



INFORME I SEMESTRE DE LAS PQRSD 2024

Presentado a:	ELIANA SIMANCAS TINOCO
Presentado Por:	ANSELMA PATRICIA ARANZA PERALTA Jefe de Oficina de Control Interno
Elaborado Por:	ENITH JOHANNA TORREGLOSA LEMUS SAUL ENRIQUE CORREA MUÑOZ JUANA RIZCALA ELJADUE DIANA LOBO HELLEN FOLIACO
Revisado y Ajustado:	ANSELMA PATRICIA ARANZA PERALTA Jefe de Oficina de Control Interno

 	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	Código: GE-F-004
	GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 3
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Fecha de aprobación: 04/09/2020

1. INTRODUCCION

ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

La Personería Distrital De Cartagena cuenta en la página web con un enlace para que la comunidad pueda presentar sus quejas, peticiones y reclamos de manera electrónica.

<http://www.personeriacartagena.gov.co/portalweb/pqrs>

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS) recibidas y atendidas por las Personería Distrital de Cartagena, de los trámites y servicios evaluados por los grupos de valor y otros de interés durante el periodo comprendido entre el 1° de enero hasta el

 	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	Código: GE-F-004
	GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 3
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Fecha de aprobación: 04/09/2020

31 de junio 2024. El propósito del informe es verificar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la entidad, y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la entidad.

2. OBJETO

Evaluar el procedimiento de atención y respuesta a PQRS a cargo de esta dependencia, Analizar si existen deficiencias en los mecanismos de respuesta y el posible impacto que esto pueda tener en la radicación de acciones de tutela

2.1. OBJETIVO ESPECIFICOS

- Verificar la gestión realizada por las diferentes áreas y/o dependencias a los requerimientos solicitados por los ciudadanos.
- Verificar la oportunidad de respuesta de la entidad a los diferentes requerimientos de la ciudadanía.
- Realizar un análisis que le permita a la entidad tomar decisiones oportunas para la mejora del sistema de gestión, seguimiento y control de PQRSD

3. ALCANCE

Verificar las PQRSD desde el 1 de enero 2024 hasta el 30 de junio 2024

4. FUENTES DE INFORMACIÓN

Las fuentes de información para la elaboración de este informe provienen de los reportes mensuales suministrados por el aplicativo SIAP, que atienden el trámite de las PQRS que presenta la personería Distrital de Cartagena a través de los diversos canales dispuestos para ello.

 	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	Código: GE-F-004
	GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 3
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Fecha de aprobación: 04/09/2020

5. BASE LEGAL

Constitución Política de Colombia - Artículo 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución"; Artículo 74. "Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable"

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 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Decreto 103 de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

 	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	Código: GE-F-004
	GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 3
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Fecha de aprobación: 04/09/2020

6. CANALES DE ATENCION

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO
Formulario web	Formulario electrónico Web PQR	http://www.personeriacartagena.gov.co/portalweb/pqrs	El portal y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles
Correo	Correo electrónico	info@personeriacartagena.gov.co	El portal y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.
Ventanilla	Radicación comunicaci ón escrita.	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. Barrio Amberes, Avenida Pedro de Heredia # 39-288	Se podrán radicar peticiones, quejas y reclamos, sugerencias.
Telefónico	Línea celular	3114015759-3128900769	Línea de atención al ciudadano, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia

7. DEFINICIONES

PETICIÓN (P): Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de estas.

QUEJA (Q): Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.

RECLAMO (R): Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de

 	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	Código: GE-F-004
	GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 3
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Fecha de aprobación: 04/09/2020

una autoridad, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

SUGERENCIA (S): Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.

8. RESULTADOS DEL INFORME

En este sentido, la Oficina de Control Interno consideró importante evaluar y verificar la gestión desplegada por la dependencia y el profesional responsable del seguimiento y control en la atención de PQRS, a fin de vislumbrar el impacto que genera sobre el cumplimiento oportuno en las respuestas brindadas a los peticionarios, por parte de la Personería Distrital de Cartagena.

En este sentido, la OCI validó en el aplicativo SISTEMA INTEGRADO DE APLICACIÓN SIAP el estado de estas arrojando los siguientes resultados.

