

2022

# PQRS

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DENUNCIAS

**GUARDIANES**  
de tus **DERECHOS**

 Personería de Bogotá, D. C.

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN**

(Ley 1712/2014 Art. 11

Resolución 1519 de 2020)

**TERCER TRIMESTRE DE 2022**

SECRETARÍA GENERAL

# PQRS D

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DENUNCIAS

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DENUNCIAS

(Ley 1712/2014 Art. 11)  
**TERCER TRIMESTRE DE  
2022**

### 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*”, en especial con lo dispuesto en el artículo 11°, 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 Tercer Trimestre del año 2022.

Lo anterior, amén de los mandatos del Decreto 1081 de 2015, Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República, y los postulados establecidos en el Decreto 1078 de 2015 de la Estrategia Gobierno en Línea.

La Resolución 1519 de 2020, contempla en el Nivel 4 Planeación, Subnivel 4.10. - Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos. Publicar el informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos, conforme con lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y al que hace referencia el decreto reglamentario 2641 del 2012.

Es de anotar que la Personería 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 de Bogotá, D. C. ejerce vigilancia, así como denuncias contra los funcionarios (as) de otra Entidad. 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 parte de la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) de la Personería de Bogotá, D. C, y los reportes generados por el Sistema de la Información SINPROC-SIRIUS para el Tercer Trimestre de 2022.

## 3. OBJETIVO GENERAL

Consolidar la información que radican por medio escrito, telefónico, personal o en línea, durante el Tercer Trimestre de 2022.

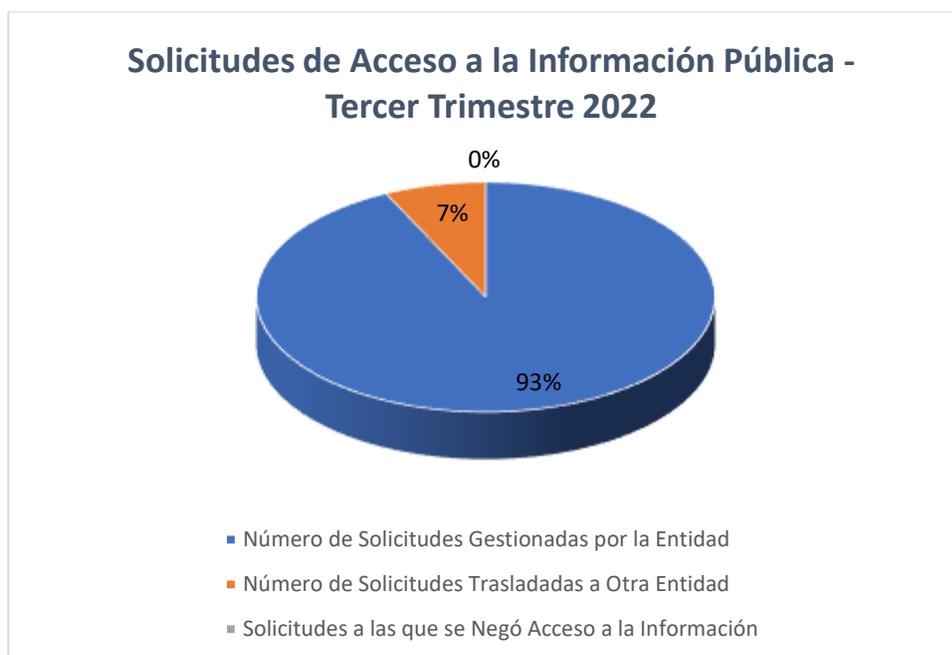
## 4. RESULTADOS DEL ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO

### 4.1 . Total, de solicitudes registradas a través del Sistema de Información de Procesos – SINPROC - SIRIUS.

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- SIRIUS, suministrada por la Dirección de TIC, durante el Tercer Trimestre de 2022.

<b>Tabla N° 1</b>		
<b>Solicitudes de Acceso a la Información Pública - Tercer Trimestre 2022</b>		
<b>DESCRIPCION</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
Número de Solicitudes Gestionadas por la Entidad	42.241	98,4%
Número de Solicitudes Trasladas a Otra Entidad	675	1,6%
Solicitudes a las que se Negó Acceso a la Información	0	0,0%
<b>Total de Solicitudes Recibidas</b>	<b>42.916</b>	<b>100,0%</b>

