



**PERSONERIA
DISTRITAL
DE BUENAVENTURA**

NIT 835 000010-3

INFORME DE SEGUIMIENTO P Q R S D

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SOLICITUDES DE INFORMACION Y
DENUNCIAS

Periodo de Seguimiento
Del 1 de julio al 30 de diciembre
de 2025





20-30.15

Oficina de Control Interno

Informe de Seguimiento a PQRS Segundo Semestre de 2025

La Oficina de Control Interno, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 del 12 de julio 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 julio y el 30 de diciembre de 2025.

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:

El análisis y seguimiento al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitud de acceso a la información, se efectuó teniendo en cuenta la información entregada sobre las 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 julio hasta el 30 de diciembre 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".
- Código Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo Título II 13 al 31.
- Ley 1712 de 2014. *"Por medio del cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho al Acceso de la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"*, en especial con lo dispuesto en el artículo 11°.

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:

Canal 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 #73 ^a -2 a 73 ^a -70 Barrio Nueva Granada	Una vez al mes concertado con la entidad Casa de Justicia



**PERSONERIA
DISTRITAL
DE BUENAVENTURA**
NIT 835 000010-3

Canal 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
-----------------------	---------------------------	---

Canal Atención 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

Canal 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.



**PERSONERIA
DISTRITAL
DE BUENAVENTURA**

NIT 835 000010-3

DESCRIPCIÓN DE LAS PQRS

PETICIONES

Corresponde a los derechos de petición impetrados directamente a la Personería 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.

SUGERENCIA

Corresponde a la propuesta que formula una persona natural o jurídica para el mejoramiento de los servicios que presta 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 Distrital de Buenaventura y su tratamiento debe asegurar el cierre de éste.

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 ANÁLISIS DEL SEGUIMIENTO

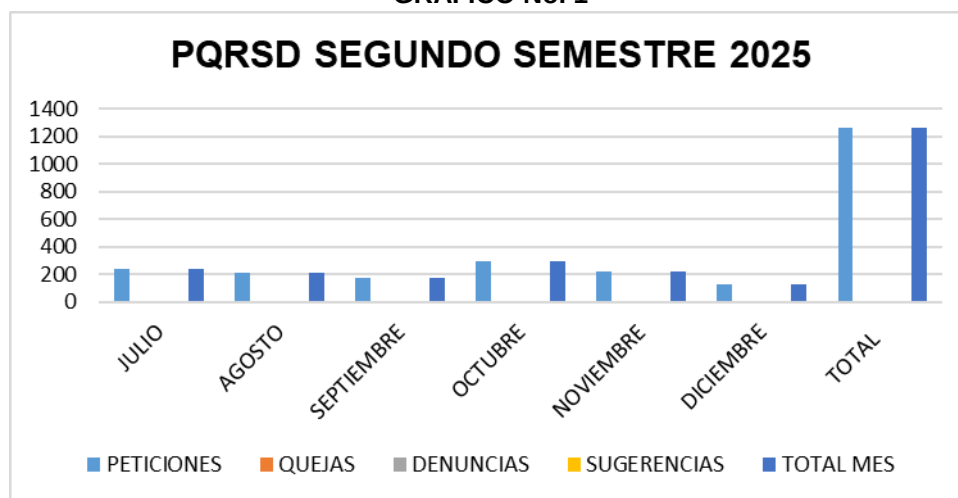
En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, Decreto 1081 de mayo de 2015 Artículo 2.1.1.6.2 “*Informes de solicitudes de acceso a la información*”, a continuación, en la tabla N° 1 se relacionan las solicitudes de acceso a la información pública gestionadas por la Entidad durante el segundo semestre 2025:

Tabla No. 1

PQRS D RECIBIDAS MENSUALMENTE	PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	TOTAL MES
MESES					
JULIO	238	0	0	0	238
AGOSTO	209	0	0	0	209
SEPTIEMBRE	176	0	0	0	176
OCTUBRE	292	0	0	0	292
NOVIEMBRE	223	0	0	0	223
DICIEMBRE	126	0	0	0	126
TOTAL	1.264	0	0	0	1.264

Fuente: Informe de seguimiento personerías delegadas y despacho

GRAFICO No. 1



En el periodo analizado ingresaron a la Entidad 1.264 solicitudes de personas y partes interesadas, de las cuales se dio traslado a otras entidades a 84 solicitudes correspondiente al 7%, para lo que fuera de su competencia.



