

INFORME DE PQRSYD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

PRIMER SEMESTRE DE 2024

HERNANDO VILLAMIZAR GONZÁLEZ
PERSONERO DE BUCARAMANGA

JAIRO ALFONSO DUQUE RAMÍREZ
JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

AGOSTO DE 2024

INTRODUCCIÓN

Con el propósito de dar cumplimiento al Informe de PQRSD y Atención al Ciudadano de la Personería de Bucaramanga, se realizó la evaluación de la gestión realizada para atender las PQRSD que se radicaron en el Sistema de Gestión Documental – SIGED de la entidad, en el período comprendido entre enero y junio (primer semestre) de 2024, de conformidad con lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

El propósito de esta evaluación, adelantada por la Oficina Asesora de Control Interno de la entidad, es desarrollar una verificación independiente y objetiva que proporcione asesoramiento y apoyo a la Alta Dirección, a través de las conclusiones y recomendaciones plasmadas en este informe, con el fin de fortalecer el mejoramiento continuo en la gestión de las PQRSD en beneficio de los usuarios y las partes interesadas.

OBJETIVO GENERAL

El presente Informe de PQRSD y de Atención al Ciudadano de la Personería de Bucaramanga, para el período comprendido entre enero y junio (primer semestre) de 2024, pretende dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76, de la Ley 1474 de 2011, 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. [...]*”. Así mismo, tiene en cuenta el cumplimiento de la Circular Externa No. 001 de octubre de 2011, que establece las “*Orientaciones para el Seguimiento a la Atención Adecuada a los Derechos de Petición*”, que fue expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar la gestión realizada por las diferentes áreas y/o dependencias a los requerimientos (PQRSD) radicados en el Sistema de Gestión Documental – SIGED.
- Verificar los tiempos de respuesta de la entidad a los diferentes requerimientos (PQRSD) 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 las PQRSD.

ALCANCE

La evaluación a realizar tendrá en cuenta el total de los requerimientos (PQRSD) radicados en el SIGED por parte de la ciudadanía durante el primer semestre del 2024; entre los tipos de solicitudes a considerar se encuentran aquellas donde se solicita información, donde se realizan consultas y/o se presentan derechos de petición, quejas o reclamos que tienen relación con la misión institucional de la Personería Municipal de Bucaramanga.

Para el desarrollo de la evaluación, se verificará que la entidad de cumplimiento a los requisitos establecidos, por la normatividad y los procedimientos internos, para la oportuna y correcta atención a los ciudadanos por parte de los servidores encargados de dar respuesta y rendir la información solicitada, con corte de 30 de junio de 2024.

NORMATIVIDAD

De acuerdo con el Artículo 13 de la 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”*, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, en los términos señalados por la ley, ya sea por motivos de interés general o particular, y debe obtener una pronta resolución, que sea completa y de fondo sobre la misma.

Este tipo de actuaciones se configura como un **derecho de petición**, que ha sido consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política. Mediante el uso del derecho de petición, el ciudadano podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, el requerimiento de información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

A continuación, se reseñarán las normas más importantes que regulan la gestión de las PQRSD:

Constitución Política de Colombia:

- **Artículos 2°, 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”.*

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 centra en la verificación de la implementación de los procedimientos destinados a gestionar los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que son radicados en el SIGED y tramitados a través de los canales de comunicación definidos por la Personería Municipal de Bucaramanga, en consonancia con la normatividad constitucional y legal vigentes.

¿Que son las PQRSD?:

Para un mayor entendimiento del objeto de este informe, a continuación, se describirá el significado de las PQRSD.

- **PETICIONES:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica a presentar solicitudes verbales o escritas ante la entidad por los canales dispuestos para tal fin.
- **QUEJAS:** Es la manifestación de inconformidad por parte de una persona natural o jurídica, generada por el comportamiento en la atención a los mismos, ya sea de carácter administrativa o por presuntas conductas no deseables de los

colaboradores de la entidad, operadores y entidades públicas o privadas vinculadas en la prestación de servicios.

