



INFORME PQRSD II SEMESTRE

2021

PRESENTADO A: CARMEN DE CARO MEZA
Personera Distrital De Cartagena

PRESENTADO POR: ANSELMA PATRICIA ARANZA PERALTA
Asesora - Control Interno

ELABORADO POR: ENTH TORREGLOSA LEMUS
Asesora Externa

FECHA: DEL 1 de julio al 31 de diciembre 2021



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

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día: 30	Mes: Enero	Año: 2022
-------------------------------------	----------------	-------------------	------------------

Referencia (tema).

INFORME PQRSD II SEMESTRE PERIODO 2021

Responsable del informe

PATRICIA ARANZA – Asesor Control Interno.

Proceso o subproceso

GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO

Presentado a

**CARMEN DE CARO MEZA
Personera Distrital**



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

PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDADEVALUADA	INFORME DE PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2021
OBJETIVO GENERAL	Identificar y verificar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, recibidas en la Personería distrital de Cartagena durante el periodo comprendido del 1 de julio al 30 de diciembre de 2021 y formular las recomendaciones para la mejora continua de la atención al ciudadano.
OBJETIVOS ESPECIFICOS	Comprobar el cumplimiento y trámite a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recepcionadas en los diferentes canales de la entidad, con el propósito de hacer pública la gestión relacionada con la atención al ciudadano, dando cumplimiento a la normativa vigente
ALCANCE	Verificar el cumplimiento de los procesos de La Personería Distrital de Cartagena de Indias, correspondiente a las peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias informes y demás actividades correspondientes al Sistema y evaluar el trámite dado a las mismas, durante el segundo semestre de la vigencia 2021.
CRITERIOS	<p>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"</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</p>



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

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/EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO

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”.

METODOLOGÍA

Se utilizan técnicas como observación directa, verificación de procesos en el aplicativo la SIAP y demás documentos relacionados con el trámite de los derechos de petición, además de otros mecanismos de control interno que se utilizan en la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias interpuestas ante la entidad.



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

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	1
2. RESULTADOS ARROJADOS DEL APLICATIVO SIAP	7
2.1 PQRSD REGISTRADAS EN SIAPEN EL PERIODO II SEMESTRE 20213. RESULTADOS DEL EVENTO	7
2.2 TOTAL DE PQRSD CONTESTADAS POR AREA	9
3. OBSERVACIONES	18
4. CONCLUSIONES.....	19



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

1. INTRODUCCIÓN

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 primer semestre del año 2021, 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/webnew/index.php/atencion-al-ciudadano/pqrs>).

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la 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 julio y el 31 de diciembre de 2021

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

 	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

los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la entidad.

2. RESULTADOS ARROJADOS DEL APLICATIVO SIAP

2.1 PQRSD REGISTRADAS EN SIAP EN EL PERIODO II SEMESTRE 2021

El total de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) registradas en el SIAP para el segundo semestre de 2021 periodo comprendido entre el 1 de julio 2021 a 31 de diciembre de la vigencia en mención fue de 2274 un total de gestión realizada de 2165 y sin gestión realizadas o no tramitadas 109 expedientes.

Núm. Total de Expedientes Misionales Recibidos	Núm. Total de Expedientes Misionales Con Gestión Realizada (Tramitados)	Núm. Total de Expedientes Misionales Sin Gestión Realizada (No-Tramitados)
2274	2165	109

Area	Cantidad
DERECHOS HUMANOS	948
SERVICIOS PUBLICOS	361
COMUNIDAD MUJER Y FAMILIA	246
FAMILIA	215
TRABAJO SOCIAL	149
BIENES, URBANISMO, MEDIO AMBIENTE Y POLICIVO	141
VIGILANCIA ADMINISTRATIVA	59
JURIDICA	58
SEDE FISCALIA	44
SECRETARIA GENERAL	24
DIRECCION ADMINISTRATIVA	14
OTROS	14
NA	1
TOTAL	2274



