

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

INFORME SEGUIMIENTO DE PQR'S PRIMER SEMESTRE DE 2013

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 el cual dispone entre otros que «...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.»

II. ALCANCE.

Revisar, verificar y analizar el comportamiento de la respuesta dada por las dependencias a las peticiones, quejas y reclamos – PQR's - atendidas durante el primer semestre 2013.

III. METODOLOGIA.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno efectuó revisión de los siguientes módulos del sistema SINPROC, a través de los cuales se registra la documentación que ingresa a la Personería de Bogotá, D.C. utilizando las herramientas del sistema, como el traslado de información a hojas de calculo para el procesamiento de la misma.

- PQR's - tramite Inmediato
- PQR's - respuesta ampliada
- Derechos Humanos - trámite Inmediato
- Derechos Humanos - Respuesta ampliada.
- Servicios Públicos - Trámite Inmediato.
- Servicios Públicos - Respuesta ampliada.
- Internet

Adicionalmente se incluye el módulo denominado «Requerimientos Ciudadanos», por el cual se unificaron los módulos anteriores para garantizar los máximos niveles de calidad y eficiencia en la prestación del servicio al ciudadano, el cual comenzó a funcionar a partir del mes de mayo de 2013.

PRIMER SEMESTRE DE 2013

De acuerdo con los datos arrojados por el Sistema, se recibieron 52.112 solicitudes distribuidas así:

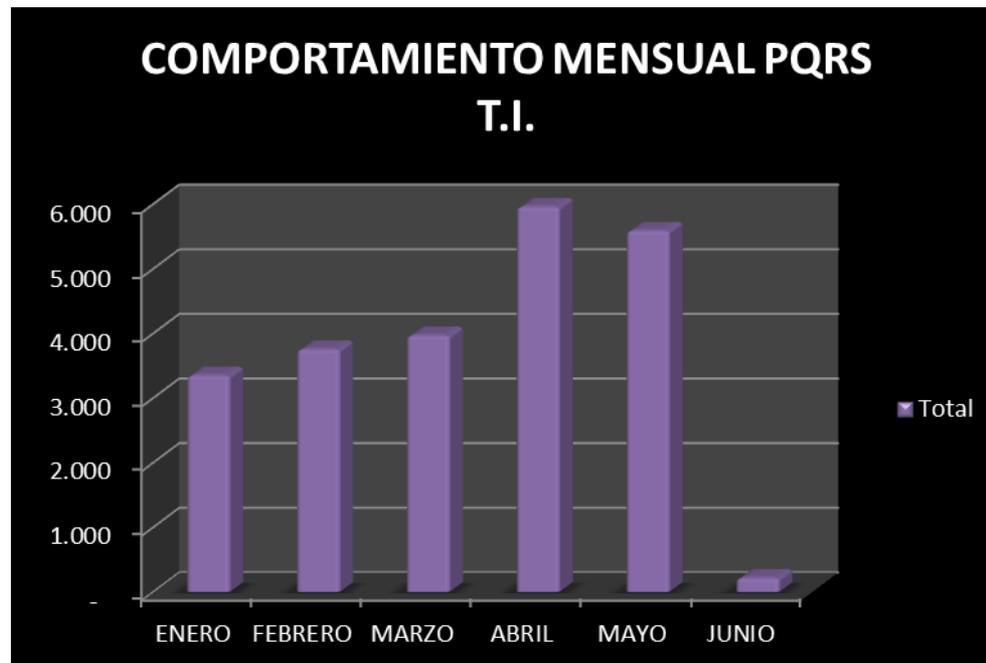
ESTADO	PQR'S		DERECHOS HUMANOS		SERVICIOS PUBLICOS		OTROS		TOTAL
	TRAMITE INMEDIATO	RESPUESTA AMPLIADA	TRAMITE INMEDIATO	RESPUESTA AMPLIADA	TRAMITE INMEDIATO	RESPUESTA AMPLIADA	REQUERIMIENTOS CIUDADANOS	INTERNET	
RECIBIDOS	22.855	8.210	11.422	1.592	1.209	604	6.204	16	52.112
FINALIZADOS	22.855	5.188	11.422	1.031	1.209	312	4.473	3	46.493
PORCENTAJE	100%	63%	100%	65%	100%	48%	72%	18%	89%

Cifra que representa un incremento del 45.34%, en relación con la reportada en el Informe del segundo semestre del 2012 (35.836), como resultado del mejoramiento de la imagen institucional y la implementación del programa «Personería 24 horas».