- **RECLAMOS:** Manifestación de inconformidad sobre la prestación de un servicio o deficiente actuación por parte del operador, entidad pública o privada y/o usuario.
- **SUGERENCIAS:** Es la propuesta, idea o comentario que presenta el usuario para el mejoramiento de un proceso, procedimiento o actividad que esté relacionada con la prestación de los servicios de la entidad.
- **DENUNCIAS:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Respecto de la gestión de las PQRSD se debe tener claro que:

- Las solicitudes pueden ser verbales o escritas y se pueden presentar sin que sea necesario invocar la normatividad que lo regula.
- Presentar un Derecho de Petición no tiene costo y puede hacerse personalmente sin necesidad de un tercero. Los menores de edad pueden también presentar peticiones a las entidades dedicadas a su protección, sin necesidad de ser representados por un mayor de edad (Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015).
- La respuesta a las peticiones debe cumplir con los requisitos de: 1). Oportunidad; 2). Resolverse de fondo con claridad, precisión y congruencia con lo solicitado; y 3). Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos, se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.
- Las respuestas a las PQRSD se deben elaborar en lenguaje claro y cumplir con las características de calidad y pertinencia.
- Si una dependencia a la que le haya sido asignada una petición escrita determina que la entidad no es competente para dar respuesta, deberá remitir la petición a la entidad competente y deberá enviar copia del oficio remititorio al peticionario. En caso de no existir funcionario competente se debe comunicar la situación al peticionario.

- Si no es posible resolver la petición dentro de los plazos señalados, la entidad deberá informar al peticionario el motivo de la demora y señalar un nuevo plazo para resolver o dar respuesta.

Adicionalmente, en este informe se utilizarán las siguientes abreviaturas:

- **SIGED:** Software del Sistema de Gestión Documental.
- **PQRSD:** Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias.

Como insumo para la realización de esta evaluación, se tuvo en cuenta el reporte de PQRSD registradas en la plataforma SIGED, en el periodo 01/01/2024 hasta el 30/06/2024, contrastadas con los registros de PQRSD del 01/01/2023 hasta el 30/06/2023, con el fin de realizar los análisis respectivos. Por otra parte, también se tuvo en cuenta la información de las encuestas de satisfacción de las capacitaciones realizadas por la entidad y las encuestas realizadas para evaluar la calidad en la atención prestada por los servidores de las diferentes dependencias a los ciudadanos que solicitan los servicios de la Personería.

ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI

El seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), de conformidad con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - 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.**” – que se lleva a cabo a través de la tercera línea de defensa.
- “**Información y comunicación**” – que se lleva a cabo 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 y evaluación 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 gestión adelantada por la entidad para atender las PQRSD, como parte integral del plan de acción y de la 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 establecidos; entendiendo la gestión del servicio al ciudadano, no como tarea exclusiva de quienes atienden las PQRSD, 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 LAS PQRSD

La Secretaría General, es la dependencia 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 LAS PQRSD

La Personería Municipal de Bucaramanga hace uso del software de Sistema 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.

La entidad 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 Municipal 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 2024 y primer semestre del 2023, discriminadas así:

TIPO DE INGRESO	PRIMER SEMESTRE (30/06/2024)	PRIMER SEMESTRE (30/06/2023)	VARIACIÓN
CORREO ELECTRÓNICO	277	322	-13,98%
FÍSICO	113	116	-2,59%
PQRS WEB	50	26	92,3%
FAX	1	1	0%
TOTAL	441	465	-5,16%

Cabe resaltar que del total de solicitudes del primer semestre del 2023 comparado con el actual 2024, se presenta una **disminución del 13,98%** en las solicitudes radicadas por correo electrónico y una **disminución del 2,59%** en las radicadas en medio físico; en

cuanto a las solicitudes radicadas mediante el módulo de la página web, se presentó un **aumento considerable de un 92,3%** y en las radicadas mediante fax no hubo ninguna variación.