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

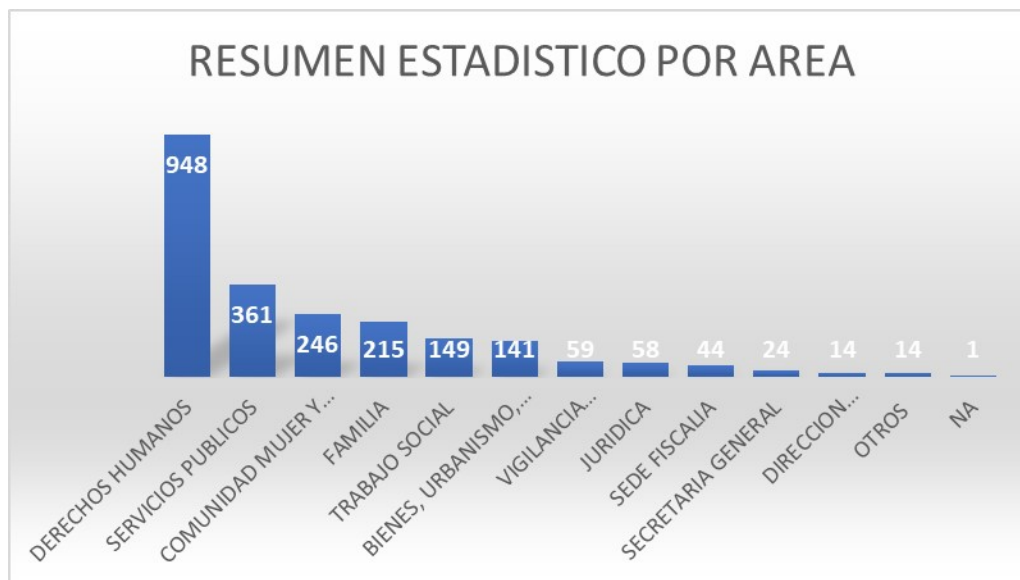
Código: GE-F-004

GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 3

FORMATO INFORME DE AUDITORIA/EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO

Fecha de aprobación:
04/09/2020



2.2 TOTAL DE PQRSD CONTESTADAS POR AREA MES A MES

En el mes de **julio** de los 408 expedientes recibidos por los diferentes canales de comunicación todos recibieron respuesta de manera oportuna

Núm. Total de Expedientes Misionales Recibidos	Núm. Total de Expedientes Misionales Con Gestión Realizada (Tramitados)
408	408

AREA	CANTIDAD
DERECHOS HUMANOS	223
COMUNIDAD MUJER Y FAMILIA	54
SERVICIOS PUBLICOS	46



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GE-F-004

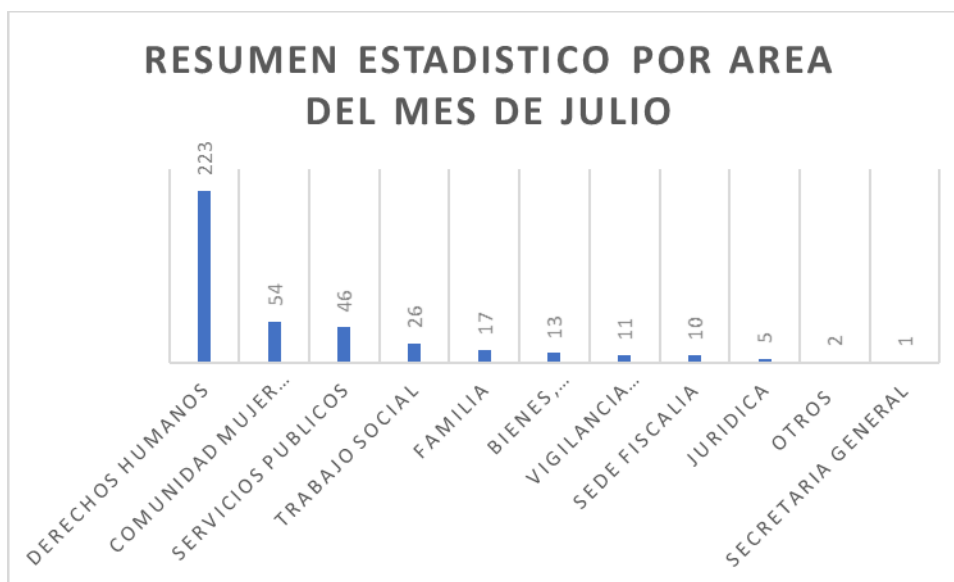
GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 3