**PERSONERIA
DISTRITAL
DE BUENAVENTURA**
NIT 835 000010-3

Los meses de mayor ingreso de PQRSD impetradas a la Personería Distrital de Buenaventura, se presentó en julio con el **19%**, seguido de octubre con el **23%**, de un total de 1.264 PQRSD radicadas en el II Semestre 2026.

SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN

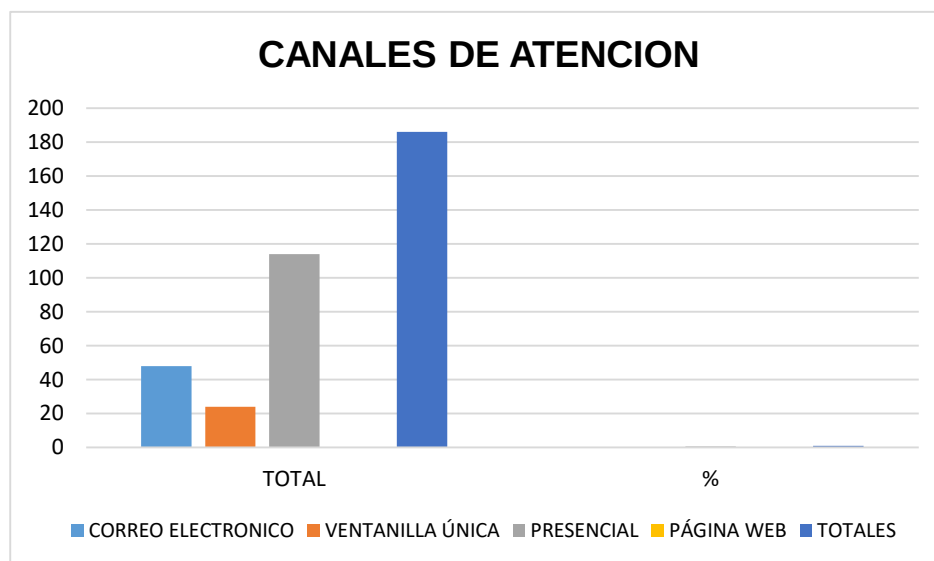
La Entidad dispone de diferentes canales de comunicación: presencial, ventanilla única, correo electrónico, telefónico, página web, para que las personas y partes interesadas presenten diferentes solicitudes. Sin embargo, se observa conforme al reporte de software.

Tabla No. 2

CANALES DE ATENCIÓN	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	208	16%
VENTANILLA ÚNICA	288	23%
PRESENCIAL	762	60%
PÁGINA WEB	6	1%
TOTALES	1264	100%

Fuente: Información de las personerías delegadas y despacho del personero

GRAFICO No. 2





Como se observa en la tabla No.2, se ilustra sobre los diferentes medios que se presentaron las PQRSD a la Personería Distrital de Buenaventura, del Segundo Semestre 2025, en donde se observa que el medio de atención más utilizados por los usuarios de forma muy significativa, es el canal presencial en un 60%, seguido del canal ventanilla única en un 23%, no obstante, y finalmente los usuarios utilizan el correo electrónico con frecuencia en un 16%.

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.

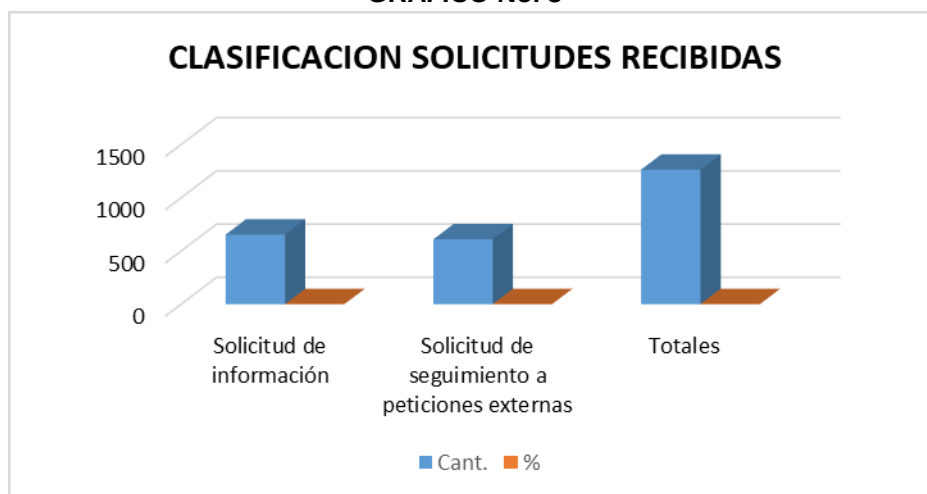
CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

