

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**SEGUIMIENTO AL INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SOLICITUDES Y DENUNCIAS - PQRSO PRESENTADO POR LA ENTIDAD EN
EL SEGUNDO SEMESTRE 2022**

ABRIL 2023

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. ALCANCE	4
2. METODOLOGÍA.....	4
3. DESARROLLO.....	4
3.1. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	6
3.2. NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES.....	10
3.3. TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD	12
3.4. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	16
4. RECOMENDACIONES	16
5. CONCLUSIÓN	18

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a la Ley 1712 del 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*, en su Título II *“De la publicidad y del contenido de la Información”*, en especial el *“Artículo 9°. Información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado”*, literal g) *“Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.”*, establece en el parágrafo 1.:

“La información a que se refiere este artículo deberá publicarse de tal forma que facilite su uso y comprensión por las personas, y que permita asegurar su calidad, veracidad, oportunidad y confiabilidad (...).”

Igualmente, la Resolución 1519 del 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC:

“Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”,

En especial lo dispuesto en su artículo 4º *“Estándares de publicación y divulgación de contenidos e información”*, que prevé:

“Los sujetos obligados deberán dar cumplimiento a los estándares de publicación y divulgación de contenidos e información aplicable a sus sitios web y sede electrónica establecidos en el Anexo 2 de la presente resolución (...).”

Por lo anterior, y en virtud de la Resolución Interna No. 181 del 13 de mayo de 2022, *“Por la cual se reglamenta la gestión de la Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias en la Personería de Bogotá D.C. y se dictan otras disposiciones”*, la entidad a través de la Secretaría General elabora y presenta el **Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias-PQRSD**.

Así las cosas, la Oficina de Control Interno en su rol de prevención y evaluación de la gestión institucional y dando cumplimiento en especial a lo que corresponde al numeral 4.10 del anexo 2, de la Resolución 1519 del 2020 del MINTIC y a la Resolución interna No. 181 del 2022, presenta los resultados del seguimiento al informe de PQRSD que presentó la Secretaría General correspondiente al segundo semestre 2022, documento publicado en la página web institucional, en el siguiente link: <https://www.personeriabogota.gov.co/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica/informes-pqrsd/send/94-informes-pqrsd/22992-informe-pqrsd-segundo-semester-de-2022>

Carrera 7a No. 21 - 24 Bogotá - Colombia ♦ Conmutador (601) 382 0450/80 ♦ Código Postal 111321

 PersoneriaDeBogota ♦  @personeriadebogota ♦  @personeriabta ♦  PERSONERIADEBOGOTA

www.personeriabogota.gov.co ♦ Línea 143

Aviso de privacidad: Sus datos personales serán tratados conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales, que podrá ser consultada en www.personeriabogota.gov.co.

1. ALCANCE

Seguimiento al informe de PQRSD que presentó la Secretaría General correspondiente al segundo semestre del 2022, en el marco de la Ley 1712 del 2014 y normas concordantes.

2. METODOLOGÍA

A partir de lo establecido en el anexo 2, numeral 4.10 de la Resolución 1519 de 2020 del MINTIC que establece los estándares de publicación y divulgación de contenidos e información, el presente seguimiento se desarrolló en el marco de los siguientes lineamientos de publicación:

- Número de solicitudes recibidas
- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras entidades
- Tiempo de respuesta a cada solicitud
- Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información

De este modo la Personería de Bogotá D.C., para el periodo comprendido entre julio y diciembre del 2022, recibió un total de 84.936 solicitudes y requerimientos ciudadanos de partes interesadas, las cuales se encuentran en la base de datos proporcionada por la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - DTIC, como insumo principal para el análisis de la información del presente seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno – OCI.

3. DESARROLLO

Para el desarrollo de este seguimiento es importante la descripción de los conceptos de los diferentes campos que conforman la base de datos suministrada por la DTIC, la cual se constituyó en el insumo para el Informe de PQRSD presentado por la Secretaría General.

Tabla No. 1. Descripción campos Base de Datos

CAMPO	DESCRIPCIÓN
NUM_SOLICITUD	Es el número de radicado de SINPROC o SIRIUS correspondiente al ingreso de la solicitud.
ID_TRAMITE	Es la clasificación del trámite de acuerdo con la siguiente codificación: 208 – Requerimiento ciudadano vía web 240 – Atención al ciudadano QRSD 290 – Requerimiento ciudadano Personal

4

CAMPO	DESCRIPCIÓN
	295 – Requerimiento ciudadano Escrito
VIGENCIA	Periodo del año del reporte.
TEMA_POR_COMPETENCIA	Clasificación de la solicitud de acuerdo con la competencia.
TEMA_ESPECIFICO	Subdivisión de la solicitud de acuerdo con el tema específico.
ESTADO_TRAMITE	Etapa en la que se encuentra la solicitud, de acuerdo con la siguiente clasificación: - Finalizado - Remitido
DIAS_GESTION	Tiempo de respuesta de la solicitud.
TIPO_PETICION	Identificación de la solicitud de acuerdo con la siguiente clasificación: - Petición de consulta y/o concepto - Petición de copias - Petición de información respecto de la personería - Petición de interés general - Petición de interés particular - Solicitud de seguimiento a una petición
FEC_REGISTRO	Fecha cuando se registra la solicitud.
MES_SOLICITUD	Mes en el que se registra la solicitud.
TEXT017	Identificación del tipo de gestión realizada a la solicitud de acuerdo con la siguiente clasificación: - Asistencia - Intervención - Orientación
NOM_TRAMITE	Identificación del trámite de acuerdo con la siguiente clasificación: - Atención al ciudadano QRSD - Requerimiento ciudadano Escrito - Requerimiento ciudadano Personal - Requerimiento ciudadano Vía web
REGISTRADO_EN	Dependencia donde se registró la solicitud.
TIPO_INGRESO	Identificación del canal por el cual ingreso la solicitud de acuerdo con la siguiente clasificación: - Escrito / SIRIUS - Formulario Express - Intervención / Visita Administrativa - Personal

