

INFORME DE PQRSYD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

**DANIEL GUILLERMO ARENAS GAMBOA
PERSONERO DE BUCARAMANGA**

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

ENERO DE 2024

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 seguimiento a las 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 segundo semestre de la vigencia 2023.

El propósito de la Oficina de Control Interno de la Personería de Bucaramanga, es desarrollar una actividad independiente y objetiva, a través de la cual proporciona garantía, asesoría 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 correspondiente al segundo semestre de 2023, procura 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 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 y tramites realizados por las delegadas y oficinas a los requerimientos radicados en el Sistema de Gestión Documental – SIGED.
- Analizar los tiempos de respuesta, que la entidad tiene 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 los requerimientos elevados por la ciudadanía, mediante los cuales solicitan información, realizan consultas, radican derechos de petición, quejas o reclamos que tenga que ver con la Misión Institucional de la Personería de Bucaramanga e igualmente la atención prestada en cuanto a las capacitaciones dadas por la entidad.

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

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 31 de diciembre 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, porque 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 que el ciudadano pueda 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, Artículo 12 ítem i:** “*Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones*”.
- **Ley 1437 de 2011 Artículo 7:** “*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”. Artículo 7.

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

- **Ley 1474 de 2011 Artículo 76:** *“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”.*
- **Ley 1712 de 2014 Artículos 24, 25, 26, 27 y 76 ítem h** *“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”.*
- **Ley 1755 de 2015 Artículo 1** *“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”.*
- **Ley 2207 de 2022** *“Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020”.*

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** el cual 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

El presente 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 canalizadas 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 actual 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.

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

- **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.

Se utilizarán en este informe las siguientes abreviaturas:

- **SIGED:** sistema de gestión documental (aplicativo o software)
- **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 01/07/2023 hasta el 29/12/2023; del 01/07/2022 hasta el 30/12/2022 y del 01/01/2023 al 30/06/2023, esto 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

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

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 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 PQRSD

La Secretaría General, está 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 PQRSD

La Personería de Bucaramanga hace uso del aplicativo 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.

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

De igual manera, este sistema facilita el control y el seguimiento de los documentos allegados a través de los diferentes canales de recepción.

La Personería de Bucaramanga, cuenta con los siguientes canales de atención y comunicación, para que los grupos de interés puedan presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias:

- **Presencial:** ventanilla única ubicada en la sede de la Personería de Bucaramanga Edificio Alcaldía de Bucaramanga 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. Solicitudes con radicado único:

El informe de solicitudes radicadas en el SIGED durante el segundo semestre de las vigencias 2022 versus 2023, registra las siguientes solicitudes, que luego de compararlas presentan la siguiente variación:

COMPARATIVO SEGUNDO SEMESTRE 2023 – 2022

TIPO DE INGRESO	SEGUNDO SEMESTRE (30/12/2022)	SEGUNDO SEMESTRE (31/12/2023)	VARIACIÓN
CORREO ELECTRÓNICO	316	299	-6%
FÍSICO	182	252	28%
PQRS WEB	30	49	39%
TOTAL	528	600	12%

En la tabla anterior, se observa un aumento del 12% en las solicitudes radicadas en el mismo periodo (segundo semestre) en la vigencia 2023 respecto al 2022, aunque hubo un incremento del 39% en las radicaciones realizadas en el SIGED a través de la página web y disminuyeron en un 6% las solicitudes a través del correo electrónico info@personeriabucaramanga.gov.co, es necesario sensibilizar a los ciudadanos para

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

que radiquen sus solicitudes directamente por <https://personeriabucaramanga.siged.co/pqrs/new> porque no sólo le permite al peticionario hacer el seguimiento; sino que evita el reproceso que implica para la entidad registrar en el SIGED las solicitudes recibidas tanto en medio físico como a través del correo electrónico.