FORMATO INFORME DE AUDITORIA/EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO

Fecha de aprobación:
04/09/2020

TRABAJO SOCIAL	26
FAMILIA	17
BIENES, URBANISMO, MEDIO AMBIENTE Y POLICIVO	13
VIGILANCIA ADMINISTRATIVA	11
SEDE FISCALIA	10
JURIDICA	5
OTROS	2
SECRETARIA GENERAL	1



En el mes de **agosto** se recibieron 436 expedientes por los distintos canales de comunicación de la entidad y todos recibieron respuesta de manera oportuna



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

Núm. Total de Expedientes Misionales Recibidos	Núm. Total de Expedientes Misionales Con Gestión Realizada (Tramitados)
436	436

Área	Cantidad
DERECHOS HUMANOS	170
FAMILIA	64
SERVICIOS PUBLICOS	58
VIGILANCIA ADMINISTRATIVA	42
COMUNIDAD MUJER Y FAMILIA	28
TRABAJO SOCIAL	21
JURIDICA	19
BIENES, URBANISMO, MEDIO AMBIENTE Y POLICIVO	19
SEDE FISCALIA	8
OTROS	6
SECRETARIA GENERAL	1



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GE-F-004

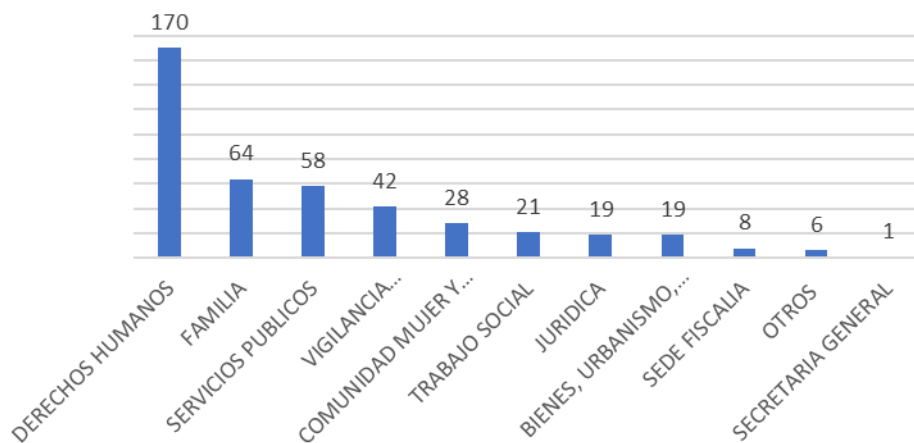
GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 3

FORMATO INFORME DE AUDITORIA/EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO

Fecha de aprobación:
04/09/2020

RESUMEN ESTADISTICO POR AREA DEL MES AGOSTO



En el mes de **septiembre** de los 399 expedientes recibidos, recibieron respuesta de manera oportuna los 399 expedientes con gestión realizada.

Núm. Total de Expedientes Misionales Recibidos	Núm. Total de Expedientes Misionales Con Gestión Realizada (Tramitados)
399	399

AREA	CANTIDAD
DERECHOS HUMANOS	184
SERVICIOS PUBLICOS	60
COMUNIDAD MUJER Y FAMILIA	41
FAMILIA	38
BIENES, URBANISMO, MEDIO AMBIENTE Y POLICIVO	24
TRABAJO SOCIAL	20
JURIDICA	16
SECRETARIA GENERAL	6



