



SEMESTRE INFORME DE PQRS II 2023

Presentado a:

CARMEN DE CARO MEZA

Personera Distrital de Cartagena

ALVARO PALOMINO GELES

Jefe de Oficina Jurídica

JANNY AGUAS RODRIGUEZ

Personero Auxiliar

BIENVENIDA GULFO AYOLA

Jefe de oficina de Talento Humano

IBIS LUZ MONTALVO

Directora Administrativa

MERCEDES SUSANA ROMERO

Asesora

Presentado Por:

ANSELMA PATRICIA ARANZA PERALTA

Jefe de Oficina de Control Interno

Elaborado Por:

ENITH TORREGLOSA LEMUS

Profesional Especializado



SAUL CORREA MUÑOZ

Profesional Universitario

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 II 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 segundo semestre 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 dirección y a los responsables de los

 	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

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 II 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 segundo 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

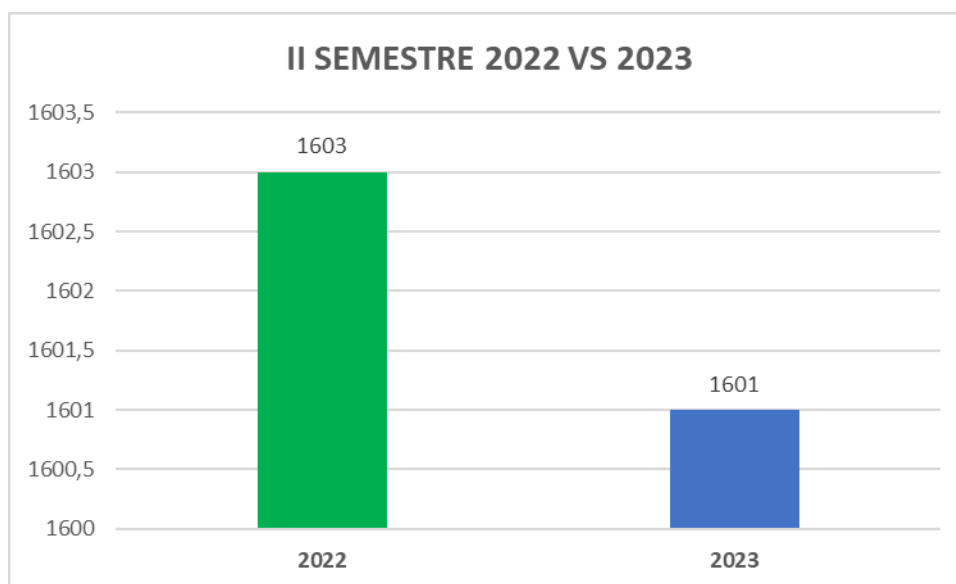
8.1 PQRS REGISTRADAS EN SIAP



El total de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes (PQRS) registradas en el aplicativo SIAP para el II semestre de 2022 vs 2023.

Tabla 1.

II SEMESTRE 2022 VS 2023	
2022	1603
2023	1601

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

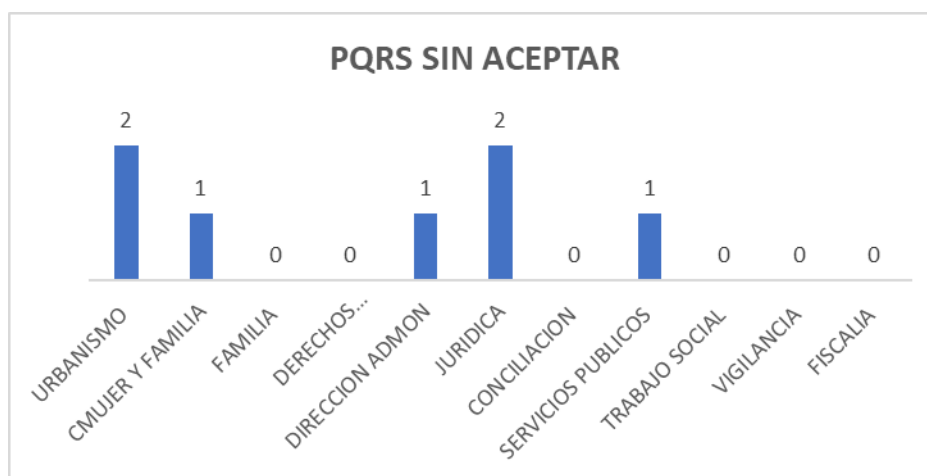
8.2 PQRS TRAMITADAS EN EL APLICATIVO SIAP II SEMESTRE 2023 POR PROCESOS SIN ACEPTAR



Las PQRS sin aceptar en el aplicativo SIAP de la Personería Distrital de Cartagena para la vigencia 2023 II semestre

Tabla 2.