La variación porcentual muestra el cambio relativo entre la cantidad de solicitudes asignadas en los dos semestres de año a año. En el primer semestre de 2024 vs 2023, la variación entre las solicitudes radicadas tuvo una **disminución del 5,16%**, 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 2024 y aquellos del primer semestre de 2023:

DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO		FÍSICO		PQRS WEB		FAX		CANTIDAD		PARTICIPACIÓN	
	SEM 1 2024	SEM 1 2023	SEM 1 2024	SEM 1 2023	SEM 1 2024	SEM 1 2023	SEM 1 2024	SEM 1 2023	SEM 1 2024	SEM 1 2023	SEM 1 2024	SEM 1 2023
Centro de Conciliación	3	14	0	0	0	0	0	0	3	14	0,68%	3,01%
Despacho	24	18	17	19	2	3	0	0	43	40	9,75%	8,60%
Oficina Financiera	10	6	0	1	1	0	0	0	11	7	2,49%	1,51%
Secretaría General	42	19	2	1	6	1	0	0	50	21	11,34%	4,52%
Personería Delegada Defensa Derechos Humano	101	109	40	59	13	6	0	0	154	174	34,92%	37,42 %
Personería Delegada para Defensa del Menor, la Mujer y la Familia	30	33	5	5	3	3	0	1	38	42	8,62%	9,03%
Personería Delegada para la Vigilancia del Patrimonio Público y la Protección del Ambiente	21	25	29	15	13	5	1	0	64	45	14,51%	9,68%
Personería Delegada Vigilancia Administrativa y asuntos Disciplinarios	6	7	0	1	1	0	0	0	7	8	1,59%	1,72%
Personería Delegada para el Ministerio Público en asuntos Penales, Civiles,	0	5	0	2	0	2	0	0	0	9	0,00%	1,94%

DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO		FÍSICO		PQRS WEB		FAX		CANTIDAD		PARTICIPACIÓN	
	SEM 1 2024	SEM 1 2023	SEM 1 2024	SEM 1 2023	SEM 1 2024	SEM 1 2023	SEM 1 2024	SEM 1 2023	SEM 1 2024	SEM 1 2023	SEM 1 2024	SEM 1 2023
Policivos y de Tránsito												
Personería Delegada para las políticas sociales y la convivencia ciudadana	40	86	20	13	11	6	0	0	71	105	16,10%	22,58 %
TOTAL	277	322	113	116	50	26	1	1	441	465	100%	100%

De acuerdo con la tabla anterior, se puede evidenciar que el **34,92%** del total de las solicitudes que ingresaron a la entidad, en el primer semestre del 2024, fueron asignadas a la **Personería Delegada para la Defensa de los Derechos Humanos**, seguida de la **Personería Delegada para las Políticas Sociales y la Convivencia Ciudadana** con el **16,1%** y la **Personería Delegada para la Vigilancia del Patrimonio Público y la Protección del Ambiente** con el **14,51%** de participación.

Adicionalmente, al comparar el primer semestre del 2024 con el primer semestre del 2023, se puede evidenciar que las mismas personerías delegadas fueron las de mayor participación en los dos años.

En cuanto a las PQRS radicadas por el canal Web, es importante resaltar que la configuración de la página web, en su sección de atención al ciudadano, para radicar las PQRS 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 PQRS no son las mismas que se encuentran parametrizadas en el software SIGED, tal como se evidencia a continuación:



Ilustración 1. Sección PQRSD Página Web

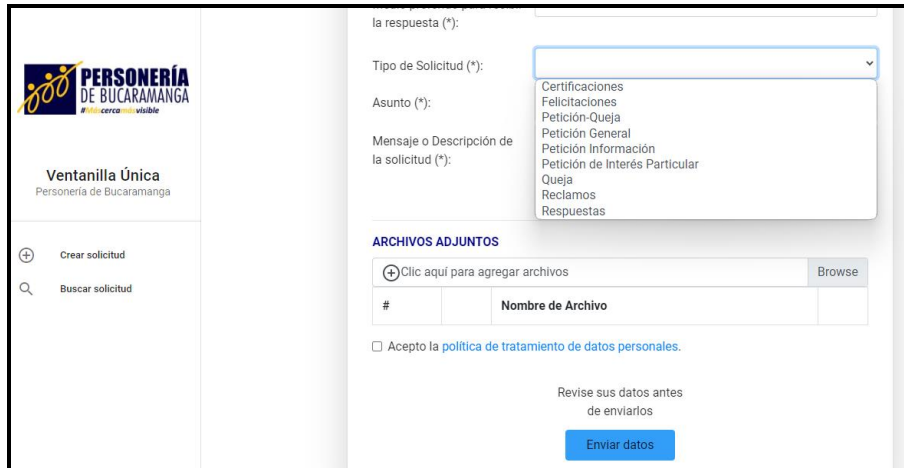


Ilustración 2. Software SIGED

Por tal motivo, se hace la recomendación de realizar los ajustes necesarios para que la radicación de las PQRSD se efectúe de forma correcta y concordante por todos los canales disponibles por la entidad.

