



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN
(Ley 1712/2014 Art. 9)
PRIMER SEMESTRE DE 2020**

1. INTRODUCCION

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 primer semestre del año 2020.

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 (TIC), y los reportes generados por el Sistema de la Información SINPROC para el primer semestre de 2020.

3. OBJETIVO GENERAL

Consolidar la información que radican por medio escrito, telefónico, personal o en línea, durante el primer semestre de 2020.

INFORME DE PQRSD PRIMER SEMESTRE DE 2020

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 TIC, durante el primer semestre de 2020.

Tabla N° 1		
Solicitudes de Acceso a la Información Pública - Primer Semestre 2020		
DESCRIPCION	CANTIDAD	%
Número de Solicitudes Gestionadas por la Entidad	65.618	98,2%
Número de Solicitudes Trasladas a Otra Entidad	1.205	1,8%
Solicitudes a las que se Negó Acceso a la Información	0	0,0%
Total, de Solicitudes Recibidas	66.823	100,0%

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

Gráfica N° 1



En el periodo analizado, ingresaron a la Entidad 66.823 solicitudes de personas y partes interesadas, de las cuales se dio traslado a otras entidades a 1.205 solicitudes, correspondientes al 1,8%, 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 - PRIMER SEMESTRE DE 2020		
Tipo de Ingreso	Cantidad	Porcentaje
Personal	29.046	43,5%
Escrito – Cordis	9.620	14,4%
Línea 143	4.202	6,3%
Sitio Web / Correo Electrónico	11.942	17,9%
Telefónica	11.857	17,7%
Intervención / Visita Administrativa	156	0,2%
TOTAL	66.823	100%

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



Grafica N° 2



En la tabla N° 2 se ilustra los diferentes medios por los que ingresaron las PQRSD a la Personería de Bogotá, D.C., en el primer semestre de 2020, observándose que el medio más utilizado es la forma presencial con un 43,5%; seguido por canal sitio web – correo electrónico 17,9%; el medio telefónico con 17,7%; escrito–CORDIS con un 14,4%; la línea 143 con un 6,3% y finalmente intervención / visita administrativa 0,2%.

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 elabora la tabla N° 3, en la cual se observa que de las 66.823 solicitudes recibidas por la Entidad durante el primer semestre de 2020, se atendieron de manera inmediata 59.002 solicitudes, que corresponden al 88% brindando atención y orientación a las personas.

Tabla N° 3		
MES SOLICITUD	ESTADO DEL TRÁMITE	
	FINALIZADO	REMITIDO
ENERO	11.296	362
FEBRERO	14.286	589
MARZO	10.864	693
ABRIL	7.150	730
MAYO	8.270	1.715
JUNIO	7.136	3.732
TOTAL	59.002	7.821

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

Gráfica N° 3



4.4 Estado de respuestas a los trámites de las PQRSD.

En cumplimiento de 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

Tabla N° 4		
TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD SOLICITUDES	PORCENTAJE
0 día (s)	48.838	84,20%
1 día (s)	858	1,48%
2 día (s)	1.044	1,80%
3 día (s)	1.003	1,73%
4 día (s)	1.073	1,85%
5 día (s)	470	0,81%
6 día (s)	400	0,69%
7 día (s)	505	0,87%
8 día (s)	563	0,97%
9 día (s)	377	0,65%
10 día (s)	394	0,68%
11 día (s)	650	1,12%
12 día (s)	551	0,95%
13 día (s)	394	0,68%
14 día (s)	487	0,84%
15 día (s)	394	0,68%
TOTAL	58.002	100,00%

De acuerdo con la información contenida en la tabla No 4, se observa que, la Entidad dio respuesta dentro de los términos de ley, 15 días, a 58.002 solicitudes, equivalentes al 86.8% de estas.

Con respecto al 13.2% correspondiente a 8.821 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 quienes tienen a su cargo la materialización del núcleo del derecho de petición.

4.5 PQRSD por ejes temáticos

La tabla N° 5, muestra las tipologías más frecuentes que las personas y partes interesadas presentan y solicitan a la Entidad, así:

Tabla N° 5		
TEMATICA	CANTIDAD SOLICITUDES	PORCENTAJE
Salud	12.621	18,89%
Familia - Integración Social	10.953	16,39%
Otro y no aplica	8.435	12,62%
Víctimas del conflicto armado	6.369	9,53%
Acciones Constitucionales	4.907	7,34%
Gobierno, Seguridad y Convivencia	3.539	5,30%
Asuntos laborales	3.423	5,12%
Conciliación	2.563	3,84%
Penales	1.907	2,85%
Pensiones y cesantías	1.813	2,71%
Educación - Instituciones Educativas	1.558	2,33%
Asuntos Civiles	1.476	2,21%
Servicios Públicos	1.343	2,01%
Consumidor	1.107	1,66%
Movilidad - transporte e infraestructura	899	1,35%
Hábitat - vivienda	839	1,26%
Policivos	815	1,22%
Control social y varios	783	1,17%
Disciplinarios	594	0,89%
Impuestos	234	0,35%
Planeación, urbanismo e infraestructura	232	0,35%
Hacienda, gestión, catastro	174	0,26%
Cultura, Recreación y Deporte	134	0,20%
Gestión, contaminación ambiental	99	0,15%
Asuntos desarrollo económico	6	0,01%
TOTAL	66.823	100,00%

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

En esta tabla se muestra 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 18,89% del total de las PQRSD recibidas, seguido de temas como: familia-integración social con el 16,39%;



víctimas del conflicto armado interno con un 9,53%; acciones constitucionales con un 7,34%; gobierno, seguridad y convivencia con un 5,30%; asuntos laborales con un 5,12%; conciliación con un 3,84%; penales con un 2,85%, 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, con dos 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, reclamos o sugerencias 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 a la Entidad en la mayoría de los casos de forma presencial.

Sin embargo, estas solicitudes y requerimientos realizados de manera presencial, por los usuarios, durante los meses de abril a junio de la presente anualidad han disminuido, atendiendo a la situación de aislamiento que vive en el país, desde el pasado mes de marzo, por efectos de la pandemia del COVID 19; por esta, razón la Entidad ha fortalecido los mecanismos virtuales como una alternativa asertiva de atención y orientación al ciudadano (a).


MARYEMELINA DAZA MENDOZA
Secretaria General