

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

# **INFORME SEGUIMIENTO DE PQR'S SEGUNDO SEMESTRE DE 2014.**

## **PERSONERÍA DE BOGOTÁ, 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 atender los requerimientos ciudadanos, quejas y reclamos formulados, la cual fue modificada por la Resolución 230 del 17 de junio de 2014.

## II. ALCANCE.

Verificar el comportamiento de los requerimientos ciudadanos, quejas y reclamos recibidos que fueron atendidos por la Entidad durante el segundo semestre de 2014.

## 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 segundo semestre de 2014, 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 SINPROC en el segundo semestre del 2014.

## IV. CORRESPONDENCIA GENERAL.

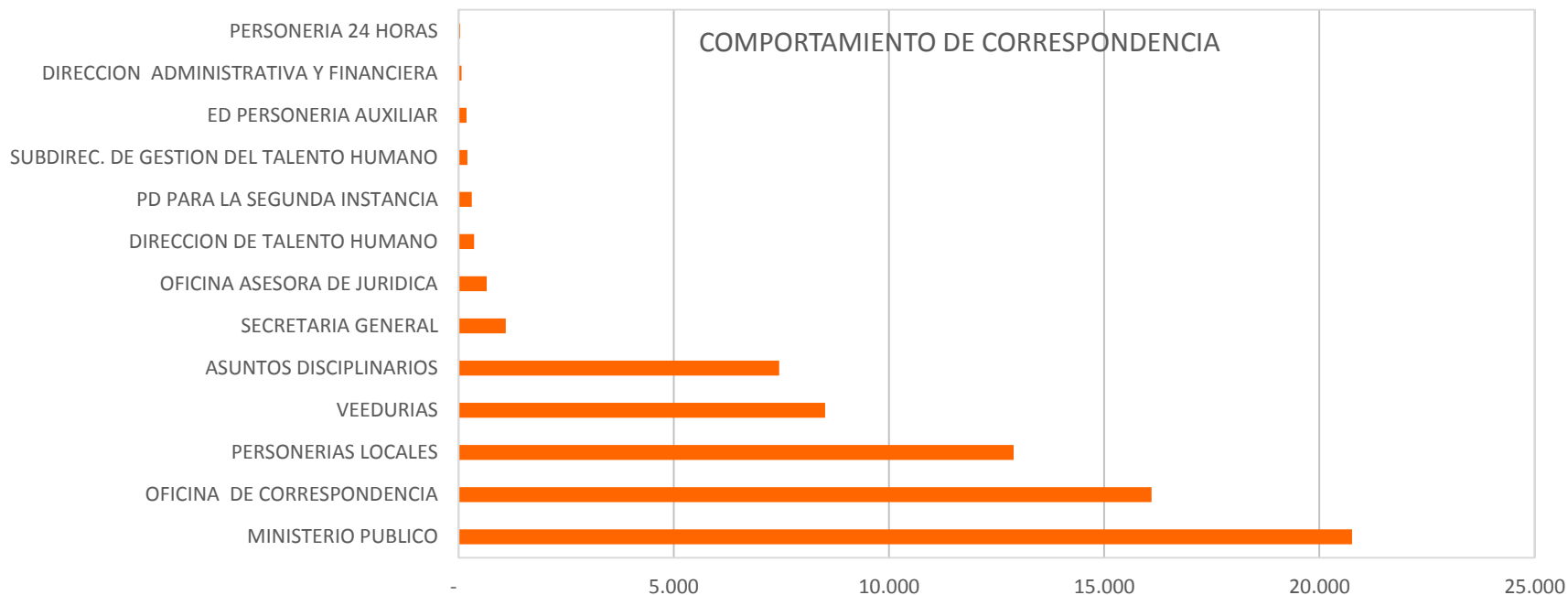
De acuerdo al siguiente cuadro comparativo, el mayor número de documentos que ingresa a la entidad por la Oficina de Correspondencia, fueron asignados en su mayoría a Ministerio Público y Derechos Humanos, Personerías Locales, Veedurías y al Eje Disciplinario.

Igualmente, registra una cifra significativa asignada al grupo de correspondencia, para su valoración y reasignación como mecanismo de control.