1. PQRS - TRAMITE INMEDIATO

Recepcionó y atendió 22.855 PQR's, solicitudes que presentan un incremento en los meses de abril y mayo, como se observa en la gráfica

MES	TOTAL
ENERO	3.352
FEBRERO	3.758
MARZO	3.972
ABRIL	5.962
MAYO	5.592
JUNIO	219
TOTAL GENERAL	22.855



Peticiones, quejas y reclamos que, en su gran mayoría fueron recepcionadas y atendidas por las siguientes dependencias .

DEPENDENCIA	TOTAL
CENTRO ATENCION COMUNIDAD	5.487
SUPERCADDE AMERICAS	3.073
SUPERCADDE BOSA	3.009
PERSONERIA 24 HORAS	1.826
SUPERCADDE SUBA	1.663
SUPERCADDE 20 DE JULIO	1.375
CADE FONTIBON	1.167
SUPERCADDE CRA. 30	911
P.D. PARA SECTOR SOCIAL	672
P.D. PARA LA ASISTENCIA JURIDICA AL CIUDADANO	551
P.L. USME	468



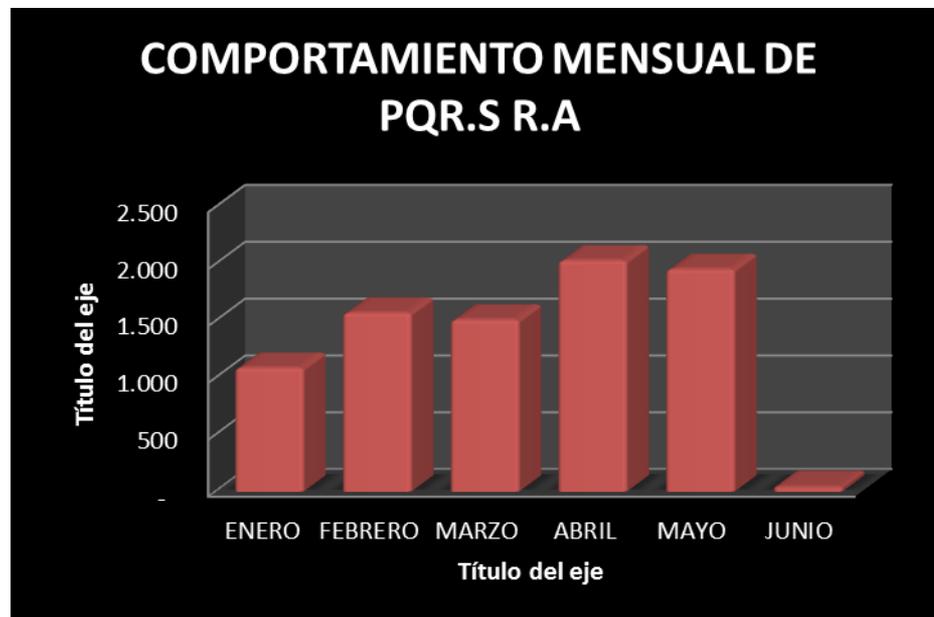
Los temas más representativos corresponden a:

TEMA	TOTAL
ASISTENCIA SOCIAL	8820
ORIENTACION GENERAL	7548
ORIENTACION JURIDICA	1466
SALUD	982
PENSIONES	584
ELABORACION DE OFICIOS	428
DESPLAZADOS	351
SERVICIOS PUBLICOS	320
CONCILIACION	316
QUEJAS (OTROS)	281
SISBEN	237
EDUCACION	145
ARRIENDOS	135

2. PQR'S - RESPUESTA AMPLIADA:

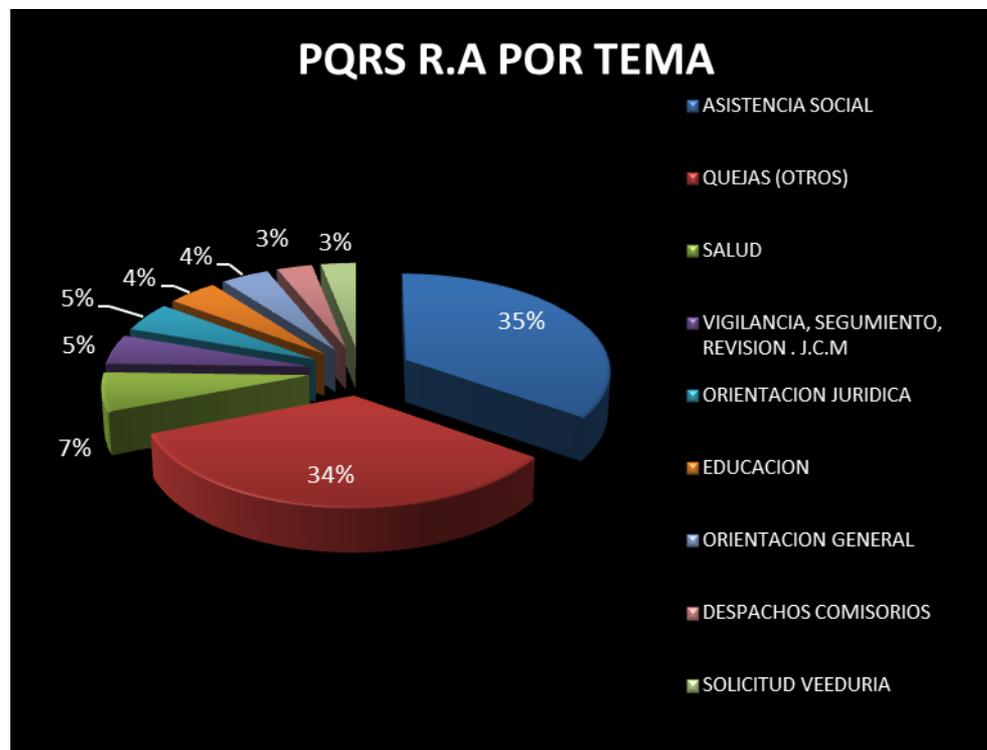
Recepcionó durante el primer semestre 8.209 PQR's, evidenciando igualmente un incremento en abril y mayo :

