



INFORME PQRSDF I SEMESTRE 2025

Presentado a: ELIANA DEL CARMEN SIMANCAS TINOCO
Personera Distrital de Cartagena
**Miembros del Comité de Gestión y
Desempeño**

Presentado Por: ANSELMA PATRICIA ARANZA PERALTA
Jefe de Oficina de Control Interno

Proyectado Por: ENITH JOHANNA TORREGLOSA LEMUS
SAUL CORREA MUÑOZ

Apoyo

**MARÍA CAMILA VALENCIA MANJARRES
INDIANA RAMIREZ PAJARO**



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Fecha de aprobación:
04/09/2024

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	04	Mes:	07	Año:	2025
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

Referencia (tema).

INFORME DE PQRSDF I SEMESTRE 2025

Responsable del informe

ANSELMA PATRICIA ARANZA PERALTA
Jefe de Oficina de Control Interno

Proceso o subproceso

CONTROL INTERNO

Presentado a

ELIANA DEL CARMEN SIMANCAS TINOCO
Personera Distrital de Cartagena
Miembros del Comité de Gestión y Desempeño

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024

Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):	PQRSDF I SEMESTRE 2025
Objetivo general:	Evaluar y verificar la oportunidad, el manejo y trazabilidad de las Peticiones, quejas reclamos y sugerencias, recepcionadas en la Personería Distrital de Cartagena, a través de los diferentes canales de atención durante el I semestre de la vigencia 2025, en cumplimiento de la normatividad legal vigente.
Objetivos específicos:	Verificar la radicación de PQRSDF mensual, evaluando los términos de respuesta en términos y fuera de términos. Evaluar muestreo de respuestas entregadas que cumplan con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y en el procedimiento de PQRSDF vigente en la entidad
Alcance:	Se realizó seguimiento a las PQRSDF recepcionadas en la Personería Distrital de Cartagena desde el 1 de enero a 30 de junio 2025 en los distintos canales establecidos para ello.
Criterios:	Artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, "Ley de transparencia y del Derecho de Acceso a la Información pública Nacional, de la Ley 1474 de 2011, Capítulo IV artículo 76, el cual señala: "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...", Constitución Política de Colombia - Artículo 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Fecha de aprobación:
04/09/2024

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.

Metodología:

Se verifica la herramienta tecnológica módulo de PQRSDf por procesos SIAP propio de la entidad Validando los tramites, tiempo de respuesta y calidad en la información cargada en el aplicativo.

Evaluar y verificar la gestión desplegada por la dependencia y el profesional responsable del seguimiento y control en la atención de PQRSDf, a fin de vislumbrar el impacto que genera sobre el cumplimiento oportuno en las respuestas brindadas



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Fecha de aprobación:
04/09/2024

a los peticionarios, por parte de la Personería Distrital de Cartagena.

Contenido

INTRODUCCIÓN	5
1. DESARROLLO DEL INFOME	6
1.1 LAS PQRS REGISTRADAS SIAP	6



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Fecha de aprobación:
04/09/2024

1. INTRODUCCIÓN

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 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.personeriadecartagena.gov.co/portalweb/pars>)

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias (PQRSDf) 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 a 30 de junio 2025, 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.



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Fecha de aprobación:
04/09/2024

2. DESARROLLO DEL INFOME

Mediante consulta realizada al aplicativo SIAP para el periodo objeto de evaluación, el reporte por dependencias generó la entrada de 1052 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, y felicitaciones distribuidas por dependencias.

Comparativo 2024 vs 2025 Primer semestre	
2024	1113
2025	1052

Fuente SIAP 2024 vs 2025 I semestre

3. LAS PQRSDF REGISTRADAS SIAP

Detalle de las PQRSDF 1 semestre 2025 detalla a continuación: en el aplicativo SIAP módulo de informes – Informes PQRSDF desde el 1 de enero a 30 de junio 2025 arrojó los siguientes datos 1052 PQRSDF.

