





INFORME DE PQRS I SEMESTRE 2023

Presentado a:	CARMEN DE CARO
Presentado Por:	ANSELMA PATRICIA ARANZA PERALTA Jefe de Oficina de Control Interno
Elaborado Por:	ENITH TORREGLOSA LEMUS SAUL CORREA SERGIO DAZA JUANA RIZCALA MARGARITA JOHNSON MONERY
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



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 I semestre del año 2023, 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.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 y 30 de junio 2023. 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

 	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

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

Presentar las estadísticas de la gestión a las PQRS que ingresaron durante el I semestre de 2023, con el respectivo análisis y las recomendaciones pertinentes.

2.1. OBJETIVO ESPECIFICOS



- Presentar la información sobre el estado de las PQRs por proceso.
- Contribuir con información para la toma de decisiones, a fin de mejorar la gestión de las PQRs y respuesta al ciudadano en general.

3. ALCANCE

Verificar el cumplimiento de los procesos de La Personería Distrital de Cartagena de Indias, correspondiente a las peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y demás actividades correspondientes al Sistema y evaluar el trámite dado a las mismas, durante el primer semestre de la vigencia 2023

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”.



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.

 	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



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”.

6. CANALES DE ATENCION

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO
Formulario web	Formulario electrónico Web PQR	http://www.personeriact Cartagena.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@personeriact Cartagena.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

 	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



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 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.

 	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

8. RESULTADOS DEL INFORME

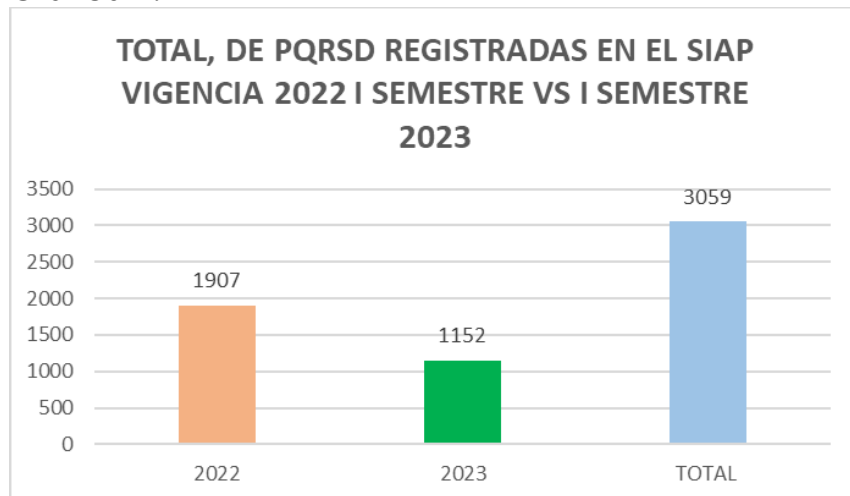
8.1 PQRS REGISTRADAS EN SIAP



El total de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes (PQRS) mensuales registradas en el SIAP para el I semestre de 2022 comparado con el I semestre 2023.

Tabla 1.

AÑO	TOTAL REGISTRO
2022	1907
2023	1152

Grafica 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

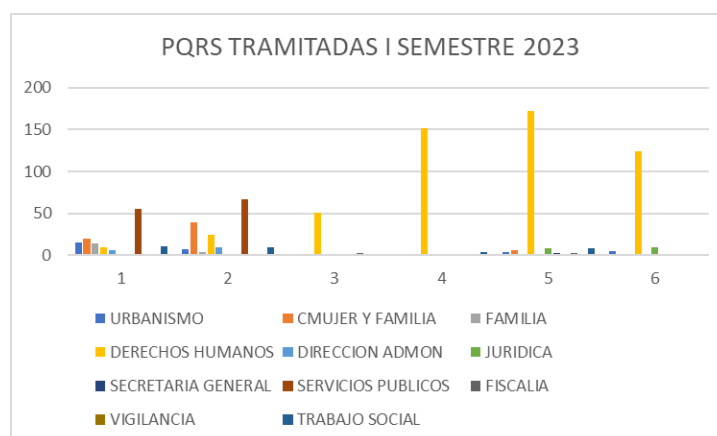
8.2 PQRS TRAMITADAS EN EL APLICATIVO SIAP I SEMESTRE 2023 POR PROCESOS



Las PQRS tramitas de manera mensual en el aplicativo SIAP de la Personería Distrital de Cartagena para la vigencia 2023 I semestre un total de 852 PQRS.

Tabla 2.

