



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

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 segundo semestre de 2019.

3. OBJETIVO GENERAL

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

INFORME DE PQRSD SEGUNDO 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 segundo semestre de 2019.

Tabla N° 1

Solicitudes de Acceso a la Información Pública - II Semestre 2019	
DESCRIPCION	CANTIDAD
Número de solicitudes recibidas	103.661
Número de solicitudes trasladadas a otra entidad	4.743
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 103.661 solicitudes de personas y partes interesadas, de las cuales se dio traslado a otras entidades a 4.743 solicitudes, correspondientes al 5%, 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

FORMA DE INGRESO - SEGUNDO SEMESTRE DE 2019		
Tipo de Ingreso	Cantidad	Porcentaje
Personal	74.274	72%
Escrito - Cordis	16.133	16%
Línea 143	8.659	8%
Sitio Web / Correo Electrónico	3.218	3%
Telefónica	1.136	1%
Intervención / Visita Administrativa	241	0%
TOTAL	103.661	100%

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

Grafica N° 2



En la tabla N° 2 se ilustra sobre los diferentes medios que se presentaron las PQRSD a la Personería de Bogotá, D.C., del segundo semestre de 2019, donde se observa que el medio más utilizado es la forma presencial en un 72%, seguido por canal escrito – CORDIS con un 16%, la línea 143 con un 8%, el y finalmente, no menos representativos es sitio web – correo electrónico 3% y el medio telefónico con 1%.

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 103.661 solicitudes recibidas por la Entidad durante el segundo semestre de 2019, se atendieron de manera inmediata 98.918 solicitudes, que corresponden al 95% brindando atención y orientación a las personas.

Tabla No.3

MES SOLICITUD	ESTADO DEL TRÁMITE	
	FINALIZADO	REMITIDO
JULIO	17.984	215
AGOSTO	17.148	349
SEPTIEMBRE	18.411	415
OCTUBRE	18.993	1.051
NOVIEMBRE	13.778	1.057
DICIEMBRE	12.604	1.656
TOTAL	98.918	4.743

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

Gráfico N° 3





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)	68.819	83,11%
1 día (s)	1.274	1,54%
2 día (s)	1.658	2,00%
3 día (s)	656	0,79%
4 día (s)	705	0,85%
5 día (s)	754	0,91%
6 día (s)	2.241	2,71%
7 día (s)	986	1,19%
8 día (s)	879	1,06%
9 día (s)	622	0,75%
10 día (s)	641	0,77%
11 día (s)	597	0,72%
12 día (s)	533	0,64%
13 día (s)	921	1,11%
14 día (s)	809	0,98%
15 día (s)	706	0,85%
TOTAL	82.801	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 82.801 solicitudes, equivalentes al 83.7% se da respuestas dentro de los 15 días, es decir se da cumplimiento a los términos consagrados en la ley.

Con respecto al 16.3% correspondiente a 16.117 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 peticionario 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 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	15.551	15,00%
Víctimas del conflicto armado	14.958	14,43%
Familia	12.663	12,22%
Integración social	9.844	9,50%
Acciones Constitucionales	6.372	6,15%
Conciliación	5.681	5,48%
Penales	5.268	5,08%
Gobierno, Seguridad y convivencia	4.877	4,70%
Asuntos laborales	4.383	4,23%
Otro y no aplica	4.198	4,05%
Asuntos Civiles	3.180	3,07%
Pensiones y cesantías	2.716	2,62%
Movilidad - transporte e infraestructura	2.443	2,36%
Servicios Públicos	2.364	2,28%
Policivos	2.441	2,35%
Educación - Instituciones Educativas	1.370	1,32%
Consumidor	1.694	1,63%
Planeación, urbanismo e infraestructura	942	0,91%
Hábitat - vivienda	250	0,24%
Disciplinarios	913	0,88%
Impuestos	553	0,53%
Hacienda, gestión, catastro	446	0,43%
Control social y varios	327	0,32%
Gestión, contaminación ambiental	133	0,13%
Asuntos desarrollo económico	94	0,09%
TOTAL	103.661	100,00%

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 15% del total de las PQRSD



recibidas, seguido de temas como: víctimas del conflicto armado interno con un 14.43%, familia con un 12.22%, integración social con un 9.50%, acciones constitucionales con un 6.15%, conciliación con un 5.48%, penales con un 5.08%, gobierno, seguridad y convivencia con un 4.70%, asuntos laborales con un 4.23%, 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.

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 orientación al ciudadano (a).


MARYEMELINA DAZA MENDOZA
Secretaria General