



**PERSONERIA
DISTRITAL
DE BUENAVENTURA**

NIT 835 000010-3

20-30.15

INFORME DE EVALUACION A LA ATENCION DE LAS PQRS

PERIODO DE EVALUACION

DEL 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE 2024

**ROCIO SINISTERRA HINESTROZA,
JEFE DE CONTROL INTERNO**

BUENAVENTURA, ENERO 27 2025



**PERSONERIA
DISTRITAL
DE BUENAVENTURA**

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 2025.

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-alcidudano/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 de 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 las 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 2025.



**PERSONERIA
DISTRITAL
DE BUENAVENTURA**

NIT 835 000010-3

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".

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.

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 2024:

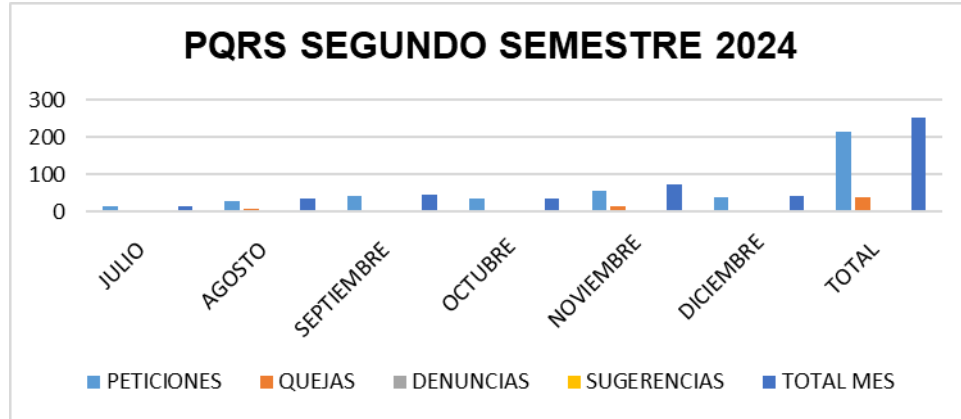
Tabla No. 1

PQRS RECIBIDAS MENSUALMENTE	PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	TOTAL MES
MESES					
JULIO	16	0	0	0	16
AGOSTO	27	9	0	0	36
SEPTIEMBRE	42	5	0	0	47
OCTUBRE	34	3	0	0	37
NOVIEMBRE	56	16	0	0	72
DICIEMBRE	38	5	1	0	44
TOTAL	213	38	1	0	252

Fuente: Informe de seguimiento personerías delegadas y despacho



GRAFICO No. 1



Se identificaron 213 solicitudes o requerimientos, no se recibieron quejas, ni denuncias en contra de servidores de la Personeria, toda vez que las 38 quejas recibidas, corresponden a la vulneración de derechos, y durante este periodo de evaluación se presentaron 1 denuncia, la cual es instaurada por hurto de equipos computo en una institución educativa, son analizadas en el proceso de ministerio público, 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, página web, para que las personas y partes interesadas presenten diferentes solicitudes. Sin embargo, se observa conforme al reporte de software

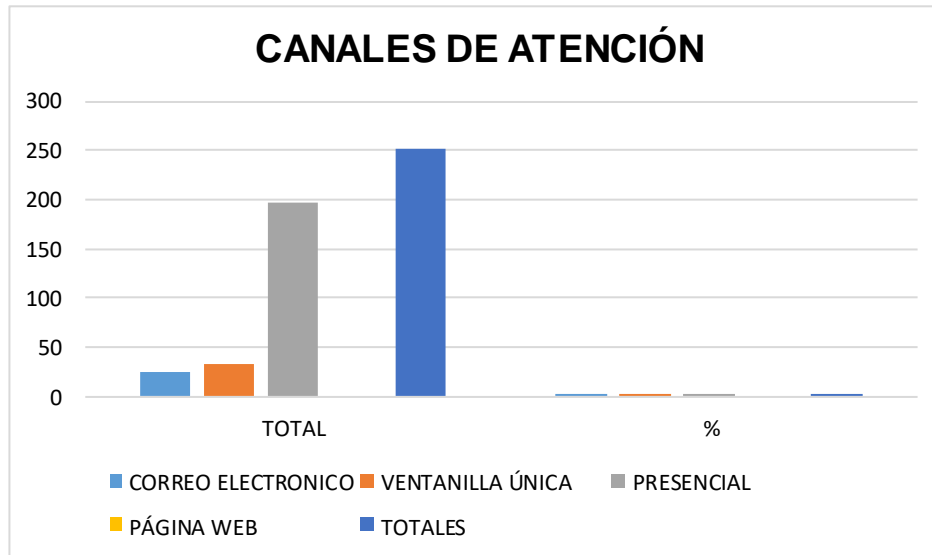
Tabla No. 2

CANALES DE ATENCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico	24	9%
Ventanilla Única	32	16%
Presencial	196	75%
Página Web	0	0%
TOTALES	252	100

