

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

INFORME SEGUIMIENTO DE PQR'S SEGUNDO 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 segundo semestre de 2013.

III. METODOLOGIA.

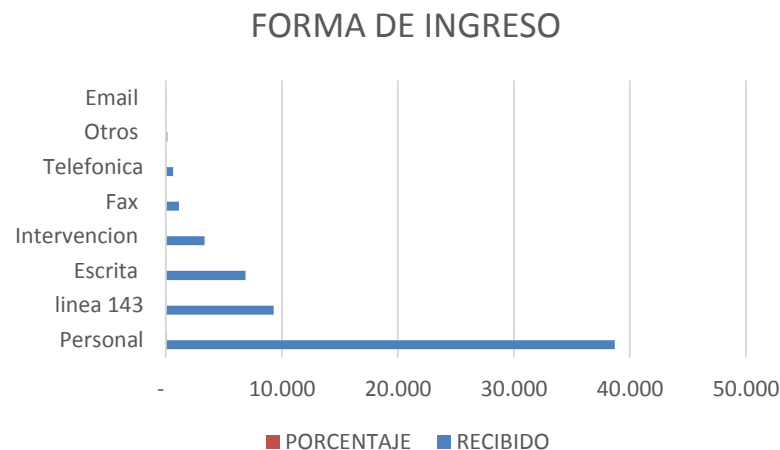
Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno efectuó revisión a la información del módulo “Requerimiento Ciudadano” del sistema SINPROC, del segundo semestre del 2013 suministrado por la Dirección de Tecnologías, Información y Comunicación en hoja de calculo, para el procesamiento de la misma.

Así mismo, se utilizaron las herramientas de las hojas de calculo como el uso de gráficas, que permiten visualizar el estado actual de las PQRS.

IV. SEGUNDO SEMESTRE DE 2013

De acuerdo con los datos arrojados por el sistema, la Personería de Bogotá, D.C. recibió durante el período comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2013, un total de 60.099 requerimientos ciudadanos así:

FORMA DE INGRESO	RECIBIDO	PORCENTAJE
Personal	38.704	64
línea 143	9.292	15
Escrita	6.856	11
Intervencion	3.336	6
Fax	1.113	2
Telefonica	629	1
Otros(*)	125	0
Email	44	0
TOTAL	60.099	

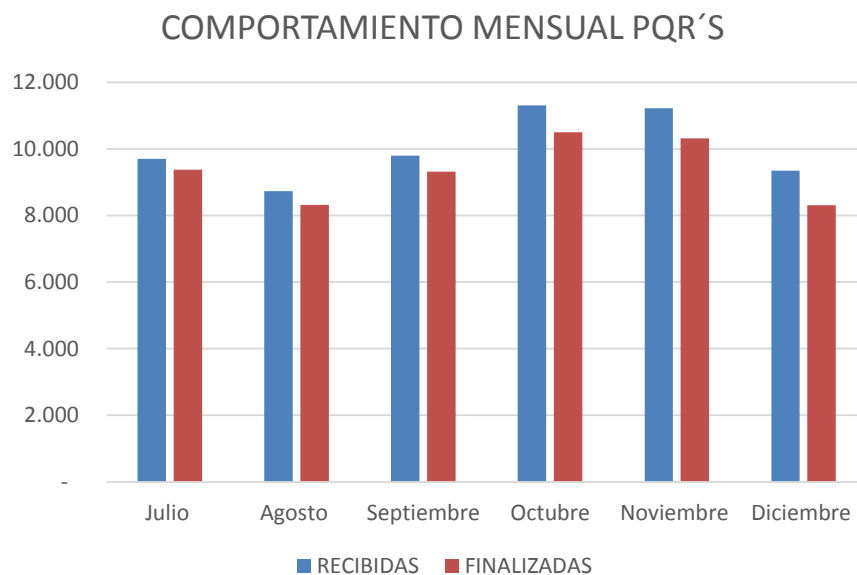


Cifra que representa un incremento del 15% en relación con las reportadas en el primer semestre del 2103, (52,112) como consecuencia del mejoramiento de la imagen institucional, de la efectividad en el trámite de las PQR's, la ampliación de los servicios en centros comerciales, la presencia institucional en Entidades Prestadoras de Salud, sitios de reclusión.

