

 CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA NIT. 835.000.021- 4	INFORME ESTADO DE LAS PQRS	VERSION: 01 FECHA: ABRIL 2024
---	-------------------------------	----------------------------------

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS

PERIODO EVALUADO: 1 ABRIL AL 30 JUNIO 2024

FECHA ELABORACION: JULIO 2024

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, PERIODO DE ABRIL 1º A JUNIO 30 DE 2024

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de la función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecidas en la ley 87 de 1993, artículo 12 literal i) y de acuerdo a lo consagrado en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, hizo verificación de los registros de información que, sobre peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que se tienen en la Entidad, en el periodo comprendido del 01 de abril al 30 de junio de 2024.

Se busca mejorar los mecanismos que permitan una mayor interacción entre la comunidad y la entidad, El Concejo Distrital de Buenaventura valle, ha implementado estrategias como es la atención al usuario, a través de los diferentes mecanismos como son la atención personal, virtual, buzones, telefónicamente entre otros. Así mismo se está haciendo por parte de la oficina de comunicaciones de la entidad, la difusión de diferentes medios en la página web institucional por los cuales la comunidad se puede comunicar para garantizarles un mejor servicio y que no le sean vulnerados sus derechos.

MARCO LEGAL

- Constitución Política. Artículos 2, 123, 209 y 270. La cual establece como una de las finalidades de la función pública es el servicio a 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.
- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias.
- Ley 87 del 29 de noviembre de 1993, por la cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Decreto 2623 de julio de 2009. “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al

 CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA NIT. 835.000.021- 4	INFORME ESTADO DE LAS PQRS	VERSION: 01 FECHA: ABRIL 2024
---	-------------------------------	----------------------------------

- Ciudadano”.
- Decreto 648 de 2017.
- Circular 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial.
- Dimensión comunicaciones del MIPG

ALCANCE

Este informe tiene como propósito efectuar el seguimiento, análisis y revelar la situación de las (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias e inclusive las felicitaciones), correspondientes al primer trimestre de la vigencia 2024. Así mismo, se podrá determinar el grado de cumplimiento dado mediante las respuestas a los usuarios y/o ciudadanos, con el fin de tomar acciones de mejora, en el momento que se requieran, buscando siempre que las peticiones particulares o generales (P.Q.R.S), tengan una respuesta coherente y dentro de los términos señalados en la ley para los interesados. Siendo responsabilidad exclusiva de todos y cada uno de los funcionarios del Concejo Distrital de Buenaventura, Valle del Cauca

OBJETIVO GENERAL:

Elaborar informe PQRS del Concejo Distrital de Buenaventura Valle sobre la gestión que se realiza en la corporación, de conformidad con las normas legales vigentes en cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

OBJETIVO ESPECIFICO:

Verificar el cumplimiento de lo dispuesto por la normatividad vigente frente a las PQRS interpuestas por los usuarios, de acuerdo a los requerimientos de ley a través de diferentes medios y los controles establecidos para su cumplimiento.

Contribuir con información para la toma de decisiones, a fin de mejorar la gestión de las P.Q.R.S y dar oportuna respuesta al ciudadano que lo solicite.

METODOLOGÍA

Las estadísticas se soportan en la información de los reportes arrojados por el registro que reposa en archivo de ventanilla única de la corporación

ESPACIO PARA PQRS EN LA WEB

La norma establece que en la página web de todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los usuarios presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. De igual manera se establece que deberá existir un link de peticiones quejas,

 CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA NIT. 835.000.021- 4	INFORME ESTADO DE LAS PQRS	VERSION: 01 FECHA: ABRIL 2024
---	---------------------------------------	--

sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los usuarios realicen sus comentarios.

