

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

INFORME SEGUIMIENTO DE PQR'S PRIMER SEMESTRE DE 2015.

PERSONERIA DE BOGOTA 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, formuladas por la ciudadana.

La Entidad mediante Resolución No 154 de 2013 reglamentó la tramitación interna y la manera de atenderlos, la cual fue modificada por la Resolución 230 del 17 de junio de 2014.

II. ALCANCE.

Verificar el comportamiento de los peticiones, quejas, sugerencias y reclamos recibidos que fueron atendidos por la Entidad durante el primer semestre de 2015.

III. METODOLOGIA.

Para su elaboración fueron tenidos como insumo los informes presentados por la Subdirección de Gestión Documental y Recursos Físicos, al igual que el comportamiento de las quejas y reclamos tramitados durante el primer semestre de 2015, allegado por la Secretaria General.

Del mismo modo, 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 primer semestre del 2015.

IV. CORRESPONDENCIA GENERAL.

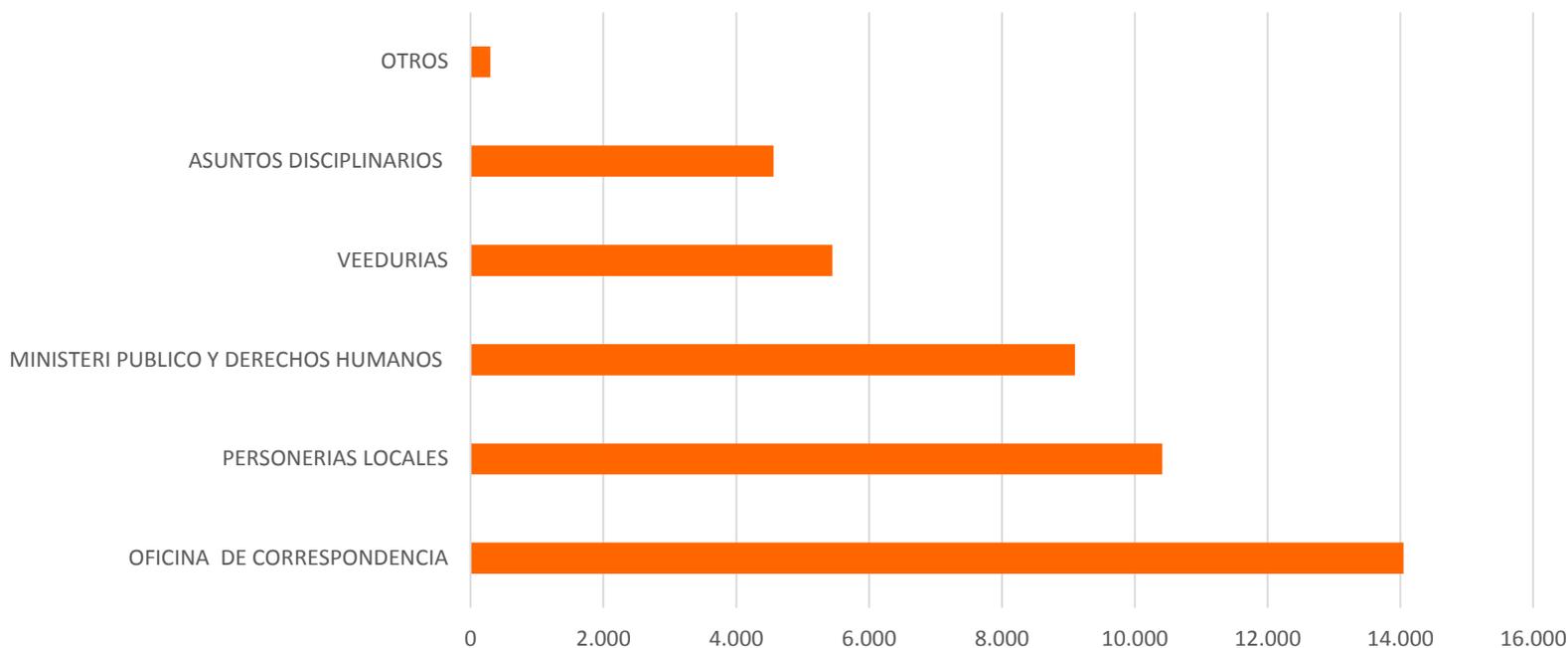
De acuerdo con el siguiente cuadro comparativo, el mayor número de documentos que ingresa a la entidad por la Oficina de Correspondencia, fueron asignados en su mayoría a ésta Oficina, seguida de Personerías Locales, Ministerio Público y Derechos Humanos, Veedurías y al Eje Disciplinario.

