



**PERSONERIA
DISTRITAL
DE BUENAVENTURA**

NIT 835 000010-3

INFORME DE SEGUIMIENTO P Q R S D

Periodo de Seguimiento
Del 1 de enero al 30 de junio de
2025





**PERSONERIA
DISTRITAL
DE BUENAVENTURA**

NIT 835 000010-3

20-30.15

Oficina de Control Interno

Informe de Seguimiento a PQRS Primer Semestre de 2025

El presente informe tiene como propósito, dar alcance al Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 ***“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”***. Y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia, y celeridad de las actuaciones administrativas.

Este seguimiento corresponde al período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025; los datos para la construcción del informe fueron suministrados por la Unidad de Gestión Documental, en calidad de administrador del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Durante el periodo de seguimiento, la Oficina de Control Interno logró establecer situaciones de alerta y recomendaciones orientadas al mantenimiento de controles y medidas para mejorar la eficiencia en la prestación del servicio al ciudadano.

La Personería Distrital de Buenaventura, dispone de diferentes medios para recibir las PQRS, dentro de los cuales se encuentra directamente en la oficina a través de la ventanilla única, la página web por medio del link <http://www.personeriabuenaventura.gov.co/index.php/atencion-alcidudano/peticiones-sugerencias-quejas-y-reclamosa>, por correo electrónico personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co, el buzón de sugerencias ubicado en la recepción, diligenciado el formato diseñado para tal fin.

La dependencia encargada de recibir las quejas en la entidad y repartirla a las diferentes dependencias de acuerdo a la competencia para el trámite, es el Despacho del personero.

La Oficina de Control Interno realiza la evaluación al trámite de las peticiones quejas y reclamos, conforme a reporte generado en el software para atención de usuarios y lo reportado por la oficina asesora de planeación.



**PERSONERIA
DISTRITAL
DE BUENAVENTURA**

NIT 835 000010-3

OBJETIVO:

Realizar seguimiento al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas que interponen ante la Personería Distrital, a través de los diferentes medios establecidos para tal fin; con el propósito de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar la recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

ALCANCE:

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información y servicios, interpuestas por la ciudadanía ante la Personería Distrital de Buenaventura del 1 de enero hasta el 30 de junio de 2025.

NORMATIVIDAD:

- Constitución Política de Colombia - Art. 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".
- 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.
- 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".



ASPECTOS GENERALES

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los canales de atención dispuestos por la Personería Distrital de Buenaventura, para facilitar el acceso de la comunidad a los servicios que presta la entidad, en el marco de sus funciones y competencias constitucionales, legales y reglamentarias, corresponden a los siguientes:

Atención Presencial: Contacto personalizado de los ciudadanos con los funcionarios de la entidad cuando éstos acceden a las instalaciones físicas en los puntos de atención

Unidad de Protección y Atención Permanente de Derechos Humanos Centro Administrativo Distrital Alcaldía Calle 2 Edificio CAM piso 10	Lunes a Viernes 8 am – 12 am / 2 pm – 6 pm
Unidad Atención Regional a Víctimas Dg 1 #80-67 Entrada Matía Mulumba Avenida Simón Bolívar	Lunes a Viernes 8 am – 12 am / 2 pm – 6 pm
Casa de Justicia Calle 4 sur #73ª-2 a 73ª-70 Barrio Nueva Granada	Una vez al mes concertado con la entidad Casa de Justicia

Atención Telefónica: Contacto verbal de los ciudadanos con los funcionarios de la Personería Distrital, donde un funcionario de la entidad le atenderá para la recepción de las inquietudes, solicitudes de información, quejas, reclamos o denuncias que presente el ciudadano y dar el trámite correspondiente, la entidad a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.

Líneas Habilitadas	2978928 3207200090	Lunes a Viernes 8 am – 12 am / 2 pm – 6 pm 24 horas
-----------------------	---------------------------	---



**PERSONERIA
DISTITAL
DE BUENAVENTURA**

NIT 835 000010-3

Medio Escrito: Compuesto por el correo físico, correo electrónico institucional y el formulario electrónico dispuesto en el sitio web de la entidad:

Correo Físico	Ventanilla Única de la Personería Distrital de Buenaventura Buzón de Sugerencias Centro Administrativo Distrital Alcaldía Calle 2 Edificio CAM piso 10	Lunes a Viernes 8 am – 11 am / 2 pm – 5 pm
Correo Electrónico	Personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co	24 horas
Radicación en línea	www.personeriabuenaventura.gov.co https://www.personeriabuenaventura.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/peticiones-sugerencias-quejas-y-reclamos	24 horas

Atención Virtual: los ciudadanos podrán solicitar información, presentar inquietudes, quejas o reclamos a la Personería Distrital a través de su página web www.personeriabuenaventura.gov.co y correo electrónico personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co , redes sociales disponibles en el sitio web de la entidad: X, Instagram, Facebook.