GLOSARIO DE TERMINOS

Hay que tener claro que según el **Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015**, es el que regula el Derecho Fundamental de Petición y los términos para dar respuestas a lo solicitado:

QUEJA: Cuando ponen en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público, **término (15) quince días hábiles siguientes a su recibo.**

RECLAMO: Cuando se da a las autoridades noticia de la suspensión injustificada o de la prestación deficiente de un servicio público, **término (15) quince días hábiles siguientes a su recibo**

MANIFESTACION: Cuando hacen llegar a las autoridades la opinión del peticionario sobre una materia sometida a actuación administrativa, **término (10) días hábiles siguientes a su recibo.**

PETICION DE INFORMACIÓN: Cuando se formulan a las autoridades para que éstas den a conocer cómo han actuado en un caso concreto. - Permitan el acceso a los documentos públicos que tienen en su poder. - Expidan copia de documentos que reposan en una oficina pública, **término (15) días hábiles siguientes a su recibo.**

CONSULTA: Cuando se presentan a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. **Términos de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.**

DERECHO DE PETICION: El derecho de petición está consagrado en el Art.23 de la Constitución Política de Colombia del 91, como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la acción de tutela. Regulada por la Ley 1437 del 2011 en sus artículos 13 y siguientes, **término (15) quince días hábiles.**

ESTADOS POR LOS QUE DEBE PASAR SU SOLICITUD

- Recibo y radicación en el sistema
- Verificación de la solicitud
- Asignación de dependencia y/o funcionario
- Evaluación de la solicitud
- Evaluación de la solicitud
- Envío de respuesta

INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD TRIMESTRE I – 2024

Consolidado primer trimestre 2024 por tipo de solicitud	Total	Respondidas	pendientes	Total es	Observación
Peticiones	5	0	5	5	No se identifica si se respondió
Queja	0	0	0	0	
solicitud	50	4	46	50	Teniendo en cuenta la poca información en la planilla de ventanilla, solo se puede evidenciar que fueron respuestas 4 solicitudes
Reclamo	0	0	0	0	
Respondidas oportunamente	55	0	0	0	
Respondidas Extemporal	0	0	0	0	



Gráfica No 1

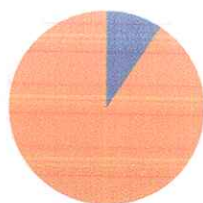
La gráfica No. 1, nos muestra la clasificación de PQRDS, en donde se puede evidenciar durante el primer trimestre de 2024, que la cantidad de PQRS solicitados al Concejo Municipal fueron **CINCUENTA Y CINCO (55)** PQRDS en su totalidad, clasificadas tal como lo muestra la gráfica 1.

INGRESOS DE PQRS POR MEDIO DE VENTANILLA UNICA

La Gráfica No. 2, nos muestra el comportamiento en la entidad a través de los canales o medios de recepción de las PQRS, de la siguiente manera:

Consolidado primer trimestre 2024 por medio de solicitud	Buzones	Correo electrónico	Ventanilla única	Digital	Telefónicamente
Peticiones	0	0	5	0	0
Queja	0	0	0	0	0
Solicitud	0	0	50	0	0
Reclamo	0	0	0	0	0

Ingresos de PQRS por medio de ventanilla unica



■ peticiones ■ solicitud ■ queja ■ reclamo

MEDIOS DE INGRESOS

FISICOS: 55

VIRTUAL: 0

TOTAL: 55

Gráfica No 2.

Sugerencias y Recomendaciones:

Se recomienda por parte de la oficina de Control Interno, fortalecer los mecanismos de participación, como son:

- Modificar o hacer ajustes al correo electrónico, se está presentando fallas al recibir las PQRS, por este medio, debido que los usuarios a la hora de enviar sus peticiones, solicitudes, se le revotan los correo debido a la falla presentadas.
- Actualmente el conmutador de la corporación esta dañado, por lo tanto, no se ha sido posible

 CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA NIT. 835.000.021- 4	INFORME ESTADO DE LAS PQRS	VERSION: 01 FECHA: ABRIL 2024
---	--	----------------------------------

manejar las PQRS por este medio.