(*) Según registros suministrados por DTICS

Como se evidencia en la siguiente gráfica, el comportamiento mensual de las PQR's ha sido estable, presentando un pequeño incremento en los meses de octubre y noviembre, al parecer como consecuencia de su incursión en Centros Comerciales.

MES	RECIBIDAS	FINALIZADAS	PENDIENTES	PORCENTAJE DE RESPUESTA
Julio	9.699	9.375	324	97
Agosto	8.728	8.320	408	95
Septiembre	9.799	9.317	482	95
Octubre	11.308	10.499	809	93
Noviembre	11.222	10.319	903	92
Diciembre	9.343	8.312	1.031	89
TOTAL	60.099	56.142	3.957	93

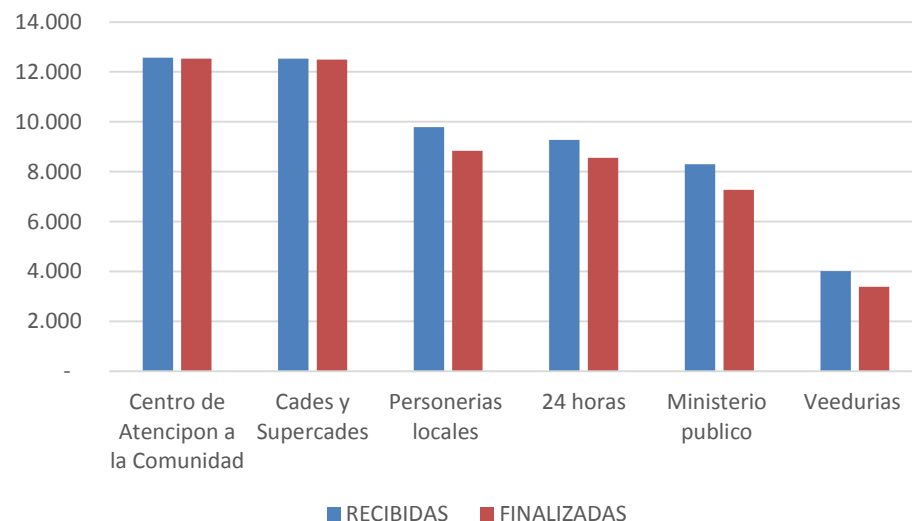


DEPENDENCIAS CON MAYOR NUMERO DE PQRS

De las 60.099 PQR'S recepcionadas, el 94% corresponden a (56.478) , fueron tramitadas ´pr el Centro de Atención a la Comunidad, seguido de los Cades y Supercades , Personerías Locales, Personería 24 Horas, Ministerio Público y Veedurías.

