



# INFORME DE PQRSO PRIMER SEMESTRE 2021

**Responsable:** Anselma Patricia Aranza Peralta  
Asesora Control Interno  
**GESTION DE CONTROL Y SEGUIMIENTO**

**Proyectado:** Enith Torreglosa Lemus  
Margarita Jonhson  
Juanita Rízcala E  
Aris Jiménez

**Fecha:** I semestre 2021



**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-004

**GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Versión: 3

**FORMATO INFORME DE AUDITORIA/EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO**

Fecha de aprobación:  
04/09/2020

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b>	30	<b>Mes:</b>	Agos	<b>Año:</b>	2021
-------------------------------------	-------------	----	-------------	------	-------------	------

**Referencia (tema).**

**INFORME DE PQRS D PRIMERO SEMESTRE 2021**

**Responsable del informe**

**PATRICIA ARANZA – Asesor Control Interno.**

**Proceso o subproceso**

**Gestión del Control y Seguimiento**

**Presentado a**

**PERSONERA DISTRITAL  
COMITÉ DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO**



**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-004

**GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Versión: 3

**FORMATO INFORME DE  
AUDITORIA/EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO**

Fecha de  
aprobación:  
04/09/2020

## **TABLA DE CONTENIDO**

1. INTRODUCCION .....	3
2. OBJETO .....	4
3. ALCANCE.....	4
4. FUENTES DE INFORMACIÓN.....	4
5. BASE LEGAL .....	4
6. DEFINICIONES.....	6
6. RESULTADOS DEL INFORME .....	7
6.1 PQRSD REGISTRADAS EN SIAP .....	7
6.2 TOTAL DE PQRSD CONTESTADAS .....	7
6.3 TOTAL DE PQRSD NO CONTESTADAS .....	8
6.4 TIEMPO PROMEDIO EN TRAMITAR UNA PQRSD .....	9
6.5 REPORTE ESTADISTICO DE GESTION MISIONAL I SEMESTRE 2021 .....	10
7. OBSERVACIONES .....	11
8. CONCLUSIONES – RECOMENDACIONES.....	12



**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-004

**GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Versión: 3

**FORMATO INFORME DE AUDITORIA/EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO**

Fecha de aprobación:  
04/09/2020

## 1. INTRODUCCION

De conformidad con lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474, la Oficina de Control Interno ha venido realizando seguimiento al cumplimiento de los términos establecidos para la atención de las quejas recepcionadas en la entidad durante el primer semestre del año 2021, teniendo en cuenta que el sistema de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias establecido en la Personería Distrital de Cartagena, permite que la ciudadanía visualice e informe lo que puede estar afectando el normal desarrollo de la gestión como también cuáles son las inquietudes que tienen los usuarios de los servicios que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos de la defensa de los derechos humanos de la Personería.

Así mismo la Ley 1474 de 2011, regula lo establecido en el artículo 53 de la Ley 190 de 1995, en donde se establece que en todas las entidades debe existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos presenten y establece la elaboración por parte de la Oficina de Control Interno de un informe semestral sobre el particular.

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.personeriact Cartagena.gov.co/webnew/index.php/atencion-al-ciudadano/pqrs>).

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 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 y el 31 de julio de 2020. El propósito del informe es determinar 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.

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

## 2. OBJETO

Conocer el estado y calificación que dan los usuarios y a la vez realizar tabulación de información de registro de solicitudes, PQRSD de la Personería Distrital de Cartagena.

## 3. ALCANCE

Verificar el cumplimiento de los procesos de La Personería Distrital de Cartagena de Indias, correspondiente a las peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias informes y demás actividades correspondientes al Sistema y evaluar el trámite dado a las mismas, durante el primer semestre de la vigencia 2021.

## 4. FUENTES DE INFORMACIÓN

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

## 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”.



**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-004

**GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Versión: 3

**FORMATO INFORME DE AUDITORIA/EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO**

Fecha de aprobación:  
04/09/2020

Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

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.

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 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Ley 190 de 1995: Artículo 53: “En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas 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. Las entidades territoriales dispondrán lo necesario para el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo”.

Artículo 54: “Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública”.

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

## 6. 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 las mismas.

**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 una autoridad pública, 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.