### COMPARATIVO SEGUNDO SEMESTRE 2014 CORRESPONDENCIA EXTERNA RECIBIDA

DEPENDENCIA	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
MINISTERIO PUBLICO	2.675	3.440	2.876	3.527	3.214	2.502	2.524	20.758
OFICINA DE CORRESPONDENCIA	2.085	2.819	2.085	2.706	2.490	1.926	1.989	16.100
PERSONERIAS LOCALES	1.676	1.913	1.515	1.971	2.186	1.891	1.747	12.899
VEEDURIAS	1.140	1.319	1.013	1.342	1.394	1.079	1.230	8.517
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1.143	1.180	913	1.160	1.151	1.013	887	7.447
SECRETARIA GENERAL	118	182	138	193	165	178	126	1.100
OFICINA ASESORA DE JURIDICA	62	69	54	59	150	124	137	655
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	55	61	47	62	51	38	48	362
PD PARA LA SEGUNDA INSTANCIA	60	55	44	39	58	19	32	307
SUBDIREC. DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	30	42	27	22	41	26	21	209
ED PERSONERIA AUXILIAR	32	38	30	31	36	11	11	189
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15	14	8	12	8	7	8	72
PERSONERIA 24 HORAS	6	1	14	4	7	2	3	37
SUBDIREC. DE GESTION DOCUMENTAL Y RECURSOS FISICOS	2	3	4	4	4	3	6	26
OFICINA ASESORA DE DIVULGACIÓN Y PRENSA	1	4	2	3	1	4	-	15
OD OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	2	1	2	3	-	1	11
GRUPO CONSTRUCCION DE CIUDADANO	1	1	2	3	3	-	-	10
SUBDIREC. DE DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	3	-	-	2	-	2	1	8
DIRECCION DE TIC	1	-	1	-	-	2	2	6
DESPACHO DEL PERSONERO DE BOGOTÁ	1	-	1	1	2	-	-	5
DIRECCION PLANEACION	1	-	-	1	-	-	1	3
SUBDIREC. DE PRESUPUESTO, CONTABILIDAD Y TESORERIA	-	-	-	1	-	-	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>7.086</b>	<b>8.353</b>	<b>6.777</b>	<b>8.568</b>	<b>8.579</b>	<b>7.026</b>	<b>6.826</b>	<b>53.215</b>

(\*) fuente: Informe presentados por parte de la Subdirección de Recursos Físicos.



De la gráfica anterior, se concluye que 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 Secretaria General, la Ventanilla Anticorrupción, durante este periodo recepcionó 49 quejas contra funcionarios de la Entidad por presunta atención inadecuada, irregularidades en los procesos e incumplimiento de deberes, entre otros temas, las cuales fueron remitidas al Personero Delegado para la Coordinación del Eje Disciplinario para su evaluación y trámite.

QUEJAS PRESENTADAS		
No.	TEMA	CANTIDAD
1	ATENCIÓN INADECUADA	30
2	IRREGULARIDADES PROCESOS	9
3	INCUMPLIMIENTO DE DEBERES	5
4	ANOMALÍAS EN TRÁMITES ONCILIACIONES	3
5	EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES	2
<b>TOTALES</b>		<b>49</b>

ESTADO ACTUAL		
No.	TEMA	CANTIDAD
1	ARCHIVADOS	30
2	PROCESOS EN CURSO	14
3	AUTO INHIBITORIO	3
4	AUTO DE APERTURA O INDAGACIÓN PRELIMINAR	2
<b>TOTALES</b>		<b>49</b>



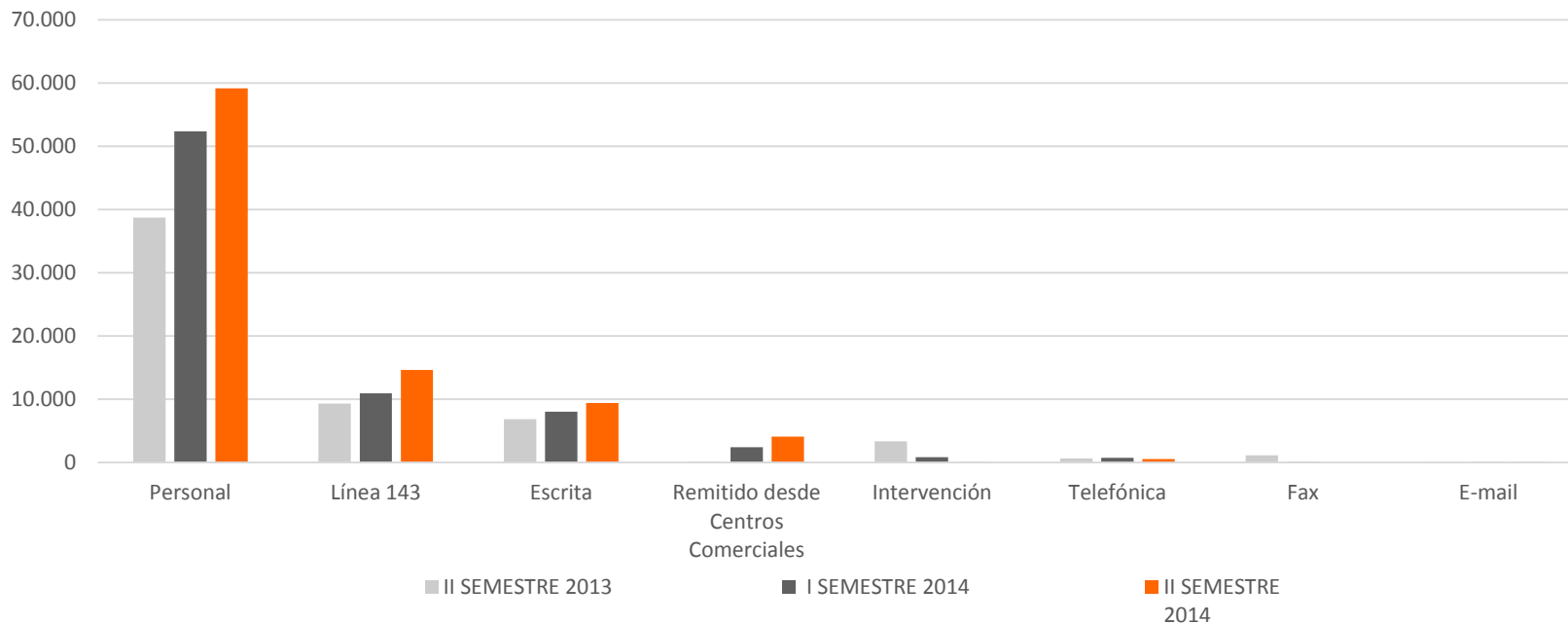
## VI. REQUERIMIENTOS CIUDADANOS SEGUNDO SEMESTRE DE 2014.