MES	TOTAL
ENERO	1.089
FEBRERO	1.573
MARZO	1.512
ABRIL	2.033
MAYO	1.957
JUNIO	45
TOTAL GENERAL	8.209



Temas más recurrentes.

TEMA	TOTAL I
ASISTENCIA SOCIAL	2144
QUEJAS (OTROS)	2109
SALUD	395
VIGILANCIA, SEGUIMIENTO, REVISION . J.C.M	304
ORIENTACION JURIDICA	298
EDUCACION	271
ORIENTACION GENERAL	258
DESPACHOS COMISORIOS	191
SOLICITUD VEEDURIA	188



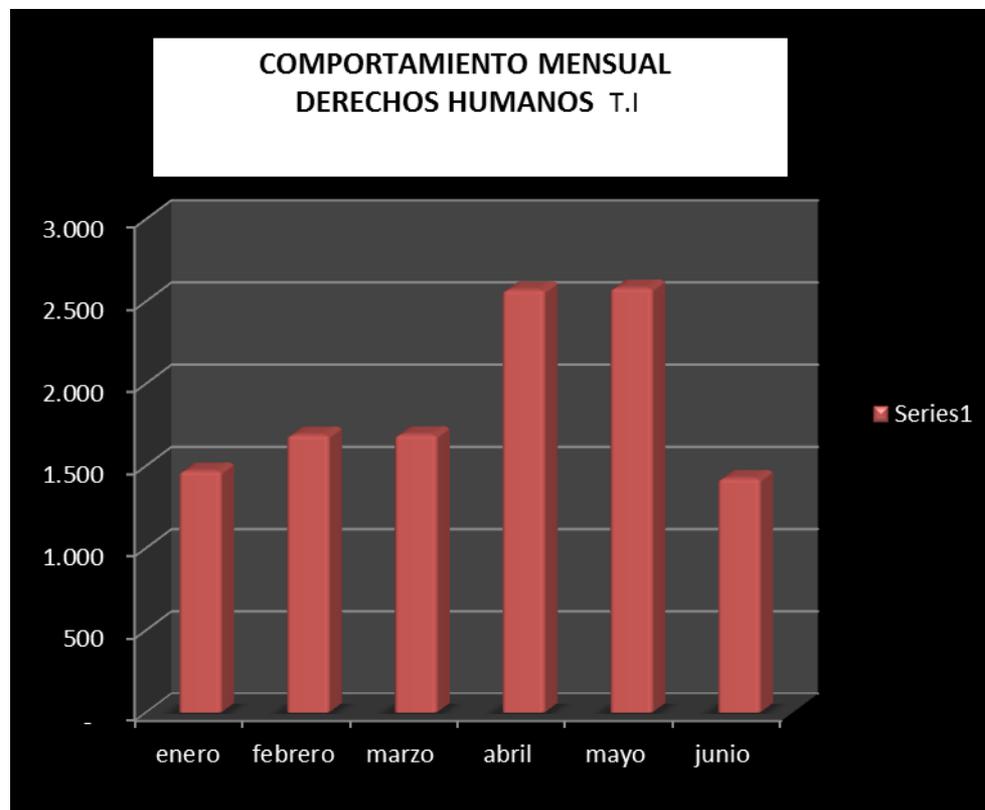
DEPENDENCIA	TOTAL
P.D. PARA ASUNTOS POLICIVOS Y CIVILES	1435
PERSONERIA 24 HORAS	929
P.D. PARA ASUNTOS PENALES I	702
P.D. PARA MOVILIDAD Y PLANEACION URBANA	563
P.D. PARA SECTOR SOCIAL	527
P.L. SUBA	482
P.L. ENGATIVA	268
P.L. CHAPINERO	262
P.D. PARA ASUNTOS DE GOBIERNO Y GESTION PUBLICA	261
P.D. PARA FINANZAS Y DESARROLLO ECONOMICO	254
P.L. CIUDAD BOLIVAR	241
P.D. PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS	219
P.L. USAQUEN	210
P.L. KENNEDY	200
P.D. PARA ASUNTOS DE EDUCACION CULTURA RECREACION Y DEPORTE	181
Total general	6734



