

**INFORME SEGUIMIENTO DE PQR'S
PRIMER SEMESTRE DE 2014.**

PERSONERIA DE BOGOTA D.C.

OFICINA DE CONTROL INTERNO.

GENERALIDADES

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 dispone que *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

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...”

En cumplimiento de lo dispuesto en la citada ley, la Personería de Bogotá, D.C. mediante Resoluciones No 154 de 2013 y 230 de 2014, reglamentó lo relacionado con la recepción, atención y trámite de las peticiones, quejas y reclamos presentadas.

ALCANCE.

Verificar el tramite surtido en relación con las peticiones, quejas y reclamos – PQR´s-- recibidas y atendidas por la Entidad durante el primer semestre de 2014.

METODOLOGIA.

Para su elaboración fueron revisados los informes mensuales presentados por el Subdirector de Gestión Documental y Recursos Físicos, sobre la correspondencia recibida durante el primer semestre de 2014.

Igualmente fueron consultados la “Ventanilla Anticorrupción”, respecto de quejas recibidas contra funcionarios y el módulo “Requerimiento Ciudadano” del sistema SINPROC, suministrado por la Dirección de Tecnologías, Información y Comunicación en hoja de calculo utilizando las herramientas como filtros, uso de gráficas, que permite visualizar el estado actual de los requerimientos.

I. CORRESPONDENCIA GENERAL.

El grupo de Correspondencia, liderado por el Subdirector de Gestión Documental y Recursos Físicos presenta mensualmente informes mensuales sobre su comportamiento, acatando lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 5 de la Resolución 154 del 11 de julio de 2013.

La documentación que ingresa a la Personería de Bogotá, se clasifica y distribuye como externa e interna recibida, entendiéndose como:

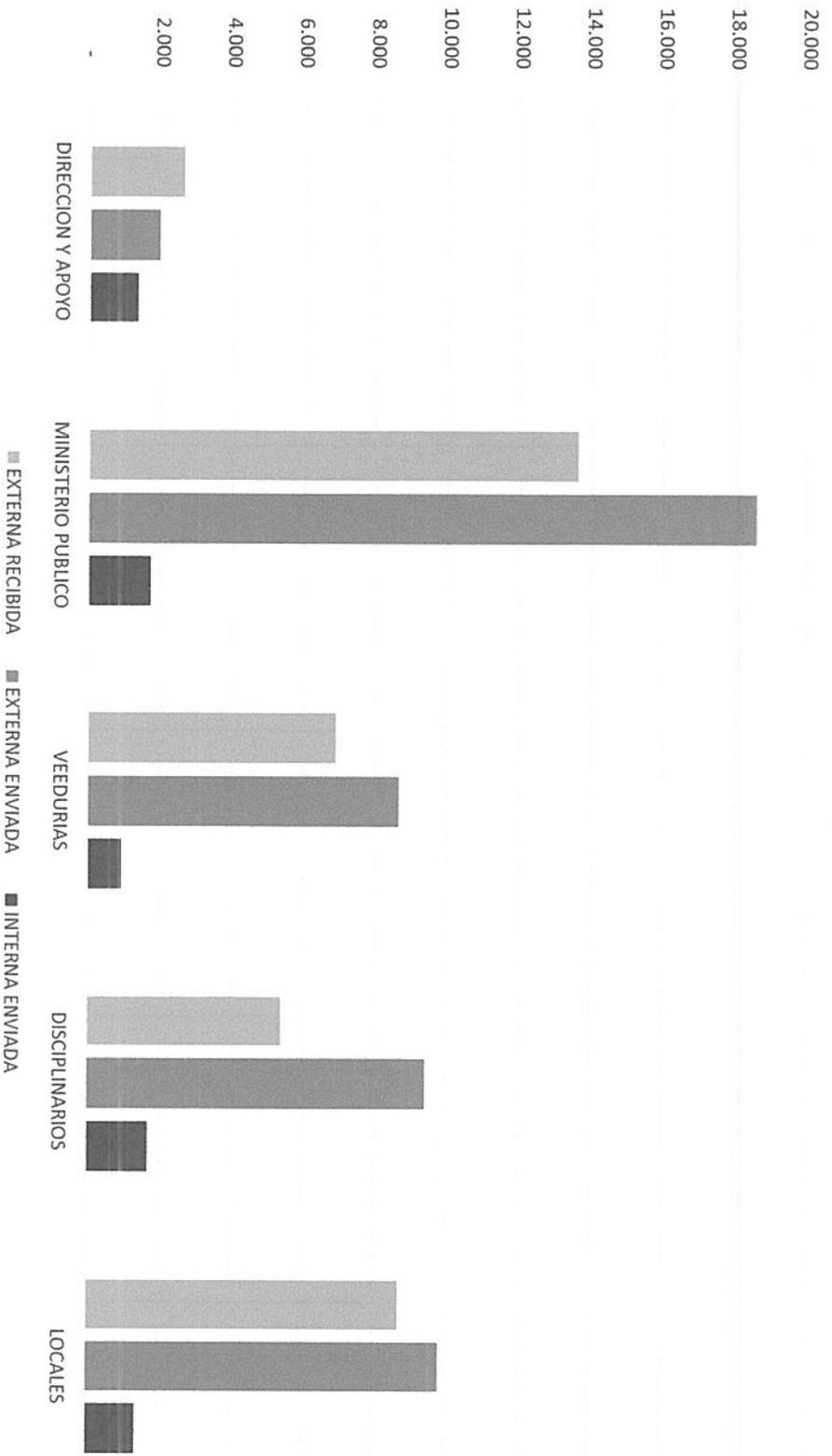
Externa: Toda aquella correspondencia que maneja la entidad y sus diferentes dependencias con otras entidades, empresas y personas; se divide en enviada y recibida.

