



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN
(Ley 1712/2014 Art. 9)
SEGUNDO SEMESTRE DE 2020**

1. INTRODUCCION

La Resolución 473 de 2017 expedida por la Personería de Bogotá D.C., reglamentó la forma de tramitar y atender las peticiones y quejas presentadas ante la Entidad, dando cabal cumplimiento en su orden a los artículos 23 y 74 de la Constitución Política Colombiana, Título II 13 al 31 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y específicamente a la ley 1712 de 2014, *“Por medio del cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho al Acceso de la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*, y en especial con lo dispuesto en el 7°, *“Disponibilidad de la información. En virtud de los principios señalados, deberá estar a disposición del público la información que hace referencia a la presente ley, a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica. Los sujetos obligados deberán tener a disposición de las personas interesadas dicha información en la web, a fin de que estas puedan obtener información, de manera directa o mediante impresiones. Así mismo, estos deberán proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que presten”*, la Secretaría General, en desarrollo de su función de seguimiento y evaluación que la Entidad adelanta para brindar los servicios a las personas y partes interesadas del Distrito Capital presenta el informe respectivo, correspondiente al segundo semestre del año 2020.

Lo anterior, amén de los mandatos del Decreto 1081 de 2015, Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República y los postulados establecidos en el Decreto 1078 de 2015 de la Estrategia Gobierno en Línea.

Es de anotar que la Personería de Bogotá, D.C., cuenta en la página web con un enlace donde se orienta, asiste o interviene según el caso, respecto de las peticiones que las personas y partes interesadas presentan acerca de las Entidades sobre las cuales la Personería de Bogotá, D.C. ejerce vigilancia, así como denuncias contra los funcionarios (as) de otra Entidad, Así mismo, las peticiones se canalizan por medio escrito, telefónico, personal o en línea.



2. ALCANCE

El análisis y seguimiento al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitud de acceso a la información, se efectuó teniendo en cuenta la información entregada en bases de datos por parte de la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) de la Personería de Bogotá, D. C, y los reportes generados por el Sistema de la Información SINPROC-SIRUIS para el segundo semestre de 2020.

3. OBJETIVO GENERAL

Consolidar la información que radican por medio escrito, telefónico, personal o en línea, durante el segundo semestre de 2020.

INFORME DE PQRSD SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

4. RESULTADOS DEL ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO.

4.1 Total de solicitudes registradas a través del Sistema de Información de Procesos – SINPROC-SIRIUS.

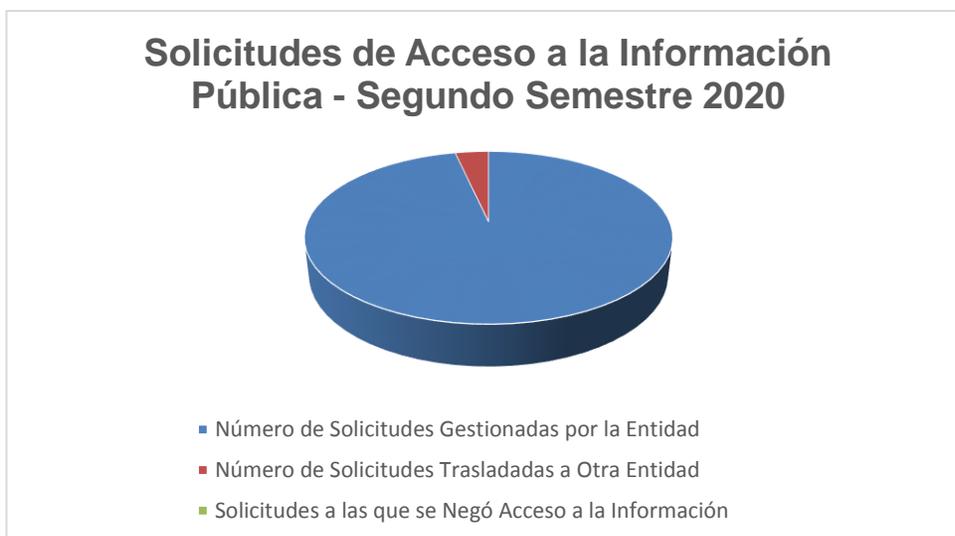
En cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1081 de mayo de 2015 Artículo 2.1.1.6.2 “*Informes de solicitudes de acceso a información*”, a continuación, en la tabla N° 1 se relacionan las solicitudes de acceso a la información pública gestionadas por la Entidad, mediante el Sistema de la Información SINPROC-SIRIUS y suministrada por la Dirección de TIC, durante el segundo semestre de 2020.

