



CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA
NIT. 835.000.021 - 4

INFORME DEFINITIVO
SEGUIMIENTO ATENCIÓN Y TRÁMITE
A LAS PQRSD

CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA

PERIODO
II CUATRIMESTRE DE 2025

P.U OFICINA CONTROL INTERNO
CARLOS ALFREDO BRAN RIASCOS

SEPTIEMBRE 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 LAS 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	10
9. CONCLUSIONES.....	15
10. RECOMENDACIONES	16



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 segundo cuatrimestre de 2025, es decir, el periodo comprendido del 01 de mayo al 31 de agosto, 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 PQRS 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 PQRS 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 PQRS 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 PQRS 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 manifiestas sus, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, tales medios se detallan a continuación.

- De forma presencial: El en buzón de PQRSD disponible en el piso 1 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 y mediante su sitio web oficial a través del modulo PQRSD que se encuentra en el siguiente link: <https://www.concejobuenaventura.gov.co/pqrsd/>

pág. 3



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 LAS PQRSD

Como se ha indicado anteriormente, el presente contemple las PQRSD gestionadas por la entidad en el periodo del segundo cuatrimestre de 2025 donde se utiliza como insumo principal, los registros de la ventanilla única sobre las mismas, así como la



CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA
NIT. 835.000.021 - 4

información suministrada por el área Jurídica – notificaciones judiciales 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.

ETIQUETAS DE FILA	CUENTA DE ASUNTO
Derecho de petición	5
Documentos e información	42
General	45
Sugerencia	3
TOTAL GENERAL	95

Tabla N°2. PQRSD ingresadas en el periodo.

8.1.3 PQRSD atendidas durante el periodo.

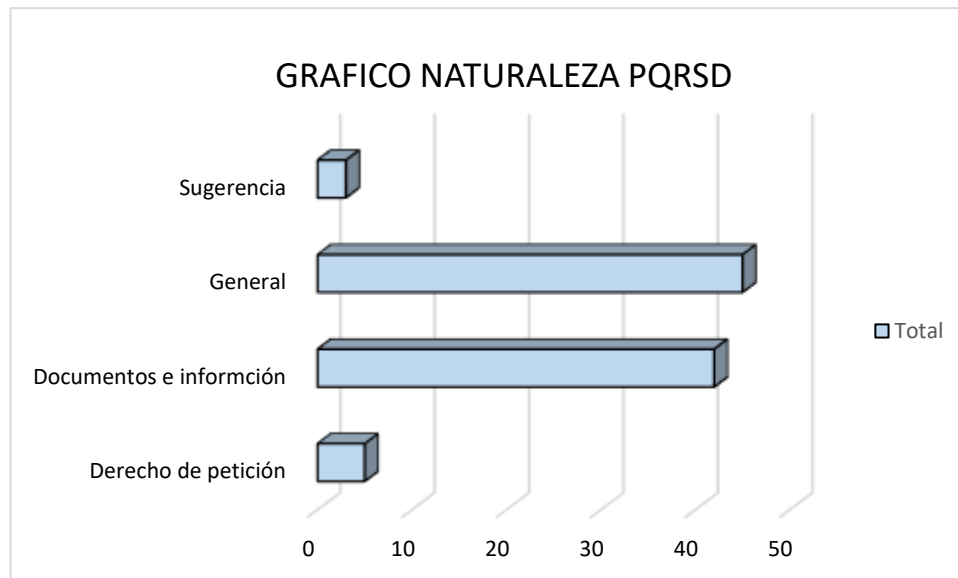
ETIQUETAS DE FILA	CUENTA DE ASUNTO	PORCENTAJE
Derecho de petición	5	5.26%
Documentos e información	42	44.21%
General	45	47.37%
Sugerencia	3	3.16%
TOTAL GENERAL	95	100%

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 contrastada con los datos provenientes de la sección de ventanilla única que registra mediante tablas y listas la información que es ingresada a la entidad, así como los registros de correo electrónico.



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 generales, este es el concepto que representa el mayor porcentaje de participación con un 47,37% seguidas por solicitudes relacionados con documentos e información.

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

NATURALEZA PQRS	ADMINISTRATIVA	MISIONAL	TOTAL GENERAL
Derecho de petición	5		5
Documentos e información	31	11	42
General	39	6	45
Sugerencia	3		3
TOTAL GENERAL	78	17	95

Tabla N°4. PQRS 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 administrativo, representando un 82% 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 18% en todo lo referente a sesiones, proyectos de acuerdos entre otros, del mismo modo, la tabla revela cómo 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 (naturalezas) son las de mayor frecuencia en la entidad, es decir las solicitudes relacionadas a documentos e información.