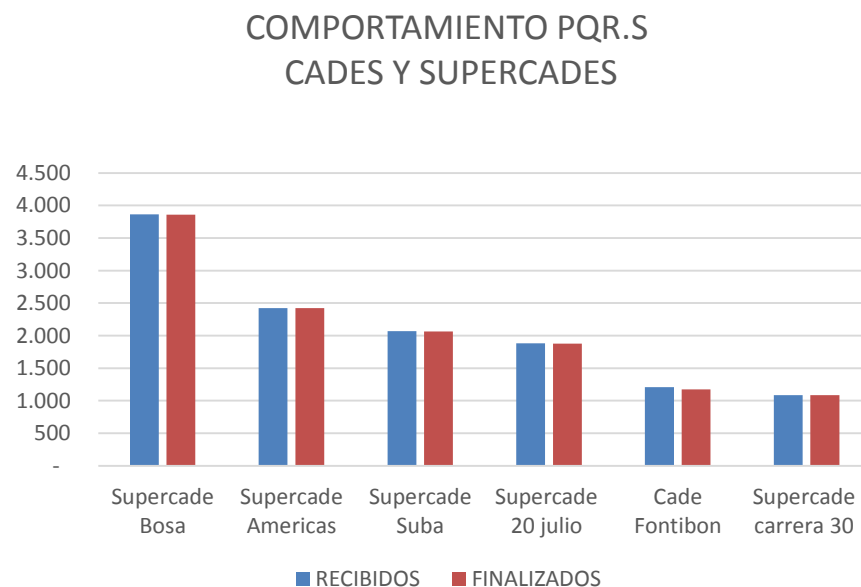
DEPENDENCIA	RECIBIDAS	FINALIZADAS	PORCENTA JE
Centro de Atención a la Comunidad	12.566	12.537	100
Cades y Supercades	12.537	12.490	100
Personerías locales	9.782	8.834	90
24 horas	9.270	8.549	92
Ministerio publico	8.304	7.272	88
Veedurías	4.019	3.387	84
TOTAL	56.478	53.069	94

DEPENDENCIAS CON MAYOR NUMERO DE PQRS



En los Cades y Supercades se atendieron un total de 12.537 PQR, de