Dentro de la documentación recibida, se tramitaron un total de 1264 solicitudes.

Tabla No. 3

Clasificación de solicitudes recibidas	Cant.	%
Solicitud de información	654	52%
Solicitud de seguimiento a peticiones externas	610	48%
Totales	1264	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”.

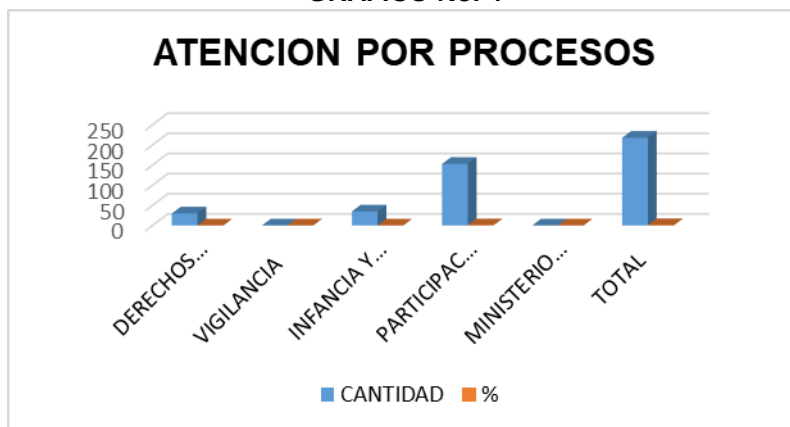
Por lo anterior y con el objetivo de realizar un seguimiento efectivo se procedió a revisar la información reportada por los diferentes procesos de la entidad con el fin de establecer el cumplimiento en los términos de ley para dar respuesta a las peticiones de los usuarios. Evidenciando el siguiente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

Tabla No. 4

PROCESOS	CANTIDAD	%
DERECHOS HUMANOS	30	14%
VIGILANCIA	0	0%
INFANCIA Y ADOLESCENCIA	35	16%
PARTICIPACION CIUDADANA	153	70%
MINISTERIO PÚBLICO	0	0%
TOTAL	218	100%

Fuente: Informe Lideres de Proceso

GRAFICO No. 4



El proceso que más recibió solicitudes de Derecho de Petición fue el de Participación Ciudadana, con un 70%; seguido del área Infancia y Adolescencia con un 16%, y por último área de Derechos Humanos equivalente al 14%.



TIEMPO DE RESPUESTA

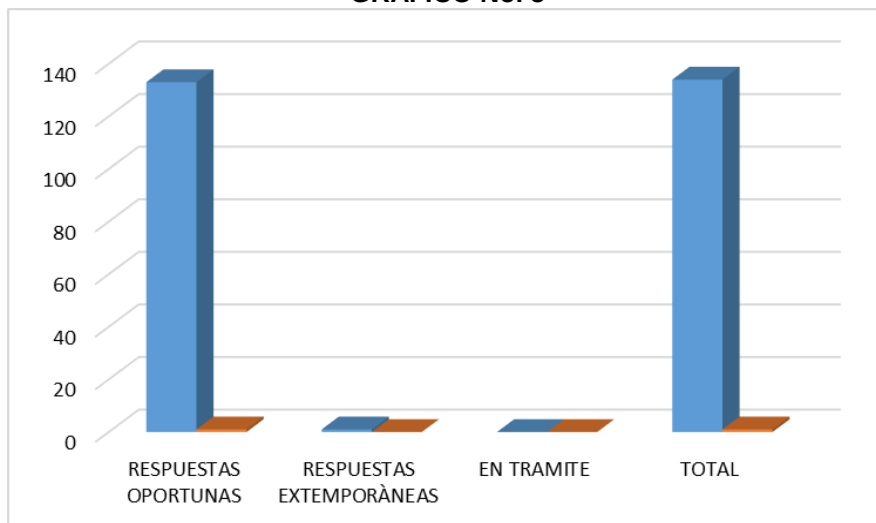
Conforme a lo establecido en la ley 2207 de 2022, el término para dar respuesta a un derecho de petición es de 15 días. Teniendo en cuenta lo anterior se evaluaron los tiempos de respuesta a las peticiones recibidas durante el segundo semestre 2025, observando lo siguiente:

