

DERECHOS Personería de
y DEBERES Bogotá, D.C.
Individuo y Sociedad

INFORME SEGUIMIENTO DE PQR'S SEGUNDO SEMESTRE DE 2015.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.

OFICINA DE CONTROL INTERNO.

I. GENERALIDADES

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, La Oficina de Control Interno rinde informe sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, presentadas por la ciudadana durante el segundo semestre de 2015.

La Personería de Bogotá, D.C., mediante Resolución No 154 de 2013 reglamentó la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas presentadas, siendo modificada por la Resolución 230 del 17 de junio de 2014.

II. ALCANCE.

Verificar el comportamiento de los peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQR’S recepcionados por la Entidad durante el segundo semestre de 2015.

III. METODOLOGÍA.

Para su elaboración fueron tenidos como insumo los informes presentados por la Secretaría General respecto de las Quejas, sugerencias y reclamos; la Subdirección de Gestión Documental y Recursos Físicos, sobre el comportamiento de la correspondencia, al igual que la base de datos suministrada por la Dirección de Tecnologías, Información y Comunicación – TIC-, relacionada con los requerimientos radicados en la Entidad e ingresados a través del Sistema Integrado de procesos – SINPROC-, en el segundo semestre del 2015.

IV. CORRESPONDENCIA GENERAL.

En el segundo semestre de 2015 se recibieron 60.268 documentos a través de la ventanilla de correspondencia, lo que representa un incremento del 37%, en relación con el primer semestre en el que se recibieron 43.868, siendo julio, septiembre y octubre los meses de mayor ingreso.

De acuerdo con el siguiente cuadro comparativo, las Personerías Delegadas de Ministerio Público y Derechos Humanos, Personerías Locales, Veedurías (Revisión a la Gestión Pública) y Asuntos Disciplinarios, fueron las que tuvieron el mayor número de correspondencia asignada para su trámite.

COMPARATIVO SEGUNDO SEMESTRE 2015 CORRESPONDENCIA EXTERNA RECIBIDA							
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
MINISTERIO PÚBLICO Y DERECHOS HUMANOS	3.860	3.458	3.880	3.935	3.437	3.210	21.780
PERSONERÍAS LOCALES	2.314	1.992	2.205	2.139	2.084	2.171	12.905
VEEDURÍAS	1.832	1.755	1.979	1.785	1.486	1.719	10.556
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1.909	1.770	1.799	1.793	1.534	1.457	10.262
SECRETARÍA GENERAL	368	377	458	411	398	355	2.367
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	197	162	176	159	211	135	1.040
PD PARA LA SEGUNDA INSTANCIA	65	82	88	47	19	53	354
SUBDIRECTOR. DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	54	59	64	62	58	36	333
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	48	48	71	55	34	44	300
PERSONERÍA AUXILIAR	17	10	38	31	6	22	124
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	11	4	17	8	14	13	67
DIRECCIÓN DE TIC	4	3	4	5	8	9	33
PERSONERÍA 24 HORAS	7	11	11	3	0	1	33
SUBDIREC. DE GESTION DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	6	6	6	7	2	5	32
GRUPO CONSTRUCCIÓN DE CIUDADANO	0	14	8	2	2	2	28
OFICINA DE CONTROL INTERNO	14	2	1	1	1	0	19
DIRECCION PLANEACIÓN	5	2	0	0	2	2	11
OFICINA ASESORA DE DIVULGACIÓN Y PRENSA	0	2	1	3	2	2	10
SUBDIREC. DE PRESUPUESTO, CONTABILIDAD Y TESORERÍA	0	0	0	4	0	2	6
SUBDIREC. DE DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	0	1	1	1	1	1	5
DESPACHO DEL PERSONERO DE BOGOTÁ	1	0	0	0	2	0	3
TOTAL	10.712	9.758	10.807	10.451	9.301	9.239	60.268

(*) fuente: Informes mensuales presentados al Personero por parte de la Subdirección de Recursos Físicos, en cumplimiento de la Resolución 154 de 2013 ●



V. QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS.

De acuerdo con el reporte de la Secretaría General, para el segundo semestre de 2015, la ventanilla Anticorrupción recibió 143 asuntos, de los cuales 16 corresponden a reconocimientos por la gestión adelantada y 127 a quejas contra servidores de la Entidad por presuntas irregularidades en el ejercicio de su cargo.

De las quejas presentadas se dio traslado del 30% al Eje Disciplinario para lo de su competencia y el 70% a otras dependencias para que adoptarán las medidas de mejoramiento pertinentes en relación con los hechos denunciados.