las cuales se han finalizado el 98%, siendo el Supercade de Bosa el que registra mayor número de PQRs recepcionadas.

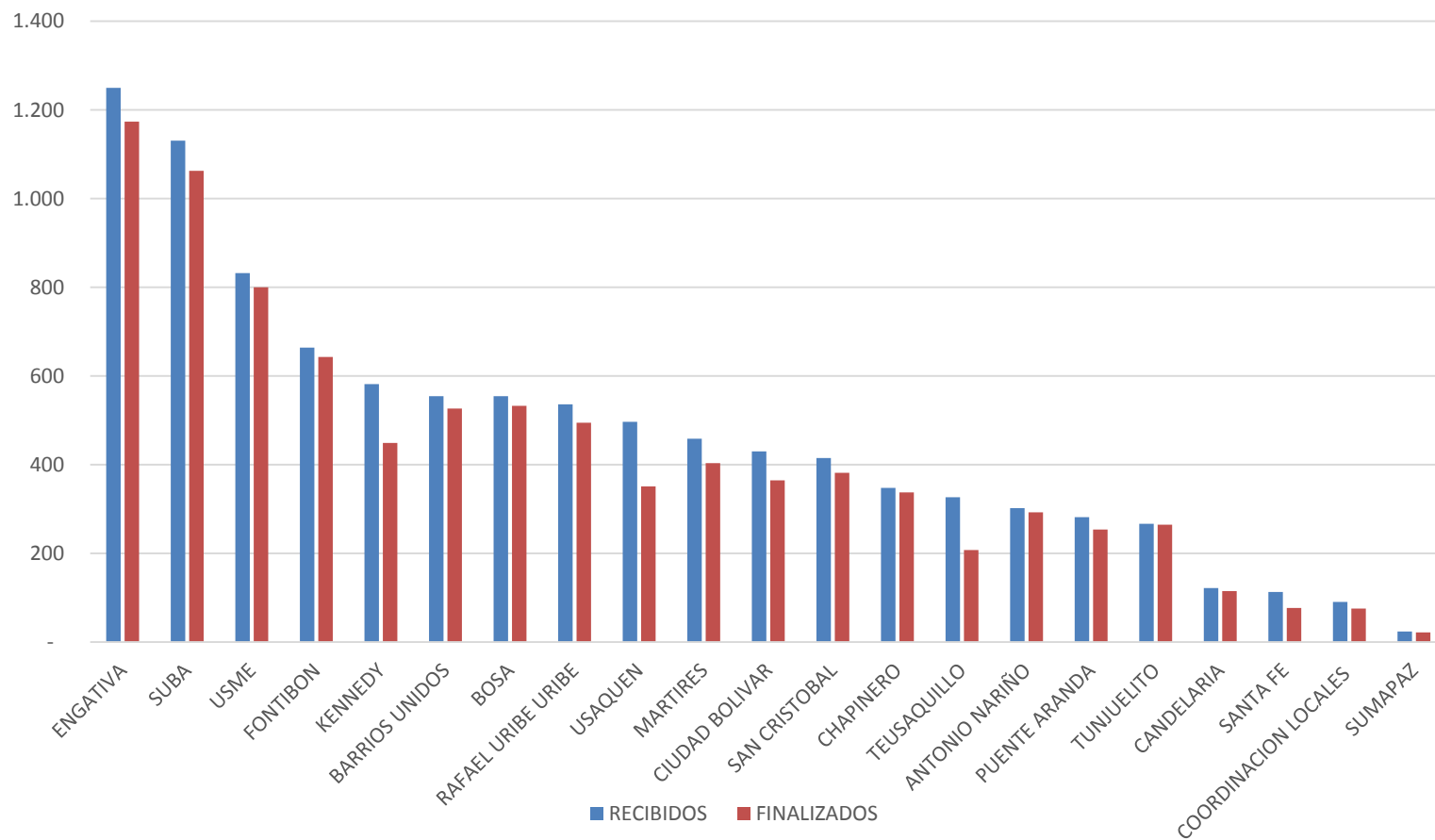
CADES Y SUPERCADES	RECIBIDOS	FINALIZADOS	PENDIENTES,
Supercade Bosa	3.865	3.861	4
Supercade Américas	2.424	2.424	-
Supercade Suba	2.071	2.066	5
Supercade 20 julio	1.882	1.878	4
Cade Fontibon	1.208	1.176	32
Supercade carrera 30	1.087	1.085	2
TOTAL	12.537	12.490	47