PROCESOS	SIN ACEPTAR
URBANISMO	2
CMUJER Y FAMILIA	1
FAMILIA	0
DERECHOS HUMANOS	0
DIRECCION ADMON	1
JURIDICA	2
CONCILIACION	0
SERVICIOS PUBLICOS	1
TRABAJO SOCIAL	0
VIGILANCIA	0
FISCALIA	0

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 TRAMITADAS EN EL APLICATIVO SIAP II SEMESTRE 2023 POR PROCESOS SIN TRAMITAR



Las PQRS sin tramitar en el aplicativo SIAP de la Personería Distrital de Cartagena para la vigencia 2023 II semestre

Tabla 3.

PROCESOS	SIN TRAMITAR
URBANISMO	0
CMUJER Y FAMILIA	0
FAMILIA	0
DERECHOS HUMANOS	3
DIRECCION ADMON	0
JURIDICA	0
CONCILIACION	0
SERVICIOS PUBLICOS	0
TRABAJO SOCIAL	0
VIGILANCIA	0
FISCALIA	0

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

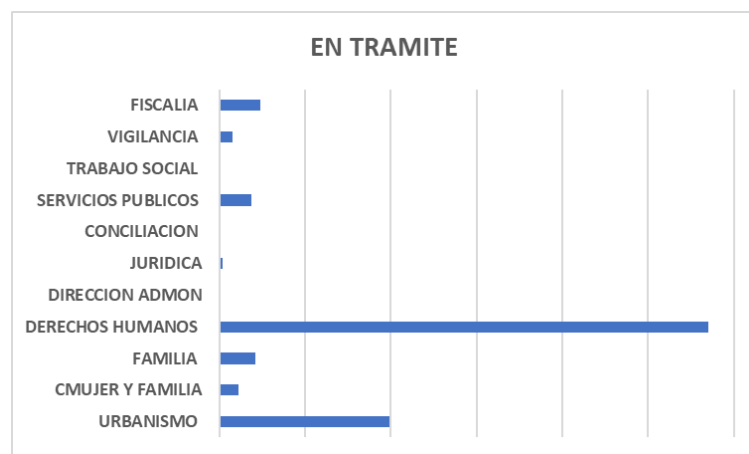
8.4 PQRS EN TRAMITE EN EL APLICATIVO SIAP II SEMESTRE 2023 POR PROCESOS



Las PQRS en trámite que se encuentran en el aplicativo SIAP de la Personería Distrital de Cartagena para la vigencia 2023, II semestre

Tabla 4.

PROCESOS	EN TRAMITE
URBANISMO	99
CMUJER Y FAMILIA	11
FAMILIA	21
DERECHOS HUMANOS	285
DIRECCION ADMON	0
JURIDICA	2
CONCILIACION	0
SERVICIOS PUBLICOS	19
TRABAJO SOCIAL	1
VIGILANCIA	8
FISCALIA	24

Grafica 4.

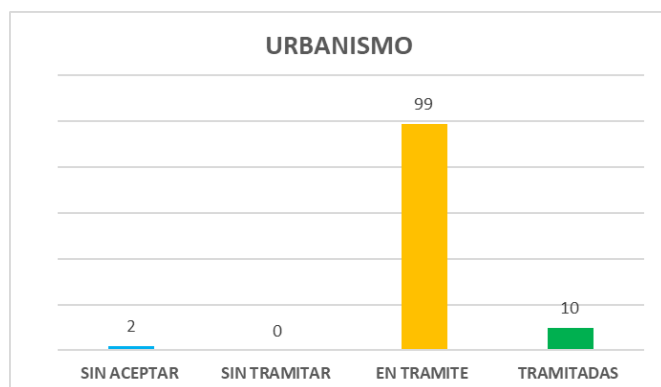


 	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	Código: GE-F-004
	GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 3
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Fecha de aprobación: 04/09/2020

