



CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA
NIT. 835.000.021 - 4

INFORME DEFINITIVO
SEGUIMIENTO ATENCIÓN Y TRÁMITE
A LAS PQRSD

CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA

PERIODO
I CUATRIMESTRE DE 2025

P.U OFICINA CONTROL INTERNO
CARLOS ALFREDO BRAN RIASCOS

MAYO DE 2025

Calle 1ª N.º 2-34 teléfono 240 02 34 – 240 02 35
www.concejobuenaventura.gov.co
Buenaventura – Valle del Cauca - Colombia



CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA
NIT. 835.000.021 - 4

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. OBJETIVO.....	1
3. ALCANCE	1
4. MARCO NORMATIVO	2
5. GLOSARIO DE TERMINOS.....	2
6. CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO	3
7. ESTADOS POR LOS QUE DEBERÁ PASAR SU PQRSD	4
8. ANALISIS E INFORME DE LA PQRSD	4
8.1. TERMINOS DEFINIDOS PARA LA EMISIÓN DE RESPUESTA A LAS PQRSD SEGÚN SU TIPO O SU NATURALEZA	5
8.1.2 PQRSD ingresadas durante el periodo evaluado.....	6
8.1.3 PQRSD atendidas durante el periodo.	6
8.1.4 Tiempo estimado de respuesta.	8
8.1.4 listado PQRSD ingresadas en el periodo	9
9. Conclusiones.....	12
10. recomendaciones	13



CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA
NIT. 835.000.021 - 4

1. INTRODUCCIÓN

Conforme a lo establecido en el programa anual de auditorías, que define los informes y fechas en la cuales estos deben ser elaborados, la oficina de control interno realiza informe de seguimiento a trámite y atención a las PQRSDF para el primer cuatrimestre de 2025, es decir, el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de abril, con la finalidad de analizar la gestión y el tratamiento frente a las peticiones, quejas, reclamos solicitudes, denuncias, derechos de petición y felicitaciones los ciudadanos realizaron en el periodo evaluado, además se incluyen en el presente informe las PQRSDF de procedencia interna que los funcionarios de la entidad manifestaron en el mismo.

Por otro lado, es menester mencionar que, en cumplimiento de la función de evaluar y verificar la aplicación de mecanismos de participación ciudadana establecida en el artículo 12 literal i) de la ley 87 de 1993, y en línea a lo consagrado en la ley 1474 de 2011 se hace verificación de los registros sobre las PQRSDF para el periodo que se evalúa en el presente informe.

2. OBJETIVO

Realzar la verificación y el cumplimiento de las medidas de aplicación a la atención y trámite de las PQRSDF adoptadas por el Concejo Distrital de Buenaventura, que garanticen la buena atención y participación ciudadana mediante un análisis detallado de la racionalización de tramites durante el periodo que se evalúa, con el fin de presentar un informe detallado a la administración del concejo distrital de Buenaventura sobre este particular.

3. ALCANCE

Verificar el cumplimiento de lo establecido en la ley 87 de 1993 y de la ley 1474 de 2011, en lo que al trámite oportuno a las PQRSDF se refiere, con un alcance a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de procedencia externas como internas de la corporación Concejo Distrital de Buenaventura.



CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA
NIT. 835.000.021 - 4

4. MARCO NORMATIVO

En atención a lo establecido por la constitución política de Colombia que asigna funciones específicas, así como las demás leyes que sobre la materia definen responsabilidades concretas, la oficina de control interno (OCI) de conformidad con lo dispuesto en la ley 1474 de 2011, la cual ha sido reglamentada por el decreto 2641 de 2012 que dispone que la oficina de control interno deberá **vigilar la atención que se preste de acuerdo a las normas y los parámetro establecidos por la entidad**, del mismo modo el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 define que es deber la oficina de control interno OCI; **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**, en merito a lo anteriormente expuesto se rinde informe de seguimiento a las PQRSD formuladas y emitidas a la entidad bajo el siguiente fundamento legal.