INFORME DE PQRS		
Periodo: del 01 de enero del 2025 al 30 de junio del 2025		
RESUMEN GENERAL DE PQRS		
TOTAL PQRS RECIBIDAS		
1053		
Estado de PQRS	Cantidad	Porcentaje
PQRS Tramitadas	1047	99%
PQRS Sin Tramitar	6	1%

En el aplicativo SIAP se observa que existe el módulo para la gestión de las PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones). Durante este período, se registró un total de 1,052 PQRSDF. Comparando con el mismo período del año 2024, que tuvo un total de 1,113 PQRSDF, se evidencia una disminución en el número de registros. Esta reducción podría reflejar mejoras en los procesos internos, mayor satisfacción de los usuarios o cambios en la forma de registrar estas solicitudes y comentarios en el sistema.



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Fecha de aprobación:
04/09/2024

El aplicativo SIAP de la Personería Distrital de Cartagena permite visualizar de manera clara y efectiva el estado de cada una de las PQRSDF que ingresan a la entidad. A través de la plataforma, se pueden monitorizar y gestionar los diferentes estados en los que se encuentran las solicitudes, que incluyen:

SIN ACEPTAR: Solicitudes que aún no han sido aceptadas para su trámite.

SIN TRAMITAR: Casos que han sido aceptados, pero aún no han iniciado su proceso.

EN TRÁMITE: Solicitudes en proceso de atención y gestión activa.

TRAMITADAS: Casos que han sido finalizados o resueltos.

Este sistema facilita el seguimiento transparente y ordenado de cada solicitud, permitiendo a los usuarios y al personal de la entidad tener un control preciso sobre el estado de cada PQRSDF, mejorando la eficiencia y la atención a la ciudadanía. A continuación, se presenta una imagen que ilustra cómo se visualizan estos estados en la plataforma.

Fuente SIAP



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Fecha de aprobación:
04/09/2024

TABLA No 1 RESUMEN DE PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2025

Esta tabla describe las dependencias y el estado de estado de cada una de las PQRSDF que ingresan a la entidad en este primer semestre, se puede que las dependencias que presentan alertas son: La oficina de jurídica tiene ingresadas durante el primer semestre total de 218 PQRSDF, de las cuales 22 están sin aceptar, 3 no han sido tramitadas y 193 se encuentran en proceso.

Gestión Del Medio Ambiente Y La Movilidad presenta 2 PQRSDF sin tramitar

Dirección y planeación estratégica presenta 1 PQRSDF sin tramitar

Tabla No 1 RESUMEN DE PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2025

DEPENDENCIA	PQRSDF SIN ACEPTAR	PQRSDF SIN TRAMITAR	PQRSDF EN TRAMITE	TRAMITADAS
DESPACHO	0	0	0	0
GESTION ADMINISTRATIVA	0	0	0	0
GESTION DE ASUNTOS DE LA COMUNIDAD Y SUJETOS DE ESPECIAL PROTECCION	0	0	7	65
SERVICIOS PUBLICOS	0	0	59	91
PENAL	0	0	2	23
ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO	0	0	52	69
CONTRATACION	0	0	0	0
CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	0	0	0
CONTROL INTERNO	0	0	0	0
DIRECCION Y PLANEACION ESTRATEGICA	0	1	1	1
CONCILIACION	0	0	0	10
VIGILANCIA ALA CONDUCTA OFICIAL 1	0	0	0	13
VIGILANCIA ALA CONDUCTA OFICIAL 2	0	0	0	7
GESTION DE LAS COMUNICACIONES	0	0	0	0
GESTION DEL MEDIO AMBIENTE Y LA MOVILIDAD	0	2	32	34
TALENTO HUMANO	0	0	0	0
GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO	0	0	0	0
GESTION JURIDICA	22	3	193	193
CONTROL URBANISTICO Y PATROMINIO PUBLICO	0	0	8	40
EDUCACION, RECREACION Y DEPORTE	0	0	24	68
INFANCIA, ADOLESCENCIA, ADULTO MAYOR	0	0	7	46



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Fecha de aprobación:
04/09/2024