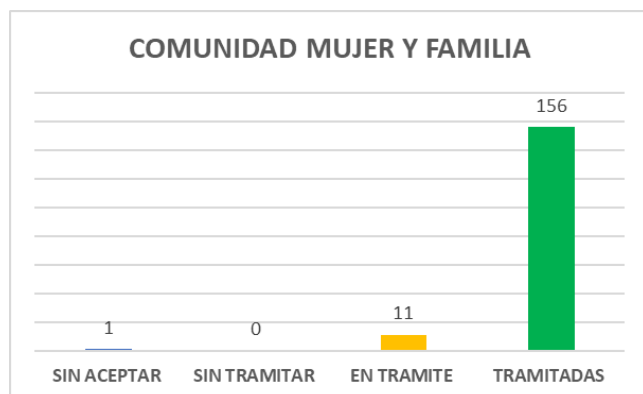
8.5 PQRS POR PROCESO EN EL APLICATIVO SIAP II SEMESTRE 2023

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

PROCESOS	SIN ACEPTAR	SIN TRAMITAR	EN TRAMITE	TRAMITADAS
URBANISMO	2	0	99	10



PROCESOS	SIN ACEPTAR	SIN TRAMITAR	EN TRAMITE	TRAMITADAS
CMUJER Y FAMILIA	1	0	11	156





PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GE-F-004

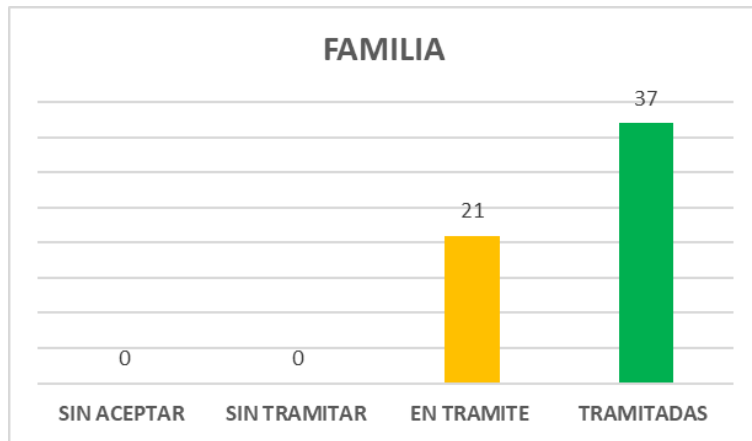
GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 3

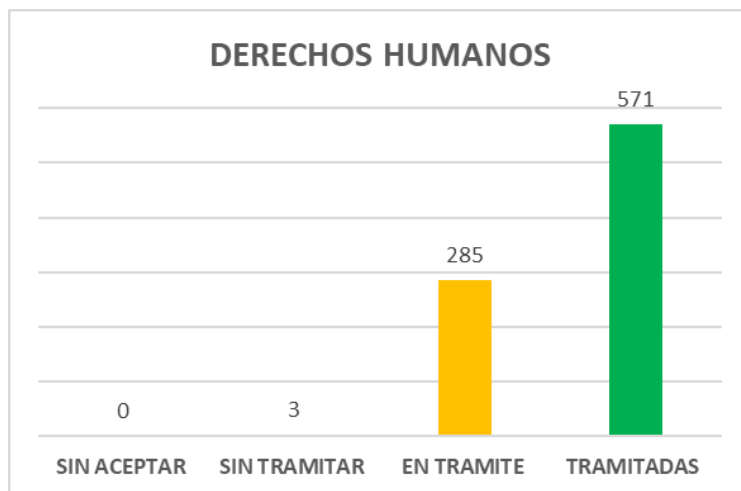
FORMATO INFORME DE AUDITORIA

Fecha de aprobación:
04/09/2020

PROCESOS	SIN ACEPTAR	SIN TRAMITAR	EN TRAMITE	TRAMITADAS
FAMILIA	0	0	21	37



PROCESOS	SIN ACEPTAR	SIN TRAMITAR	EN TRAMITE	TRAMITADAS
DERECHOS HUMANOS	0	3	285	571





PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GE-F-004

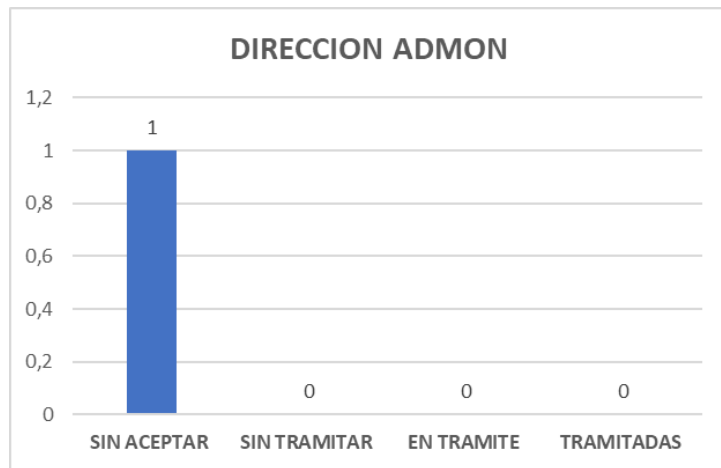
GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 3

