Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD, piso 10. Teléfono 2978928
E-mail: personería.distrital@personeriabuenaventura.gov.co
www.personeriabuenaventura.gov.co
NIT.835 000010-3

INFORME DE EVALUACIÒN A LA ATENCIÒN DE LAS PQRS

PERIODO DE EVALUACIÒN
DESDE EL 01 DE JULIO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

MONICA ESTUPIÑAN PAREDES
JEFE DE CONTROL INTERNO

BUENAVENTURA, ENERO 2022

Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD, piso 10. Teléfono 2978928
E-mail: personería.distrital@personeriabuenaventura.gov.co
www.personeriabuenaventura.gov.co
NIT.835 000010-3

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, sugerencias y denuncias, que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas en el periodo comprendido entre el 1 de julio hasta el 31 de diciembre de 2021.

La Personería Distrital de Buenaventura, dispone de diferentes medios para recibir las PQRSD, 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-reclamosa, por correo electrónico personeria.distrital@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 Oficina de Control Interno realiza la evaluación al trámite de las peticiones quejas y reclamos, conforme a reporte generado en el software para atención de usuarios y lo reportado por la oficina asesora de planeación.

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 que 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 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 servicios, interpuestas por la ciudadanía ante la Personería Distrital de Buenaventura del 1 de julio hasta el 31 de diciembre de 2021.

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".

- 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".

- Decreto 491 de 2020, Artículo 5. *Ampliación de términos para atender las peticiones.* Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

  Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

  Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

  (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

  (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

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 las líneas telefónicas (032) 2978928 y 3207200090, donde un funcionario de la entidad le atenderá para la recepción de las inquietudes, solicitudes de información, quejas, reclamos o denuncias que presente el ciudadano y dar el trámite correspondiente.

- **Ventanilla Única**: en la entidad se puede solicitar información, presentar inquietudes, derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias, 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 y correo electrónico personeria.distrital@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.

Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD, piso 10. Teléfono 2978928
E-mail: personería.distrital@personeriabuenaventura.gov.co
www.personeriabuenaventura.gov.co
NIT.835 000010-3

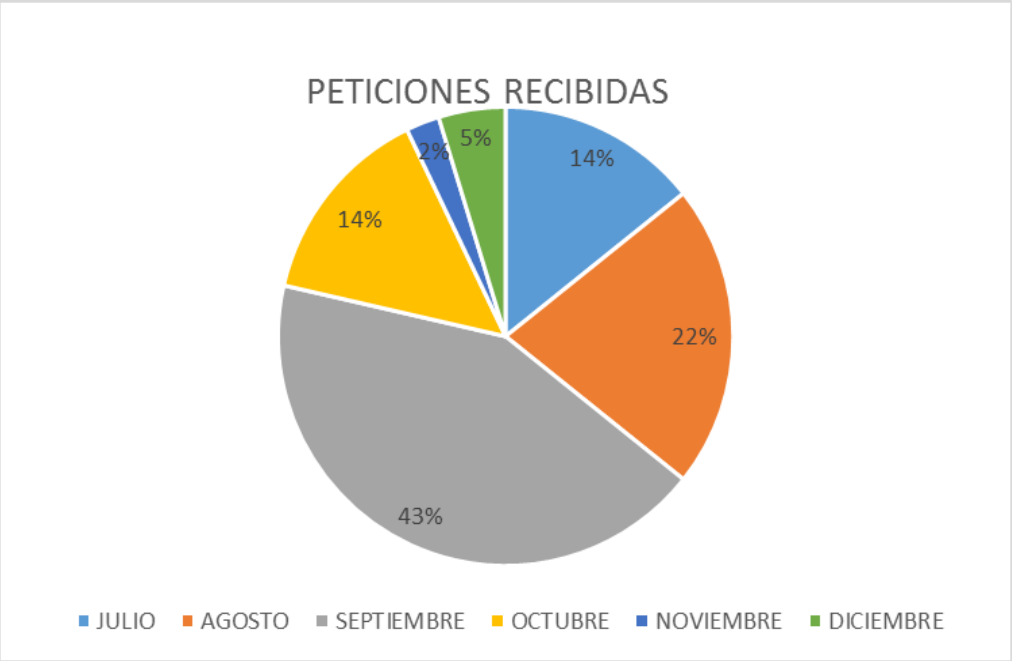
RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO:

En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, a continuación, en la tabla N° 1 se relacionan las solicitudes de acceso a la información pública gestionadas por la Entidad durante el segundo semestre de 2021:

Tabla No. 1

PQRS RECIBIDAS MENSUALMENTE MESES	PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	TOTAL MES
JULIO	6	0	0	0	6
AGOSTO	9	0	0	0	9
SEPTIEMBRE	18	0	0	0	18
OCTUBRE	6	0	0	0	6
NOVIEMBRE	1	0	0	0	1
DICIEMBRE	2	0	0	0	2
TOTAL	42	0	0	0	42

Fuente: Software Protect



Grafica No. 1

Se identificaron un total de 42 solicitudes o requerimientos ciudadanos, no se recibieron quejas ni denuncias en contra de servidores de la Personería, toda vez que las quejas clasificadas en el software, en realidad corresponden a aquellas que instauran contra funcionarios de otras entidades y son analizadas en el proceso de vigilancia de la conducta oficial para dar el trámite que por ley corresponde.

