

INFORME DE PQRSD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

PRIMER SEMESTRE DE 2023

**DANIEL GUILLERMO ARENAS GAMBOA
PERSONERO DE BUCARAMANGA**

**CLAUDIA STELLA DÍAZ GARCÍA
JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

SEPTIEMBRE DE 2023

PERSONERIA DE BUCARAMANGA “MÁS CERCA MÁS VISIBLE”

Centro Administrativo Fase II Cuarto Piso, Costado Norte

Carrera 11 No. 34-16/40

Teléfonos 7000050

www.personeriabucaramanga.gov.co

INTRODUCCIÓN

Con el propósito de dar cumplimiento al informe de PQRSD y atención al ciudadano de la Personería de Bucaramanga, se realiza la evaluación respecto a las PQRSD y Atención al Ciudadano que se presentan, de conformidad con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, correspondientes al primer semestre de la vigencia 2023.

El propósito de la Oficina de Control Interno de la entidad, es desarrollar una actividad independiente y objetiva a través de la cual proporciona garantía, asesoramiento y apoyo mediante sus pronunciamientos y recomendaciones con el fin de mejorar el funcionamiento de la entidad y el logro de los resultados propuestos por la misma.

OBJETIVO GENERAL

El presente informe de PQRSD y atención al ciudadano de la Personería de Bucaramanga del primer semestre de 2023, pretende dar cumplimiento a la Ley 1474 de Julio 12 de 2011 en su artículo 76, el cual establece: “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; igualmente se verifica el cumplimiento de la circular externa no. 001 de 2011 de fecha 20 de octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial “Seguimiento a la Atención adecuada a los Derechos de Petición”.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar la gestión realizada por las diferentes áreas y/o dependencias a los requerimientos radicados en el Sistema de Gestión Documental – SIGED.
- Verificar los tiempos de respuesta de la entidad a los diferentes requerimientos de los grupos de Interés.
- Realizar un análisis que le permita a la Personería de Bucaramanga tomar decisiones oportunas para la mejora del sistema de gestión, seguimiento y control de PQRSD.

ALCANCE

El ejercicio se practica teniendo en cuenta el total de las solicitudes elevadas por la ciudadanía que solicitan información, consultas, derechos de petición, quejas o reclamos que tenga que ver con la Misión Institucional de la Personería de Bucaramanga y además sobre la atención prestada en cuanto a las capacitaciones brindadas por la entidad.

En el seguimiento se verificará que la entidad, cumpla con los requisitos establecidos para la buena y correcta atención al ciudadano por parte de las personas encargadas de prestar la atención y rendir la información, con corte de 30 de junio de 2023.

NORMATIVIDAD

Las PQRS se consideran una herramienta del orden legal y jurídico en todo el territorio nacional, para que la ciudadanía haga uso de manera adecuada y las cuales están dirigidas especialmente a las entidades del Estado, por ser estas quienes manejan, administran y custodian los bienes y recursos públicos.

En tal sentido el Gobierno Nacional expidió la Resolución 314 del 27 de febrero de 2011, por medio de la cual “se adopta el Instructivo de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición”.

El artículo 53 de la ley 190 de 1995 dispone que en toda entidad pública debe existir una dependencia encargada de la recepción y trámite de las quejas y reclamos que presenten los ciudadanos. Los derechos de petición pueden presentarse por interés general, interés particular y en nombre propio.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA

- Artículos 2º, 123, 209 y 270, donde se manifiesta que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad, y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que, entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.
- 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”.

LEYES

- 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 ítem i
- Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículo 7.
- Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. Artículo 76.
- 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”. Artículos 24, 25, 26, 27 y 76 ítem h.
- Ley 1755 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”. Artículo 1.
- Ley 2207 de 2022 “Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020”.

PERSONERÍA DE BUCARAMANGA “MÁS CERCA MÁS VISIBLE”

Centro Administrativo Fase II Cuarto Piso, Costado Norte
Carrera 11 No. 34-16/40
Teléfonos 7000050

www.personeriabucaramanga.gov.co

DECRETOS

- Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Decreto 2641 de 2012 “Por la cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de Ley 1474 de 2011”.
- Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 1081 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.”
- Decreto 1083 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único reglamentario del sector de Función Pública”.
- Decreto 1166 de 2016 regula lo atinente a la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas de manera verbal, vía telefónica o a través de medios electrónicos o tecnológicos, estableciendo la importancia de que la Entidad, centralice en una Oficina, la recepción de las peticiones elevadas por los ciudadanos.

METODOLOGÍA APLICADA

Este informe se basa en la evaluación y verificación de la implementación de los procedimientos destinados a gestionar los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que son canalizados a través de los diversos medios de comunicación de la Personería de Bucaramanga, en consonancia con los mandatos constitucionales y legales.

