



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN
(Ley 1712/2014 Art. 9)
SEGUNDO SEMESTRE 2017**

1. INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo establecido en la 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 y se dictan otras disposiciones”*, y en especial con lo dispuesto en el artículo 7°, *“Disponibilidad de la Información. En virtud de los principios señalados, deberá estar a disposición del público la información a la que hace referencia 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 la información, de manera directa o mediante impresiones. Asimismo, 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 Oficina de Control Interno, en desarrollo de su función de evaluar la gestión 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 inmediatamente anterior.

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

Es de anotar que la Personería Distrital de Bogotá, cuenta en la página web con un link, 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 ejerce vigilancia, así como denuncias contra 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 solicitudes de acceso a la información, se efectuó teniendo en cuenta la información entregada en bases de datos por la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), y los reportes generados por el Sistema de Información SINPROC para el segundo semestre de 2017.



3. OBJETIVO

Evaluar la gestión adelantada por la Entidad, respecto a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información que realizan las personas y partes interesadas, con el fin de efectuar las recomendaciones a que haya lugar a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, para que se tomen acciones que conlleve a fortalecer los servicios que brinda la Entidad, en términos de oportunidad y efectividad.

4. RESULTADOS DEL ANALISIS Y SEGUIMIENTO

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

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 No. 1 se relacionan las solicitudes de acceso a la información pública gestionadas por la Entidad, mediante el Sistema de Información de Procesos - SINPROC y suministrada por la Dirección de TIC, durante el primer semestre de 2017.

Tabla No. 1

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA RECIBIDAS POR LA PERSONERÍA DE BOGOTÁ – PRIMER SEMESTRE DEL 2017	
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS
Número de solicitudes recibidas	106.720
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad	2.568
Tiempo de respuesta a cada solicitud	Ver tabla
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0

Fuente: SINPROC – Bases de Datos TIC y Grupo de Requerimiento Ciudadano

En el período analizado, ingresaron a la Entidad 106.720 solicitudes de personas y partes interesadas, de las cuales se dio traslado del 2,41% a otras entidades, para lo de su competencia.



4.2 Solicitudes recibidas por los diferentes canales de comunicación

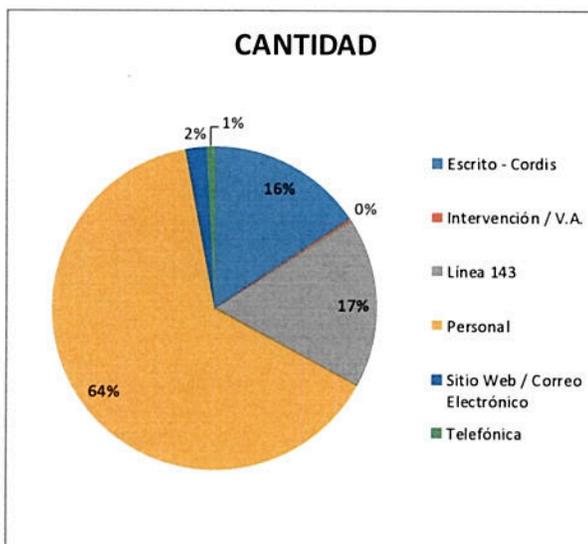
La Entidad dispone de diferentes canales de comunicación: Escrito - CORDIS, intervención administrativa, línea 143, presencial, sitio web – correo electrónico, telefónica, para que las personas y partes interesadas presenten las diferentes solicitudes.

Tabla No. 2

FORMA DE INGRESO		
SEGUNDO SEMESTRE DE 2017		
TIPO DE INGRESO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Escrito - Cordis	16,724	15.67%
Intervención / V.A.	254	0.24%
Línea 143	18,124	16.98%
Personal	68,463	64.15%
Sitio Web / Correo Electrónico	2,260	2.12%
Telefónica	895	0.84%
TOTAL	106,720	100.00%

Fuente: Datos suministrados por la Dirección de TIC

Gráfico No. 1



En la tabla No. 2 se ilustra sobre los diferentes medios que se presentaron las PQRS a la Personería de Bogotá del segundo semestre de 2017, donde se observa que el medio más utilizado para interponer estos requerimientos ante la Entidad, es la forma presencial con un 64%, seguido por la línea 143 con un 17%, el canal escrito – CORDIS con un 16% y finalmente, no menos representativos es el medio telefónico con 0.8%, sitio Web – correo electrónico 2% y la intervención administrativa 0,2%.

A diferencia del primer semestre, siendo el medio presencial el más utilizado, la Personería 24 horas fue el sitio de mayor afluencia de público con un 18%, seguido por la Personería Delegada para la Asistencia Jurídica con un 17%, la Personería Delegada para la Protección de Víctimas 13% y finalmente el Centro de Atención a la Ciudadanía al 12%.