DDHH	0	0	16	24
PROTECCION DE LA SALUD	0	0	20	82
GESTION DE ASUNTOS POLICIVOS	0	0	17	18
GESTION PRESUPUESTAL FINANCIERA	0	0	0	0
GESTION TIC	0	0	1	0

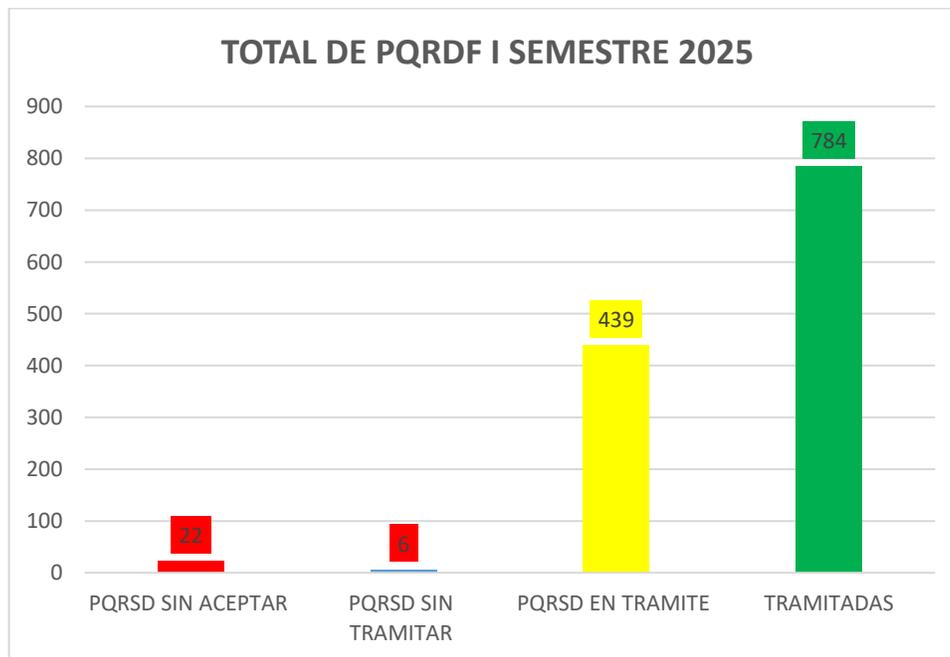
Fuente SIAP

Tabla 2. TOTAL, DE PQRSD I SEMESTRE 2025 EN EL APLICATIVO SIAP

Se describe la totalidad de las PQRSD que arroja el aplicativo para un total de 1251.

DEPENDENCIA	PQRSD SIN ACEPTAR	PQRSD SIN TRAMITAR	PQRSD EN TRAMITE	TRAMITADAS
TOTAL	22	6	439	784

Gráfica, PQRSD I semestre 2025





PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

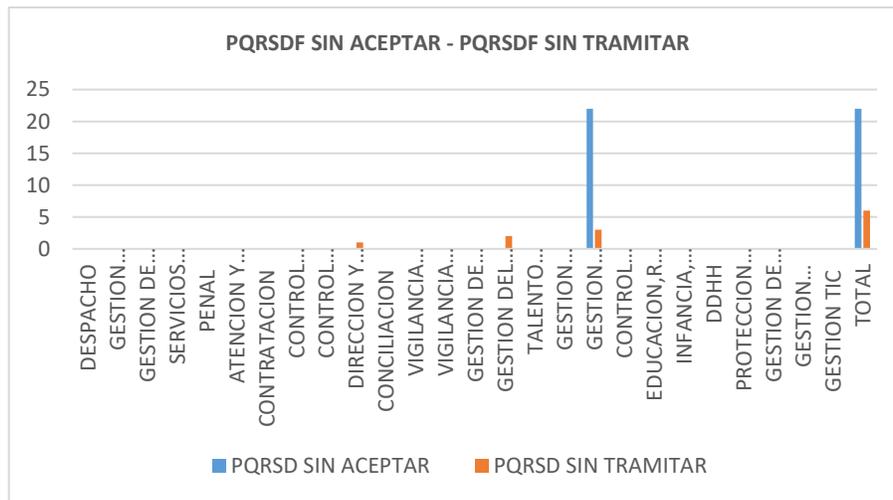
Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