Se aclaran las definiciones de los siguientes conceptos, con el fin de realizar el análisis pertinente y contextualización del presente informe:

- **Petición - derecho de petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Queja:** cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico 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:** 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 de la Personería de Bucaramanga, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.
- **Denuncia:** es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

PERSONERIA DE BUCARAMANGA “MÁS CERCA MÁS VISIBLE”

Centro Administrativo Fase II Cuarto Piso, Costado Norte
Carrera 11 No. 34-16/40
Teléfonos 7000050

www.personeriabucaramanga.gov.co

Se utilizarán en este informe las siguientes abreviaturas:

- SIGED: software de gestión documental.
- PQRSD: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias

Como insumo para la elaboración del presente documento, se tendrán en cuenta, el reporte de solicitudes realizadas en cuanto a PQRSD registradas en la plataforma SIGED con fechas desde el 01/01/2023 hasta el 30/06/2023; y del 01/01/2022 hasta el 30/06/2022, con el fin de realizar comparativos, además, la tabulación de las encuestas de satisfacción de las capacitaciones realizadas para el período comprendido en el presente informe y las encuestas realizadas para evaluar la atención prestada que son depositadas en el buzón de la entrada de la entidad.

ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI

El seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, de conformidad con el MIPG, se articula con la séptima dimensión denominada “Control Interno”, la cual se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, en relación con los siguientes elementos:

- “Evaluación del riesgo” – a través de la tercera línea de defensa
- “Información y comunicación” - a través de la segunda línea de defensa.

En virtud de lo definido en la tercera línea de defensa, a la cual le corresponde “comunicar a la primera y segunda línea de defensa aquellos aspectos que se requieren fortalecer relacionados con la información y comunicación”, se desarrolla el presente informe de seguimiento con el fin de comunicar a la Alta Dirección, al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, a los procesos involucrados y a los entes de control, los resultados de la atención a las PQRSD, como parte integral del plan de acción y auditoría.

Así mismo, se articula con la segunda, tercera y quinta dimensión y políticas del MIPG en cuanto a:

- Establecer la inclusión en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC de los parámetros básicos que deben atender las dependencias encargadas de la gestión de las PQRSD de las entidades públicas, en cumplimiento del art. 76 de la ley 1474 de 2011 (segunda dimensión: direccionamiento estratégico y planeación, a través de la política “Planeación Institucional”).
- Facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, a través de los diferentes canales; entendiendo la gestión del servicio al ciudadano, no como tarea exclusiva de quienes atienden peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral y de articulación de toda la entidad (tercera dimensión: “desde la perspectiva asociada a la relación estado ciudadano, “de la ventanilla hacia afuera”, en desarrollo de la “política de servicio al ciudadano”).
- Garantizar un adecuado flujo de información externa, permitiendo una interacción con los ciudadanos, al contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la ley de transparencia y acceso a la información en la cual se establece que el derecho de acceso a la información no radica solo en la obligación de dar respuesta a las peticiones, sino también en

PERSONERIA DE BUCARAMANGA “MÁS CERCA MÁS VISIBLE”

Centro Administrativo Fase II Cuarto Piso, Costado Norte
Carrera 11 No. 34-16/40
Teléfonos 7000050

www.personeriabucaramanga.gov.co

el deber de publicar y divulgar documentos y archivos de valor para el ciudadano y que constituyen un aporte en la construcción de una cultura de transparencia (quinta dimensión “información y comunicación”).

GESTIÓN DE PQRS

La Secretaría General, es el área encargada de gerenciar la gestión documental y la gestión del servicio a la ciudadanía, dentro del marco constitucional y legal de la función pública, en cumplimiento de los objetivos institucionales y de los fines de estado, procurando el desarrollo integral de los funcionarios públicos y una adecuada y oportuna prestación del servicio al ciudadano.

RECEPCIÓN DE PQRS

La Personería de Bucaramanga hace uso del software de gestión de gestión documental – SIGED que permite la unificación de las solicitudes que ingresan a la entidad por los diferentes canales de atención y asegura la existencia de un único registro y número de radicado de los documentos producidos, los cuales de manera sistematizada pueden ser consultados. De igual manera, este sistema facilita el control y el seguimiento de los documentos allegados a través de los diferentes canales de recepción.