4.3 Estado del trámite de las PQRS mes a mes

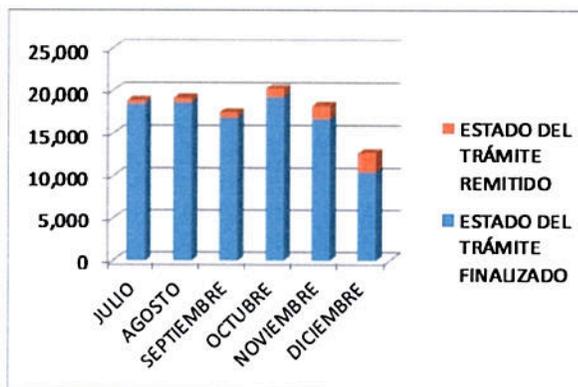
Una vez, efectuado el análisis a la gestión que la Personería de Bogotá realiza para atender dentro de los términos legales, las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS que las personas y partes interesadas presentan mes a mes por los diferentes medios, se establece en la tabla No.3, que de las 106.720 solicitudes recibidas por la Entidad durante el segundo semestre de 2017, se atendieron de manera inmediata 103.367 solicitudes que corresponden al 97%, brindando atención y orientación a las personas.

Tabla No. 3

MES SOLICITUD	ESTADO DEL TRÁMITE	
	FINALIZADO	REMITIDO
JULIO	18,487	391
AGOSTO	18,621	522
SEPTIEMBRE	16,859	621
OCTUBRE	19,249	980
NOVIEMBRE	16,683	1,562
DICIEMBRE	10,471	2,274
TOTALES	100,370	6,350

Fuente: Datos suministrados por la Dirección de TIC

Gráfico No. 2



4.4 Tiempo de respuesta a los trámites de las PQRS

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 la información" se establece que la Entidad en relación al tiempo de respuesta para realizar los trámites de las PQRS, desde su recepción hasta la finalización de la misma, da respuesta a las solicitudes en los siguientes términos como se ilustra en la tabla No 4.



Tabla No. 4

TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD SOLICITUDES	PORCENTAJE
0 día(s)	72,228	67.68%
1 día (s)	1,421	1.33%
2 día(s)	1,038	0.97%
3 día (s)	696	0.65%
4 día(s)	763	0.71%
5 día (s)	799	0.75%
6 día(s)	905	0.85%
7 día (s)	1,071	1.00%
8 día(s)	854	0.80%
9 día (s)	710	0.67%
10 día(s)	607	0.57%
11 día (s)	543	0.51%
12 día(s)	506	0.47%
13 día (s)	728	0.68%
14 día(s)	767	0.72%
15 día (s)	625	0.59%

De acuerdo a la información contenida en la tabla No. 4, se observa que en la Personería de Bogotá, a 84.261 solicitudes, equivalentes al 79% se da respuesta dentro de los 15 días, es decir, se da cumplimiento a los términos consagrados en la Ley.

Tabla No. 5

TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD SOLICITUDES	PORCENTAJE
Entre 16 y 30	7,275	6.82%
Entre 31 y 60	8,566	8.03%
Entre 61 y 90	3,328	3.12%
Entre 91 y 120	1,606	1.50%
Más de 121 días	1,684	1.58%
TOTAL	106,720	

Fuente: Dirección tic



Con respecto al 21% correspondiente a 22.459 solicitudes, se presentó extemporaneidad en la respuesta a brindar por diferentes factores que impidieron dar cumplimiento a los términos legales, entre ellos: la solicitud de tiempo adicional para suministrar la respuesta, remitir a otra dependencia o autoridad, solicitud de aclaración al peticionario o no contar con la dirección del mismo, entre otros.

Igualmente, el Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos, informó que otras de las causas que ha conducido a que un porcentaje de las PQRS no se hayan atendido oportunamente, tiene origen en la gestión que tienen que adelantar otras Entidades de Control como la Fiscalía, Procuraduría General de la Nación, Policía Nacional y las Superintendencias que tienen a su cargo la materialización del núcleo de derecho de petición.

