Personería de Bogotá, D. C.

INFORME DE SEGUIMIENTO QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS (Ley 1474/2011 Art. 76) PRIMER SEMESTRE 2018

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 2018.

La Secretaría General con fundamento en la Resolución interna No. 154 del 11 de julio de 2013 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.

OK

- 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.

4. RESULTADOS DEL ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO

De acuerdo con el informe de la Secretaría General se registraron durante el primer semestre de 2018, un total de ciento veintidós (122) solicitudes de QRSD interpuestas ante la Entidad por parte de la ciudadanía.

Con respecto al periodo anterior se presentó un decrecimiento del 8% de las QRSD, pasando de un total del primer semestre de 2017 de ciento treinta tres (133) a ciento veintidós (122) de este periodo.

4.1. SOLICITUDES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN

La Entidad dispone de diferentes de canales de comunicación (ventanilla anticorrupción – escrito, línea 143, presencial, sitio web – correo electrónico), para que la ciudadanía presente las quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

VENTANILLA	16
WEB-SQRD	26
CORREO ELECTRÓNICO	3
CORRESPONDENCIA	77
TELEFONICO	0
TOTAL	122

De conformidad con el informe entregado por la Secretaría General, se observa en la tabla No. 1 y el grafico No. 1 que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer estos requerimientos ante la Entidad, es el canal escrito - correspondencia con una participación del 63% (77), seguida por la página web – Formato QRSD, con un porcentaje del 21% (26), luego por la Ventanilla Anticorrupción ubicada en la Sede Central con un porcentaje del 13% (16), y por último el correo electrónico con un 3% (3) de total de solicitudes QRSD recibidos durante el primer semestre.

4.3. ACCIONES REALIZADAS A LAS QRSD.

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 Personería Delegada para la Coordinación de Asuntos Disciplinarios, 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 122 QRSDs recibidas por la Ventanilla Anticorrupción y remitidas al Coordinación de Asuntos Disciplinarios, durante el primer semestre de 2018., el 28% se encuentran en etapa de Indagación Preliminar dentro un proceso Disciplinario y el 72% restante, fue remitido por este Eje Misional 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.3

ETAPAS PROCESO DISCIPLINARIO Y /O MEDIDAS ADOPTADAS POR DEPENDENCIA	CANTIDAD
ETAPAS DISCIPLINARIO - INDAGACIÓN PRELIMINAR	28
ETAPAS DISCIPLINARIO - FINALIZADO CON INIBITORIO	6
ETAPAS DISCIPLINARIO - ARCHIVO EXPEDIENTE	1
TRASLADO - PD COORDINACIÓN MP Y DDHH	46
TRASLADO - DIRECCIÓN TALENTO HUMANO	20
TRASLADO - PERSONERIA AUXILIAR	4
TRASLADO - PD COORDINACIÓN LOCALES	9
TRASLADO - PD COORDINACIÓN VEEDURIAS	4
TRASLADO - SUBDIRECCIÓN DOCUMENTAL Y FISICOS	1
TRASLADO - OFICINA JURIDICA	1
TRASLADO - SECRETARIA GENERAL	1
TRASLADO - DESPACHO PERSONERA	1
TRASLADO - OFICINA DE PRENSA	1
TRASLADO - SUBDIRECCIÓN DE CONTRATCIÓN	1
OTROS (ENTIDADES EXTERNAS)	1

En la Tabla 3 inicialmente muestra la distribución y actuaciones al número de QRSD gestionadas por el eje Disciplinario y la etapa en la que se encontraba para este periodo. Es de resaltar que seis (6) fueron cerradas con auto inhibitorio y respuesta al peticionario, veintiocho (28) se le abrió indagación preliminar y una (1) quedo para evaluación de queja para un total de treinta y cinco (35) QRSD tramitadas.

De otra parte, el cuadro refleja las setenta y dos (72) QRSD restantes remitidas a las diferentes dependencias de la Personería 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 de las cuales arrojaron los siguientes resultados. Con respecto a las cuarenta y seis (46) QRSD remitidas a la Personería Delegada para la Coordinación de Ministerio Público y Derechos humanos, éstas se cerraron 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.

Seguidamente están las nueve (9) QRSD remitidas a la Personería Delegada para la Coordinación de Locales, las cuales fueron cerradas. Para ello, se requirieron verbalmente a los funcionario, se establecieron actas de compromiso y se le informó al peticionario de lo actuado.

Con respecto a la Personería Delegada para la Coordinación de Veedurías y Personería Auxiliar, fueron remitidas a cada una cuatro (4) QRSD donde se reconvino al servidor público implicado y se le dio respuesta al peticionario de lo actuado.

Finalmente a la Dirección de Talento Humano fueron trasladadas de la Secretaría General veinte (20) QRSD donde la comunidad agradece 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 de atención al ciudadano dos (2) formularios que permiten registrar los requerimientos ciudadanos. Uno de ellos, es el formulario QRSD en el que se registra la información relacionada con quejas, solicitudes de información, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas y denuncias por presuntos actos de corrupción de los servidores públicos de la entidad que interponen los ciudadanos.

Así mismo, cuenta con otro formulario "REQUERIMIENTOS CIUDADANOS" que le facilita a 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.

Si bien es cierto que se cuenta con estos dos mecanismos, el funcionario responsable de recepcionar y registrar las QRSD, lo hace mediante el formulario "REQUERIMIENTOS CIUDADANOS" y no el que debería utilizar para esta actividad, generando en el informe de la Secretaría General una inconsistencia, toda vez que no se pudo determinar el tipo de QRSD requerida. Así mismo, en el formato CÓDIGO 15-RE-09 "RELACION DE QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS DE LA PERSONERIA DE BOGOTA" adolece del campo para registrar esta información, situaciones que se deben corregir para mejorar el proceso.

Finalmente, esta Oficina recomienda ajustar 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,

OMAR ERNESTO HERRERA SÁNCHEZ
Jefe de la Oficina de Control Interno

Proyectaron: Pedro H. Caicedo Barrero – Profesional Universitario 219-01
Revisó: Omar Ernesto Herrera Sánchez – Jefe de la OCI