



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN
(Ley 1712/2014 Art. 9)
PRIMER SEMESTRE DE 2019**

1. INTRODUCCIÓN

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 primer semestre del año 2019.

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 Gobierno en Línea.

Al servicio de la ciudad



Es de anotar que la Personería Distrital 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 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 la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), y los reportes generados por el Sistema de la Información SINPROC para el primer semestre de 2019.

3. OBJETIVO GENERAL

Consolidar la información que radican por medio escrito, telefónico, personal o en línea, durante el primer semestre de 2019.

INFORME DE PQRSD PRIMER SEMESTRE DE 2019

4. RESULTADOS DEL ANÁLISIS 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 N° 1 se relacionan las solicitudes de acceso a la información pública



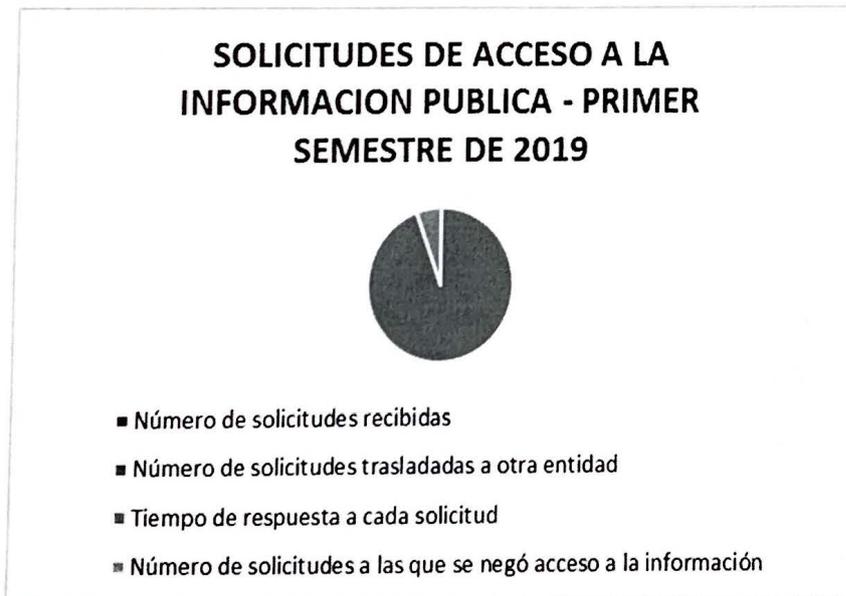
gestionadas por la Entidad, mediante el Sistema de la Información SINPROC y suministrada por la Dirección de TICs, durante el primer semestre de 2019.

Tabla N° 1

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA RECIBIDAS POR LA PERSONERIA DE BOGOTA, D.C., - PRIMER SEMESTRE DE 2019	
DESCRIPCION	CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS
Número de solicitudes recibidas	108.675
Número de solicitudes trasladadas a otra entidad	6.444
Tiempo de respuesta a cada solicitud	Ver tabla
Número de solicitudes a las que se negó acceso a la información	0

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

Gráfico N° 1



En el periodo analizado, ingresaron a la Entidad 108.675 solicitudes de personas y partes interesadas, de las cuales se dio traslado a otras entidades a 6.444 solicitudes, correspondientes al 6%, para lo de su competencia.



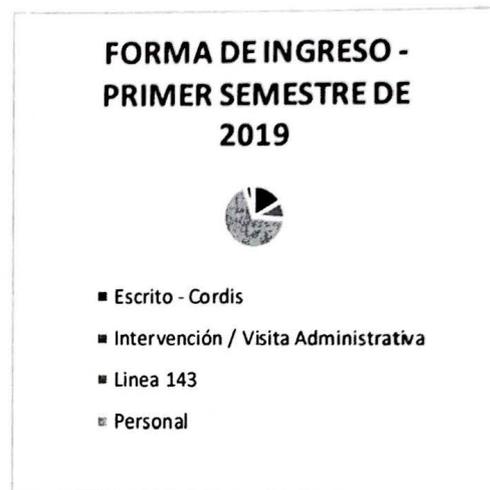
4.2. Solicitudes recibidas por los diferentes canales de comunicación.

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 diferentes solicitudes.

Tabla N° 2

Gráfico N° 2

FORMA DE INGRESO - PRIMER SEMESTRE DE 2019		
Tipo de Ingreso	Cantidad	Porcentaje
Escrito - Cordis	18.072	17%
Intervención / Visita Administrativa	205	0%
Línea 143	10.125	9%
Personal	75.081	69%
Sitio Web / Correo Electrónico	4.140	4%
Telefónica	1.052	1%
TOTAL	108.675	100%



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

En la tabla N° 2 se ilustra sobre los diferentes medios que se presentaron las PQRSD a la Personería de Bogotá, D.C., del primer semestre de 2019, donde se observa que el medio más utilizado es la forma presencial en un 69%, seguido por canal escrito – CORDIS con un 17%, la línea 143 con un 9%, el y finalmente, no menos representativos es sitio web – correo electrónico 4% y el medio telefónico con 1%.



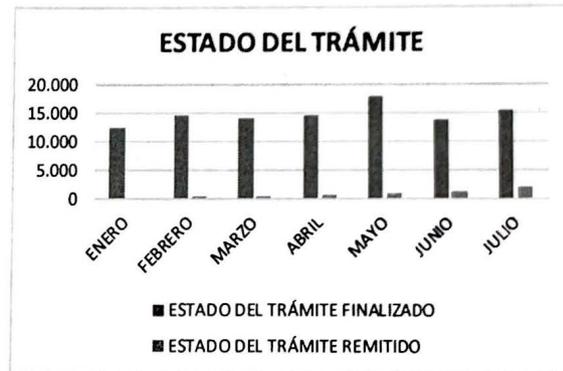
4.3. Estado del trámite de las PQRSD mes a mes.

