



**INFORME DE SEGUIMIENTO QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y
SUGERENCIAS (Ley 1474/2011 Art. 76)
SEGUNDO 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 de las quejas, sugerencia y reclamos para el segundo semestre del 2019.

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 cuentan 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. Igualmente la Entidad se apoya en el Sistema de Correspondencia 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 y 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 las 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 segundo 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 observa un comportamiento constante de las QRSD, pasando de un total del primer semestre de 2020 de ciento diez (110) a ciento diez (110) de este periodo.

La Secretaría General recibe las QRSD, y una vez que ingresa con el formato 15-RE-09 que aplica la protección de datos, esta se traslada a la Oficina de Control Interno Disciplinario, que es la instancia encargada de determinar, si la queja, reclamo, sugerencia o denuncia presentan una conducta que puede ser constitutiva de falta disciplinaria.

De las ciento diez (110) QRSD recibidas por la Secretaría General y remitidas a la Oficina de Control Interno Disciplinario, durante el segundo semestre de 2020, el 51% se encuentran en el proceso Control Disciplinario Interno y el 49% restante, fue remitido por esta Oficina a las diferentes Coordinaciones y Direcciones, cuyas dependencias adscritas, fueron objeto de alguna QRDS, a fin de que al interior de éstas, se adoptaran las medidas pertinentes en procura de corregir las conductas impropias de los servidores públicos.



TABLA No.1

ETAPAS PROCESO DISCIPLINARIO Y /O MEDIDAS ADOPTADAS POR DEPENDENCIA	CANTIDAD
INCORPORA EN PROCESO DISCIPLINARIO	8
EN EVALUACION DE QUEJA	3
ETAPAS DISCIPLINARIO - FINALIZADO CON INHIBITORIO	9
CONTINÚA COMO PROCESO DISCIPLINARIO	36
REMISIÓN - PD COORDINACIÓN MP Y DDHH	5
REMISIÓN – DIRECCIÓN CONCILIACIÓN Y MASC	13
REMISIÓN - PD COORDINACIÓN LOCALES Y LOCAL	6
REMISIÓN – PD ORIENTACIÓN Y ASISTENCIA A PERSONAS	9
REMISIÓN - SECRETARIA GENERAL	3
REMISIÓN – OFICINA ASESORA JURÍDICA	2
REMISIÓN – PD ASUNTOS POLICIVOS Y CIVILES	2
REMISIÓN - SEGUNDA INSTANCIA	1
REMISIÓN – PD ASISTENCIA ASUNTOS JURISDICIONALES	2
REMISIÓN – PD SECTOR SALUD	1
REMISIÓN – SUBDIRECCIÓN GESTIÓN CONTRACTUAL	2
TRASLADO - DIRECCIÓN TALENTO HUMANO (FELICITACION)	8
OTROS (ENTIDADES EXTERNAS)	0

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno con base en la información entregada por la Secretaria General y la Oficina de Control Interno Disciplinario.

Los primeros 4 ítems de la Tabla 1 muestra la distribución y actuaciones de cincuenta y seis (56) QRSD gestionadas por la Oficina de Control Interno Disciplinario y la etapa en la que se encontraba para este periodo. Es de resaltar que treinta y seis (36) continúan dentro del proceso Control Disciplinario Interno, ocho (8) se incorporan al proceso Control Disciplinario Interno, tres (3) en Evaluación de Queja, y nueve (9) finalizadas con archivo inhibitorio.

De otra parte, el cuadro refleja las cincuenta y cuatro (54) QRSD restantes remitidas a las diferentes dependencias de la Personería con comunicación al quejoso informado del trámite surtido, las cuales fueron gestionadas por ser de su competencia y el resultado de las medidas adoptadas por cada una de ellas.



A continuación, se hará el análisis a las dependencias con mayor número de solicitudes donde se tomaron los correctivos necesarios, dándole aplicabilidad al Art. 51 de la Ley 734 de 2002; de las cuales arrojaron los siguientes resultados.

La Personería Delegada para la Coordinación de Ministerio Público y Derechos humanos, con No. radicado 2021-IE-0013653 da respuesta a la información solicitada.

1. SINPROC 2832858 de 2020.

Al realizar la validación de la comunicación, se logró determinar que no correspondía a una queja sobre la prestación del servicio, sino, una solicitud de información en los términos dispuestos por la Ley 1755 de 2015. Por consiguiente, se procedió a tramitar remitiendo respuesta de fondo a la peticionaría.

2. SINPROC 2868184 de 2020.

Al respecto, esta coordinación aplicó el tratamiento para quejas solicitando al Personero Delegado para la Familia y Sujetos de Especial Protección Constitucional, mediante memorando 2021-IE-0013140 de 2021, las acciones de orden interno adoptadas para atender las oportunidades de mejoramiento identificadas

En relación con las tres (3) siguientes, éstas se abordaron con llamado de atención verbal al implicado, adopción de medidas correctivas mediante oficio, especialmente en precisar tiempos de atención y horarios al público en los diferentes puntos de atención y respuestas al peticionario.