Se cuenta con los siguientes canales de comunicación para que los grupos de interés puedan presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias:

- Presencial: ventanilla única de la Personería de Bucaramanga sede administrativa fase II carrera 11 # 34-52. Cuarto piso.
- Atención telefónica: PBX (607) 7000050
- Página web: enlace atención al ciudadano >> PQRS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información). <https://www.personeriabucaramanga.gov.co/paginas/pqrsd.html>
- Correo electrónico institucional: info@personeriabucaramanga.gov.co
- Redes sociales (X, Facebook, Instagram).
- Notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@personeriabucaramanga.gov.co

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

1. Cantidad de solicitudes con radicado único:

El informe de solicitudes radicadas en la plataforma SIGED registra las siguientes solicitudes durante el primer semestre del 2023 y primer semestre del 2022, discriminadas así:

TIPO DE INGRESO	PRIMER SEMESTRE (30/06/2023)	PRIMER SEMESTRE (30/06/2022)	VARIACIÓN
CORREO ELECTRÓNICO	322	377	-14,59%
FÍSICO	116	120	-3,33%
PQRS WEB	26	26	0,00%
FAX	1	2	-50,00%
TOTAL	465	525	-11,43%

Cabe resaltar que del total de solicitudes del primer semestre del 2022 comparado con el actual se presenta una disminución del 14.59% en las solicitudes radicadas por correo electrónico, disminución del 3.33% en las radicadas en medio físico y en cuanto a las solicitudes radicadas mediante el módulo de la página web no hubo ninguna variación.

La variación porcentual muestra el cambio relativo entre la cantidad de solicitudes asignadas en los dos semestres. En el primer semestre de 2023, la variación entre las solicitudes radicadas entre los dos años tuvo una disminución del 11.43%, la variación porcentual no es significativa y podría indicar una relativa estabilidad en la asignación de solicitudes entre los dos períodos analizados.

2. Participación por cada dependencia o proceso:

Tras una consulta efectuada a la base de datos del reporte de solicitudes radicadas en el software SIGED, se han identificado las siguientes asignaciones distribuidas por dependencias. A continuación, se procede a realizar una comparación entre los datos correspondientes al primer semestre de 2023 y aquellos del primer semestre de 2022:

DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO		FÍSICO		PQRS WEB		FAX		CANTIDAD		PARTICIPACIÓN	
	SEM 1 2023	SEM 1 2022	SEM 1 2023	SEM 1 2022	SEM 1 2023	SEM 1 2022	SEM 1 2023	SEM 1 2022	SEM 1 2023	SEM 1 2022	SEM 1 2023	SEM 1 2022
Centro de Conciliación	14	36	0	2	0	1	0	0	14	39	3,01%	7,43%
Despacho	18	13	19	6	3	2	0	0	40	21	8,60%	4,00%
Oficina Financiera	6	8	1	1	0	1	0	0	7	10	1,51%	1,90%
Secretaría General	19	22	1	3	1	0	0	0	21	25	4,52%	4,76%
Personería Delegada Defensa Derechos Humano	109	129	59	61	6	8	0	0	174	198	37,42%	37,71%

Personería Delegada para Defensa del Menor, la Mujer y la Familia	33	33	5	10	3	6	1	0	42	49	9,03%	9,33%
Personería Delegada para la Vigilancia del Patrimonio Público y la Protección del Ambiente	25	31	15	18	5	2	0	1	45	52	9,68%	9,90%
Personería Delegada Vigilancia Administrativa y asuntos Disciplinarios	7	6	1	1	0	0	0	0	8	7	1,72%	1,33%
Personería Delegada para el Ministerio Público en asuntos Penales, Civiles, Policivos y de Tránsito	5	22	2	5	2	2	0	0	9	29	1,94%	5,52%
Personería Delegada para las políticas sociales y la convivencia ciudadana	86	77	13	13	6	4	0	1	105	95	22,58%	18,10%
TOTAL	322	377	116	120	26	26	1	2	465	525	100,00%	100,00%

De acuerdo a la tabla anterior, se puede evidenciar que el 37,42% del total de las solicitudes que ingresaron a la entidad, en el primer semestre del 2023, fueron asignadas a la Personería delegada Defensa Derechos Humanos, seguida de la Personería delegada para las políticas sociales y la convivencia ciudadana con el 22,58% y la Personería delegada para la Vigilancia del Patrimonio Público y la Protección del Ambiente con el 9,68% de participación.

Adicionalmente, al comparar primer semestre del 2023 y primer semestre del 2022, se puede evidenciar que las mismas personerías delegadas fueron las de mayor participación en los dos años.

En cuanto a las PQRS Web, es importante resaltar también la página web de la entidad, que en su sección de atención al ciudadano para radicar las PQRSD por este medio de forma virtual, No se encuentra en concordancia con el software SIGED, ya que las opciones definidas en la página web para radicar las PQRSD no son las mismas que se encuentran parametrizadas en el software SIGED, tal como se evidencia a continuación:

PERSONERIA DE BUCARAMANGA “MÁS CERCA MÁS VISIBLE”

Centro Administrativo Fase II Cuarto Piso, Costado Norte
Carrera 11 No. 34-16/40
Teléfonos 7000050

www.personeriabucaramanga.gov.co

INICIO NUESTRA ENTIDAD - PERSONERÍAS DELEGADAS - PARTICIPA - TRANSPARENCIA - CONTRATACIÓN - **ATENCIÓN AL CIUDADANO** - NOTICIAS -

Personería de Bucaramanga |

PQRSD

Los ciudadanos podrán presentar de manera telefónica o presencial y de forma respetuosa sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias a la Personería de Bucaramanga, contra un funcionario o entidad respecto de cualquier trámite o servicio prestado o aquella situación en la cual se presente algún grado de inconformidad.

