



**PERSONERÍA DISTRITAL DE BUENAVENTURA**  
**Nit. 835000010-3**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**  
**INFORME DE PQRS**  
**Julio a Diciembre 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, elabora informe de trámite de las peticiones quejas, reclamos y sugerencias que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas en el periodo comprendido entre el 1 de julio hasta el 31 de diciembre 2019.

La Personería Distrital de Buenaventura, dispone de diferentes medios para recibir las PQRS, dentro de los cuales se encuentra directamente en la oficina a través de la ventanilla única, la página web por medio del link <http://www.personeriabuenaventura.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/peticiones-sugerencias-quejas-y-reclamos>, por correo electrónico [pqrs@personeriabuenaventura.gov.co](mailto:pqrs@personeriabuenaventura.gov.co), el buzón de sugerencias 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.

**OBJETIVO:**

Realizar seguimiento al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos 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



**PERSONERÍA DISTRITAL DE BUENAVENTURA**  
**Nit. 835000010-3**

efectuar la 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 julio hasta el 31 de diciembre 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 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.

---

***"TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS"***

Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928  
Email: [personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co](mailto:personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co)  
[www.personeriabuenaventura.gov.co](http://www.personeriabuenaventura.gov.co)



**PERSONERÍA DISTRITAL DE BUENAVENTURA**  
**Nit. 835000010-3**

- 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 partes interesadas 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](http://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”***

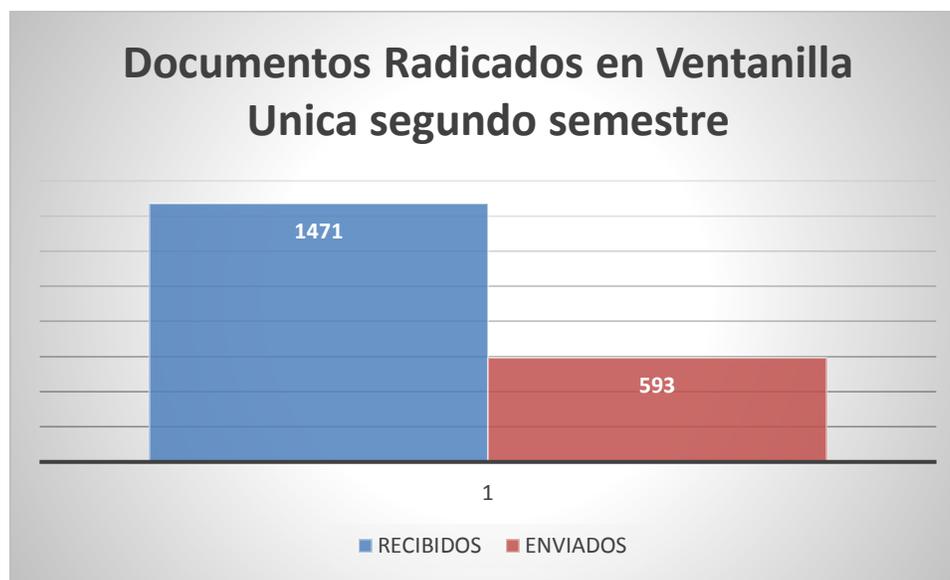
Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928  
Email: [personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co](mailto:personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co)  
[www.personeriabuenaventura.gov.co](http://www.personeriabuenaventura.gov.co)



**PERSONERÍA DISTRITAL DE BUENAVENTURA**  
**Nit. 835000010-3**

**RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO:**

De acuerdo a los registros de la ventanilla única, para el segundo semestre del año 2019 la entidad radico por este medio un total de 593 documentos enviados, correspondientes a los radicados CE-908-19 hasta el radicado CE-1824-19, y se recepcionó por este medio un total de 1.471 documentos, correspondiente a los radicados CR-1547-19 hasta el CR-3017-19



FUENTE: REGISTROS VENTANILLA UNICA

Dentro de la documentación radicada a la entidad en el segundo semestre de la presente vigencia, se recibieron un total de 149 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.



**PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA**  
**Nit. 835000010-3**

**PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2019**

<b>Documentos</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Petición.	29	19%
Quejas	35	24%
Petición de documentos	11	7%
Petición entre autoridades	74	50%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	

**ATENCIÓN DE LAS PETICIONES:**

La Ley 1755 de 2015 en su Artículo 13, contempla lo siguiente; “toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo”.

Por lo anterior y con el objetivo de realizar un seguimiento efectivo se procedió a revisar el reporte generado por cada responsable de proceso, a su vez con la información reportada en el sistema de ventanilla única.

Evidenciando lo siguiente para el periodo de seguimiento:

En cumplimiento a los tiempos de respuesta para el periodo de seguimiento, se observó que un total de 101 de las PRQS que corresponde al 68% fueron tramitados dentro de los términos de ley, frene a 48 (32%) que fueron tramitadas extemporáneas.

