

INFORME DE EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE LAS PQRS

**PERIODO DE EVALUACIÓN DESDE EL 01 DE JULIO HASTA EL 31 DE
DICIEMBRE DE 2023**

JAIRO ARBOLEDA
Jefe de Control Interno

BUENAVENTURA, ENERO 2024

INTRODUCCION

La Personería Distrital de Buenaventura 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 2023

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-reclamos>, 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 Personería Auxiliar para este periodo realiza la evaluación al trámite de las peticiones quejas y reclamos, toda vez que no se cuenta con el Jefe de la Oficina de Control Interno conforme a reporte generado por los diferentes procesos.

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 2024.

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".
- Ley 1437 de 2011 por medio de cual se crea el 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 depositada 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.districtal@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 2do semestre de 2023:

Tabla No. 1

PQRS RECIBIDAS MENSUALMENTE	PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	TOTAL MES
JULIO	91	20		30	141
AGOSTO	77	18	8	23	126
SEPTIEMBRE	72	13	5	19	109
OCTUBRE	74	11	2	21	108
NOVIEMBRE	48	7	1	17	73
DICIEMBRE	2			5	7
TOTAL	364	69	16	115	564

Fuente: Informe líderes de proceso.



Grafica No. 1

Se identificaron un total de 564 solicitudes o requerimientos ciudadanos, se recibieron 364 peticiones, 69 quejas, dieciséis (16) denuncias en contra de servidores de entidad públicas y EPS, no se recibieron quejas contra servidores de la Personería, toda vez que las quejas corresponden a aquellas que instauran contra funcionarios de otras entidades y son analizadas en el personero delegado según sea el caso 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.

Tabla No. 2

CANALES DE ATENCIÓN	TOTAL	%
correo electrónico	48	9%
ventanilla única	72	13%
presencial	444	79%
página web	0	0%
TOTALES	564	100%

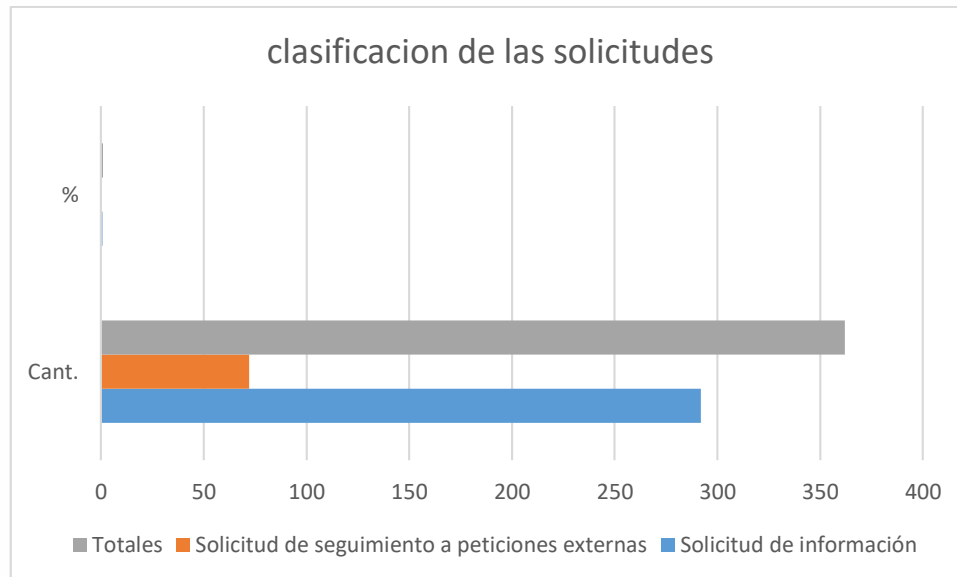
Fuente: Informe líderes de proceso.

Clasificación de las Solicitudes Recibidas

Dentro de la documentación recibida durante el segundo semestre de la vigencia, se tramitaron un total de 247 requerimientos, clasificados de la siguiente manera:

Tabla No. 3

Clasificación de solicitudes recibidas	Cant.	%
Solicitud de información	292	80%
Solicitud de seguimiento a peticiones externas	72	20%
Totales	364	100%



Grafica No. 2

Atención de las peticiones:

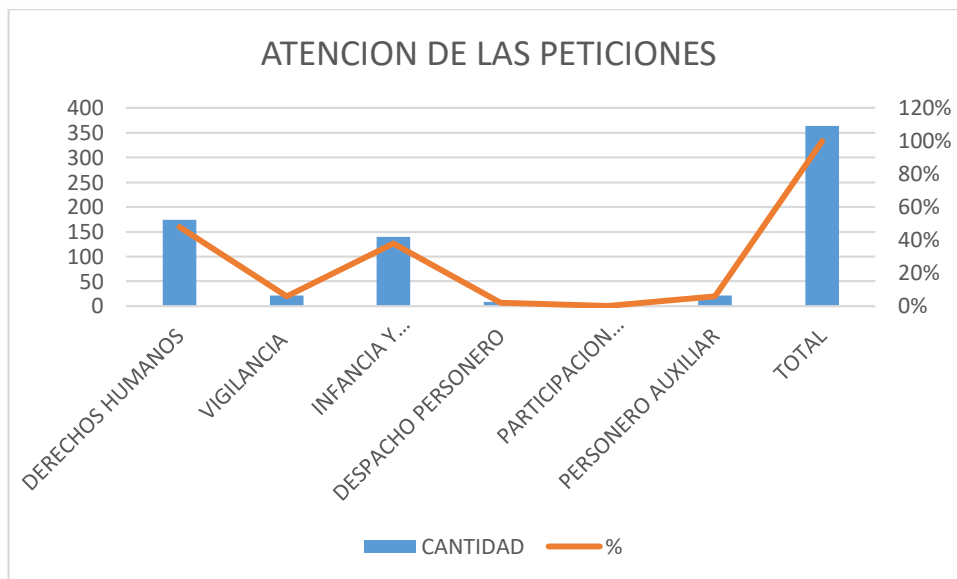
La Ley 1755 de 2015 en su Artículo 13, contempla lo siguiente; “toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo”.