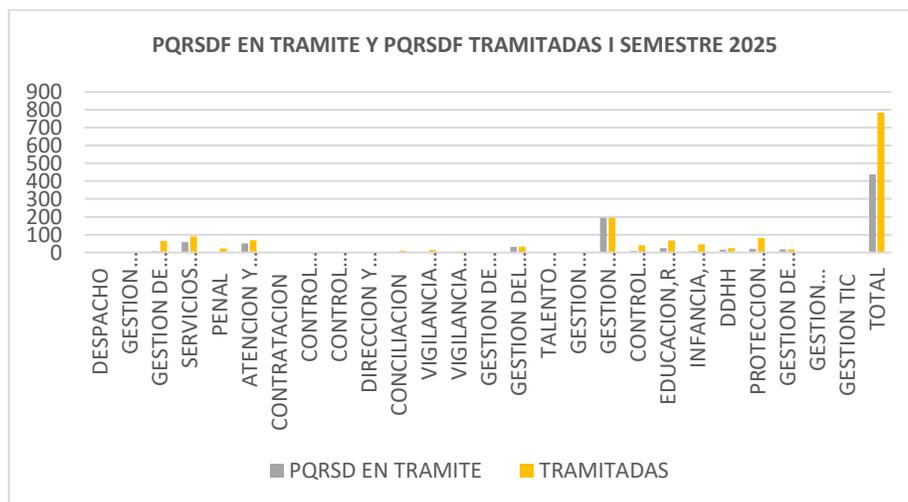
Fecha de aprobación:
04/09/2024

Grafica 2, PQRSD SIN ACEPTAR Y PQRSD SIN TRAMITAR I SEMESTRE 2025

De color azul se describe las PQRSD sin aceptar y PQRSD Color naranja muestra las sin tramitar