Si usted desea formular una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia con relación a funcionarios de la Personería de Bucaramanga, puede realizarla a continuación

Haz click aquí para generar tu pqr |



Petición

Es aquel derecho que tiene una persona natural, jurídica o entidad para solicitar o reclamar por razones de interés público, ya sea individual, general o colectivo, ante las autoridades competentes.

Queja

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo

Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o la inatención oportuna de una solicitud.

Sugerencia

Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

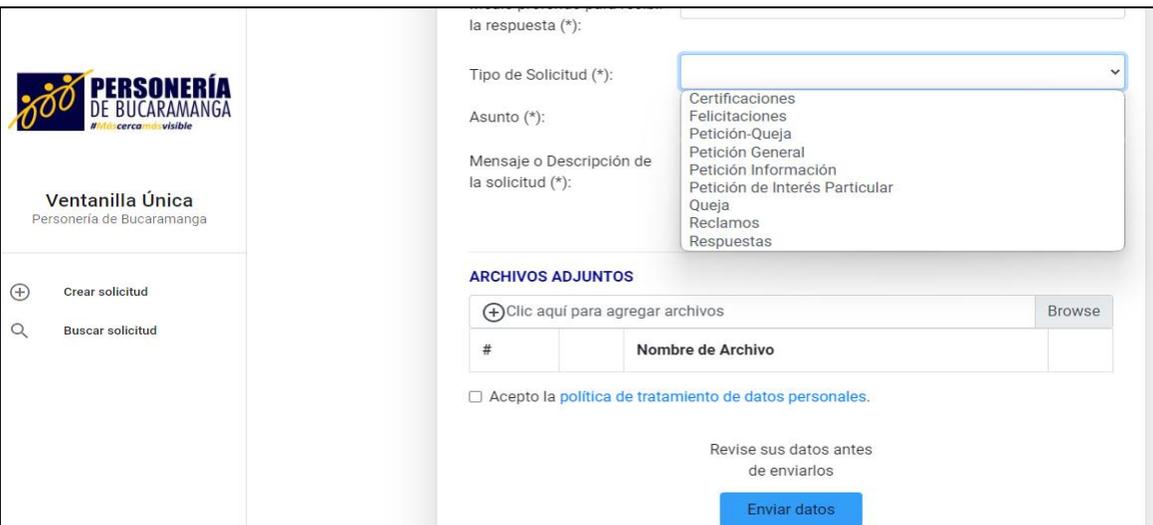
Denuncia

Se entiende por denuncia toda documentación en que se da noticia a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta beneficio por parte de la ciudadanía.

Solicitud de Información

Es el requerimiento que hace el ciudadano(a) a una o varias entidades, con el fin que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de cada entidad.

Ilustración 1 Sección PQRSD Página Web



la respuesta (*):

Tipo de Solicitud (*):

Asunto (*):

Mensaje o Descripción de la solicitud (*):

ARCHIVOS ADJUNTOS

#	Nombre de Archivo

Acepto la [política de tratamiento de datos personales](#).

Revise sus datos antes de enviarlos

Ilustración 2 Software SIGED

Por tal motivo, se recomienda realizar los ajustes necesarios para que las radicaciones se efectúen de forma correcta y concordante por todos los medios disponibles teniendo en cuenta una correcta clasificación de las PQRSD.

PERSONERIA DE BUCARAMANGA “MÁS CERCA MÁS VISIBLE”

