

INFORME DE SEGUIMIENTO QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS (Ley 1474/2011 Art. 76) PRIMER SEMESTRE 2021

1. INTRODUCCIÓN Y ALCANCE

La Oficina de Control Interno, en desarrollo de su rol de evaluador y dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 – Estatuto Anticorrupción, presenta el informe de seguimiento a las quejas, sugerencia y reclamos para el primer semestre del 2021.

La Secretaría General en virtud de la Resolución interna No. 473 del 19 de julio de 2017 recibe y tramita las quejas, sugerencias, reclamos, solicitudes de información, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción, a través de la “**Ventanilla anticorrupción y de quejas y reclamos**” que interpone la ciudadanía en general, en su sede central.

Los ciudadanos cuentan con un link en la página web de la Personería de Bogotá, para presentar en línea y de manera respetuosa Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, diligenciando el formulario QRSD, al igual que el Sistema de Correspondencia SIRUS y el Sistema Integrado de Proceso SINPROC, con el objeto de que la Secretaría General y demás dependencias emitan una respuesta oportuna, o inicien una actuación administrativa o disciplinaria según sea el caso.

El análisis y seguimiento al tratamiento de las quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones se llevó a cabo teniendo en cuenta el informe entregado por la Secretaría General y los reportes generados por el Sistema de Información SINPROC.

2. OBJETIVO

Realizar el seguimiento y verificación al tratamiento de las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción, por negligencia de los servidores públicos en la atención a la solicitud de la ciudadanía, con el fin de efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

3. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia - Art. 23 *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”*.
- Ley 87 de 1993 *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”*.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece 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”*.
- Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”*. Anexo 1 – Estándares para publicación y Divulgación de Información Numeral 10. Instrumento de Gestión de Información Pública- Informe de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la Información.
- Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- Decreto 371 de 2010, *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”*. Artículo 3º - De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital. Numeral 3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

- Resolución 154 de 2013, "Por la cual se reglamenta la tramitación interna de las peticiones y la manera de entender las quejas presentadas ante la personería de Bogotá, D.C, se reorganizan el "Grupo de Correspondencia" y el Grupo de Quejas, Sugerencias y Reclamos" y se crean el "Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos" y el "Grupo Personería para Asistencia en Salud".
- Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015, expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Anexo 1 –Estándares para publicación y Divulgación de Información Numeral 10.10 Informe de Peticiones, quejas reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información.
- Resolución 473 del 19 julio de 2017, "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la gestión de las quejas presentadas ante la personería de Bogotá, D.C, se derogan las resoluciones 154 de 2013, 230 de 2014, 042 de 2015, 283 y 4257 de 2016 y se dictan otras disposiciones.

4. RESULTADOS DEL ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO

De conformidad con el informe de la Secretaría General se registraron durante el primer semestre de 2021, un total de setenta y siete (77) solicitudes QRSD interpuestas ante la entidad por parte de la ciudadanía.

Es de anotar que sigue la tendencia de recibir menos QRSD por parte de la ciudadanía, toda vez que se presentó una reducción del 14.41% con respecto al periodo anterior, pasando de ciento diez (110) del periodo 2020 a setenta y siete (77) de este periodo.

La Secretaría General recibe las QRSD, y una vez que ingresa con el formato 15-RE-09 que aplica la protección de datos, esta se traslada a Oficina de Control Disciplinario Interno, que es la instancia encargada de determinar, si la queja, reclamo, sugerencia o denuncia presenta una conducta que puede ser constitutiva de falta disciplinaria; y si por el contrario se trata de una FELICITACIÓN, se remite a la Dirección de Talento Humano de la Entidad.

De las setenta y siete (77) QRSDs recibidas por la Secretaría General y remitidas a la Oficina de Control Disciplinario Interno, durante el primer semestre de 2021, el 41% se encuentran en etapa de “Indagación Preliminar” dentro del proceso Disciplinario, un 13% fue reportado como “NO Radicado en este Despacho”, es decir, no entró por Ventanilla Anticorrupción y un 45% fueron re-direccionadas a las respectivas coordinaciones y/o Direcciones de las áreas u oficinas que fueron objeto de alguna QRDS, para adelantar “Planes de Mejoramiento”.

A continuación, se presenta el seguimiento de las QRSD restantes remitidas a las diferentes dependencias de la Personería las cuales fueron direccionadas por ser de su competencia con el resultado de las medidas administrativas y correctivas adoptadas por cada una de ellas.

Con memorando 2021-IE-0017563 del 11-08-2021 la Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos, informa el resultado de las acciones adelantadas para el fortalecimiento y mejora de la Línea 143 a partir de febrero de 2021, en respuesta al Sinproc 2911352 de 2021 relacionadas a continuación:

1. La Personería Delegada, para la Orientación y Asistencia a las Personas, desde febrero del 2021 inició un proceso de fortalecimiento del talento humano pasando de 20 funcionarios y contratistas a 26 para el mes de agosto de 2021.