- Artículo superior 209. Indica que la administración pública, en todos sus órdenes deberá tener un control interno que se ejercerá de acuerdo a la ley.
- Superior 270. Establece que la ley organizará las formas y sistemas de participación ciudadana para vigilar la gestión pública en los diferentes niveles administrativos.
- Ley 1474 de 2011, artículo 76: ... La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...
- Ley 87 de 1993. Por la cual se fijan normas básicas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado.
- Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.
- Decreto 2623 por medio del cual se crea el sistema nacional de servicio al ciudadano (SNSC)
- Decreto 1081 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

5. GLOSARIO DE TERMINOS

Queja

- Es la manifestación o noticia de hechos realizados por una persona o grupo de personas, quienes de manera expresa relatan presuntas violaciones a los derechos humanos en agravio de ellos o de terceras personas, estos



CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA
NIT. 835.000.021 - 4

cometidos por autoridades o servidores públicos de carácter Municipal, Estatal o Federal.

Reclamo

- Es toda presentación por escrito que efectúe un cliente para dar cuenta de una situación concreta que no ha sido resuelta por la entidad a la que se dirige la presentación

Petición

- Es la solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o ante ciertos particulares con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

Consulta

- Parecer o dictamen que por escrito o de palabra se pide o se da acerca de algo

Derecho de petición

- Es el derecho fundamental que tienen todas las personas a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades o entidades, tanto por motivos de interés general como particular, y a obtener una respuesta pronta, completa y de fondo.

6. CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO

En aras de prestar a atención y tramite a las PQRSD el Honorable concejo Distrital de Buenaventura ha puesto a disposición de los ciudadanos para el periodo que se evalúa diversos canales de atención que garanticen la participación ciudadana, a través de los ciudadanos pueden hacer manifestas sus, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, tales medios se detallan a continuación.

- De forma presencial: El en buzón de PQRSD disponible en el primer piso del concejo distrital de Buenaventura ubicado en la CL 1 N° 2-34 o a través de la ventanilla única, radicando su solicitud.
- De forma virtual: a través del correo electrónico ventanillaunica@concejobuenaventura.gov.co, para notificaciones judiciales a través del correo electrónico, notificacionesjudiciales@concejobuenaventura.gov.co



CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA
NIT. 835.000.021 - 4

7. ESTADOS POR LOS QUE DEBERÁ PASAR SU PQRSD

Para la correcta gestión, trámite y atención de las PQRSD el Concejo Distrital de Buenaventura define las diferentes etapas por las cuales deberá cursar la solicitud o requerimiento según se trate, a continuación, se detallan los estados definidos para la emisión de respuestas a las PQRSD.

- Recibido y radicación

Es la etapa inicial del proceso de trámite y respuesta, toda PQRSD debe ser registrada mediante radicado, sin este no podrá emitirse respuesta oportuna, este proceso se realiza mediante la ventanilla única de la entidad que es el primer conducto de atención al ciudadano.

- Verificación de la PQRSD según se trate.

Proceso mediante el cual se verifica la validez de la PQRSD, su fundamentación, pertinencia y competencia.

- Asignación de la dependencia o funcionario.

Momento en el cual, a treves del sistema de comunicación interna de la entidad se notifica a la dependencia que deba dar respuesta a la PQRSD dependiendo del tema de que trate la PQRSD.

- Elaboración y emisión de respuesta oportuna.

Es el ultimo estado por el cual pasa la PQRSD en este momento es donde se estudia y analiza la PQRSD y se elabora la respuesta debida a ella para su posterior emisión a quien la haya manifestado la PQRSD a la entidad, respuesta que se emite por el medio que este haya indicado ser notificado para la emisión de la misma, procurando responder según la PQRSD en los tiempos definidos por la ley.