Fuente: Información de las personerías delegadas y despacho del personero



GRAFICO No. 2



Como se observa en el cuadro anterior, los tres canales de atención son utilizados por los usuarios de forma muy significativa, sobresale la atención de manera presencial con una participación del 78 %, al igual que la radicación solicitudes a través de la ventanilla única en un 13%, no obstante, los usuarios utilizan el correo electrónico con frecuencia en un 9%

Aunque la entidad realiza la constante difusión de los diferentes medios de atención, sigue siendo la atención presencial el medio preferido por los usuarios para el trámite de sus solicitudes.

CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

Dentro de la documentación recibida, se tramitaron un total de 252 solicitudes.

Tabla No. 3

Clasificación de solicitudes recibidas	Cant.	%
Solicitud de información	202	80%
Solicitud de seguimiento a peticiones externas	50	20%
Totales	252	100%



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 los diferentes procesos de la entidad con el fin de establecer el cumplimiento en los términos de ley para dar respuesta a las peticiones de los usuarios.

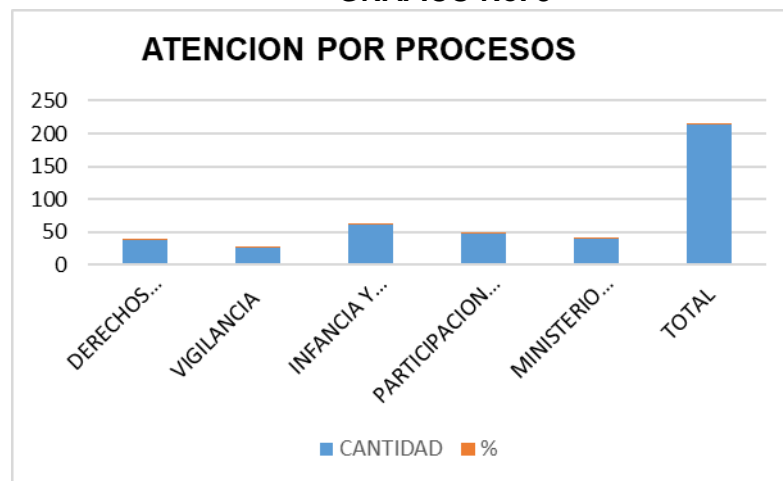
Evidenciando el siguiente comportamiento por procesos para el periodo de seguimiento:

Tabla No. 4

PROCESOS	CANTIDAD	%
DERECHOS HUMANOS	38	18%
VIGILANCIA CONDUCTA OFICIAL	25	12%
INFANCIA Y ADOLESCENCIA	62	29%
PARTICIPACION CIUDADANA	48	23%
MINISTERIO PÚBLICO	40	18%
TOTAL	213	100%

Fuente: Informe Lideres de Proceso

GRAFICO No. 3





El proceso que más recibió solicitudes fue el de infancia y adolescencia, con un total de 62, que equivale al 29%; seguido por el proceso participación ciudadana de 48, equivalente al 23%.

TIEMPO DE RESPUESTA

Conforme a lo establecido en la ley 2207 de 2022, el término para dar respuesta a un derecho de petición es de 15 días. Teniendo en cuenta lo anterior se evaluaron los tiempos de respuesta a las peticiones recibidas durante el segundo semestre 2024, observando lo siguiente:

Tabla No 5

CONCEPTO	CANT	%
RESPUESTAS OPORTUNAS	213	100%
RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	0	%
EN TRAMITE	0	%
Total	213	100%

Fuente: Informe de seguimiento personerías delegadas

En cumplimiento a los tiempos de respuesta para el periodo de seguimiento segundo semestre del 2024, se observó que el 100% requerimientos fueron atendidos de manera oportuna, no hubo requerimientos atendidos de forma extemporánea y tampoco en trámite.

SOLICITUD DE SERVICIOS.