Una vez, efectuado el 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 108.675 solicitudes recibidas por la Entidad durante el primer semestre de 2019, se atendieron de manera inmediata 102.231 solicitudes, que corresponden al 94% brindando atención y orientación a las personas.

Tabla N° 3

MES SOLICITUD	ESTADO DEL TRÁMITE	
	FINALIZADO	REMITIDO
ENERO	12.342	277
FEBRERO	14.478	453
MARZO	14.108	489
ABRIL	14.540	645
MAYO	17.805	1.165
JUNIO	13.662	1.296
JULIO	15.296	2.119
TOTAL	102.231	6.444

Gráfico N° 3



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

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”, se establece que la Entidad en relación con el tiempo de respuestas para realizar los trámites de las PQRSD, desde su recepción hasta la finalización de esta, da respuesta a las solicitudes en los siguientes términos como se ilustra en la tabla N° 4.

Tabla N° 4

TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD SOLICITUDES	PORCENTAJE
0 día (s)	70.677	85,08%
1 día (s)	1.355	1,63%
2 día (s)	870	1,05%
3 día (s)	833	1,00%
4 día (s)	789	0,95%
5 día (s)	763	0,92%
6 día (s)	1.027	1,24%
7 día (s)	1.082	1,30%
8 día (s)	831	1,00%
9 día (s)	696	0,84%
10 día (s)	650	0,78%
11 día (s)	613	0,74%
12 día (s)	577	0,69%
13 día (s)	771	0,93%
14 día (s)	858	1,03%
15 día (s)	675	0,81%
TOTAL	83.067	100,00%

Fuente: SINPROC - 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 83.067 solicitudes, equivalentes al 76% se da respuestas dentro de los 15 días, es decir se da cumplimiento a los términos consagrados en la ley.

Con respecto al 24% correspondiente a 25.608 solicitudes, se encuentran en trámite debido a diferentes factores, entre ellos: la solicitud de tiempo adicional para suministrar respuesta, remitir a otra dependencia o autoridad, solicitud de aclaración al petionario o no contar con la dirección de este, entre otros.

Igualmente, el grupo de Gestión de Requerimiento Ciudadanos informó que otras de las causas, tiene origen en la gestión que tienen que adelantar a otras Entidades de Control como las Fiscalía, 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:

Tabla N° 5

TEMATICA	CANTIDAD SOLICITUDES	PORCENTAJE
Salud	19.225	17,69%
Victimas del conflicto armado	15.974	14,70%
Familia	12.354	11,37%
Integración social	10.795	9,93%
Otro y no aplica	6.357	5,85%
Acciones Constitucionales	6.340	5,83%
Conciliación	5.782	5,32%
Gobierno, Seguridad y convivencia	5.519	5,08%
Asuntos laborales	4.582	4,22%
Asuntos Civiles	3.837	3,53%
Pensiones y cesantias	3.088	2,84%
Movilidad - transporte e infraestructura	2.757	2,54%
Servicios Públicos	2.479	2,28%
Educación - Instituciones Educativas y otros	2.147	1,98%
Consumidor	2.072	1,91%
Planeación, urbanismo e infraestructura	1.252	1,15%
Habitat - vivienda	1.207	1,11%
Disciplinarios	1.059	0,97%
Impuestos	752	0,69%
Hacienda, gestión, catastro	570	0,52%
Control social y varios	277	0,25%
Gestión, control y contaminación ambiental	207	0,19%
Asuntos desarrollo económico,	43	0,04%
TOTAL	108.675	100,00%

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



En la tabla N° 5, 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, D.C., con un 17.69% del total de las PQRSD recibidas, seguido de temas como: víctimas del conflicto armado interno con un 14.70%, familia con un 11.37%, integración social con un 9.93%, no aplica y otros con un 5.85%, acciones constitucionales con un 5.83%, conciliación con un 5.32%, gobierno, seguridad y convivencia con un 5.08%, asuntos laborales con un 4.22%, asuntos civiles con un 3.53%, entre otros.

5. CONCLUSION

La personería de Bogotá, D.C., a nivel general 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.

6. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los responsables de los procesos, que efectúen una revisión a los controles que se tiene implementados, para efectuar la recepción de las solicitudes que presentan las personas y partes interesadas por los diferentes canales, 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, para mejorar que el registro de “otros” sea un caso verdaderamente excepcional.
- Que cada uno de los (as) servidores (as) públicos y contratistas, responsables de atender, tramitar y finalizar las PQRSD (entiéndase “finalizar” en el SINPROC) de tal manera que el sistema de información sea confiable, toda vez que las PQRSD atendidas de manera oportuna y que no se registran como “finalizadas” van a reflejarse como solicitudes sin tramitar.
- La Personería de Bogotá, D.C., 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, felicitaciones, consultas y denuncias por presuntos



actos de corrupción por parte de servidores (as) públicos de la Entidad y el otro formulario "REQUERIMIENTOS CIUDADNOS" 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 mecanismos, el (la) ciudadano (a) acude más a la Personería de forma presencial, lo que implica que la Entidad, debe fortalecer los mecanismos virtuales como una alternativa asertiva de atención y 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.


MARYEMELINA DAZA MENDOZA

Secretaria General

Elaboró: Nestor Alfonso Samudio Solano