COMPARATIVO PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE 2023

TIPO DE INGRESO	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	DIFERENCIA	VARIACIÓN
	(30/06/2023)	(31/12/2023)		
CORREO ELECTRÓNICO	321	299	-22	-7%
FÍSICO	116	252	136	117%
PQRS WEB	26	49	23	88%
TOTAL	463	600	137	30%

Comparando los dos semestres de la vigencia 2023, el segundo semestre respecto al primero presenta un crecimiento del 30%, donde el aumento más significativo se presentó en medio físico.

Se concluye, que el medio más usado por los ciudadanos para la radicación de sus PQRS es el medio físico, por lo que se recomienda que la entidad implemente una estrategia para promover el uso de los canales digitales (SIGED) para la radicación de PQRS,

2. Participación por delegada, oficina o proceso:

Según la consulta realizada a la base de datos del reporte de solicitudes radicadas en el SIGED, se han identificado las siguientes asignaciones comparando el 2023 por semestres

DEPENDENCIA	SEM 2	SEM 1	VARIACIÓN #	VARIACIÓN %
	2023	2023		
Centro de Conciliación	12	14	-2	-14%
Control Interno	0	0	0	0%
Despacho	96	40	56	140%
Oficina Financiera	26	7	19	271%
Personería delegada Defensa Derechos Humanos	201	174	27	16%
Personería delegada para Defensa del Menor, la Mujer y la Familia	38	42	-4	-10%
Personería delegada para la Vigilancia del Patrimonio Público y la Protección del Ambiente	94	46	48	104%
Personería delegada Vigilancia Administrativa y asuntos Disciplinarios	3	8	-5	-63%
Personería delegada para el Ministerio Público en asuntos Penales, Civiles, Policivos y de Tránsito	9	9	0	0%
Personería delegada para las políticas sociales y la convivencia ciudadana	77	104	-27	-26%
Secretaría General	44	20	24	120%
TOTAL	600	464	136	29%

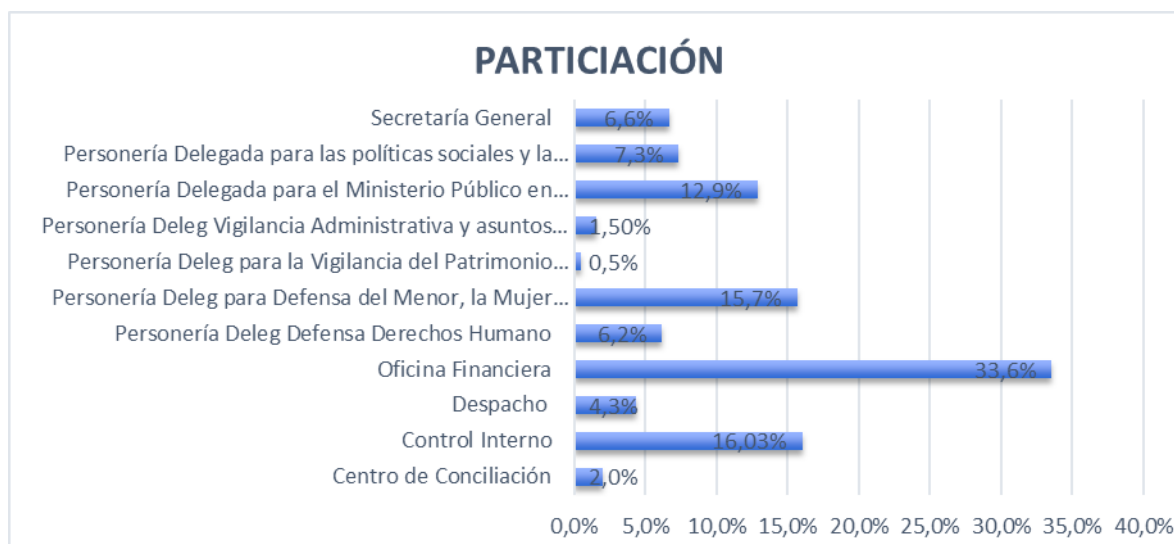
Comparando el primer y segundo semestre de 2023; 4 dependencias disminuyeron la cantidad de solicitudes recibidas; la oficina financiera registró un aumento del 73% por las solicitudes radicadas por los contratistas de prestación de servicios de certificados de ingresos y retenciones entre los meses de agosto y octubre de 2023 para declarar renta año gravable 2022.