**DENUNCIA (D):** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

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

## 6. RESULTADOS DEL INFORME

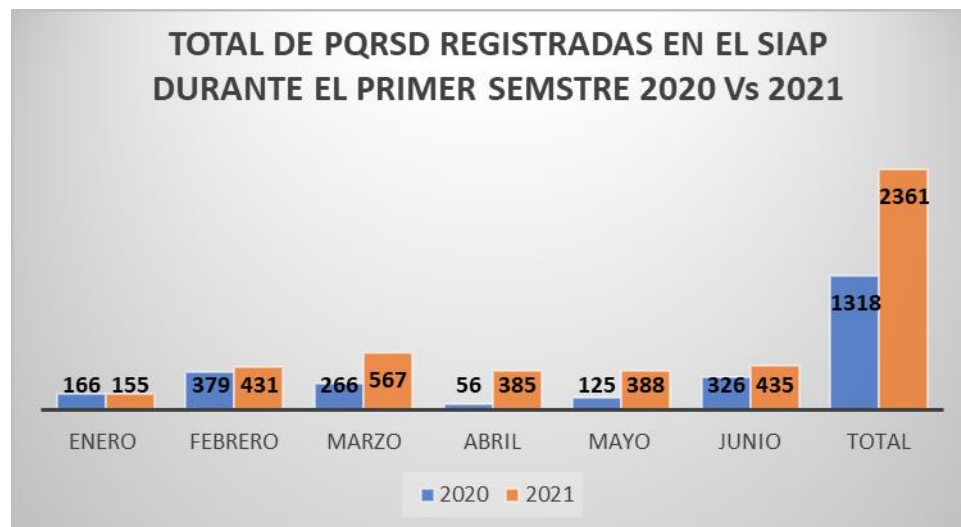
### 6.1 PQRSD REGISTRADAS EN SIAP

El total de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) mensuales registradas en el SIAP para el primer semestre de 2020 fue de 1318; comparado con 2361 en el mismo periodo de 2021, presentándose un incremento del 79%.

Tabla 1.

TOTAL, DE PDRSD REGISTRADAS EN EL SIAP DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2020 Vs 2021							
AÑO/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
2020	166	379	266	56	125	326	1318
2021	155	431	567	385	388	435	2361

Grafica 1.



### 6.2 TOTAL DE PQRSD CONTESTADAS

El total de PQRSD contestadas o tramitadas en el SIAP para el primer semestre de 2020 fue de 968; respecto a 1949 del mismo periodo del 2021, presentándose un incremento del 101%.

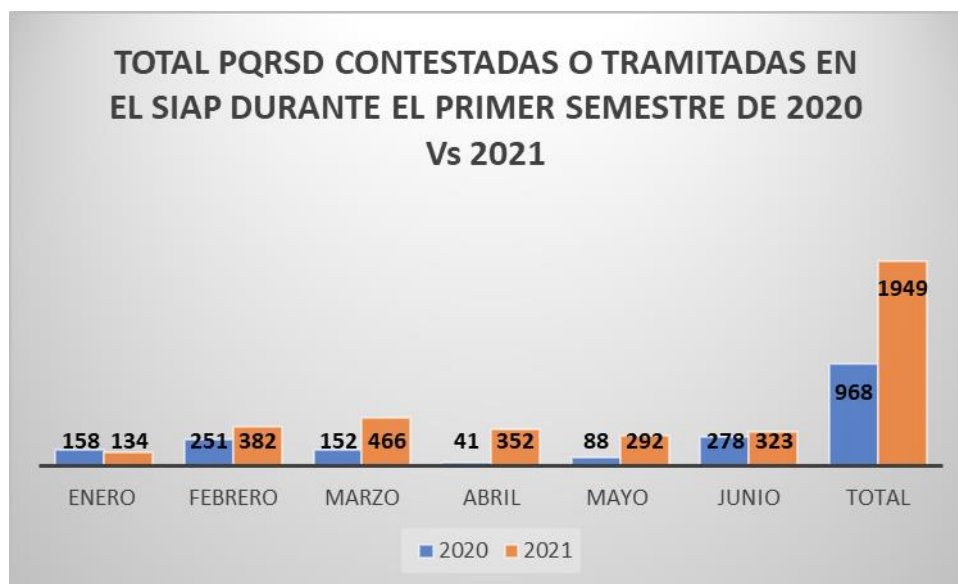


 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>	Código: GE-F-004
	<b>GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 3
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA/EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO</b>	Fecha de aprobación: 04/09/2020

**Tabla 2.**

TOTAL, DE PQRSD CONTESTADAS O TRAMITADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2020 Vs 2021							
AÑO/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
2020	158	251	152	41	88	278	968
2021	134	382	466	352	292	323	1949