Las Personerías Locales recibieron 9.782 PQR's, de las cuales concluyó un 90 %.

PERSONERIA LOCAL	RECIBIDOS	FINALIZADOS	PORCENTAJE
ENGATIVA	1.250	1.174	94
SUBA	1.131	1.063	94
USME	832	800	96
FONTIBON	664	643	97
KENNEDY	582	449	77
BARRIOS UNIDOS	555	527	95
BOSA	555	533	96
RAFAEL URIBE URIBE	536	495	92
USAQUEN	497	351	71
MARTIRES	459	404	88
CIUDAD BOLIVAR	430	365	85
SAN CRISTOBAL	415	382	92
CHAPINERO	348	338	97
TEUSAQUILLO	327	208	64
ANTONIO NARIÑO	302	293	97
PUENTE ARANDA	282	254	90
TUNJUELITO	267	265	99
CANDELARIA	122	115	94
SANTA FE	113	77	68
COORDINACION LOCALES	91	76	84
SUMAPAZ	24	22	92
TOTAL	9.782	8.834	90

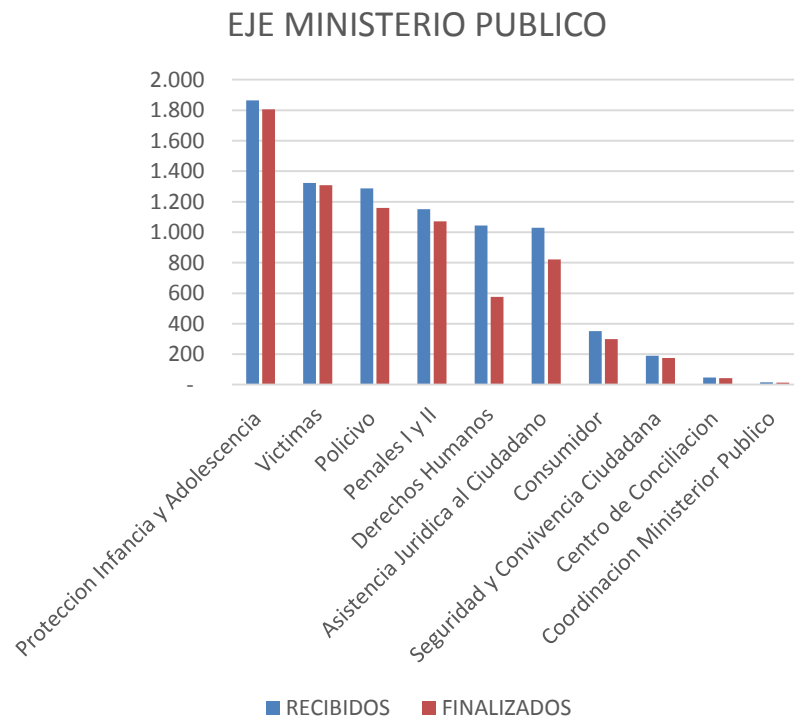
COMPORTAMIENTO DE PQR'S EN PERSONERIAS LOCALES



El Eje del Ministerio Público, por su parte recepcionó 8.304 PQR's, las cuales han sido resueltas 7.272 (88%).

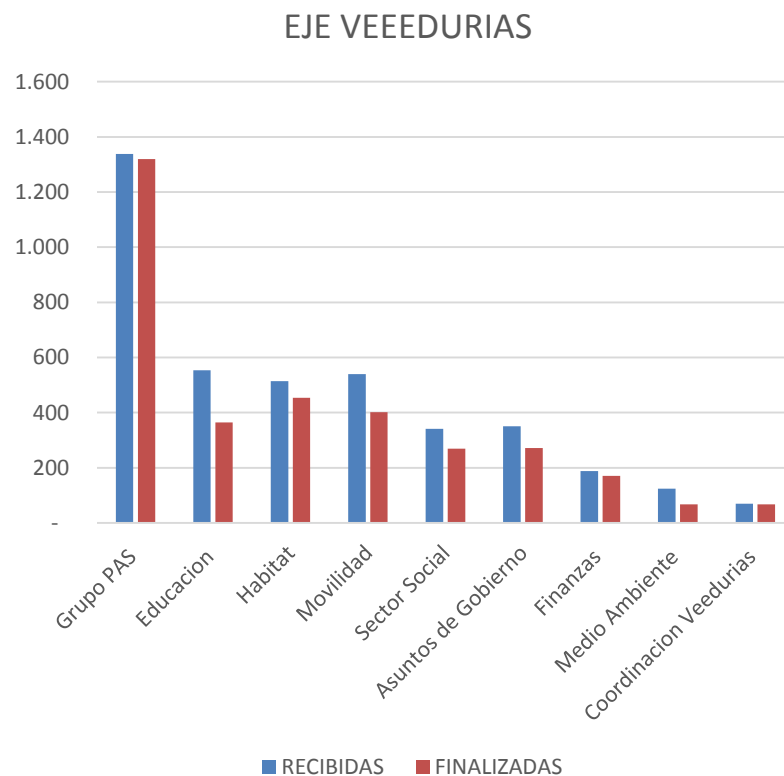
Se resaltan las Personerías Delegadas para la Protección Infancia, Adolescencia... y Protección de Víctimas, que reflejan el mayor porcentaje recibido, evidenciando su importancia para la comunidad, a pesar de haber sido creadas recientemente -Acuerdo 514 de 2012-.

DEPENDENCIA	RECIBIDOS	FINALIZADOS	PORCENTAJE
Protección Infancia y Adolescencia	1.864	1.806	97
Víctimas	1.324	1.308	99
Policivo	1.287	1.159	90
Penales I y II	1.151	1.071	93
Derechos Humanos	1.043	575	55
Asistencia Jurídica al Ciudadano	1.029	821	80
Consumidor	352	300	85
Seguridad y Convivencia Ciudadana	190	175	92
Centro de Conciliación	48	44	92
Coordinación Ministerial Pública	16	13	81
TOTAL	8.304	7.272	88



El Eje de veedurías recibió 4019 PQRs, de las cuales concluyó 3.387 (84%). En su orden se destaca el grupo Personería Asistencia en Salud- PAS-, que hace parte de la misma, (Res 154 del 11 de julio de 2013), debido a la gran acogida que ha tenido por parte de la comunidad su intervención en los hospitales de la red Pública de Bogotá.