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GE-F-004

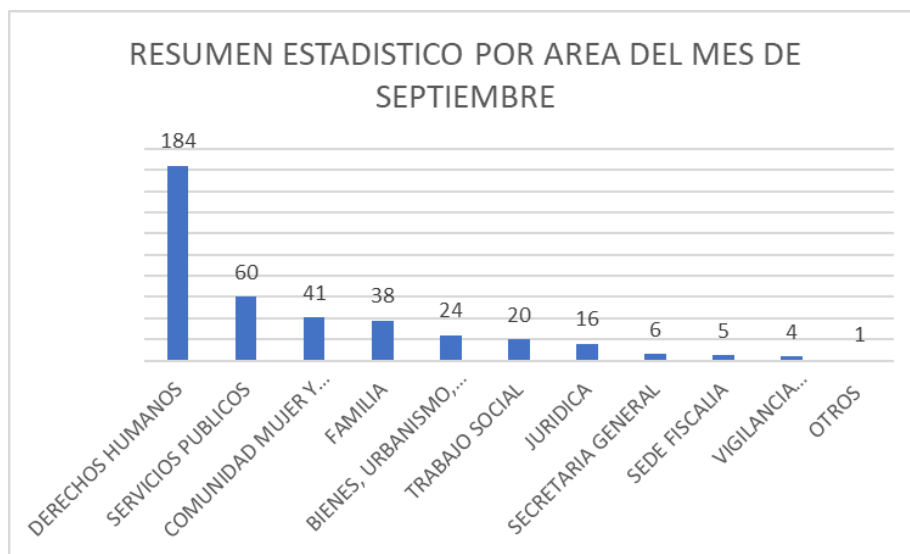
GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 3

FORMATO INFORME DE AUDITORIA/EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO

Fecha de aprobación:
04/09/2020

SEDE FISCALIA	5
VIGILANCIA ADMINISTRATIVA	4
OTROS	1



En el mes de **octubre** de los expedientes registrados para un total de 354, un total de 354 expedientes tuvo gestión las respuestas.

Núm. Total de Expedientes Misionales Recibidos	Núm. Total de Expedientes Misionales Con Gestión Realizada (Tramitados)
354	354

AREA	CANTIDAD
DERECHOS HUMANOS	180
SERVICIOS PUBLICOS	48
TRABAJO SOCIAL	41
FAMILIA	32



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GE-F-004

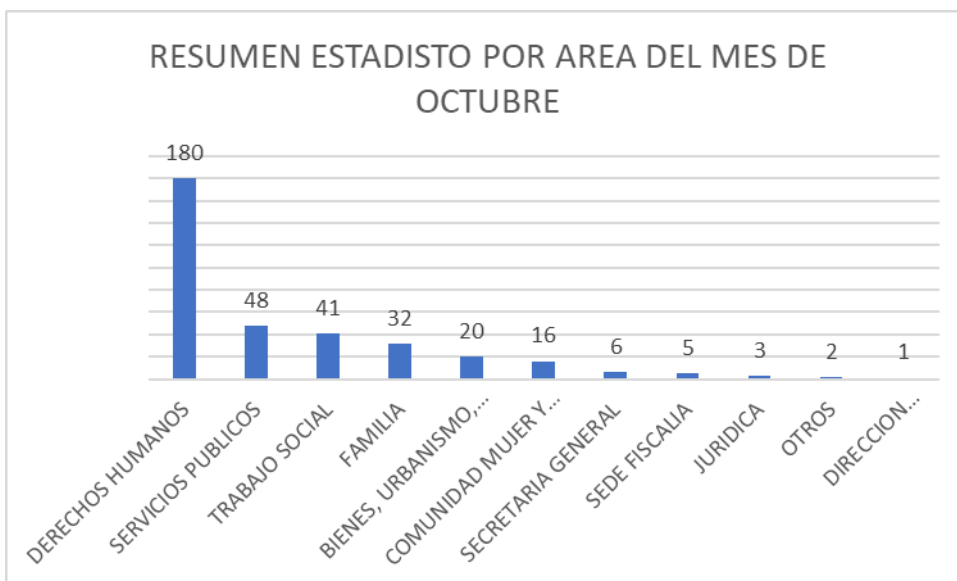
GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 3

FORMATO INFORME DE AUDITORIA/EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO

Fecha de aprobación:
04/09/2020

BIENES, URBANISMO, MEDIO AMBIENTE Y POLICIVO	20
COMUNIDAD MUJER Y FAMILIA	16
SECRETARIA GENERAL	6
SEDE FISCALIA	5
JURIDICA	3
OTROS	2
DIRECCION ADMINISTRATIVA	1



En el mes de **noviembre** tuvo un total de 406 expedientes recibidos por los diferentes canales de comunicación de la entidad, de los cuales 334 expedientes tuvieron respuesta oportuna en la gestión y sin ningún tipo de gestión tramitada 72 expedientes.



