



INFORME DE SEGUIMIENTO QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS (Ley 1474/2011 Art. 76) PRIMER SEMESTRE 2020

1. INTRODUCCIÓN Y ALCANCE

La Oficina de Control Interno, en desarrollo de su función de vigilar la gestión que se presta a los ciudadanos del Distrito Capital en su rol de evaluador y dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 – Estatuto Anticorrupción, presenta el informe de seguimiento a las quejas, sugerencia y reclamos para el primer semestre del 2020.

La Secretaría General con fundamento en la Resolución interna No. 473 del 19 de julio de 2017 recibe y tramita las quejas, sugerencias, reclamos, solicitudes de información, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción, a través de la “**Ventanilla anticorrupción y de quejas y reclamos**” que interpone la ciudadanía en general, en su sede central.

Los ciudadanos cuenta con un link en la página web de la Personería de Bogotá para presentar en línea y de manera respetuosa Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, diligenciando el formulario QRSD al igual que el Sistema de Correspondencia Distrital CORDIS y el Sistema Integrado de Proceso SINPROC, con el objeto de que la Secretaría General y demás dependencias emitan una respuesta oportuna, o inicien una actuación administrativa o disciplinaria según sea el caso.

El análisis y seguimiento al tratamiento de las quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones se llevó a cabo teniendo en cuenta el informe entregado por la Secretaría General, los reportes generados por el Sistema de Información SINPROC.

2. OBJETIVO

Realizar el seguimiento y verificación al tratamiento de las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción, por negligencia de los servidores públicos en la atención a la solicitud de la ciudadanía, con el fin de efectuar la recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.



3. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia - Art. 23 *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”*.
- 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 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”*.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: *“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 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”. Anexo 1 – Estándares para publicación y Divulgación de Información Numeral 10. Instrumento de Gestión de Información Pública- Informe de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la Información.*
- 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”*.
- Decreto 371 de 2010, *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”. Artículo 3º - De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital. Numeral 3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.*



- Resolución 154 de 2013, "Por la cual se reglamenta la tramitación interna de las peticiones y la manera de entender las quejas presentadas ante la personería de Bogotá, D.C, se reorganizan el "Grupo de Correspondencia" y el Grupo de Quejas, Sugerencias y Reclamos" y se crean el "Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos" y el "Grupo Personería para Asistencia en Salud".
- Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015, expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Anexo 1 –Estándares para publicación y Divulgación de Información Numeral 10.10 Informe de Peticiones, quejas reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información.
- Resolución 473 del 19 julio de 2017, "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la gestión de las quejas presentadas ante la personería de Bogotá, D.C, se derogan las resoluciones 154 de 2013, 230 de 2014, 042 de 2015, 283 y 4257 de 2016 y se dictan otras disposiciones.

4. RESULTADOS DEL ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO

De acuerdo con el informe de la Secretaría General se registraron durante el primer semestre de 2020, un total de ciento diez (110) solicitudes QRSD interpuestas ante la entidad por parte de la ciudadanía.

Con respecto al periodo anterior se presentó una leve reducción de las QRSD, pasando de un total del segundo semestre de 2019 de ciento trece (113) a ciento diez (110) de este periodo.

La Secretaría General recibe las QRSD, y una vez que ingresa con el formato 14-RE-09 que aplica la protección de datos, esta se traslada a la Personería Delegada para la Coordinación de Asuntos Disciplinarios, que es la instancia encargada de determinar, si la queja, reclamo, sugerencia o denuncia presenta una conducta que puede ser constitutiva de falta disciplinaria.

De las ciento diez (110) QRSD recibidas por la Ventanilla Anticorrupción y remitidas a la Coordinación de Asuntos Disciplinarios, durante el primer semestre de 2020, el 74% (81 QRSD) fueron atendidas por el eje disciplinario. El resultado de dicha gestión fue el siguiente:

- ❖ La Personería para la Segunda Instancia recibió una (1) QRSD dentro del cual se profirió el auto de archivo No. 824 el 5 de noviembre de 2019.