COMPARATIVO PRIMER SEMESTRE 2015 CORRESPONDENCIA EXTERNA RECIBIDA

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
OFICINA DE CORRESPONDENCIA	1.767	2.478	2.590	2.249	2.469	2.496	14.049
PERSONERÍAS LOCALES	1.760	1.806	1.605	1.887	1.716	1.642	10.416
MINISTERIO PÚBLICO Y DERECHOS HUMANOS	1.433	1.524	1.784	1.375	1.481	1.501	9.098
VEEDURÍAS	699	836	1.006	1.014	924	971	5.450
AUNTOS DISCIPLINARIOS	488	754	795	841	840	842	4.560
GRUPO CONSTRUCCIÓN DE CIUDADANO		20	51	8	1	0	80
SECRETARÍA GENERAL	10	13	13	8	15	15	74
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	4	8	8	4	9	5	38
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	5	2	7	11	6	5	36
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0	4	1	4	2	12
SUBDIREC. DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	3	1	2	3	2	12
SUBDIREC. DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FISICOS	2	1	1	4	2	1	11
DIRECCIÓN DE TIC	2	2	1	2	0	0	7
PERSONERÍA 24 HORAS		2	1	1	1	2	7
PERSONERÍA AUXILIAR	1	1	2	1	0	0	5
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2		0	1	1	0	4
SUBDIREC. DE DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO		1	2	1		0	4
DESPACHO DEL PERSONERO DE BOGOTÁ	1	0	0	0	0	1	2
OFICINA ASESORA DE DIVULGACIÓN Y PRENSA			0	1	1	0	2
DIRECCIÓN PLANEACION			1	0	0	0	1
SUBDIREC. DE PRESUPUESTO, CONTABILIDAD Y TESOREÍA			0	0	0	0	0
TOTAL	6.176	7.451	7.872	7.411	7.473	7.485	43.868

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

COMPORTAMIENTO DE CORRESPONDENCIA .



De acuerdo con la gráfica anterior, los Ejes Misionales de la Entidad son los que mayor número de correspondencia reciben a través del sistema CORDIS.

V. QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS.

De acuerdo con el reporte de la Secretaría General, la Ventanilla Anticorrupción, para el período objeto del informe, recibió 138 escritos, de los cuales 21 corresponden a reconocimientos por la labor adelantada y 117 a quejas contra servidores de la Entidad por presuntas irregularidades en el ejercicio del cargo.

De estas últimas, fueron remitidas al eje disciplinario para lo de su competencia el 61% y el 39% restante a las diferentes dependencias para que fueran adoptados los correctivos pertinentes en relación con los hechos denunciados.

Como consecuencia de lo anterior, se implementaron capacitaciones dirigidas a los funcionarios y contratistas encargados de la atención al ciudadano sobre el manejo de clientes difíciles y protocolo de atención al ciudadano, entre otros.

QUEJAS PRESENTADAS		
No.	TEMA	
1	ATENCIÓN INADECUADA	30
2	IRREGULARIDADES PROCESOS.	15
3	INCUMPLIMIENTO DE DEBERES	51
4	ANOMALÍAS EN TRÁMITES DE CONCILIACION	15
5	EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES	6
TOTALES		117

TRAMITE SURTIDO		
No.	TEMA	CANTIDAD
1	EJE DISCIPLINARIO	74
2	EJE MINISTERIO PÚBLICO	19
3	PERSONERÍA AUXILIAR	18
4	PERSONERÍAS LOCALES	4
5	VEEDURÍAS	2
TOTALES		117

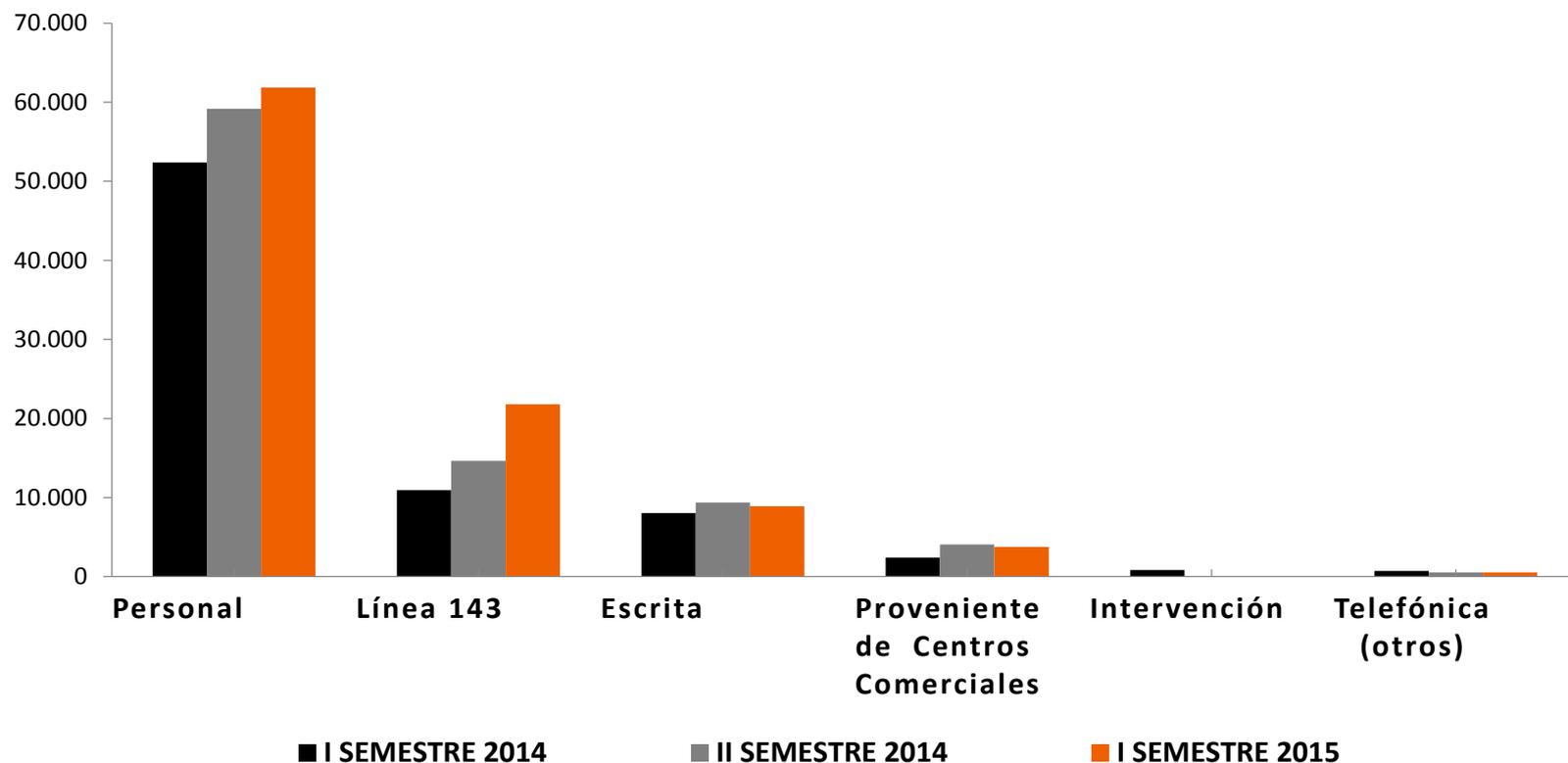
VI. REQUERIMIENTOS CIUDADANOS - PRIMER SEMESTRE DE 2015.