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

Núm. Total de Expedientes Misionales Recibidos	Núm. Total de Expedientes Misionales Con Gestión Realizada (Tramitados)	Núm. Total de Expedientes Misionales Sin Gestión Realizada (No-Tramitados)
406	334	72

AREA	CANTIDAD
DERECHOS HUMANOS	121
COMUNIDAD MUJER Y FAMILIA	102
SERVICIOS PUBLICOS	70
FAMILIA	42
TRABAJO SOCIAL	23
BIENES, URBANISMO, MEDIO AMBIENTE Y POLICIVO	17
JURIDICA	12
SECRETARIA GENERAL	8
DIRECCION ADMINISTRATIVA	6
SEDE FISCALIA	2
OTROS	2
NA	1



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GE-F-004

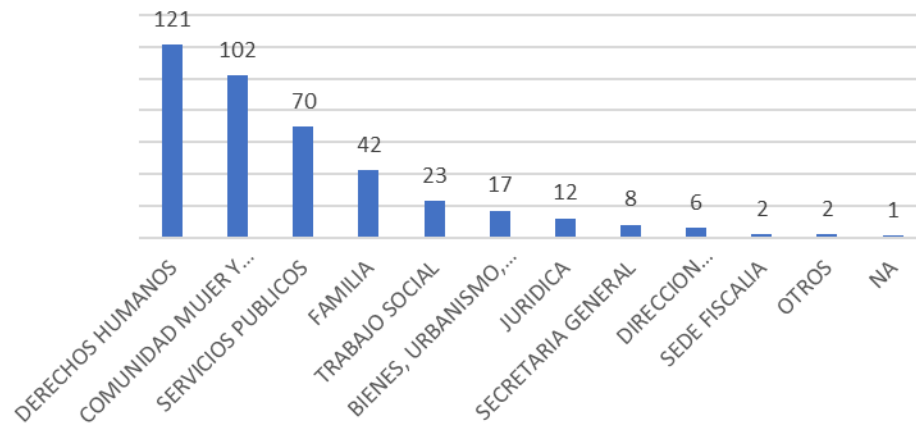
GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 3

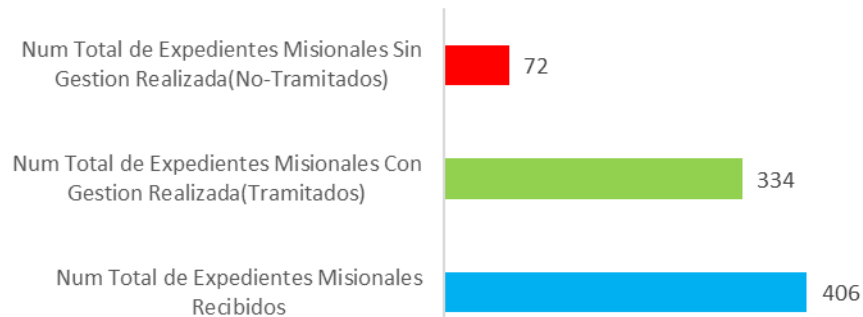
FORMATO INFORME DE AUDITORIA/EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO

Fecha de aprobación:
04/09/2020

RESUMEN ESTADÍSTICO POR AREA MES DE NOVIEMBRE



TOTAL DE EXPEDIENTES DEL MES DE NOVIEMBRE





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

En el mes de **diciembre** 271 expedientes fueron recibidos y un total de 234 expedientes tuvo gestión realizada y sin ningún tipo de gestión tramitada 37