Centro Administrativo Fase II Cuarto Piso, Costado Norte

Carrera 11 No. 34-16/40

Teléfonos 7000050

www.personeriabucaramanga.gov.co

3. Clasificación por PQRSD primer semestre 2023

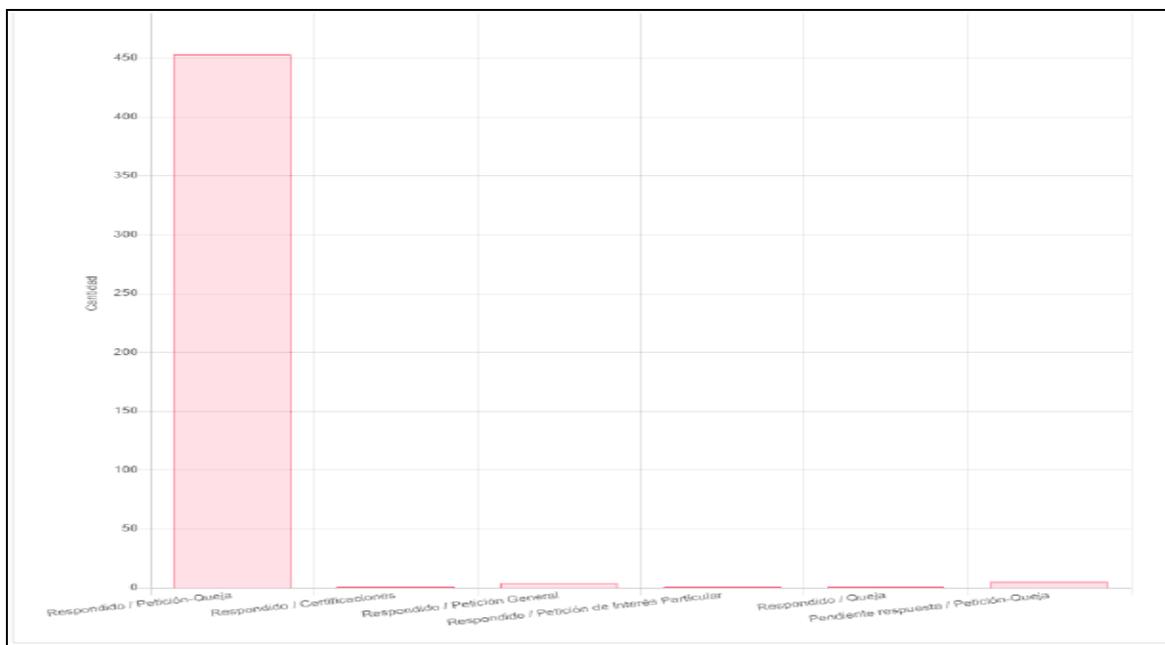
El módulo de PQRSD durante el primer semestre de 2023 registra 465 radicados los cuales se encuentran clasificados según se muestra en el siguiente cuadro:

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
PETICIÓN - QUEJA	458	98,49%
PETICIÓN GENERAL	4	0,86%
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1	0,22%
CERTIFICACIONES	1	0,22%
QUEJA	1	0,22%
TOTAL	465	100%

De acuerdo a la clasificación del cuadro anterior, del total de PQRSD recibidas durante el primer semestre del 2023, el 98,49% (458) fueron por Petición – Queja, un 0,86% (4) Petición General, 0,22% (1) Petición de Interés particular, 0,22% (1) Certificaciones, 0,22% (1) Queja.

Por lo detallado anteriormente, se evidenció que la clasificación de las PQRSD en el software SIGED, no se ha venido realizando de forma adecuada, es decir, el sistema al momento de radicar las solicitudes tiene habilitadas las siguientes opciones: Certificaciones, Felicitaciones, Petición-Queja, Petición General, Petición Información, Petición de Interés Particular, Queja, Reclamos; Pero por desconocimiento y falta de capacitación al personal asignado para atender la ventanilla única no se han utilizado las clasificaciones de forma correcta para analizar detalladamente las clases de PQRSD que llegan a la entidad, por esta razón, los resultados de la clasificación arrojan un alto porcentaje en “Petición – Queja”, ya que es la opción que se ha venido utilizando para asignar casi todas las PQRSD recibidas.

Lo anterior se puede demostrar en la siguiente gráfica:



4. Tiempos de respuesta

Para el análisis de los tiempos de respuesta, la información se clasificó según el Informe de las solicitudes radicadas del software SIGED, categorizado en tres (3) grupos: Sin respuesta (dentro de los términos de ley); sin respuesta (vencidas) y casos cerrados.

En este sentido se realizó la validación de acuerdo a los parámetros mencionados anteriormente y teniendo en cuenta las fechas de los radicados entrantes correspondientes a las solicitudes, así como las fechas de vencimiento y las fechas de respuesta, obteniéndose los siguientes resultados discriminados por Dependencias, como se muestra en la siguiente tabla:

DEPENDENCIA	CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY		VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME		CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO		SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME (dentro del término para dar respuesta)		TOTAL	
	SEM 1 2023	SEM 1 2022	SEM 1 2023	SEM 1 2022	SEM 1 2023	SEM 1 2022	SEM 1 2023	SEM 1 2022	SEM 1 2023	SEM 1 2022
Centro de Conciliación	13	36	0	0	1	3	0	0	14	39
Despacho	33	12	2	0	5	9	0	0	40	21
Oficina Financiera	4	9	0	0	3	1	0	0	7	10
Secretaría General	15	21	2	0	4	4	0	0	21	25