La base de datos del Sistema Integrado de Procesos –SINPROC- arroja que durante este periodo recibió un total de 87.842, cifra que representa un incremento del 16,5%, en relación con los 75.417 atendidos en el primer semestre de la vigencia anterior, como se aprecia en el siguiente consolidado.

FORMA INGRESO /RECIBIDO	II SEMESTRE 2013	I SEMESTRE 2014	II SEMESTRE 2014	DIFERENCIA EN CANTIDADES	% DE INCREMENTO
Personal	38.704	52.365	59.170	6.805	13
Línea 143	9.292	10.933	14.648	3.715	34
Escrita	6.856	8.041	9.385	1.344	17
Proveniente de Centros Comerciales.	125	2.406	4.074	1.668	69
Intervención	3.336	828	39	-789	-95
Telefónica (otros)	629	725	515	-210	-29
Fax	1.113	92	-	-92	-100
E-mail	44	27	11	-16	-59
<b>Total General</b>	<b>60.099</b>	<b>75.417</b>	<b>87.842</b>	<b>12.425</b>	<b>16,5</b>

Se evidencia en el segundo semestre un incremento en los requerimientos recepcionados de manera personal, seguidos en su orden por la línea 143, escritos y los provenientes de los Centros Comerciales donde la Entidad hace presencia.

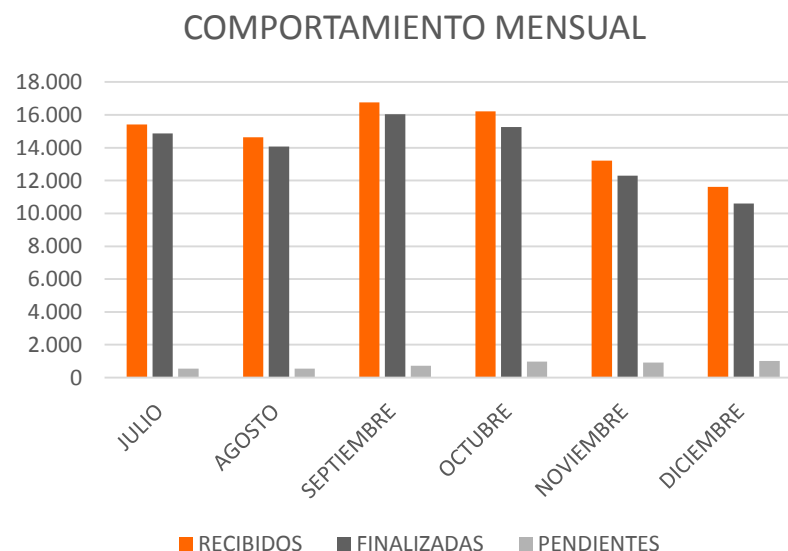
COMPARATIVO FORMA DE INGRESO



## 1. COMPORTAMIENTO MENSUAL.

La siguiente gráfica registra a septiembre y octubre 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.

MES	RECIBIDOS	FINALIZADAS	PENDIENTES	% FINALIZADOS
JULIO	15.415	14.860	555	96
AGOSTO	14.626	14.071	555	96
SEPTIEMBRE	16.765	16.040	725	96
OCTUBRE	16.222	15.255	967	94
NOVIEMBRE	13.205	12.293	912	93
DICIEMBRE	11.609	10.600	1.009	91
<b>TOTAL</b>	<b>87.842</b>	<b>68.523</b>	<b>6.894</b>	<b>78</b>