- ❖ La Personería Delegada para la Coordinación de Asuntos Disciplinarios finalizó una (1) QRSD con auto inhibitorio y una (1) con auto de archivo con sus respectivas respuestas a los peticionarios.
- ❖ La Personería Delegada para la Coordinación de Potestad Disciplinaria, traslada setenta y cuatro (74) expedientes con cargo a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

TABLA No.1

ETAPAS PROCESO DISCIPLINARIO Y /O MEDIDAS ADOPTADAS POR DEPENDENCIA	CANTIDAD
EVALUACIÓN DE LA QUEJA OCID	28
ETAPAS DISCIPLINARIO - INDAGACIÓN PRELIMINAR	1
ETAPAS DISCIPLINARIO - FINALIZADO CON INIBITORIO	4
ETAPAS DISCIPLINARIO - ARCHIVO EXPEDIENTE	2
TRASLADO DE OCID A P.D. PARA SECTOR SALUD	38
TRASLADO DE OCID A P.D. ORIENTACIÓN A LAS PERSONAS	5
FINALIZADO OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2
TRASLADO - PD COORDINACIÓN MP Y DDHH	9
TRASLADO - DIRECCIÓN TALENTO HUMANO (FELICITACIÓN)	9
TRASLADO - PERSONERIA AUXILIAR	2
TRASLADO - PD COORDINACIÓN LOCALES Y LOCAL	1
TRASLADO - PD PENAL 1	1
TRASLADO P.D. PARA LA SEGUNDA INSTANCIA	1

En la Tabla 1 muestra la gestión y la trazabilidad de las QRSD gestionadas por el eje Disciplinario y la etapa en la que se encontraba para este periodo. Es de anotar que los setenta y cuatro (74) expedientes recibidos por la Oficina de Control Interno Disciplinario, veinte y ocho (28) se encuentran en evaluación de queja, dos (2) fueron cerradas con auto inhibitorio y respuesta al peticionario, uno (1) se le abrió indagación preliminar y cuarenta tres (43) expedientes fueron remitidos por competencia a las Personería Delegada para la Salud (38) y Personería Delegada para la Asistencia y Orientación a las Personas (5).

A continuación, se presenta el seguimiento de las QRSD restantes remitidas a las diferentes dependencias de la Personería las cuales fueron direccionadas por ser



de su competencia con el resultado de las medidas administrativas y correctivas adoptadas por cada una de ellas.

Con memorando 2020IE10234 del 27-08-2020 la Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos, informa el resultado de las acciones sobre las nueve (9) QRSD, el cual se generó en primer lugar una acción de corrección, consistente en la resolución de la situación planteada por los peticionarios, notificándoles y explicándoles de manera respetuosa el alcance de la actuación de la Personería de Bogotá D.C. Así mismo, para los casos en comento, se requirió a los directivos de las dependencias involucradas la adopción de medidas de orden interno para mejorar la prestación del servicio, consistentes en indagar las circunstancias fácticas expuestas por los usuarios, rendir informe, y advertir a los funcionarios para que observen el deber como servidores públicos de brindar atención oportuna, respetuosa y dentro del marco de sus competencias.

La Personería Delegada para la Coordinación de Gestión de las Personerías Locales en su memorando 2020IE10182 del 27-08-2020, informa sobre el resultado de las acciones de la QRSD donde se solicitó al Personero Local de Kennedy, aplicará el artículo 51 de la Ley 734 de 2002, "Código único Disciplinario", en concordancia con lo dispuesto en el Acuerdo Distrital 529 de 2013, para preservar la correcta prestación del servicio público a cargo de esa dependencia.

La Personería Auxiliar con memorando 2020IE10188 del 27-08-2020 informa que la QRSD con Cordis2020ER56131, se procedió a realizar la revisión del sistema de información y de la gestión realizada desde la línea 143, determinando que la solicitud era la elaboración de una tutela, razón por la cual se le orientó para que se acercara al CAC. La QRSD con Sinproc 2415757 se realizó la retroalimentación con el funcionario sobre la atención prestada y recordándole las preguntas filtro necesarias para la atención, de acuerdo con los protocolos establecidos en la Línea 143.