La base de datos del Sistema Integrado de Procesos –SINPROC- arroja que durante este período recepcionó un total de **96.867**, cifra que representa un incremento del 10%, en relación con los 87.842 atendidos en el segundo semestre de la vigencia anterior, como se aprecia en el siguiente consolidado.

FORMA INGRESO /RECIBIDO	I SEMESTRE 2014	II SEMESTRE 2014	I SEMESTRE 2015	DIFERENCIA EN CANTIDADES	% DE INCREMENTO
Personal	52.365	59.170	61.832	2.662	4
Línea 143	10.933	14.648	21.802	7.154	49
Escrita	8.041	9.385	8.895	-490	-5
Proveniente de Centros Comerciales.	2.406	4.074	3.769	-305	-7
Intervención	828	39	33	-6	-15
Telefónica (otros)	725	515	532	17	3
Fax	92	-	-	-	0
E-mail	27	11	4	-7	-64
Total general	75.417	87.842	96.867	9.025	10

El siguiente comparativo demuestra en el primer semestre un incremento en los requerimientos recepcionados de manera personal, seguidos en su orden por la línea 143, los de manera escrita y los provenientes de los Centros Comerciales donde la Entidad hace presencia.

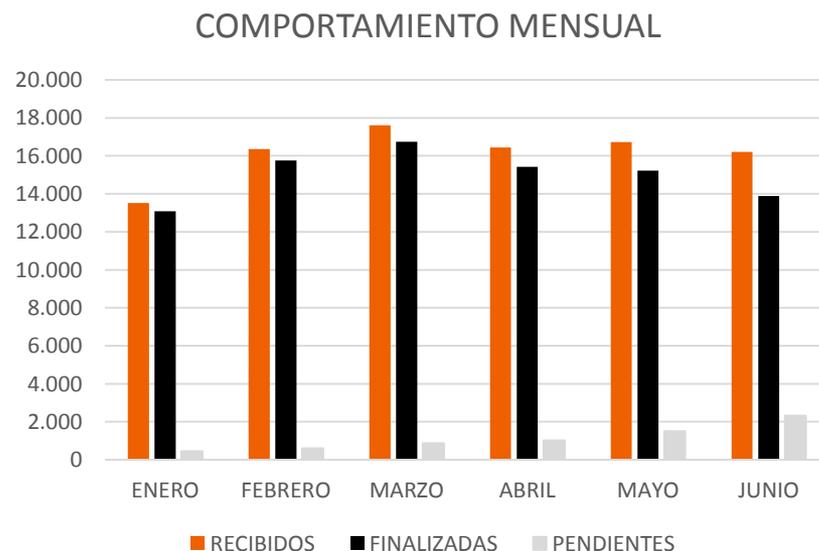
COMPARATIVO FORMA DE INGRESO



1. COMPORTAMIENTO MENSUAL.

La presente gráfica registra los meses de marzo y mayo con mayor número de solicitudes recibidas; igualmente, que un alto porcentaje de los requerimientos radicados durante este período fueron finalizados, lo que confirma el compromiso de la Institución con la ciudadanía.