PERSONERIA DE BUCARAMANGA "MÁS CERCA MÁS VISIBLE"

Centro Administrativo Fase II Cuarto Piso, Costado Norte
Carrera 11 No. 34-16/40
Teléfonos 7000050

www.personeriabucaramanga.gov.co

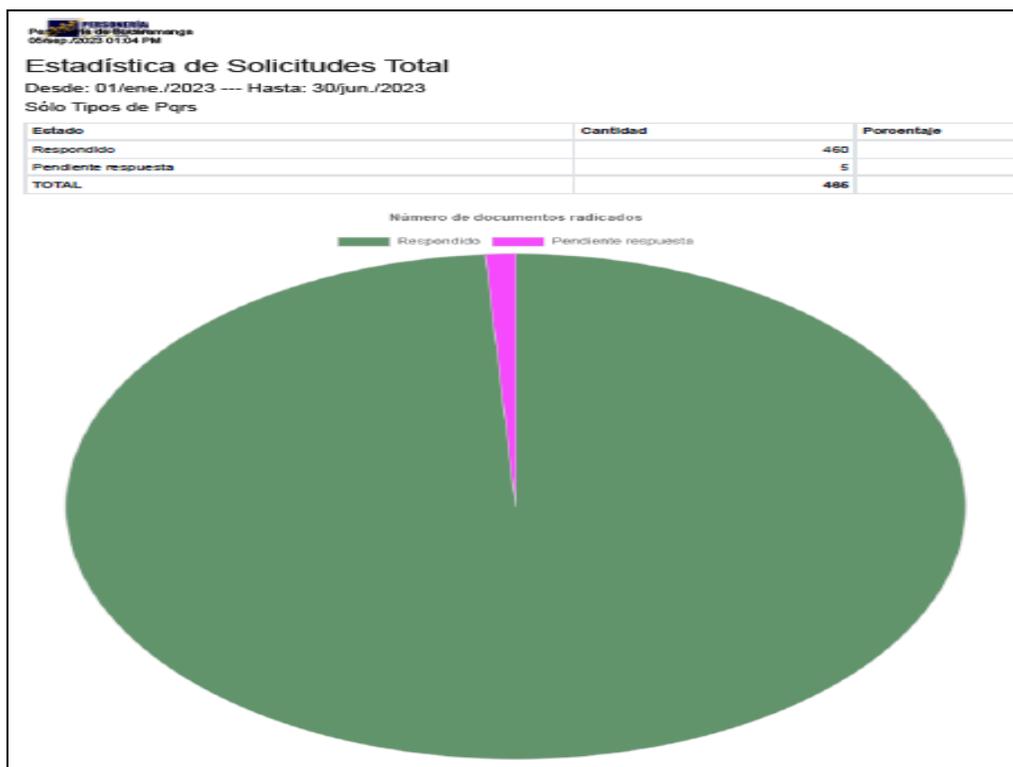
Personería Delegada Defensa Derechos Humano	169	192	0	0	5	6	0	0	174	198
Personería Delegada para Defensa del Menor, la Mujer y la Familia	38	49	0	0	4	0	0	0	42	49
Personería Delegada para la Vigilancia del Patrimonio Público y la Protección del Ambiente	27	46	0	0	18	6	0	0	45	52
Personería Delegada Vigilancia Administrativa y asuntos Disciplinarios	6	2	0	0	2	5	0	0	8	7
Personería Delegada para el Ministerio Público en asuntos Penales, Civiles, Policivos y de Tránsito	6	22	0	0	3	7	0	0	9	29
Personería Delegada para las políticas sociales y la convivencia ciudadana	77	87	1	0	27	8	0	0	105	95
TOTAL	388	476	5	0	72	49	0	0	465	525
PORCENTAJE	83,44%	90,67%	1,08%	0,00%	15,48%	9,33%	0%	0%	100%	100%

PERSONERIA DE BUCARAMANGA “MÁS CERCA MÁS VISIBLE”

Centro Administrativo Fase II Cuarto Piso, Costado Norte
Carrera 11 No. 34-16/40
Teléfonos 7000050

www.personeriabucaramanga.gov.co

ESTADO DE RESPUESTA	REGISTRADO EN SIGED
A tiempo	388
Vencidas sin respuesta	5
Contestadas después de vencimiento	72
Sin respuesta dentro del término	0
Total General	465



Se observa que de las 465 solicitudes externas radicadas y asignadas en el primer semestre del 2023, las áreas responsables gestionaron el 83.44% (388) de las solicitudes de manera oportuna (Respuesta en Términos), el 1.08% (5) de los radicados entrantes no presentan número de registro de salida asociado y su fecha de vencimiento expiró antes de la fecha de entrega de la información (Vencidas sin respuesta), el 15.48% (72) se tramitaron extemporáneamente (Contestadas después de la fecha de vencimiento) y no se encontraron solicitudes pendientes de respuesta (Sin respuesta a la fecha de corte).