DESCRIPCIÓN DE LAS PQRS

PETICIONES

Corresponde a los derechos de petición impetrados directamente a la Personeria Distrital de Buenaventura, así como consultas, solicitudes de información y/o documentos que tienen relación directa con las funciones y competencias del Ente de Control e ingresan a través del Sistema de Gestión Documental, para su gestión y trámite a través de las diferentes Direcciones y Oficinas de la entidad.

DESCRIPCIÓN DE LAS PETICIONES Y TIEMPOS DE RESPUESTA:

Derecho de Petición, quince (15) días después de la fecha de radicación.

Consultas, treinta (30) días hábiles después de la fecha de radicación.

Solicitud de información y/o documentos, diez (10) días hábiles después de la fecha de radicación.



QUEJA Y RECLAMO POR EL SERVICIO.

Corresponde a la manifestación de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Personería de Cali y su tratamiento debe asegurar el cierre de éste.

SUGERENCIA

Corresponde a la propuesta que formula una persona natural o jurídica para el mejoramiento de los servicios que presta la entidad.

DENUNCIA

Corresponde a una denuncia relacionada con posibles actos de corrupción, presuntamente cometidos por funcionarios de la Personería de Cali en el desempeño de sus funciones.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, a continuación, en la tabla N° 1 se relacionan las solicitudes de acceso a la información pública gestionadas por la Entidad durante el primer semestre 2025:

Tabla No. 1

PQRS RECIBIDAS MENSUALMENTE	PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	TOTAL MES
MESES					
ENERO	13	3	12	0	28
FEBRERO	19	5	1	0	25
MARZO	28	11	9	0	48
ABRIL	36	1	2	0	39
MAYO	21	2	1	0	24
JUNIO	17	4	1	0	22
TOTAL	134	26	26	0	186

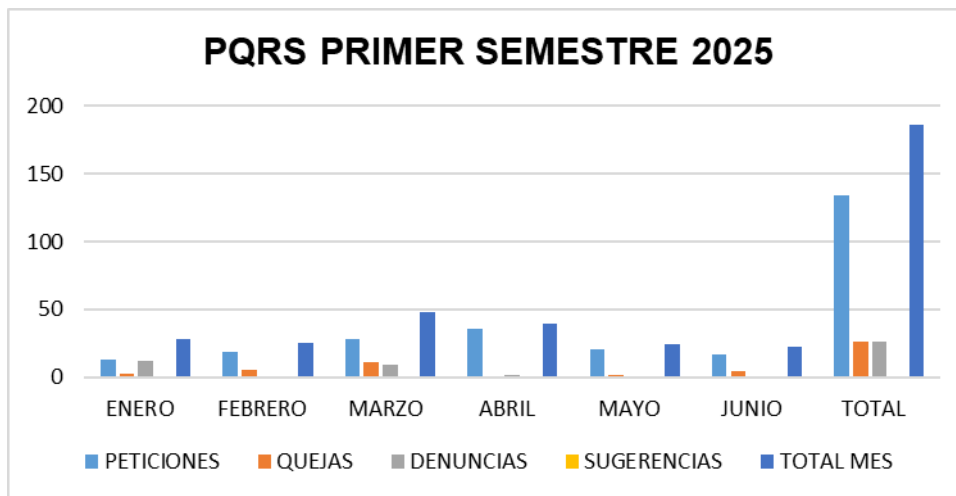
Fuente: Informe de seguimiento personerías delegadas y despacho



**PERSONERIA
DISTRITAL
DE BUENAVENTURA**

NIT 835 000010-3

GRAFICO No. 1



Se identificaron 134 solicitudes o peticiones, 26 Quejas recibidas, corresponden a la vulneración de derechos, y durante este periodo de evaluación se presentaron 26 denuncias, las cuales son analizadas en el proceso de Ministerio Público, para determinar si proceden, si se archivan o se les da traslado por competencia.

Durante dicho periodo no se presentaron denuncias en contra de servidores de la Personería.

Los meses de mayor ingreso de PQR impetradas a la Personería Distrital de Buenaventura, se presentó en marzo con el **26%**, seguido de abril con el **21%**, de un total de 186 PQR radicadas en el I Semestre 2025.