Por lo anterior y con el objetivo de realizar un seguimiento efectivo se procedió a revisar la información reportada por 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:

PROCESOS	CANTIDAD	%
DERECHOS HUMANOS	174	48%
VIGILANCIA	21	6%
INFANCIA Y ADOLESCENCIA	140	38%
DESPACHO PERSONERO	8	2%
PARTICIPACION CIUDADANA	0	0%
PERSONERO AUXILIAR	21	6%
TOTAL	364	100%

Fuente: Informe Lideres de Proceso



Grafica No. 3

El proceso que más recibió solicitudes fue la Personería delegada de derechos humanos con 174 solicitudes lo que representa un 48%

Tiempo de respuesta

Conforme a lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 el cual establece:

“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro

de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sujeta a un término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. 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 (30) días siguientes a su recepción.

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

CONCEPTO	CANT	%	DIAS DE MORA
RESPUESTAS OPORTUNAS	352	97%	0
RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	12	3%	Entre 10 y 20 días
EN TRAMITE	0	0%	0
Total	364	100%	

Fuente: Informe líderes de procesos

En cumplimiento a los tiempos de respuesta para el periodo de seguimiento, se observó que 352 requerimientos fueron atendidos de forma oportuna o sea 97% y 12 de manera extemporánea que corresponde al 3%, con un promedio entre 10 y 20 días para ser atendidos los cuales corresponden a solicitudes de información histórica o que reposa en otras entidades. entre otros, no hay solicitudes en trámite.

Solicitud de Servicios

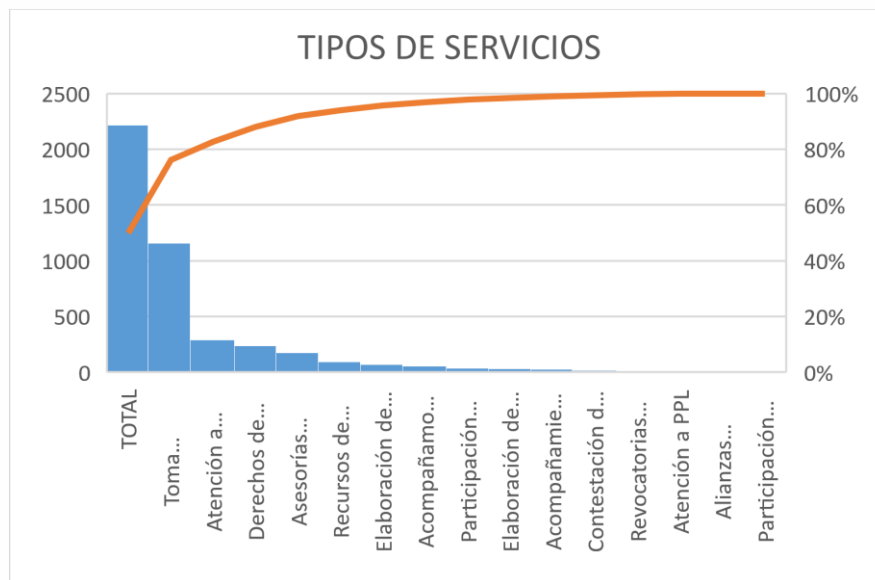
Conforme a información reportada por los líderes de procesos los usuarios que requieren los servicios que brinda la Personería Distrital, se atendieron un total de 2.214 solicitudes de servicios durante el segundo semestre, clasificadas de la siendo los derechos de petición el tipo de servicio más solicitado con 238 solicitudes, conforme a la tabla 6.

Tabla No. 6

TIPOS DE SERVICIOS	CANTIDAD	%
Derechos de Peticiones	238	11%
Elaboración de Tutelas	30	1%
Contestación de Tutelas	15	1%
Asesorías Jurídicas	176	8%
Elaboración de Oficios	71	3%
Recursos de Reposición	93	4%
Acompañamiento como garante de DDHH en diligencia con la policía y otras instituciones	54	2%
Atención a PPL	8	0%
Participación mesa efectiva de victima	38	2%
Toma declaraciones de victima conflicto armado	1155	52%
Acompañamientos como garantes DDHH	26	1%
Participación comité y subcomité	3	0%
Atención a Población Víctima y Temas de extranjería	289	13%
Revocatorias directas	14	1%
Alianzas Estratégicas (ACNUR – Heartland	4	0%
TOTAL	2214	100%

Fuente: Informe líderes de procesos

Grafica No. 4



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Personería Distrital de Buenaventura para el segundo semestre 2023 atendió 2164 solicitudes, de las cuales 564 fueron PQRS, distribuidas en 364 peticiones, 69 quejas, 16 denuncias y 115 sugerencias.

Mediante monitoreo realizado por la oficina de control interno, 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 57 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 de control interno mediante monitoreo realizado pudo evidenciar que el Software Proctec Life aun presenta fallas, situación que no permite realizar el seguimiento de forma más eficaz,

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 papeles.

JAIRO ARBOLEDA

Jefe de control interno