El anterior fortalecimiento permitió que a partir del 26 de marzo se retomara la atención en la noche que desde el 12 de febrero se encontraba interrumpida, así como que el personal de planta no tuviera que continuar apoyando la atención los fines de semana, y un mayor número de personal atendiendo los canales en el turno de la tarde.

En el marco del proceso de mejora continua y de calidad, desde el mes de febrero de 2021, esta Delegada ha realizado las siguientes acciones:

- ✓ Implementación de un protocolo de calidad con el fin de realizar un proceso de seguimiento a las atenciones brindadas por los diferentes canales de atención del equipo de la Línea 143 (telefónico, chat y WhatsApp), a través de un referente de calidad, encargado de validar el cumplimiento de dicho protocolo.
- ✓ Reuniones con las delegadas de Víctimas, Salud donde se les compartió el protocolo actual (en espera de sus observaciones al respecto), Consumidor,

- Asuntos Jurisdiccionales y la Dirección de Conciliación, para la actualización de los protocolos de atención en relación con los asuntos de su competencia.
- ✓ Igualmente se cuenta con un proceso de retroalimentación permanente al equipo y con mayor énfasis cuando se presenta alguna situación particular con algún petionario.

2. Mensualmente, la Personería Delegada para la Orientación y Asistencia a las Personas, presenta a la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos el informe con las estadísticas de atenciones en el equipo de la Línea 143, a través de sus tres canales de atención, lo que ha permitido la retroalimentación constante, para la toma de decisiones encaminadas al mejoramiento de la atención a las personas

Igualmente, informa que fueron recepcionadas las quejas identificadas con los radicados Sinproc 2937941 y 2937515 en las cuales se concluyó que la funcionaria se ciñó a los protocolos internos de atención, no obstante se le recomendó que la atención debe ser digna, cálida, decorosa, oportuna, eficiente, eficaz y decorosa, haciendo énfasis en el ciudadano del tono de voz y el lenguaje utilizado que fue lo que pudo molestar a los petionarios, lo cual la funcionaria se comprometió a atender las observaciones.

En respuesta a la solicitud de Información, con radicados 2021ER0170379; 2021ER0168565; 2021ER0168427; de fechas 26/06/2021; 16/06/2021; 16/06/2021 del Centro de Atención de la Comunidad CAC, se le informó al petionario que la Personería de Bogotá, D. C., presta los servicios de atención presencial en el Centro de Atención de la Comunica CAC, ubicado en la Calle 16 # 9 – 15; en las veinte (20) Personerías, Locales; en los CADES; SUPERCADES y otros puntos de atención de la ciudad de Bogotá; de igual forma, la Entidad garantiza la prestación de solicitudes de trámites y servicios, en los canales de atención virtual en la página WEB en el enlace: <https://www.personeriabogota.gov.co/>

En cuanto a los radicados con SIRIUS 2021-ER-0172905 Y SINPROC 172905, la queja presentada por la señora Elvira Constanza Guerrero Parra fue atendida oportunamente, inicialmente por vía telefónica donde se le indicó los servicios prestados por la entidad y los horarios de atención en donde hace presencia la Personería de Bogotá, excusándonos por cualquier inconveniente que haya podido presentar.

Para la Personería Delegada para la Coordinación de Gestión de Personerías Locales, comprometida con las políticas de buen servicio al ciudadano, desarrolló actividades administrativas tendientes a mejorar el servicio por parte de los funcionarios asignados a las personerías locales.

La Personería Local de la Candelaria presentó un informe frente a los hechos narrados por el peticionario mediante oficio número 2021-IE0016403, en el cual manifiesta con evidencias que la personería no estuvo cerrada y no fue posible

realizar la atención, toda vez que, en el momento que acudió el ciudadano se estaba atendiendo otros usuarios internos y externos.

Con el objeto de fortalecer el grupo de trabajo de esa personería local y para que, en lo sucesivo no ocurra nuevamente hechos que afecten la prestación del servicio, se priorizó la asignación de dos contratistas profesionales que tienen entre sus obligaciones atender usuarios y adicionalmente se solicitó la asignación de un judicante que apoya esta área.

En cuanto a la queja con número 2935365 de 2021, asignada a la personería Local de Usaquén, se pudo evidenciar que ésta realiza mensualmente reunión de trabajo interna, en donde se revisa el estado de las peticiones para verificar que se tramiten en los términos establecidos en la ley.