Con correo electrónico del 13 de febrero de 2021, la Directora (E) de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos informa que revisado el archivo detallado, las solicitudes de estas fechas están en verificación actualmente, puesto que esta Dirección inició la programación virtual desde el 2020 por motivos de la situación sanitaria, lo que hizo desbordar el número de solicitudes de conciliación. Dicha verificación de solicitudes está a cargo de un equipo de funcionarios dedicados a esta tarea por contingencia de la pandemia, donde informan que están en depuración de los meses noviembre y diciembre.

De otra parte, la Subdirección de Gestión Contractual mediante memorando informa las acciones de mejora que se han venido implementando enfocadas a mitigar los inconvenientes presentados, así como también las nuevas medidas que se implementaran para cumplir con los tiempos de respuesta de las solicitudes de certificación de contratos.

Desde el mes de enero 2021 se implementó una matriz de control de certificaciones donde se registra la fecha en la que llega la solicitud de certificación a la Subdirección de Gestión Contractual, el funcionario o contratista



a quien se asigna para su elaboración, la fecha o términos en que esta debe responderse y por último la fecha en la que se envía al solicitante y el correo o medio por el cual se allega.

Igualmente, se asignaron dos personas de tiempo exclusivo para la elaboración de certificaciones de contrato ya que el número de solicitudes de estas que llegan diariamente a la Subdirección de Gestión Contractual es demasiado alto, en promedio veinte, adicional a que la Entidad no cuenta con un sistema que contenga la información necesaria para emitir las.

Adicionalmente, esa Subdirección manifiesta que se implementará un formulario electrónico, el cual estará publicado en la web de la Entidad, donde las personas harán su solicitud de certificación de contrato lo cual me permitirá tener en tiempo real el control de la solicitud.

Por último, en One Drive se archivarán por vigencia todas las certificaciones elaboradas y se recopilarán en tiempo real, para así tenerlas dispuestas para próximas solicitudes donde se pueda consultar, actualizar y enviar siendo más efectivos.

De otra parte, la Oficina Asesora Jurídica con memorando electrónico de 11 de febrero de 2021 da respuesta en el sentido de informar las medidas adoptadas frente a las dos quejas presentadas a finales del año 2020, en relación con la expedición de antecedentes disciplinarios, así:

Queja con radicado SINPROC 2835050 del 24/10/2020, presentada por el señor CESAR RENÉ LÓPEZ MENESES, la cual se describe las medidas adoptadas.

En la página web de la entidad no se exige el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción, como requisito para descargar el certificado de antecedentes disciplinarios, lo cual se evidencia con imagen en cuya parte central se observa la encuesta sin datos incorporados, y en la parte inferior izquierda el documento descargado en formato PDF. Lo anterior, en atención a los ajustes que realizó la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación – DTIC, por solicitud de la Oficina Asesora Jurídica en octubre de 2020, una vez se conoció la mencionada inconformidad.

Con radicado SINPROC 2847075 del 17/11/2020, queja presentada por la señora NANCY GARZÓN MUÑOZ, la cual una vez revisado el asunto en la época de ocurrencia de los hechos que dieron origen a la inconformidad, se estableció que el número de identificación de la peticionaria presentaba un error directamente en la base de datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil, a la cual está atada la base de datos de la Personería para la expedición del certificado de antecedentes disciplinarios, razón por la cual a la Oficina Asesora Jurídica no le era dable realizar ningún ajuste en el sistema. Con todo, la Oficina Asesora Jurídica mediante comunicación telefónica entablada el 19 de noviembre de 2020, le explicó a la Señora Nancy Garzón Muñoz el trámite a seguir ante la



Registraduría Nacional del Estado Civil. Posteriormente, la quejosa realizó el respectivo trámite y actualmente el certificado de sus antecedentes disciplinarios se puede descargar de la página web institucional, sin ningún inconveniente.

Por otro lado, la Personería Delegada para Asuntos Policivos y Civiles con memorando da respuesta sobre las medidas adoptadas frente a la queja presentada en el año 2020.

Después de realizado el análisis del caso SINPROC 2841824, queja interpuesta por la ciudadana SANDRA SANCHEZ se informa que este caso llega por el sistema SINPROC y se le asigna por reparto al funcionario Edgar Mauricio Santos, quien es ministerio público ante la Subdirección de Contravenciones de la Secretaria Distrital de Movilidad, donde realiza las correspondientes actuaciones atendiéndolo con diligencia y oportunidad.