Es importante destacar que se ha registrado un aumento en la cantidad de solicitudes contestadas después de vencimiento. Durante el primer semestre de 2022, esta cifra alcanzó el 9.33%, mientras que en el primer semestre de 2023 aumentó hasta el 15.48%.

PERSONERIA DE BUCARAMANGA “MÁS CERCA MÁS VISIBLE”

Centro Administrativo Fase II Cuarto Piso, Costado Norte
Carrera 11 No. 34-16/40
Teléfonos 7000050

www.personeriabucaramanga.gov.co

CAPACITACIONES

Dando cumplimiento a lo estipulado en el procedimiento de evaluación satisfacción al ciudadano, en donde se indica que una vez se ha cumplido el proceso de formación a los ciudadanos, se debe solicitar a los mismos, responder la encuesta de satisfacción, en abril del 2023, se realizó una capacitación en el tema del acoso escolar a 50 estudiantes del grado sexto (11-13 años) de la cual se tabularon los resultados de las encuestas de satisfacción, teniendo los siguientes resultados:

	FORMATO TABULACION ENCUESTAS DE SATISFACCION CAPACITACIÓN	Proceso: ATENCION AL USUARIO				
		Código: PAU – F – 007				
		Versión: 3.0				
		Fecha Revisión: Mayo 13 de 2015				
		Fecha Emisión: Mayo 26 de 2015				
Página 1 de 1						
Elaboró: Comité Operativo		Aprobó: Comité Directivo				
No.	ÍTEM	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
1	Conferencista	Muy Pertinente	Pertinente	Poco Pertinente	No Pertinente	TOTAL
1.1	¿Considera que el tema tratado es útil dentro de la comunidad educativa?	43 86%	7 14%	0 0%	0 0%	50 100%
2	Tema de Capacitación	Muy pertinente	Pertinente	Poco pertinente	No pertinente	TOTAL
2.1	¿Qué tan claro fue el objetivo de la capacitación?	39 78%	11 22%	0 0%	0 0%	50 100%
3	Material de Apoyo	Muy pertinente	Pertinente	Poco pertinente	No pertinente	TOTAL
3,1	¿La presentación fue clara y fácil de seguir?	43 86%	7 14%	0 0%	0 0%	50 100%
3,2	¿Considera que el contenido de la presentación fue oportuno y de calidad?	39 78%	11 22%	0 0%	0 0%	50 100%
4	Duración y Realización de la Capacitación	Muy pertinente	Pertinente	Poco pertinente	No pertinente	TOTAL
4.1	¿Los expositores dominan el tema tratado?	39 78%	11 22%	0 0%	0 0%	50 100%
4.2	¿Considera que la presentación fue dinámica y entretenida?	34 68%	16 32%	0 0%	0 0%	50 100%
4.3	¿Cree usted que la capacitación aporta a la prevención de la violencia escolar?	35 70%	15 30%	0 0%	0 0%	50 100%
4.4	¿Nos consideraría para otra capacitación?	41 82%	9 18%	0 0%	0 0%	50 100%

Del mismo modo, en mayo del 2023 se realizó otra capacitación del tema del acoso escolar a 100 estudiantes del grado octavo (12-14 años), de la cual se tabularon los resultados de las encuestas de satisfacción, teniendo los siguientes resultados:

 <p>FORMATO TABULACION ENCUESTAS DE SATISFACCION CAPACITACIÓN</p>	Proceso: ATENCION AL USUARIO					
	Código: PAU – F – 007					
	Versión: 3.0					
	Fecha Revisión: Mayo 13 de 2015					
	Fecha Emisión: Mayo 26 de 2015					
	Página 1 de 1					
Elaboró: Comité Operativo			Aprobó: Comité Directivo			
No.	ÍTEM	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
1	Conferencista	Muy pertinente	Pertinente	Poco pertinente	No pertinente	TOTAL
1.1	¿Considera que el tema tratado es útil dentro de la comunidad educativa?	80	20	0	0	100
		80%	20%	0%	0%	100%
2	Tema de Capacitación	Muy pertinente	Pertinente	Poco pertinente	No pertinente	TOTAL
2.1	¿Qué tan claro fue el objetivo de la capacitación?	90	10	0	0	100
		90%	10%	0%	0%	100%
3	Material de Apoyo	Muy pertinente	Pertinente	Poco pertinente	No pertinente	TOTAL
3,1	¿La presentación fue clara y fácil de seguir?	89	11	0	0	100
		89%	11%	0%	0%	100%
3,2	¿Considera que el contenido de la presentación fue oportuno y de calidad?	70	30	0	0	100
		70%	30%	0%	0%	100%
4	Duración y Realización de la Capacitación	Muy pertinente	Pertinente	Poco pertinente	No pertinente	TOTAL
4.1	¿Los expositores dominan el tema tratado?	75	25	0	0	100
		75%	25%	0%	0%	100%
4.2	¿Considera que la presentación fue dinámica y entretenida?	88	12	0	0	100
		88%	12%	0%	0%	100%
4.3	¿Cree usted que la capacitación aporta a la prevención de la violencia escolar?	79	21	0	0	100
		79%	21%	0%	0%	100%
4.4	¿Nos consideraría para otra capacitación?	89	11	0	0	100
		89%	11%	0%	0%	100%