Por último, desde esta coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos se adelantó en el segundo trimestre del presente año una veeduría cuyo objetivo se concentró en verificar qué acciones e intervenciones han realizado las Alcaldías Locales de Usaquén, Chapinero, Santa Fe, San Cristóbal y Usme, con relación a las normas y decisiones emitidas para la protección de los cerros orientales.

Respecto a los casos de la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, éstas se abordaron con llamado de atención verbal al implicado, adopción de medidas correctivas mediante oficio, especialmente en precisar tiempos de atención y horarios al público en los diferentes puntos de atención y respuestas al peticionario.

Desde la Dirección de Talento Humano se dio respuesta a la solicitud presentada por el Doctor Luis Federico Duarte Beltrán, con radicado No. 2021 -IE-0017329 donde se aceptan el pago de los valores reconocidos y se realiza la correspondiente gestión ante la Secretaría de Hacienda Distrital con el fin de que se ordene el pago.

Finalmente, a la Dirección de Talento Humano fueron trasladadas de la Secretaría General las QRSD de “**FELICITACIONES**” donde las personas agradecen por la oportuna, acertada y excelente orientación, asistencia e intervención por parte de la Personería de Bogotá en la solución de sus necesidades.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Personería de Bogotá, tiene dispuesto en su página WEB en el link **AL SERVICIO DE LA CIUDAD** con la ruta “Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones\botón **PQRSD** los siguientes formularios que permiten registrar las necesidades, peticiones, solicitudes y requerimientos ciudadanos.

The screenshot shows the 'Registro de PQRSD' (Petition, Complaint, Claim, Suggestion, Denunciation) registration page. At the top left is the logo of the Personería de Bogotá, D.C. The main heading is 'Registro de PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia.)'. Below this is the instruction 'SELECCIONE LA ENTIDAD CONTRA LA CUAL DESEA INTERPONER LA PQRSD'. There is a field for 'Señor(a) ciudadano(a):' and a note: 'Recuerde que sus datos personales e información suministrada será almacenada y tratada con la reserva prevista en la ley 1581/2012 sobre protección de datos personales.' Three buttons are visible: 'PERSONERÍA', 'PETICIONES Y DENUNCIAS A OTRAS ENTIDADES (Requerimientos Ciudadanos)', and 'CONSULTE EL ESTADO DE SU PQRSD'.

En el formulario dispuesto en la página WEB, el link de la **PERSONERÍA** permite que el usuario inicie el registro de una QRSD (Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, Agradecimiento-Felicitación) contra funcionario(s) de la Personería de Bogotá D.C.

Lo anterior, con el concurso y la destacada labor de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, en conjunto con las dependencias involucradas en el mejoramiento del procedimiento de las PQRSD, en habilitar y mejorar los formularios para el registro de las PQRSD

La Personería de Bogotá D.C., para el año de 2021 sigue en la estrategia del buen servicio reflejado en la misma cantidad de PQRSD, resultado de las acciones de mejora emprendidas por las diferentes dependencias en el marco de las capacitaciones en “Servicio al ciudadano” y las innumerables actividades para disminuir el estrés desarrolladas por la entidad, todo apuntando a una mejora en la atención de los servicios ofrecidos por la Personería de Bogotá a los usuarios.

No obstante, se hace necesario actualizar la Resolución 473 del 19 de julio de 2017 “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la gestión de las quejas presentadas ante la Personería de Bogotá D.C...”, en especial el artículo

quinto: VENTANILLA ANTICORRUPCIÓN, numeral 2. “Remitir al Personero Delegado para la Coordinación de Asuntos Disciplinarios las quejas presentadas en contra de los funcionarios o contratistas de la Entidad.”; en el entendido que el Acuerdo Distrital No. 755 de 2019 “Por el cual se modifica la Estructura Organizacional, la Planta de Empleos de la Personería de Bogotá, D.C.....” , Artículo 8. – Creación de la Oficina de Control Interno Disciplinario.

Finalmente, con la Resolución 121 de 04 febrero de 2020 “Por la cual se adopta y actualiza el manual específico de funciones y competencias laborales de los empleados de la planta de personal de la Personería de Bogotá, D.C., creados mediante Acuerdo 755 de 2019”.

Esta Oficina recomienda continuar seguir en la mejora de actualizar los procedimientos y formatos, en el marco de las anteriores disposiciones, de tal manera que éstos sirvan de instrumento de análisis y seguimiento con el propósito que la Entidad cuente con confiables elementos de juicio necesarios para la toma de decisiones.

Cordialmente,



JESÚS ALFONSO ESCAMILLA CHÁVES

Jefe Oficina de Control Interno (E)

Elaboró: Pedro Hernando Caicedo Barrero - Oficina de Control Interno
Revisó: Jesús Alfonso Escamilla Cháves- Jefe de Oficina de Control Interno
Aprobó: Jesús Alfonso Escamilla Cháves- Jefe de Oficina de Control Interno