Interna: La que se maneja entre dependencias al interior de la entidad.

COMPORTAMIENTO MENSUAL DE CORRESPONDENCIA.

MES	CLASE DE CORRESPONDENCIA	DIRECCION Y APOYO	MINISTERIO PUBLICO	VEEDURIAS	DISCIPLINARIOS	LOCALES	TOTAL
ENERO	EXTERNA RECIBIDA	454	2.369	1.245	1.033	1.582	6.683
	EXTERNA ENVIADA	449	2.850	1.640	1.366	1.668	7.973
	INTERNA ENVIADA	209	259	140	277	233	1.118
FEBRERO	EXTERNA RECIBIDA	596	2.554	1.466	1.179	1.644	7.439
	EXTERNA ENVIADA	421	3.643	1.946	2.197	1.978	10.185
	INTERNA ENVIADA	331	403	162	315	309	1.520
MARZO	EXTERNA RECIBIDA	622	2.794	1.579	1.205	1.916	8.116
	EXTERNA ENVIADA	336	3.873	1.747	2.115	1.922	9.993
	INTERNA ENVIADA	246	394	213	405	299	1.557
ABRIL	EXTERNA RECIBIDA	438	2.887	1.318	903	1.715	7.261
	EXTERNA ENVIADA	375	3.653	1.764	1.663	2.055	9.510
	INTERNA ENVIADA	303	324	257	294	278	1.456
MAYO	EXTERNA RECIBIDA	508	3.009	1.287	1.070	1.828	7.702
	EXTERNA ENVIADA	362	4.569	1.551	2.070	2.190	10.742
	INTERNA ENVIADA	247	349	160	404	253	1.413
JUNIO	EXTERNA RECIBIDA						0
	EXTERNA ENVIADA						0
TOTAL	EXTERNA RECIBIDA	2.618	13.613	6.895	5.390	8.685	37.201
	EXTERNA ENVIADA	1.943	18.588	8.648	9.411	9.813	48.403
	INTERNA ENVIADA	1.336	1.729	932	1.695	1.372	7.064

(*) Fuente: Informes mensuales presentados al Señor Personero por la Subdirección de Recursos Físicos, con corte a 30 de mayo, en cumplimiento de la Resolución 154 de 2013.



En las anteriores gráficas se excluyó en la columna de “**Dirección y Apoyo**”, la cantidad registrada para el grupo de correspondencia, puesto que este grupo no da trámite sino que se encarga de recibir, radicar, asignar y distribuir a las diferentes dependencias de la entidad.

La anterior grafica registra que:

- La correspondencia externa enviada es superior a la recibida y el proceso misional I de Ministerio Público, es el que mayor número recibe a través del CORDIS, seguido de Personerías Locales, Disciplinarios y Veedurías.
- La interna enviada al interior de la entidad, es una pequeña proporción en relación con la externa recibida y enviada.