4.5 PQRS por ejes temáticos

En la siguiente tabla No. 6, se muestran las diferentes tipologías más recurrentes que las personas y partes interesadas presentan y que reclaman la atención de la Personería de Bogotá, así:

Tabla No. 6

TEMATICA	CANTIDAD SOLICITUDES	PORCENTAJE
SALUD	22,709	21.28%
VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO INTERNO	16,620	15.57%
OTROS Y NO APLICA	14,373	13.47%
ASUNTOS DE FAMILIA	9,734	9.12%
ASUNTOS LABORALES	5,254	4.92%
MINISTERIO PÚBLICO	4,711	4.41%
ACCIONES CONSTITUCIONALES	4,602	4.31%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	4,382	4.11%
CONCILIACIÓN	3,654	3.42%
ASUNTOS CIVILES	3,309	3.10%
MOVILIDAD - TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	3,204	3.00%
PENSIONES Y CESANTÍAS	2,925	2.74%
SERVICIOS PÚBLICOS	2,562	2.40%
CONSUMIDOR	2,512	2.35%
EDUCACIÓN -INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y OTROS	1,156	1.08%
DISCIPLINARIOS	1,055	0.99%
HABITAT - VIVIENDA	857	0.80%
PLANEACIÓN, URBANISMO E INFRAESTRUCTURA	755	0.71%
INTEGRACIÓN SOCIAL	577	0.54%
CONTROL SOCIAL Y VARIOS	509	0.48%
HACIENDA - GESTIÓN DE CATASTRO	479	0.45%
GESTIÓN, CONTROL y CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	420	0.39%
IMPUESTOS	361	0.34%
Fuente: SINPROC – Cálculos base de datos	106,720	



En la tabla No. 6, se puede observar que la salud, es el aspecto que sigue siendo prioritario dentro de las solicitudes de requerimientos que se presentan para ser atendidos por la Personería de Bogotá, con un 21.28% del total de las PQRS recibidas, seguido de temas como: víctimas del conflicto armado interno con un 15.57%, no aplica y otros con un 13.47%, asuntos de familia con un 9.12%, asuntos laborales con un 4.92%, ministerio público con un 4.41%, entre otros.

Por otra parte, se sigue con la tendencia de clasificar conceptos o tipologías en “otros”, haciendo referencia a aquellas solicitudes que no fueron clasificadas en el respectivo índice de ejes temáticos señalados en la tabla.

Por lo anterior, se establece que los controles de recepción y registro para clasificar adecuadamente las PQRS que recibe la Entidad, son débiles, conllevando a efectuar el registro en “otros”. Así mismo, parece indicar que se trata de registros que no tuvieron un adecuado filtro al momento de incorporarse en el sistema de información y que hoy arroja un porcentaje significativo que no permite identificar, cual es la razón por la cual esas personas acudieron a la Personería de Bogotá.

5 CONCLUSION

La Personería de Bogotá, a nivel general viene atendiendo de manera oportuna las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS que las personas y partes interesadas presentan para ser atendidas, empleando los diferentes canales implementados como la atención presencial, la línea 143, vía web, correo electrónico, escrito, entre otros.

6 RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los responsables de los procesos, que efectúen una revisión a los controles que se tienen implementados, para efectuar la recepción de las solicitudes que presentan las personas y partes interesadas por los diferentes medios, con el fin de que se tomen acciones que permitan fortalecer los mecanismos de control para realizar una adecuada clasificación de las solicitudes que se registran en el sistema de información SINPROC, en aras que el registro de “otros” sea un caso verdaderamente excepcional.
- En concordancia con lo anterior, la Oficina de Control Interno insta a fomentar el ejercicio del autocontrol en cada uno de los(as) servidores(as) públicos y contratistas responsables de atender, tramitar y finalizar las PQRS en la



Personería de Bogotá (entiéndase “finalizar” en el SINPROC) de tal manera que el sistema de información sea confiable, toda vez que las PQRS atendidas de manera oportuna y que no se registra como “finalizadas” van a reflejarse como solicitudes sin tramitar.

- La Personería de Bogotá, tiene dispuesto en su página web, en el link de atención al ciudadano dos (2) 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, solicitudes de información, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas y denuncias por presuntos actos de corrupción por parte de los(as) servidores(as) públicos de la Entidad y el otro formulario, “REQUERIMIENTOS CIUDADANOS” que facilita a las personas y partes interesadas interponer peticiones, quejas y reclamos relacionadas con la administración Distrital (Entidades sobre las cuales la Personería ejerce vigilancia) o denuncias contra un(a) funcionario(a) de otra Entidad. No obstante, de contar con estos dos mecanismos, el(la) ciudadano(a) acude más a la Personería de Bogotá de forma presencial, lo que implica que la Entidad, debe fortalecer los mecanismos virtuales como una alternativa asertiva de atención y orientación al ciudadano(a).

Por lo anterior, se sugiere ajustar los formatos anteriormente mencionados, de tal manera que estos sirvan como instrumento de análisis y seguimiento, para la toma de decisiones por la alta dirección.



KARIME CHÁVEZ NIÑO
Jefe de la Oficina de Control Interno

Proyectó: Pedro H. Caicedo Barrero – Profesional Especializado (E)OCI
Revisó: Karime Chávez Niño – Jefe de la OCI