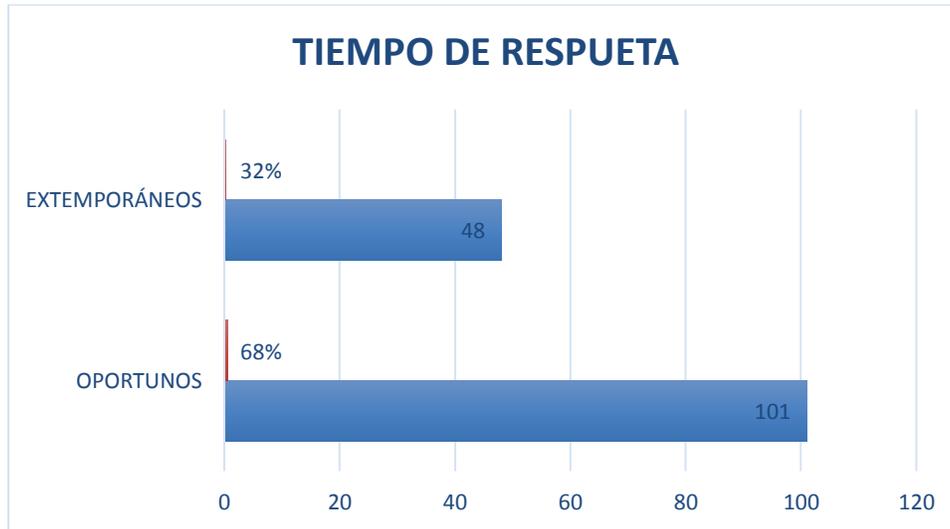
---

**“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”**

Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928  
Email: [personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co](mailto:personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co)  
[www.personeriabuenaventura.gov.co](http://www.personeriabuenaventura.gov.co)



**PERSONERÍA DISTRITAL DE BUENAVENTURA**  
Nit. 835000010-3



Fuente: tabla de seguimiento por procesos.

Los requerimientos que fueron tramitados de forma extemporánea para el periodo de seguimiento en promedio presentan 14 días de mora para su respuesta.

**COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES**

Las PQRS atendidas por la Personería Distrital de Buenaventura, de acuerdo al procedimiento se radican en ventanilla y se transfieren al despacho, posteriormente se direccionan a las diferentes áreas de acuerdo a la petición.

Su frecuencia durante el segundo semestre por dependencia fue el siguiente:

PROCESOS	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	PETICIÓN	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	QUEJAS	TOTALES
CONDUCTA OFICIAL	4	5	0	34	43
DERECHOS HUMANOS	65	3	6	0	74
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2	0	0	0	2
MINISTERIO PÚBLICO	0	8	0	1	9
INFANCIA Y ADOLESCENCIA	2	6	0	0	8
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	1	7	5	0	13
TOTALES	74	29	11	35	149

**“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”**

Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928

Email: [personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co](mailto:personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co)

[www.personeriabuenaventura.gov.co](http://www.personeriabuenaventura.gov.co)



**PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA**  
**Nit. 835000010-3**

Durante el segundo semestre la oficina con mayor número de requerimientos atendidos es la personera delegada de Derechos Humanos, con un 50%, seguido de la Personera delegada para la Conducta Oficial con un 29%, ambos corresponden a procesos misionales de la Entidad.

Mediante verificación en el aplicativo de ventanilla única se evidenció que algunos radicados carece del documento adjunto, es decir se escanea el documento que se radica pero no se carga en el aplicativo.

**CONCLUSIONES:**

- El archivo diseñado por la oficina asesora de Planeación para el registro de requerimientos, no se está manejando adecuada ni oportunamente, por los procesos.
- No se están escaneando todos los documentos que ingresan o salen por ventanilla única.
- No hay un funcionario encargado de realizar el seguimiento a los requerimientos, por lo tanto, no se generan las respectivas alertas para evitar el vencimiento de términos.
- 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:

- Implementar lo establecido en la Resolución No. 177 de 2018 sobre atención ciudadana.
- 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 generar conciencia a los usuarios por el cuidado del medio ambiente.

---

***“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”***

Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928

Email: [personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co](mailto:personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co)

[www.personeriabuenaventura.gov.co](http://www.personeriabuenaventura.gov.co)



**PERSONERÍA DISTRITAL DE BUENAVENTURA**  
**Nit. 835000010-3**

- Las peticiones que se reciban por correo electrónico o página web deben radicarse en ventanilla única, con el fin de dejar el registro para su trazabilidad.
- Cuando se responda algún requerimiento es necesario que en el asunto se cite el número del radicado de ingreso para la trazabilidad.
- La entidad debe designar un funcionario o proceso encargado de realizar seguimiento a los requerimientos con el objetivo de que se cumplan con los tiempos de respuesta, este funcionario será el encargado de ejecutar la segunda línea de defensa de acuerdo al MIPG.

Atentamente,

MONICA ESTUPIÑAN PAREDES  
Jefe de Control Interno