




**INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y  
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN VIGENCIA 1 DE  
ENERO A 30 DE JUNIO DE 2020**

**Responsable: ANSELMA PATRICIA ARANZA**


**ASESORA CONTROL INTERNO  
GESTION DE CONTROL Y SEGUMIENTO**

**29 DE JULIO 2020**

 <p><b>PERSONERIA</b> DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender sus derechos es nuestro deber</i></p>	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>	<b>CODIGO: DE- F- 003</b>
	<b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 04/22/2016</b>

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCION .....</b>	<b>2</b>
<b>2. OBJETO.....</b>	<b>3</b>
<b>3. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>4. BASE LEGAL.....</b>	<b>3</b>
<b>5. DEFINICIONES .....</b>	<b>3</b>
<b>6. RESULTADOS DEL INFORME.....</b>	<b>4</b>
<b>7. OBSERVACIONES – RECOMENDACIONES .....</b>	<b>6</b>

 <p><b>PERSONERIA</b> DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender sus derechos es nuestro deber</i></p>	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>	<b>CODIGO: DE- F- 003</b>
	<b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 04/22/2016</b>

## 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 primer semestre del año 2020, teniendo en cuenta que el sistema de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias 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.personeriactagena.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 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 el 30 de junio de 2020. 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 procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la entidad.

	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>	<b>CODIGO: DE- F- 003</b>
	<b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 04/22/2016</b>

## 2. OBJETO

Conocer el estado y calificación que dan los usuarios y a la vez realizar tabulación de información de registro de solicitudes, PQRS de la Personería Distrital de Cartagena.

## 3. ALCANCE

Verificar el cumplimiento de los procesos de La Personería Distrital de Cartagena de Indias, correspondiente a las peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, informes y demás actividades correspondiente al Sistema y evaluar el trámite dado a las mismas, durante el primer semestre de la vigencia 2020.

## 4. BASE LEGAL

Ley 190 de 1995, artículo 54  
 Decreto Nacional 2232 de 1995, artículo 9  
 Ley 1712 de 2014, artículo 11, literal h.  
 Decreto 1081 de 2015, artículo 2.1.1.6.2.  
 LEY 1677 DE 2015  
 LEY 1474 DE 2011  
 ARTICULO 76  
 LEY 1437 DE 2011  
 CIRCULAR 064 DE 2012


## 5. DEFINICIONES

### **PETICION**

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 las mismas.

### **QUEJA**

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.

	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>	<b>CODIGO: DE- F- 003</b>
	<b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 04/22/2016</b>

### RECLAMO

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, 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.

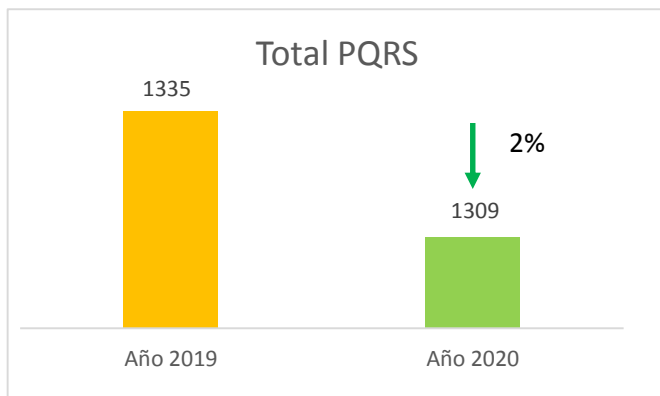
### SUGERENCIA


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.

## 6. RESULTADOS DEL INFORME

En el primer semestre del 2020 se recibieron un total de 1309 PQRS, en comparación con el mismo periodo del año 2019, en el que se recibieron 1335 PQRS se evidencia una disminución del 2%

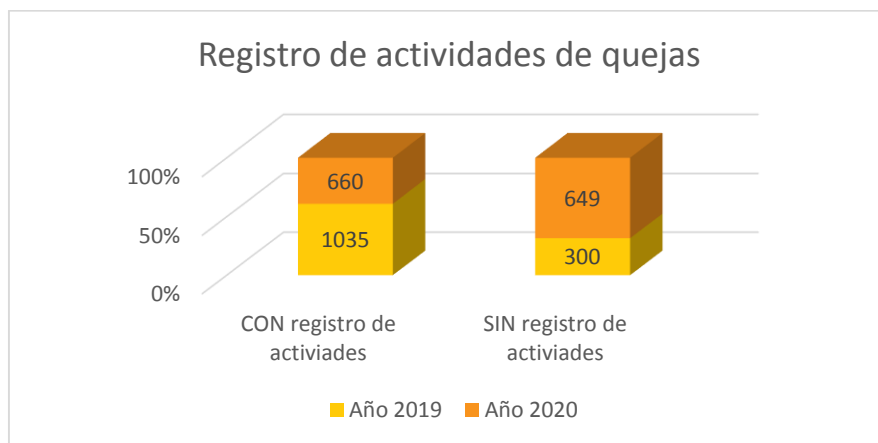
Año	Total PQRS
Año 2019	1335
Año 2020	1309