	RECIBIDOS	FINALIZADAS	PENDIENTES	% FINALIZADOS
ENERO	13.521	13.076	445	97
FEBRERO	16.351	15.750	601	96
MARZO	17.604	16.736	868	95
ABRIL	16.450	15.425	1.025	94
MAYO	16.733	15.229	1.504	91
JUNIO	16.208	13.888	2.320	86
TOTAL	96.867	90.104	6.763	93

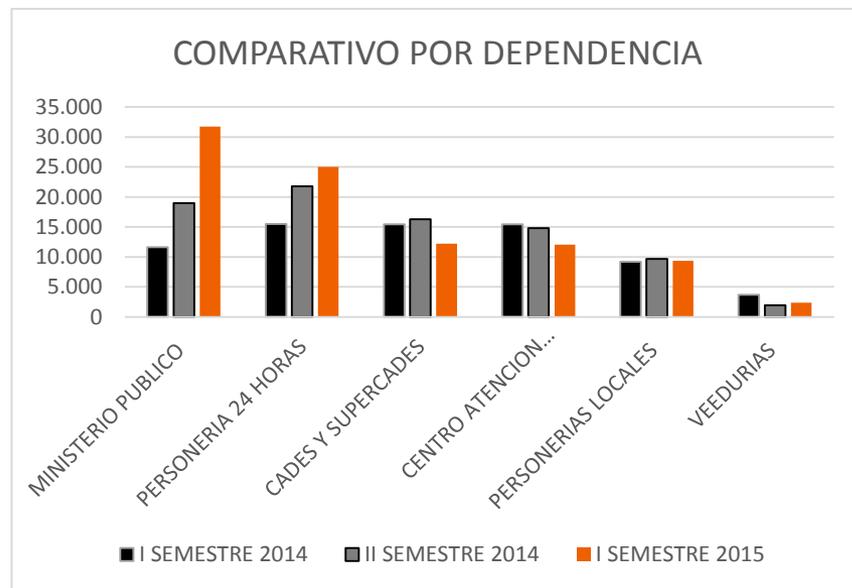


2. DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS ATENDIDOS.

De los 96.867 requerimientos recepcionados en la Entidad durante el primer semestre de 2015, el 96% esto es, 92.723 fueron tramitados en su mayoría por el Eje del Ministerio Público, Personería 24 horas, Cades y Supercades, y el Centro de Atención a la Comunidad.

Esta cifra representa un incremento del 11% en relación con lo recibido en el segundo semestre de la vigencia 2014.

DEPENDENCIA	I SEMESTRE 2014	II SEMESTRE 2014	I SEMESTRE 2015 (*)	% INCREMENTO
MINISTERIO PUBLICO	11.652	18.977	31.721	67,15
PERSONERIA 24 HORAS	15.494	21.787	25.005	14,77
CADES Y SUPERCADES	15.457	16.278	12.190	-25,11
CENTRO ATENCION COMUNIDAD	15.426	14.816	12.053	-18,65
PERSONERIAS LOCALES	9.179	9.686	9.360	-3,36
VEEDURIAS	3.724	1.969	2.394	21,58
TOTAL	70.932	83.513	92.723	11,03



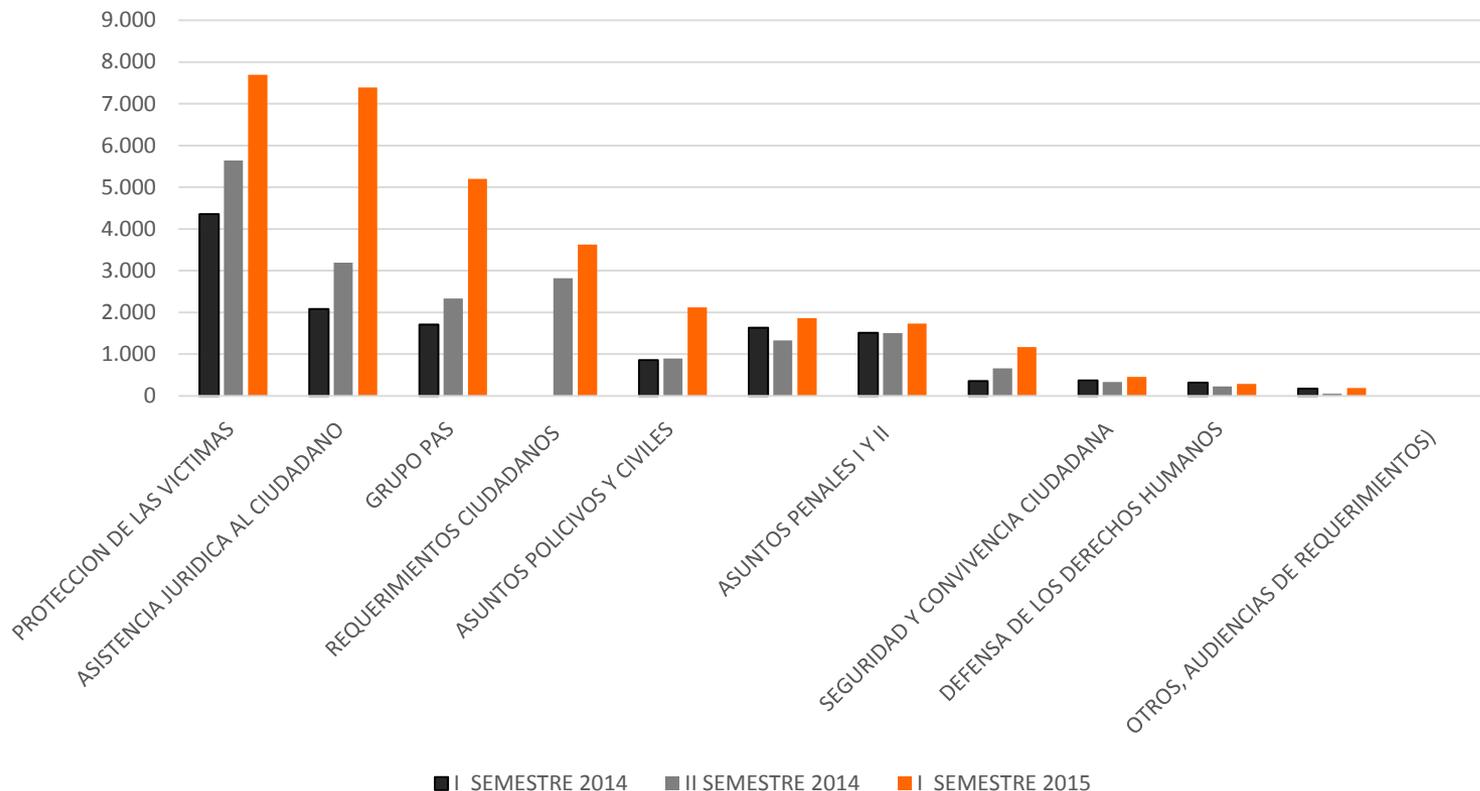
(*)De acuerdo con la información registrada por la DTIC's, los datos del I semestre de 2015 corresponden a los requerimientos recibidos directamente por las dependencias.