PROCESOS	E	F	M	A	M	J
URBANISMO	15	7	2	0	4	5
CMUJER Y FAMILIA	20	39	0	0	6	0
FAMILIA	14	4	1	0	0	0
DERECHOS HUMANOS	9	24	51	152	172	124
DIRECCION ADMON	6	9	0	0	0	0
JURIDICA	0	0	0	0	8	10
SECRETARIA GENERAL	1	1	0	0	3	0
SERVICIOS PUBLICOS	55	67	0	1	0	0
FISCALIA	0	0	3	0	3	0
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	2
TRABAJO SOCIAL	11	10	0	4	8	1
TOTAL	131	161	57	157	204	142

Grafica 2



 	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

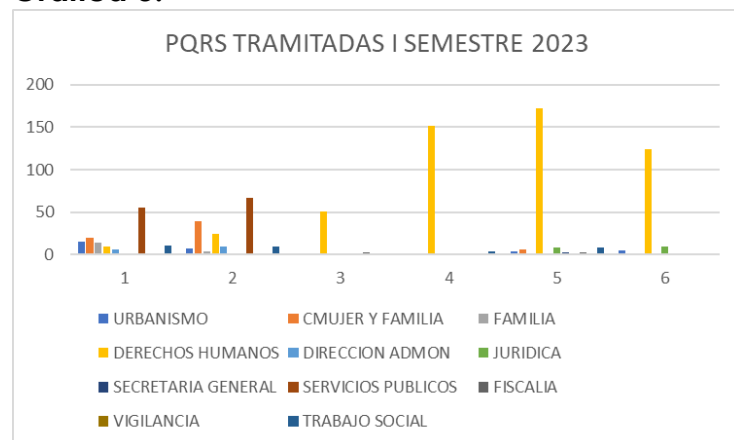
8.3 PQRS SIN TRAMITAR EN EL APLICATIVO SIAP I SEMESTRE 2023 POR PROCESOS



Las PQRS sin tramitar de manera mensual por proceso en el aplicativo SIAP de la Personería Distrital de Cartagena para la vigencia 2023, I semestre un total de 61 PQRS

Tabla 3.

PROCESOS	E	F	M	A	M	J	TOTAL
URBANISMO	2	2	0	0	0	1	5
CMUJER Y FAMILIA	1	6	0	0	0	0	7
FAMILIA	6	4	0	0	0	0	10
DERECHOS HUMANOS	0	0	2	4	4	10	20
DIRECCION ADMON	2	0	0	0	0	0	2
JURIDICA	0	0	0	0	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	7	3	0	0	0	0	10
SERVICIOS PUBLICOS	1	1	0	0	0	0	2
FISCALIA	2	0	0	0	0	1	3
VIGILANCIA	2	0	0	0	0	0	2
TRABAJO SOCIAL	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	23	16	2	4	4	12	61

Grafica 3.



 	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

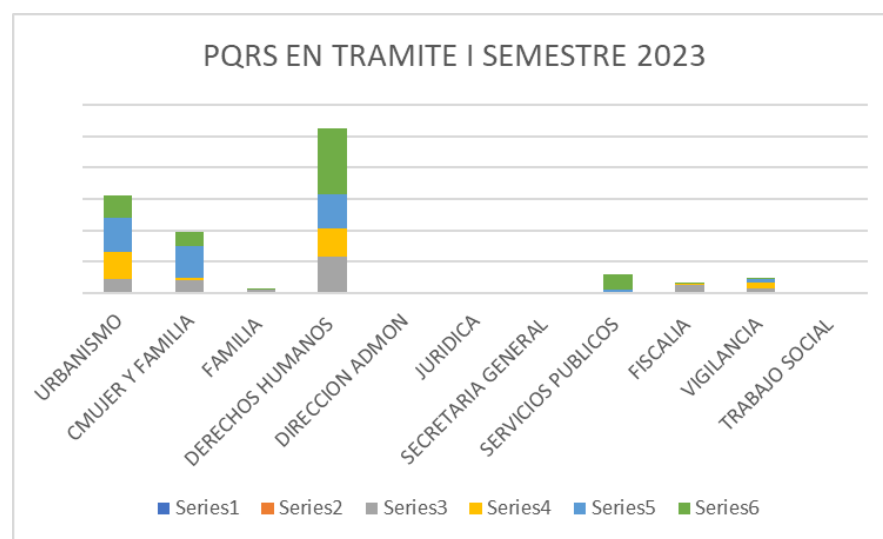
8.4 PQRS EN TRAMITE EN EL APLICATIVO SIAP I SEMESTRE 2023 POR PROCESOS



Las PQRS en trámite que se encuentran en el aplicativo SIAP de la Personería Distrital de Cartagena para la vigencia 2023, I semestre un total de 239 PQRS.