II. GRUPO DE QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS.

Tramita las quejas, sugerencias y reclamos recibidos a través de la “Ventanilla Anticorrupción”.

De acuerdo a información suministrada por ésta, durante el primer semestre del año 2014, se recibieron treinta (30) quejas contra funcionarios de la entidad, las cuales fueron trasladadas al Personero Delegado para la Coordinación del Eje Disciplinario.

Igualmente, fueron ingresadas al sistema SINPROC 2681 quejas contra particulares, IPS y EPS, por deficiencias en la prestación del servicio y presuntas irregularidades de servidores públicos del orden distrital, en su mayoría terminadas como se evidencia en el cuadro siguiente.

RELACION DE QUEJAS:

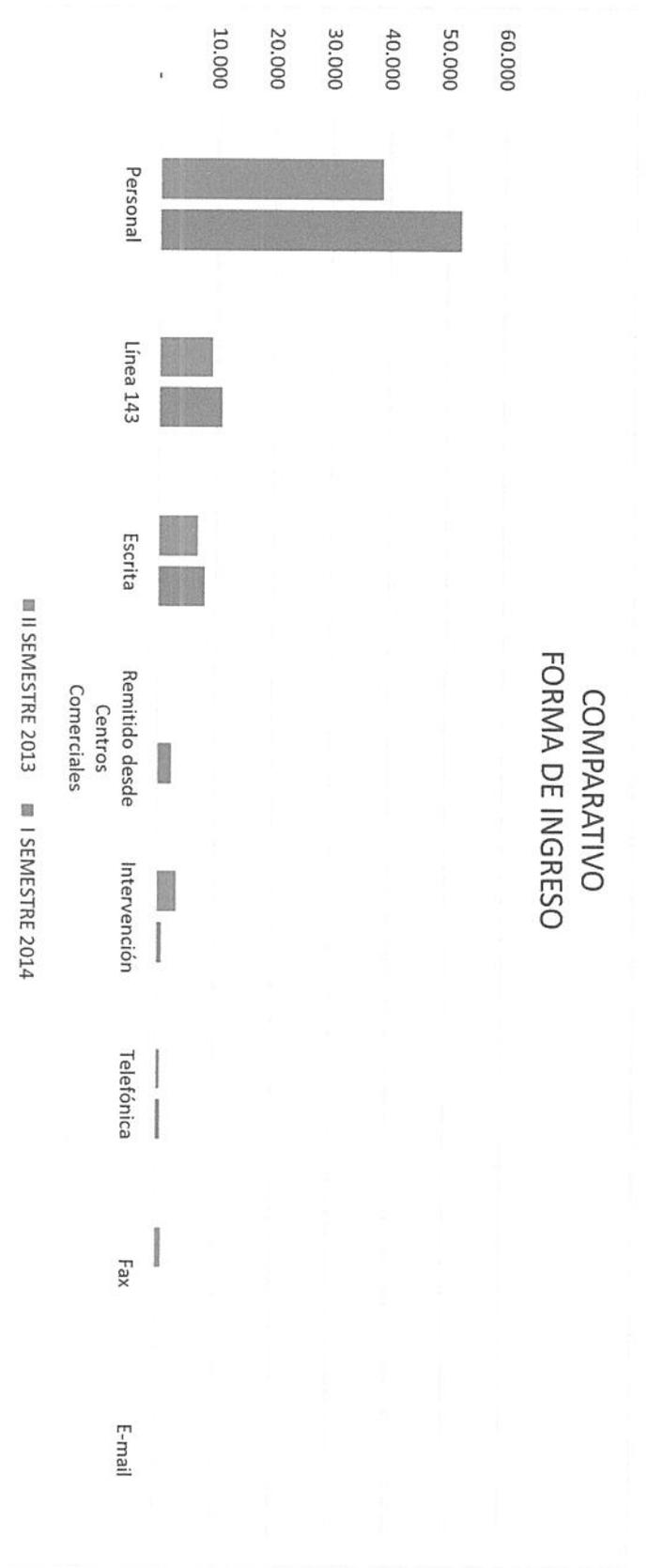
QUEJAS	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTES
QUEJAS CONTRA PARTICULARES	572	510	62
QUEJAS IPS-EPS	341	323	18
QUEJA MALA PRESTACION DEL SERVICIO	331	300	31
QUEJAS SERVIDORES PUBLICOS DEL ORDEN DISTRITAL	265	159	106
QUEJAS ALCALDIA DECISION QUERRELLA LEY 232 OBRAS	181	121	60
QUEJAS TRANSMILENIO	116	91	25
QUEJA POR DERECHO DE PETICION SIN RESPUESTA	99	86	13
QUEJAS MIEMBROS POLICIA NACIONAL	90	63	27
QUEJA SOBRE ATENCION A VISITANTES	87	76	11
QUEJA PERSONAL HOSPITALARIO	86	70	16
QUEJA PARTICULARES QUE PRESTAN SERVICIO PUBLICO	82	66	16
QUEJAS CONTRA INSPECTORES DE POLICIA	78	31	47
QUEJAS FUERZA PUBLICA	65	49	16
QUEJAS SERVIDORES PUBLICOS ORDEN NACIONAL	60	51	9
QUEJAS CONTRA COLEGIOS PARTICULARES	43	37	6
QUEJAS CONTRA RECTORES	39	23	16
QUEJAS CONTRA EDUCADORES	27	18	9
QUEJA CONTRA DOCENTE	26	15	11
QUEJA SOBRE ATENCION A INTERNOS	19	16	3