No.	ASUNTO.	CANTIDAD
1	ARBITRARIEDADES Y MALA ATENCIÓN	50
2	NEGLIGENCIA	44
3	EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES	13
4	IRREGULARIDADES VARIAS (ENTREGA PUESTO DE TRABAJO, COMITÉ DE ACOSO, PERSONALES Y DEMÁS)	10
5	NO RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN	4
6	INCUMPLIMIENTO DE DEBERES	2
7	ACOSO LABORAL	1
8	ASISTENCIA AL PUESTO DE TRABAJO EN CONDICIONES NO PERMITIDAS.	1
9	LLAMADA NO GRATUITA LÍNEA 143	1
10	TRÁFICO DE INFLUENCIAS	1
	TOTAL	127

EJE	CANT.
DISCIPLINARIOS	37
MINISTERIO PÚBLICO	31
PERSONERÍA AUXILIAR	21
CONCILIACIÓN	17
OTROS	11
LOCALES	6
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4
TOTAL	127

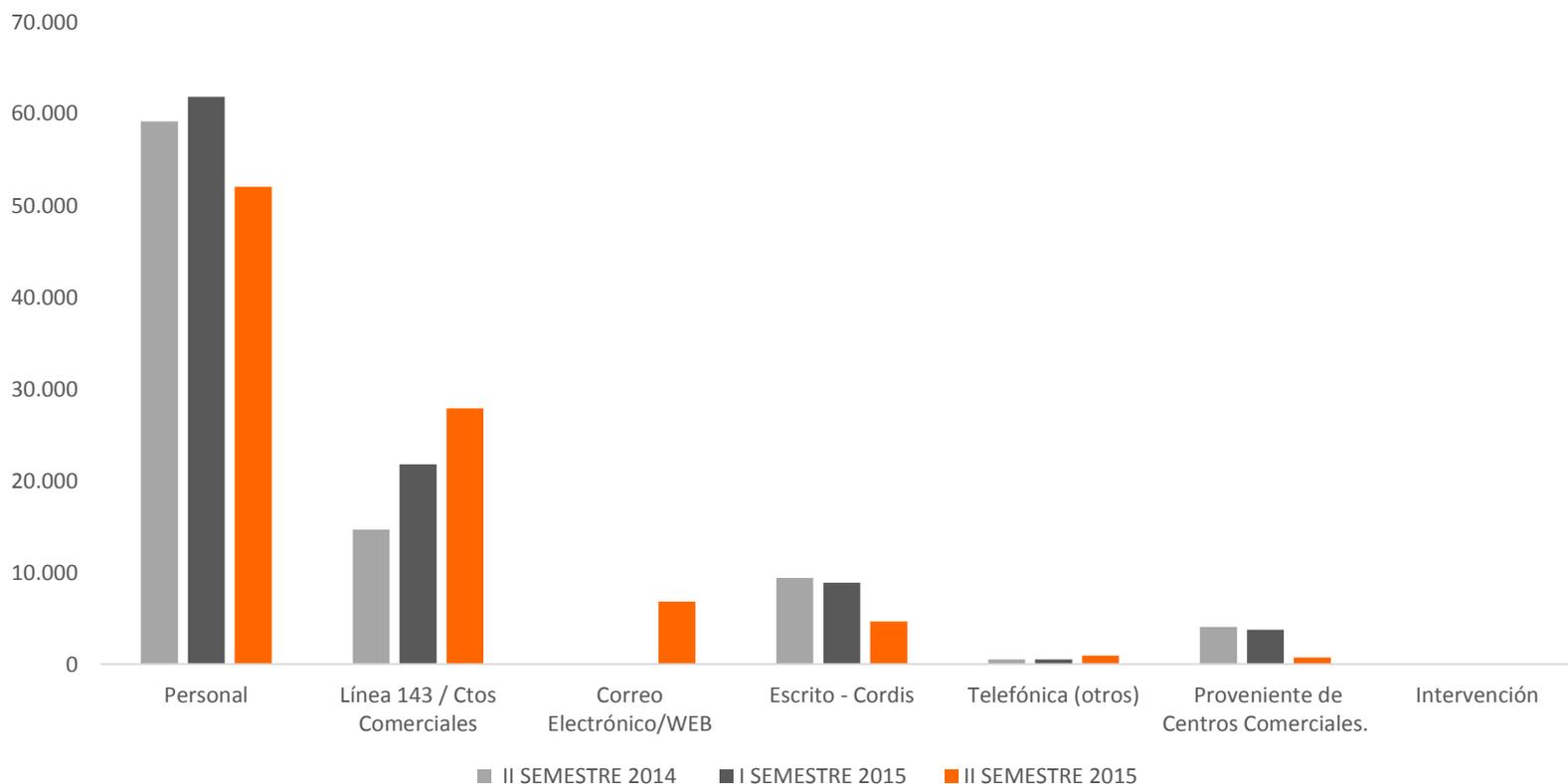
VI. REQUERIMIENTOS CIUDADANOS - SEGUNDO SEMESTRE DE 2015.