Solicitudes recibidas por los diferentes canales de comunicación

La Entidad dispone de diferentes canales de comunicación: Presencial, ventanilla única, correo electrónico, telefónico, pagina web, para que las personas y partes interesadas presenten diferentes solicitudes. Sin embargo se observa conforme a reporte del software Protect, que todas las solicitudes fueron recibidas por medio de la página web.

Tabla No. 2

CANALES DE ATENCIÓN	TOTAL	%
correo electrónico	0	0%
ventanilla única	0	0%
presencial	0	0%
página web	42	0%
TOTALES	42	100%

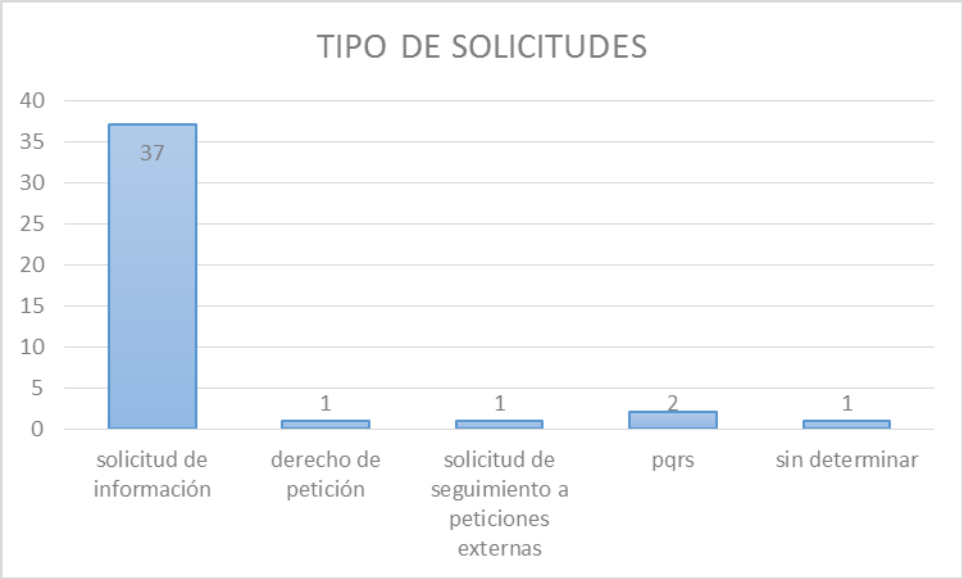
Fuente: software Protect

Clasificación de las Solicitudes Recibidas

Dentro de la documentación recibida durante el segundo semestre de la vigencia, se tramitaron un total de 42 requerimientos, clasificados de la siguiente manera:

Tabla No. 3

Clasificación de solicitudes recibidas	Cant.	%
solicitud de información	37	89%
derecho de petición	1	2%
solicitud de seguimiento a peticiones externas	1	2%
pqrs	2	5%
sin determinar	1	2%
Totales	42	100%



Grafica No. 2

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”.

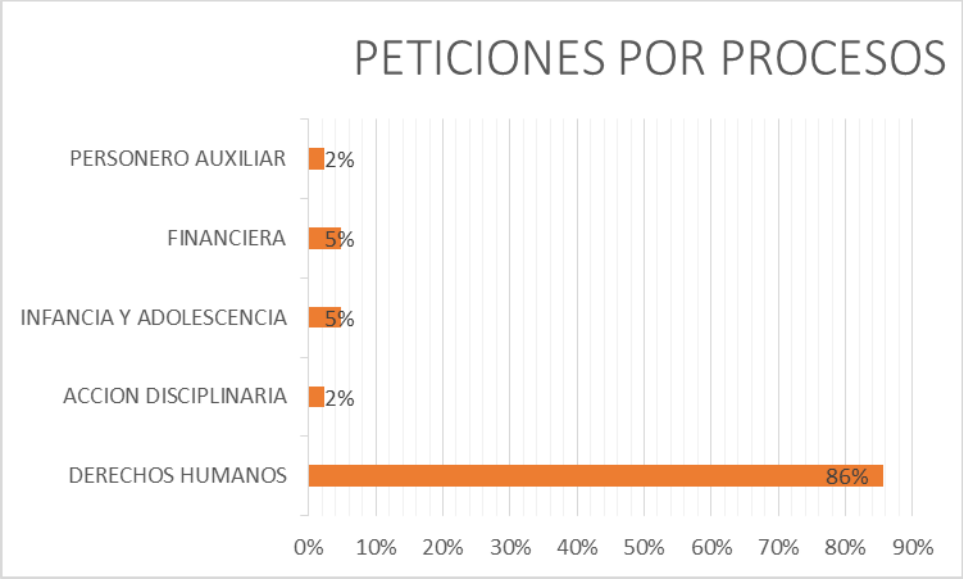
Por lo anterior y con el objetivo de realizar un seguimiento efectivo se procedió a revisar la información reportada por la oficina asesora de planeación y los reportes que genera el software con el fin de establecer el cumplimiento en los términos de ley para dar respuesta a las peticiones de los usuarios.

