



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

1. INTRODUCCIÓN

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

La Personería de Bogotá cuenta en la página web con un link, donde se orienta, asiste o interviene, según el caso, respecto a las peticiones que las personas y partes interesadas presentan de las Entidades sobre las cuales la Personería ejerce vigilancia o denuncias contra un funcionario 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 con base en la información entregada en bases de datos por la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación y los reportes generados por el Sistema de Información SINPROC para el primer 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	106.015
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad	2.685
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 106.015 solicitudes de las personas y partes interesadas, de las cuales el 2,53% se dio traslado 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.

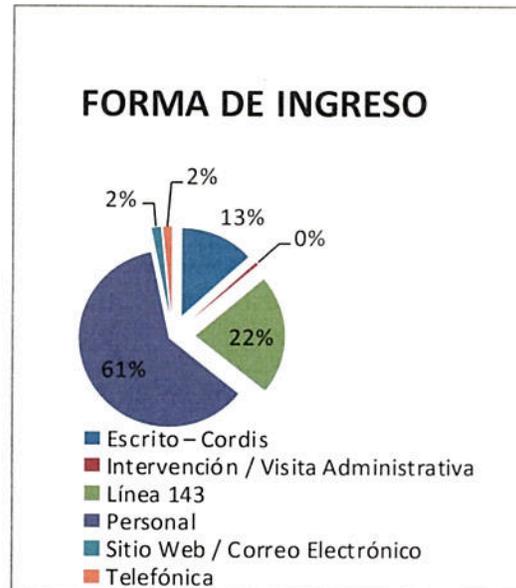


Tabla No. 2

FORMA DE INGRESO PRIMER SEMESTRE DE 2017		
TIPO_INGRESO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Escrito – Cordis	14,008	13.21%
Intervención / Visita Administrativa	550	0.52%
Línea 143	23,369	22.04%
Personal	64,646	60.98%
Sitio Web / Correo Electrónico	1763	1.66%
Telefónica	1,679	1.58%
TOTAL	106,015	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 primer semestre de 2017, donde se observa que el medio más utilizado para interponer estos requerimientos ante la Entidad, es la forma presencial con un 61%, seguido por la línea 143 con un 22%, el canal escrito – CORDIS con un 13% y finalmente, no menos representativos es el medio telefónico con el 1,58%, sitio Web – correo electrónico 1,66% y la intervención administrativa 0,52%.

Es de resaltar, que siendo el medio presencial el más utilizado, es el Centro de Atención a la Ciudadanía el sitio de mayor afluencia de público con un 37%, seguido por la Personería Delegada para la Asistencia Jurídica con un 28% y finalmente las Personerías Locales con el 14%.

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 106.015 solicitudes recibidas por la Entidad durante el primer semestre de 2017, se

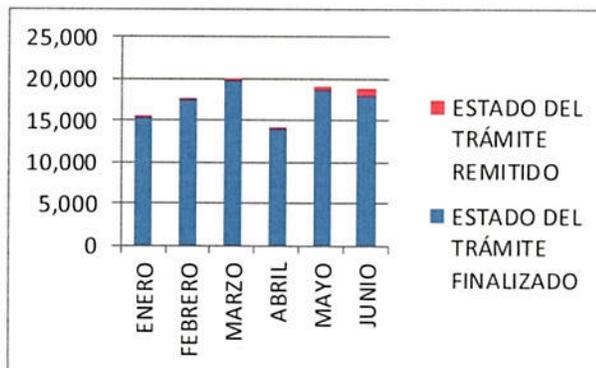


atendieron de manera inmediata 103.367 solicitudes que corresponden al 97%, brindando atención y orientación a las personas.