Tabla N° 1		
Solicitudes de Acceso a la Información Pública - Segundo Semestre 2020		
DESCRIPCION	CANTIDAD	%
Número de Solicitudes Gestionadas por la Entidad	62.137	96,5%
Número de Solicitudes Trasladas a Otra Entidad	2.247	3,6%
Solicitudes a las que se Negó Acceso a la Información	0	0,0%
Total de Solicitudes Recibidas	64.384	100%

Fuente: SINPROC-SIRUIS - Base de datos TIC y Grupo de Requerimiento Ciudadano



Gráfica N° 1



En el período analizado ingresaron a la Entidad 64.384 solicitudes de personas y partes interesadas, de las cuales se dio traslado a otras entidades a 2.247 solicitudes, correspondientes al 3,6%, para lo que fuera de su competencia.

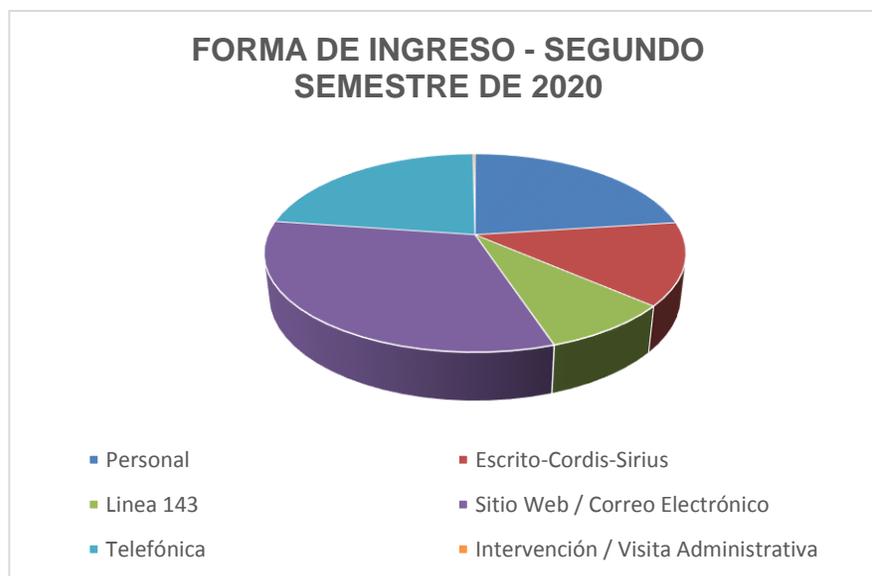
4.2 Solicitudes recibidas por los diferentes canales de comunicación.

La Entidad dispone de diferentes canales de comunicación: Escrito – CORDIS - SIRIUS, intervención administrativa, línea 143, presencial, sitio web, correo electrónico, telefónica, para que las personas y partes interesadas presenten diferentes solicitudes:

Tabla N° 2		
FORMA DE INGRESO - SEGUNDO SEMESTRE DE 2020		
Tipo de Ingreso	Cantidad	Porcentaje
Personal	14.771	22,9%
Escrito-Cordis-Sirius	8.647	13,4%
Línea 143	5.496	8,5%
Sitio Web / Correo Electrónico	20.826	32,3%
Telefónica	14.524	22,6%
Intervención / Visita Administrativa	120	0,2%
TOTAL	64.384	100%

Fuente: SINPROC - SIRIUS - Base de datos TIC y Grupo de Requerimiento Ciudadano

Grafica N° 2



En la tabla N° 2 se ilustra sobre los diferentes medios que se presentaron las PQRSD a la Personería de Bogotá, D.C., del segundo semestre de 2020, donde se observa que el medio más utilizado es el canal sitio web–correo electrónico en un 32,3%, seguido por el canal presencial 22,9%, el medio telefónico con 22,6%, escrito–CORDIS-SIRUIS con un 13,4%, la línea 143 con un 8,5% y finalmente intervención/visita administrativa 0,2%.