El Personero Delegado para la Asistencia en Asuntos Jurisdiccionales con No. Radicado 2021-IE-0013790 da respuesta a la solicitud de información. De acuerdo con la exposición de motivos expuestos por el funcionario que atendió la diligencia, se indica que todos los usuarios que solicitan los servicios de la Delegada para Asuntos Jurisdiccionales, a través de todos los canales de atención son atendidos bajo los principios de dignidad humana y enfoque diferencial y criterio profesional, por lo que se asiste a los ciudadanos de acuerdo con los hechos y pruebas allegadas, se le da la viabilidad de su solicitud y se le orienta en relación con la posible solución del problema. Para el caso en mención, la usuaria recibió la atención por parte del profesional asignado, se elaboró tutela y se le brindó la orientación jurídica respectiva y de acuerdo con su versión no existe inconformidad alguna.

Así las cosas, que no hay lugar a que se genere una salida no conforme por parte de la atención brindada al usuaria, toda vez que la ciudadana manifestó total conformidad con la atención brindada por parte del profesional. No obstante, este Despacho promueve e insiste a los funcionarios y contratistas que prestan su servicio de atención virtual, la importancia de observar el deber que como servidores públicos nos asiste, de brindar atención oportuna, respetuosa y dentro del marco de nuestras competencias a los ciudadanos.

La Personera Delegada Sector Salud en memorando de 19 de febrero de 2021, da respuesta a la queja presentada por la ciudadana María Otilia Duarte López, contra el servidor RAUL HUMBERTO AGUELLES GOMEZ. Verificado el SINPROC 2838338 gestionado por el Dr. RAUL ARGUELLES, se encontraron las siguientes comunicaciones mediante las cuales la EPS CAPITAL SALUD dio respuesta a la solicitud:

1. Radicado No. 1008204998401 - 1017205003071 CC 41768429 fechado el día 19 de octubre.
2. Radicado No. SIGSC: 1109205017800 CC 4176842 de fecha 17 de diciembre.



Así mismo, se evidencia el registro de todas las actuaciones realizadas por el profesional de la Personería Delegada para el Sector Salud y el ingreso de la información en el DRIVE de CAPITAL SALUD con fecha el día 6 de noviembre del 2020, así como las llamadas realizadas a la peticionaria.

En la última actuación se registra actuación con fecha 22 de diciembre del 2020 en los siguientes términos: *Se le asigna la cita solicitada a la afectada con el anesthesiologo y continuado el proceso el médico tratante, oftalmólogo, no procede al trámite quirúrgico.* la cita objeto del Sinproc es otorgada por ende se cierra este caso.

Respecto a las nueve (9) QRSD remitidas a la Personería Delegada para la Orientación y Asistencia a Personas, las medidas adoptadas estuvieron encaminadas al llamado de atención verbal, adopción de acciones correctivas mediante oficio, especialmente en precisar tiempos de atención y horarios al público en los diferentes puntos de atención y respuestas al peticionario.

Finalmente, a la Dirección de Talento Humano fueron trasladadas de la Secretaría General ocho (8) QRSD donde la comunidad agradece por la oportuna, acertada y excelente orientación, asistencia e intervención por parte de la Personería de Bogotá D.C. en atender los derechos, problemas y necesidades de los ciudadanos.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Personería de Bogotá D.C., tiene dispuesto en su página WEB en el link **AL SERVICIO DE LA CIUDAD** con la ruta "Petición, Queja, 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 D.C., 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.

No obstante, se hace necesario actualizar la Resolución 473 del 19 de 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.....*”, en especial el artículo quinto: VENTANILLA ANTICORRUPCIÓN, numeral 2. “*Remitir al Personero Delegado para la Coordinación de Asuntos Disciplinarios las quejas presentadas en contra de los funcionarios o contratistas de la Entidad.*”; en el entendido que el Acuerdo Distrital No. 755 de 2019 “*Por el cual se modifica la Estructura Organizacional, la Planta de Empleos de la Personería de Bogotá, D.C.....*”, Artículo 8. – Creación de la Oficina de Control Interno Disciplinario.

Finalmente, con la Resolución 121 de 04 febrero de 2020 “*Por la cual se adopta y actualiza el manual específico de funciones y competencias laborales de los empleados de la planta de personal de la Personería de Bogotá, D.C., creados mediante Acuerdo 755 de 2019*” esta Oficina recomienda seguir en la mejora de actualizar los procedimientos y formatos, en el marco de las anteriores disposiciones 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.



PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.

Guardián de tus derechos

Cordialmente,

SANDRA MILENA CÁCERES GONZÁLEZ

Jefe de la Oficina de Control Interno (E)

Elaboró y analizó: Pedro H. Caicedo Barrero – Profesional Universitario 219-01

Revisó: Sandra Milena Cáceres González – jefe de la OCI (e)

Aprobó: Sandra Milena Cáceres González – Jefe de la OCI (e)