



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE PQRS

Enero a Junio de 2017

INTRODUCCION:

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, a 30 de Junio de 2017.

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 áreas de acuerdo a la competencia para el trámite, es el Despacho del personero.

La Dirección de Control Interno y la Oficina Asesora de planeación realizan seguimiento 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 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.

“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”

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



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

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 a junio de 2017.

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
www.personeriabuenaventura.gov.co



PERSONERIA 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 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.



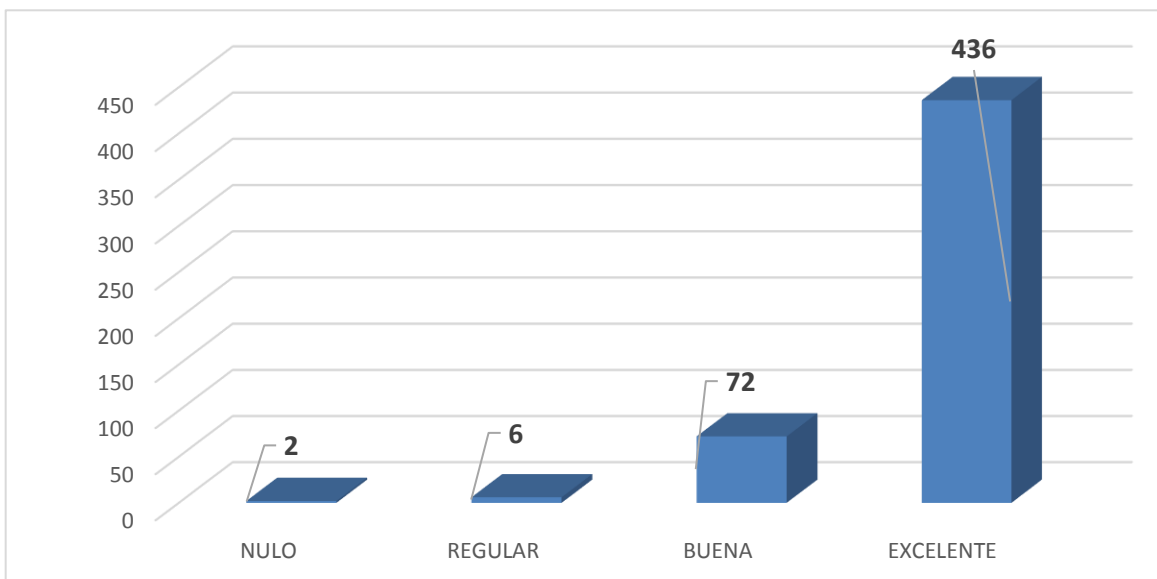
PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO:

RESULTADOS GENERAL DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN:

A continuación se detalla los resultados obtenido mediante las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios en el periodo de enero a junio de 2017.

Calificaciones de los usuarios en el primer semestre 2017



Fuente: Calificaciones de usuario en la encuesta de satisfacción.

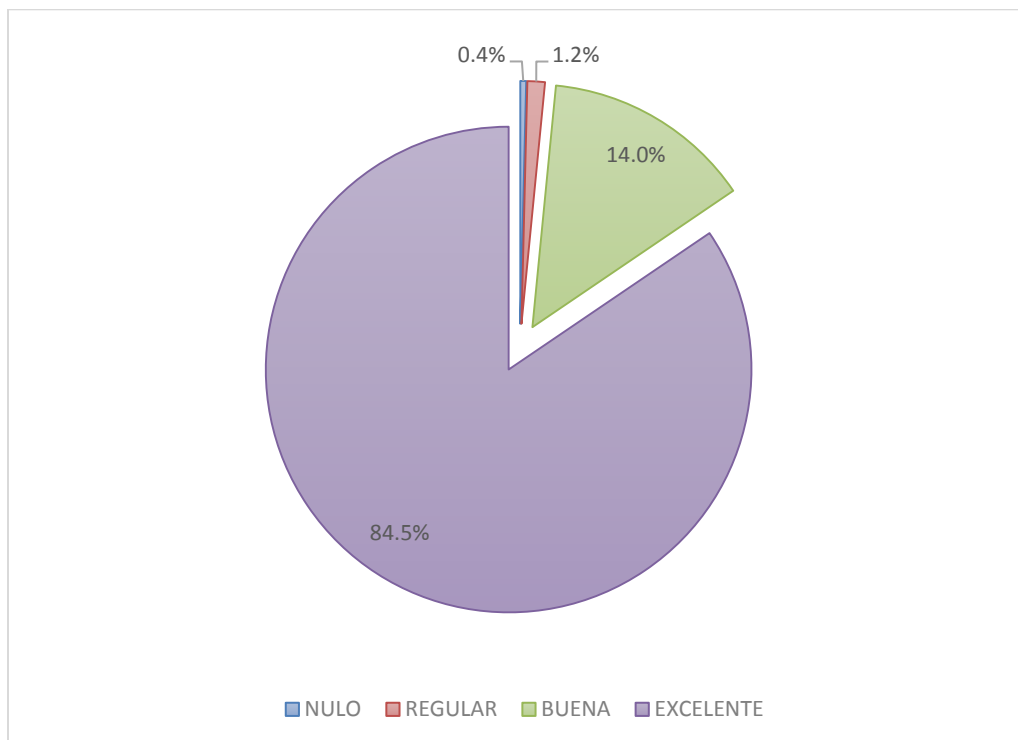
El mecanismo utilizado por la personería distrital para la valoración del bienestar de los usuarios con el servicio prestado es la encuesta de satisfacción de usuario, dentro del primer semestre se tuvo como resultado de este mecanismo los siguientes resultados; un total de 516 calificaciones de las cuales 436 fueron calificaciones de excelentes, las calificaciones buenas fueron 72, las regulares correspondieron a 6 calificaciones y se obtuvieron dos votaciones nulas para el objetivo de la encuesta.