8. ANALISIS E INFORME DE LA PQRSD



CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA
NIT. 835.000.021 - 4

Como se ha indicado anteriormente, el presente contemple las PQRSD gestionadas por la entidad en el periodo del primer cuatrimestre de 2025 donde se utiliza como insumo principal, los registros de la ventanilla única sobre las mismas, así como la información suministrada por el área Jurídica – notificaciones judiciales y el área de la Secretaría General, en relación a lo anterior se presentan los principales resultados obtenidos de las mismas.

8.1. TERMINOS DEFINIDOS PARA LA EMISIÓN DE RESPUESTA A LAS PQRSD SEGÚN SU TIPO O SU NATURALEZA

Con el fin de dar una mayor claridad a la información contenida en el presente informe, se detallan a continuación los tiempos definidos en la ley para la respuesta oportuna de las PQRSD.

TERMINOS DE RSPUESTA A LAS PQRSD		
NATURALEZA	TERMINO	MARCO LEGAL
Generales	15 días hábiles siguientes a su recepción	ley 1755 de 2015 art. 14
Petición de documentos e información	10 días hábiles siguientes a su recepción	ley 1755 de 2015 art. 15
Peticiones sobre consultas	30 días hábiles siguientes a su recepción	ley 1755 de 2015 art. 16
Quejas y reclamos	15 días hábiles siguientes a su recepción	ley 1755 de 2015 art. 17
AMPLIACIÓN DE TÉRMINOS ANTE IMPOSIBILIDAD DE RESPUESTA		
Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.		

Tabla N° 1. Términos de respuesta de las PQRSD.



CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA
NIT. 835.000.021 - 4

8.1.2 PQRSD ingresadas durante el periodo evaluado.

Durante el periodo que se evalúa, el Concejo Distrital de Buenaventura ha realizado la gestión de múltiples PQRSD la siguiente tabla consolida estas solicitudes de manera general según el concepto de que ellas tratan.

NATURALEZA	CANTIDAD
Derecho de petición	4
Documentos e información	47
Generales	31
Sugerencia	7
TOTAL, GENERAL	89

Tabla N°2. PQRSD ingresadas en el periodo.

8.1.3 PQRSD atendidas durante el periodo.

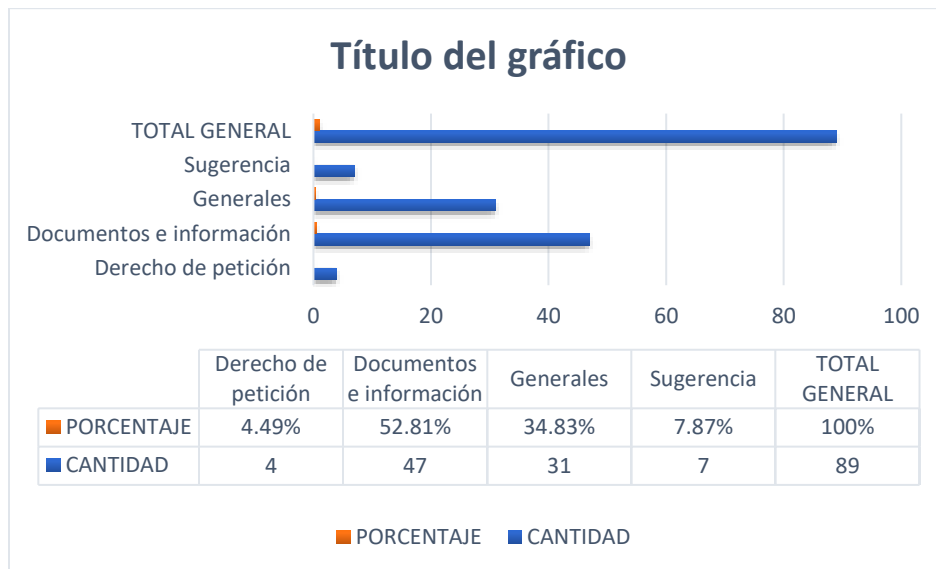
NATURALEZA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derecho de petición	4	4.49%
Documentos e información	47	52.81%
Generales	31	34.83%
Sugerencia	7	7.87%
TOTAL GENERAL	89	100%

Tabla N°3. PQRSD atendidas en el periodo.

