

- 1. PROCESO/AREA:** INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD), vigencia 2023.
- 2. FECHA DE ELABORACION:** El presente informe fue elaborado el 23 de febrero de 2024.
- 3. DIRECTIVO RESPONSABLE DEL PROCESO:** MARIO VERGARA SOTELO (Contratista)
- 4. DESTINATARIO:** JUAN DAVID ORTEGA (PERSONERO), COMUNIDAD EN GENERAL.
- 5. OBJETIVO:** 1. Hacer seguimiento a la respuesta de las peticiones recepcionadas en la entidad de acuerdo al termino establecido en la Ley. 2 Revisar el contenido de las solicitudes que se recepcionan en la entidad y verificar el trámite según la naturaleza.
- 6. ALCANCE:** Seguimiento a las peticiones recepcionadas en la entidad entre enero y diciembre del año 2023.
- 7. METODOLOGIA:** Revisión de las peticiones recepcionadas en la entidad, conforme a la normatividad relacionada en el presente informe.
- 8. CRITERIO:** El informe de seguimiento a PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, fue elaborado en cumplimiento de la siguiente normatividad:
  - ✓ Constitución Política, artículos 23.
  - ✓ Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... 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 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
  - ✓ 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.

La Personería Municipal de Puerto Colombia, se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de diciembre de 2023; para el efecto se revisa las peticiones presentadas ante La Personería Municipal de Puerto Colombia por los diferentes canales que se tienen dispuestos, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección así como a los responsables de los procesos, todo ello encaminado a contribuir al mejoramiento continuo de la Entidad.

## **9. RESULTADOS:**

### **9.1 Canales de Servicio de Atención a la Ciudadanía.**

#### **➤ Canal Presencial:**

Este canal permite que usuarios y servidores interactúen en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad, en el proceso de atención la persona encargada de atender al usuario tendrá un especial cuidado con la apariencia de los espacios físicos donde se presta el servicio de atención.

En este sentido, la **PERSONERÍA MUNICIPAL DE PUERTO COLOMBIA**, se encuentra ubicado en el municipio de Puerto Colombia – Atlántico; sede principal ubicada en:

Dirección: Calle 7 #8-46 Municipio de Puerto Colombia

Horario de atención: Lunes a Viernes

Mañana 8:00 a.m. a 11:30 a.m./ Tarde de 2:00 p.m. a 4:30 p.m

#### **➤ Canal Telefónico**

La Personería Municipal, ha dispuesto de una línea móvil de atención al ciudadano, la cual es atendida por la Secretaria Ejecutiva.

Teléfono móvil: 3016482527

Esta información se encuentra publicada en la página web de la entidad y cualquier modificación de la misma, deberá ser actualizada para su correcta disponibilidad.

#### **➤ Canal Virtual**

Este canal integra todos los medios de servicio al usuario que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como: correo electrónico y redes sociales.

#### **➤ Canal de recepción de PQRS**

El ciudadano puede elevar las solicitudes de su interés, tales como: Peticiones de Interés General o Particular, Solicitudes de Información, Solicitud de Sugerencias, Quejas, Reclamos o Felicitaciones a través de los diferentes canales que la Personería Municipal ha dispuesto para tal fin;

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se pueden presentar de las siguientes maneras:

- Personal: Se realiza directamente por las personas interesadas, acudiendo ante la ventanilla única de la entidad dispuesta en las instalaciones de la Personería Municipal.
- Telefónico: A través del teléfono autorizado y reportado en la página web de la entidad, por lo cual, será de responsabilidad del servidor o funcionario que atienda la PQRS, elevar la petición a documento físico y radicar en ventanilla única de la entidad, informando al peticionario de tal trámite interno.
- Web: La página web de la entidad tiene un módulo de “Quejas, Reclamos y Sugerencias”, a través del cual, el ciudadano, puede radicar la PQRS; Así mismo, la radicación arroja un consecutivo, el cual le permite al peticionario conocer el estado de su petición.
- Correo electrónico: Todas aquellas que sean remitidas a las cuentas de correo institucional que se describen a continuación:

personeria@puertocolombia-atlantico.gov.co  
notificacionesjudiciales@personeriapuertocolombia.gov.co

### 9.2 Recepción de Peticiones:

Durante la vigencia 2023, se recibieron dos (2) solicitudes de competencia directa de la entidad, a saber:

PETICIONARIO	ASUNTO	ESTADO	OBSERVACIONES
ANA SANTIAGO GONZALEZ, VEEDURIA CIUDADANA TRANSPARENCIA CIUDADANA	1.SOLICITUD DE INFORMACION DE VEEDURIAS EXISTENTES EN LA ACTUALIDAD. 2. SOLICITUD DE MANUAL DE FUNCIONES DE LA PERSONERIA. 3. SOLICITUD DE NOMBRES Y APELLIDOS DE LA NOMINA DE LA PERSONERIA Y DE LOS CONTRATOS DE PRESTACION DE SERVICIOS CON QUE CUENTA LA PERSONERIA.	RESPONDIDO	
NELSON MANTILLA CAMPO VEEDURIA TRANSPARENCIA SOCIAL PARA LA GESTION PUBLICA	SOLICITUD COPIADEL SEGUIMIENTO DEL CONVENIO EN EJECUCIÓN CONVENIO DE ASOCIACION No. 001-2023 REALIZADON CON LA FUNDACION SEMILLA DE LA ARBOLEDA SOL	EN FECHA 21 DE DICIEMBRE 2023 SE SOLICITÓ PRORROGA	EN FECHA 15 DE ENERO DE 2024 SE DA CONTESTA A PETICIÓN RECIBIDA POR ESTE DESPACHO EL DIA 29 noviembre de 2023