Grafica 3, PQRSD EN ESTADO DE TRAMITE Y PQRSD TRAMITADAS I SEMESTRE 2025





PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

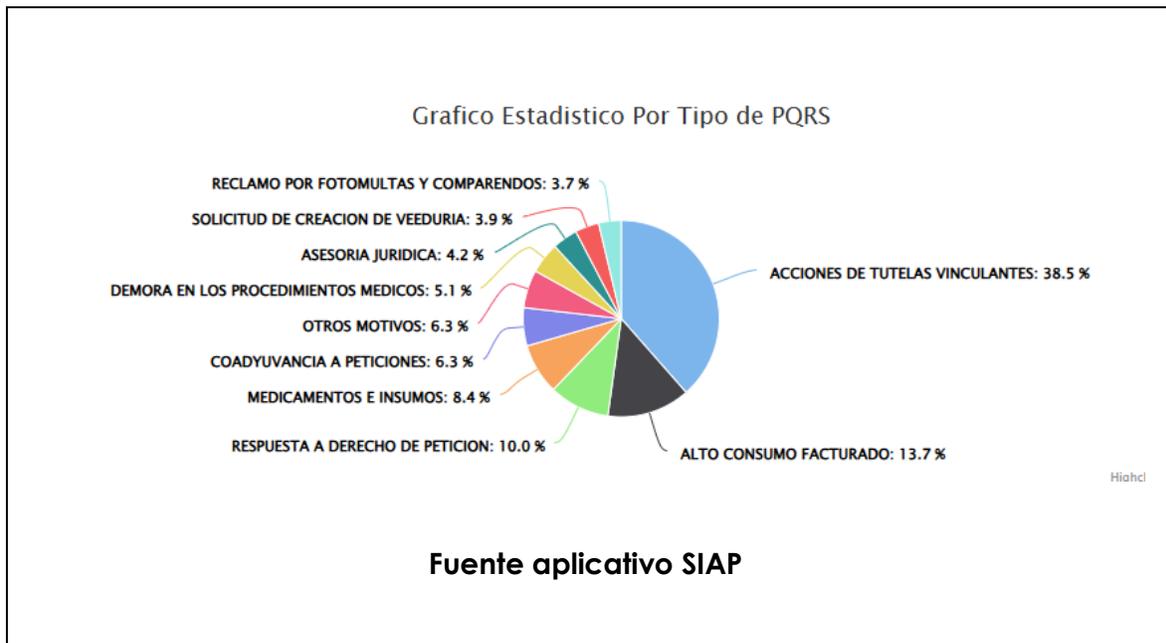
Fecha de aprobación:
04/09/2024

Tabla 3. RESUMEN ESTADISTICO POR TIPO DE PQRSDF I SEMESTRE 2025

Resumen Estadístico por Tipo de PQRSDF (Top 10)	
Tipo de PQRS	Cantidad
ACCIONES DE TUTELAS VINCULANTES	166
ALTO CONSUMO FACTURADO	59
RESPUESTA A DERECHO DE PETICION	43
MEDICAMENTOS E INSUMOS	36
OTROS MOTIVOS	27
COADYUVANCIA A PETICIONES	27
DEMORA EN LOS PROCEDIMIENTOS MEDICOS	22
ASESORIA JURIDICA	18
SOLICITUD DE CREACION DE VEEDURIA	17
RECLAMO POR FOTOMULTAS Y COMPARENDOS	16
TOTAL	431

Fuente aplicativo SIAP

Gráfico 4, Estadístico por tipo de PQRSDF





PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Fecha de aprobación:
04/09/2024

TUTELAS

Tutelas realizadas desde la atención del servicio 1 de enero hasta 30 de junio

Servicio Realizado	Cantidad
ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	5266
ACCION DE TUTELA	903

4.2 GESTIÓN DE PQRS				
Num Total de PQRS Recibidas	Num Total de PQRS Tramitadas	Num Total de PQRS En-Trámite	Num Total de PQRS Sin Tramitar	Num Total de PQRS Rechazadas
212	187	1	3	7
4.2.1 Resumen Estadístico por Tipo de PQRS (Top 10)				
Tipo de PQRS	Cantidad			
ACCIONES DE TUTELAS VINCULANTES	165			
ACCIONES DE TUTELA EN CONTRA DE LA PERSONERIAA	14			
OTROS	9			
DERECHOS DE PETICION EN CONTRA DE LA PERSONERIA	9			
RESPUESTA A DERECHO DE PETICION	4			
ACOMPANAMIENTO	3			
ACCIONES DE GRUPO	1			
SEGUIMIENTO A ACCIONES DE TUTELA	1			
SOLICITUD DE INTERVENCION	1			
TEMAS DE MOVILIAD	1			

4. RECOMENDACIONES

Evalúa si se cumplen los tiempos de respuesta establecidos.

La periodicidad de los tiempos en los seguimientos a las PQRSDF debe ser más frecuente y no esperar que se venzan los tiempos en respuesta al usuario.

Los resultados con las áreas involucradas deben socializarse para implementar mejoras continuas.

Capacitar a los servidores públicos nuevos en aplicativo SIAP

Realizar evaluaciones periódicas del proceso de gestión de PQRSDF para identificar posibles cuellos de botella o áreas donde se pueden realizar



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Fecha de aprobación:
04/09/2024

mejoras para evitar futuros incumplimientos de plazos.

Se recomienda realizar una revisión y ajuste en los procesos de ingreso de información en la herramienta SIAP para garantizar que las tutelas y sus diferentes tipos sean ingresadas correctamente como tutelas, en lugar de como PQRSDf. Es importante capacitar al personal encargado en la clasificación adecuada de los registros y establecer controles de validación en la plataforma que alerten sobre posibles errores de ingreso. Esto permitirá una gestión más precisa y confiable de las tutelas, facilitando el seguimiento, análisis y toma de decisiones basada en datos correctos.

5. ANEXOS

Se tomaron capturas de imágenes de la herramienta tecnológica SIAP con el propósito de recopilar evidencias visuales que reflejen los diferentes estados del proceso en curso. Estas imágenes permiten documentar de manera precisa el avance, los resultados y posibles incidencias durante la ejecución, facilitando así una evaluación más detallada y una mejor toma de decisiones para mejorar la eficiencia y calidad del proceso.