3. MINISTERIO PÚBLICO Y DERECHOS HUMANOS:

Durante el primer semestre de 2015 recibió 31.721 requerimientos, que representan un incremento del 67% frente a los registrados en el segundo semestre del 2014 (18.977), siendo las Delegadas de Protección de las Víctimas, Asistencia Jurídica al Ciudadano y el Grupo PAS las que mayor número atendieron.

DEPENDENCIA	I SEMESTRE 2014	II SEMESTRE 2014	I SEMESTRE 2015
PROTECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS	4.351	5.640	7.695
ASISTENCIA JURÍDICA AL CIUDADANO	2.078	3.193	7.387
GRUPO PAS	1.709	2.329	5.195
REQUERIMIENTOS CIUDADANOS		2.816	3.625
ASUNTOS POLICIVOS Y CIVILES	860	897	2.121
PROTECCIÓN DE LA INFANCIA, ADOLESCENCIA, MUJER, ADULTO MAYOR Y FAMILIA	1.632	1.329	1.858
ASUNTOS PENALES I Y II	1.507	1.502	1.733
DEFENSA Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS COLECTIVOS Y DEL CONSUMIDOR	356	659	1.168
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	369	331	455
DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS	317	225	286
COORDINACIÓN DEL MINISTERIO PÚBLICO Y DERECHOS HUMANOS	170	47	187
OTROS, AUDIENCIAS DE REQUERIMIENTOS		6	8
DIRECCIÓN CENTRO DE CONCILIACIÓN	12	3	3
	11.652	18.977	31.721

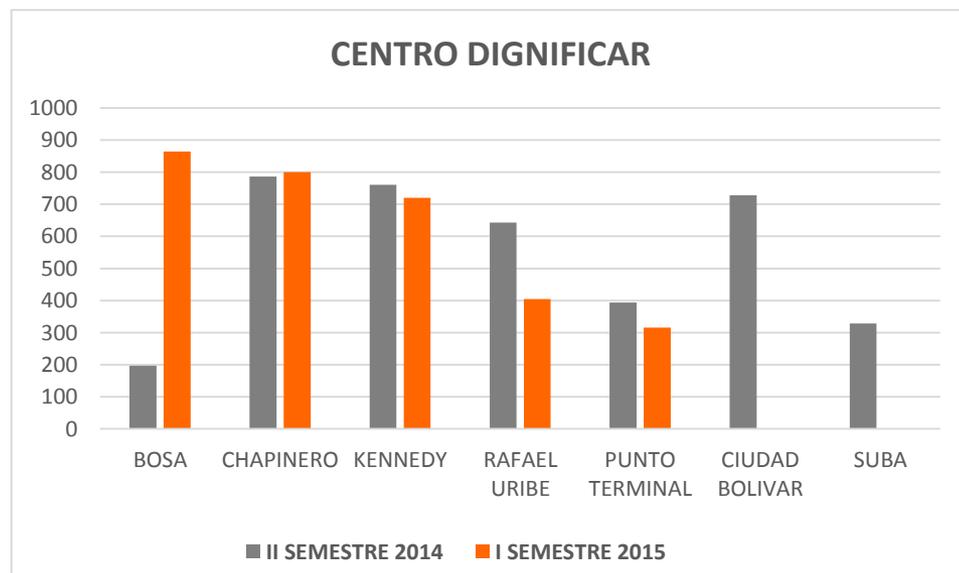
Ministerio Público y Derechos Humanos.



De conformidad con la Res. 230 de junio de 2014, el Grupo PAS hace parte del Ministerio Público.

Igualmente en este eje se presenta, un leve descenso del 19% en lo que respecta a la recepción de requerimientos ciudadanos en los Centros Dignificar, donde la Personería hace presencia, incrementándose la recepción de declaración de víctimas.