### 9.3 Atención y asistencia al ciudadano:

Es pertinente aclarar, que La Personería municipal de Puerto Colombia en el año 2023, brindó atención en asesorías, orientación a los ciudadanos en temas de salud, servicios públicos, acompañamiento a poblaciones en condiciones de vulnerabilidad, atención al migrante, personas víctimas del conflicto armado interno, entre otros asuntos de competencia de este agente del Ministerio Público, provenientes de peticiones/solicitudes realizadas a otras entidades, para lo cual, la entidad en cumplimiento de su misión constitucional, brindo acompañamiento.

Dir.: Calle 7 8-46 / Cel.: 301 6482527

3

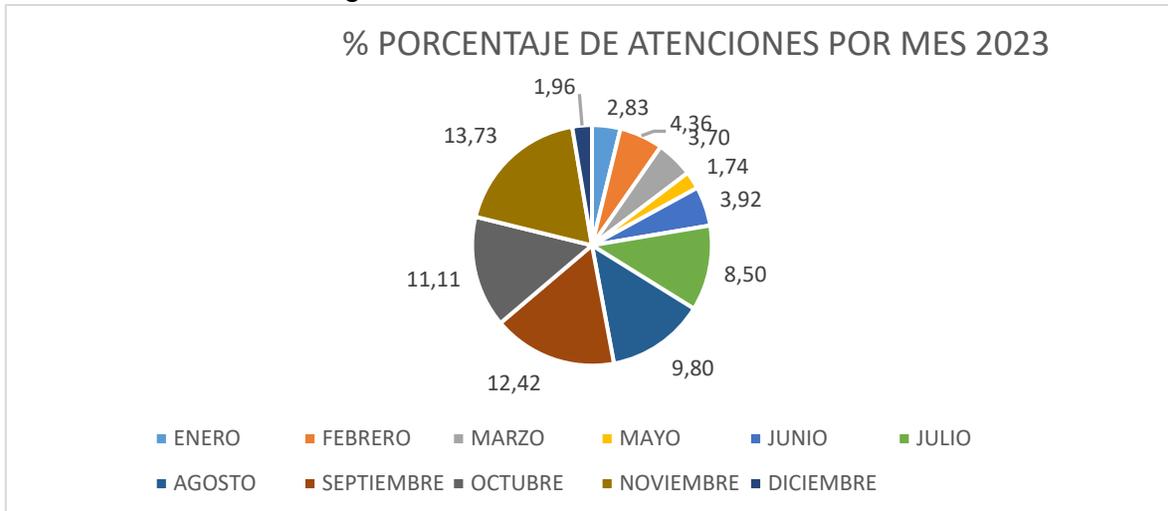
E-mail: personeriamunicipalptocol@hotmail.com - compersoneriapto2020@gmail.com

Facebook: personería de Puerto Colombia / Twitter: PERSONERIAPTO1 / Instagram: personeriapto2020

Puerto Colombia – Atlántico

Dentro de las asesorías realizadas, se encuentra la vigilancia ante las entidades de orden municipal y entes privados del derecho de petición, recursos de reposición subsidio de apelación ante las empresas de servicios públicos domiciliarios, requerimientos ante las EPS para garantizar la efectividad de la protección al derecho fundamental a la salud conexas con la vida.

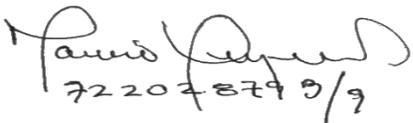
Se evidencia una mayor demanda por parte de los usuarios en temas relacionados con quejas de servicios públicos por altas facturaciones, estimados de consumo de energía, costos de reconexión.



## 10. CONCLUSIONES

- ✓ El medio de respuesta por parte de la ciudadanía y de la Personería Municipal para la interposición y respuesta a peticiones es el presencial en la instalación de la Personería Municipal.
- ✓ Se evidencia un funcionario de planta con cargo de Secretario Ejecutivo, el cual dentro de sus funciones, le corresponde la radicación de los documentos que se reciben en la entidad, es así como, se evidencia un archivo con la documentación contentiva de peticiones recibidas y su correspondiente respuesta.
- ✓ La radicación de peticiones de resorte directo de la entidad es baja, pues la mayoría solicita acompañamiento por no respuesta oportuna o de fondo de otras entidades.

Cordialmente,



72 207 879 9/9

**Contratista**