



**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 ENERO AL 30 DE JUNIO 2024**

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

BUENAVENTURA, JUNIO 30 2024



**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 enero hasta el 30 de junio de 2024.

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 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 enero hasta el 30 de junio de 2024.



**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 primer semestre 2024:

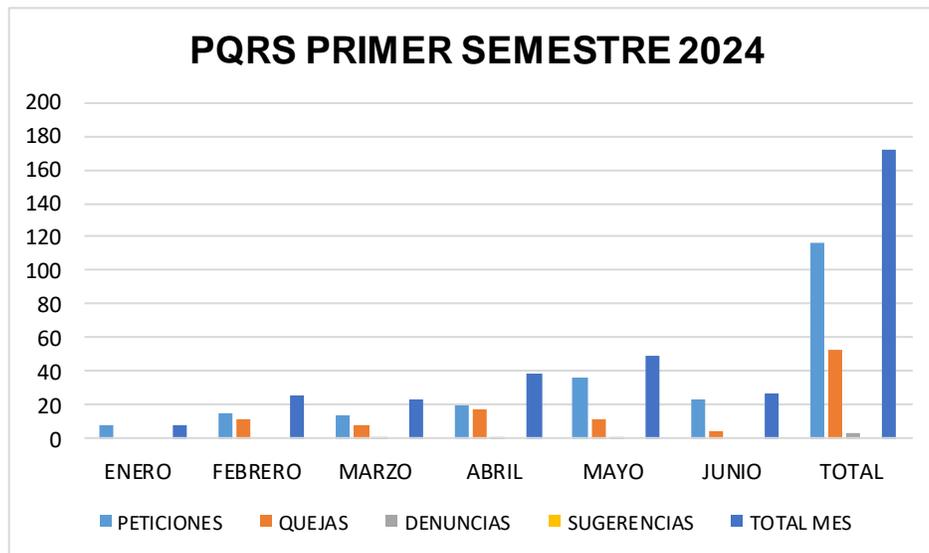
Tabla No. 1

PQRS RECIBIDAS MENSUALMENTE	PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	TOTAL MES
MESES					
ENERO	8	0	0	0	8
FEBRERO	15	11	0	0	26
MARZO	14	8	1	0	23
ABRIL	20	18	1	0	39
MAYO	36	12	1	0	49
JUNIO	23	4	0	0	27
TOTAL	116	53	3	0	172

Fuente: Informe de seguimiento personerías delegadas y despacho



GRAFICO No. 1



Se identificaron 116 solicitudes o requerimientos, no se recibieron quejas, ni denuncias en contra de servidores de la Personeria, toda vez que las 53 quejas recibidas, corresponden a la vulneración de derechos, y durante este periodo de evaluación se presentaron 3 denuncias, las cuales son 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, página web, para que las personas y partes interesadas presenten diferentes solicitudes. Sin embargo, se observa conforme al reporte de software

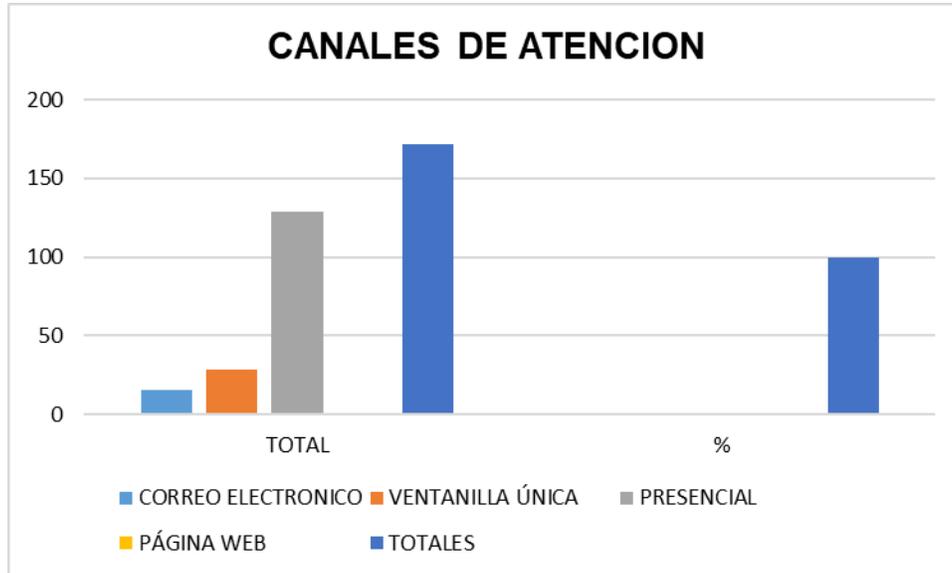
Tabla No. 2

CANALES DE ATENCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico	15	9%
Ventanilla Única	28	16%
Presencial	129	75%
Página Web	0	0%
TOTALES	172	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, sobre sale la atención de manera presencial con una participación del 75 %, al igual que la radicación solicitudes a través de la ventanilla única en un 16%, 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 172 solicitudes.

Tabla No. 3

Clasificación de solicitudes recibidas	Cant.	%
Solicitud de información	141	82%
Solicitud de seguimiento a peticiones externas	31	18%
Totales	172	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.