Núm. Total de Expedientes Misionales Recibidos	Núm. Total de Expedientes Misionales Con Gestión Realizada (Tramitados)	Núm. Total de Expedientes Misionales Sin Gestión Realizada (No-Tramitados)
271	234	37

AREA	CANTIDAD
SERVICIOS PUBLICOS	79
DERECHOS HUMANOS	70
BIENES, URBANISMO, MEDIO AMBIENTE Y POLICIVO	48
FAMILIA	22
TRABAJO SOCIAL	18
SEDE FISCALIA	14
DIRECCION ADMINISTRATIVA	7
COMUNIDAD MUJER Y FAMILIA	5
JURIDICA	3
SECRETARIA GENERAL	2
VIGILANCIA ADMINISTRATIVA	2
OTROS	1



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GE-F-004

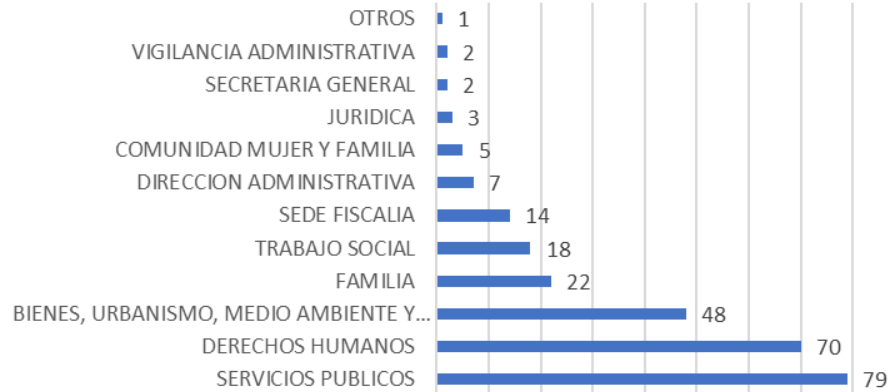
GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 3

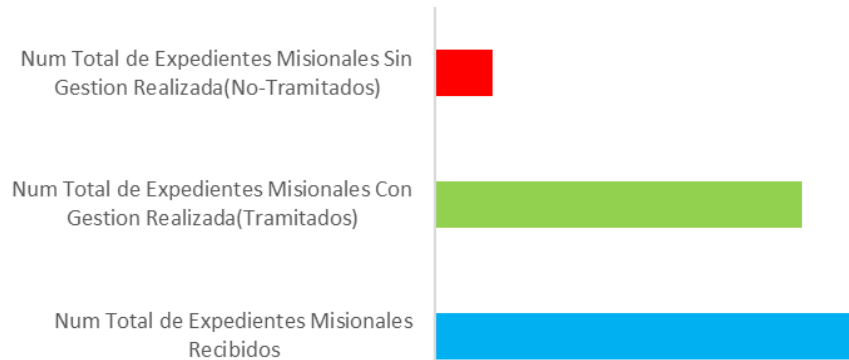
FORMATO INFORME DE AUDITORIA/EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO

Fecha de aprobación:
04/09/2020

RESUMEN ESTADISTICO POR AREA DEL MES DE DICIEMBRE



TOTAL DE EXPEDIENTES POR AREA MES DE DICIEMBRE



 	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

2.3 NÚMERO TOTAL DE EXPEDIENTES MISIONALES SIN GESTIÓN REALIZADA (NO-TRAMITADOS) POR AREAS

En el mes de noviembre el área de BIENES URBANISMO MEDIO AMBIENTE Y POLICIVO tuvo un ingreso de 17 expedientes, de los cuales 14 tuvieron gestión y de los 3 no fueron tramitados.

Núm. Total de Expedientes Misionales Recibidos	Núm. Total de Expedientes Misionales Con Gestión Realizada (Tramitados)	Núm. Total de Expedientes Misionales Sin Gestión Realizada (No-Tramitados)
17	14	3

En el mes de noviembre el área de COMUNIDAD MUJER Y FAMILIA tuvo un ingreso de 102 expedientes, de los cuales 62 tuvieron gestión y de los 40 no fueron tramitados.