	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>	<b>CODIGO: DE- F- 003</b>
	<b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 04/22/2016</b>

Se evidencia un número de quejas atendidas con registro de actividad para el primer semestre del año 2019 de 1035 y para el mismo periodo del año 2020 - 660. Para el caso de las atendidas sin registro de actividades se atendieron para el primer semestre del año 2019 un total de 300, y para el primer semestre del año 2020 tiene un registro de 649.

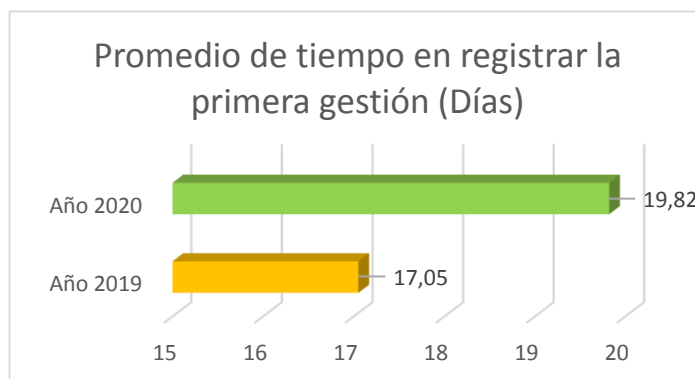
Año	Número de Quejas CON registro de actividades	Número de Quejas SIN registro de actividades
Año 2019	1035	300
Año 2020	660	649



	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>	<b>CODIGO: DE- F- 003</b>
	<b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 04/22/2016</b>

El promedio de tiempo de respuesta durante el primer semestre del año 2020 es de 19.82, comparado con el I semestre del 2019 tuvo un incremento del 13.97% esto expresado en días da un total de 2,77 días.

Año	Promedio de tiempo en registrar la primera gestión (Días)
Año 2019	17,05
Año 2020	19,82



## 7. OBSERVACIONES – RECOMENDACIONES

De manera reiterada hemos venido trabajando en conjunto con todo el personal de la Personería Distrital de Cartagena, se conformó el grupo de atención de PQRS y se contrató un funcionario como filtro para cargar todos los requerimientos en la plataforma del SIAP y poder manejar la trazabilidad de las PQRS.


Se vienen adelantando las gestiones de actualización del SIAP y capacitaciones a los funcionarios en este aplicativo.

Como sugerencia, se ha solicitado la actualización del procedimiento de atención de las PQRS 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.

Como observaciones, se cuenta con una parte de la información de las PQRS; sin embargo, aún falta seguir concientizando a los funcionarios, acerca de la importancia de ingresar toda la información que llega en la plataforma SIAP, para poder presentar un informe más real.

Se recomienda revisar la plataforma del aplicativo de una manera periódica por parte de la Oficina de Control Interno, para evidenciar el estado actual de todos los requerimientos; además, validar si se realiza el seguimiento oportuno a cada PQRS.

Cabe anotar que cada una de estas recomendaciones permitirá medir de manera EFICAZ y

 <p><b>PERSONERIA</b> DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender sus derechos es nuestro deber</i></p>	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>	<b>CODIGO: DE- F- 003</b>
	<b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 04/22/2016</b>

EFICIENTE los tiempos de respuestas oportunas, como parte de la calidad del servicio que brinda la Personería Distrital de Cartagena.

Se recomienda manejar una matriz consolidada de las PQRS, que permita articular la información entre los funcionarios de la personería y la persona encargada de las PQRS; de esta manera, poder tener una trazabilidad en cada PQRS, dejando evidencias desde el momento del ingreso hasta el cierre de cada caso, así como también constancias de las interacciones entre el solicitante y el personal de la personería que lo atiende.



ANSELMA PATRICIA ARANZA PERALTA  
Asesora de Control Interno

Elaborado por:

Enith Torreglosa Lemus

Presentado a:

Comité Institucional de Control Interno