La Personería Delegada para Asuntos Penales I informa que la QRSD con Sinproc 2404232 se procedió con el desarchivo del SINPROC 2404232, la actualización conforme a la respuesta dada a la peticionaria, y se constató que la recibió directamente según firma de recibido que aparece en la copia del documento. Es importante destacar, que periódicamente se revisa los SINPROC con el fin de determinar los tiempos de respuesta y que los mismos se encuentren al día, es así como cada 15 días una de las servidoras públicas rinde informe sobre el desarrollo de esta actividad. Igualmente, es importante agregar que otra de las servidoras públicas recibe encargo especial para efectos de apoyar a los agentes del Ministerio Público en el proceso de creación de CORDIS, envió y seguimiento de la correspondencia.

Finalmente a la Dirección de Talento Humano fueron trasladadas de la Secretaría General nueve (09) QRSD de "**FELICITACIONES**" donde las personas agradecen por la oportuna, acertada y excelente orientación, asistencia e intervención por parte de la Personería de Bogotá en la solución de sus necesidades.



5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Personería de Bogotá, tiene dispuesto en su página WEB en el link **AL SERVICIO DE LA CIUDAD** con la ruta “Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones\botón **PQRSD** los siguientes formularios que permiten registrar las necesidades, peticiones, solicitudes y requerimientos ciudadanos.

Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad

Registro de PQRSD
(Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia.)

SELECCIONE LA ENTIDAD CONTRA LA CUAL DESEA INTERPONER LA PQRSD

Señor(a) ciudadano(a):

Recuerde que sus datos personales e información suministrada será almacenada y tratada con la reserva prevista en la ley 1581/2012 sobre protección de datos personales.

PERSONERÍA

PETICIONES Y DENUNCIAS A OTRAS ENTIDADES (Requerimientos Ciudadanos)

CONSULTE EL ESTADO DE SU PQRSD

En el formulario **PERSONERÍA** permite que el usuario inicie el registro de una QRSD (Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, Agradecimiento-Felicitación) contra funcionario(s) de la Personería de Bogotá D.C.;

En el formulario **PETICIONES Y DENUNCIAS A OTRAS ENTIDADES** (Requerimientos Ciudadanos), le facilita al ciudadano interponer peticiones, quejas y reclamos sobre las relaciones con la administración Distrital (Entidades sobre las cuales la Personería ejerce vigilancia) o denuncias contra un funcionario de otra Entidad.

Lo anterior, para destacar la labor de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en conjunto con las dependencias involucradas en el mejoramiento del procedimiento de las PQRSD, en habilitar y mejorar los formularios para el registro de las PQRSD

La Personería de Bogotá para el año de 2020 sigue en la estrategia del buen servicio reflejado en la misma cantidad de PQRSD, resultado de las acciones de mejora emprendidas por las diferentes dependencias en el marco de las capacitaciones en “Servicio al ciudadano” y las innumerables actividades para disminuir el estrés desarrolladas por la entidad, todo apuntando a una mejora en la atención de los servicios ofrecidos por la Personería de Bogotá a los usuarios.



El incremento en la variable “FELICITACIÓN”, es sinónimo de una eficiente labor por parte de los funcionarios y un gran reconocimiento de la atención y el servicio por parte del usuario.

Finalmente, esta Oficina recomienda seguir en la mejora de los formatos anteriormente mencionados de tal manera que estos sirvan de instrumento de análisis y seguimiento con el propósito que la Entidad cuente con confiables elementos de juicio necesarios para la toma de decisiones.

Cordialmente,

Una firma manuscrita en tinta negra que parece decir "Omar Ernesto Herrera Sánchez".

OMAR ERNESTO HERRERA SÁNCHEZ
Jefe de la Oficina de Control Interno

Proyectaron: Pedro H. Caicedo Barrero – Profesional Especializado 222-02 (E)
Revisó: Omar Ernesto Herrera Sánchez – Jefe de la OCI