- Realizar más publicidad de las redes y correo electrónicos del consejo Distrital de Buenaventura, se realizó encuestas, lo que permitió analizar. La mayoría de las personas encuestadas, no conocen las redes sociales y correo del consejo distrital de buenaventura.
- Realizar cambio de planilla para recepción, más completa la información, mediante el ejercicio de sacar información para el informe, se observa que la planilla actual no está completa para el proceso requerido, por ello se debe mejorar la planilla

NOTA: se anexa planilla de las PQRS del segundo trimestre 2024


CAROL JULIET SEVILLLA AMEN
 Jefe de Control Interno
 Concejo Distrital buenaventura

Realizo
Kelly Johana Gaviria Núñez

SEGUNDO TRIMESTRE			2024					
FECHA	HORA	ASUNTO	AREA	PETICION	SOLICITU	QUEJA	RECLAMO	solicit
1/04/2024	3:18	SOLICITUD DE CONSECUTIVOS	FINANCIERA		X	/		
9/04/2024	8:40	DERECHO DE PETICION	PRESIDENCIA	X				
9/04/2024	9:31	SOLICITUD DE CONSECUTIVOS						
2/04/2024	9:31	PETICION	PRESIDENCIA					
2/04/2024	4:20	SOLICITUD DE INFORMACION DE ESTADO			X	/		
3/04/2024	2:29	SOLICITUD PARA CONTRIBUIR A LA CONVIVENCIA Y SEGURIDAD	PRESIDENCIA		X	/		
10/04/2024	9:40	SOLICITUD DE ENCUESTAS	SECRETARIA GENERAL		X	/		
10/04/2024	2:39	SOLICITUD	PRE COMISION CUARTA		X	/		
11/04/2024	11:04	DERECHO DE PETICION	PRESIDENCIA	X				
11/04/2024	3:23	SOLICITAMOS APOYO PARA LA EDUCACION DE P.	P COMISION CUAETA		X	/		
11/04/2024	3:51	SOLICITUD DE COMISION	PRESIDENCIA		X	/		
15/04/2024		SOLICITUD DE CONSECUTIVO PARA DISPON			X	/		
15/04/2024		SOLICITUD DE CONSECUTIVO			X	/		
15/04/2024	4:00	SOLICITUD DE CONSECUTIVO	ADM FINANCIERA		X	/		
18/04/2024	4:55	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE NOVEDADES F.	SECRETARIA GENERAL		X	/		
22/04/2024	9:37	SOLICITUD DE ACUERDO	VENTANILLA UNICA ALCALDIA		X	/		
23/04/2024	4:13	SOLICITUD INFORME ESCRITO SOBRE EL ESTADO DE OBRA	ASESOR PLANEACION		X	/		
26/04/2024	2:52	SOLICITUD DE ESPACIO PEDAGOGICO PARA SOCIALIZAR EL DECRITO 1236 DEL 14- SEP-2020	COMISION CUARTA DE ACCION		X	/		
26/04/2024	4:04	SOLICITUD DE PAGO URGENTE DE ACRENCIAS	PRESIDENCIA		X	/		
29/04/2024	10:15	SOLICITUD DE CONSECUTIVO PARA DIS			X	/		
2/04/2024	4:08	SOLICITUD DE PERMISO SALIDA INTERNACIONAL	PRESIDENTE CONCEJAL		X	/		
2/04/2024	2:56	SOLICITUD D CONTRIBUIR A LA CONVIVENCIA	PRESIDENTE		X	/		
6/04/2024	10:10	SOLICITUD DE CONSECUTIVO PAR DISPONIBILIDAD PERSUPUESTAL DE CONTRATO	DR ORLIN CASTRO H		X	/		
7/05/2024	2:45	SOLICITUD DE H	SECRETARIA GENERAL		X	/		
3/05/2024	7:05	SOLICITUD PARA ASISTIR A CITA	SECRETARIA GENERAL		X	/		
