

 <p>PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender tus derechos es nuestro deber</i></p>	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 2
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d- m-a): 22/04/2016

Fecha:

15	03	2019
----	----	------

Referencia

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN VIGENCIA 1 DE JILIO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

Responsable del informe

LUIS ERNESTO RAMIREZ-PERONERO AUXILIAR

Proceso o subproceso

DIRECCIONAMIENTO Y PLANFACION ESTRATEGICA
--

Tabla de Contenido:

- 1. INTRODUCCION**
- 2. OBJETO**
- 3. ALCANCE**
- 4. BASE LEGAL**
- 5. METODOLOGIA**
- 6. RESULTADOS DEL INFORME**
 - 6.1. INFORME QUEJAS Y RECLAMOS (artículo 54 de la Ley 190 de 1995)**
 - 6.2 INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION (artículo 11 de la Ley 1712 de 2014)**
 - 6.3 ANALISIS DE LA INFORMACION**

 <p>PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender tus derechos es nuestro deber</i></p>	<p>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</p>	<p>CODIGO: DE-F-003</p>
	<p>GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	<p>VERSIÓN: 2</p>
	<p>FORMATO DE INFORME</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN (d- m-a): 22/04/2016</p>

1. INTRODUCCION

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 190 de 1995 que en su artículo 54, que establece: *“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.*

Así mismo el reglamentado por el Decreto Nacional 2232 de 1995 en su artículo 9 dispone: *“el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad”.*

Por otra parte, de acuerdo a lo dispuesto en el literal h) del artículo 11 de la ley 1712 de 2014, que dispone:

Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva: h) “Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado;”. A su vez, artículo 2.1.1.6.2. del decreto 1081 de 2015 por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República, que dispone: “Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

 <p>PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender tus derechos es nuestro deber</i></p>	<p>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</p>	<p>CODIGO: DE-F-003</p>
	<p>GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	<p>VERSIÓN: 2</p>
	<p>FORMATO DE INFORME</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN (d- m-a): 22/04/2016</p>

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el párrafo 1 del artículo 2.1.1.6.2. del decreto 1081 de 2015, Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, se procede a presentar el informe del periodo correspondiente al 1 de julio al 31 de diciembre de 2018.

2. OBJETO

Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y el literal h) del artículo 11 de la ley 1712 de 2014, dando cabal aplicación y cumplimiento a los roles asignados a las oficinas de como responsable del proceso de peticiones quejas y reclamos.

3. ALCANCE

Verificar el cumplimiento de los procesos de La Personería Distrital de Cartagena de Indias, correspondiente a las peticiones, Quejas, Reclamos, informes y demás actividades correspondiente al Sistema y evaluar el trámite dado a las mismas, durante el primer semestre de la vigencia 2018.

4. BASE LEGAL

Ley 190 de 1995, artículo 54
Decreto Nacional 2232 de 1995, artículo 9
Ley 1712 de 2014, artículo 11, literal h.
Decreto 1081 de 2015, artículo 2.1.1.6.2.

5. METODOLOGÍA

Para evidenciar el cumplimiento de los términos y procesos normativamente establecidos, se consultarán las bases de datos y estadísticas entregadas, teniendo en cuenta las técnicas de auditoría generalmente aceptadas y establecidas tales como la observación, revisión selectiva, indagación y comprobación.

6. RESULTADOS DEL INFORME.

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 2
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d- m-a): 22/04/2016

Tipo	Canal Presencial	Página web	correo electronico	Total
Queja	1	0	0	1
Solicitud de información	3	0	2	5
Total	4	0	2	6

6.1 INFORME QUEJAS Y RECLAMOS (artículo 54 de la Ley 190 de 1995)

Asunto De La Queja Reclamo O Petición	Fecha Formulación	Radicado	Tramite	Fecha Respuesta	Responsable
Queja por atención de funcionaria del área de trabajo social	31/10/2018	001/2018	Quejas, y reclamos	26/11/2018	Carlos Torres Yarzagaray

Motivo de la queja: siendo las 4:15 pm, en recepción me direccionan para la oficina de víctimas, en donde soy atendido por la servidora pública Isabel Vitola, le solicito amablemente que me recepcione una declaración ya que soy víctima de desplazamiento forzado. En principio me manifestó que me iba a recibir la declaración, luego me indico que por la hora de atención de que era hasta las cinco tocaba suspenderla la declaración a las 5 pm. Yo le dije que no había problema, que se podía continuar otro día. Luego de esto me manifestó que no podía recibirme la declaración y que debía dirigirme a la Unidad de atención a víctimas ubicada en la castellana. Teniendo en cuenta lo anterior considero que se me está vulnerando mis derechos como ciudadano con su aptitud y actitud.

Respuesta: En nuestra condición de ministerio público y como entidad garante de los derechos humanos; según las disposiciones contenidas en el art. 61 y 155 de la ley 1448 de 2011, las personerías con las encargadas de recepcionar las declaraciones por hechos atribuibles al margen de la ley y en cumplimiento de la misma realizamos nuestras

 <p>PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender tus derechos es nuestro deber</i></p>	<p>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</p>	<p>CODIGO: DE-F-003</p>
	<p>GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	<p>VERSIÓN: 2</p>
	<p>FORMATO DE INFORME</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN (d- m-a): 22/04/2016</p>

funciones, de este modo la Personería cuenta con una persona exclusivamente en el punto de atención a víctimas ubicado en el barrio de la castellana edificio surtidora de confecciones tercer piso para cumplir con esta obligación legal, por lo anterior la funcionaria Isabel Vitola no es la encargada de esta función de acuerdo a su manual de funciones y competencias designado para tal fin, por lo anterior lo invitamos a acercarse al punto de atención a víctimas a rendir su declaración en horas de la mañana ya que las mismas requieren de un tiempo prudente para poderlas recepcionar y enviarlas por línea a la unidad de víctimas quien es la encargada de decidir sobre la inclusión o no de la persona declarante, cualquier duda al respecto estaremos dispuestos a servir.