4.3 Estado del trámite de las PQRSD mes a mes.

Una vez, efectuado análisis a la gestión que la Entidad realiza para atender dentro de los términos, las peticiones, quejas y reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD que las personas y partes interesadas presentan mes a mes por los diferentes medios, se establece la tabla N° 3, de las 64.384 solicitudes recibidas por la Entidad durante el segundo semestre de 2020, atendieron de manera inmediata 62.137 solicitudes, que corresponden al 97% brindando orientación a las personas.

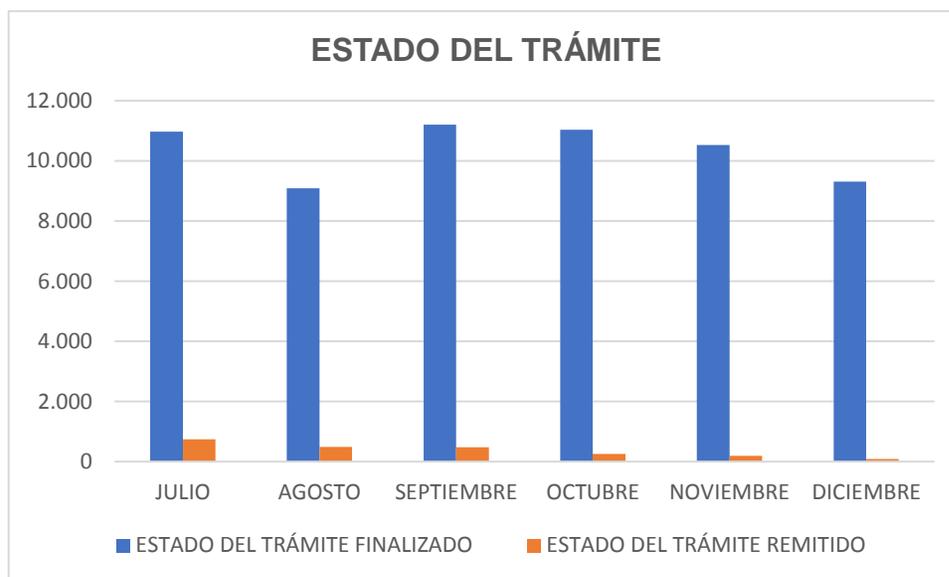
Tabla N° 3		
MES SOLICITUD	ESTADO DEL TRÁMITE	
	FINALIZADO	REMITIDO
JULIO	10.971	744
AGOSTO	9.087	486
SEPTIEMBRE	11.203	474
OCTUBRE	11.035	260



NOVIEMBRE	10.527	191
DICIEMBRE	9.314	92
TOTAL	62.137	2.247

Fuente: SINPROC-SIRIUS-Base de datos TIC y Grupo de Requerimiento Ciudadano

Gráfica N° 3



4.4 Estado de respuestas a los trámites de las PQRSD.

En cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1081 de mayo de 2015 Artículo 2.1.1.6.2 “*Informes de solicitudes de acceso a información*”, la Entidad en relación con el tiempo de respuestas para realizar los trámites de las PQRSD, desde su recepción hasta la finalización, brindó respuesta a las solicitudes en los siguientes términos como se ilustra en la tabla N° 4.

TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD SOLICITUDES
0 día (s)	27.934
1 día (s)	3.177
2 día (s)	1.716
3 día (s)	1.254



4 día (s)	1.191
5 día (s)	1.129
6 día (s)	1.150
7 día (s)	1.148
8 día (s)	888
9 día (s)	692
10 día (s)	653
11 día (s)	662
12 día (s)	670
13 día (s)	630
14 día (s)	800
15 día (s)	669
TOTAL	44.363

Fuente: SINPROC-SIRUIS-Base de datos TIC y Grupo de Requerimiento Ciudadano

De acuerdo con la información contenida en la tabla N° 4, se observa que, en la Entidad a 44.363 solicitudes, equivalentes al 68,9% del número total de solicitudes recibidas, se da respuesta dentro de los 15 días siguientes a su recepción, es decir, se cumple con los términos consagrados en la ley.