Tabla No. 3

MES SOLICITUD	ESTADO DEL TRÁMITE	
	FINALIZADO	REMITIDO
ENERO	15,485	213
FEBRERO	17,417	323
MARZO	19,761	386
ABRIL	13,980	333
MAYO	18,656	570
JUNIO	18,068	823
TOTALES	103,367	2,648

Gráfico No. 2



Fuente: Datos suministrados por la Dirección de TIC

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 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 RFESPUESTA	CANTIDAD SOLICITUDES	PORCENTAJE
0 día(s)	74,713	70.47%
1 día(s)	1,490	1.41%
2 día(s)	976	0.92%
3 día(s)	813	0.77%
4 día(s)	789	0.74%
5 día(s)	699	0.66%
6 día(s)	816	0.77%
7 día(s)	846	0.80%
8 día(s)	703	0.66%
9 día(s)	498	0.47%
10 día(s)	426	0.40%
11 día(s)	452	0.43%
12 día(s)	500	0.47%
13 día(s)	520	0.49%
14 día(s)	548	0.52%
15 día(s)	422	0.40%

Fuente: Dirección tic **Total: 85.211**

De acuerdo a la información contenida en la tabla No. 4, se observa que en la Personería de Bogotá, 85.211 solicitudes, equivalentes al 80% 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 RFESPUESTA	CANTIDAD SOLICITUDES	PORCENTAJE
Entre 15 y 30	5240	4.94%
Entre 30 y 60	6948	6.55%
Entre 60 y 90	3692	3.48%
Entre 90 y 120	2149	2.03%
Más de 120 días	2,775	2.62%
TOTAL	106,015	

Fuente: Datos suministrados por la Dirección de TIC

Con respecto al 20% correspondiente a 20.804 solicitudes, se presentó extemporaneidad en la respuesta a brindar por diferentes factores que impidieron dar cumplimiento a los términos legales como 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 factores.

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 como los Organismos de Control y 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

TEMÁTICA	CANTIDAD SOLICITUDES	PORCENTAJE
SALUD	23,919	22.56%
VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO INTERNO	15,404	14.53%
NO APLICA Y OTROS	12,447	11.74%
ASUNTOS DE FAMILIA	9,362	8.83%
CONCILIACIÓN	5,119	4.83%
ASUNTOS LABORALES	5,107	4.82%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	4,568	4.31%
MINISTERIO PÚBLICO	4,008	3.78%
PENSIONES Y CESANTÍAS	3,694	3.48%
ASUNTOS CIVILES	3,425	3.23%
ACCIONES CONSTITUCIONALES	3,342	3.15%
CONSUMIDOR	3,048	2.88%
HÁBITAT - SERVICIOS PÚBLICOS	2,882	2.72%
MOVILIDAD	2,511	2.37%
EDUCACIÓN - SOLICITUD CUPOS Y OTROS	1,646	1.55%
PLANEACIÓN - URBANISMO	971	0.92%
IMPUESTO PREDIAL Y CATASTRO	952	0.90%
DISCIPLINARIOS	881	0.83%
HÁBITAT- VIVIENDA	838	0.79%
GESTIÓN PÚBLICA	539	0.51%
INTEGRACIÓN SOCIAL	490	0.46%
GESTIÓN Y CONTROL AMBIENTAL	429	0.40%



IMPUESTOS Y FINANZAS DISTRITALES	305	0.29%
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	72	0.07%
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	56	0.05%
Fuente: SINPROC – Cálculos base de datos	106,015	

En la tabla No. 6, se puede observar que la salud, es uno de los aspectos que sigue siendo prioritario dentro de las solicitudes de requerimientos que se presentan para ser atendidos por la Personería de Bogotá, con un 22.56% del total de las PQRS recibidas, seguido de temas como: víctimas del conflicto armado interno con un 14.53%, no aplica y otros con un 11.74%, asuntos de familia con un 8.83%, conciliación con un 4.83%, asuntos laborables con un 4.82%, 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 o temáticas señaladas 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 a 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 y 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 servidores públicos y contratistas responsables de atender, tramitar y finalizar las PQRS en la Personería de Bogotá (entiéndase “cerrar” en el SINPROC) de tal manera que el sistema de información no refleje información inexacta, toda vez que las PQRS atendidas de manera oportuna y que no se registra que fueron atendidas “cerradas” van a reflejar solicitudes sin atender.
- 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 servidores 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 funcionario de otra Entidad. No obstante, de contar con estos dos mecanismos, el ciudadano 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.

Por lo anterior, se sugiere ajustar los formatos anteriormente mencionados, de tal manera que estos sirvan de instrumento de análisis y de 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