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Fecha de aprobación:
04/09/2024

GESTION DEL DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA SIN TRAMITAR

PQRS Sin tramitar Vigentes en: GESTION DE DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA en el periodo de 2025-01-01 hasta 2025-06-30
Gestion de PQRS > PQRS sin Tramitar

Mostrar 10 registros Buscar:

T.	Radicado	Fecha de PQRS	Identidad del Peticionario	Nombre del Peticionario	Funcionario Responsable	Asunto de la PQRS	Descripción	Fecha Límite para Gestionar	Semáforo de Términos	Documento de la PQRS
	P24070580020319116482	2024-07-05	800203191	FUNCICAR	ELIANA SIMANCAS TINOCO	RESPUESTA A DERECHO DE PETICION	PETICION 1. Realizar una mesa de trabajo entre el equipo de Funcicar y la Personeria Distrital de Cartagena para compartir información e identificar propósitos comunes para la promoción de la participación ciudadana y de estrategias de gobernanza colaborativa en Cartagena.	2024-07-13	PQRS vencida para Tramitar	

Mostrando 1 de 1 of 1 registros Anterior **1** Siguiente

[← Regresar](#)

ESP LAA 5:45 a. m. 7/07/2023



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Fecha de aprobación:
04/09/2024

GESTION DEL MEDIO AMBIENTE Y LA MOVILIDAD SIN TRAMITAR

Mostrar 10 registros

Buscar:

↑	Radicado	Fecha de PQRS	Identidad del Peticionario	Nombre del Peticionario	Funcionario Responsable	Asunto de la PQRS	Descripción	Fecha Límite para Gestionar	Semáforo de Términos	Documento de la PQRS
	RE2506249927112845	2025-06-24	12000375	MARIO MURILLO CHAVERRA	CESAR AUGUSTO JAMES AGAMEZ	PERTURBACION POR RUIDOS	DERECHO DE PETICION POR CONTAMINACION AUDITIVA E INVASION DEL ESPACIO PUBLICO	2025-07-2	PQRS vencida para Tramitar	
	RE2506240915113010	2025-06-24	73099093	ALVARO GÜETO BARBOZA	CESAR AUGUSTO JAMES AGAMEZ	SOLICITUDES DE INTERVENCION	DENUNCIA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES Y CONDUCTAS POR FALLECIMIENTO DE OBREROS EN TRABAJOS EN ALCANTARILLADO EN EL BARRIO 20 DE JULIO DE 2025 EN CARTAGENA, EN CONTRA DE AGUAS DE CARTAGENA, ALCALDE DE CARTAGENA, SECRETARIO DE INFRAESTRUCTURA, SECRETARIO DE PLANEACION, DIRECTOR GESTION DE RIESGOS DE CARTAGENA Y ALCALDESA DE LA LOCALIDAD	2025-07-2	PQRS vencida para Tramitar	

Windows taskbar: Q Buscar, ESP LAA, 9:56 a. m. 7/07/2025



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Fecha de aprobación: 04/09/2024