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 de 3 días para el periodo de evaluación, también se puede determinar que de las peticiones que se presentan, la entidad responde de manera extemporánea el 15% de las mismas, esto se ha podido determinar por muestreo según los términos establecidos para emitir respuestas de acuerdo a su naturaleza como se pudo dar a conocer páginas arriba, a continuación se presenta la tabla de muestra seleccionada para cálculo de los tiempos promedio.

FECHA DE INGRESO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	ASUNTO
2025-05-02	2025-05-08	6	Ref. expediente no. e-2021-036487
2025-05-02	2025-05-10	8	Visita a parqueaderos
2025-05-15	2025-05-06	4	Requerimiento de información - proyecto de acuerdo
2025-05-11	2025-05-20	5	Invitación concejales
2025-05-12	2025-05-16	5	Convocatoria segundo comité electoral 2025
2025-05-12	2025-05-19	7	Solicitud de información
2025-05-12	2025-05-21	9	Remisión de recomendaciones y solicitud de información para la elaboración del nuevo informe de seguimiento a la ley 1909 de 2018, estatuto de la oposición política
2025-05-13	2025-05-23	11	Derecho de petición
2025-05-14	2025-05-16	3	Derecho de petición
2025-05-15	2025-05-16	2	Solicitud de información



CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA
NIT. 835.000.021 - 4

2025-05-15	2025-05-25	10	Solicitud de información
2025-05-30	2025-05-30	2	Información sobre paridad de género ramas del poder público ley 2424 de 2024
2025-06-24	2025-06-18	2	Solicitud de información
2025-06-25	2025-06-24	0	Solicitud de información
2025-07-02	2025-07-03	1	Solicitud de información
2025-07-21	2025-07-23	2	participación de la cumbre de las 100 mujeres más influyentes del valle del cauca
2025-07-21	2025-07-22	1	Solicitud de información urgente
2025-07-23	2025-07-23	0	Designación de enlace y participantes en mesa de instalación - actuación especial de fiscalización - límite del gasto concejo distrital
2025-07-29	2025-07-23	0	Solicitud de información pública
2025-07-31	2025-07-31	1	solicitud de información ius e- 2025-338874
2025-07-31	2025-07-31	0	Solicitud de información sobre la sanción Distrital del acuerdo No. 06 de 2011, por medio del cual se crea la política pública de igualdad de oportunidades para las mujeres del distrito de Buenaventura (pio)
2025-08-01	2025-07-31	0	Información sobre convocatorias del concejo Distrital de Buenaventura
2025-08-05	2025-08-01	0	Solicitud de información AEF
2025-08-06	2025-08-06	0	Presentación hoja de vida al concurso para el cargo de contralor
2025-08-08	2025-08-08	0	Solicitud de información actuación convocatoria pública elección Contralor Distrital de Buenaventura vigencia 2026-2029 ce-717-25
2025-08-11	2025-08-08	0	Solicitud de información elección de contralor
2025-08-14	2025-08-14	0	Sede 2025378324 - traslado por competencia - solicitud de información sanción acuerdo distrital no. 06 de 2011
2025-08-20	2025-08-19	0	Remisión de listado preliminar de admitidos y no admitidos – concurso público de méritos para contralor distrital de Buenaventura periodo constitucional 2026-2029
2025-08-21	2025-08-20	0	Solicitud de actualización de certificación de posesión ce-748-25.



CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA
NIT. 835.000.021 - 4

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

8.1.4 Listado PQRSD ingresadas en el periodo

FECHA DE INGRESO	ASUNTO	NATURALEZA PQRS	PROCESO
2025-05-02	Ref. expediente no. e-2021-036487	General	Administrativa
2025-05-02	Visita a parqueaderos	General	Administrativa
2025-05-15	Requerimiento de información - proyecto de acuerdo	Documentos e información	Misional
2025-05-11	Invitación concejales	General	Misional
2025-05-12	Convocatoria segundo comité electoral 2025	General	Administrativa
2025-05-12	Solicitud de información	Documentos e información	Misional
2025-05-12	Remisión de recomendaciones y solicitud de información para la elaboración del nuevo informe de seguimiento a la ley 1909 de 2018, estatuto de la oposición política	General	Administrativa
2025-05-13	Derecho de petición	Derecho de petición	Administrativa
2025-05-14	Derecho de petición	Derecho de petición	Administrativa
2025-05-15	Solicitud de información	Documentos e información	Misional
2025-05-15	Solicitud de información	Documentos e información	Misional
2025-05-22	Solicitud de permiso	General	Administrativa
2025-05-23	Aplicación del instrumento de medición de género	General	Administrativa
2025-05-23	Admisión de acción de tutela	Derecho de petición	Administrativa
2025-05-21	Solicitud formato plan de acción	Documentos e información	Administrativa



CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA
NIT. 835.000.021 - 4

2025-05-22	Solicitud formato plan de acción	Documentos e información	Administrativa
2025-05-23	Solicitud formato plan de acción	Documentos e información	Administrativa
2025-05-25	Solicitud formato plan de acción	Documentos e información	Administrativa
2025-05-27	Solicitud de permiso	General	Administrativa
2025-05-28	Solicitud de permiso	General	Administrativa
2025-05-30	Información sobre paridad de género ramas del poder público ley 2424 de 2024	General	Administrativa
2025-06-05	Solicitud encuesta de satisfacción UNIMINUTO	General	Administrativa
2025-06-04	Solicitud de información	Documentos e información	Administrativa
2025-06-06	Solicitud asistencia a plenaria	General	Misional
2025-06-06	Actuación procesal	Documentos e información	Administrativa
2025-06-09	Solicitud de apoyo económico	Sugerencia	Administrativa
2025-06-10	Solicitud sobre paridad de genero	General	Administrativa
2025-06-10	Solicitud de permiso financiera	Documentos e información	Administrativa
2025-06-11	Solicitud de certificación	Documentos e información	Administrativa
2025-06-16	Solicitud proceso contralor 2025	Documentos e información	Misional
2025-06-17	Solicitud de información	Documentos e información	Administrativa
2025-06-20	Copia de documentos bienes y rentas	Documentos e información	Administrativa
2025-06-24	Solicitud varios	General	Administrativa
2022-06-24	Solicitud de información entidades públicas	Documentos e información	Administrativa
2025-06-25	Solicitud de permiso	General	Administrativa
2025-06-13	Solicitud de intervención	Sugerencia	Administrativa
2025-06-16	Invitación consejo a la calle - Juanchaco y Ladrilleros	General	Misional
2025-06-24	Solicitud de información	Documentos e información	Administrativa
2025-06-25	Solicitud de información	Documentos e información	Administrativa



CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA
NIT. 835.000.021 - 4

2025-06-27	Solicitud de información	Documentos e información	Administrativa
2025-07-01	Solicitud de aplazamiento	Sugerencia	Administrativa
2025-07-01	Solicitud de información	Documentos e información	Administrativa
2025-07-01	Citación ius e- 2022-001566	General	Administrativa
2025-07-02	Invitación ceremonia de relavo de comando del batallón de comando y apoyo de infantería de marina no.2	General	Administrativa
2025-07-02	Solicitud de información	Documentos e información	Misional
2025-07-03	Invitación - fuerza joven y plan de seguridad	General	Administrativa
2025-07-03	Recurso de reposición contra el auto admisorio de la demanda 2024-00067	Derecho de petición	Administrativa
2025-03-04	Invitación macrorregional pasto 16 y 17 de julio de 2025	General	Administrativa
2025-07-11	Solicitud de información estados financieros	Documentos e información	Administrativa
2025-07-15	Invitación jornada de toma de declaración inscripción, caracterización y acreditación para miembros de la fuerza pública víctimas del conflicto armado	General	Administrativa
2025-07-15	Solicitud de información documentos para seguridad social	Documentos e información	Administrativa
2025-06-16	Solicitud de información cumplimiento de la ley 2461	Documentos e información	Misional
2025-07-17	Solicitud de información	Documentos e información	Administrativa
2025-08-01	Solicitud de permiso	General	Administrativa
2025-07-18	Solicitud de informe sobre proyecto de acuerdo	Documentos e información	Misional
2025-07-18	Remito resolución de convocatoria para la elección del contralor de Buenaventura	General	Misional
2025-07-19	Invitación sobre capacitación de cambios en plataforma sia observa	General	Administrativa
2025-07-21	Invitación al foro un pacto por la niñez	General	Administrativa
2025-07-21	Solicitud información pública	Documentos e información	Administrativa



CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA
NIT. 835.000.021 - 4

2025-07-21	Solicitud de información UNP	Documentos e información	Administrativa
2025-07-21	Invitación presencial encuentro nacional de alcaldes(as) y concejales, 08:00am – 05:00pm. 13 de agosto de 2025. hotel Tequendama – salón rojo – Bogotá D.C.	General	Administrativa
2025-07-21	participación de la cumbre de las 100 mujeres más influyentes del valle del cauca	General	Administrativa
2025-07-21	Solicitud de información urgente	Documentos e información	Administrativa
2025-07-21	Derecho de petición	Derecho de petición	Administrativa
2025-07-21	Solicitud de información política de contratación	Documentos e información	Administrativa
2025-07-21	Certificación mensual de ingresos	Documentos e información	Administrativa
2025-07-23	Designación de enlace participación mesa de instalación - actuación especial - límite del gasto	General	Administrativa
2025-07-23	Designación de enlace y participantes en mesa de instalación - actuación especial de fiscalización - límite del gasto concejo distrital	General	Administrativa
2025-07-23	Solicitud de cita de control política de bomberos	General	Administrativa
2025-07-23	Solicitud de usuario presupuesto	General	Administrativa
2025-07-29	Solicitud de información pública	Documentos e información	Misional
2025-07-29	Invitación al encuentro comunitario tambores vida paz	General	Administrativa
2025-07-30	Urgente diligenciamiento del modelo de madurez y carrera administrativa	General	Administrativa
2025-07-31	solicitud de información ius e- 2025-338874	Documentos e información	Administrativa
2025-07-31	Invitarle al foro "paz urbana: diálogo y acción desde la sociedad civil"	General	Administrativa



CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA
NIT. 835.000.021 - 4

2025-07-31	Solicitud de información sobre la sanción Distrital del acuerdo No. 06 de 2011, por medio del cual se crea la política pública de igualdad de oportunidades para las mujeres del distrito de Buenaventura (pio)	Documentos e información	Misional
2025-08-01	Información sobre convocatorias del concejo Distrital de Buenaventura	Documentos e información	Administrativa
2025-08-05	Solicitud de información AEF	General	Administrativa
2025-08-05	Invitarle al foro "paz urbana: diálogo y acción desde la sociedad civil"	General	Administrativa
2025-08-05	Cordial invitación - foro CGR sobre la política pública nacional portuaria	General	Administrativa
2025-08-06	Escuela de Concejales	General	Administrativa
2025-08-06	Presentación hoja de vida al concurso para el cargo de contralor	General	Administrativa
2025-08-08	Cordial invitación - foro CGR sobre la política pública nacional portuaria	General	Administrativa
2025-08-08	Solicitud de información actuación convocatoria pública elección Contralor Distrital de Buenaventura vigencia 2026-2029 ce-717-25	General	Misional
2025-08-11	Solicitud de información elección de contralor	Documentos e información	Administrativa
2025-08-12	Invitación cargue vacantes definitivas - socialización y seguimiento al proceso de selección PDET II - departamento de valle del cauca	General	Administrativa
2025-08-12	Solicitud de certificación concejales	Documentos e información	Administrativa
2025-08-14	Solicitud de modificación de acuerdo 003 de 2021	Documentos e información	Administrativa
2025-08-14	Sede 2025378324 - traslado por competencia - solicitud de información sanción acuerdo distrital no. 06 de 2011	Documentos e información	Misional
2025-08-14	Sesión obligatoria con la mesa municipal de víctimas (ley 1448 y res. 1668 de 2020)	General	Misional



CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA
NIT. 835.000.021 - 4

2025-08-14	Invitación de cidea	General	Administrativa
2025-08-19	Solicitud de vacaciones	General	Administrativa
2025-08-20	Remisión de listado preliminar de admitidos y no admitidos – concurso público de méritos para contralor distrital de Buenaventura periodo constitucional 2026-2029	Documentos e información	Administrativa
2025-08-20	Solicitud de certificado de ingresos	Documentos e información	Administrativa
2025-08-21	Solicitud de actualización de certificación de posesión ce-748-25.	Documentos e información	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 3 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.
- 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)



CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA
NIT. 835.000.021 - 4

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.
- La entidad debe emprender acciones de promoción del medio dispuesto en su pagina web oficial para la radicación de las PQRSD de manera que pueda existir un mayor control sobre las mismas al estar canalizadas por un medio más ágil, practico y ordenado.

CARLOS ALFREDO BRAN RIASCOS
P.U Oficina Control Interno

Concejo Distrital de Buenaventura
2025

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