Los meses en los que ingresaron menos PQR fueron mayo y junio, con una participación del **13%** y **12%**, respectivamente.



SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN

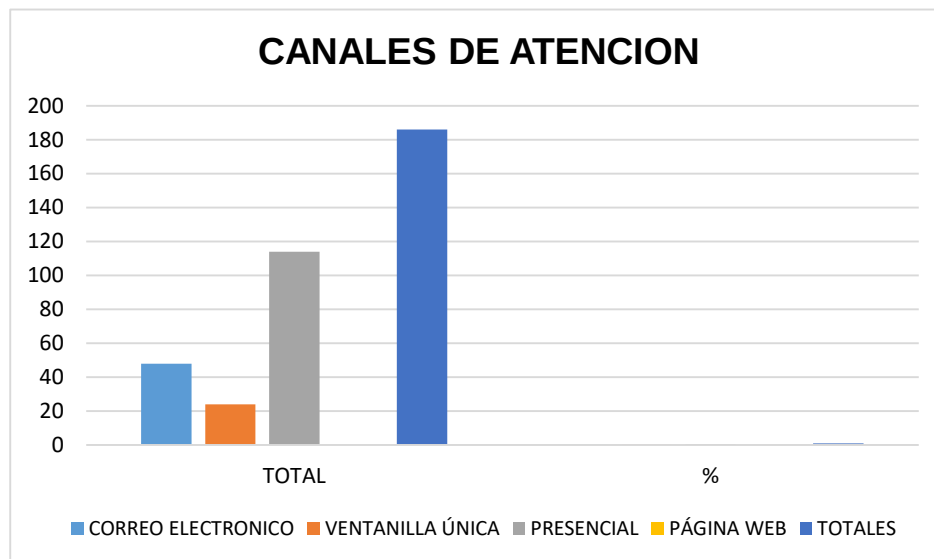
La Entidad dispone de diferentes canales de comunicación: Presencial, ventanilla única, correo electrónico, telefónico, página web, para que las personas y partes interesadas presenten diferentes solicitudes. Sin embargo, se observa conforme al reporte de software.

Tabla No. 2

CANALES DE ATENCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico	48	26%
Ventanilla Única	24	13%
Presencial	114	61%
Página Web	0	0%
TOTALES	186	100%

Fuente: Información de las personerías delegadas y despacho del personero

GRAFICO No. 2



Como se observa en el cuadro anterior, los tres canales de atención son utilizados por los usuarios de forma muy significativa, sobre sale la atención de manera presencial con una participación del 61 %, al igual que la radicación solicitudes a través de la ventanilla única en un 13%, no obstante, los usuarios utilizan el correo electrónico con frecuencia en un 26%.



Aunque la entidad realiza la constante difusión de los diferentes medios de atención, sigue siendo la atención presencial el medio preferido por los usuarios para el trámite de sus solicitudes.

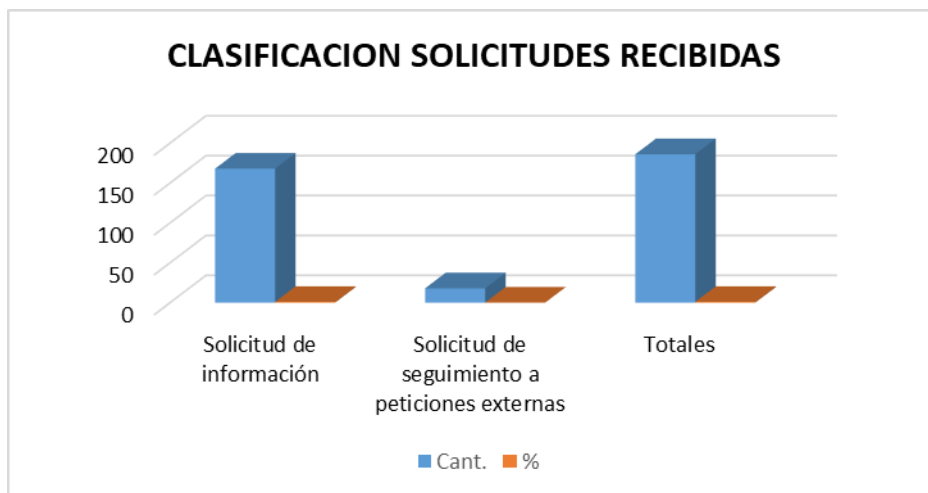
CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

Dentro de la documentación recibida, se tramitaron un total de 186 solicitudes.