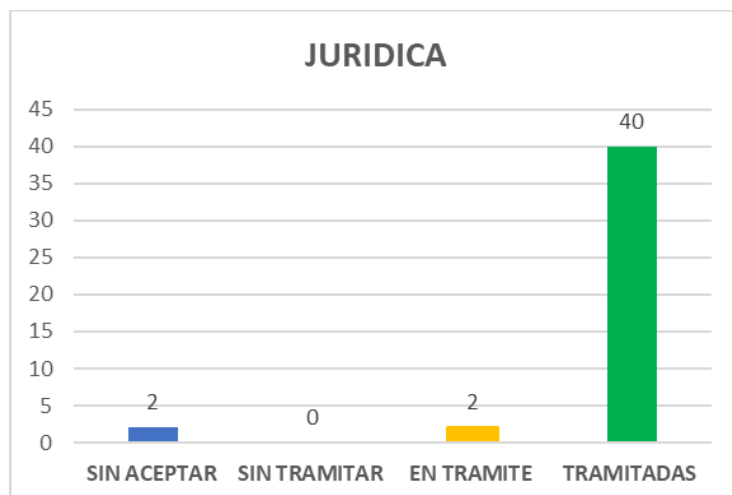
FORMATO INFORME DE AUDITORIA



Fecha de
aprobación:
04/09/2020

PROCESOS	SIN ACEPTAR	SIN TRAMITAR	EN TRAMITE	TRAMITADAS
DIRECCION ADMON	1	0	0	0

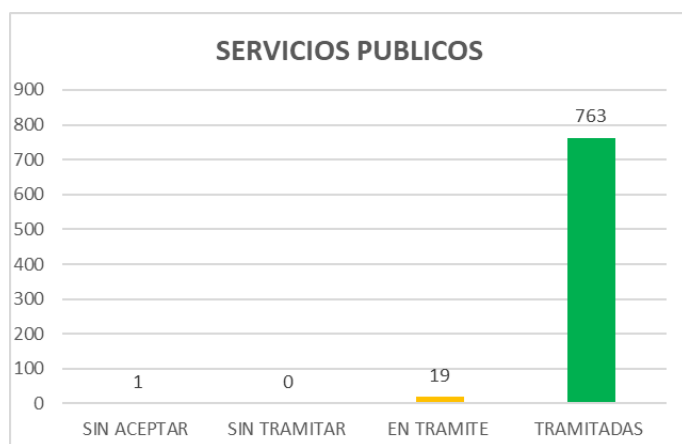


PROCESOS	SIN ACEPTAR	SIN TRAMITAR	EN TRAMITE	TRAMITADAS
JURIDICA	2	0	2	40

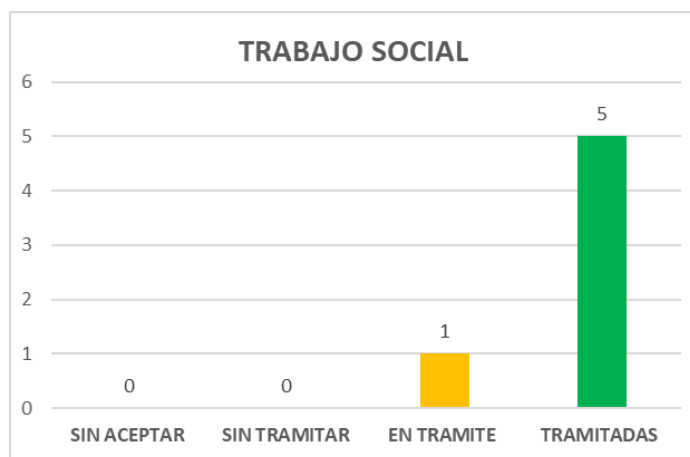


 	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	Código: GE-F-004
	GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 3
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Fecha de aprobación: 04/09/2020