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede destacar que en las dos capacitaciones a la pregunta “¿nos consideraría para otra capacitación?”, se tuvo como resultado en un 82% y un 89% respectivamente, una respuesta de “Muy pertinente”, por tanto, se evidencia que en términos generales las capacitaciones fueron de interés y adecuada aceptación por parte de los alumnos.

EVALUACIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO

En la Personería de Bucaramanga, se cuenta con un buzón en la entrada de la entidad, para depositar los resultados de las encuestas PQRSD, las cuales evalúan la atención recibida al momento de presentarse a la entidad solicitando cualquier tipo de información de consulta o sobre casos específicos, durante el primer semestre del 2023 se obtuvieron los siguientes resultados:

ATENCIÓN AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE 2023							
ENCUESTAS PQRSD DEPOSITADAS EN EL BUZÓN DE LA PERSONERÍA DE BUCARAMANGA							
ÍTEM	ESCALA DE CALIFICACIÓN						
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	SIN CALIFICAR	NULA	TOTAL
Considera que la información que le brindaron fue clara, oportuna y lo direcciona a una solución de su caso:	334	32	3	1	17	1	388
PORCENTAJE	86,08%	8,25%	0,77%	0,26%	4,38%	0,26%	100,00%

Se puede observar que el 86,08% (344) de las personas atendidas en la entidad recibieron una atención excelente, y también es importante resaltar que un 4,38% (17) no calificaron la encuesta, por esto, se le recomienda a quienes entregan la misma, estar atentos a recibirla completamente diligenciada para hacer uso eficiente de las mismas sin dejar espacio a especulación o duda a los usuarios atendidos dentro de la entidad.

RECOMENDACIONES

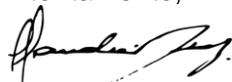
La Oficina de Control Interno de la Personería de Bucaramanga, en cumplimiento de sus roles, se permite presentar las siguientes recomendaciones, con el objeto de adoptar las medidas pertinentes para la prestación de un adecuado y eficiente servicio a los ciudadanos:

- Realizar un plan de capacitación dirigido a los funcionarios, contratistas responsables de radicar y asignar las PQRSD, con el fin de actualizar el talento humano y garantizar la transmisión de información al ciudadano más clara y precisa. Así mismo incluir en los ejercicios de capacitación y retroalimentación a los contratistas y servidores públicos que realizan el rol de radicación, de forma tal que les permita identificar de manera asertiva el tipo de solicitud, modalidad y tema con el fin de evitar asignar una petición errónea, demorando el trámite de respuesta.
- Se insta a las diferentes dependencias de la Personería de Bucaramanga, a dar respuesta de fondo dentro de los términos de ley a las solicitudes que a la fecha no han sido respondidas, o a aquellas que por cualquier motivo presenten demoras y realizar actividades de autocontrol y seguimiento.
- Continuar con la realización de acciones incluyentes y ajustes razonables, para la prestación de un servicio con enfoque diferencial.
- Revisar las categorías definidas en la página de clasificación de solicitudes de PQRSD en la página web de la entidad ya que no presentan concordancia con la clasificación del software SIGED.
- Se recomienda a los contratistas y servidores públicos de la ventanilla única, que utilicen todas las etiquetas de clasificación que tiene el software SIGED, para facilitar el análisis, identificando falencias o aciertos, y de esta forma evaluar correctamente la atención a los ciudadanos.

Las recomendaciones anteriormente mencionadas se realizan con el fin de mejorar el proceso de atención al ciudadano y no tiene otro fin que el de sugerir a la entidad, buenas prácticas y acciones de mejora que pueden ayudar a evidenciar de manera efectiva el cumplimiento de las metas planteadas, contribuyendo de esta manera a un proceso de mejora continua institucional.

Para finalizar es importante recordar que la gestión del servicio al ciudadano no es una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, sino una labor integral que requiere de total articulación entre las dependencias de la Personería de Bucaramanga.

Atentamente,



CLAUDIA STELLA DÍAZ GARCÍA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Personería de Bucaramanga.
Leidy Paola Mayorga Bastidas
CPS 166-2023