Núm. Total de Expedientes Misionales Recibidos	Núm. Total de Expedientes Misionales Con Gestión Realizada (Tramitados)	Núm. Total de Expedientes Misionales Sin Gestión Realizada (No-Tramitados)
102	62	40

En el mes de noviembre el área de DERECHOS HUMANOS tuvo un ingreso de 121 expedientes, de los cuales 116 tuvieron gestión y de los 5 no fueron tramitados.

Núm. Total de Expedientes Misionales Recibidos	Núm. Total de Expedientes Misionales Con Gestión Realizada (Tramitados)	Núm. Total de Expedientes Misionales Sin Gestión Realizada (No-Tramitados)
121	116	5

 	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

En el mes de noviembre el área de DIRECCION ADMON Y FINANCIERA tuvo un ingreso de 6 expedientes, de los cuales 3 tuvieron gestión y de los 3 no fueron tramitados

Núm. Total de Expedientes Misionales Recibidos	Núm. Total de Expedientes Misionales Con Gestión Realizada (Tramitados)	Núm. Total de Expedientes Misionales Sin Gestión Realizada (No-Tramitados)
6	3	3

En el mes de noviembre el área de FAMILIA tuvo un ingreso de 42 expedientes, de los cuales 33 tuvieron gestión y de los 9 no fueron tramitados

Núm. Total de Expedientes Misionales Recibidos	Núm. Total de Expedientes Misionales Con Gestión Realizada (Tramitados)	Núm. Total de Expedientes Misionales Sin Gestión Realizada (No-Tramitados)
42	33	9

En el mes de noviembre el área de JURIDICA tuvo un ingreso de 12 expedientes, de los cuales 8 tuvieron gestión y de los 4 no fueron tramitados

Núm. Total de Expedientes Misionales Recibidos	Núm. Total de Expedientes Misionales Con Gestión Realizada (Tramitados)	Núm. Total de Expedientes Misionales Sin Gestión Realizada (No-Tramitados)
12	8	4

 	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

En el mes de noviembre el área de FISCALIA tuvo un ingreso de 2 expedientes, de los cuales 1 tuvieron gestión y de los 1 no fueron tramitados

Núm. Total de Expedientes Misionales Recibidos	núm. Total de Expedientes Misionales Con Gestión Realizada (Tramitados)	núm. Total de Expedientes Misionales Sin Gestión Realizada (No-Tramitados)
2	1	1

En el mes de noviembre el área de SERVICIOS PUBLICOS tuvo un ingreso de 70 expedientes, de los cuales 65 tuvieron gestión y de los 5 no fueron tramitados

núm. Total de Expedientes Misionales Recibidos	núm. Total de Expedientes Misionales Con Gestión Realizada (Tramitados)	núm. Total de Expedientes Misionales Sin Gestión Realizada (No-Tramitados)
70	65	5

En el mes de diciembre el área de BIENES URBANISMO MEDIO AMBIENTE Y POLICIVO tuvo un ingreso de 48 expedientes, de los cuales 42 tuvieron gestión y de los 6 no fueron tramitados.

núm. Total de Expedientes Misionales Recibidos	núm. Total de Expedientes Misionales Con Gestión Realizada (Tramitados)	núm. Total de Expedientes Misionales Sin Gestión Realizada (No-Tramitados)
48	42	6

 	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

En el mes de diciembre el área de DERECHOS HUMANOS tuvo un ingreso de 70 expedientes, de los cuales 68 tuvieron gestión y de los 2 no fueron tramitados.

núm. Total de Expedientes Misionales Recibidos	núm. Total de Expedientes Misionales Con Gestión Realizada (Tramitados)	núm. Total de Expedientes Misionales Sin Gestión Realizada (No-Tramitados)
70	68	2

En el mes de diciembre el área de DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA tuvo un ingreso de 7 expedientes, de los cuales 0 tuvieron gestión y de los 7 no fueron tramitados.

