar que la PQRS, sean tramitadas oportunamente:

- Se debe realizar correctamente el procedimiento de trámite de PQRS, y se debe dar trámite oportuno a todas las PQRS.
- Asignar a un funcionario para que se encargue de realizar el seguimiento a los tiempos de respuestas de la PQRS.
- Se debe ejecutar acciones de control para mejorar en los tiempos de respuestas y el registro adecuado de las PQRS.
- Sensibilizar a los usuarios y entidades a realizar sus solicitudes mediante los diferentes canales de atención virtual, con el fin de minimizar el uso de papel. De esa forma, colaborar con la campaña de cero papel, y concienciar a los usuarios por el cuidado del medio ambiente.

Atentamente,

Original firmado
ALEYDA ALEGRIA SANCHEZ
Directora de Control Interno – Encargada