3. Clasificación por PQRSD primer semestre 2024

El módulo de PQRSD durante el primer semestre de 2024 registra **441 radicados**, los cuales se encuentran clasificados según se muestra en el siguiente cuadro:

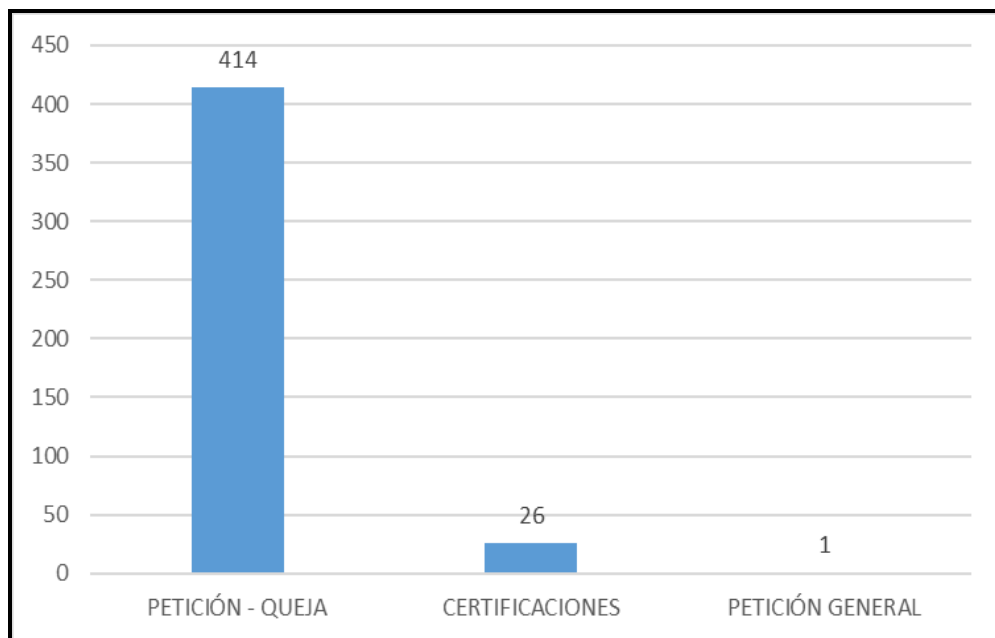
CLASIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
PETICIÓN - QUEJA	414	94%
PETICIÓN GENERAL	1	0,2%
CERTIFICACIONES	26	5,8%
TOTAL	441	100%

De acuerdo con la clasificación del cuadro anterior, del total de PQRSD recibidas durante el primer semestre del 2024, el **94%** equivalentes a **414**, fueron por Petición – Queja, un **0,2%**, equivalentes a **1**, fue por Petición General y **5,8%**, equivalentes a **26** fue por Certificaciones.

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; sin embargo, 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 con 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 2024	SEM 1 2023	SEM 1 2024	SEM 1 2023	SEM 1 2024	SEM 1 2023	SEM 1 2024	SEM 1 2023	SEM 1 2024	SEM 1 2023
Centro de Conciliación	0	13	0	0	3	1	0	0	3	14
Despacho	29	33	0	2	14	5	0	0	43	40
Oficina Financiera	7	4	0	0	4	3	0	0	11	7
Secretaría General	41	15	0	2	9	4	0	0	50	21
Personería Delegada Defensa Derechos Humano	141	169	0	0	13	5	0	0	154	174
Personería Delegada para Defensa del Menor, la Mujer y la Familia	33	38	0	0	5	4	0	0	38	42
Personería Delegada para la Vigilancia del Patrimonio Público y la Protección del Ambiente	55	27	0	0	9	18	0	0	64	45
Personería Delegada Vigilancia Administrativa y asuntos Disciplinarios	5	6	0	0	2	2	0	0	7	8
Personería Delegada para el Ministerio Público en asuntos Penales, Civiles, Policivos y de Tránsito	0	6	0	0	0	3	0	0	0	9
Personería Delegada para las políticas sociales y la convivencia ciudadana	49	77	0	1	22	27	0	0	71	105
TOTAL	360	388	0	5	81	72	0	0	441	465
PORCENTAJE	81,63%	83,44%	0,00%	1,08%	18,37%	15,48%	0%	0%	100%	100%