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



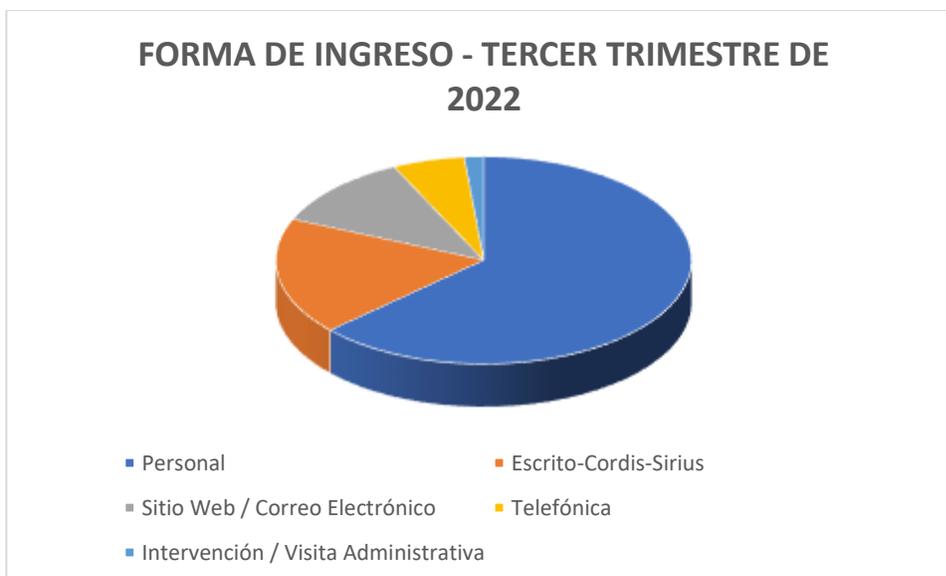
En el período analizado ingresaron a la Entidad **42.916** solicitudes de personas y partes interesadas, de las cuales se dio traslado a otras entidades a **675** solicitudes, correspondientes al **1,6%**, para lo que fuera de su competencia.

## 4.2 Solicitudes recibidas por los diferentes canales de comunicación.

La Entidad dispone de diferentes canales de comunicación: Escrito – CORDIS - SIRIUS, intervención administrativa, presencial, sitio web, correo electrónico, telefónica, para que las personas y partes interesadas presenten diferentes solicitudes:

Tabla N° 2		
FORMA DE INGRESO - TERCER TRIMESTRE DE 2022		
Tipo de Ingreso	Cantidad	Porcentaje
Personal	27.997	65,2%
Escrito-Cordis-Sirius	7.044	16,4%
Sitio Web / Correo Electrónico	5.186	12,1%
Telefónica	2.180	5,1%
Intervención / Visita Administrativa	509	1,2%
<b>TOTAL</b>	<b>42.916</b>	<b>100%</b>

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



En la tabla N° 2 se ilustra sobre los diferentes medios que se presentaron las PQRSDa la Personería de Bogotá, D. C., del Tercer Trimestre de 2022, donde se observa que

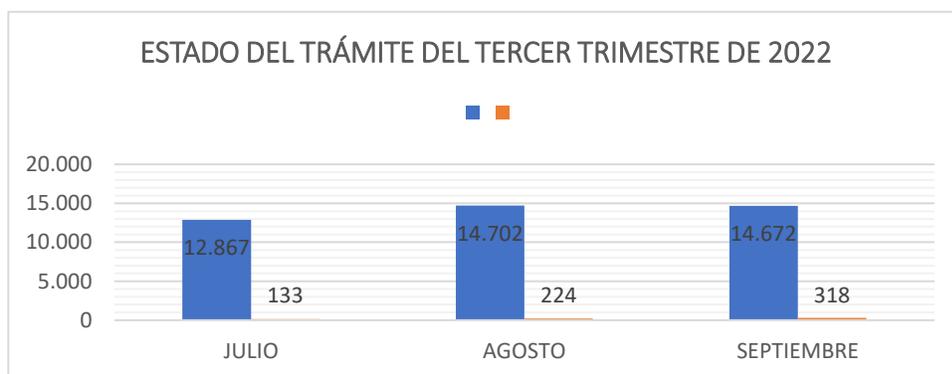
el medio más utilizado es el canal personal en un **65,2%**, seguido del canal escrito, CORDIS-SIRIUS con un **16,4%**, canal sitio web – correo electrónico **12,1%**, el medio telefónico con **5,1%**, y finalmente intervención/visita administrativa **1,2%**.

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

Una vez, efectuado 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 **42.916** solicitudes recibidas por la Entidad durante el Tercer Trimestre de 2022, atendió de manera inmediata **42.241** que corresponden al **98,4%** y se trasladaron **675** que corresponden al **1,6%**.

Tabla N° 3		
MES SOLICITUD	FINALIZADO	REMITIDO
JULIO	12.867	133
AGOSTO	14.702	224
SEPTIEMBRE	14.672	318
<b>TOTAL</b>	<b>42.241</b>	<b>675</b>

Fuente: SINPROC-SIRIUS-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*”, la Entidad en relación con el tiempo de respuestas para realizar los trámites de las PQRSD, desde su recepción hasta la finalización, brindó respuesta a las solicitudes en los siguientes términos como se ilustra en la tabla N° 4.