La base de datos del Sistema Integrado de Procesos –SINPROC- registra que durante este período recibió 93.068 requerimientos, cifra que representa una disminución del 3% en relación con los 96.867 atendidos en el primer semestre de la vigencia 2015, como se aprecia en el siguiente consolidado.

	I SEMESTRE 2014	II SEMESTRE 2014	I SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015
Personal	52.365	59.17	61.832	52.027
Línea 143 / Centros Comerciales	10.933	14.648	21.802	27.891
Correo Electrónico/WEB	27	11	4	6.812
Escrito - Cordis	8.041	9.385	8.895	4.649
Telefónica (otros)	725	515	532	920
Proveniente de Centros Comerciales.	2.406	4.074	3.769	724
Intervención	828	39	33	45
Fax	92	-	-	
Total general	75.417	87.842	96.867	93.068

El siguiente comparativo demuestra en el segundo semestre, que el canal del mayor acogida por los ciudadanos para presentar sus requerimientos ciudadanos, es el personal seguido seguidos en su orden por la línea 143 y correo electrónico.

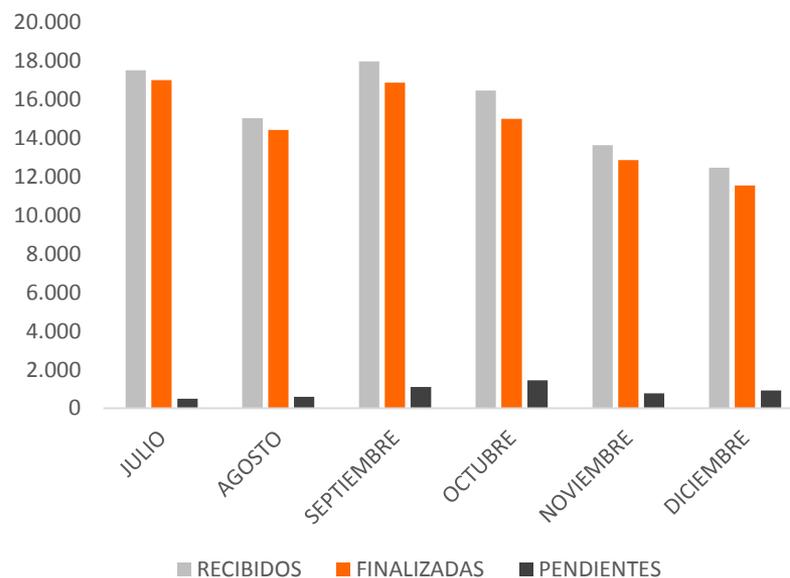
FORMA DE INGRESO



1. COMPORTAMIENTO MENSUAL.

La presente gráfica registra a julio y septiembre los meses con mayor número de solicitudes recibidas; igualmente, que el 94% fueron finalizados y el 6% restante remitidas a otras dependencias o se encuentran pendientes de respuesta por parte de otras entidades, fortaleciendo con ello la confianza en la Institución.

MES	RECIBIDOS	FINALIZADAS	PENDIENTES	% FINALIZADOS
JULIO	17,506	16,998	508	97
AGOSTO	15,028	14,429	599	96
SEPTIEMBRE	17,976	16,869	1,107	94
OCTUBRE	16,453	14,996	1,457	91
NOVIEMBRE	13,632	12,859	773	94
DICIEMBRE	12,473	11,544	929	93
TOTAL	93,068	87,695	5,373	94