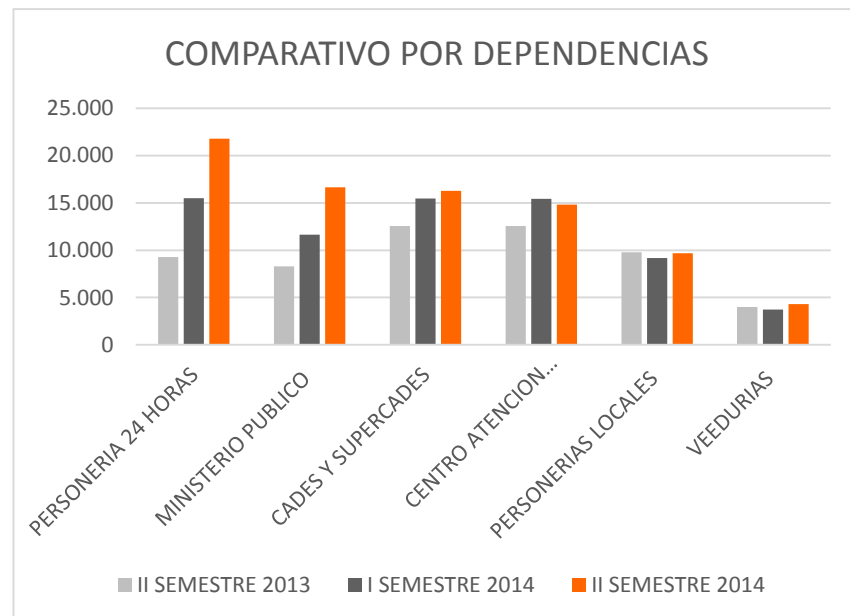


## 2. DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS ATENDIDOS.

De los 87.842 requerimientos recepcionados en la Entidad durante el segundo semestre de 2014, el 95% esto es, 83.513 fueron tramitados en su mayoría por la Personería 24 horas, Ministerio Público, Cades y Supercades, y el Centro de Atención a la Comunidad.

El Ministerio Público representa un incremento del 18% respecto de lo recibido en el primer semestre de la vigencia 2014.

DEPENDENCIA	II SEMESTRE 2013	I SEMESTRE 2014	II SEMESTRE 2014	% INCREMENTO
PERSONERIA 24 HORAS	9.270	15.494	21.787	40,62
MINISTERIO PUBLICO	8.304	11.652	18.977	62,86
CADES Y SUPERCADES	12.537	15.457	16.278	5,31
CENTRO ATENCION COMUNIDAD	12.566	15.426	14.816	-3,95
PERSONERIAS LOCALES	9.782	9.179	9.686	5,52
VEEDURIAS	4.019	3.724	1.969	-47,13
<b>TOTAL</b>	<b>56.478</b>	<b>70.932</b>	<b>83.513</b>	<b>17,74</b>