PROCESOS	SIN ACEPTAR	SIN TRAMITAR	EN TRAMITE	TRAMITADAS
SERVICIOS PUBLICOS	1	0	19	763



PROCESOS	SIN ACEPTAR	SIN TRAMITAR	EN TRAMITE	TRAMITADAS
TRABAJO SOCIAL	0	0	1	5





PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GE-F-004

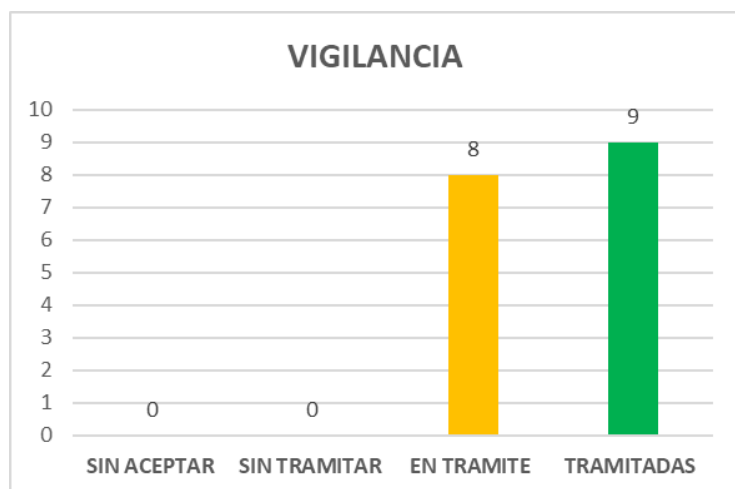
GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 3

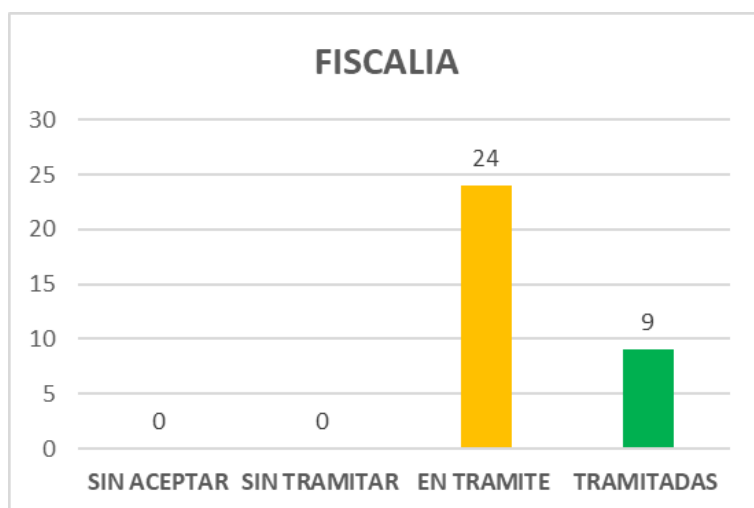
FORMATO INFORME DE AUDITORIA



Fecha de
aprobación:
04/09/2020

PROCESOS	SIN ACEPTAR	SIN TRAMITAR	EN TRAMITE	TRAMITADAS
VIGILANCIA	0	0	8	9



PROCESOS	SIN ACEPTAR	SIN TRAMITAR	EN TRAMITE	TRAMITADAS
FISCALIA	0	0	24	9



 	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

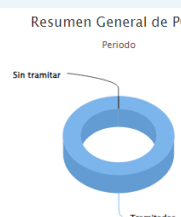
Para la vigencia 2023 se actualizó la herramienta SIAP en busca de la mejora continua de salvaguardar la información de la entidad. Se logra verificar que parte de la información aun reposa en el antiguo SIAP debido a que no migro la información completa vigencia 2023.

Se recomienda establecer un plan de mejoramiento con cada una de las áreas donde se cree un acceso de consulta.

Tabular cuantas y tipo de PQRS se encuentran en el aplicativo SIAP antiguo para trabajar en ellos.

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:

 		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
PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS INFORME DE PQRS Periodo: del 01 de julio del 2023 al 31 de diciembre del 2023		
RESUMEN GENERAL DE PQRS		
TOTAL PQRS RECIBIDAS 1772		
Estado de PQRS	Cantidad	Porcentaje
PQRS Tramitadas	1771	100%
PQRS Sin Tramitar	1	0%



Resumen General de PQRS
Periodo

Sin tramitar

Tramitadas



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

PQRS Tramitadas por Area

Area	Cantidad
DERECHOS HUMANOS	833
SERVICIOS PUBLICOS	337
COMUNIDAD MUJER Y FAMILIA	166
BIENES, URBANISMO, MEDIO AMBIENTE Y POLICIVO	109
SECRETARIA GENERAL	78
FAMILIA	57
VIGILANCIA ADMINISTRATIVA	42
JURIDICA	41
ATENCION INMEDIATA A LA COMUNIDAD	37
SEDE FISCALIA	33
REQUERIMIENTOS CIUDADANOS	26
TRABAJO SOCIAL	6
PERSONERIA AUXILIAR	4
	1
CENTRO DE CONCILIACION	1

PRESENTA EL INFORME DE PQRS II SEMESTRE 2023

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