Tabla No. 3

Clasificación de solicitudes recibidas	Cant.	%
Solicitud de información	168	90%
Solicitud de seguimiento a peticiones externas	18	10%
Totales	186	100%

GRAFICO No. 3





ATENCIÓN DE LAS PETICIONES:

La Ley 1755 de 2015 en su Artículo 13, contempla lo siguiente; “toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo”.

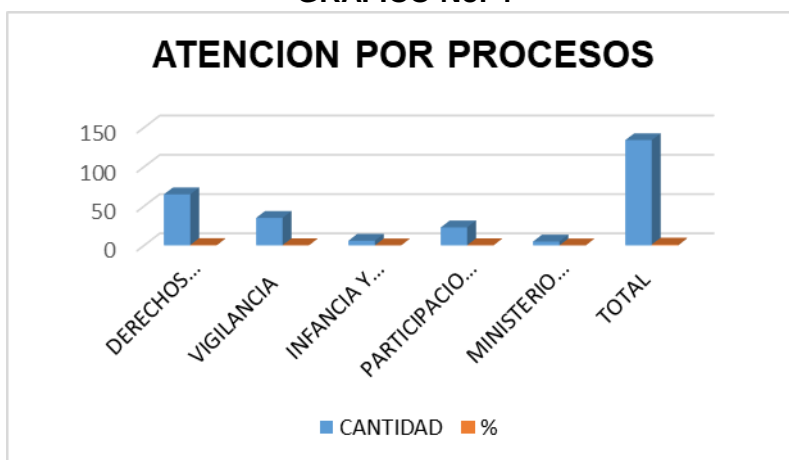
Por lo anterior y con el objetivo de realizar un seguimiento efectivo se procedió a revisar la información reportada por los diferentes procesos de la entidad con el fin de establecer el cumplimiento en los términos de ley para dar respuesta a las peticiones de los usuarios. Evidenciando el siguiente comportamiento por procesos para el periodo de seguimiento:

Tabla No. 4

PROCESOS	CANTIDAD	%
DERECHOS HUMANOS	65	49%
VIGILANCIA	35	26%
INFANCIA Y ADOLESCENCIA	6	4%
PARTICIPACION CIUDADANA	23	17%
MINISTERIO PÚBLICO	5	4%
TOTAL	134	100%

Fuente: Informe Lideres de Proceso

GRAFICO No. 4





**PERSONERIA
DISTRITAL
DE BUENAVENTURA**

NIT 835 000010-3

El proceso que más recibió solicitudes fue el de Derechos Humanos, con un total de 65, que equivale al 49%; seguido por el proceso Vigilancia de la Conducta Oficial de 35, equivalente al 26%.

TIEMPO DE RESPUESTA

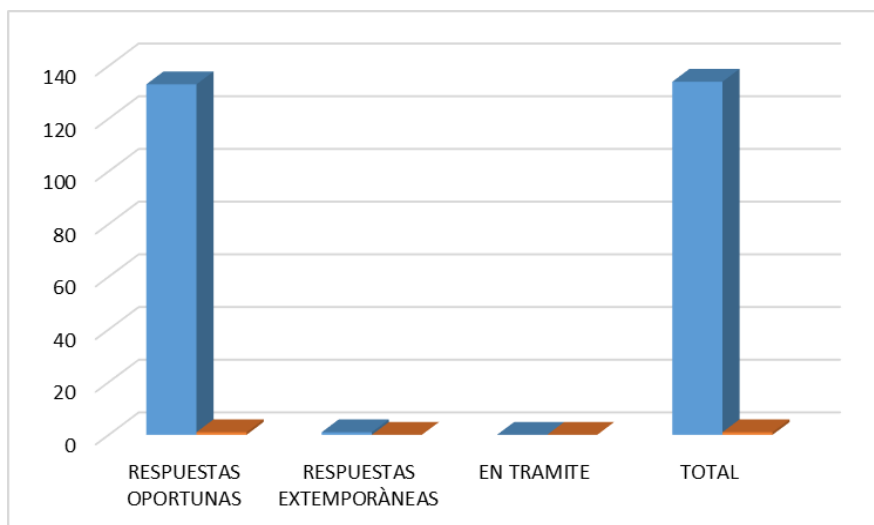
Conforme a lo establecido en la ley 2207 de 2022, el término para dar respuesta a un derecho de petición es de 15 días. Teniendo en cuenta lo anterior se evaluaron los tiempos de respuesta a las peticiones recibidas durante el primer semestre 2025, observando lo siguiente:

Tabla No 5

CONCEPTO	CANT	%
RESPUESTAS OPORTUNAS	133	99%
RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	1	1%
EN TRAMITE	0	%
TOTAL	134	100%

Fuente: Informe de seguimiento personerías delegadas

GRAFICO No. 5



En cumplimiento a los tiempos de respuesta para el periodo de seguimiento primer semestre del 2025, se observó que el 99% requerimientos fueron atendidos de manera oportuna, y 1% requerimiento atendidos de forma extemporánea.