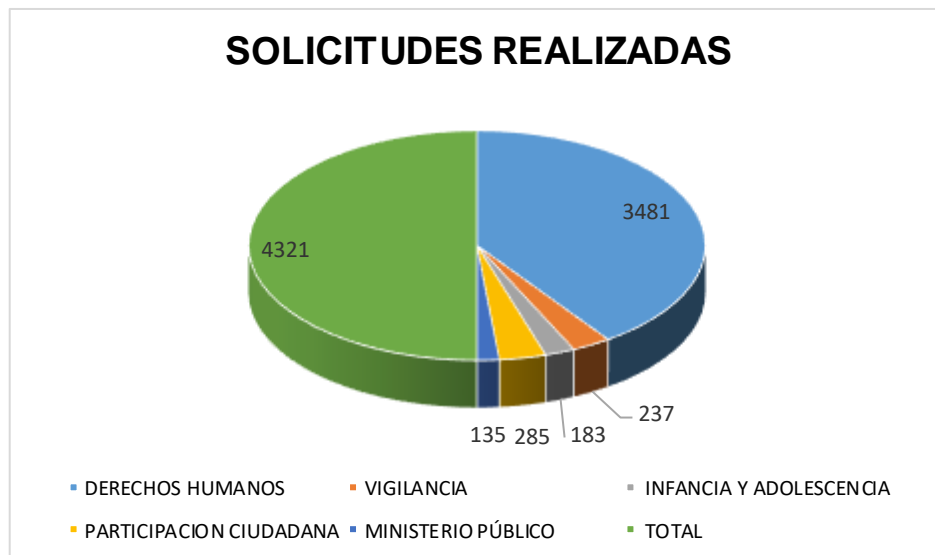
Conforme a información registrada en el software sugerido para la atención a los usuarios que requieren los servicios que brinda la Personería Distrital, se atendieron un total de 4153 solicitudes de servicios durante el segundo semestre 2024, clasificadas de la siguiente manera:



Tabla No. 6

TIPO DE SERVICIO	CANTIDAD	%
Elaboración de Acción de Tutela	187	4,0%
Asesoramiento jurídico	564	13,1%
Denuncia contra entidad Publica	1	0,02%
Derecho de petición	213	5,0%
Toma de Declaración	2832	66,0%
Recurso de Reposición	94	2,00%
Elaboración de Oficios	188	4,35%
Incidentes de Desacato	27	0,62%
Queja	38	0,88%
Solicitud de información	177	4,10%
Acompañamiento Garante de Diligencia Pública	0	0,0%
Asistencia como garante de Derechos humanos	0	0,0%
TOTAL	4321	100,0%

GRAFICO No. 4



En la gráfica se observa que el proceso de derechos humanos atendió un total 3481 usuarios, es decir un 81%, siendo la toma de declaración el servicio que más solicitan los usuarios en 2832, como segunda acción se destaca el asesoramiento jurídico con 564 actividades, derechos petición 213, elaboración de oficios 188, y de igual manera en menor proporción están, la acción de tutelas en 187, solicitudes información 177.



**PERSONERIA
DISTRITAL
DE BUENAVENTURA**

NIT 835 000010-3

No se presentó acción disciplinaria contra servidor público, toda vez que por su objeto misional la Personería Distrital recibe las quejas y denuncias de la comunidad frente a un presunto acto de corrupción o mala conducta, de algún servidor público que deba ser investigada por este ente de control. Tampoco se presentó quejas contra de algún funcionario de la Personería, si llegaran a recibirse serían tramitadas inicialmente por oficina de Talento humano.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Personería Distrital de Buenaventura para el segundo semestre de 2024 recibió un total de 429 PQRSD, destacándose las peticiones 213, solicitudes información con 177 seguidas de las quejas con 38 y denuncia 1.

Mediante verificación en el software sugerido para las peticiones, observaron algunos registros de PQRSD, sin embargo, estas deben ser ingresadas como solicitud de servicio, toda vez, que se gestionan a través de procesos misionales de la entidad.

El medio más utilizado por los usuarios es la forma presencial, seguido de la ventanilla única, y correo electrónico.

Con respecto a la atención a víctimas, la Personería ha dispuesto personal en el CRAV de lunes a viernes, al igual que las jornadas de atención en la comisaria de justicia, y las jornadas descentralizadas de la entidad, lo que ha permitido que se atienda oportunamente a las personas en la toma de declaraciones de hechos victimizantes, tanto de la zona urbana como la de zona rural lo que representa 66% de los servicios.

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 de cero papeles.

La utilización del software sugerido, fue poco utilizado durante el semestre, se manejó de manera manual, lo cual dificulto para este segundo semestre realizar un monitoreo constante en el de las PQRSD y su clasificación. Por lo tanto, se recomienda continuar y fortalecer este monitoreo.

ROCIO SINISTERRA H.
Jefe de Control Interno