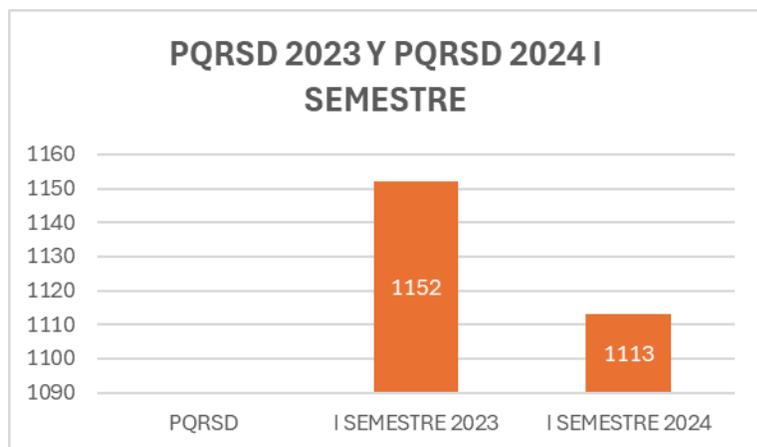
 	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	Código: GE-F-004
	GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 3
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Fecha de aprobación: 04/09/2020

LAS PQRS REGISTRADAS SIAP 2024

El total de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes (PQRS) mensuales que arroja el aplicativo SIAP desde el 1 de enero 2024 hasta el 30 de junio 2024 un total de 1113

SE MUESTRA COMPARATIVO DE I SEMESTRE 2023 VS I SEMESTRE 2024

PQRS	I SEMESTRE 2023	I SEMESTRE 2024
	1152	1113



 	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	Código: GE-F-004
	GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 3
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Fecha de aprobación: 04/09/2020

PQRSD SIN ACEPTAR /SIN TRAMITAR/ EN TRAMITE Y TRAMITADAS I SEMESTRE 2024

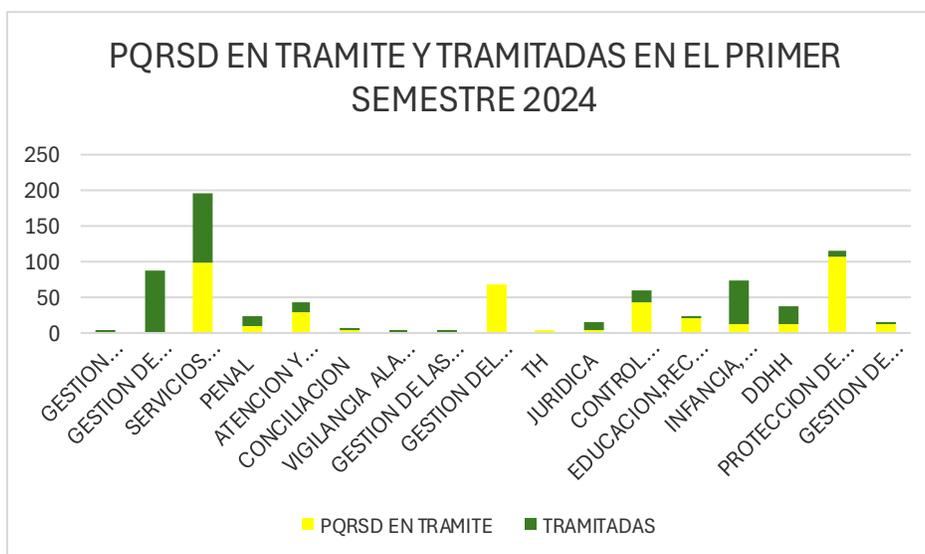
ANEXO TABLA 1

DEPENDENCIA	PQRSD SIN ACEPTAR	PQRSD SIN TRAMITAR	PQRSD EN TRAMITE	TRAMITADAS
DESPACHO	0	0	0	0
GESTION ADMINISTRATIVA	0	0	0	1
GESTION DE ASUNTOS DE LA COMUNIDAD Y SUJETOS DE ESPECIAL PROTECCION	0	0	1	86
SERVICIOS PUBLICOS	1	0	97	98
PENAL	0	0	9	14
ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO	0	0	29	12
CONTRATACION	0	0	0	0
DISCIPLINARIO INTERNO	0	0	0	0
CONTROL Y SEGUIMIENTO	0	0	0	0
PLANEACION	0	0	0	0
CONCILIACION	0	0	3	2
VIGILANCIA ALA CONDUCTA OFICIAL 1	0	0	1	3
VIGILANCIA A LA CONDUCTA OFICIAL 2	0	0	0	0
GESTION DE LAS COMUNICACIONES	0	0	0	4
GESTION DEL MEDIO AMBIENTE Y LA MOVILIDAD	0	0	67	0
GESTION DEL TH	0	0	1	0
GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO	0	0	0	0
JURIDICA	0	0	2	13
GESTION DEL CONTROL URBANISTICO	0	0	43	15
GESTION EDUCACION, RECREACION Y DEPORTE	0	0	20	4