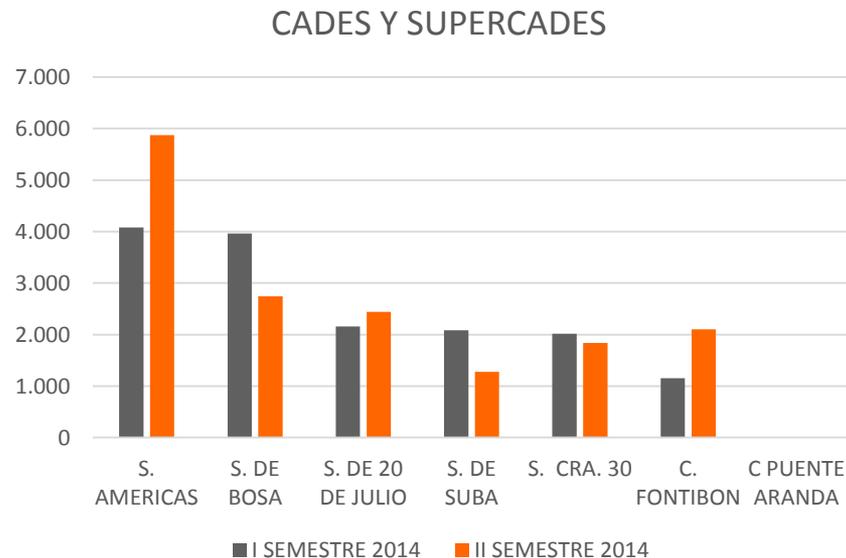
CENTRO DIGNIFICAR	II SEMESTRE 2014	I SEMESTRE 2015
BOSA	197	865
CHAPINERO	786	800
KENNEDY	761	720
RAFAEL URIBE	643	405
PUNTO TERMINAL	394	316
CIUDAD BOLIVAR	728	
SUBA	328	
TOTAL	3.837	3.106



4. CADES Y SUPERCADES.

Recibieron 12.190 requerimientos, lo que representa una disminución del 25% frente a 16.278 reportados en el segundo semestre del 2014, los cuales han sido tramitados en un altísimo porcentaje, siendo el Supercade de las Américas el que mayor número de ciudadanos atiende.

SUPERCADES Y CADES	I SEMESTRE 2014	II SEMESTRE 2014	I SEMESTRE 2015
S. AMÉRICAS	4.082	5.872	6.476
S. DE BOSA	3.963	2.741	1592
S. DE 20 DE JULIO	2.156	2.443	1751
S. DE SUBA	2.085	1.276	973
S. CRA. 30	2.016	1.839	295
C. FONTIBÓN	1.155	2.104	1103
C PUENTE ARANDA		3	
TOTAL	15.457	16.278	12.190

