



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

DIRECCION DE CONTROL INTERNO, MECI Y GESTION DE CALIDAD
INFORME DE PQRS
Agosto a diciembre de 2016

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 a 30 de diciembre de 2016.

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 entidad en esta vigencia actualizó su mapa de procesos y creo el proceso Participación Ciudadana que contemplara el procedimiento trámite de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que estará a cargo de la Personera Delegada para la Función Judicial II

La Dirección de Control Interno realiza 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.

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



PERSONERÍA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

el propósito de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y 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.

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 noviembre de 2016.

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
y
fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital", - Artículo 3º, 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".

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO:

De acuerdo a la información suministrada por el despacho y la Personería Delegada para la función judicial IV, se recibieron por escrito radicadas en la recepción 55 PQRS de agosto a noviembre fecha en que se implementó el registro de los oficios allegados a la entidad con un número consecutivo y 1 verbalmente, clasificado de la siguiente manera:

DOCUMENTOS	CANTIDAD
Solicitudes de información, documentos y certificaciones	25
Otras peticiones	21
Quejas	10
Reclamos	

SOLICITUDES:

De las 56 solicitudes y peticiones allegadas: 21 fueron atendidas por la Personera Delegada I, 17 por la Personera Delegada IV, 6 por el Director Financiero, , 7 por la Personera Delegada III, 1 por el Despacho de Personero y 1 por el Asesor Jurídico, Profesional Universitario 2, Técnico Operativo

La cuales fueron por los siguientes asuntos:

ASUNTO	CANTIDAS
Solicitud de información	18
Solicitud copia de documentos	4
Solicitud de certificación o constancia	3
Quejas contra funcionarios públicos	10
Otras peticiones:	
Solicitud de abogado defensor	2
Solicitud de charlas	3
Solicitud apoyo	1
Solicitud Individualización de caso	1
Solicitud de acompañamiento	2
Solicitud entrega de citación	1
Solicitud de revisión de sentencia	1
Solicitud prescripción de comparendo	1
Solicitud de conciliación	1

"TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS"

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



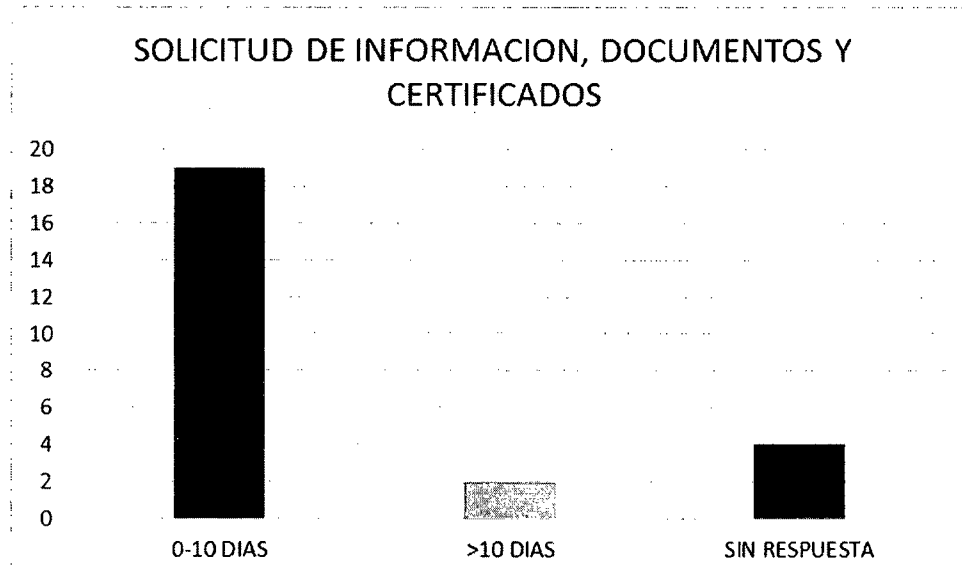
PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

Solicitud de intervención como ministerio público (construcción, plan retorno de indígenas, suspensión de estudiante etc.)	8
--	---

TIEMPOS DE RESPUESTAS:

Solicitudes de información, documentos y certificados:

De acuerdo a información suministrada por las Personeras delegadas la siguiente es la relación de los tiempos de respuestas de las PQRS:



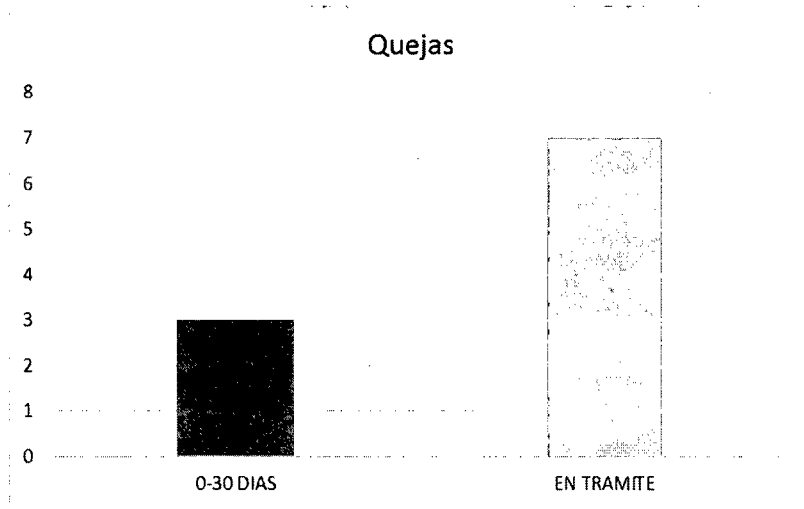
Se recibieron un total de 25 solicitudes de información, certificaciones y documentos de las cuales el 76% se respondieron en oportunidad, es decir en un tiempo menor a diez (10) días, 8% en un tiempo superior a diez (10) días y el 16% es decir cuatro (4) no tienen respuesta.

Es importante resaltar que las solicitudes que no tienen respuestas, corresponden a requerimiento de información que reposan en el archivo central y cuya búsqueda es muy dispendiosa, por lo que se sugirió solicitar al usuario por escrito, más tiempo para dar trámite a la solicitud.



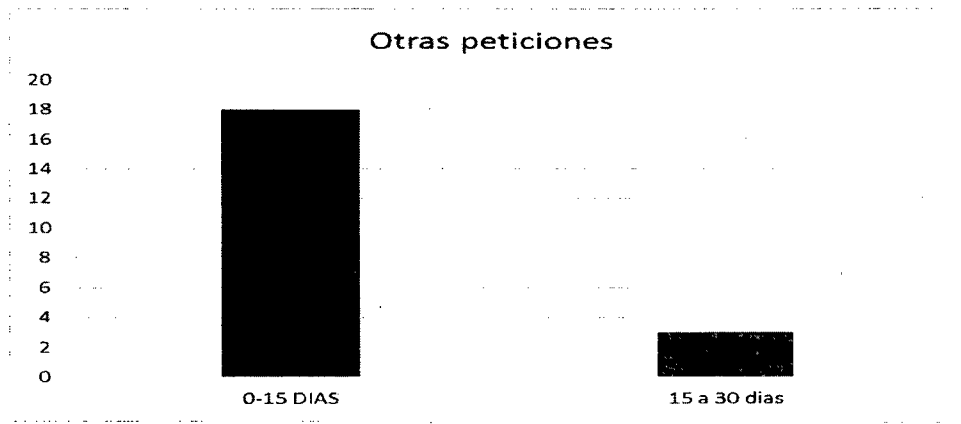
PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

Quejas:



Se recibieron un total de 10 quejas contra funcionarios públicos, las cuales fueron remitidas por competencia por la Procuraduría provincial de Buenaventura, 3 de ellas se le respondió al quejoso antes de los 30 días, las 7 restantes están en trámite y dentro del tiempo para su respuesta.

Otras peticiones:



Se recibieron en total veintiún (21), peticiones por diferentes conceptos, de las cuales el 86% se respondieron en un tiempo menor a 15 días y el 14% entre 15 y 30 días

CONCLUSIONES:

- El 77% de las peticiones, quejas y reclamos fueron atendidas en oportunidad



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

- El 11% de las peticiones, quejas y reclamos fueron atendidas extemporáneamente, sin solicitar al peticionario más tiempo para sus respuestas, estas solicitudes hacen referencia a documentación de vigencias anteriores que reposan en el archivo central y cuya búsqueda es demorada por cuanto la información no se encontraba clasificada.
- El 13% están pendiente de tramitar y corresponde a quejas sobre funcionarios públicos, trasladadas por la Procuraduría
- Falta de control a la respuesta de las PQRS, que garantice que estas se realicen en oportunidad
- Se requiere más orden en el momento de archivar las respuestas de las PQRS, que permita ubicar el documento de una manera más ágil.
- Dar a conocer al personal los tiempos de respuestas para responder las PQRS.
- Las PQRS, están siendo delegadas a algunas Personeras Delegadas, de manera informal, lo cual impide tener un control sobre las mismas
- Falta un procedimiento para el trámite de las quejas, que especifique los tiempos en que se les va a dar respuesta.

RECOMENDACIONES:

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

- Capacitar al personal sobre los tiempos que se tienen para el trámite de las PQRS
- Asignar a un funcionario para que se encargue de realizar el seguimiento a los tiempos de respuestas de la PQRS,
- La delegación para el trámite de las PQRS, debe realizarse por escrito o radicarse, lo cual va a permitir hacer un seguimiento y más efectivo a las mismas
- Llevar una base de datos sobre todas las PQRS, allegadas a la entidad, nos va a permitir tener una estadísticas de todas las tramitadas dentro determinado periodo.
- Informar al quejoso sobre el trámite de la queja, cuando esta haya sido trasladada por la Procuraduría Provincial
- Implementar el procedimiento de PQRS
- Establecer los tiempos en que la Personería Distrital le va a dar respuesta a las quejas

Atentamente,


DIANA EDITH PAZ CANO
Directora de Control Interno