 	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA			Código: GE-F-004
	GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO			Versión: 3
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA			Fecha de aprobación: 04/09/2020

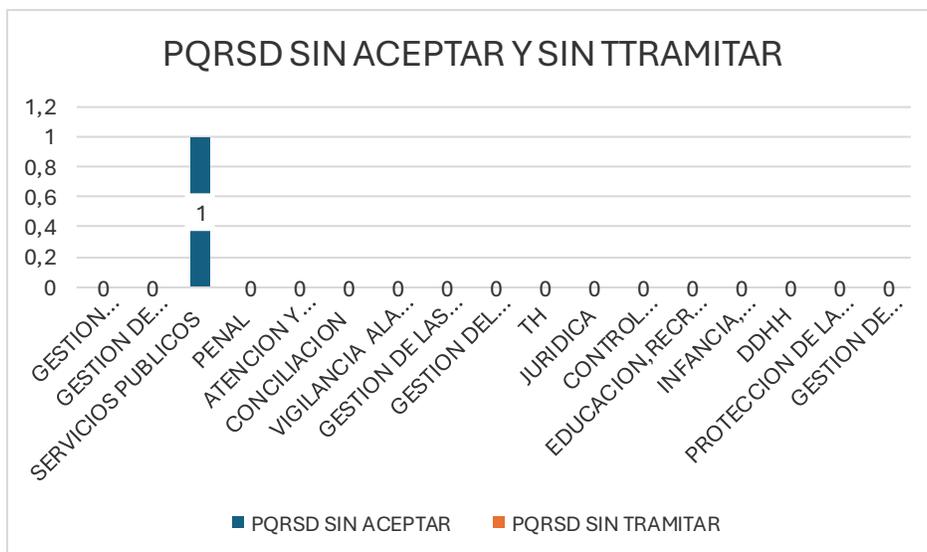
GESTION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA, ADULTO MAYOR	0	0	12	62
DDHH	0	0	13	24
GESTION DE PROTECCION DE LA SALUD	0	0	107	7
GESTION DE ASUNTOS POLICIVOS	0	0	11	2
PRESUPUESTAL Y FINANCIERA	0	0	0	0
TIC	0	0	0	0

GRAFICO 1.



 	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	Código: GE-F-004
	GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 3
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Fecha de aprobación: 04/09/2020

GRAFICO 1.1



Se realiza un seguimiento a los compromisos con fecha de cumplimiento del 29 de junio 2024 en acta se planificó que solo el ingeniero de sistemas podrá eliminar PQRS en el sistema y que cada solicitud que se requiera de eliminación tendrá que ser soportada y justificada. Además, debe contar con una base de datos de los radicados eliminados.

Usuarios

Inicio > Parametrización > Usuarios

Listado de usuarios SIAP

Mostrar 10 registros Agregar Usuario

Buscar: hei

Ti	Ti	Nro de identificación	Nombre	Correo	Perfil	Usuario	Area	Cargo	Tipo	Estado
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1047368497	SHEILA LILIANA MERCADO MENDOZA	sheilymercado@gmail.com	contratista	smercadom	GESTION PARA LA PROTECCION DEL DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD	CONTRATISTA	CONTRATISTA-PERSONA NATURAL	INACTIVO
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	22810912	HEIDY VERGARA ACEVEDO	heidyvergara1980@hotmail.com	super-user	hvergara	GESTION JURIDICA	PROFESIONAL ESPECIALIZADO	FUNCIONARIO	ACTIVO