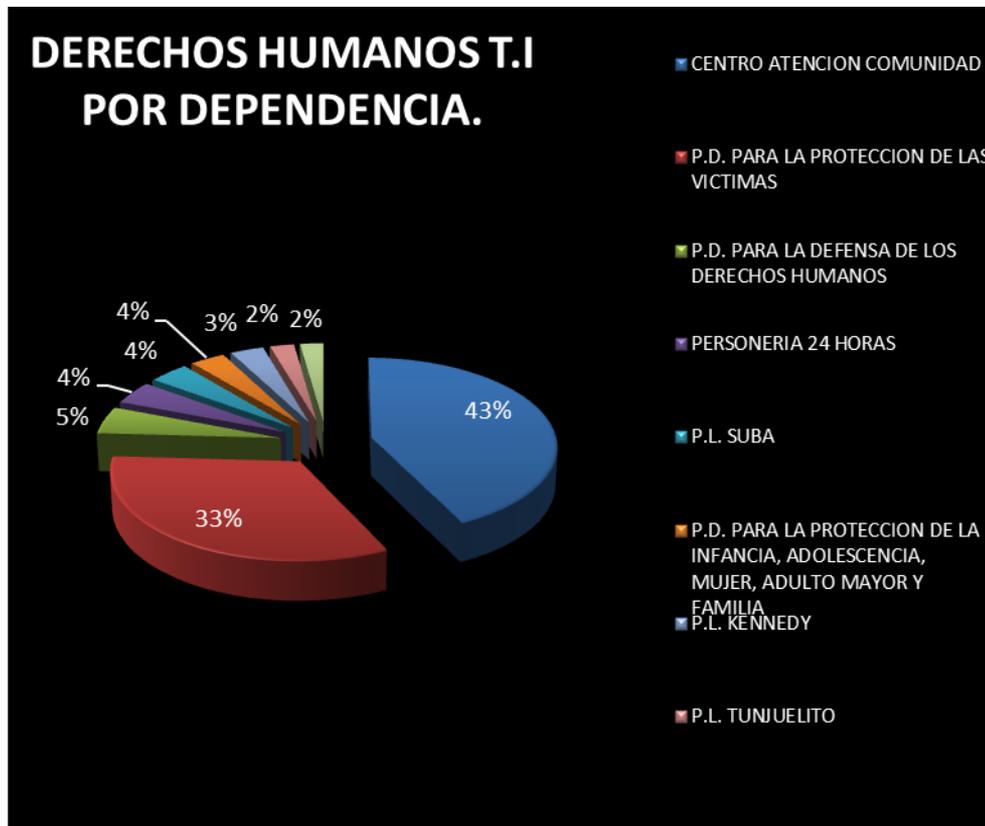
3. DERECHOS HUMANOS - TRÁMITE INMEDIATO

Recepcionó y atendió 11.422 solicitudes, con un incremento en los meses de abril y mayo .

MES	TOTAL
Enero	1.469
Febrero	1.688
Marzo	1.689
Abril	2.570
Mayo	2.582
Junio	1.424
	11.422



DEPENDENCIA	Total
CENTRO ATENCION COMUNIDAD	4182
P.D. PARA LA PROTECCION DE LAS VICTIMAS	3230
P.D. PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS	486
PERSONERIA 24 HORAS	409
P.L. SUBA	379
P.D. PARA LA PROTECCION DE LA INFANCIA, ADOLESCENCIA, MUJER, ADULTO MAYOR Y FAMILIA	326
P.L. KENNEDY	312
P.L. TUNJUELITO	225
P.L. USME	217
Total general	9766



Los principales temas objeto de solicitud corresponden a:

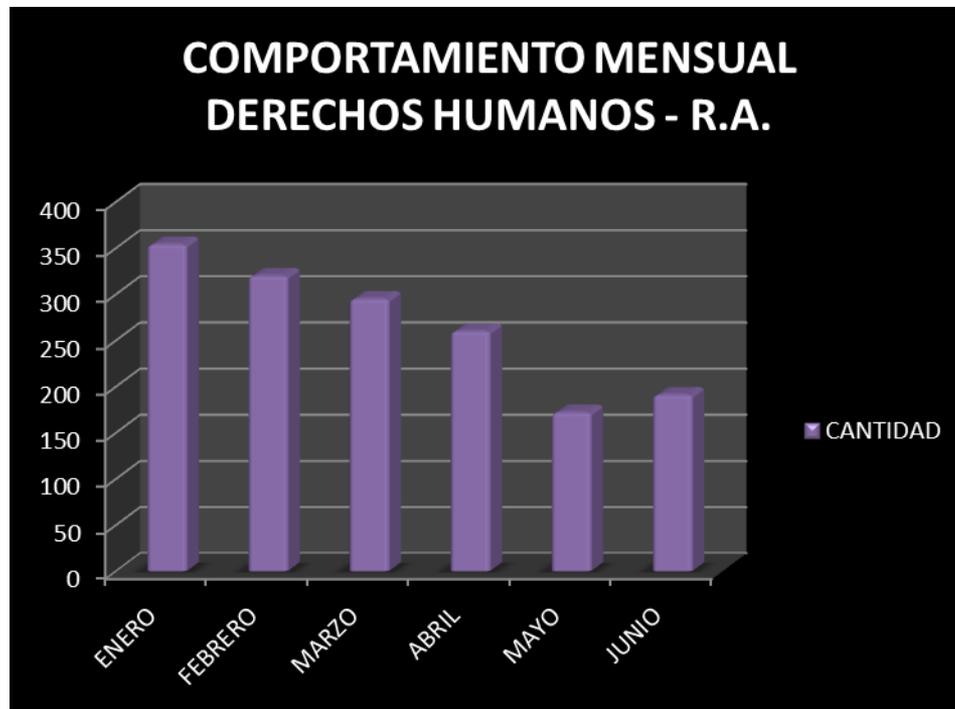
TEMA	TOTAL
Ley de Víctimas	1592
Recepción de Declaración	1373
Toma Declaración	983
Derecho a la cultura	936
Orientación Pensiones	803
Remisión tutela proteger derecho	687
Derecho de Petición	511
Ayuda Humanitaria	506
Orientación para elaborar el derecho de petición	492
Orientación para Rendir Declaración	402
Desacato Pensiones	294
Total general	8579



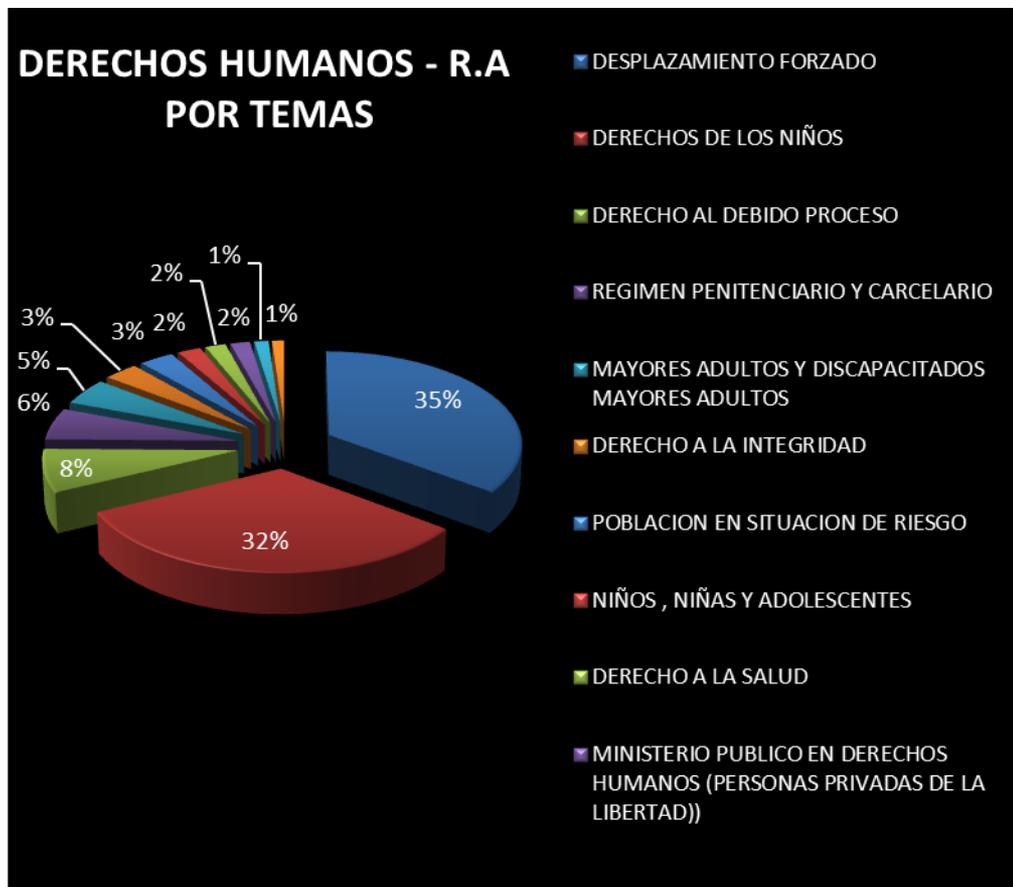
4. DERECHOS HUMANOS - RESPUESTA AMPLIADA.