III. REQUERIMIENTOS CIUDADANOS .

De acuerdo con los datos arrojados por el sistema SINPROC, la Personería de Bogotá, D.C. recibió durante el primer semestre 75.417 requerimientos ciudadanos, que representan un incremento del 25%, en relación con los atendidos por la Personería en el segundo semestre del 2013 (60.099), como se evidencia en la siguiente gráfica.

FORMA INGRESO /RECIBIDO	II SEMESTRE 2013	I SEMESTRE 2014	DIFERENCIA EN CANTIDADES	PORCENTAJE DE INCREMENTO
Personal	38.704	52.365	13.661	35
Línea 143	9.292	10.933	1.641	18
Escrita	6.856	8.041	1.185	17
Remitido desde Centros Comerciales	125	2.406	2.281	1825
Intervención	3.336	828	-2.508	-75
Telefónica	629	725	96	15
Fax	1.113	92	-1.021	-92
E-mail	44	27	-17	-39
Total general	60.099	75.417	15.318	25

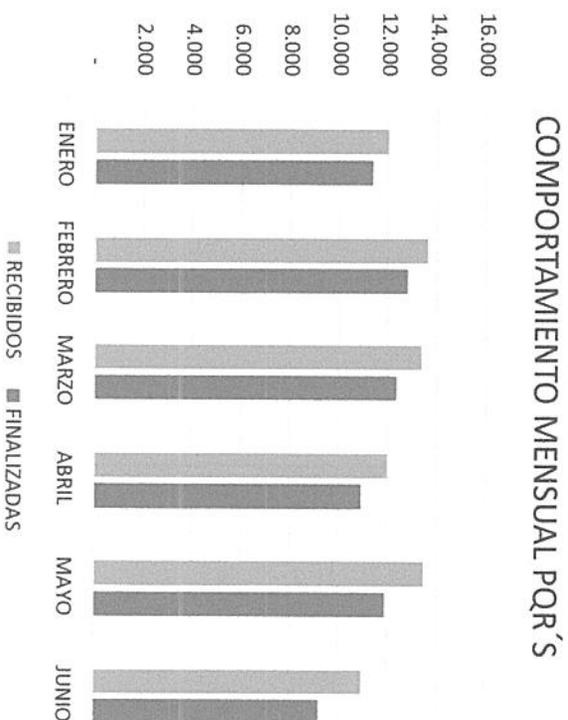
En el siguiente cuadro comparativo se observa un incremento en lo que respecta a los requerimientos recibidos de manera personal; Igualmente, refleja la efectividad de los mecanismos implementados para la atención de los ciudadanos, como son: línea 143, presencia institucional en centros comerciales, programa 24 horas.



1. COMPORTAMIENTO MENSUAL.

Durante el primer semestre, el mayor número de requerimientos se recibieron en febrero, marzo y mayo en su orden, siendo finalizados en un 91%, lo cual reafirma el compromiso de la entidad frente al ciudadano.