Con respecto al 31,1% restante, correspondiente a 20.021 solicitudes, se informa que la Entidad entrega respuesta dentro del término legal, solo que se encuentran en trámite debido a diferentes factores, entre ellos: la solicitud de tiempo adicional para poder suministrar respuesta, remisión a otra dependencia o autoridad, solicitud de aclaración al peticionario, peticiones incompletas, gestionar con otras entes de control como la Fiscalía General de la Nación, Procuraduría General de la Nación, Policía Nacional y las Superintendencias que tienen a su cargo la materialización del núcleo del derecho de petición.

4.5 PQRSD por ejes temáticos

En la siguiente tabla N° 5, se muestran las diferentes tipologías más recurrentes de las personas y partes interesadas presentan y que reclaman la atención de la Entidad así:

TEMATICA	CANTIDAD SOLICITUDES	PORCENTAJE
Salud	11.937	18,54%
Familia - Integración Social	7.909	12,28%
Acciones Constitucionales	6.914	10,74%



Víctimas del conflicto armado	5.942	9,23%
Anulados	5.663	8,80%
Otro y no aplica	5.096	7,92%
Asuntos laborales	3.378	5,25%
Gobierno, Seguridad y Convivencia	2.617	4,06%
Penales	2.061	3,20%
Pensiones y cesantías	1.605	2,49%
Consumidor	1.428	2,22%
Ayudas económicas Covid-19	1.336	2,08%
Asuntos Civiles	1.306	2,03%
Servicios Públicos	1.268	1,97%
Conciliación	1.168	1,81%
Movilidad - transporte e infraestructura	920	1,43%
Policivos	898	1,39%
Disciplinarios	720	1,12%
Educación - Instituciones Educativas	624	0,97%
Planeación, urbanismo e infraestructura	585	0,91%
Hábitat - vivienda	358	0,56%
Hacienda - Impuestos	219	0,34%
Hacienda, gestión, catastro	147	0,23%
Gestión, contaminación ambiental	100	0,16%
Control social y varios	95	0,15%
Cultura, Recreación y Deporte	60	0,09%
Asuntos desarrollo económico	30	0,05%
TOTAL	64.384	100,00%

Fuente: SINPROC-SIRIUS-Base de datos TIC y Grupo de Requerimiento Ciudadano

En la tabla N° 5, se puede observar que la salud, es el eje temático que sigue siendo prioritario dentro de las solicitudes de requerimientos que se presentan para ser atendidos por la Personería de Bogotá, D.C., con un 18,54% del total de las PQRSD recibidas, seguido de temas como: familia-integración social 12,28%, víctimas del conflicto armado interno con un 9,23%, acciones constitucionales con un 10,74%, gobierno, seguridad y convivencia con un 4,06%, asuntos laborales con un 5,25%, penales con un 3,20%, entre otros.



5. CONCLUSION

La Personería de Bogotá, D. C., a través de todas sus dependencias, viene atendiendo de manera oportuna las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD que las personas y partes interesadas presentan para ser atendidas, empleando los diferentes canales implementados como la atención presencial, línea 143, vía web, correo electrónico, escrito, entre otros.

La Personería de Bogotá, D. C., con ocasión de la Emergencia Sanitaria ha fortalecido los servicios en línea y se lanzó la estrategia “Quédate en Casa”, lo que quedó evidenciado en el aumento de solicitudes virtuales 49.613, correspondiente al 77,1%, también tiene dispuesto en su página web, el enlace de atención al ciudadano formularios que permiten registrar las solicitudes o requerimientos ciudadanos. Uno de ellos es el formulario QRSD en el que se registra la información relacionada con quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones, por presuntos actos de corrupción por parte de servidores(as) públicos de la Entidad y el otro formulario “REQUERIMIENTOS CIUDADANOS” que facilita a las personas y partes interesadas interponer peticiones, quejas, reclamos o sugerencias relacionadas con la administración Distrital (Entidades sobre las cuales la Personería de Bogotá, D.C. ejerce vigilancia), o denuncias en contra de un(a) funcionario(a) de otra Entidad.



CARLOS ENRIQUE SILGADO BETANCOURT
Secretario General