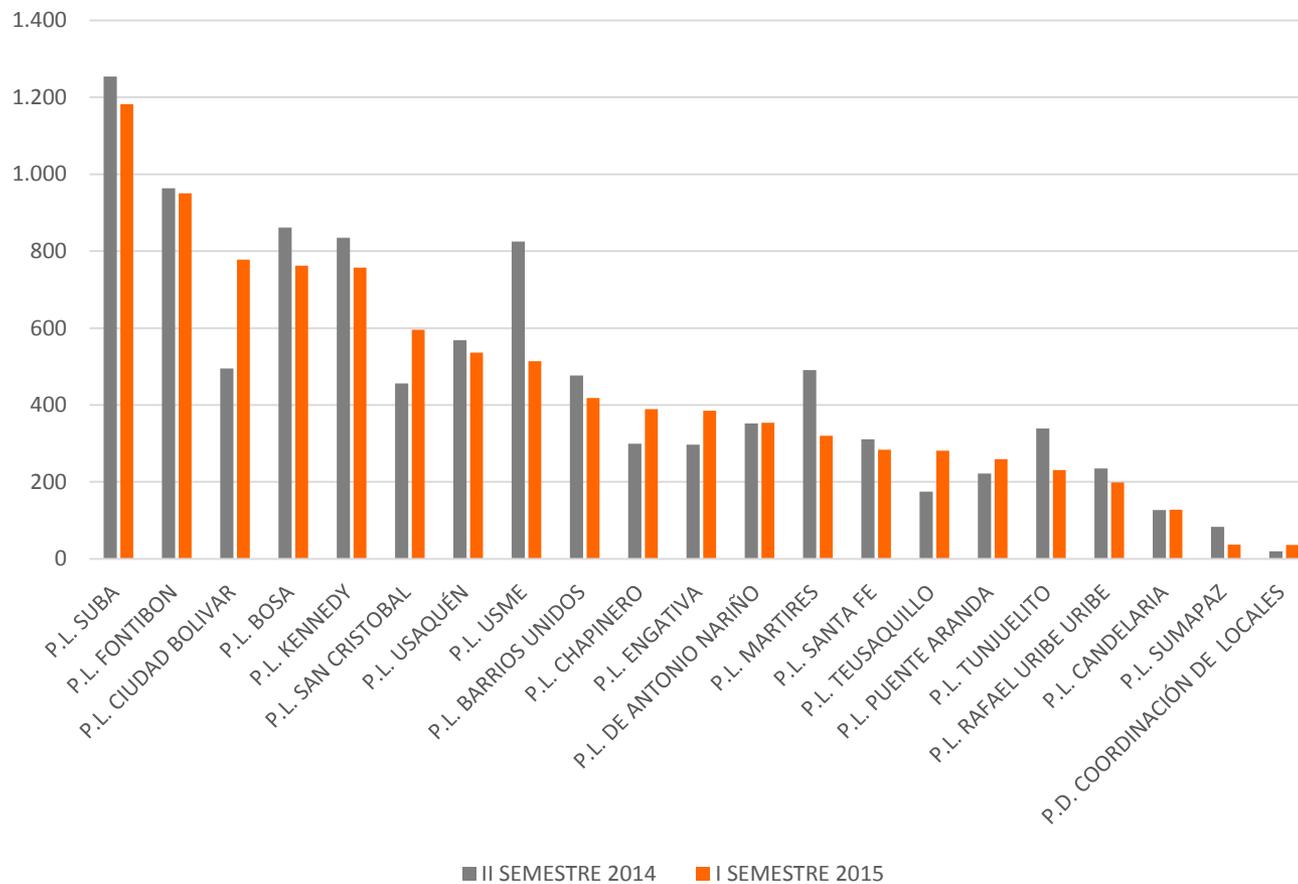


5. PERSONERÍAS LOCALES.

9.396 requerimientos que representan una disminución del 3% frente a los recibidos en el segundo semestre de 2014, siendo las localidades de Suba, Fontibón y Ciudad Bolívar las que presentan mayor número de requerimientos atendieron.

	I SEMESTRE 2014	II SEMESTRE 2014	I SEMESTRE 2015	FINALIZADOS	PENDIENTES
P.L. SUBA	790	1.254	1182	973	209
P.L. FONTIBÓN.	916	964	950	873	77
P.L. CIUDAD BOLIVAR	576	495	778	642	136
P.L. BOSA	848	861	762	658	104
P.L. KENNEDY	553	835	757	354	403
P.L. SAN CRISTÓBAL	447	456	596	503	93
P.L. USAQUÉN	408	568	536	281	255
P.L. USME	794	825	514	441	73
P.L. BARRIOS UNIDOS	443	477	418	297	121
P.L. CHAPINERO	551	299	389	334	55
P.L. ENGÁTIVA	247	297	385	338	47
P.L. DE ANTONIO NARIÑO	265	352	354	302	52
P.L. MÁRTIRES	418	491	320	265	55
P.L. SANTA FE	222	311	284	184	100
P.L. TEUSAQUILLO	174	175	281	242	39
P.L. PUENTE ARANDA	178	222	259	243	16
P.L. TUNJUELITO	637	339	231	215	16
P.L. RAFAEL URIBE URIBE	480	235	199	175	24
P.L. CANDELARIA	129	127	128	119	9
P.L. SUMAPAZ	67	83	37	30	7
P.D. COORDINACIÓN DE LOCALES	36	20	36	20	16
TOTAL	9.179	9.686	9.396	7.489	1.907

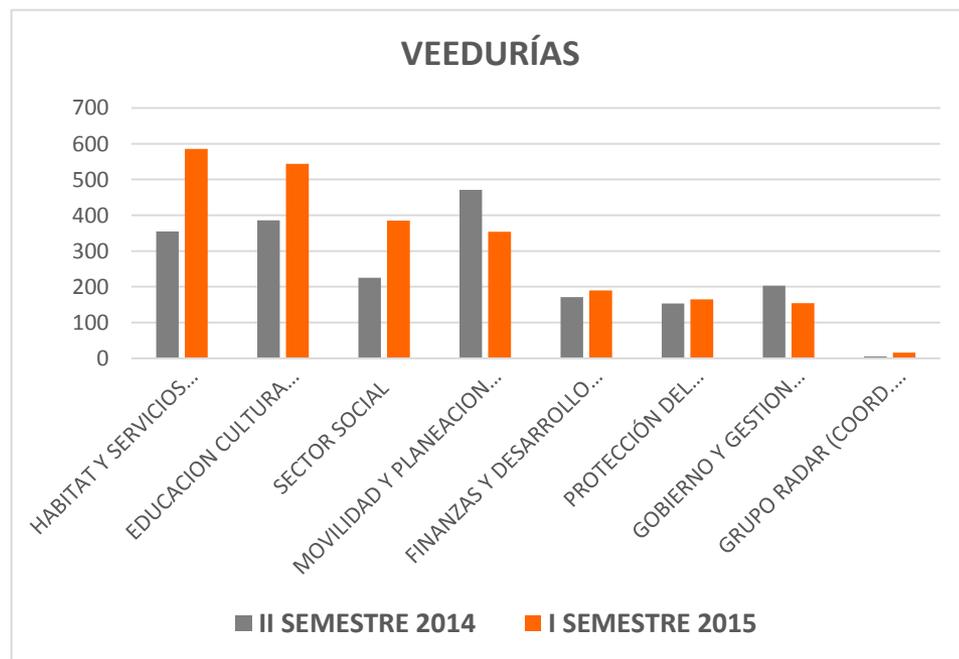
PERSONERÍAS LOCALES



6. VEEDURÍAS .

En el primer semestre del 2015, este eje recibió un total de 2.394 requerimientos, que representan un incremento del 22% en relación con los recibidos en el segundo semestre del 2014 (1.969), siendo las Delgadas de Hábitat y Servicios Públicos, seguida de Educación Cultura Recreación y Deporte y Sector Social, las que mayor número de requerimientos recibe.