Recepcionó 1.592 solicitudes, de las cuales se han finalizado 1.031. Contrario a los anteriores, el mayor volumen se observa en el mes de enero.

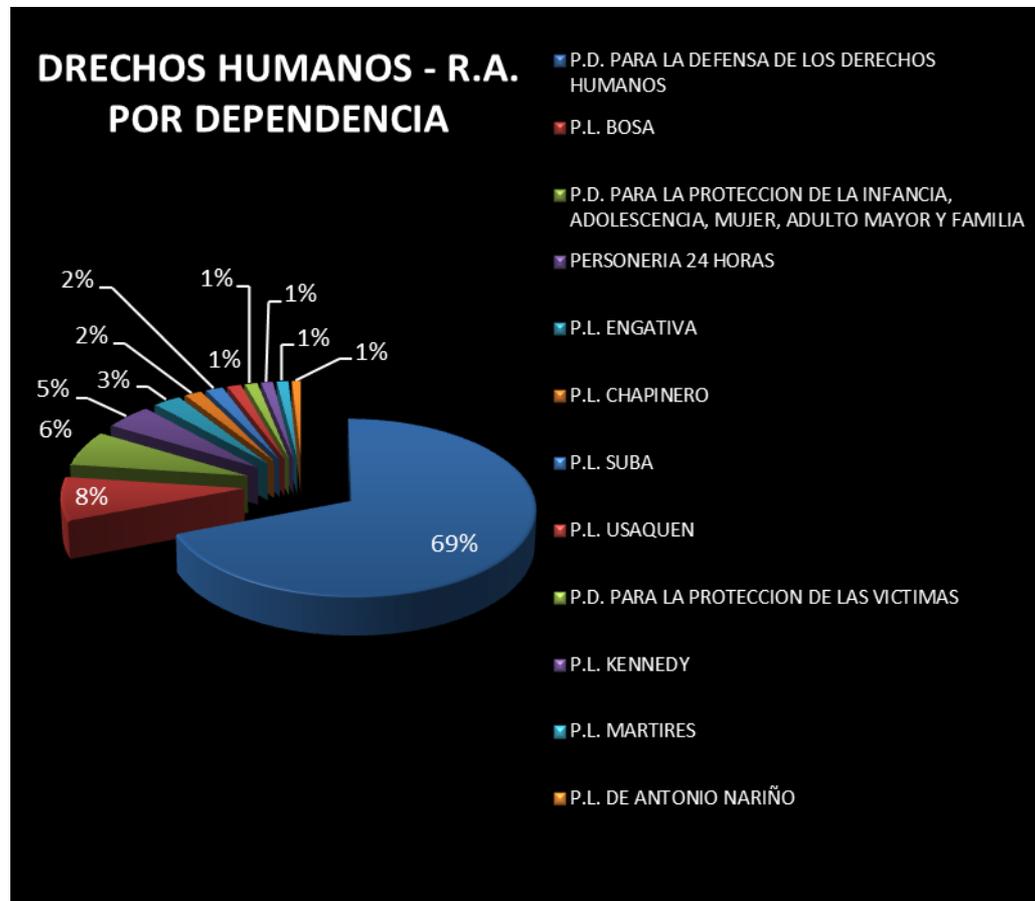
MES	CANTIDAD
ENERO	354
FEBRERO	320
MARZO	295
ABRIL	260
MAYO	172
JUNIO	191
TOTAL	1.592



TEMA	Total
DESPLAZAMIENTO FORZADO	512
DERECHOS DE LOS NIÑOS	471
DERECHO AL DEBIDO PROCESO	109
REGIMEN PENITENCIARIO Y CARCELARIO	81
MAYORES ADULTOS Y DISCAPACITADOS	
MAYORES ADULTOS	67
DERECHO A LA INTEGRIDAD	46
POBLACION EN SITUACION DE RIESGO	46
NIÑOS , NIÑAS Y ADOLESCENTES	31
DERECHO A LA SALUD	27
MINISTERIO PUBLICO EN DERECHOS HUMANOS (PERSONAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD))	26
MUJERES	19
PERSONAS CON HABILIDADES ESPECIALES	16