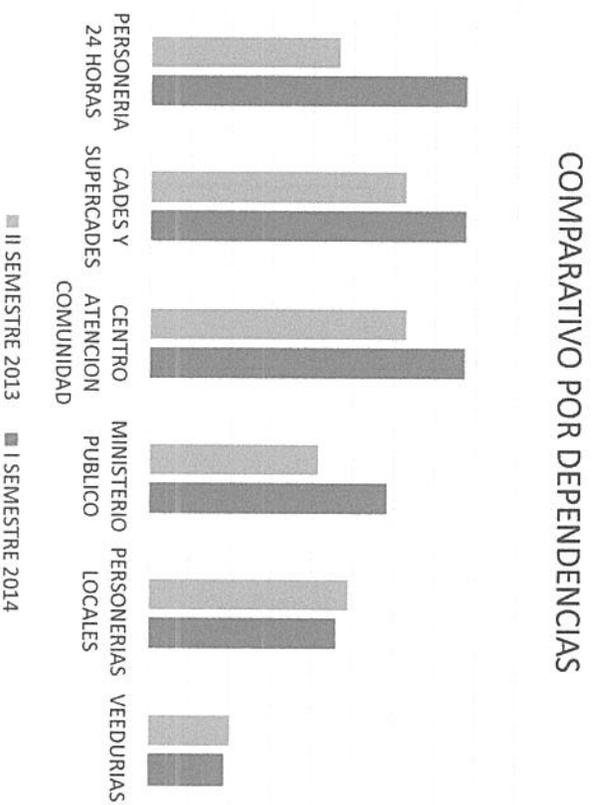
MES	RECIBIDOS	FINALIZADOS	PENDIENTES	PORCENTAJE FINALIZADOS
ENERO	11.986	11.357	629	95
FEBRERO	13.610	12.782	828	94
MARZO	13.383	12.360	1.023	92
ABRIL	11.986	10.914	1.072	91
MAYO	13.492	11.897	1.595	88
JUNIO	10.960	9.213	1.747	84
TOTAL	75.417	68.523	6.894	91



2. DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE PQRS

De 75.417 PQR'S recepcionadas el 94% es decir, (70.932) fueron recibidas y tramitadas en su orden: Programa Personería 24 horas, Cades y Supercaedes, Centro de Atención a la Comunidad, Ministerio Publico.

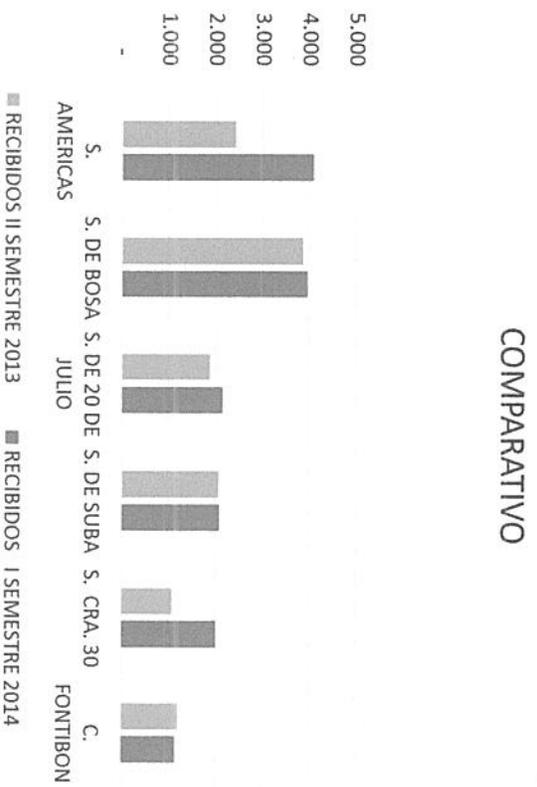
DEPENDENCIA	II SEMESTRE 2013	I SEMESTRE 2014
PERSONERIA 24 HORAS	9.270	15.494
CADES Y SUPERCADDES	12.537	15.457
CENTRO ATENCION COMUNIDAD	12.566	15.426
MINISTERIO PUBLICO	8.304	11.652
PERSONERIAS LOCALES	9.782	9.179
VEEDURIAS	4.019	3.724
TOTAL	56.478	70.932



3. CADES Y SUPERCADES.

Fueron recepcionados 15.457 requerimientos, presentando incremento del 23% frente a 12.537 reportados en el segundo semestre del 2013, los cuales han sido atendidos en un alto porcentaje debido a la inmediatez de su trámite.
 Los Supercades de las Américas Y Bosa continúan atendiendo el mayor número de requerimientos.