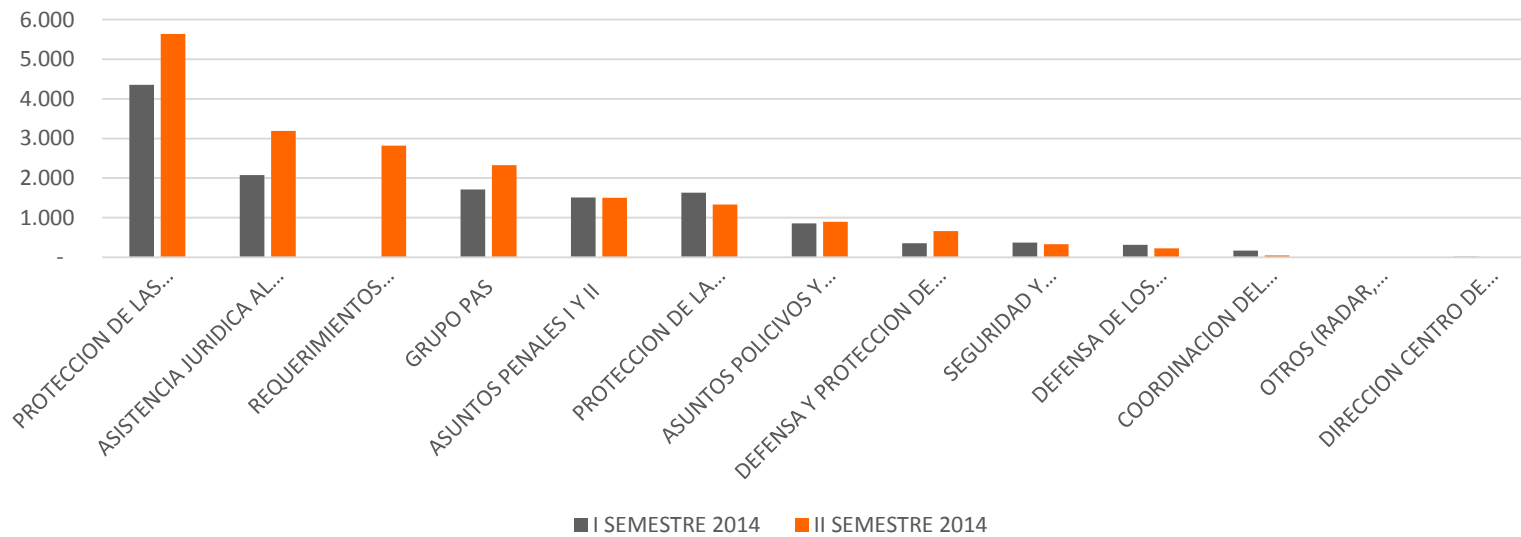


### 3. MINISTERIO PÚBLICO Y DERECHOS HUMANOS:

Durante el segundo semestre de 2014 recepcionó 18.977 requerimientos, los cuales representan un incremento del 64% frente a los registrados en el primer semestre (11.652) y las Delegadas de Protección de las Víctimas, Asistencia Jurídica al Ciudadano 1y el Grupo de Requerimientos Ciudadanos las que mayor número atendieron.

DEPENDENCIA	II SEMESTRE 2013	I SEMESTRE 2014	II SEMESTRE 2014
PROTECCION DE LAS VICTIMAS	1.324	4.351	5.640
ASISTENCIA JURIDICA AL CIUDADANO	1.029	2.078	3.193
REQUERIMIENTOS CIUDADANOS			2.816
GRUPO PAS		1.709	2.329
ASUNTOS PENALES I Y II	1.151	1.507	1.502
PROTECCION DE LA INFANCIA, ADOLESCENCIA, MUJER, ADULTO MAYOR Y FAMILIA	1.864	1.632	1.329
ASUNTOS POLICIVOS Y CIVILES	1.287	860	897
DEFENSA Y PROTECCION DE LOS DERECHOS COLECTIVOS Y DEL CONSUMIDOR	352	356	659
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	190	369	331
DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS	1.043	317	225
COORDINACION DEL MINISTERIO PUBLICO Y DERECHOS HUMANOS	16	170	47
OTROS, AUDIENCIAS DE REQUERIMIENTOS)			6
DIRECCION CENTRO DE CONCILIACION	48	12	3
	<b>8.304</b>	<b>11.652</b>	<b>18.977</b>

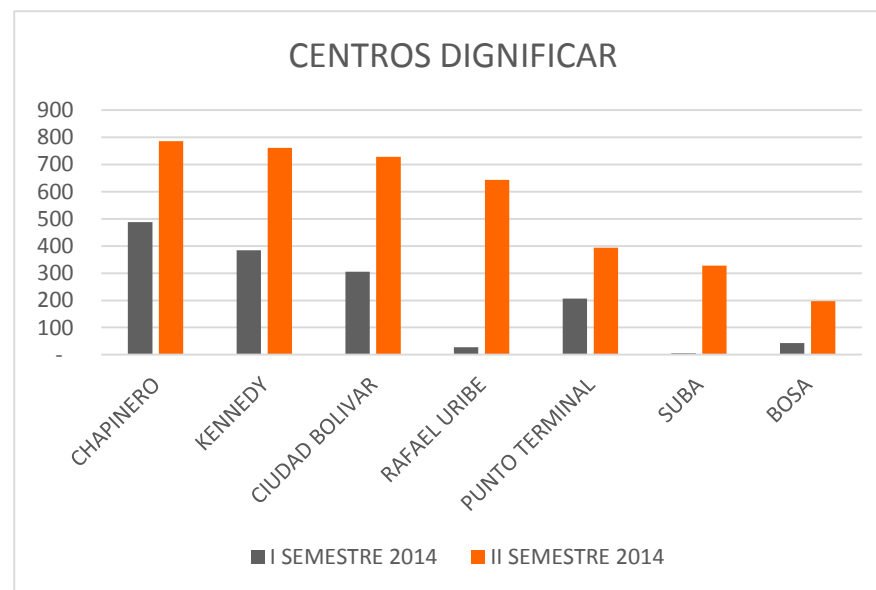
MINISTERIO PUBLICO Y DERECHOS HUMANOS.



De conformidad con la Res. 230 del 17 de junio de 2014, el Grupo PAS hace parte del Ministerio público.

Dentro de este eje es importante resaltar un incremento superior al 100% en lo que respecta a la recepción de declaración de Víctimas del Conflicto Armado en los Centros Dignificar, donde la Personería hace presencia.