Tabla 4.

PROCESOS	E	F	M	A	M	J	TOTAL
URBANISMO	0	0	9	17	22	14	62
CMUJER Y FAMILIA	0	0	8	2	20	9	39
FAMILIA	0	0	2	0	0	1	3
DERECHOS HUMANOS	0	0	23	18	22	42	105
DIRECCION ADMON	0	0	0	0	0	0	0
JURIDICA	0	0	0	0	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	1	0	0	1
SERVICIOS PUBLICOS	0	0	0	1	1	10	12
FISCALIA	0	0	5	1	0	1	7
VIGILANCIA	0	0	3	4	2	1	10
TRABAJO SOCIAL	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	50	44	67	78	239

Grafica 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



9. OBSERVACIONES – RECOMENDACIONES

Se logra evidenciar un procedimiento actualizado PQRS para la vigencia 2022. Se logro actualizar la herramienta tecnológica de la entidad SIAP 2023 implementando mejoras en la capacidad de información digital y se parametrizo los tiempos de tramites.

Se sugiere realizar una revisión completa al módulo de las PQRS del aplicativo SIAP que a la fecha no fueron migradas a la versión 2023 del aplicativo.

Anexos radicados de PQRS de los meses enero, febrero y marzo del 2023 que no fueron migrados a la versión 2023 y por lo tanto no se evidencia gestión.

PROCESOS	NUMERO DE EXPEDINETE/RADICADO
URBANISMO	EXP-PQRSD-2023-64491 -EXP-PQRSD-2023-64491
	EXP-PQRSD-2023-64914 - EXP-PQRSD-2023-64943
COMUNIDAD MUJER Y FAMILIA	EXP-COM-2023-64846- EXP-COM-2023-64853- EXP-COM-2023-64483 -EXP-COM-2023-64936 -EXP-COM-2023-64937 - EXP-COM-2023-64938
FAMILIA	EXP-PQRSD-2023-64504 -EXP-PQRSD-2023-64573 - EXP-FAM-2023-64647 - EXP-FAM-2023-64652-EXP-PQRSD-2023-64657 -EXP-PQRSD-2023-64657- EXP-PQRSD 2023 - 64801 - EXP-PQRSD 2023 -64986 - EXP-PQRSD 64997 - EXP-PQRSD 65084
SECRETARIA GENERAL	EXP-PQRSD-2023-64460 -EXP-PQRSD-2023-64460 -EXP-PQRSD-2023-64483 -EXP-PQRSD-2023-64496 - EXP-PQRSD-2023-64496 -EXP-PQRSD-2023-64571 - EXP-PQRSD-2023-64655
	EXP-PQRSD-2023-64770 - EXP-PQRSD-2023-64776 - EXP-PQRSD-2023-64799
SERVICIOS PUBLICOS	EXP-PQRSD-2023-64601 -EXP-PQRSD-2023-65038 -
FISCALIA	EXP-PQRSD-2023-64446 - EXP-PQRSD-2023-64600
VIGILANCIA	EXP-PQRSD-2023-64658 -EXP-PQRSD-2023-64658
FISCALIA	EXP-PQRSD-2023-64446 - EXP-PQRSD-2023-64600



 	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

La oficina de control interno dentro de sus roles brinda las alertas, con el fin de que se tomen las medidas correctivas y ajustes al aplicativo SIAP 2023, lo anterior teniendo en cuenta las diferencias que se evidenciaron entre los ítems de informe/ informe de PQRS, gestión de PQRS/administración. Tal como se evidencia a continuación:



Area	Cantidad
DERECHOS HUMANOS	662
SERVICIOS PUBLICOS	335
BIENES, URBANISMO, MEDIO AMBIENTE Y POLICIVO	78
COMUNIDAD MUJER Y FAMILIA	44
JURIDICA	40
REQUERIMIENTOS CIUDADANOS	37
FAMILIA	35
SECRETARIA GENERAL	32
SEDE FISCALIA	15
VIGILANCIA ADMINISTRATIVA	14



 	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

Gestión de PQRS

Administración de PQRS

 <p>PQRS Sin Aceptar PQRS que aun no han sido aceptados por sus responsables.</p>	 <p>PQRS sin Tramitar PQRS que aun no han sido tramitados.</p>	 <p>PQRS en Tramite PQRS que estan tramitados, pero no terminados.</p>	 <p>PQRS Tramitadas PQRS que cumplieron todo su ciclo normal.</p>	 <p>Consulta Avanzada Consultar PQRS por varios criterios.</p>	 <p>Modificación de PQRS Modificar o eliminar PQRS.</p>
---	--	--	---	--	---

PRESENTA EL INFORME DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2023

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