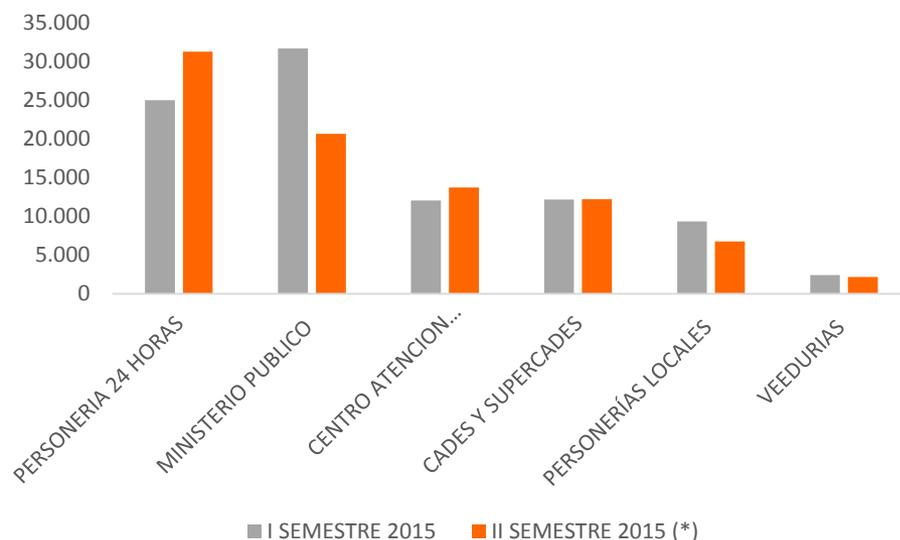


2. DEPENDENCIAS O GRUPOS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS ATENDIDOS.

De los 93.068 requerimientos recibidos en la Entidad durante el segundo semestre de 2015, el 93% esto es, 86.807 fueron tramitados en su mayoría por la Personería 24 horas, seguidos de Ministerio Público y Centro de Atención a la Comunidad.

Cifra que representa una disminución del 6% en relación con los recibidos en el primer semestre.

DEPENDENCIA	I SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015 (*)	% INCREMENTO
PERSONERÍA 24 HORAS	25,005	31,284	25%
MINISTERIO PUBLICO	31,721	20,653	-35%
CENTRO ATENCION COMUNIDAD	12,053	13,741	14%
CADES Y SUPERCADES	12,190	12,203	0%
PERSONERÍAS LOCALES	9,360	6,767	-28%
VEEDURIAS	2,394	2,159	-10%
TOTAL	92,723	86,807	-6%



(*)De acuerdo con la información registrada por la DTIC's, los datos del II semestre de 2015 corresponden a los requerimientos recibidos directamente por las dependencias.