Dentro de las valoraciones cualitativas de las calificaciones excelentes y buenas de la encuesta se destaca que la mayoría de los usuarios manifiesta que se le atendió de manera efectiva y amable, en las calificaciones regulares obedecieron a inconformidades con los tiempos de atención.



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

Distribución porcentual de las calificaciones de la encuesta de satisfacción de los usuarios en el primer trimestre 2017



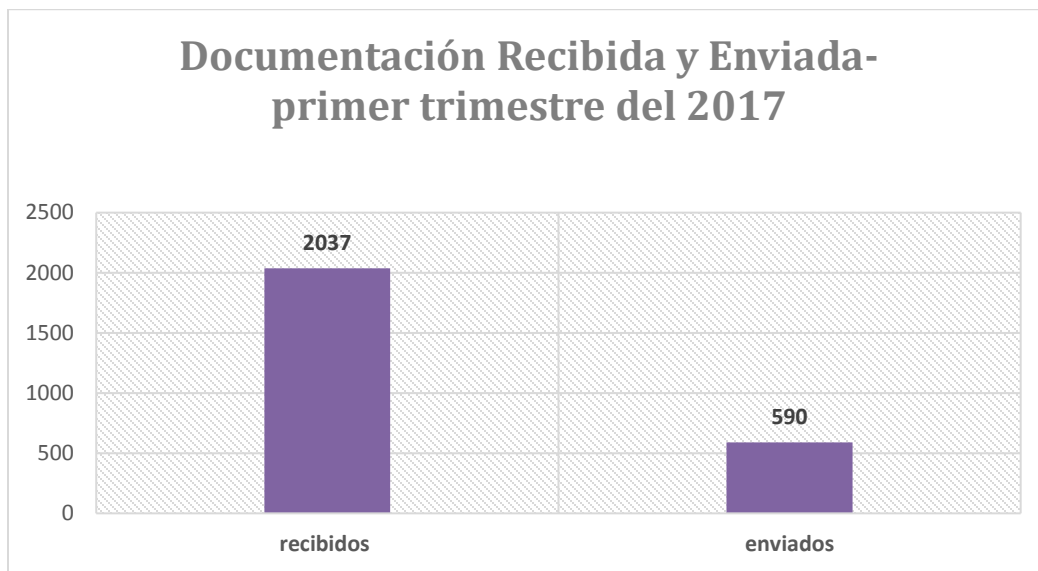
Fuente: Calificaciones de usuario en la encuesta de satisfacción.

Durante el periodo de evaluación se obtuvieron 516 calificaciones las cuales tuvieron las siguientes participaciones porcentuales; calificaciones excelente con un porcentaje de participación del 84.5%, las calificaciones buenas con participación del 14%, las calificaciones regulares generadas con un porcentaje de 0.4% y ninguna calificación mala dentro del objetivo de la encuesta.



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

De acuerdo a los registros de la ventanilla única, para el primer semestre del año 2017 la entidad despacho por este medio un total de 590 documentos enviados, correspondientes a los radicados CE-001-17 hasta el radicado CE-590-17, y se recepciono por este medio un total de 2037 documentos recibidos, correspondiente a los radicados CR-001-17 hasta el CR-2037-17.



FUENTE: REGISTROS VENTANILLA UNICA

Dentro de la documentación radicada a la entidad en el primer trimestre de la presente vigencia, se recibieron por escrito y radicadas en la recepción 52 PQRS relacionadas directamente con la entidad , clasificadas en derechos de peticiones, quejas y solicitud de información, como lo muestra la siguiente tabla.

PQRS PRIMER SEMESTRE 2017

Documentos	Cantidad
Derechos de petición.	16
Quejas	8
Solicitud Información.	25
Otros	3
TOTAL	52



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

TIEMPOS DE RESPUESTAS:

La entidad en cumplimiento a los tiempos de respuesta para el primer trimestre de la presente vigencia, tiene un porcentaje del 47% de las PQRS tramitados dentro los términos de ley, frente a un 53% que fueron tramitadas fuera del término establecido, evidenciando, de esta manera, grandes oportunidades de mejora para el cumplimiento de los términos de ley.



Fuente: registro ventanilla única

En el periodo se obtuvieron tiempos de respuesta de 16 días en promedio para la respuesta a los derechos de petición dirigidos a la entidad, estas repuestas fueron dadas dentro de los términos a 44% de los derechos de petición y de manera extemporánea al 56% restante.



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3



Fuente: registro ventanilla única

Los tiempos de respuesta de la quejas fueron en promedio de 15 días, dentro de respuesta en termino se dio un porcentaje 43% y resueltas de forma extemporánea un 57%.



Fuente: registro ventanilla única

Los tiempos de respuesta para la solicitud de información fueron en promedio de 13 días, dando respuesta dentro de los términos al 68% de las solicitudes y de forma extemporánea al 32% restante, las respuestas a la solicitud de información se realizaron en gran medida por medio de atención presencial en las instalaciones de la Personería Distrital.



PERSONERIA 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.
- Falta llevar los registros de las respuestas realizada mediante atención presencial.
- 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.
- 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.

DIANA EDITH PAZ CANO
Directora Oficina de Control Interno

Proyecto: Felipe García Sinisterra.