**Grafica 2.**



### 6.3 TOTAL DE PQRSD NO CONTESTADAS

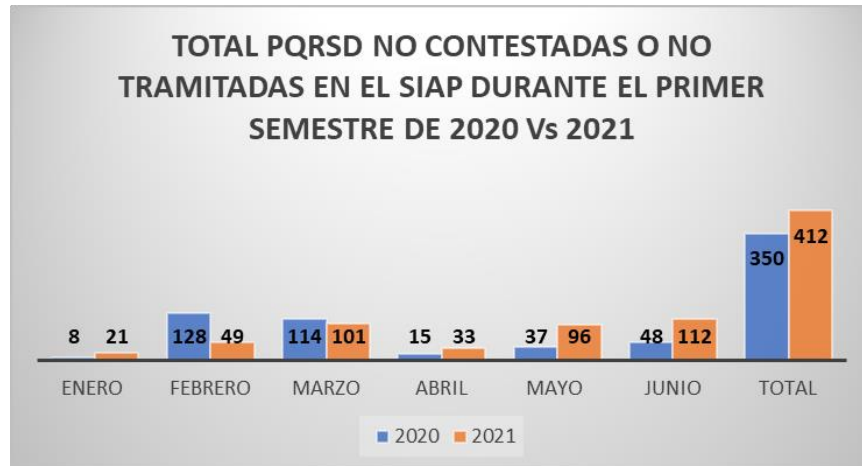
El total, de PQRSD NO contestadas o SIN gestión ingresada en el SIAP para el primer semestre de 2020 fue de 350; respecto a 412 del mismo periodo de 2021, presentándose un incremento del 17%.

**Tabla 3**

TOTAL, DE PQRSD NO CONTESTADAS O NO TRAMITADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2020 Vs 2021							
AÑO/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
2020	8	128	114	15	37	48	350
2021	21	49	101	33	96	112	412

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

**Grafica 3.**



#### 6.4 TIEMPO PROMEDIO EN TRAMITAR UNA PQRSD

El tiempo promedio en tramitar una PQRSD en el primer semestre de 2020 fue 5 días; respecto a 10 días del 2021, incrementándose en un 100%.

**Tabla 4.**

TIEMPO PROMEDIO EN TRAMITAR UNA PQRSD DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2020 Vs 2021							
AÑO/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	PROMEDIO
2020	4	3	6	3	4	10	5
2021	3	12	16	12	9	8	10

**Grafica 4.**





**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-004

**GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Versión: 3

**FORMATO INFORME DE AUDITORIA/EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO**

Fecha de aprobación:  
04/09/2020

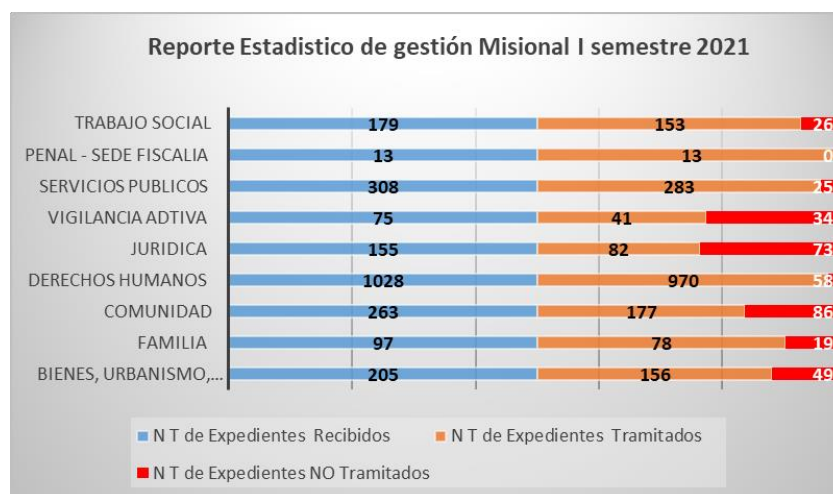
La Herramienta de SIAP que se han utilizado en la entidad cuanta con una secuencia que realiza las actividades con el fin de mejorar la velocidad, efectividad y estandarización de resultados de los procesos desde el área de control interno sugerimos para reducir el riesgo del error en cuanto a los resultados de la medición del tiempo, parametrizarlos acorde a la ley e incluirlos en el aplicativo y no tener que realizar la actividad de forma manual.

**6.5 REPORTE ESTADISTICO DE GESTION MISIONAL I SEMESTRE 2021**

**Tabla 5.**

AREA	N T de Expedientes Recibidos	N T de Expedientes Tramitados	N T de Expedientes sin gestión ingresada en el SIAP
BIENES, URBANISMO, MEDIO AMBIENTE Y POLICIVO	205	156	49
FAMILIA	97	78	19
COMUNIDAD	263	177	86
DERECHOS HUMANOS	1028	970	58
JURIDICA	155	82	73
VIGILANCIA ADTIVA	75	41	34
SERVICIOS PUBLICOS	308	283	25
PERS. DELEG PENAL SEDE FISCALIA	13	13	0
TRABAJO SOCIAL	179	153	26

