INFORME DE SEGUIMIENTO QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS (Ley 1474/2011 Art. 76) PRIMER SEMESTRE 2019

1. INTRODUCCIÓN Y ALCANCE

La Oficina de Control Interno, en desarrollo de su función de vigilar la gestión que se presta a los ciudadanos del Distrito Capital en 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 segundo semestre del 2018.

La Secretaría General con fundamento en 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 cuenta 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 Distrital CORDIS 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, 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 la 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 acuerdo con el informe de la Secretaría General se registraron durante el primer semestre de 2019, un total de ciento veinte y cuatro (124) solicitudes QRSD interpuestas ante la entidad por parte de la ciudadanía.

Con respecto al periodo anterior se mantuvo el mismo nivel de las QRSD, pasando de un total del segundo semestre de 2018 de ciento veinte y cinco (125) a ciento veinte cuatro (124) 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 la Personería Delegada para la Coordinación de Asuntos Disciplinarios, que es la instancia encargada de determinar, si la queja, reclamo, sugerencia o denuncia presentan una conducta que puede ser constitutiva de falta disciplinaria.

De las 124 QRSD recibidas por la Ventanilla Anticorrupción y remitidas al Coordinación de Asuntos Disciplinarios, durante el primer semestre de 2019, el 45% se encuentran en el proceso Disciplinario y el 55% restante, fue remitido por este Eje Misional a las diferentes Coordinaciones y Direcciones, cuyas dependencias adscritas, fueron objeto de alguna QRDS, a fin de que al interior de éstas, se adoptaran las medidas pertinentes en procura de corregir las conductas impropias de los servidores públicos.

TABLA No.1

ETAPAS PROCESO DISCIPLINARIO Y /O MEDIDAS ADOPTADAS POR DEPENDENCIA	CANTIDAD
ETAPAS DISCIPLINARIO – EVALUACIÓN DE LA QUEJA	41
ETAPAS DISCIPLINARIO - INDAGACIÓN PRELIMINAR	10
ETAPAS DISCIPLINARIO - FINALIZADO CON INIBITORIO	4
ETAPAS DISCIPLINARIO - ARCHIVO EXPEDIENTE	1
TRASLADO - PD COORDINACIÓN MP Y DDHH	13
TRASLADO - DIRECCIÓN TALENTO HUMANO	15
TRASLADO - PERSONERIA AUXILIAR	1
TRASLADO - PD COORDINACIÓN LOCALES Y LOCAL	6
TRASLADO - PD COORDINACIÓN VEEDURIAS	2
TRASLADO - DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	2
TRASLADO - DIRECCIÓN CENTRO DE CONCILIACIÓN	24
TRASLADO - SECRETARIA GENERAL	2
OTROS (ENTIDADES EXTERNAS)	2

En la Tabla 1 inicialmente muestra la distribución y actuaciones al número de QRSD gestionadas por el eje Disciplinario y la etapa en la que se encontraba para este periodo. Es de resaltar que cuarenta y uno (41) se encuentran en evaluación de la queja, cuatro (4) fueron cerradas con auto inhibitorio y respuesta al peticionario, diez (10) se le abrió indagación preliminar y una (1) se archivo el expediente con respuesta al peticionario.

De otra parte, el cuadro refleja las ochenta y ocho (88) QRSD restantes remitidas a las diferentes dependencias de la Personería las cuales fueron gestionadas por ser de su competencia y el resultado de las medidas adoptadas por cada una de ellas.

A continuación, se hará el análisis a las dependencias con mayor número de solicitudes de las cuales arrojaron los siguientes resultados. Con respecto a las veinticuatro (24) QRSD remitidas a la Dirección del Centro de Conciliación donde se tomaron los correctivos necesarios dándole aplicabilidad al Art. 51 de la Ley 734 de 2002.

Seguidamente están las trece (13) QRSD de la Personería Delegada para la Coordinación de Ministerio Público y Derechos humanos, éstas se cerraron 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.

Posteriormente están las seis (6) QRSD remitidas a la Personería Delegada para la Coordinación de Locales, las cuales fueron cerradas. Para ello, se requirieron verbalmente a los funcionario, se establecieron actas de compromiso y se le informó al peticionario de lo actuado.

Subsiguientemente están las dos (2) QRSD remitidas a la Personería Delegada para la Coordinación de Veedurías, dos (2) de la Dirección Administrativa, una (1) de la Secretaría General y dos (2) de la Personería Auxiliar, donde se reconvino al servidor público implicado y se le dio respuesta al peticionario de lo actuado.

Finalmente a la Dirección de Talento Humano fueron trasladadas de la Secretaría General quince (15) QRSD donde la comunidad agradece 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 "Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones\botón **PQRSD** los siguientes formularios que permiten registrar las necesidades, peticiones, solicitudes y requerimientos ciudadanos.

En el formulario **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.;.

En el formulario **PETICIONES Y DENUNCIAS A OTRAS ENTIDADES** (Requerimientos Ciudadanos), le facilita al ciudadano interponer peticiones, quejas y reclamos sobre las relaciones con la administración Distrital (Entidades sobre las cuales la Personería ejerce vigilancia) o denuncias contra un funcionario de otra Entidad.

Lo anterior, para destacar la 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 para el año de 2019 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.

El incremento en la variable "FELICITACIÓN", es sinónimo de una eficiente labor por parte de los funcionarios y un gran reconocimiento de la atención y el servicio por parte del usuario.

Finalmente, esta Oficina recomienda seguir en la mejora de los formatos anteriormente mencionados de tal manera que estos 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,

OMAR ERNESTO HERRERA SÁNCHEZ
Jefe de la Oficina de Control Interno

Proyectaron: Pedro H. Caicedo Barrero – Profesional Especializado 222-02 (E)
Revisó: Omar Ernesto Herrera Sánchez – Jefe de la OCI