Tabla No 5

CONCEPTO	CANT	%
RESPUESTAS OPORTUNAS	103	47%
RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	70	32%
EN TRAMITE	45	21%
TOTAL	218	100%

Fuente: Informe de seguimiento personerías delegadas

GRAFICO No. 5



En cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1081 de mayo de 2015, Artículo 2.1.1.6.2 “*Informes de solicitudes de acceso a información*”, La entidad en relación con el tiempo de respuestas para realizar los trámites de las PQRSD, para el periodo de seguimiento segundo semestre del 2025, se observó que el 47% requerimientos fueron atendidos de manera oportuna, el 32% requerimiento atendidos de forma extemporánea y en trámite el 21%.



**PERSONERIA
DISTRI TAL
DE BUENAVENTURA**
NIT 835 000010-3

SOLICITUD DE SERVICIOS

En la siguiente tabla No.6, se muestran las diferentes tipologías más recurrentes de las personas y partes interesadas presentan y que reclaman la atención de la Personería Distrital así:

Tabla No. 6

TIPO DE SERVICIO	CANTIDAD	%
Elaboración de Acción de Tutela	251	6,2%
Asesoramiento jurídico en oficina	135	3,3%
Derecho de petición	218	5,4%
Toma de Declaración Individual	440	10,8%
Toma de Declaración Colectiva	5	0,1%
Recurso de Reposición	24	0,6%
Elaboración de Oficios	165	4,1%
Respuestas a Tutelas Vinculadas	10	0,2%
Solicitud de información	57	1,4%
Respuestas a Solicitudes	14	0,3%
Atenciones Población Víctimas en Jornadas móviles (Personería en tu Barrio, Descentralizadas)	1892	46,5%
Contestación de Tutelas	108	2,7%
Atención población carcelarias PPL atendidos y asistidos	522	12,8%
Seguimiento remisiones institucionales	84	2,1%
Acompañamiento Garante de Diligencia Pública	26	0,6%
Atención comunidad estudiantil	30	0,7%
Inscripción de Veedurías Ciudadanas	6	0,3%
Seguimiento a peticiones externas y/o derecho de petición	30	0,7%
Requerimientos dirigidos a Personería	10	0,2%
Solicitud acción disciplinaria	2	0,0%
Asistencia como garante de Derechos humanos	41	1,0%
TOTAL	4070	100,0%