Evidenciando el siguiente comportamiento por procesos para el periodo de seguimiento:

Tabla No. 4

PROCESOS	CANTIDAD	%
DERECHOS HUMANOS	36	86%
ACCION DISCIPLINARIA	1	2%
INFANCIA Y ADOLESCENCIA	2	5%
FINANCIERA	2	5%
PERSONERO AUXILIAR	1	2%
TOTAL	42	100%

Fuente: software Protect



Grafica No. 3

El proceso que más recibió solicitudes fue el de derechos humanos con un porcentaje de 86% que corresponde principalmente a solicitudes de otras entidades como la Unidad Nacional de Protección, seguido por el proceso financiero e infancia y adolescencia.

Tiempo de respuesta

Conforme a lo establecido en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020 "*Ampliación de términos para atender las peticiones.* Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011", Teniendo en cuenta lo anterior se evaluaron los tiempos de respuesta a las peticiones recibidas durante el segundo semestre, observando lo siguiente:

Tabla No. 5

CONCEPTOS	CANT	%	DIAS DE MORA
Respuesats oportunas	18	43%	
Respuestas Extemporáneas	9	21%	26
En trámite	1	2%	
Sin identificar respuesta	14	33%	
total	42	100%	

Fuente: software Protect

Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD, piso 10. Teléfono 2978928
E-mail: personería.distrital@personeriabuenaventura.gov.co
www.personeriabuenaventura.gov.co
NIT.835 000010-3

En cumplimiento a los tiempos de respuesta para el periodo de seguimiento, se observó que el 43% fueron atendidos de manera oportuna, nueve (9) requerimiento que corresponden al 21% fueron atendido de forma extemporánea, con un promedio de 26 días para ser atendidos los cuales corresponden entre otros a los siguientes consecutivos (C-3207, C-3205, C-3202, C-3200).

Una solicitud se encuentra en trámite y el 33% no se ha identificado respuesta en el software los cuales son (C-3657, C-3509, C-3249) entre otros.

Conforme a los resultados anteriores se realizará requerimiento a los procesos responsables de los trámites sin identificar respuesta, con el fin de verificar en el archivo de gestión las respectivas respuestas y se incluyan en el software.

Solicitud de Servicios

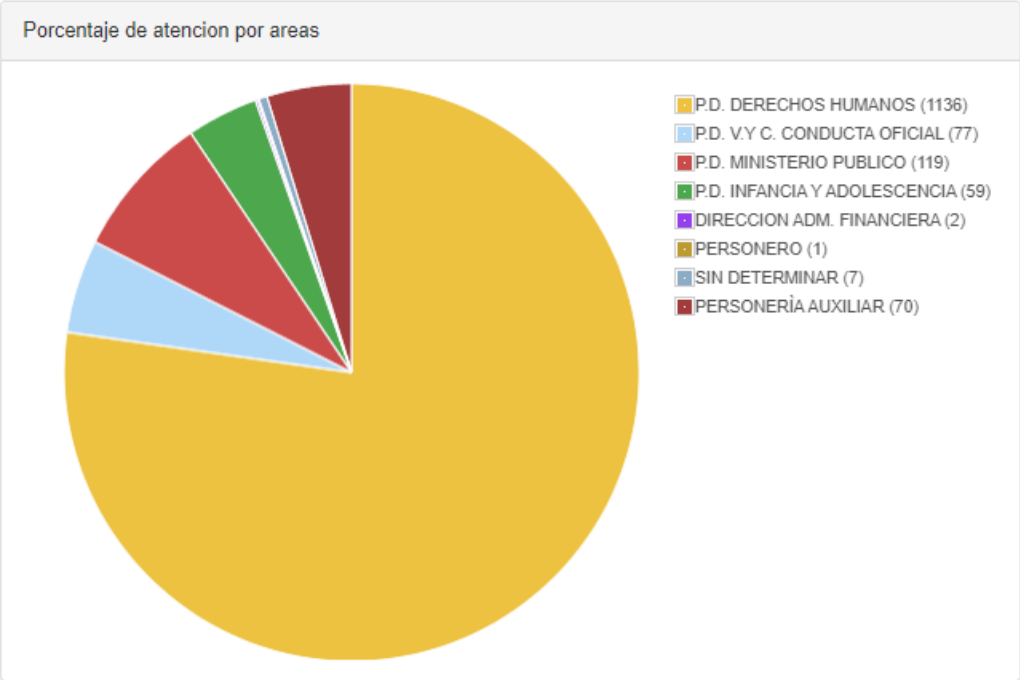
Conforme a información registrada en el software para la atención a los usuarios que requieren los servicios que brinda la Personería Distrital, se atendieron un total de 1.471 solicitudes de servicios durante el segundo semestre, clasificadas de la siguiente manera:

Tabla No. 6

Servicios prestados	Cant	%
Creación de tutela	47	3%
Asesoramiento jurídico	94	6%
Acción disciplinaria	28	2%
Denuncia	11	0,7%
Sin determinar	118	8%
Solicitud de intervención procesal	2	0,13%
Toma de declaración	864	59%
Revocatoria directa	13	0,9%
Recurso de reposición	24	1,6%
Elaboración de oficio	17	1,5%
Diligencia pública	1	0,06%
Respuesta a tutela vinculado	5	0,33%
Visita domiciliaria PPL	3	0,20%
Solicitud de información	120	8,15%
Acompañamiento garante de diligencia pública	3	0,20
Solicitud de seguimiento a peticiones externas	52	3,5%

Notificaciones a usuarios	1	0,06%
Seguimiento a derecho de petición	16	1,08%
Indagación preliminar	2	1,08%
Queja	6	0,40%
Violencia intrafamiliar	1	0,06%
Abuso sexual infantil	1	0,06%
Trabajo infantil	1	0,06%
Adulto mayor	1	0,06%
Proceso juventudes	1	0,06%

Fuente: Software Protect



Grafica No. 4

En la gráfica anterior se observa que el proceso de derechos humanos atendió un total de 1.136 servicios que equivale 77%, seguido del proceso de ministerio público con un 8%.

Se observa que el desplazamiento forzado es el principal hecho registrado en la toma de declaración, conforme a la siguiente tabla:

Tabla No. 7

HECHOS VICTIMIZANTES JULIO A DICIEMBRE 2021	
no aplica	69
VICTIMA	3
Homicidio	30
Desplazamiento Forzado	668
Desaparición Forzada	11
Confinamiento	2
Amenaza	62
actos terroristas	18
abandono o despojo forzado de tierra	1
total	864

Fuente: Software Protect

Verificación de ventanilla única

Mediante verificación en el software de ventanilla única, se evidenció registro de 1.006 documentos recibidos y 365 de salida.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Personería Distrital de Buenaventura para el segundo semestre de 2021 recibió un total de 42 peticiones, no se registraron quejas, denuncias, ni sugerencias.

Mediante verificación en el software Protect se observaron algunos registros de PQR quejas, sin embargo estas deben ser ingresadas como solicitud de servicio, toda vez que se gestionan a través del proceso de vigilancia de la conducta oficial por tratarse de inconformidades denunciadas contra funcionarios de otras instituciones públicas.

Se identificaron un total de 9 respuestas extemporáneas, por lo tanto los procesos responsables deberán iniciar un plan de mejoramiento con el fin de evitar que esta situación se presente nuevamente.

La oficina asesora de planeación mediante monitoreo registra un total de 31 pqr, lo cual no coincide con lo verificado por la oficina de control interno, toda vez que

Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD, piso 10. Teléfono 2978928
E-mail: personería.distrital@personeriabuenaventura.gov.co
www.personeriabuenaventura.gov.co
NIT.835 000010-3

para la presente evaluación se procede a revisar el documento que ingresa a la entidad y la forma como es registrado en el software, donde se identificó que están fallando la primera línea de defensa al momento del registro, como también la segunda línea de defensa en el monitoreo, por lo tanto se deberá iniciar un plan de mejoramiento con el fin de evitar que esta situación se reiterativa.

Se recomienda a los responsables de tramitar las diferentes solicitudes revisar el contenido del documento y verificar si está bien clasificada, teniendo en cuenta que los tiempos de respuestas varían según el tipo de solicitud y así poder realizar un seguimiento efectivo y generar reportes e informes acordes a la realidad.

A su vez, se recomienda que la retroalimentación sea constante y que haya una comunicación efectiva entre los procesos, con el fin de disminuir el porcentaje de errores en el manejo del aplicativo.

Se sugiere seguir fomentando el uso de los medios virtuales para la atención de trámites y servicios con el fin de optimizar el uso de las plataformas tecnológicas y seguir con la implementación de la política cero papel.

MONICA ESTUPIÑAN PAREDES

Jefe de Control Interno