SUPERCADES Y CADES	RECIBIDOS II SEMESTRE 2013	RECIBIDOS I SEMESTRE 2014	PORCENTAJE DE INCREMENTO
S. AMERICAS	2.424	4.082	68
S. DE BOSA	3.865	3.963	3
S. DE 20 DE JULIO	1.882	2.156	15
S. DE SUBA	2.071	2.085	1
S. CRA. 30	1.087	2.016	85
C. FONTIBON	1.208	1.155	-4
TOTAL	12.537	15.457	23

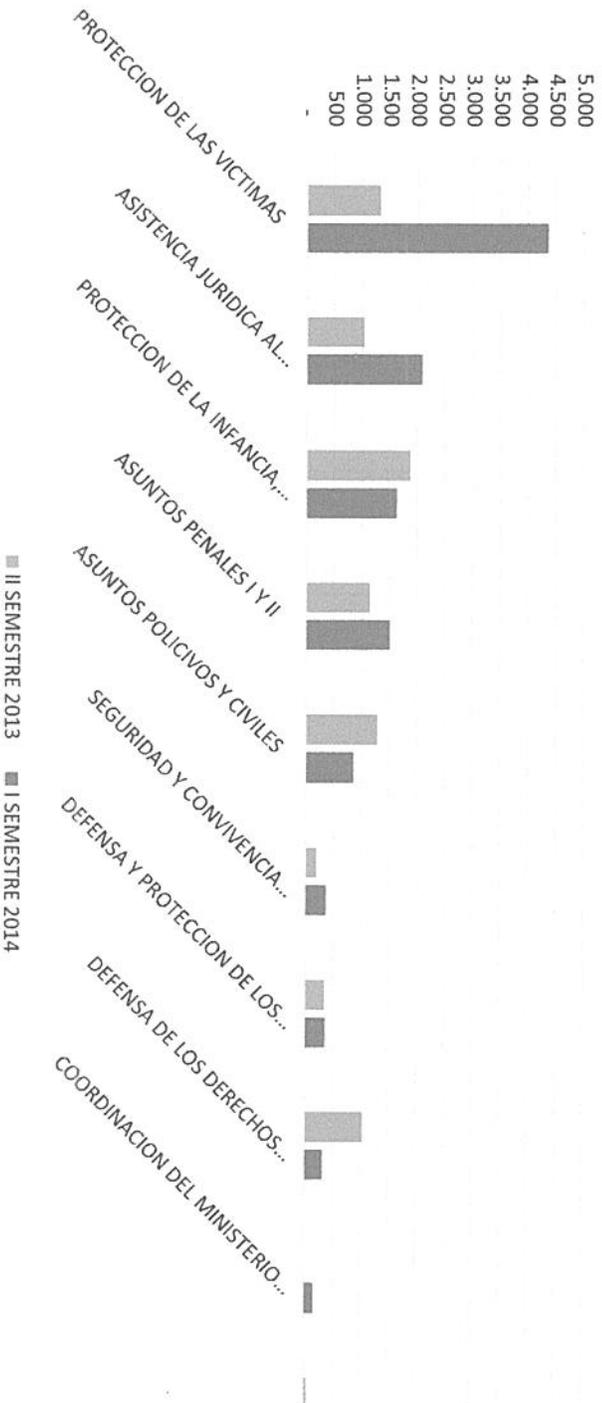


4. MINISTERIO PUBLICO.

En el Eje del Ministerio Público y Derechos Humanos, recibió 11.652 requerimientos, que representa incremento del 40% frente a las recibidas durante el segundo semestre del 2013, (8.304), lo cual demuestra la acogida de las Personerías Delegadas creadas con el Acuerdo 514 de 2012, por parte de la población en situación de vulnerabilidad.