DEPENDENCIA	TOTAL
P.D. PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS	1033
P.L. BOSA	121
P.D. PARA LA PROTECCION DE LA INFANCIA, ADOLESCENCIA, MUJER, ADULTO MAYOR Y FAMILIA	98
PERSONERIA 24 HORAS	69
P.L. ENGATIVA	40
P.L. CHAPINERO	25
P.L. SUBA	25
P.L. USAQUEN	20
P.D. PARA LA PROTECCION DE LAS VICTIMAS	18
P.L. KENNEDY	17
P.L. MARTIRES	17
P.L. DE ANTONIO NARIÑO	13
Total general	1496



5. SERVICIOS PÚBLICOS - TRAMITE INMEDIATO.

Recibió y atendió 1.209 solicitudes, las cuales en su mayoría fueron tramitadas por el Centro de Atención a la Comunidad- CAC-

DEPENDENCIA	TOTAL
CENTRO ATENCION COMUNIDAD	1138
PERSONERIA 24 HORAS	34
P.D. PARA HABITAT Y SERVICIOS PUBLICOS	17
P.L. ENGATIVA	10
P.D. PARA SECTOR SOCIAL	6
P.D. PARA MOVILIDAD Y PLANEACION URBANA	2
P.L. BARRIOS UNIDOS	1
OTRAS ENTIDADES	1
Total general	1209



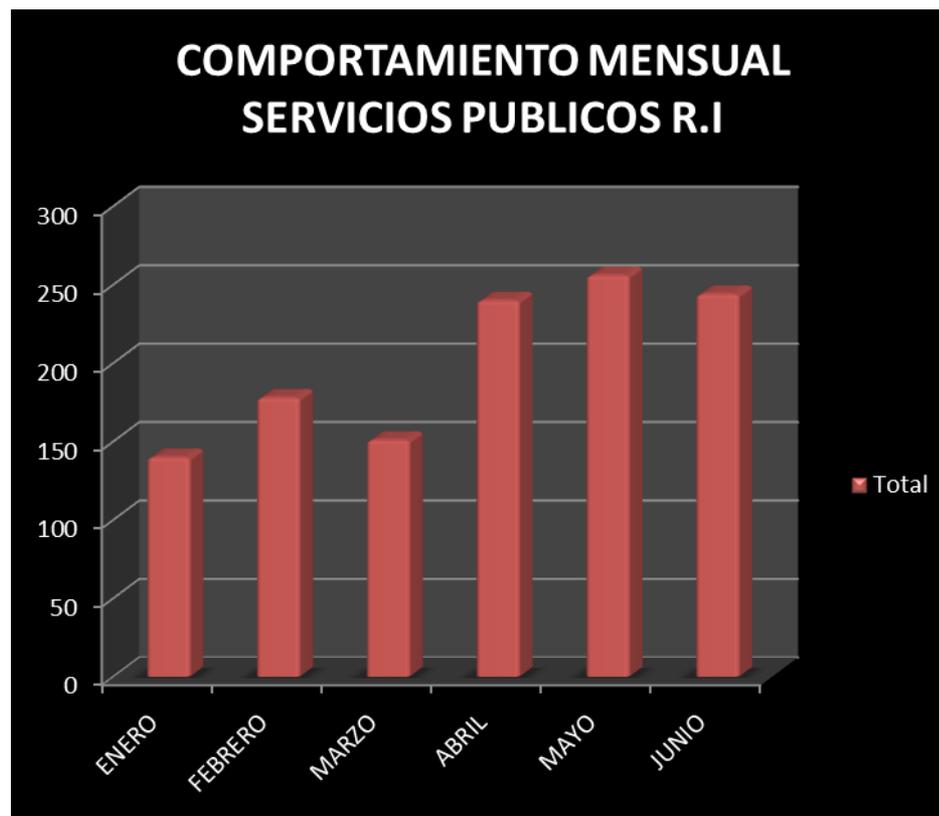
Empresas contra las cuales se presentaron mayor número de quejas y/o reclamos.

EMPRESA	TOTAL
E.A.A.B.	427
E.T.B.	186
CODENSA	172
OTROS (telmex, Directv,, cablecentro, etc)	126
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA (datos del SINPROC)	72
GAS NATURAL	70
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES (CAPITEL)	61
ASEO CAPITAL	60



Quejas y/o reclamos que aumentaron en el último trimestre.

MES	Total
ENERO	140
FEBRERO	178
MARZO	151
ABRIL	240
MAYO	256
JUNIO	244
Total general	1209



6. SERVICIOS PÚBLICOS - RESPUESTA AMPLIADA

Recibió 604 solicitudes de las cuales en su mayoría fueron atendidas por la Personería Delegada de Hábitat y Servicios.