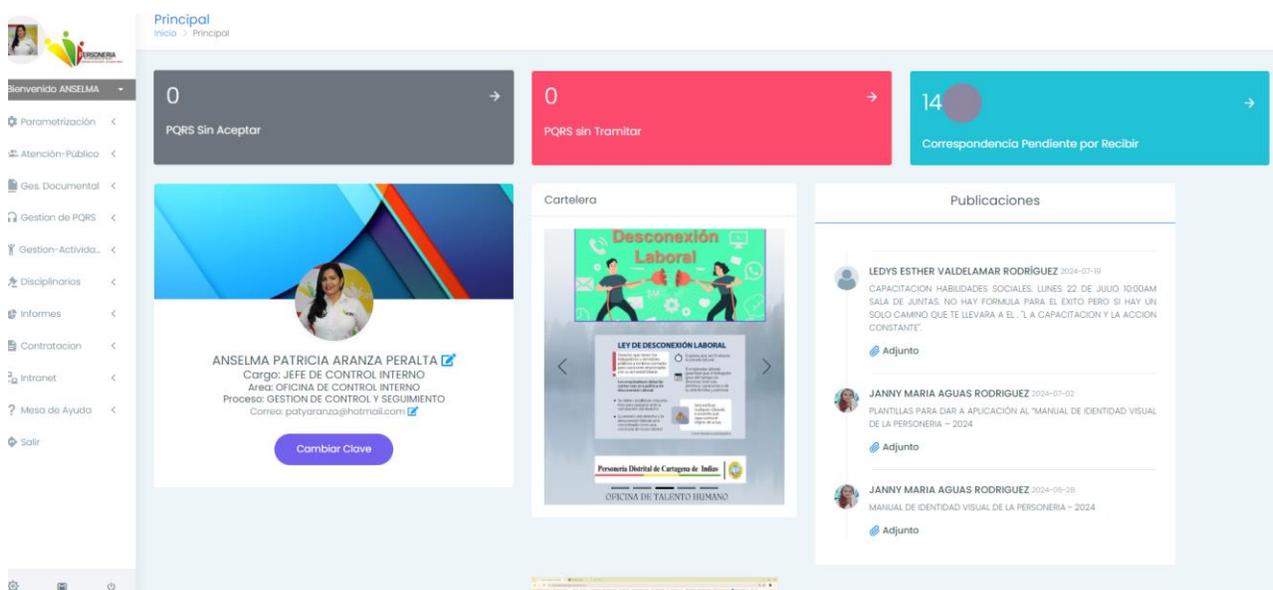
Mostrando 1 de 2 de 2 registros (Filtrado de 492 total registros)

Anterior **1** Siguiente

 	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	Código: GE-F-004
	GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 3
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Fecha de aprobación: 04/09/2020

Dentro de las mejoras esta la función visible en la bandeja de entrada del aplicativo SIAP las PQRS sin aceptar PQRS sin tramitar.

Se anexa imagen



Se toma muestra de algunas dependencias con el fin de validar los soportes de los expedientes se evidencia el cargue de cada uno de los radicados referenciados

GESTION DE ASUNTOS DE LA COMUNIDAD Y SUJETOS DE ESPECIAL PROTECCION en el periodo de 2024-01-01 hasta 2024-06-28	PQRS Tramitadas Terminadas en: GESTION PARA EL CONTROL URBANISTICO Y PATRIMONIO PUBLICO en el periodo de 2024-01-01 hasta 2024-06-28	PQRS Tramitadas Terminadas en: GESTION DE ASUNTOS PENALES en el periodo de 2024-01-01 hasta 2024-06-28	PQRS Tramitadas Terminadas en: GESTION DE ASUNTOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS en el periodo de 2024-01-01 hasta 2024-06-28	PQRS Tramitadas Terminadas en: GESTION PARA LA EDUCACION, RECREACION Y DEPORTE en el periodo de 2024-01-01 hasta 2024-06-28
P240207112804567113443	P2402217090514113792	P2402153965438913683	RE240228322441863	RE240509322452821
P240206806008866-113423	RE240304322442442	RE240605322457296	P2402057311017813411	RE240424547050256
P2402204556469813770	RE240307547043197	RE240607322457881	P240215100224175913688	P240324 900.114.856-214357

 	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	Código: GE-F-004
	GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 3
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Fecha de aprobación: 04/09/2020

RECOMENDACIONES

Uso obligatorio del SIAP en la entidad como plataforma documental

Capacitar a los servidores públicos en aplicativo SIAP

Parametrizar el SIAP para eliminar las PQRSD solo para el ingeniero de sistemas profesional universitarios Herver Cárdenas, como fue acordado en un cierre de auditoria interna a las PQRSD en el aplicativo de la entidad.

Realizar evaluaciones periódicas del proceso de gestión de PQRS para identificar posibles cuellos de botella o áreas donde se pueden realizar mejoras para evitar futuros incumplimientos de plazos.

PRESENTA EL INFORME DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2023

Nombre Completo	Responsabilidad (cargo)	Firma
ANSELMA PATRICIA ARANZA	Jefe de oficina de control interno	