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	FINALIZADAS	PORCENTAJE
Grupo PAS	1.338	1.320	99
Educación	554	364	66
Hábitat	514	454	88
Movilidad	540	402	74
Sector Social	341	269	79
Asuntos de Gobierno	350	272	78
Finanzas	188	171	91
Medio Ambiente	124	68	55
Coordinación Veedurías	70	67	96
TOTAL	4.019	3.387	84



TEMAS MAS RECURRENTE

De acuerdo con la información registrada en el SINPROC los temas mas recurrentes, durante este periodo correspondieron a:

TEMA	RECIBIDOS
Derecho a la salud	8.278
No Competencia (remitido a otras dep)	7.264
Personas Victimas de la Violencia	6.754
Seguridad Social- Pensiones	6.319
Servicios Públicos	2.901
Ministerio Publico - asuntos civiles	2.439
Derechos de los Niños, adolescentes	2.242
Derecho de petición	1.913
Ministerio Publico - asuntos penales	1.687
Movilidad	1.089
Quejas especiales	1.087
Seguimiento Derecho de petición	1.080
Acompañamiento	1.064
Derecho a la educacion	1.046



V. CONCLUSIONES:

1. Se presenta un incremento del 15% en la recepción de PQR's, en relación con el primer semestre de la vigencia anterior, que puede obedecer entre otros, a la puesta en funcionamiento de nuevas dependencias y grupos de trabajo, que han sido de gran acogida por parte de la comunidad (Acuerdo 514 de 2012 y Resolución 154 de 2013).
2. Mejoramiento de la imagen institucional, debido a la efectividad en el trámite de las peticiones, quejas y reclamos PQR'S, como consecuencia de la presencia de la Entidad en Centros comerciales, instituciones prestadoras de salud y centros de reclusión y la publicidad sobre los servicios prestados en medios de comunicación.
3. De acuerdo con el número de PQR's, recepcionadas, la salud continua siendo el tema primordial por el cual se solicita la intervención de la entidad, seguido de la población víctimas del conflicto armado.

4. Se evidencia que en su mayoría las PQR's han sido atendidas de manera oportuna; sin embargo, algunas dependencias deben adelantar revisión de aquellas que presentan bajo porcentaje de ejecución en su trámite.

5. Incremento significativo respecto a las solicitudes por asuntos de No competencia y servicios públicos, en relación con el primer semestre de la vigencia anterior.

VI. RECOMENDACIONES

1. Teniendo en cuenta que el insumo para el informe de seguimiento semestral de PQRS, se encuentra a cargo de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones y quien administra el SINPROC, se sugiere mantener actualizado permanentemente la base de datos que soporta el sistema, de manera que al consultar las cifras reportadas en los diferentes ítems, los datos sean coherentes entre si.
2. Implementar mecanismos que permitan ejercer control efectivo a los Jefes de las dependencias sobre el Sistema SINPROC y la aplicación de las directrices impartidas.
3. Reforzar lo relacionado con el SINPROC en los programas de inducción y re inducción que incluya a todos los niveles de la entidad.
4. En la entrega de los puestos de trabajo, como consecuencia del retiro o traslado de los funcionarios, se debe verificar el estado actual de las PQR'S a su cargo y dejar constancia en la respectiva acta de entrega.

5. Realizar diariamente el reparto de PQR'S en cada una de las dependencias, incluidas las que ingresan por Internet, con el fin de evitar extemporaneidad en la respuesta.