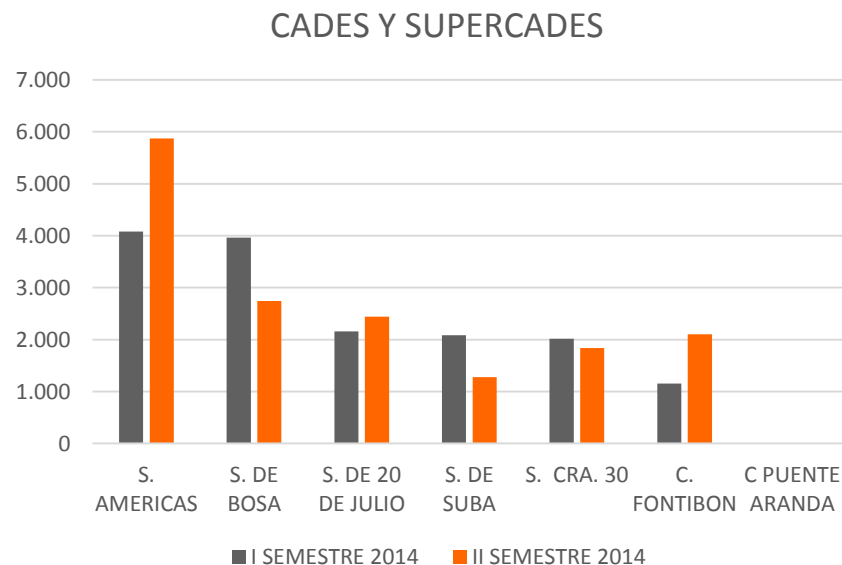
CENTRO DIGNIFICAR	I SEMESTRE 2014	II SEMESTRE 2014
CHAPINERO	488	786
KENNEDY	384	761
CIUDAD BOLIVAR	305	728
RAFAEL URIBE	27	643
PUNTO TERMINAL	207	394
SUBA	5	328
BOSA	43	197
<b>TOTAL</b>	<b>1.459</b>	<b>3.837</b>



#### 4. CADES Y SUPERCADES.

Recibieron 16.278 requerimientos, presentando incremento del 5% frente a 15.457 reportados en el primer semestre del 2014, los cuales han sido tramitados en un altísimo porcentaje, reflejando un aumento en los recibidos en el Supercade de las Américas y Cade Fontibón.

SUPERCADES Y CADES	I SEMESTRE 2014	II SEMESTRE 2014
S. AMERICAS	4.082	5872
S. DE BOSA	3.963	2741
S. DE 20 DE JULIO	2.156	2443
S. DE SUBA	2.085	1276
S. CRA. 30	2.016	1839
C. FONTIBON	1.155	2104
C PUENTE ARANDA		3
<b>TOTAL</b>	<b>15.457</b>	<b>16278</b>