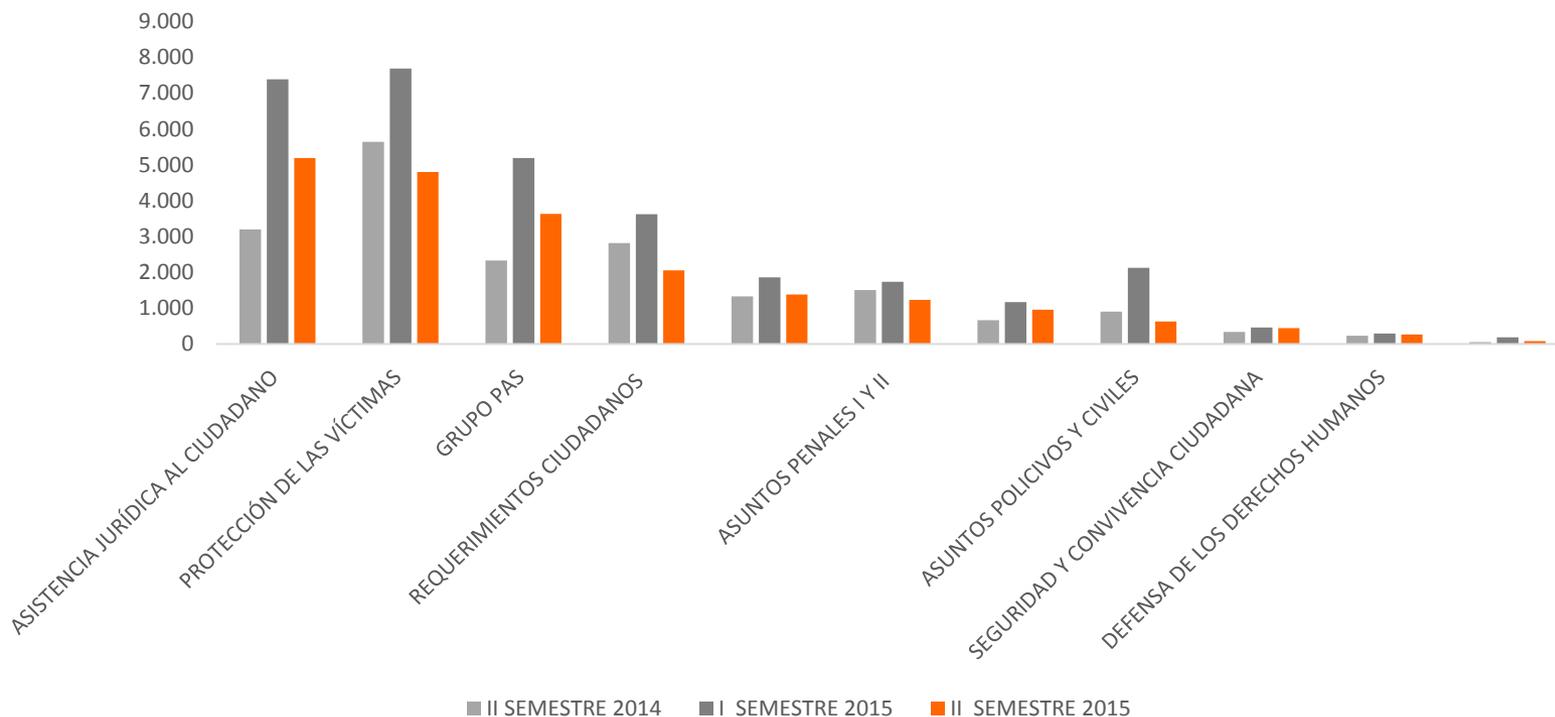
3. MINISTERIO PÚBLICO Y DERECHOS HUMANOS

Conforme a la gráfica, durante el segundo semestre del 2015 se recibieron 20.653 requerimientos, siendo las Delegadas para la Asistencia Jurídica al Ciudadano, Protección de Víctimas y el Grupo PAS las que mayor número de asuntos atendieron.

DEPENDENCIA	II SEMESTRE 2014	I SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015
ASISTENCIA JURÍDICA AL CIUDADANO	3,193	7,387	5,188
PROTECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS	5,640	7,695	4,800
GRUPO PAS	2,329	5,195	3,628
REQUERIMIENTOS CIUDADANOS	2,816	3,625	2,055
PROTECCIÓN DE LA INFANCIA, ADOLESCENCIA, MUJER, ADULTO MAYOR Y FAMILIA	1,329	1,858	1,380
ASUNTOS PENALES I Y II	1,502	1,733	1,233
DEFENSA Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS COLECTIVOS Y DEL CONSUMIDOR	659	1,168	956
ASUNTOS POLICIVOS Y CIVILES	897	2,121	626
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	331	455	442
DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS	225	286	263
COORDINACIÓN DEL MINISTERIO PÚBLICO Y DERECHOS HUMANOS	47	187	76
OTROS, AUDIENCIAS DE REQUERIMIENTOS	6	8	5
DIRECCIÓN CENTRO DE CONCILIACIÓN	3	3	1
	18,977	31,721	20,653

En la presente gráfica se evidencia por una parte, que los requerimientos ciudadanos atendidos por las Delegadas para la Asistencia Jurídica al Ciudadano, Víctimas y Grupo Pas disminuyeron frente a los recibidas en el primer semestre

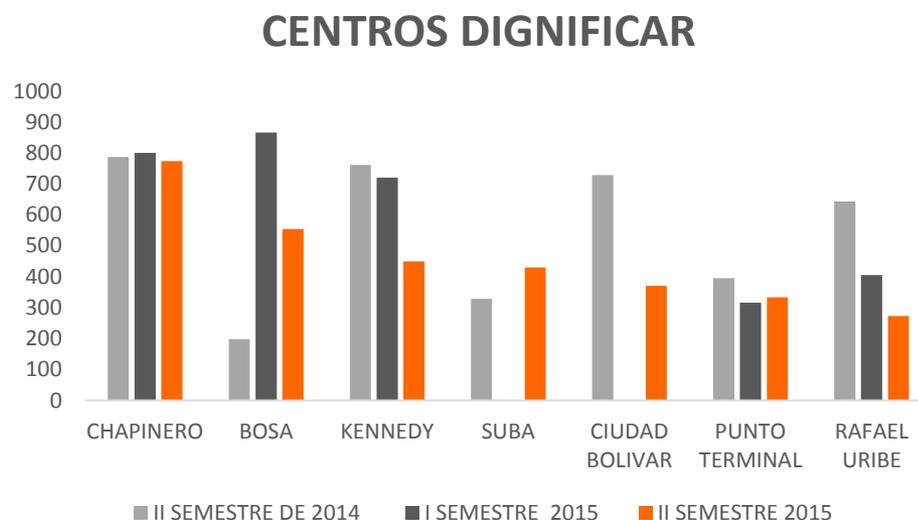
MINISTERIO PUBLICO Y DERECHOS HUMANOS.



Adicionalmente, en este Eje se encuentran los Centros Dignificar donde la Personería de Bogotá, D.C. hace presencia recibiendo declaraciones de Víctimas del conflicto armado, el cual presenta un incremento del 2%, en relación con el semestre anterior.

Los Centros Dignificar de Bosa, Kennedy y Rafael Uribe presentaron una disminución significativa en el número de declaraciones frente a las registradas en el primer semestre. Una vez reubicados los puntos de Ciudad Bolívar y Suba fueron objeto de reactivación.