**Grafica 5**





**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-004

**GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Versión: 3

**FORMATO INFORME DE  
AUDITORIA/EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO**

Fecha de  
aprobación:  
04/09/2020

Las PQRSD que son atendidos por las distintas áreas de la Personería Distrital de Cartagena en el primer semestre de 2021, evidencia que las áreas como Bienes, Urbanismo, Medio Ambiente Y Policivo tienen un porcentaje % de expedientes SIN ingresar la gestión en el aplicativo SIAP del 24%, el área de comunidad mujer y familia un 11%, las de Familia 20 %, el área de derechos humanos 11%, Jurídica cuenta con un 47%, Vigilancia Administrativa con un 45%, Servicios Públicos un 8%, Personería Delegada en Penal Sede Fiscalía con 0% y trabajo social cuenta con un 15% de expedientes sin ingreso de gestión. .

La oficina de Control Interno evidencia que durante la utilización y manipulación durante el proceso de los documentos en la digitalización del cargue de expedientes en el SIAP presenta asignaciones en áreas distintas a la pertenecientes

Por consiguiente, se identifica un riesgo documental que provienen de los funcionarios internos de la entidad y están relacionadas con las condiciones de registro de la información en la asignación en el aplicativo SIAP.

## **7. OBSERVACIONES**

Con el fin de verificar el cumplimiento del marco normativo respecto a las PQRSD que se radican a diario se evidencia que un gran número de solicitudes llegan al correo: info@personeriactagena.gov.co y al número de celular 304 303 0918. cuando son canales para transmitir información.

La forma de como la comunidad Cartagena está presentando las PQRSD vía correo electrónico y WhatsApp genera un represamiento de correo que propicia un represamiento de información y duplicidad de la misma, debido a un reproceso en el ingreso de la información cuando es tomada por el funcionario desde los correos y es ingresada en el portal de atención al ciudadano y este genere un radicado momento en que se considera que la solicitud se ha generado con éxito.

También al ingresar la misma PQRSD por varios canales o correos de los funcionarios de la entidad se ve duplicidad en la creación del radicado con el mismo número de caso.

Se robusteció la metodología continuar con las capacitaciones a las funcionarias de forma remota, mejorando los trámites oportunos y de calidad a las PQRSD, con el fin de evitar que se materialicen los riesgos del proceso. Sin embargo, se recomienda continuar con las capacitaciones para el registro de los expedientes en las distintas áreas de la entidad.

Se evidencia un módulo del SIAP con desactualizaciones y ausencia de módulos que permitan de manera más eficiente y eficaz realizar los seguimientos a los expedientes.

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

### 8. CONCLUSIONES – RECOMENDACIONES

Luego de realizado un análisis de evaluación del periodo podemos concluir que se fortaleció el registro de PQRSD en el aplicativo SIAP, como estrategia de gestión del cambio por la entidad.

Se sugiere gestionar en las actualizaciones de las versiones de los aplicativos, estas se deben actualizar por lo menos cada dos años por políticas de seguridad a nivel de hardware como a nivel de software, deben ir acorde a las políticas de los servidores web. Toda la información que está en un sitio web correo Riesgos, por ende, lleva un alto grado de seguridad, Las actualizaciones como mantenimiento preventivas al código de programación para que no se presenten estas fallas.

Se recomienda sensibilizar a los usuarios, brindándole campañas educativas para el buen uso del portal ciudadano de la personería distrital de Cartagena para exponerle los beneficios que obtiene el ciudadano en ahorro en tiempo, desplazamiento, calidad de vida al disminuir las diligencias que exige un trámite y los protocolos de bioseguridad por temas de pandemia COVID 19 que rigen actualmente.

Se recomienda revisar la plataforma del aplicativo de una manera periódica por el proceso de gestión de atención a la comunidad junto con el acompañamiento por parte de la Oficina de Control Interno, para el registro de la documentación, tiempos de respuesta y cierre de los PQRSD.

Implementar campañas tendientes a motivar el uso de las herramientas que miden el nivel de satisfacción de los usuarios, para así mismo realizar las acciones de mejora a que haya lugar en todas las dependencias, con el propósito de optimizar los niveles de oportunidad en la respuesta a las PQRSD o frente al trámite de las mismas en general.

Cabe anotar que cada una de estas recomendaciones permitirá medir de manera EFICAZ y EFICIENTE los tiempos de respuestas oportunas, como parte de la calidad del servicio que brinda la Personería Distrital de Cartagena.



Atentamente,

**PATRICIA ARANZA PERALTA**

Asesora de Control Interno

Diseño de Graficas: Enith Torreglosa



**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-004

**GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Versión: 3

**FORMATO INFORME DE  
AUDITORIA/EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO**

Fecha de  
aprobación:  
04/09/2020