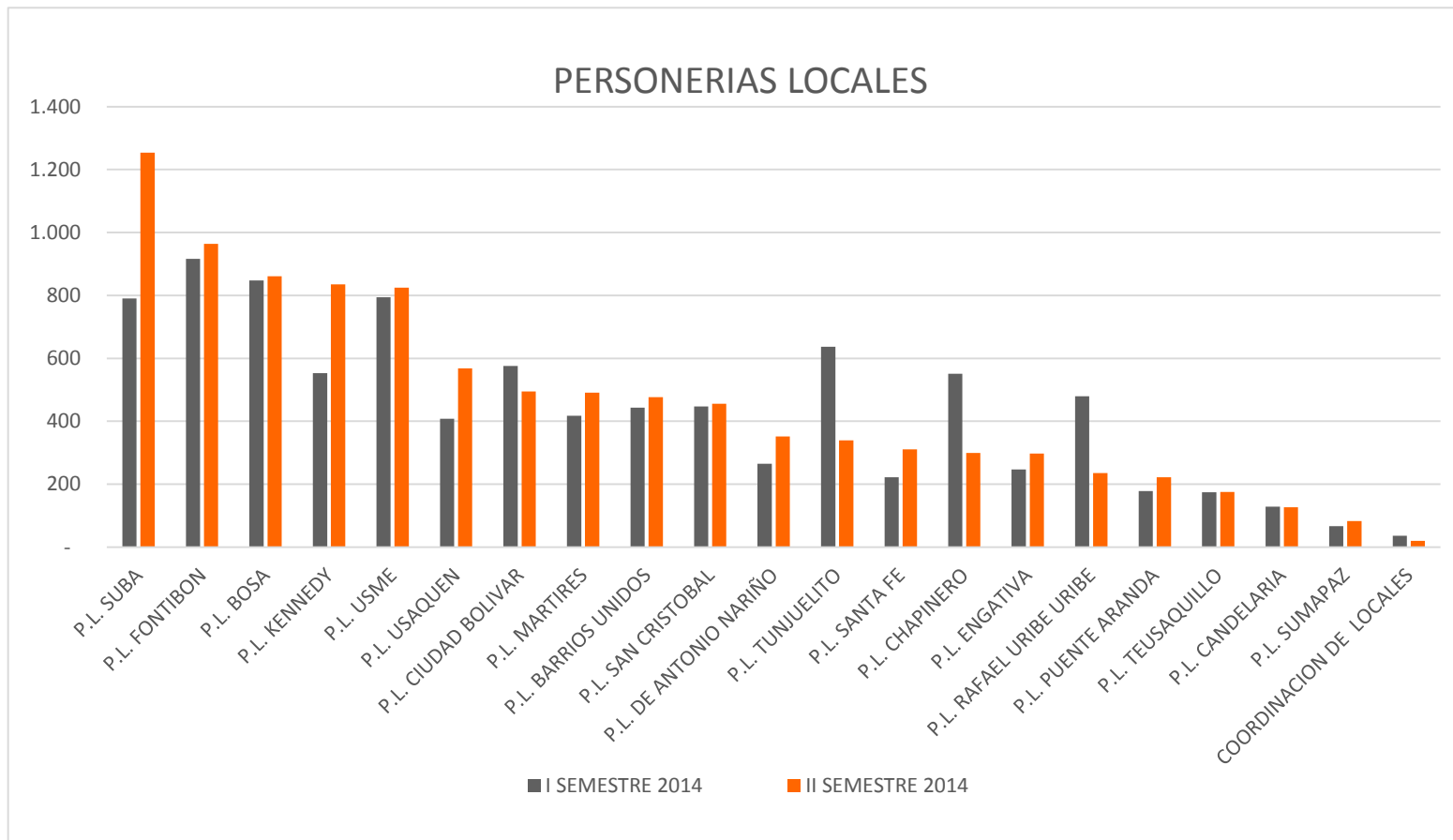




## 5. PERSONERÍAS LOCALES.

Recepcionaron 9.686 requerimientos que representan un incremento del 5.5% frente a los recibidos en el primer semestre de 2014, siendo las localidades de Suba, Fontibón y Bosa las que presentan mayor número de requerimientos atendieron.

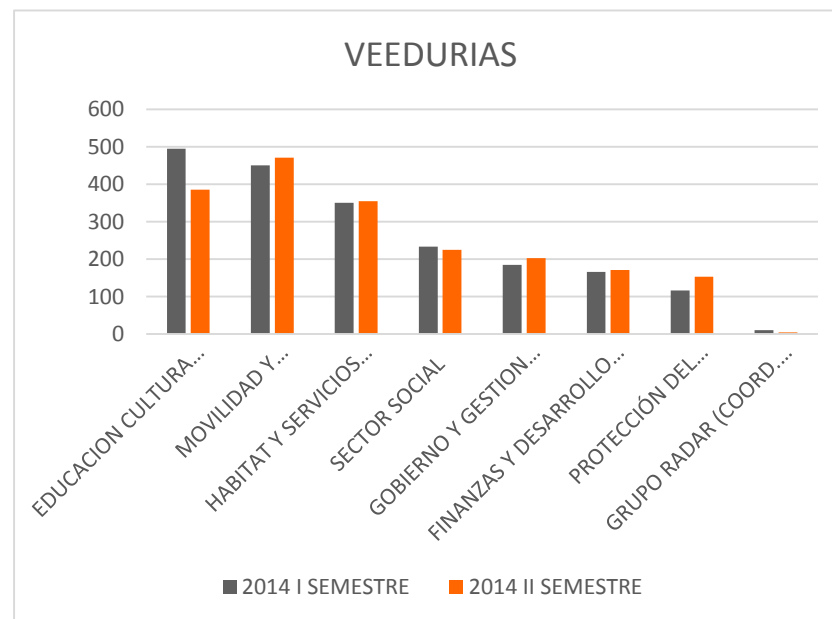
PERSONERIAS LOCALES	I SEMESTRE 2014	II SEMESTRE 2014	FINALIZADOS	PENDIENTES
P.L. SUBA	790	1.254	1.077	177
P.L. FONTIBON	916	964	900	64
P.L. BOSA	848	861	824	37
P.L. KENNEDY	553	835	578	257
P.L. USME	794	825	798	27
P.L. USAQUÉN	408	568	416	152
P.L. CIUDAD BOLIVAR	576	495	458	37
P.L. MARTIRES	418	491	469	22
P.L. BARRIOS UNIDOS	443	477	387	90
P.L. SAN CRISTOBAL	447	456	407	49
P.L. DE ANTONIO NARIÑO	265	352	342	10
P.L. TUNJUELITO	637	339	334	5
P.L. SANTA FE	222	311	204	107
P.L. CHAPINERO	551	299	260	39
P.L. ENGATIVA	247	297	276	21
P.L. RAFAEL URIBE URIBE	480	235	219	16
P.L. PUENTE ARANDA	178	222	188	34
P.L. TEUSAQUILLO	174	175	115	60
P.L. CANDELARIA	129	127	121	6
P.L. SUMAPAZ	67	83	77	6
COORDINACIÓN DE LOCALES	36	20	14	6
<b>TOTAL</b>	<b>9.179</b>	<b>9.686</b>	<b>8.464</b>	<b>1.222</b>



## 7. VEEDURIAS .

En el segundo semestre del 2014, este eje atendió un total de 1.969 requerimientos, que representan una disminución del 89% en relación con los 3.734 tramitados en el primer semestre, lo cual obedece a que el Grupo PAS hasta el mes de junio formaba parte del mismo.