DEPENDENCIA	II SEMESTRE 2014	I SEMESTRE 2015
HABITAT Y SERVICIOS PÚBLICOS	355	586
EDUCACIÓN CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	386	544
SECTOR SOCIAL	225	385
MOVILIDAD Y PLANEACIÓN URBANA	471	354
FINANZAS Y DESARROLLO ECONÓMICO	171	190
PROTECCIÓN DEL AMBIENTE, ASUNTOS AGRARIOS, RURALES	153	165
GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA	203	154
GRUPO RADAR (COORD. VEEDURÍAS)	5	16
TOTAL	1.969	2.394



7. TEMAS MÁS RECURRENTES.

EL siguiente cuadro relaciona los temas más recurrentes por los cuales la ciudadanía acude a la Entidad, siendo en su orden: orientación jurídica al ciudadano, solicitud de otras jurisdicciones, tomas de declaración víctimas de la violencia, etc.

TEMA POR COMPETENCIA	CANTIDAD
ORIENTACIÓN JURIDICA	10.330
SOLICITUDES DE OTRAS JURISDICCIONES.	8.461
TOMA DECLARACIÓN	6.656
CITAS MÉDICAS	4.024
ATENCIÓN MÉDICA	3.439
SOLICITUD CONCILIACIÓN	3.382
ORIENTACIÓN PARA ELABORAR DERECHO DE PETICIÓN	3.049
ORIENTACIÓN PARA RENDIR DECLARACIÓN	1.551
PENSIÓN VEJEZ	1.502
NO ENTREGA DE MEDICAMENTOS	1.248
RECEPCIÓN DE DECLARACIÓN	1.237
LEY DE VÍCTIMAS	1.228
DERECHO A TENER UN TRABAJO	1.216
INTERVENCIÓN- REVISIÓN PROCESOS PENALES	1.206
SEGUIMIENTO	1.184
ORIENTACIÓN DERECHO PENSIÓN	1.083
DERECHO DE PETICIÓN	1.062
ORIENTACIÓN PRECIOS-FACTURACIÓN-COBROS	865
ENTIDADES ORDEN NACIONAL	835
BARRERAS DE ACCESO	822

VII. CONCLUSIONES:

1. Se presenta una disminución del 18% en relación con la correspondencia recibida en la Entidad durante el segundo semestre de la vigencia anterior.
2. Debido a la demanda de los servicios que presta la entidad, registra igualmente un incremento de las quejas contra funcionarios de la entidad por presuntas irregularidades en el ejercicio de sus funciones, de las cuales el 63% fue remitido al eje disciplinario.
3. Se implementaron acciones por parte de los responsables de los procesos, tendientes a continuar mejorando la atención al usuario y así disminuir las quejas por presuntas irregularidades en la prestación del servicio.
4. La base de datos del Sistema Integrado de Procesos – SINPROC- arroja un incremento del 10% de requerimientos ciudadanos respecto a los recepcionados en el segundo semestre de 2014, siendo la atención personalizada el canal con mayor acogida por la ciudadanía.
5. De igual manera, la recepción de requerimientos ciudadanos a través de la Línea 143 presenta un incremento significativo.

6. La Atención por parte del Eje de Ministerio Público y Derechos Humanos, registra el mayor número de requerimientos ciudadanos a través de la Delegadas de Protección de Víctimas, Orientación Jurídica al Ciudadano y el Grupo PAS.
7. En los Centros Dignificar se disminuyó la recepción de requerimientos ciudadanos, concentrándose en la toma de declaraciones de víctimas del conflicto armado con ocasión al vencimiento de términos previsto en la Ley 1448 de 2011 (Ley de Víctimas).
8. Se evidencia una disminución de éstos en los Supercades 20 de julio, Bosa, Suba y Carrera 30 y Cade Fontibón, al igual que en el Centro de Atención a la Comunicad, lo cual puede obedecer a las diferentes alternativas que brinda la Entidad para atención al ciudadano.
9. En las Personerías Locales se presenta un comportamiento constante en la atención de requerimientos ciudadanos, sin embargo se evidencia un aumento significativo en las PL de Ciudad Bolívar, San Cristóbal y Teusaquillo, disminuyendo en las de Usme y Mártires

10. Igualmente, el Eje de Veedurías presenta un incremento del 22% en relación con el segundo semestre de la vigencia anterior, siendo las Delegadas de Hábitat y Servicios Públicos; Educación, Cultura, Recreación y Deporte las que mayor número registran.

VIII. RECOMENDACIONES

1. Centralizar en una sola dependencia el procesamiento y consolidación de la información relacionada con el manejo de requerimientos, quejas, solicitudes y reclamos que son atendidas por los diferentes dependencias, con el fin de garantizar exactitud y oportunidad de la misma.
2. Continuar implementando mecanismos que permitan el mejoramiento en la atención al ciudadano.