Se evidencia que del total de las solicitudes que ingresaron durante el segundo semestre de 2023 a la entidad, el 33% fueron asignadas a la Personería delegada Defensa Derechos Humanos, manteniendo la tendencia del primer semestre, como la delegada que más PQRSD recibe.

DEPENDENCIA	SEM 2	SEM 2	VARIACIÓN #	VARIACIÓN %
	2023	2022		
Centro de Conciliación	12	10	2	20%
Control Interno	0	0	0	0%
Despacho	96	35	61	174%
Oficina Financiera	26	3	23	767%
Personería delegada Defensa Derechos Humano	201	246	-45	-18%
Personería delegada para Defensa del Menor, la Mujer y la Familia	38	27	11	41%
Personería delegada para la Vigilancia del Patrimonio Público y la Protección del Ambiente	94	40	54	135%
Personería delegada Vigilancia Administrativa y asuntos Disciplinarios	3	4	-1	-25%
Personería delegada para el Ministerio Público en asuntos Penales, Civiles, Policivos y de Tránsito	9	30	-21	-70%
Personería delegada para las políticas sociales y la convivencia ciudadana	77	124	-47	-38%
Secretaría General	44	10	34	340%
TOTAL	600	529	71	13%

Comparando el periodo de Julio a Diciembre de las vigencias 2022 y 2023, se encontró que 5 delegadas disminuyeron significativamente la cantidad de PQRSD recibidas, así mismo, la Personería Delegada Defensa de los Derechos Humanos es la que más PQRSD recibe, sin embargo presentó una disminución del 22%, junto con Personería delegada Vigilancia Administrativa y asuntos Disciplinarios con disminución del 33%, Personería delegada para el Ministerio Público en asuntos Penales, Civiles, Policivos y de Tránsito con una disminución del 233% y Personería delegada para las políticas sociales y la convivencia ciudadana.

En el siguiente grafico, se puede observa el porcentaje de participación en cantidad de PQRSD recibidas, durante el segundo semestre del año 2023, en donde la Personería Delgada para la Defensa de los Derechos Humanos es quien más solicitudes recibe.

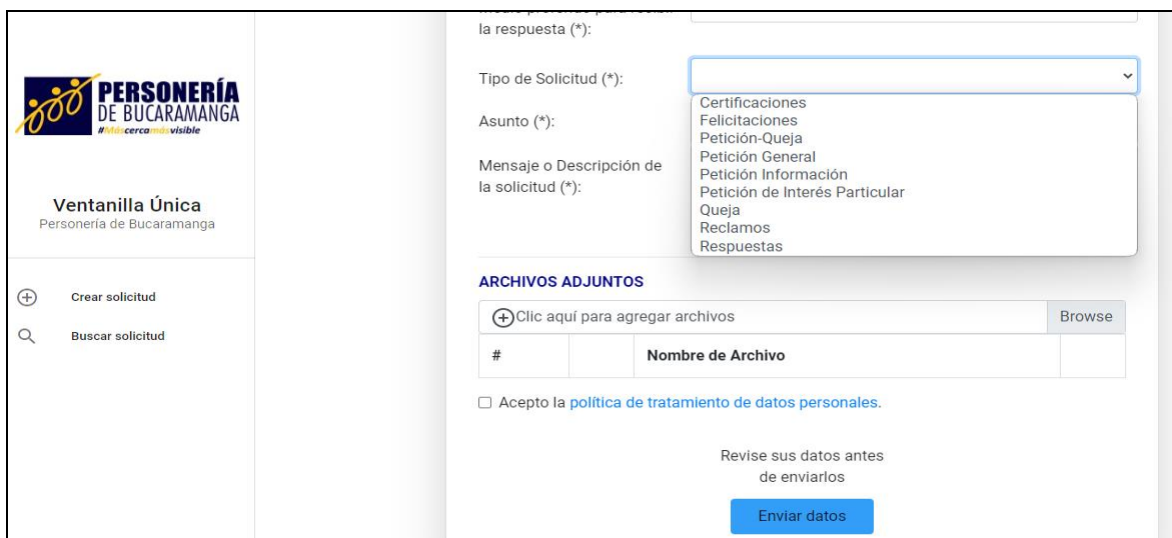


Adicionalmente, al comparar primer semestre del 2023 y primer semestre del 2022, las mismas personerías delegadas fueron las de mayor participación en los dos años.