8/05/2024	9:47	RESPUESTA SOLICITUD INFORME ESCRITO SOBRE EL ESTADO DE LAS OBRAS EJECUTADAS	SECRETARIA GENERAL		X	/		
18/06/2120	2:37	SOLICITUD DE AJUSTE E INCLUSION DE LINEAS EN ELPLAN DE DESARROLLO			X	/		
8/05/2024	2:37	RESPUESTA REITERACION DE SOLICITUD CVC			X	/		
9/05/2024	3:55	SOLICITUD APOYO INSTITUCIONAL EVENT	SECRETARIA GENERAL		X	/		
14/05/2024	9:55	SOLICITUD RETIRO ENSERES DAÑADOS	CONTROL INTERNO		X	/		
15/05/2024	9:34	DERECHO DE PETICION	SECRETARIA GENERAL	X				
15/05/2024	10:00	RESPUESTA A SOLICITUD	SECRETARIA GENERAL		X	/		
16/05/2024	11:20	SOLICITUD COPIA DEL ACUERDO DE LA TASA BOMBRI	PRESIDENCIA		X	/		
16/05/2024	11:28	SOLICITUD DE INFORMACION DERECHO DE PETICION	JURIDICO	X				
16/05/2024	11:05	SOLICITUD DE INACFORMCION	SECRETARIA GENERAL		X	/		
17/05/2024	3:17	SOLICITUD APOYO LOGISTICO EVENTO ETNICA Y GRADUACION JOVENES	SECRETARIA GENERAL		X	/		
8/05/2024	3:09	RESPUESTA A SOLICITUD	ALCADESA DISTRITAL BTURA		X	/		
20/05/2024	11:05	SOLICITUD DE CERTIFICADOS	TALENTO HUMANO		X	/		
22/05/2024	10:12	SOLICITUD DE COPIA DE ACUERDO DE 2014	SECRETARIA GENERAL		X	/		
24/05/2024	11:01	SOLICITUD TITULACION ACTUAL DE PREDIO DE ESTE	SECRETARIA GENERAL		X	/		
31/05/2024	2:07	DERECHO DE PETICION PAGO S. SOCIAL EN PENSION	SECRETARIA GENERAL		X	/		
4/06/2024	3:02	SOLICITUD DE INFORMACION ACTUALIZACION DE LA TABLAS DE RETENCION DOCUMENTAL	PRESIDENT CONCEJO		X	/		
5/06/2024	9:31	SOLICITUD CERTIFICACION DE SALARIOS	SECRETARIA GENERAL		X	/		
5/06/2024	2:58	SOLICITUD POLICIA NACIONAL	PRESIDENCIA		X	/		
5/06/2024	3:54	SOLICITUD CONVOCATORIA DE REUNION CELCIA E.S.P	PRESIDENTE		X	/		
11/06/2024	9:45	SOLICITUD DE PERMISO SALIDA INTERNACIONAL	COMISION Y DEL ACCION SALIDA		X	/		
11/06/2024	10:10	SOLICITUD ESPACIO DE INSTALACIONES C. DISTRITAL	PRESIDENCIA		X	/		
12/06/2024	3:58	SOLICITUD CERTIFICACION DE SALARIOS	PRESIDENTE		X	/		
13/06/2024	4:35	DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE INTERVENCION DE CARÁCTER URGENTE BARRIO EL LL	SECRETARIA GENERAL	X				
14/06/2024	4:35	RESPUESTA SOLICITUD DE AVANCES DE INFORMAS DE GESTION Y PLAN DE ACCION	CONTROL INTERNO		X	/		
19/06/2024	2:38	SOLICITUD TALA DE RAMAS EN ARBOLES	ALCADIA		X	/		
19/06/2024	3:03	SOLICITUD DE CONSECUTIVO PSTS FIDPONIBILISF RESPUESTA DE CANT	FINANCIERO		X	/		
20/06/2024	2:16	SOLICITUD DE ACUERD DISTRITAL MEDIANTE EL CUAL SE APRUEBA EL PLAN DE DESARROLLO	PRESIDENCIA		X	/		
26/06/2024	9:33	SOLICITUD PAGO SEMANAS COTZACION	MARITZA NOVITEÑO H.C THOMPSON		X	/		
26/06/2024	2:47	SOLICITUD HISTORIA CLINICA	COMISION		X	/		
26/06/2024	3:20	SOLICITUD COPIA DOCUMENTO DE INDENTIDAD PARA PROCESO DE LOS SEGUROS	SECRETARIA GENERAL		X	/		