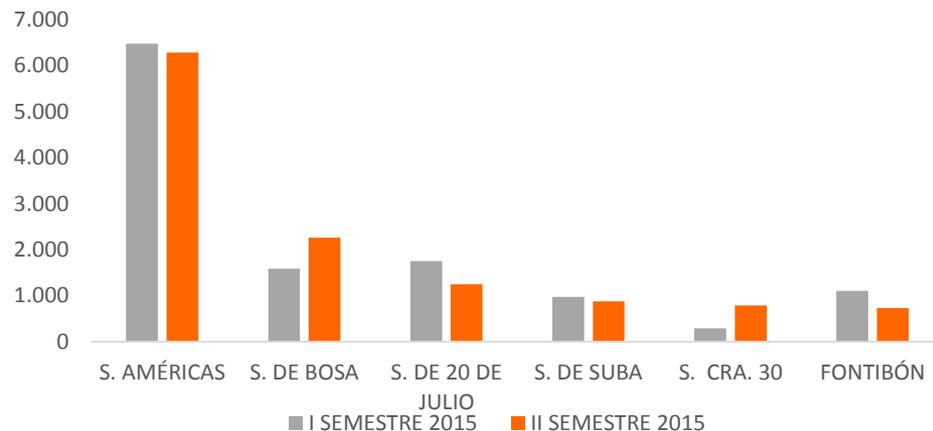
CENTRO DIGNIFICAR	II SEMESTRE DE 2014	I SEMESTRE 2015	II SEMESTR E 2015
CHAPINERO	786	800	773
BOSA	197	865	554
KENNEDY	761	720	449
SUBA	328	0	429
CIUDAD BOLÍVAR	728	0	370
PUNTO TERMINAL	394	316	333
RAFAEL URIBE	643	405	272
TOTAL	3,837	3,106	3,180



4. CADES Y SUPERCADES

Su comportamiento se mantuvo constante frente al primer semestre de 2015, en lo que respecta al número de requerimientos atendidos; sin embargo, los Supercades de Bosa y Carrera 30 reflejan un aumento en asuntos atendidos, mientras que 20 de Julio, Fontibón disminuyen.

SUPERCADES Y CADES	I SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015
S. AMÉRICAS	6,476	6,286
S. DE BOSA	1,592	2,264
S. DE 20 DE JULIO	1,751	1,253
S. DE SUBA	973	877
S. CRA. 30	295	789
FONTIBÓN	1,103	734
TOTAL	12,190	12,203