En el informe de seguimiento realizado a las PQRSD correspondiente al primer semestre de la vigencia 2023, se indicó: *“En cuanto a las PQRS Web, es importante recalcar, que en su sección de atención al ciudadano para radicar las PQRSD por este medio de forma virtual, No tiene concordancia con el software SIGED, ya que las opciones definidas en la página web para radicar las PQRSD no son las mismas que están parametrizadas en el aplicativo SIGED, tal como se evidencia a continuación:”*



Ilustración 1 Sección PQRSD Página Web



The screenshot shows the "Ventanilla Única" interface. On the left, there are buttons for "Crear solicitud" and "Buscar solicitud". The main form includes fields for "la respuesta (*)", "Tipo de Solicitud (*)" (with a dropdown menu showing options like Certificaciones, Felicitaciones, etc.), "Asunto (*)", and "Mensaje o Descripción de la solicitud (*)". Below these is the "ARCHIVOS ADJUNTOS" section with a "Browse" button. At the bottom, there is a checkbox for "Acepto la política de tratamiento de datos personales" and a blue "Enviar datos" button.

Ilustración 2 Software SIGED

En el informe de seguimiento a las PQR del primer semestre de 2023 se recomendó: *“...realizar los ajustes necesarios para que las radicaciones se efectúen de forma correcta*

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

y concordante por todos los medios disponibles teniendo en cuenta una correcta clasificación de las PQRSD.”

Sin embargo, haciendo la validación, no se encontraron modificaciones y/o ajustes en la página WEB, de acuerdo a las recomendaciones sugeridas, a fin que las tipologías para la radicación en página WEB y el sistema SIGED sean las mismas.

3. Clasificación por PQRSD segundo semestre 2023

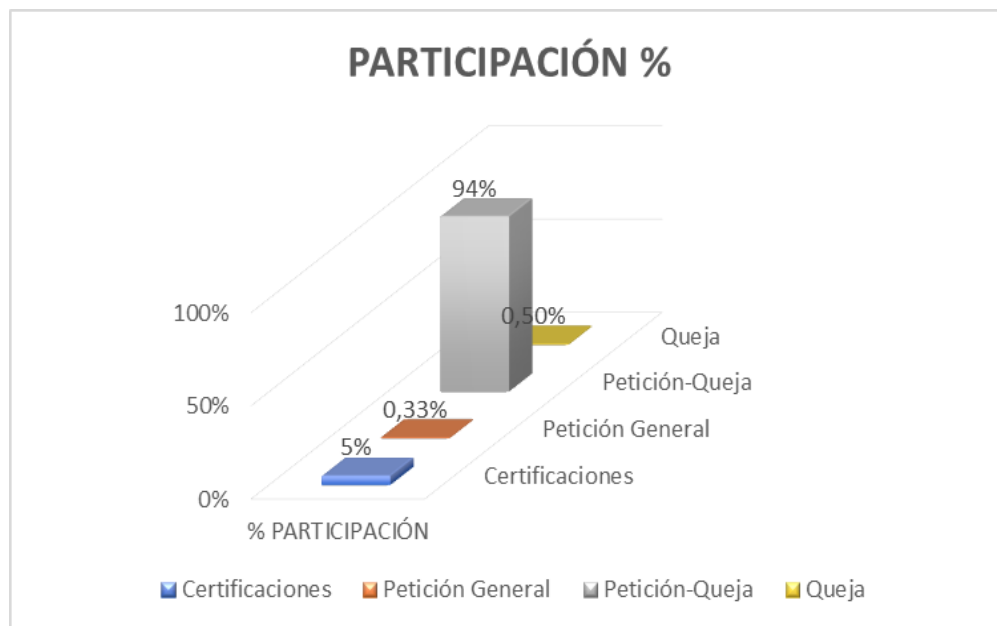
El módulo de PQRSD durante el segundo semestre de 2023 registró 600 radicados, los cuales se clasifican o tipifican según el siguiente cuadro:

TIPO	CANTIDAD SOLICITUDES	% PARTICIPACIÓN
Certificaciones	30	5%
Petición General	2	0.33%
Petición-Queja	565	94%
Queja	3	0.50%
Total, general	600	100%

De acuerdo a la clasificación del cuadro anterior, del total de PQRSD recibidas durante el segundo semestre del 2023, la tipología Petición – Queja con un 94%, se mantiene como la más usada al momento de radicar las PQRSD que ingresan a la Personería de Bucaramanga.

Es pertinente mencionar que, en el informe del primer semestre de 2023, se manifestó: “...la clasificación de las PQRSD en el software SIGED, no se ha venido realizando de forma adecuada...”, situación que a la fecha se continúa presentando, pues como se observa, los funcionarios encargados de realizar la radicación de las PQRSD que ingresan por los canales de atención que tiene dispuestos la entidad; al momento de efectuar este proceso, en su mayoría usan la causal de **Petición – Queja**, haciendo difícil establecer una clasificación real sobre los tipos de PQRSD que recibe la entidad.

Lo anterior se puede demostrar en la siguiente gráfica:



El motivo de esta situación obedece a tres factores:

- La falta de capacitación y/o información del personal encargado de la atención al ciudadano, en cuanto a las formas de radicación de las PQRS, para que puedan identificar cuando corresponde a una Petición, Queja, Reclamo, Solicitud o Denuncia, y, de esta manera puedan realizar una radicación correcta.
- Alta rotación del personal vinculado mediante contratos de prestación de servicios-CPS
- La falta de concordancia del SIGED y la página WEB, dado que las dos deberían tener las mismas tipologías, facilitando a quienes radican, la identificación de cada solicitud y su posterior radicación de forma acertada.

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.

ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
CON RESPUESTA	569	94,83%
SIN RESPUESTA	31	5,17%

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



Análisis porcentual de los tiempos de respuesta (Detallado).

ESTADO	CANTIDAD	PESO
CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	433	72%
VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA	13	2%
CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	137	23%
CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	17	3%
TOTAL	600	100%

Como se observa en el cuadro anterior, el porcentaje de PQRSD que están siendo contestadas dentro de los términos de ley, puede mejorar; dado que solo llega al 72%, lo que podría materializar riesgo jurídico a la Personería de Bucaramanga, por lo cual es importante concientizar a los servidores públicos de la Personaría de Bucaramanga, a emitir respuesta dentro de los términos de ley.

Ahora bien, se procede a realizar el análisis de tiempos de respuesta, clasificados por dependencia haciendo el comparativo con el semestre inmediatamente anterior.

DEPENDENCIAS	CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY		VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA		CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO		SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME (dentro del término para dar respuesta)		TOTAL	
	S1- 2023	SII - 2023	S1- 2023	SII - 2023	S1- 2023	SII - 2023	S1- 2023	SII - 2023	S1- 2023	SII - 2023
Centro de Conciliación	13	5	0	0	1	7	0	0	14	12

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

Despacho	33	56	5	5	2	28	0	2	40	96
Oficina Financiera	4	18	0	4	0	2	0	2	7	26
Personería Delegada Defensa Derechos Humanos	169	186	0	1	5	7	0	7	174	201
Personería Delegada para Defensa del Menor, la Mujer y la Familia	38	35	0	0	4	2	0	1	42	38
Personería Delegada para la Vigilancia del Patrimonio Público y la Protección del Ambiente	27	53	0	0	18	38	0	3	45	94
Personería Delegada Vigilancia Administrativa y asuntos Disciplinarios	6	3	0	0	2	0	0	0	8	3
Personería Delegada para el Ministerio Público en asuntos Penales, Civiles, Policivos y de Tránsito	6	9	0	0	3	0	0	0	9	9
Personería Delegada para las políticas sociales y la convivencia ciudadana	77	25	1	1	27	51	0	0	105	77
Secretaría General	15	38	2	2	4	2	0	2	21	44
TOTAL	388	428	8	13	66	137	0	17	465	600

La dependencia que más presenta respuestas fuera de los términos de ley es la Personería Delegada para las Políticas Sociales y la Convivencia Ciudadana.