DEPENDENCIA	II SEMESTRE 2013	I SEMESTRE 2014	TERMINADOS	PENDIENTES
PROTECCION DE LAS VICTIMAS	1.324	4.351	4.341	10
ASISTENCIA JURIDICA AL CIUDADANO	1.029	2.078	1.964	114
PROTECCION DE LA INFANCIA, ADOLESCENCIA, MUJER, ADULTO MAYOR Y FAMILIA	1.864	1.632	1.404	228
ASUNTOS PENALES I Y II	1.151	1.507	965	542
ASUNTOS POLICIVOS Y CIVILES	1.287	860	598	262
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	190	369	271	98
DEFENSA Y PROTECCION DE LOS DERECHOS COLECTIVOS Y DEL CONSUMIDOR	352	356	42	314
DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS	1.043	317	267	50
COORDINACION DEL MINISTERIO PUBLICO Y DERECHOS HUMANOS	16	170	143	27
DIRECCION CENTRO DE CONCILIACION	48	12	12	-
TOTAL	8.304	11.652	10.007	1.645

COMPARATIVO MINISTERIO PUBLICO



En este eje se debe mencionar la participación de la Personería en los “Centros Dignificar” creados en el marco de la Ley 1448 de 2011, ley de Víctimas y Restitución de Tierras, a través de los cuales se coadyuva para una atención inmediata, oportuna y eficaz por parte de las diferentes entidades Nacionales y Locales.

En el siguiente cuadro se detalla el número de requerimientos atendidos por parte de los funcionarios adscritos en los citados centros.

CENTROS DIGNIFICAR	RECIBIDOS	TRAMITADOS	PENDIENTES
CHAPINERO	488	486	2
KENNEDY	384	384	0
CIUDAD BOLIVAR	305	305	0
PUNTO TERMINAL	207	202	5
BOSA	43	43	0
RAFAEL URIBE	27	27	0
SUBA	5	5	0
TOTAL	1459	1452	7

5. PERSONERIAS LOCALES.

Recepcionó 9.179 requerimientos, presentando una significativa disminución frente a los recibidos en el segundo semestre del 2013, en especial en las localidades de Engativá y Suba que presentaban un mayor número.

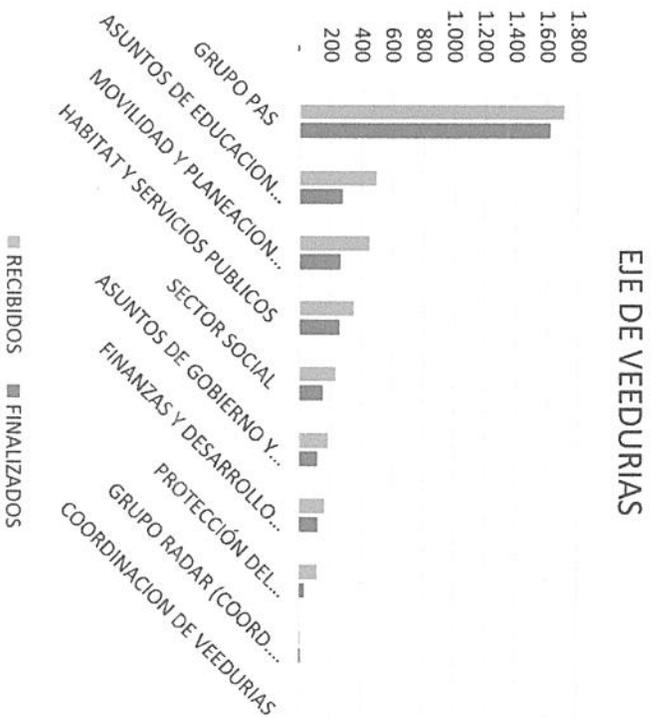
PERSONERIAS LOCALES	II SEMESTRE 2013.	I SEMESTRE 2014	FINALIZADOS	PENDIENTES
P.L. FONTIBON	664	916	849	67
P.L. BOSA	555	848	755	93
P.L. USME	832	794	712	82
P.L. SUBA	1131	790	500	290
P.L. TUNJUELITO	267	637	627	10
P.L. CIUDAD BOLIVAR	430	576	476	100
P.L. KENNEDY	582	553	398	155
P.L. CHAPINERO	348	551	461	90
P.L. RAFAEL URIBE URIBE	536	480	362	118
P.L. SAN CRISTOBAL	415	447	369	78
P.L. BARRIOS UNIDOS	555	443	299	144
P.L. MARTIRES	459	418	368	50
P.L. USAQUEN	497	408	242	166
P.L. DE ANTONIO NARIÑO	302	265	224	41
P.L. ENGATIVA	1250	247	194	53
P.L. SANTA FE	113	222	164	58
P.L. PUENTE ARANDA	282	178	144	34
P.L. TEUSAQUILLO	327	174	96	78
P.L. CANDELARIA	122	129	114	15
P.L. SUMAPAZ	24	67	46	21
COORDINACION DE LOCALES	91	36	23	13
TOTAL	9782	9.179	7.423	1.756

6. VEEDURIAS .

Este eje, recibió 3.724 requerimientos, presentándose una disminución frente a los recibidos en el año 2013. (4.019), al parecer por haber concentrado la atención del ciudadano en el punto de la carrera 10 con calle 24.

