



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN (Ley 1712/2014 Art. 9)
SEGUNDO SEMESTRE 2016**

1. INTRODUCCIÓN Y ALCANCE

La Oficina de Control Interno, en desarrollo de su función de vigilar la gestión que se presta a los ciudadanos del Distrito Capital en su rol de evaluador y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, atendiendo los mandatos del Decreto N° 1081 de 2015, “Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” y atendiendo los postulados de la Estrategia de Gobierno en Línea establecida en el Decreto N° 1078 de 2015, los sujetos obligados por el artículo 5 de la Ley 1712 de 2014 deben publicar en su sitio web la información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado.

Le corresponde a la Oficina de Control Interno por instrucciones de la Secretaría General el “Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información” atendiendo lo dispuesto en la “Guía para la actualización de los portales web e intranet institucionales”.

Los ciudadanos cuenta con un link en la página web de la Personería de Bogotá en la cual se orienta, asiste o interviene, según el caso, respecto a peticiones de los ciudadanos en sus relaciones con la administración (Entidades sobre las cuales la Personería ejerce vigilancia) o denuncias contra un funcionario de otra Entidad, éstas se pueden presentar por medio escrito, telefónico, personal o en línea.

El análisis y seguimiento al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información se llevó a cabo teniendo en cuenta 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 segundo semestre de 2016.

2. OBJETIVO

Realizar el análisis al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información que realiza la ciudadanía, con el fin de efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.



3. RESULTADOS DEL ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO

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 se presenta la información relacionada con las solicitudes de acceso a la información pública gestionadas mediante el Sistema de Información de Procesos - SINPROC de la Personería de Bogotá, suministrada por la Dirección de TIC, durante el segundo semestre de 2016.

En el período analizado se recibieron 99.587 requerimientos ciudadanos, de los cuales 2,50% fueron trasladados a otras entidades. Lo anterior se presenta en la siguiente tabla.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA RECIBIDAS POR LA PERSONERÍA DE BOGOTÁ – SEGUNDO SEMESTRE DEL 2016	
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS
El número de solicitudes recibidas	99.587
El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	2.481
El tiempo de respuesta a cada solicitud	Ver tabla
El 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

A continuación, se presentan el análisis y el seguimiento de la información registrada en las bases de dato del SINPROC suministradas por la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC.

3.1. SOLICITUDES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN

La Entidad dispone de diferentes canales de comunicación (escrito - CORDIS, intervención administrativa, línea 143 – centros comerciales, presencial, sitio web – correo electrónico, telefónica), para que la ciudadanía presente las diferentes solicitudes de información.

FORMA DE INGRESO SEGUNDO SEMESTRE DE 2016		
TIPO_INGRESO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Escrito – Cordis	10,318	10.36%
Intervención / Visita Administrativa	293	0.29%
Línea 143 / Centros Comerciales	38,602	38.76%
Personal	48,612	48.81%
Sitio Web / Correo Electrónico	358	0.36%
Telefónica	1,404	1.41%
	99,587	

Fuente: SINPROC – Bases de Datos TIC



El anterior cuadro ilustra el comportamiento del segundo semestre de 2016, de la forma como ingresan a la Personería de Bogotá las PQRS, donde se observa que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer estos requerimientos ante la Entidad es la forma presencial con un 49%, seguido por la línea 143 – Centros Comerciales con un 39%, seguida por el canal escrito – Cordis con un 10% y finalmente los menos representativos como es el medio telefónico (1,4%), sitio Web – correo electrónico (0,36%) y la intervención administrativa (0,29%).

3.2. ESTADO DEL TRÁMITE DE PQRS MES A MES

En este acápite refleja el comportamiento del estado del trámite mensual acerca del término que utiliza la Personería para atender adecuadamente las peticiones, quejas y reclamos, partiendo de la presentación o ingreso a nuestros sistemas, hasta la finalización y cierre de las mismas.

En ese orden de ideas, la siguiente tabla nos ilustra que del total de PQRS ingresadas a la Personería de Bogotá D.C. durante el segundo semestre (99.587); el 95% (94.472) su trámite se realiza de forma inmediata y se finalizan el mismo periodo.

MES SOLICITUD	ESTADO DEL TRÁMITE		
	RECIBIDOS	FINALIZADO	REMITIDO
JULIO	16,671	16,360	311
AGOSTO	18,380	17,938	442
SEPTIEMBRE	16,648	16,071	577
OCTUBRE	16,597	15,830	767
NOVIEMBRE	17,459	16,235	1,224
DICIEMBRE	13,832	12,038	1,794
¡TOTALES	99,587	94,472	5,115

Fuente: Datos suministrados por la Dirección de TIC

3.3. TIEMPO DE RESPUESTA A LOS TRÁMITES DE PQRS.

El tiempo de respuesta a los trámites de PQRS, hace referencia a los tiempos de gestión de la solicitud, desde su recepción hasta la finalización de la misma, y es un elemento obligatorio del análisis establecido en el Decreto 1081 de mayo de 2015 Artículo 2.1.1.6.2 “Informes de solicitudes de acceso a información”.



TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD SOLICITUDES	PORCENTAJE
0 día(s)	72,512	72.81%
1 día(s)	1,190	1.19%
2 día(s)	704	0.71%
3 día(s)	583	0.59%
4 día(s)	543	0.55%
5 día(s)	579	0.58%
6 día(s)	737	0.74%
7 día(s)	795	0.80%
8 día(s)	546	0.55%
9 día(s)	545	0.55%
10 día(s)	390	0.39%
11 día(s)	371	0.37%
12 día(s)	387	0.39%
13 día(s)	448	0.45%
14 día(s)	506	0.51%
15 día(s)	343	0.34%
Más de 15 días	18,408	18.48%
TOTAL	99,587	

Fuente: SINPROC – Bases de Datos TIC

La información contenida en la tabla anterior indica que en la Personería de Bogotá, el 73% (72.512 solicitudes) la respuesta a las PQRS es oportuna, es decir, se da dentro de los términos consagrados en la ley. Con respecto al porcentaje restante, esto es, el 27% conduce a considerar que la respuesta es o será extemporánea, lo cierto es que a la Oficina de Control Interno no se le ha aportado información que permita identificar las situaciones particulares que han originado que dentro de los 15 días siguientes no se haya atendido la petición, pues podría tratarse de eventos en los cuales se solicitó tiempo adicional para atender la respuesta, se remitió a otra dependencia o autoridad, se solicitó aclaración al peticionario o no se cuenta con la dirección del mismo, entre otras variables.

Sobre el particular, en el desarrollo de las gestiones adelantadas por esta Oficina, Interrogado el Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos señaló que la causa que ha conducido a que un importante porcentaje de las PQRS no se hayan atendido oportunamente tiene origen en varios factores, tal y como ocurre con Organismos de Control y Superintendencias que tienen a su cargo la materialización del núcleo de derecho de petición.



3.4 PQRS POR EJES TEMÁTICOS

La siguiente tabla refleja la tipología en orden porcentual de las necesidades más recurrentes que la ciudadanía solicita y que reclaman la atención de la Personería de Bogotá, así:

TEMATICAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SALUD	22,988	23.08%
ACCIONES CONSTITUCIONALES	14,939	15.00%
VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO INTERNO	13,469	13.52%
OTROS	13,388	13.44%
PENSIONES Y CESANTÍAS	7,388	7.42%
INTEGRACIÓN SOCIAL	3,909	3.93%
CONSUMIDOR	3,700	3.72%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	3,243	3.26%
PENALES	2,737	2.75%
SERVICIOS PÚBLICOS	2,400	2.41%
CONCILIACIÓN	2,375	2.38%
MOVILIDAD	1,535	1.54%
POLICIVOS	1,306	1.31%
VIVIENDA	1,224	1.23%
DISCIPLINARIOS	1,056	1.06%
EDUCACIÓN - INSTITUCIONES EDUCATIVAS DISTRITALES	957	0.96%
URBANISMO	770	0.77%
FORMACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONSERVACIÓN CATASTRAL	505	0.51%
GESTIÓN Y CONTROL AMBIENTAL	487	0.49%
IMPUESTOS	405	0.41%
GESTIÓN PÚBLICA	258	0.26%
EDUCACIÓN - INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS	247	0.25%
ASUNTOS RURALES	66	0.07%
ASUNTOS LABORALES	58	0.06%
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	42	0.04%
CONTRIBUCIÓN DE VALORIZACIÓN	39	0.04%
ORDENAMIENTO TERRITORIAL	39	0.04%
DERECHOS HUMANOS	33	0.03%
FINANZAS DISTRITALES	16	0.02%
EMERGENCIAS	8	0.01%
TOTALES	99,587	100

Fuente: SINPROC – Bases de Datos TIC



El cuadro evidencia que la salud sigue siendo el asunto prioritario por la cual el ciudadano acude con mayor frecuencia a la Personería de Bogotá, con un 23% del total de las PQRS recibidas, seguido de temas como: acciones constitucionales 15%, víctimas del conflicto armado interno 14%, y pensiones cesantías 7%, entre otros. Sin embargo, sigue la tendencia el tema de “otros” con un 13% de aquellas solicitudes que no fueron clasificadas en el respectivo menú de temas o asuntos señalados en la tabla.

Este órgano de control carece de los elementos indispensables para establecer el origen de los registros en “otros”, aunque por las indagaciones realizadas por el equipo auditor todo parece indicar que se trata de registros que no tuvieron un suficiente filtro al momento de incorporarse en el sistema de información y que hoy nos arroja un porcentaje ciertamente significativo que no nos permite identificar la razón por la cual esas personas acudieron a la Personería de Bogotá.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Este Despacho invita a la Administración que revise con detenimiento, el actuar de los servidores públicos que ingresan las necesidades de solicitud al sistema de información SINPROC, en aras que el registro de “otros” sea un caso verdaderamente excepcional, pues en tanto se refleje de esa manera la información del sistema no le permite a la Personería tomar determinaciones relacionadas con la atención y trámite de las PQRS.

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, que no fueron “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 de los servidores públicos de la entidad que interponen los ciudadanos. Así mismo, cuenta con otro formulario “REQUERIMIENTOS



CIUDADANOS” que le facilita a ciudadano interponer peticiones, quejas y reclamos sobre las relaciones con la administración Distrital (Entidades sobre las cuales la Personería ejerce vigilancia) o denuncias contra un funcionario de otra Entidad.

Si bien es cierto que se cuenta con estos dos mecanismos, el ciudadano acude más a la Personería de Bogotá de forma presencial, lo que implica fortalecer los mecanismos virtuales como una alternativa asertiva de atención y orientación al ciudadano.

Finalmente, esta Oficina recomienda ajustar los formatos anteriormente mencionados de tal manera que estos sirvan de instrumento de análisis y seguimiento con el propósito que la Entidad cuente con confiables elementos de juicio necesarios para la toma de decisiones.

Cordialmente,



KARIME CHÁVEZ NIÑO
Jefe de la Oficina de Control Interno

Proyectó:
Revisó:

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