CAPACITACIONES

A la fecha del informe, no se obtuvo información sobre la satisfacción al ciudadano, en lo referente a la formación de los mismos, pues no se evidencian registros de capacitaciones realizadas por la Personería de Bucaramanga a los ciudadanos durante el segundo semestre del año 2023.

EVALUACIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Personería de Bucaramanga, recibe y direcciona en la recepción a todos los usuarios y les entrega el formato de evaluación y atención al ciudadano para que califiquen nuestra oferta institucional y al servidor público que los atiende. Igualmente en las 18 jornadas de descentralización de servicios de la Personería de Bucaramanga realizadas en el segundo semestre de 2023 se hizo el mismo procedimiento para evaluar los servicios de la entidad.

ATENCIÓN AL CIUDADANO SEGUNDO SEMESTRE 2023							
EVALUACIONES REGISTRADAS EN LA RECEPCIÓN DE LA PERSONERÍA DE BUCARAMANGA Y EVALUADAS EN LAS JORNADAS DESCENTRALIZADAS							
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:	1755	108	3	2	76	1	1945
PORCENTAJE	90.23%	5.55%	0.15%	0.10%	3.91%	0.05%	100.00%

PERSONERIA DE BUCARAMANGA “MÁS CERCA MÁS VISIBLE”

Centro Administrativo Fase II Cuarto Piso, Costado Norte

Carrera 11 No. 34-16/40

Teléfonos 7000050

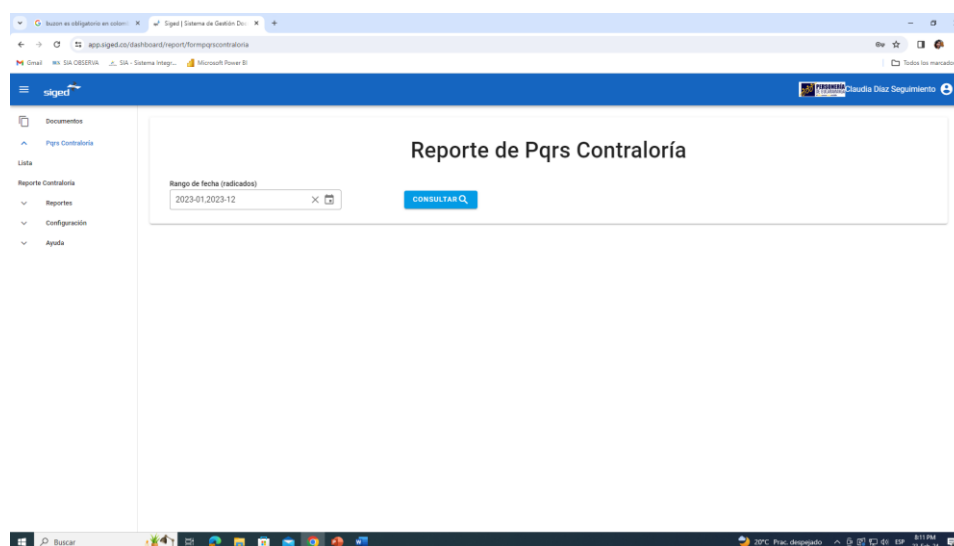
www.personeriabucaramanga.gov.co

Se puede observar que el 90.23% (1.755) de las personas atendidas en la entidad percibieron que la atención es excelente, es importante resaltar que un 3,91% (76) no calificaron la encuesta.

BUZÓN DE SUGERENCIAS

La entidad tiene a disposición de los usuarios dos (2) buzones de sugerencias; sin embargo no se evidencia su uso por parte de los usuarios que visitan la entidad.