SOLICITUD DE SERVICIOS

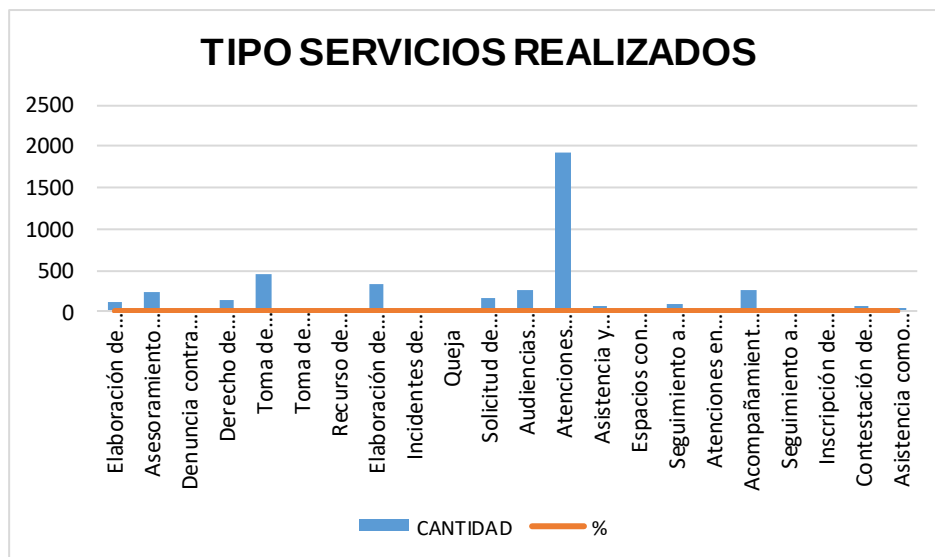
Conforme a información registrada en el software sugerido para la atención a los usuarios que requieren los servicios que brinda la Personería Distrital, se atendieron un total de 4.329 solicitudes de servicios durante el primer semestre 2025, clasificadas de la siguiente manera:

Tabla No. 6

TIPO DE SERVICIO	CANTIDAD	%
Elaboración de Acción de Tutela	126	2.9%
Asesoramiento jurídico en oficina	238	5.5%
Denuncia contra entidad Publica	26	0.6%
Derecho de petición	134	3.0%
Toma de Declaración Individual Oficina	457	10.6%
Toma de Declaración Colectiva Oficina	5	0.1%
Recurso de Reposición	19	0.4%
Elaboración de Oficios	334	7.7%
Incidentes de Desacato	19	0.4%
Queja	26	0.6%
Solicitud de información	168	3.9%
Audiencias Programadas y Asistidas	250	5.8%
Atenciones Población Víctimas en Jornadas móviles (Personería en tu Barrio, Descentralizadas)	1933	44.7%
Asistencia y Acompañamiento a Comités Institucional Distrital	72	1.7%
Espacios con Organismos Internacionales	15	0.3%
Seguimiento a remisiones institucionales	85	1.9%
Atenciones en Oficina temas de salud	20	0.5%
Acompañamiento Garante de Diligencia Pública	256	5.9%
Seguimiento a procesos	25	0.6%
Inscripción de Veedurías Ciudadanas	3	0.1%
Contestación de oficios dirigidos a la Personería	65	1.5%
Asistencia como garante de Derechos humanos	53	1.5%
TOTAL	4329	100.0%