DEPENDENCIA	2014	
	I SEMESTRE	II SEMESTRE
EDUCACION CULTURA RECREACION Y DEPORTE	495	386
MOVILIDAD Y PLANEACION URBANA	451	471
HABITAT Y SERVICIOS PUBLICOS	351	355
SECTOR SOCIAL	234	225
GOBIERNO Y GESTION PUBLICA	185	203
FINANZAS Y DESARROLLO ECONOMICO	166	171
PROTECCIÓN DEL AMBIENTE, ASUNT. AGRARIOS RURALES	117	153
GRUPO RADAR (COORD. VEEDURIAS)	11	5
<b>TOTAL</b>	<b>3.724</b>	<b>1.969</b>



## 8. TEMAS MÁS RECURRENTES.

En el siguiente cuadro los temas más recurrentes por los cuales acude la ciudadanía a la Entidad continúan siendo en su orden: víctimas de la violencia, salud, no competencia, derecho a la seguridad social -pensiones-.

TEMA POR COMPETENCIA	CANTIDAD
PERSONAS VICTIMAS DE LA VIOLENCIA	14.427
DERECHO A LA SALUD	13.283
NO COMPETENCIA	10.021
DERECHO A LA SEGURIDAD SOCIAL-PENSIONES	9.378
MINISTERIO PÚBLICO- ASUNTOS CIVILES	5.073
DERECHO DE PETICIÓN	4.229
CONCILIACIÓN	3.564
DERECHO AL TRABAJO	3.161
SERVICIOS PUBLICOS	2.826
DERECHOS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES	2.503
CONSUMIDOR	1.625
MINISTERIO PÚBLICO- ASUNTOS PENALES	1.576
MOVILIDAD	1.495
SEGUIMIENTO AL DERECHO DE PETICIÓN	1.484
SUJETOS DE ESPECIAL PROTECCION	1.257
QUEJAS ESPECIALES	1.239
DERECHO A LA EDUCACIÓN	1.199
ACCIONES CONSTITUCIONALES	989
PROPIEDAD HORIZONTAL	829
ESPACIO PÚBLICO	781
ACOMPAÑAMIENTO	680
PERSONAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD-SUJETOS DE ESPECIAL PROTECCION	666

## VII. CONCLUSIONES:

1. La correspondencia presenta un incremento del 43% en relación con la recibida en la Entidad durante el primer semestre del 2014.
2. Registra un aumento de 19 quejas contra funcionarios por presuntas irregularidades en el ejercicio de sus funciones, las cuales fueron remitidas para su tramite a la Personería Coordinación del Eje Disciplinario.
3. La base de datos del Sistema Integrado de procesos arroja un incremento del 16.5% de requerimientos ciudadanos recepcionados frente a los del primer semestre de 2014.
4. La atención a personas víctimas del conflicto armado, seguidos del derecho a la Salud, Seguridad Social y Ministerio Público, continúan siendo los temas mas recurrentes por los que acude la ciudadanía a la entidad.
5. Se incremento en un 100% la recepción de declaraciones de víctimas de la violencia en los Centros de Atención Dignificar.

## VII. CONCLUSIONES:

1. La correspondencia presenta un incremento del 43% en relación con la recibida en la Entidad durante el primer semestre del 2014.
2. Registra un aumento de 19 quejas contra funcionarios por presuntas irregularidades en el ejercicio de sus funciones, las cuales fueron remitidas para su tramite a la Personería Delegada para la Coordinación del Eje Disciplinario.
3. La base de datos del Sistema Integrado de procesos arroja un incremento del 16.5% de requerimientos ciudadanos recepcionados frente a los del primer semestre de 2014.
4. La atención a Víctimas del Conflicto Armado, seguidos del derecho a la Salud, Seguridad Social y Ministerio Público, continúan siendo los temas más recurrentes por los que acude la ciudadanía a la entidad.
5. Se incremento en un 100% la recepción de declaraciones a víctimas de la violencia en los Centros de Atención Dignificar.

## VIII. RECOMENDACIONES

1. Propender por la unificación de los sistemas CORDIS Y SINPROC, con el fin de centralizar la información de manera que permita un mayor control en el registro y consolidación de datos.
2. Continuar implementando mecanismos que permitan ejercer un control efectivo sobre el sistema SINPROC.
3. Centralizar en una sola dependencia el procesamiento y consolidación de la información relacionada con el manejo de los requerimientos, quejas, solicitudes y reclamos que son atendidos por los diferentes dependencias, con el fin de garantizar exactitud y oportunidad de la misma.
4. Con motivo de retiro o traslado de los funcionarios, requerir a la entrega del puesto de trabajo como mecanismo de control la relación de los asuntos a cargo y estado de los mismos en el sistema SINPROC, con el fin de efectuar su reasignación a la mayor brevedad posible.