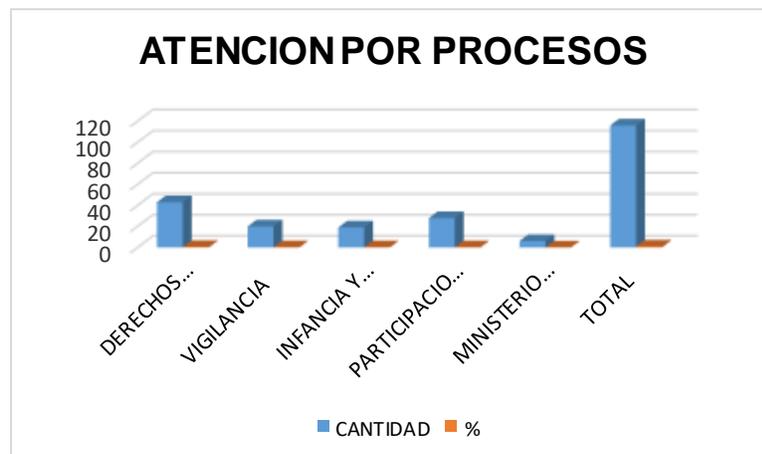
Evidenciando el siguiente comportamiento por procesos para el periodo de seguimiento:

Tabla No. 4

PROCESOS	CANTIDAD	%
DERECHOS HUMANOS	43	38%
VIGILANCIA	20	17%
INFANCIA Y ADOLESCENCIA	19	16%
PARTICIPACION CIUDADANA	28	24%
MINISTERIO PÚBLICO	6	5%
TOTAL	116	100%

Fuente: Informe Lideres de Proceso

GRAFICO No. 3





El proceso que más recibió solicitudes fue el de derechos humanos, con un total de 43, que equivale al 38%; seguido por el proceso participación ciudadana de 28, equivalente al 24%.

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 primer semestre 2024, observando lo siguiente:

Tabla No 5

CONCEPTO	CANT	%
RESPUESTAS OPORTUNAS	116	100%
RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	0	%
EN TRAMITE	0	%
Total	116	100%

Fuente: Informe de seguimiento personerías delegadas

En cumplimiento a los tiempos de respuesta para el periodo de seguimiento primer 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.

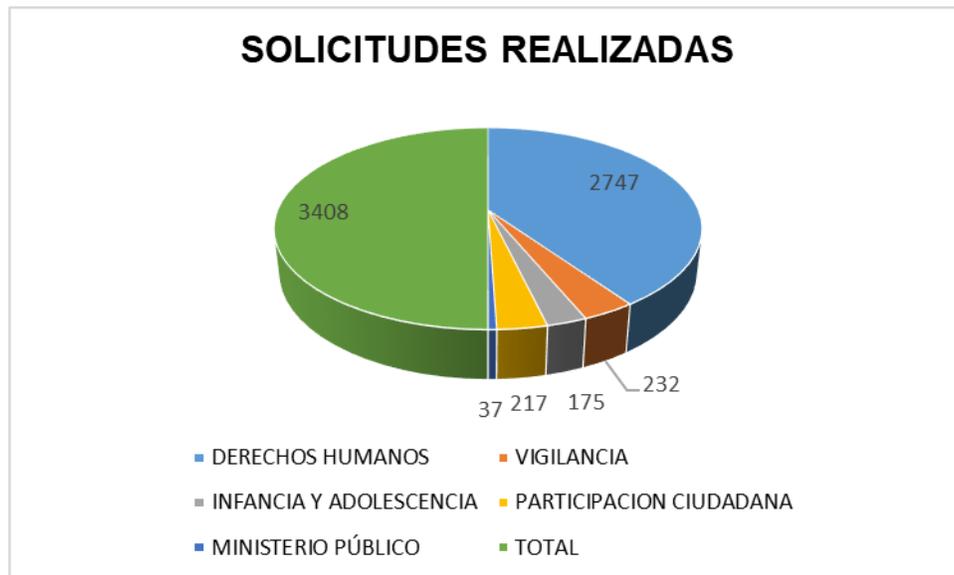
Conforme a información registrada en el software sugerido para la atención a los usuarios que requieren los servicios que brinda la Personería Distrital, se atendieron un total de 3408 solicitudes de servicios durante el primer semestre 2024, clasificadas de la siguiente manera:



Tabla No. 6

TIPO DE SERVICIO	CANTIDAD	%
Elaboración de Acción de Tutela	193	5%
Asesoramiento jurídico	505	10%
Denuncia contra entidad Publica	3	0%
Derecho de petición	116	3%
Intervención Procesal	0	1%
Toma de Declaración	1848	62%
Recurso de Reposición	11	2%
Elaboración de Oficios	270	8%
Incidentes de Desacato	7	0%
Solicitud de información	141	0%
Asistencia como garante de Derechos humanos	208	1%
TOTAL	3408	100%

GRAFICO No. 4



En la gráfica se observa que el proceso de derechos humanos atendió un total 2747 usuarios, es decir un 81%, siendo la toma de declaración el servicio que más solicitan los usuarios en 1848, como segunda acción se destaca el asesoramiento jurídico con 252 actividades, solicitudes información 110, elaboración de oficios 243, acompañamiento



**PERSONERIA
DISTRITAL
DE BUENAVENTURA**

NIT 835 000010-3

como garantes de derechos 158 y de igual manera en menor proporción están, la acción de tutelas en 71, derechos petición con 43, asistencia comités 13.

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 primer semestre de 2024 recibió un total de 313 PQRSD, destacándose las solicitudes información con 141 seguidas de las peticiones con 116.

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 de derechos humanos.

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, 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 81% 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 primer trimestre, sino de manera manual, lo cual dificultó para este primer 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