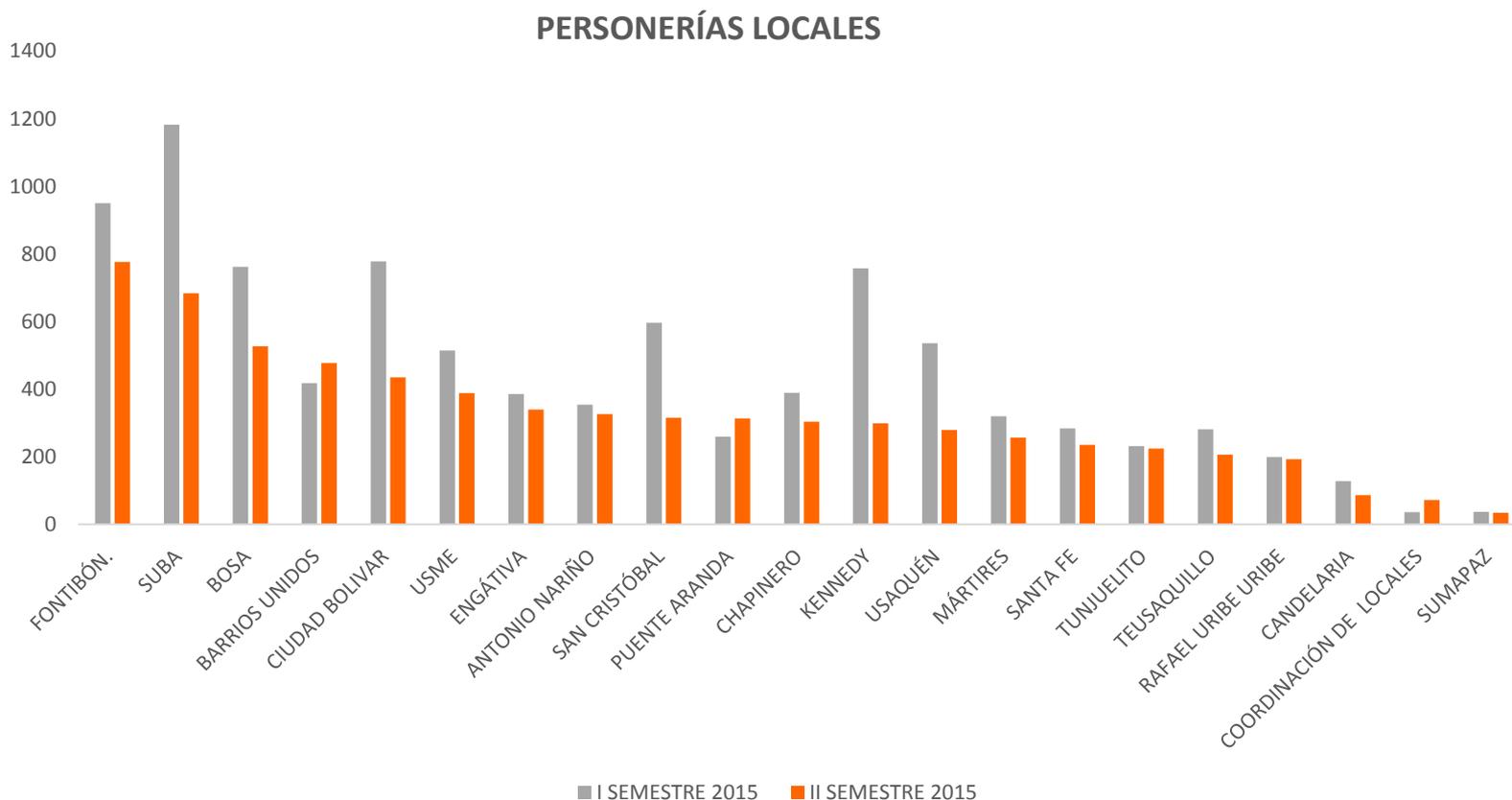


4. PERSONERÍAS LOCALES.

Durante este período recibieron 6.767 requerimientos, siendo las localidades de Suba, Fontibón y Bosa las que mayor número atendieron.

PERSONERÍA LOCAL	I SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015	FINALIZADOS	PENDIENTES	PORCENTAJE DE TERMINADOS
FONTIBÓN.	950	776	717	59	92%
SUBA	1182	683	605	78	89%
BOSA	762	527	480	47	91%
BARRIOS UNIDOS	418	477	437	40	92%
CIUDAD BOLÍVAR	778	435	395	40	91%
USME	514	388	303	85	78%
ENGATIVÁ	385	339	288	51	85%
ANTONIO NARIÑO	354	326	300	26	92%
SAN CRISTÓBAL	596	315	266	49	84%
PUENTE ARANDA	259	313	298	15	95%
CHAPINERO	389	303	250	53	83%
KENNEDY	757	299	220	79	74%
USAQUÉN	536	279	185	94	66%
MÁRTIRES	320	257	224	33	87%
SANTA FE	284	235	227	8	97%
TUNJUELITO	231	224	216	8	96%
TEUSAQUILLO	281	206	172	34	83%
RAFAEL URIBE URIBE	199	193	153	40	79%
CANDELARIA	128	86	77	9	90%
COORDINACIÓN DE LOCALES	36	72	57	15	79%
SUMAPAZ	37	34	28	6	82%
TOTAL	9,396	6,767	5,898	869	87%

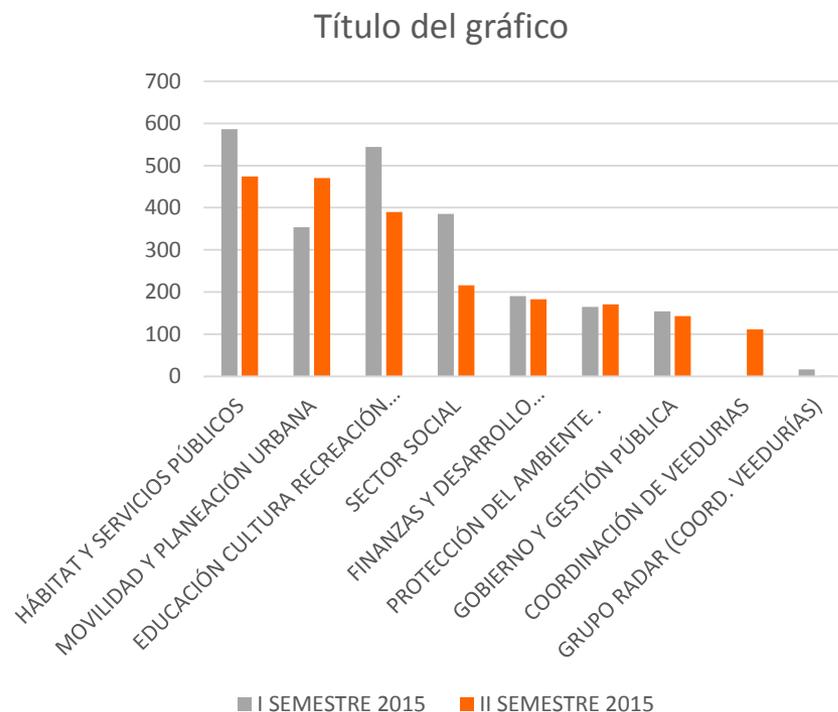
La gráfica evidencia que la localidad de Barrios Unidos presentan un aumento en relación con las atendidas en el Primer semestre de 2015, mientras que las otras localidades disminuye.