Acción: Se realizó mesa de trabajo con el coordinador del área para brindar la información sobre el proceso de recepción de declaración de víctimas del conflicto, a fin de evitar confusiones y malos entendidos con los usuarios.

6.2 INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION (artículo 11 de la Ley 1712 de 2014)

Número de solicitudes recibidas.	Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.	Tiempo de respuesta a cada solicitud.	Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la informació.
5	0	30 días hábiles	0

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 2
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d- m-a): 22/04/2016

No.	Fecha Formulación	Radicado	Peticionario	Tramite	Respuesta	Fecha Respuesta	Responsable
1	12/12/2018	REXT-2018-10168	ORLANDO ESCORCIA JIMENEZ	Se procede e convocar a los solicitantes a audiencia pública el día 2 de enero de 2019. por fallas en el fluido eléctrico la audiencia se programa para el día 3 de enero de 2019 y se proroga para dar respuesta definitiva para el día 31 de enero de 2019	Se accede a la solicitud de información contractual previa cancelación de los costos de reproducción, y que puede consultar la información en la bases de datos del secop.	31/01/2019	Personero Auxiliar
2	17/12/2018	REXT-2018-10274	MILENA OSORIO	Se procede e convocar a los solicitantes a audiencia pública el día 2 de enero de 2019. por fallas en el fluido eléctrico la audiencia se programa para el día 3 de enero de 2019 y se proroga para dar respuesta definitiva para el día 31 de enero de 2019	Se accede a la solicitud de información contractual previa cancelación de los costos de reproducción, y que puede consultar la información en la bases de datos del secop.	31/01/2019	Personero Auxiliar
3	17/12/2018	REXT-2018-10253	WILLIAM BARRAGAN DE LA ROSA	Se procede e convocar a los solicitantes a audiencia pública el día 2 de enero de 2019. por fallas en el fluido eléctrico la audiencia se programa para el día 3 de enero de 2019 y se proroga para dar respuesta definitiva para el día 31 de enero de 2019	Se accede a la solicitud de información contractual previa cancelación de los costos de reproducción, y que puede consultar la información en la bases de datos del secop.	31/01/2019	Personero Auxiliar
4	20/12/2018	REXT-2018-10348	EDILBERTO GUERRERO TORRECILLA	Se procede e convocar a los solicitantes a audiencia pública el día 2 de enero de 2019. por fallas en el fluido eléctrico la audiencia se programa para el día 3 de enero de 2019 y se proroga para dar respuesta definitiva para el día 31 de enero de 2019	Se accede a la solicitud de información contractual previa cancelación de los costos de reproducción, y que puede consultar la información en la bases de datos del secop.	31/01/2019	Personero Auxiliar
5	27/12/2018	REXT-2018-10443	ORLANDO MENDEZ ALTAMIRANDA	Se procede e convocar a los solicitantes a audiencia pública el día 2 de enero de 2019. por fallas en el fluido eléctrico la audiencia se programa para el día 3 de enero de 2019 y se proroga para dar respuesta definitiva para el día 31 de enero de 2019	Se accede a la solicitud de información contractual previa cancelación de los costos de reproducción, y que puede consultar la información en la bases de datos del secop.	31/01/2019	Personero Auxiliar

6.3. ANÁLISIS DE LA INFORMACION.

La Personería Distrital de Cartagena de Indias, realizo evaluación y revisión a la gestión realizada al proceso de peticiones, Quejas, Reclamos, encontrándose lo siguiente: Durante el segundo semestre de la vigencia de 2018, se radicó de entrada un total de una (1) quejas y/o reclamos en relación con acciones u omisiones de la

 <p>PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender tus derechos es nuestro deber</i></p>	<p>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</p>	<p>CODIGO: DE-F-003</p>
	<p>GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	<p>VERSIÓN: 2</p>
	<p>FORMATO DE INFORME</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN (d- m-a): 22/04/2016</p>

Entidad. Así se recibieron un total de cinco solicitudes de acceso a la información las cuales fueron respondidas dentro del término legal luego de la ampliación y se dio trámite de audiencia pública.

A las mismas este despacho al verificar las peticiones presentadas y su objeto estima que las solicitudes presentadas en los derechos de petición de información se refieren a información de periodos similares, y tienen identidad en cuanto a la entidad solicitada en este caso la Personería Distrital, en este sentido se procedió a acumular su trámite, lo anterior en aplicación de los principios de economía, eficacia y eficiencia, que caracterizan a nuestras actuaciones administrativas sin perjuicio de que las respuestas definitivas se realizaran de manera individual a cada peticionario.

Por último es de resaltar que la Personería Distrital de Cartagena en uso de las facultades establecidas en el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo ha convocado la realización de audiencias públicas en aras de promover la participación ciudadana y contribuir a la pronta adopción de decisiones.

LUIS ERNESTO RAMIREZ

Personero Auxiliar

 <p>PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender tus derechos es nuestro deber</i></p>	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 2
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d- m-a): 22/04/2016