DEPENDENCIA	TOTAL
P.D. PARA HABITAT Y SERVICIOS PUBLICOS	583
P.D. PARA MOVILIDAD Y PLANEACION URBANA	8
P.L. ENGATIVA	3
P.D. PARA FINANZAS Y DESARROLLO ECONOMICO	3
P.D. PARA LA ASISTENCIA JURIDICA AL CIUDADANO	3
P.D. PARA ASUNTOS DE EDUCACION CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1
P.L. MARTIRES	1
AREA DE CORRESPONDENCIA	1
P.L. USAQUEN	1
Total general	604



TEMA	Total
GESTION ANTE EMPRESAS	519
HABITAT	49
DERECHO DE PETICION	28
ORIENTACION Y CONSULTA	8
TOTAL GENERAL	604

7. REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

Recepcionó 6.204 PQR's de las cuales tramitó 4.473.

DEPENDENCIA	TOTAL
CENTRO ATENCION COMUNIDAD	1336
PERSONERIA 24 HORAS	662
SUPERCADE BOSA	430
SUPERCADE 20 DE JULIO	323
SUPERCADE AMERICAS	275
P.D. PARA LA ASISTENCIA JURIDICA AL CIUDADANO	264
P.D. PARA ASUNTOS POLICIVOS Y CIVILES	262
SUPERCADE CRA. 30	218
P.D. PARA LA PROTECCION DE LAS VICTIMAS	213
P.D. PARA ASUNTOS DE GOBIERNO Y GESTION PUBLICA	187
P.D. PARA SECTOR SOCIAL	187
SUPERCADE SUBA	118
P.D. PARA LA PROTECCIÓN DEL AMBIENTE,ASUNT_AGRARIOS_RURALES	41



8. INTERNET.

DEPENDENCIA	TOTAL
P.D. PARA LA SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	5
P.L. BOSA	2
P.D. PARA FINANZAS Y DESARROLLO ECONOMICO	1
P.D. PARA LA PROTECCIÓN DEL AMBIENTE, ASUNT_AGRARIOS_RURALES	1
P.L. USAQUEN	1
P.L. KENNEDY	1

IV. CONCLUSIONES:

1. Se presenta un incremento en la recepción de PQR's del 45.34% en relación con el segundo semestre de la anterior vigencia., debido al mejoramiento de la imagen institucional.

1. El número de PQR's recepcionadas por mes, presenta un aumento significativo en abril y mayo.

1. El mayor número de PQR's atendidas por tramite inmediato corresponden entre otros: a la asistencia social, orientación general, jurídica, salud, pensión, elaboración de oficios, desplazados y recepcionadas en su mayoría por el Centro de Atención a la comunidad, las Delegadas de Derechos Humanos y los Supercades.

1. Las Dependencias con mayor número de PQR's con respuesta ampliada, lo registran las Delegadas de Derechos Humanos y Asuntos Policivos y Civiles.

1. Las PQR's de respuesta ampliada concluidas, presentan una disminución en relación con el reportado en el segundo semestre del año anterior, lo cual demuestra que al parecer no se esta depurando permanentemente el Sistema Integrado de Procesos –SINPROC-.

6. En Materia de Derechos Humanos de respuesta ampliada, por el contrario, se evidencia un mayor volumen al inicio del año, de los cuales en su orden se presentan por desplazamiento forzado, derechos de los niños, debido proceso, entre otros.

7.El mayor número de quejas recepcionadas por concepto de servicios públicos fueron en su orden contra la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, seguidas por la ETB y CODENSA, entre otras.

8.El mayor porcentaje de quejas por servicios públicos de respuesta ampliada fueron atendidas por la Delegada del Hábitat y Servicios Públicos, las cuales han sido finalizadas en un 48%., porcentaje que difiere del 58% atendido en el año inmediatamente anterior.

V. RECOMENDACIONES

1. Incluir dentro del proceso de inducción y reinducción de los Servidores Públicos, capacitación por parte del TIC en relación con el SINPROC.

1. Depurar permanentemente los Sistemas SINPROC Y CORDIS, con el fin de obtener confiabilidad en la información.

1. Efectuar seguimiento periódico al estado del SINPROC, por parte de los jefes de las diferentes dependencias.

1. Registrar oportunamente en el SINPROC las actuaciones que se adelanten en relación con el trámite de las PQR'S hasta su finalización.

1. Verificar que se de estricto cumplimiento a las términos establecidos para la atención de las Peticiones, así como las directrices impartidas por la Alta Dirección en cuento al manejo de las PQR's.