GRAFICO No. 6



SOLICITUD DE SERVICIOS POR ÁREAS

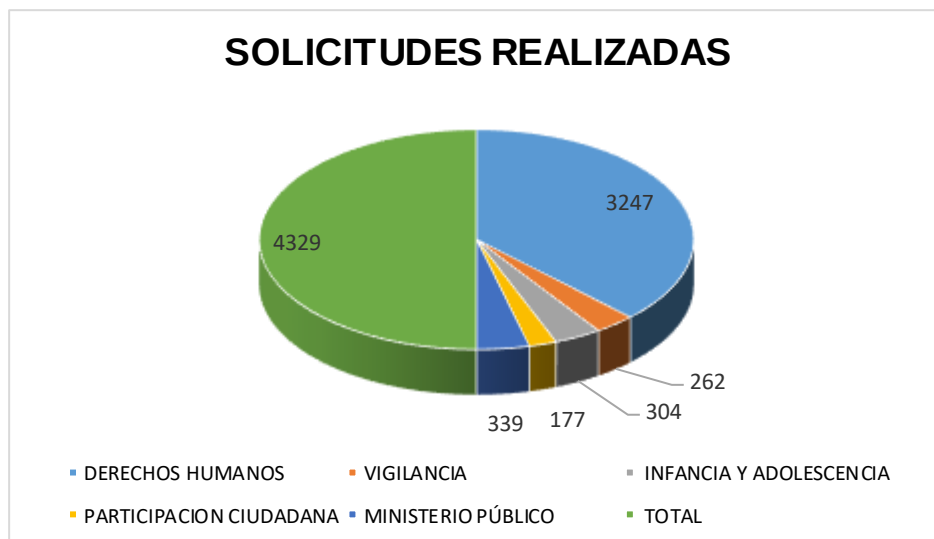
De las atenciones por los servicios ofertados y atendidos por la Personería Distrital de Buenaventura, durante el primer semestre del año 2025, y las áreas que se más atenciones tuvieron de todos los servicios realizados, los cuales se detallan a continuación:

Tabla No. 7

TIPO DE SERVICIO	CANTIDAD	%
DERECHOS HUMANOS	3247	75%
VIGILANCIA	262	6%
INFANCIA Y ADOLESCENCIA	304	7%
PARTICIPACION CIUDADANA	177	4%
MINISTERIO PÚBLICO	339	8%
TOTAL	4329	100%



GRAFICO No. 7



En la gráfica se observa que el proceso de derechos humanos atendió un total 3.247 usuarios, es decir un 75%, siendo la atención población víctimas en las jornadas móviles, la más relevante 1895, toma de declaración individual en oficina el servicio que más solicitan los usuarios en 457, como tercera acción se destaca la elaboración de oficios 260, acompañamiento como garantes de derechos 256 y de igual manera en menor proporción están, la acción de tutelas en 10, derechos petición con 65, asistencia comités distrital, al igual espacios con organismos internacionales 40.

No se presentó acción disciplinaria contra servidor público, toda vez que por su objeto misional la Personería Distrital recibe las quejas y denuncias de la comunidad frente a un presunto acto de corrupción o mala conducta de algún servidor público, que deba ser investigada por este ente de control.

Tampoco se presentó quejas contra de algún funcionario de la Personería, si llegaron a recibirse serían tramitadas inicialmente por oficina de Talento humano.



**PERSONERIA
DISTRITAL
DE BUENAVENTURA**

NIT 835 000010-3

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Personería Distrital de Buenaventura para el primer semestre de 2025 recibió un total de 354 PQRSD, destacándose las solicitudes información con 168, seguidas de las Peticiones con 134, Quejas 26, Denuncias 26.

Mediante verificación en el software sugerido para las peticiones, observaron algunos registros de PQRSD, sin embargo, estas deben ser ingresadas como solicitud de servicio, toda vez, que se gestionan a través de procesos de derechos humanos.

El medio más utilizado por los usuarios es la forma presencial 114 equivalente al 61%, seguido de correo electrónico con 48 equivalente al 26% y la ventanilla única, con 24 equivalente al 13%.

Con respecto a la atención a víctimas, la Personería ha dispuesto personal en el CRAV de lunes a viernes, lo que ha permitido que se atienda oportunamente a las personas en la toma de declaraciones de hechos victimizantes, pero lo que más impacto se dio fue la atención móvil en diferentes sectores tanto de la zona urbana como la de zona rural lo que representa 44.7% de los servicios.

Se sugiere seguir fomentando el uso de los medios virtuales para la atención de trámites y servicios con el fin de optimizar el uso de las plataformas tecnológicas y seguir con la implementación de la política de cero papeles.

La utilización del software sugerido, fue poco utilizado durante el primer semestre, sino de manera manual, lo cual dificultó para este corte realizar un monitoreo constante en el de las PQRSD y su clasificación. Por lo tanto, se recomienda continuar y fortalecer este monitoreo

Original Firmado

**ROCIO SINISTERRA H.
Jefe Oficina de Control Interno**