ESTADO DE RESPUESTA	REGISTRADO EN SIGED
A tiempo	360
Vencidas sin respuesta	0
Contestadas después de vencimiento	81
Sin respuesta dentro del término	0
Total General	441

Se observa que de las 441 solicitudes externas radicadas y asignadas en el primer semestre del 2024, las áreas responsables gestionaron el **81,63%** de las solicitudes de manera oportuna (*Respuesta en Términos*), el **18,37%** se tramitaron extemporáneamente (*Contestadas después de la fecha de vencimiento*). Para los casos donde la fecha de vencimiento expiró antes de la fecha de entrega de la información (*Vencidas sin respuesta*) y pendientes de respuesta (*Sin respuesta a la fecha de corte*) no se encontraron registros en el SIGED.

Es importante destacar que se ha registrado un aumento en la cantidad de solicitudes contestadas después de vencimiento. Durante el primer semestre de 2023, esta cifra alcanzó el **15,48%**, mientras que en el primer semestre de 2024 aumentó hasta el **18,37%**.

EVALUACIÓN DE LAS CAPACITACIONES

A la fecha de realización de la evaluación, no se obtuvo información sobre la satisfacción de los ciudadanos, en lo referente a las actividades de formación impartidas por la entidad, pues no se evidenciaron registros de las capacitaciones realizadas por la Personería durante el primer semestre del año 2024.

EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En la Personería Municipal 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 2024 se obtuvieron los siguientes resultados:

ATENCIÓN AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE 2024

ENCUESTAS PQRSD DEPOSITADAS EN EL BUZÓN DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

ÍTEM	ESCALA DE CALIFICACIÓN						TOTAL
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	SIN CALIFICAR	NULA	
Considera que la información que le brindaron fue clara, oportuna y lo direcciona a una solución de su caso.	851	31	1	0	69	1	953
PORCENTAJE	89,30%	3,25%	0,10%	0,00%	7,24%	0,10%	100,00%

Se puede observar que el **89,30%** de las personas atendidas en la entidad recibieron una **atención excelente**, y también es importante resaltar que un **7,24%** no calificaron la encuesta. Por lo anterior, se recomienda, al líder del proceso de Atención al Ciudadano, reforzar la capacitación permanente a los servidores encargados de entregar los formularios, ante la necesidad de estar atentos a recibir los formularios completamente diligenciados, buscando que se haga un uso más eficiente de la herramienta de evaluación, evitándose los espacios para la especulación o la duda en los usuarios atendidos dentro de la entidad.

RECOMENDACIONES

La Oficina Asesora de Control Interno de la Personería Municipal de Bucaramanga, en cumplimiento de sus funciones, 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 y/o 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 en SIGED, de forma tal que les permita identificar de manera asertiva el tipo de solicitud, modalidad, tema y

dependencia responsable, con el fin de reducir los errores de asignación errónea de PQRSD y la posible demora en el trámite de su 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; así mismo, la implementación constante de 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 web de la entidad para la clasificación de las PQRSD, con el objetivo de ajustarlas a las existentes en el software SIGED.
- Se recomienda a los contratistas y servidores públicos de la ventanilla única, que utilicen todas las etiquetas de clasificación de las PQRSD 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*; por lo que no tienen el carácter de adopción obligatoria, su propósito es sugerir a la entidad la adopción de buenas prácticas y acciones de mejora que permitan el cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados por la entidad, contribuyendo de esta manera a la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios.

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 requerimientos (PQRSD), sino que es una labor integral que requiere de total articulación entre las dependencias de la Personería de Bucaramanga.

Atentamente,



JAIRO ALFONSO DUQUE RAMIREZ
Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Personería de Bucaramanga

Proyecto: María Isabel Giraldo Zuluaga / CPS-006-2024