REPORTE DE PQRS CONTRALORÍA



El aplicativo SIGED genera el formato F22_PQR Relación peticiones, quejas y reclamos para la rendición electrónica de SIA CONTRALORÍAS, la cual tiene fecha límite 15 de febrero de 2024. En rango de fechas del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023 se generan 1.019 PQRS .



1019 pqr
reportadas a contral

En la siguiente tabla se relacionan las 1.019 PQR que se rendirán a la Contraloría de Bucaramanga correspondientes a la vigencia 2023 a través de SIA CONTRALORÍAS, en el cual Derechos Humanos es la delegada que mayor número de PQRS recibe equivalentes a un 33% del total por la temática de salud.

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

DEL 01/01/2023 AL 31/12/2023		
OFICINA/DELEGADA	PQR CONTRALORÍA	%
CONCILIACIÓN	26	3%
DESPACHO	130	13%
FINANCIERA	33	3%
DERECHOS HUMANOS	340	33%
VIGILANCIA	14	1%
FAMILIA	57	6%
PATRIMONIO	156	15%
MINISTERIO	18	2%
POLÍTICAS	181	18%
SECRETARÍA GENERAL	64	6%
TOTAL	1019	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

RECOMENDACIONES

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

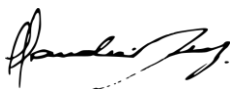
- Implementar un plan de capacitación y formación constante, dirigido a los responsables de radicar y asignar las PQRS, para garantizar a los usuarios respuestas de fondo de manera clara, precisa, oportuna y acorde a lo solicitado.
- Impartir directrices a quienes tienen el rol radicar y hacer el reparto de la correspondencia, de forma tal que identifiquen de manera asertiva la tipología de cada solicitud, para evitar retraso a las respuestas de las solicitudes recibidas por la entidad, así como retrocesos en los procesos de las dependencias.
- Evitar la alta rotación del personal que atiende la ventanilla única y que opera el SIGED vinculado mediante CPS.
- Sensibilizar la importancia de brindar un buen servicio al ciudadano, lo que generaría una excelente imagen de la Personería de Bucaramanga como entidad pública.
- Establecer acuerdos de niveles de servicios (ANS), sus respectivas actividades y cronogramas de control y seguimiento, para los diferentes tipos de trámites y respuestas a cargo de cada delegada u oficina, con el fin de establecer un mayor control sobre las respuestas dadas por la Personería de Bucaramanga, evitando que se emitan respuestas fuera de los términos establecidos en la normatividad, mitigando el riesgo de sanciones legales, por el incumplimiento de la Ley.
- Realizar acciones incluyentes y ajustes razonables para la prestación de un servicio con enfoque diferencial.
- Alinear las tipologías y/o categorías definidas para la radicación de PQRS entre la página WEB y el sistema SIGED.
- Recomendar a los contratistas y servidores públicos de la ventanilla única, la utilización de todas las etiquetas de clasificación que tiene aplicativo SIGED, para facilitar el análisis, identificando falencias o aciertos, evitar retrocesos y demoras en las respuestas a los ciudadanos.
- Elaborar una campaña tanto interna como externa, mediante la cual se promocióne y se refuerce el uso de los canales digitales de la Personería de Bucaramanga, para acercarnos más a los ciudadanos.
- Diseñar, publicar e implementar un protocolo de atención al ciudadano definido por parte de la Personería, para que cualquier contratista y servidor lo pueda conocer y ejecutar, sin su antigüedad en la entidad.

- Controlar mensualmente que los líderes de procesos (segunda línea de defensa) diligencien en el recuadro verde (centrado, inferior) **Datos de PQRS** la información necesaria para generar el archivo Reporte PQRS contraloría.
- Ajustar la página WEB para dar cumplimiento a las directrices del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) contenidas en la Resolución 1519 del 2020 "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos"

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 los procesos de la Personería de Bucaramanga, toda vez que es uno de los pilares sobre los cuales se basa la administración pública.

Atentamente,



CLAUDIA STELLA DÍAZ GARCÍA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Personería de Bucaramanga.
Marlon Andrés Valdez Gómez-CPS Control Interno