Tabla N° 4	Tabla N° 4
TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD SOLICITUDES
0 día (s)	26.745
1 día (s)	511
2 día (s)	412
3 día (s)	418
4 día (s)	485
5 día (s)	384
6 día (s)	418
7 día (s)	438
8 día (s)	311
9 día (s)	288
10 día (s)	274
11 día (s)	302
12 día (s)	274
13 día (s)	337
14 día (s)	379
15 día (s)	318
<b>TOTAL</b>	<b>32.294</b>

Fuente: SINPROC-SIRUIS-Base de datos TIC y Grupo de Requerimiento Ciudadar

De acuerdo con la información contenida en la tabla N° 4, se observa que, en la Entidad a **32.294** solicitudes, equivalentes al **75,2%** del número total de solicitudes recibidas, se da respuesta dentro de los 15 días siguientes a su recepción, es decir, se cumple con los términos consagrados en la ley.

Con respecto al **24,8%** restante, correspondiente a **10.622** solicitudes, se informa que la Entidad entrega respuesta dentro del término legal, solo que se encuentran en trámite debido a diferentes factores, entre ellos: la solicitud de tiempo adicional para poder suministrar respuesta de fondo y completa, remisión a otra dependencia o autoridad, solicitud de aclaración al peticionario, peticiones incompletas, gestionar con otros entes de control como la Fiscalía General de la Nación, 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	7.096	16,53%
Víctimas del conflicto armado interno	4.933	11,49%
Otro y no aplica	6.605	15,39%
Acciones Constitucionales	4.694	10,94%
Familia - Integración Social	3.185	7,42%
Gobierno, Seguridad y Convivencia	2.906	6,77%
Penales	1.937	4,51%
Asuntos Civiles	1.693	3,94%
Población vulnerable	1.754	4,09%
Asuntos laborales	1.486	3,46%
Consumidor	1.001	2,33%
Pensiones y cesantías	1.048	2,44%
Conciliación	914	2,13%
Servicios Públicos	850	1,98%
Policivos	529	1,23%
Educación - Instituciones Educativas y otros	517	1,20%
Movilidad - transporte e infraestructura	350	0,82%
Disciplinarios	257	0,60%
Control social y varios	290	0,68%
Hacienda - Impuestos	232	0,54%
Hábitat - vivienda	210	0,49%
Hacienda, gestión, catastro	136	0,32%
Gestión, control y contaminación ambiental	73	0,17%
Planeación, urbanismo e infraestructura	123	0,29%
Ayudas económicas Covid-19	55	0,13%
Cultura, Recreación y Deporte	31	0,07%
Asuntos desarrollo económico	11	0,03%
<b>TOTAL</b>	<b>42.916</b>	<b>100,00%</b>

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

En la tabla N° 5, se puede observar que los temas por salud, es el eje temático prioritario dentro de las solicitudes de requerimientos que se presentan para ser atendidos por la Personería de Bogotá, D. C., con un **16,53%** del total de las PQRSD recibidas, seguido de temas como: víctimas del conflicto armado interno con un **11,49%**.

La Entidad ha fortalecido los servicios en línea, tales como: sistema de agendamiento en línea y la video atención virtual, solicitud de elaboración de tutelas, impugnaciones, desacatos, registro de veedurías ciudadanas, conciliaciones, certificaciones contractuales, requerimientos ciudadanos PQRSD, entre otros.

Se implementó en el CAC la asignación de turnos en el horario de 7:00 am a 2:00 pm, de lunes a viernes, se modificó el horario de atención de la línea 143.

## 5. CONCLUSION

La Personería de Bogotá, D. C., a través de todas sus dependencias, 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, telefónico, vía web, correo electrónico, escrito, WhatsApp, chat institucional, entre otros.

La Personería de Bogotá, D. C., viene avanzando a la transformación digital, lo que quedó evidenciado en el aumento de solicitudes virtuales **14.919**, correspondiente al **34,8%**, igualmente 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, denuncias, felicitaciones, por presuntos actos de corrupción por parte de servidores(as) públicos de la Entidad y el otro formulario “Requerimientos Ciudadanos PQRSD” que facilita a las personas y partes interesadas interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, relacionadas con la administración distrital (entidades sobre las cuales la Personería de Bogotá, D. C., ejerce vigilancia), o denuncias en contra de un(a) funcionario(a) de otra Entidad.

  
**CARLOS ENRIQUE SILGADO BETANCOURT**  
Secretario General

Elaboró: Néstor Alfonso Samudio Solano

# PQRS

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DENUNCIAS



**Personería de Bogotá, D. C.**

## GUARDIANES de tus DERECHOS



**Personería de Bogotá, D. C.**

Carrera 7a No. 21 - 24 Bogotá - Colombia ♦ Conmutador (601) 382 0450/80 ♦ Código Postal 111321

PersoneriaDeBogota ♦ @personeriadebogota ♦ @personeriabta ♦ PERSONERIADEBOGOTA

[www.personeriabogota.gov.co](http://www.personeriabogota.gov.co) ♦ Línea 143

Aviso de privacidad: Sus datos personales serán tratados conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales, que podrá ser consultada en [www.personeriabogota.gov.co](http://www.personeriabogota.gov.co).



Personería de Bogotá, D. C.