Del total de peticiones, quejas, reclamo, sugerencia y denuncias presentadas en el periodo que se evalúa en el presente informe, la entidad gestionó y respondió la totalidad de estas, esta información ha sido preparada y contratada con los datos provenientes de la sección de ventanilla única que registra mediante tablas y listas la información que es ingresada a la entidad.



CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA
NIT. 835.000.021 - 4



De acuerdo al gráfico anterior se puede evidenciar que las solicitudes con mayor incidencia es decir aquellas que se presentan con mayor regularidad en la entidad son las correspondientes a solicitudes de documentos e informaciones, este es el concepto que representa el mayor porcentaje de participación con un 52.81%, seguido por las peticiones clasificadas como generales con un 34.83%.

La siguiente tabla muestra el comportamiento de las PQRSD según su tipo, es decir según se relacionaron con el objeto misional de la entidad o con su actividad meramente administrativa.

NATURALEZA PQRSD	ADMINISTRATIVA	MISIONAL	TOTAL GENERAL
Derecho de petición	4		4
Documentos e información	38	9	47
Generales	27	4	31
Sugerencia	5	2	7
TOTAL GENERAL	74	15	89

Tabla N°4. PQRSD atendidas en el periodo según su tipo.

Los datos consignados en la tabla anterior revelan que de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias presentadas en el periodo que se evalúa, la más que notable mayoría de estas se relacionan con el proceso administrativos representando un 83% del total, mientras que, las relacionadas con



CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA
NIT. 835.000.021 - 4

la misionalidad del Concejo Distrital de Buenaventura representaron tan solo el 17% en todo lo referente a sesiones, proyectos de acuerdos entre otros, del mismo modo, la tabla revela como se comportaron las solicitudes de acuerdo a su naturaleza con el tipo **ADMINISTRATIVA / MISIONAL** revelando que de estas la mayor cantidad relacionadas con la misionalidad de la entidad son las solicitudes en referencia a documentos e información, lo cual resulta lógico al tener presente como se determinó en un punto anterior estas (naturaleza) son las de mayor frecuencia en la entidad.

8.1.4 Tiempo estimado de respuesta.

De acuerdo a la muestra tomada de los las PQRSD registradas durante el periodo que se evalúa se ha podido determinar que el tiempo promedio que la entidad tarda para responder a las diferentes peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias presentadas es de tan sólo 11.8 días, también se puede determinar que de las peticiones que se presentan, la entidad responde de manera extemporánea el 14% de las mismas, esto se ha podido determinar por muestreo según los términos establecidos para emitir respuestas de acuerdo a su naturaleza, a continuación se muestra la tabla de datos de donde ha sido tomada esta información.

N.	FECHA INGRESO	ASUNTO	TERMINO DE RESPUESTA	RESPUESTA
1	2025-04-03	solicitud tiempo de servicio	28	2025-04-30
2	2025-04-16	solicitud de información	13	2025-04-28
3	2025-03-26	derecho de petición	34	2025-04-28
4	2025-04-16	solicitud de información	6	2025-04-21
5	2025-03-04	solicitud de soporte de pago (factura)	11	2025-03-14
6	2025-02-19	solicitud retención estampilla	7	2025-02-25
7	2025-02-06	solicitud liquidación prounipacífico	12	2025-02-17
8	2025-03-16	solicitud tiempo de servicio	17	2025-04-01
9	2025-02-10	solicitud de información	16	2025-02-25



CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA
NIT. 835.000.021 - 4

10	2025-04-01	solicitud de información	3	2025-04-03
11	2025-04-07	solicitud personería	16	2025-04-22
12	2025-03-19	solicitud salón de sesiones	7	2025-03-25
13	2025-04-03	derecho de petición	27	2025-04-29
14	2025-03-28	solicitud de información	7	2025-04-03
15	2025-03-07	derecho de petición	1	2025-03-07
16	2025-02-13	solicitud de información	6	2025-02-18
17	2025-01-20	solicitud de permiso	12	2025-01-31
18	2025-01-29	solicitud uso de espacio	1	2025-01-29
19	2025-01-16	solicitud de información	5	2025-01-20
20	2025-04-11	relación contratos	12	2025-04-22
21	2025-04-01	solicitud vacación	7	2025-04-07