PQRSDF GESTIÓN JURÍDICA SIN ACEPTAR

ID	Fecha	Juzgado	Funcionario	Acciones	Descripción	Fecha Límite	Estado
RE2506100915110981	2025-06-10	JUZGADO 17 PENAL MUNICIPAL CONTROL GARANTÍAS - BOLÍVAR - CARTAGENA.	MARIA CLAUDIA ROMERO OLASCOAGA	ACCIONES DE TUTELAS VINCULANTES	NOTIFICACION AUTO AVDOCA CONOCIMIENTO DE ACCION DE TUTELA RAD: 1300140880720250024700 ACCIONANTE: CÁNDIDA ROSA GÓMEZ DE CARRILLO ACCIONADO: NUEVA EPS S.A	2025-06-18	PQRS vencida para Tramitar
RE250610091511039	2025-06-10	JUZGADO 07 CIVIL MUNICIPAL - BOLÍVAR - CARTAGENA	MARIA CLAUDIA ROMERO OLASCOAGA	ACCIONES DE TUTELAS VINCULANTES	ASUNTO-COMUNICA OBEDEZCASE Y CUMPLASE-RADICADO: 13001-40-03-007-2025- 00389-00	2025-06-18	PQRS vencida para Tramitar
RE250610091511035	2025-06-10	JUZGADO 06 CIVIL MUNICIPAL - BOLÍVAR - CARTAGENA.	MARIA CLAUDIA ROMERO OLASCOAGA	ACCIONES DE TUTELAS VINCULANTES	NOTIFICACION DE AUTO QUE DENTRO DE ACCIÓN DE TUTELA NO. 2025-442 OBEDEZCASE Y CUMPLASE TUTELA SE ENVÍA TRASLADO	2025-06-18	PQRS vencida para Tramitar
RE2506120915111378	2025-06-12	JUZGADO 09 LABORAL CIRCUITO - BOLÍVAR - CARTAGENA	MARIA CLAUDIA ROMERO OLASCOAGA	ACCIONES DE TUTELAS VINCULANTES	NOTIFICACIÓN AUTO ADMITE TUTELA RAD 130013105009202510059900	2025-06-20	PQRS vencida para Tramitar
RE2506170915111874	2025-06-17	JUZGADO SEXTO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTÍAS CARTAGENA-BOLIVAR	MARIA CLAUDIA ROMERO OLASCOAGA	ACCIONES DE TUTELAS VINCULANTES	NOTIFICACION ADMISION DE TUTELA 246-25	2025-06-25	PQRS vencida para Tramitar

Mostrando 1 de 10 de 22 registros

Anterior 1 2 3 Siguiente

Regresar

PQRSDF SIN TRAMITAR GESTION JURIDICA

PQRS Sin tramitar Vigentes en: GESTION JURIDICA en el periodo de 2025-01-01 hasta 2025-06-30
 Gestion de PQRS > PQRS sin Tramitar

Mostrar 10 registros

Buscar:

Ti	Radicado	Fecha de PQRS	Identidad del Peticionario	Nombre del Peticionario	Funcionario Responsable	Asunto de la PQRS	Descripción	Fecha Límite para Gestionar	Semáforo de Términos	Documento de la PQRS
	RE250218091595923	2025-02-18	1047387749	Jonhky	MARIA CLAUDIA ROMERO OLASCOAGA	SEGUIMIENTO A DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICIÓN - SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN CON FIRMA MANUAL O CON VALIDACIÓN ADECUADA	2025-02-26	PQRS vencida para Tramitar	
	RE2506170915112002	2025-06-17		JUZGADO 04 CIVIL MUNICIPAL - BOLÍVAR - CARTAGENA	MARIA CLAUDIA ROMERO OLASCOAGA	ACCIONES DE TUTELAS VINCULANTES	AUTO ADMITE- ACCIÓN DE TUTELA RAD. 654-2025- JUZG 4CM	2025-06-25	PQRS vencida para Tramitar	
	P250623454251724819	2025-06-24	45425171	denise Moreno	MARIA CLAUDIA ROMERO OLASCOAGA	ACTIVIDADES EN GESTION PARA COMUNIDADES	SOLICITUD PERMISO SINDICAL PARA LA FUNCIONARIA OSIRIS FRANCO.	2025-07-2	PQRS vencida para Tramitar	

Mostrando 1 de 3 of 3 registros

Anterior 1 Siguiente

Regresar



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Fecha de aprobación:
04/09/2024

6. CONCLUSIONES

Durante el periodo 1 de enero a junio 2025, en la Personería Distrital de Cartagena se recibieron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones atendidas por las diferentes dependencias para un total de 1052 información que arroja el módulo de gestión de PQRSDf herramienta SIAP.

Los resultados del informe resaltan la necesidad de implementar acciones correctivas y preventivas, así como de realizar un seguimiento continuo para reducir la recurrencia de los problemas reportados.

PRESENTA EL INFORME DE PRIMER SEMESTRE 2025

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