núm. Total de Expedientes Misionales Recibidos	núm. Total de Expedientes Misionales Con Gestión Realizada (Tramitados)	núm. Total de Expedientes Misionales Sin Gestión Realizada (No-Tramitados)
7	0	7

En el mes de diciembre el área de FAMILIA tuvo un ingreso de 22 expedientes, de los cuales 19 tuvieron gestión y de los 3 no fueron tramitados.

núm. Total de Expedientes Misionales Recibidos	núm. Total de Expedientes Misionales Con Gestión Realizada (Tramitados)	núm. Total de Expedientes Misionales Sin Gestión Realizada (No-Tramitados)
22	19	3

 	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

En el mes de diciembre el área de FISCALIA tuvo un ingreso de 14 expedientes, de los cuales 3 tuvieron gestión y de los 11 no fueron tramitados

núm. Total de Expedientes Misionales Recibidos	núm. Total de Expedientes Misionales Con Gestión Realizada (Tramitados)	núm. Total de Expedientes Misionales Sin Gestión Realizada (No-Tramitados)
14	3	11

En el mes de diciembre el área de SERVICIOS PUBLICOS tuvo un ingreso de 79 expedientes, de los cuales 74 tuvieron gestión y de los 5 no fueron tramitados

núm. Total de Expedientes Misionales Recibidos	núm. Total de Expedientes Misionales Con Gestión Realizada (Tramitados)	núm. Total de Expedientes Misionales Sin Gestión Realizada (No-Tramitados)
79	74	5

En el mes de diciembre el área de TRABAJO SOCIAL tuvo un ingreso de 18 expedientes, de los cuales 15 tuvieron gestión y de los 3 no fueron tramitados

núm. Total de Expedientes Misionales Recibidos	núm. Total de Expedientes Misionales Con Gestión Realizada (Tramitados)	núm. Total de Expedientes Misionales Sin Gestión Realizada (No-Tramitados)
18	15	3

 	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

3. OBSERVACIONES

Realizando seguimiento al cumplimiento del marco normativo respecto a las PQRSD que se radican a diario se evidencia que un gran número de solicitudes llegan al correo: info@personeriacartagena.gov.co y al número de celular 304 303 0918, además de las recibidas de manera personal de cada funcionario.

La oficina de control interno asesora en la presentación de las PQRSD vía correo electrónico generando un represamiento de información.

Se recomienda sensibilizar a los usuarios, brindándole campañas educativas para el buen uso del portal ciudadano de la personería distrital de Cartagena para exponerle los beneficios que obtiene el ciudadano en ahorro en tiempo, desplazamiento, calidad de vida al disminuir las diligencias que exige un trámite y los protocolos de bioseguridad por temas de pandemia COVID 19 y las cepas que rigen actualmente.

Se evidencia actualizaciones de la gestión de actualización del SIAP referente al registro de soportes de las evidencias en las PQRSD que ingresan a la entidad.

Sin embargo, aún se continúan presentando falencias en el registro en el aplicativo.

Continua la sugerencia de la actualización del procedimiento de atención de las PQRSD de la entidad, para lograr mejorar los tiempos de respuestas y que exista una coherencia entre el aplicativo y lo que se realiza en las actividades diarias.

 	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

4. CONCLUSIONES

Reincidimos en la sugerencia de gestionar en las actualizaciones de las versiones de los aplicativos, estas se deben actualizar por lo menos cada dos años por políticas de seguridad a nivel de hardware como a nivel de software, deben ir acorde a las políticas de los servidores web. Toda la información que está en un sitio web correo Riesgos, por ende, lleva un alto grado de seguridad, Las actualizaciones como mantenimiento preventivas al código de programación para que no se presenten estas fallas.

Se robusteció la metodología continuar con las capacitaciones a las funcionarias de forma remota, mejorando los trámites oportunos y de calidad a las PQRSD, con el fin de evitar que se materialicen los riesgos del proceso.

Sin embargo, se recomienda programar capacitaciones para el registro de los expedientes en las distintas áreas de la entidad.



ANSELMA PATRICIA ARANZA PERALTA
 Jefe de la Oficina de Control Interno
 Personería Distrital de Cartagena