6. EJE DE VEEDURÍAS

Se evidencia un comportamiento constante en relación con el semestre anterior, siendo las delegadas de Hábitat y Servicios Públicos, Movilidad y Planeación Urbana, las que mayor número de requerimientos atendieron, seguida de Educación, Cultura, Recreación y Deporte.

DEPENDENCIA	I SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015
HÁBITAT Y SERVICIOS PÚBLICOS	586	474
MOVILIDAD Y PLANEACIÓN URBANA	354	470
EDUCACIÓN CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	544	390
SECTOR SOCIAL	385	216
FINANZAS Y DESARROLLO ECONÓMICO	190	183
PROTECCIÓN DEL AMBIENTE .	165	171
GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA	154	143
COORDINACIÓN DE VEEDURIAS	-	111
GRUPO RADAR (COORD. VEEDURÍAS)	16	1
TOTAL	2,394	2,159



7. TEMAS RECURRENTES.

En este sentido la salud continúa siendo uno de los temas más atendidos por la Entidad, dada la credibilidad que ha generado en la ciudadanía la gestión adelantada frente a la vulneración de este derecho.

TEMA POR COMPETENCIA	CANTIDAD
DERECHO A LA SALUD	22,388
VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO INTERNO	10,914
ASUNTOS LABORALES - PENSIONES Y CESANTÍAS	10,164
FAMILIA	5,317
ASUNTOS CIVILES	5,155
DERECHOS DEL CONSUMIDOR	3,325
CONCILIACIÓN	2,981
DERECHO DE PETICIÓN	2,638
SERVICIOS PÚBLICOS	2,526
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	2,498
ASUNTOS PENALES	2,126
VIVIENDA Y URBANISMO	2,065
DERECHO A LA EDUCACIÓN	1,523
MOVILIDAD Y TRANSPORTE	1,446
ACCIONES CONSTITUCIONALES	1,284
IMPUESTOS Y CATASTRO	1,037
AMBIENTE Y CONTROL AMBIENTAL	786
DISCIPLINARIOS	785
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	623
POLICIVOS	385

VII. CONCLUSIONES:

1. Se presenta un incremento del 37% en los asuntos recibidos por correspondencia frente al primer semestre del 2015.
2. De las quejas contra funcionarios de la entidad por presuntas irregularidades en el ejercicio de sus funciones y previo al análisis realizado por la Secretaría General, solo 37 ameritaron su traslado al eje disciplinario frente a las 74 registradas en el primer semestre.
3. Se continúan implementando acciones por parte de los responsables de los procesos, tendientes a mejorar la prestación del servicio y por ende la satisfacción del usuario.
4. De acuerdo con la base de datos del Sistema Integrado de Procesos – SINPROC- refleja que la atención personalizada continúa siendo el canal de mayor acogida por la ciudadanía, seguida por la línea 143/Centros Comerciales y correo electrónico.

5. Los requerimientos recibidos en desarrollo del programa 24 horas, presenta un incremento del 25% frente a los radicados durante el primer semestre, lo cual evidencia la gran acogida que ha tenido por parte de la ciudadanía.
6. Las Personerías Locales de Fontibón, Suba y Bosa continúan siendo las que mayor número de requerimientos recibieron en el segundo semestre de 2015.

VIII. RECOMENDACIONES

1. Efectuar periódicamente el seguimiento y evaluación a las acciones que se implementen como consecuencia de las Quejas, Sugerencias y Reclamos recibidos en la Entidad, teniendo en cuenta que éste hace parte del proceso de Mejora Continúa.
2. Reevaluar en la base de datos del SINPROC la asignación de los temas que se incorporan a la categoría de “OTROS”, toda vez que al realizar el análisis de la información suministrada por la DTICS, se evidencia un número considerable de asuntos en esta categoría, que bien podrían ser categorizados en los ítems previstos, a fin de que ésta no se utilice como regla general sino excepcional.