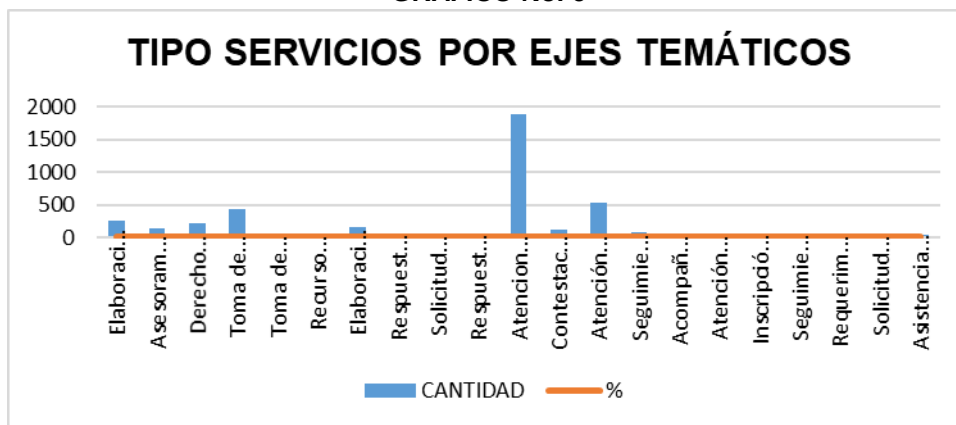


**PERSONERIA
DISTRITAL
DE BUENAVENTURA**

NIT 835 000010-3

En la tabla N° 6, se puede observar que los temas Toma de declaración individual, Jornadas móviles, descentralizadas, Atención a población carcelaria PPL, son los temas prioritarios dentro de las solicitudes de requerimientos que se presentan para ser atendidos por la Personería Distrital de Buenaventura, con un 70,12% del total de las PQRSD, seguido de temas como Derechos de Petición en un 5.4% y Elaboración de Tutelas 6.2%.

GRAFICO No. 6



La Entidad ha fortalecido los servicios y la atención de usuarios, en la Personería se implementó la asignación de turnos en el horario de 8:00 am a 3:00 pm, de lunes a viernes.

SOLICITUD DE SERVICIOS REALIZADAS POR ÁREAS

De las atenciones por los servicios ofertados y atendidos por la Personería Distrital de Buenaventura, durante el Segundo 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	3039	75%
VIGILANCIA	173	4%
INFANCIA Y ADOLESCENCIA	295	7%
PARTICIPACION CIUDADANA	563	14%
TOTAL	4070	100%

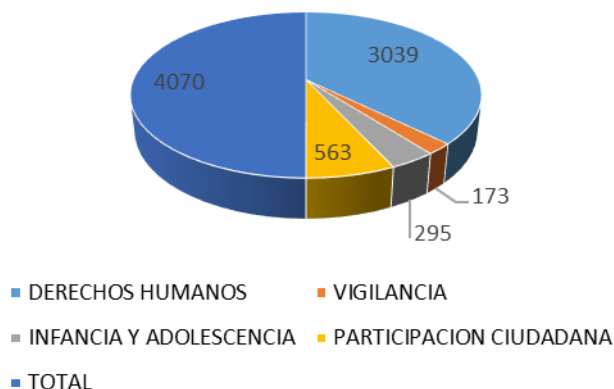


**PERSONERIA
DISTRITAL
DE BUENAVENTURA**

NIT 835 000010-3

GRAFICO No. 7

SOLICITUDES REALIZADAS



En la gráfica se observa que el proceso de Derechos Humanos atendió un total 3.039 usuarios, equivalentes a un 75%, siendo la atención población víctimas en las jornadas móviles, la más relevante en 1892 equivalente a un 47%; toma de declaración individual en oficina el servicio que más solicitan los usuarios en 440 equivalente a un 11%; la atención a la población carcelaria 522 PPL asistidos equivalente a un 13%.

Como tercera acción de los servicios ofertados relevantes por la Entidad se destaca la elaboración de derechos de petición 218 equivalentes al 5.4%; elaboración de Tutelas 251 equivalentes a un 6.2%; elaboración de oficios 165 equivalente al 4.1%; asesoramiento jurídico 135 equivalente al 3.3%; contestación de Tutelas 108 equivalentes a 2.7%.

Se recibió 2 solicitud acción disciplinaria contra servidor público por parte de usuarios, 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
DISTITAL
DE BUENAVENTURA**

NIT 835 000010-3

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Personería Distrital de Buenaventura a través de todas sus dependencias, viene atendiendo de manera oportuna las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSd que las personas y partes interesadas presentan para ser atendidas, empleando los diferentes canales implementados como la atención presencial, telefónica, vía web, correo electrónico, escrito, chat institucional, entre otros.

La Personería Distrital de Buenaventura, viene avanzando a la transformación digital, cuenta con un enlace de atención al ciudadano formulario que permiten registrar solicitudes o requerimientos ciudadanos. Uno de ellos es el formulario PQRSd en el que se registra la información relacionada con quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones, por presuntos actos de corrupción por parte de servidores (as) públicos de la Entidad.

El medio más utilizado por los usuarios es la forma presencial 762 equivalente al 60%; seguido de la ventanilla única con 288 equivalente al 23%; correo electrónico con 208 equivalente al 16% y, la página web con 6 equivalente al 1%.

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 46,5% 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 segundo semestre 2025, 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.

ROCIO SINISTERRA H.
Jefe Oficina de Control Interno