Tabla N°5. muestra PQRSD en el periodo termino de respuesta

8.1.4 listado PQRSD ingresadas en el periodo

N.	FECHA INGRESO	ASUNTO	TIPO
1	2025-01-31	Solicitud Rut H.C	ADMINISTRATIVA
2	2025-01-08	Solicitud acuerdo de titulación aprobado en el año 2024	MISIONAL
3	2025-01-23	Petición para el segundo festival de patinaje "SAETA"	ADMINISTRATIVA
4	2025-03-07	Solicitud de documentos	ADMINISTRATIVA
5	2025-02-24	Solicitud nomina personal vigencia 2024	ADMINISTRATIVA
6	2025-02-19	Información planta y costo	ADMINISTRATIVA
7	2025-03-18	Solicitud de CDP	ADMINISTRATIVA
8	2025-01-15	Solicitud permiso a toma de pruebas en Cali.	ADMINISTRATIVA
9	2025-03-28	Solicitud de apoyo para las actividades comunitarias en el marco del día del niño	ADMINISTRATIVA
10	2025-02-24	Solicitud de información	ADMINISTRATIVA
11	2025-01-16	Solicitud colaboración para evento liga contra el cáncer	ADMINISTRATIVA



CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA
NIT. 835.000.021 - 4

12	2025-01-09	Solicitud de estados financieros CAD	ADMINISTRATIVA
13	2025-01-22	Solicitud prueba de embarazo	ADMINISTRATIVA
14	2025-03-13	Solicitud de uso de salón de sesiones STANLING GUTIERREZ	ADMINISTRATIVA
15	2025-03-31	Solicitud informe de Gestión y Avances al plan de acción.	ADMINISTRATIVA
16	2025-03-31	Solicitud remisión acuerdo	MISIONAL
17	2025-04-23	Solicitud de respuesta cuestionario y soportes del debate de control político del día 1-02-25 al 21-04-25 de H.C LUIS ENRIQUE PRADO, PETER Y LIBIA MOSQUERA	MISIONAL
18	2025-04-09	Solicitud de apoyo para festividades del Rio cajambre vereda SILVA	ADMINISTRATIVA
19	2025-04-25	Petición por la mala prestación de los servicios.	MISIONAL
20	2025-04-07	Asunto de solicitud de Hoja de Vida (Asunto descuentos obligaciones del personal de planta apoyo y asistentes del concejo)	ADMINISTRATIVA
21	2025-02-11	Solicitud de permiso corporativo a Talento Humano de SAA (Luis Enrique Prado)	ADMINISTRATIVA
22	2025-01-28	Solicitud permiso para estudio de maestría.	MISIONAL
23	2025-04-22	SOLICITUD Encuesta Recursos Humanos	ADMINISTRATIVA
24	2025-02-06	Solicitud circular relación de contrato vigencia 2024 de contraloría	ADMINISTRATIVA
25	2025-02-10	Solicitud de información de contraloría a presidente del Honorable Concejo	ADMINISTRATIVA
26	2025-04-25	Solicitud cita al colegio militar almirante	ADMINISTRATIVA
27	2025-03-10	Solicitud patrocinio a olímpica	ADMINISTRATIVA
28	2025-03-03	Solicitud	ADMINISTRATIVA
29	2025-03-27	Solicitud creación medalla merito periodístico ADONAI CARDENAS	ADMINISTRATIVA
30	2025-03-13	Solicitud petición de certificado de ingresos de H.C	ADMINISTRATIVA
31	2025-01-29	Solicitud de ubicación de perforadora	ADMINISTRATIVA
32	2025-04-03	Derecho de petición información sobre sesiones de control político realizadas en el año 2024	MISIONAL
33	2025-03-03	Solicitud	ADMINISTRATIVA
34	2025-01-28	Solicitud realización prácticas.	ADMINISTRATIVA
35	2025-01-10	Solicitud de acuerdo 011/2021 H.C FRANCISCO PAREDES	MISIONAL
36	2025-03-03	Solicitud derecho de petición pago salario mes de diciembre 2024	ADMINISTRATIVA
37	2025-02-21	Solicitud de certificación al Honorable Concejal Henry Montaña.	ADMINISTRATIVA
38	2025-01-14	Solicitud acuerdo 10/2024 de H.C	MISIONAL
39	2025-03-25	Solicitud implementos.	ADMINISTRATIVA



CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA
NIT. 835.000.021 - 4

40	2025-02-12	Certificaciones bancarias a Talento Humano	ADMINISTRATIVA
41	2025-02-19	Solicitud de permiso	ADMINISTRATIVA
42	2025-02-19	Solicitud de permiso	ADMINISTRATIVA
43	2025-03-14	Solicitud intervención en el parque de las banderas.	ADMINISTRATIVA
44	2025-04-22	Solicitud de permiso salida internacional	MISIONAL
45	2025-04-02	Solicitud para sesión ESPECIAL	MISIONAL
46	2025-02-03	Evolución control interno contable.	ADMINISTRATIVA
47	2025-02-28	Solicitud relacion de contratos mes de febrero	ADMINISTRATIVA
48	2025-02-10	Solicitud permiso para el 18-02-2025 a Dra MARTHA HURTADO	ADMINISTRATIVA
49	2025-02-28	Solicitud de educación (RIO NAYA)	ADMINISTRATIVA
50	2025-04-11	Solicitud de informacion de estados financieros de contadora CAD	ADMINISTRATIVA
51	2025-04-07	Solicitud de aplazamiento comisión 4° de citación a proposición de vivienda	MISIONAL
52	2025-04-11	Solicitud novedad de pago con EPS de H.C	ADMINISTRATIVA
53	2025-03-21	Solicitud permiso de MARITZA (Solicitud turno de vacaciones compensadas)	ADMINISTRATIVA
54	2025-01-08	Solicitud acuerdos de tarifas vigencia 2024	MISIONAL
55	2025-03-28	Solicitud permiso cita neurológica 31-03-2025 al 01-04-2025	ADMINISTRATIVA
56	2025-03-28	Solicitud integración Institución Educativa las Américas.	ADMINISTRATIVA
57	2025-04-30	Derecho de petición, solicitud copia de titulación de SAYORY BECERRA	ADMINISTRATIVA
58	2025-02-06	Solicitud certificación.	ADMINISTRATIVA
59	2025-01-17	Solicitud certificaciones CETIC	ADMINISTRATIVA
60	2025-04-02	Solicitud aplazamiento fecha de proposición comisión 4°	MISIONAL
61	2025-03-26	Solicitud de espacio auditorio STANLING GUTIERREZ	ADMINISTRATIVA
62	2025-01-08	Solicitud acuerdo por el cual se fija tarifa de impuestos y estampillas	MISIONAL
63	2025-01-09	Solicitud permiso de IVAN RUELES	ADMINISTRATIVA
64	2025-01-09	Solicitud informacion de estados financieros de contadora CAD	ADMINISTRATIVA
65	2025-01-15	Solicitud de informe de empalme ley 951 de 2005 de Dra Hilary Secretaria General.	ADMINISTRATIVA
66	2025-02-06	Solicitud vacaciones compensadas a talento Humano SYNDY MARTINEZ	ADMINISTRATIVA
67	2025-01-13	Solicitud permiso día 14-01-2025 de Talento Humano	ADMINISTRATIVA
68	2025-01-15	Proyectos sancionados Infavalle y vigencias futuras 001 9002 de Secretaria de gabinete	MISIONAL
69	2025-04-03	Solicitud tiempo de servicio	administrativa
70	2025-04-16	Solicitud de información	administrativa



CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA
NIT. 835.000.021 - 4

71	2025-03-26	Derecho de petición	administrativa
72	2025-04-16	Solicitud de información	administrativa
73	2025-03-04	Solicitud de soporte de pago (factura)	administrativa
74	2025-02-19	Solicitud retención estampilla	administrativa
75	2025-02-06	Solicitud liquidación prounipacífico	administrativa
76	2025-03-16	Solicitud tiempo de servicio	administrativa
77	2025-02-10	Solicitud de información	administrativa
78	2025-04-01	Solicitud de información	administrativa
79	2025-04-07	Solicitud personería	administrativa
80	2025-03-19	Solicitud salón de sesiones	administrativa
81	2025-04-03	Derecho de petición	administrativa
82	2025-03-28	Solicitud de información	administrativa
83	2025-03-07	Derecho de petición	administrativa
84	2025-02-13	Solicitud de información	administrativa
85	2025-01-20	Solicitud de permiso	administrativa
86	2025-01-29	Solicitud uso de espacio	administrativa
87	2025-01-16	Solicitud de información	administrativa
88	2025-04-11	Relacion contratos	administrativa
89	2025-04-01	Solicitud vacación	administrativa

tabla N°6.lista de PQRSD registradas.

9. Conclusiones

- la informacion evaluada en el presente informe revela que la entidad procura mantener una gestión activa de las distintas de peticiones, quejas, reclamo, sugerencia y denuncias manteniendo una media de respuesta de tan solo 11.8 días, con lo cual podríamos concluir que este el tiempo en promedio que los ciudadanos o entidades esperan para que sus solicitudes san atendidas manteniéndose la entidad de media en el rango aceptable de espera a las PQRSD.
- Según la informacion reportada por la unidad de Ventanilla única y Gestión documental, (primer conducto de atención al ciudadano) la mayor cantidad de solicitudes son registradas de manera física en la dirección de la entidad.
- Se destaca el hecho puntual que para el periodo que se evalúa, la entidad gestionó todas las peticiones, quejas, reclamo, sugerencia y denuncias sin dejar peticiones pendientes por responder.



CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA
NIT. 835.000.021 - 4

- Se resalta el hecho que para el periodo de que trata el presente informe, en la entidad no se presentaron quejas y denuncias por actos indebidos realizados parte de funcionarios, prácticas administrativas y aquellas que pudieran derivarse del cumplimiento de su misionalidad, en resumen, no se presentaron para el periodo que se evalúa ningún registro por estos conceptos (quejas, reclamos y denuncias)

10. recomendaciones

- Se recomienda que la entidad emprenda acciones concretas en el corto plazo para la adquisición de un software de gestión (documental y registro) que permita integrar las PQRSD con otras entidades de carácter público.
- De acuerdo al levantamiento de información para la elaboración del presente informe, se evidencia que en la entidad no existe un sistema integrado para la recepción de PQRSD, estas se han recibido por múltiples canales (correos electrónicos) se recomienda que la entidad emprenda acciones para redirigir las PQRSD que los ciudadanos y entidades realizan única y exclusivamente a través de los medios dispuestos.
- Se detectan serias debilidades para un seguimiento efectivo de las PQRSD, lo que afecta la calidad de los informes y puede afectar la gestión de PQRSD se recomienda la puesta en marcha de una canal digital a través de la web oficial de la entidad.
- Toda PQRSD debe ser debidamente radicada, lo mismo que su respuesta, indistinta mente el canal o medio por el que se reciban y sean respondidas.

CARLOS ALFREDO BRAN RIASCOS
P.U Oficina Control Interno

Concejo Distrital de Buenaventura
2025

Proyectó: Carlos Alfredo Bran Riascos.
P.U OCI.

pág. 13

Calle 1ª N.º 2-34 teléfono 240 02 34 – 240 02 35
www.concejobuenaventura.gov.co
Buenaventura – Valle del Cauca - Colombia