El número de pendientes obedece a que para su finalización se requiere de una respuesta por parte de la entidad involucrada.

DEPENDENCIA	RECIBIDOS	FINALIZADOS	PENDIENTES
GRUPO PAS	1.709	1.619	90
ASUNTOS DE EDUCACION CULTURA RECREACION Y DEPORTE	495	276	219
MOVILIDAD Y PLANEACION URBANA	451	264	187
HABITAT Y SERVICIOS PUBLICOS	351	258	93
SECTOR SOCIAL	234	151	83
ASUNTOS DE GOBIERNO Y GESTION PUBLICA	185	118	67
FINANZAS Y DESARROLLO ECONOMICO	166	121	45
PROTECCIÓN DEL AMBIENTE,ASUNT_AGRARIOS_RURALES	117	36	81
GRUPO RADAR (COORD. VEEDURIAS)	11	11	-
COORDINACION DE VEEDURIAS	5	2	3
TOTAL	3724	2856	868



7. TEMAS MAS RECURRENTE.

En su orden, continúan siendo el derecho a la salud, personas víctimas de la violencia y derecho a la seguridad social.

TEMA	II SEMESTRE 2013	I SEMESTRE 2014
DERECHO A LA SALUD	8.278	11.187
PERSONAS VICTIMAS DE LA VIOLENCIA	6.754	10.739
DERECHO A LA SEGURIDAD SOCIAL-PENSIONES	6.319	8.076
NO COMPETENCIA	7.264	7.580
MINISTERIO PUBLICO- ASUNTOS CIVILES	2.439	3.874
CONCILIACION		3.759
DERECHO DE PETICION	1.913	3.249
DERECHO AL TRABAJO		2.833
SERVICIOS PUBLICOS	2.901	2.709
DERECHOS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES	2.242	2.341
SEGUIMIENTO AL DERECHO DE PETICION	1.080	1.845
MINISTERIO PUBLICO- ASUNTOS PENALES	1.687	1.651
DERECHO A LA EDUCACION	1.064	1.587
MOVILIDAD	1.089	1.207
SUJETOS DE ESPECIAL PROTECCION		1.138
QUEJAS ESPECIALES	1.087	1.134
ACCIONES CONSTITUCIONALES		1.107
CONSUMIDOR		1.050

IV. CONCLUSIONES:

1. Se presenta un incremento del 25% en la recepción de requerimientos, en relación con el segundo semestre de la vigencia anterior, debido a la constante publicidad de los servicios que presta la Entidad y a los nuevos puntos de atención implementados.
2. El mayor número de requerimientos fueron atendidos por el programa 24 horas, seguido de los Supercades, Cade y el Centro de Atención a la Comunidad.
3. Los temas más recurrentes continúan siendo el Derecho a la Salud, seguido de las personas víctimas del conflicto armado y seguridad social.
4. Los requerimientos no finalizados por parte del eje de veedurías obedece a que se requiere de una respuesta por parte de la entidad involucrada para culminar su trámite.
5. Las Personerías locales de Engativá y Suba presentan una disminución significativa en la recepción y atención de requerimientos frente al segundo semestre del 2013.

V. RECOMENDACIONES

1. Unificar los sistemas utilizados por la Entidad para el manejo de la correspondencia (CORDIS - SINPROC), con el fin de evitar desgaste en el registro de la información y duplicidad de la misma.
2. Continuar capacitando a los funcionarios de la entidad en cuanto al manejo del sistema SINPROC, hasta tanto no se impartan nuevas directrices por parte de la Alta Dirección.
3. Implementar puntos de control con el fin de evitar la migración de las peticiones asignadas a funcionarios objeto de traslado, así como entrega de asuntos a cargo y estado de los mismos, dejando evidencia de lo actuado para su posterior reasignación y continuidad de la mismas.