

## **Personería Distrital de Cartagena de Indias**



# **INFORME PQRSDF II 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**

**Fecha:**

**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:

Mes:

Año: 2025

**Referencia (tema).****INFORME DE PQRSDF II SEMESTRE 2025****Responsable del informe****ANSELMA PATRICIA ARANZA PERALTA**

Jefe de Oficina de Control Interno

**Proceso o subprocesso****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 SEGUIMIENTO**Fecha de aprobación:  
04/09/2024

<b>Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):</b>	<b>PQRSDF I SEMESTRE 2025</b>
<b>Objetivo general:</b>	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.
<b>Objetivos específicos:</b>	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 PQRSD vigente en la entidad
<b>Alcance:</b>	Se realizó seguimiento a las <b>PQRSDF</b> recepcionadas en la Personería Distrital de Cartagena desde el 1 de enero a 30 de junio 2025 en los distintos canales establecidos para ello.
<b>Criterios:</b>	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

	<p>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.</p> <p>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".</p> <p>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".</p> <p>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.</p> <p>Decreto 103 de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.</p>
<b>Metodología:</b>	<p>Se verifica la herramienta tecnológica módulo de PQRSDP por procesos SIAP propio de la entidad Validando los trámites, tiempo de respuesta y calidad en la información cargada en el aplicativo.</p> <p>Evaluar y verificar la gestión desplegada por la dependencia y el profesional responsable del seguimiento y control en la atención de PQRSDP, a fin de vislumbrar el impacto que genera sobre el cumplimiento oportuno en las respuestas brindadas</p>

**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.personeriacartagena.gov.co/portalweb/pqrs>)

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	
2025 I SEMESTRE	1052
2025 II SEMESTRE	938

Fuente SIAP 2025 I SEMESTRE VS II SEMESTRE

## 3. LAS PQRSDF REGISTRADAS SIAP

Detalle de las PQRSDF II semestre 2025 detalla a continuación: en el aplicativo SIAP módulo de informes – Informes PQRSDF desde el 1 de JULIO a 31 DICIEMBRE 2025 arrojó los siguientes datos 938 PQRSDF.



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 938 PQRSDF. Comparando con el I semestre del año 2025, que tuvo un total de 1052 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 SEGUNDO SEMESTRE 2025**

La tabla presenta el estado y las dependencias asignadas de las PQRSDF recibidas durante el segundo semestre. Dado que no se registraron alertas por parte de las dependencias, todas las solicitudes se encuentran en proceso de trámite o han sido gestionadas en su totalidad.

**Tabla No 1 RESUMEN DE PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2025**

Fuente SIAP

DEPENDENCIA	PQRSD SIN ACEPTAR	PQRSD SIN TRAMITAR	PQRSD 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	8	94
SERVICIOS PUBLICOS	0	0	6	119
PENAL	0	0	1	20
ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO	0	0	36	20
CONTRATACION	0	0	0	0
DISCIPLINARIO INTERNO	0	0	0	0
CONTROL Y SEGUIMIENTO	0	0	0	0
PLANEACION	0	0	0	1
CONCILIACION	0	0	0	7
VIGILANCIA ALA CONDUCTA OFICIAL 1	0	0	0	2
VIGILANCIA ALA CONDUCTA OFICIAL 2	0	0	0	4
GESTION DE LAS COMUNICACIONES	0	0	0	1
GESTION DEL MEDIO AMBIENTE Y LA MOVILIDAD	0	0	20	75
TALENTO HUMANO	0	0	0	0
GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO	0	0	0	0
GESTION JURIDICA	0	0	133	167
CONTROL URBANISTICO Y PATROMINIO PUBLICO	0	0	2	72
EDUCACION, RECREACION Y DEPORTE	0	0	22	0

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL**

Versión: 4

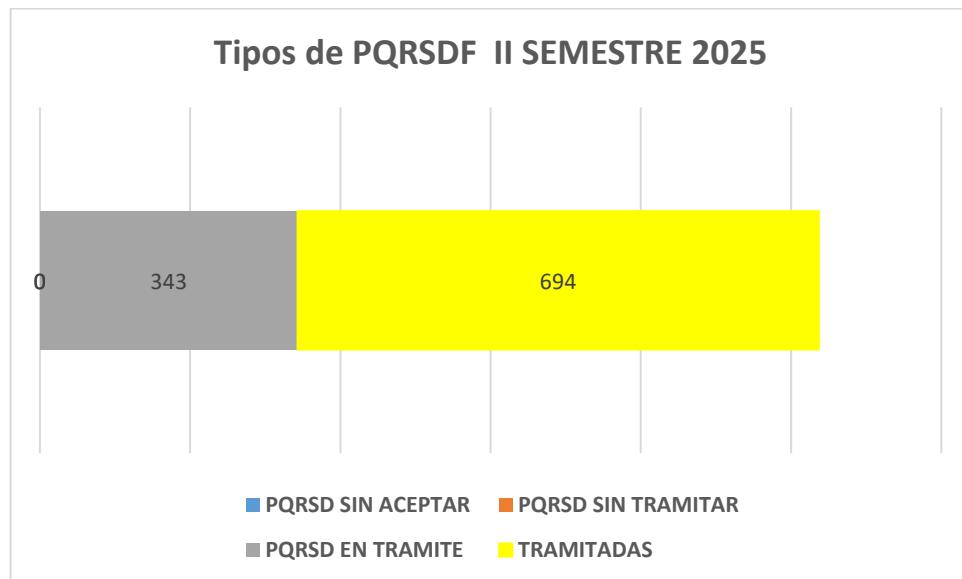
**FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**Fecha de aprobación:  
04/09/2024

<b>INFANCIA, ADOLESCENCIA, ADULTO MAYOR</b>	0	0	15	19
<b>DDHH</b>	0	0	17	2
<b>PROTECCION DE LA SALUD</b>	0	0	72	53
<b>GESTION DE ASUNTOS POLICIVOS</b>	0	0	11	38
<b>GESTION PRESUPUESTAL FINANCIERA</b>	0	0	0	0
<b>GESTION TIC</b>	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>343</b>	<b>694</b>

**Tabla 2. TOTAL, DE PQRSDF II SEMESTRE 2025 EN EL APlicativo SIAP**

Se describe la totalidad de las PQRSDF que arroja el aplicativo para un total de

DEPENDENCIA	PQRSD SIN ACEPTAR	PQRSD SIN TRAMITAR	PQRSD EN TRAMITE	TRAMITADAS
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>343</b>	<b>694</b>

**Gráfica, PQRSDF II 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 II SEMESTRE 2025**

Tipo de PQRS	Cantidad
ACCIONES DE TUTELAS VINCULANTES	215
COADYUVANCIA A PETICIONES	49
DEMORA EN LOS PROCEDIMIENTOS MEDICOS	36
-OTROS-	33
ALTO CONSUMO FACTURADO	32
OTROS	26
DERECHOS DE PETICION EN CONTRA DE LA PERSONERIA	22
ENTREGA DE MEDICAMENTOS	22
OTROS MOTIVOS	16
RECLAMO POR FOTOMULTAS Y COMPARENDOS	14

## 4. RECOMENDACIONES

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 mejoras para evitar futuros incumplimientos de plazos.

Aun se visualiza que las tutelas son ingresadas en el SIAP como PQRSDF para la gestión. 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.



## 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

### 5. CONCLUSIONES

Durante el periodo 1 de julio 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 938 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	