CAMPO	DESCRIPCIÓN
	- Sitio Web / Correo Electrónico - Telefónica
NOM_ENTIDAD	Nombre de la Entidad a la cual se direcciona el requerimiento ciudadano.
GENERO	Se refiere a los roles, conductas, actividades y atributos contruidos socialmente que una cultura determinada considera apropiados para hombres y mujeres, de acuerdo con la siguiente clasificación: - F (femenino) - I (Intersexual) - L (LGBTI) - M (Masculino)
OBJETO_MOTIVO	Descripción de la solicitud del ciudadano o parte interesada.
LOCALIDAD	Es la localidad donde reside el ciudadano o parte interesada.
FECHA_NACIMIENTO	Fecha en la que nació la persona o parte interesada que realiza la solicitud.
CARACTERISTICA	Condición especial de vulnerabilidad del ciudadano o parte interesada que realiza la solicitud.

Fuente: Construcción propia equipo OCI

3.1. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

De acuerdo con la Resolución interna 181 de 2022¹, la Entidad dispone de los siguientes canales de atención al ciudadano y recepción de PQRS:

- **Presencial:** Se cuenta con la sede principal, el Centro de Atención a la Comunidad (CAC), las personerías locales y las demás sedes externas.
- **Telefónico:** Para la atención de los ciudadanos están la Línea 143 (Chat y WhatsApp) y el Conmutador (601 3820450/80).
- **Escrito – Ventanilla de Correspondencia:** Los puntos de atención autorizados para la recepción del correo físico o postal.
- **Escrito – Ventanilla Anticorrupción:** Espacio destinado para recibir, registrar y dar traslado a la dependencia competente las QRSDF, que los usuarios o partes interesadas formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la

¹ Por la cual se reglamenta la gestión de la Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias en la Personería de Bogotá D.C. y se dictan otras disposiciones

misión de la entidad o sobre presuntas irregularidades en la prestación del servicio.

- **Virtual – Correo electrónico institucional:** Dirección electrónica para la recepción de peticiones, la cual corresponde a: institucional@personeriabogota.gov.co.

Revisada la página web de la Entidad, en la categoría SERVICIOS, subcategoría PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES, se encuentra publicada la información correspondiente a los canales de atención, como se observa en la siguiente imagen:

Imagen No. 1 Información PQRSD página web



De lo anterior, se evidencia que los canales de recepción de solicitudes de la ciudadanía y partes interesadas establecidos en la Resolución Interna 181 de 2022, no se encuentran relacionadas en su totalidad en la página web de la Entidad como se muestra en la imagen No. 1.

Posteriormente al dar clic en el botón **Peticiones, quejas, reclamos o sugerencias PQRS**, se presentan las alternativas que tienen los ciudadanos y partes

interesadas para interponer su solicitud, escogiendo entre la “PERSONERÍA”, “PETICIONES Y DENUNCIAS A OTRAS ENTIDADES” y “CONSULTAR EL ESTADO DE SU PQRSO”, como se observa en la imagen 2.

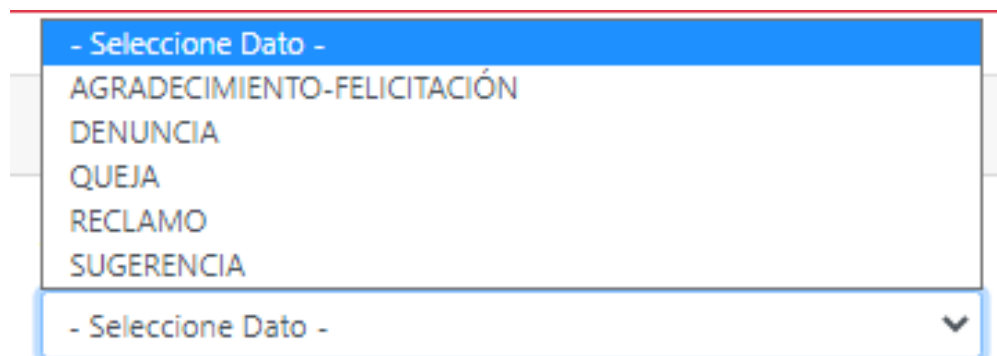
Imagen No. 2. Registro PQRSO página web

Al seleccionar la opción “PERSONERÍA”, se le informa al ciudadano que:

“Usted ha iniciado el registro de una QRSD (Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, Agradecimiento-Felicitación) contra funcionario(s) de la Personería de Bogotá D.C.; si esta es su intención, continúe con el registro de los datos que a continuación se solicitan”.

Adicionalmente se debe elegir la: “Dependencia de la Personería de Bogotá D.C. contra la que desea interponer la QRSD” y el “Tipo de Solicitud – QRSD”. Esta última despliega el siguiente submenú como se observa en la imagen No. 3.

Imagen No. 3. Submenú Registro PQRSD página web “PERSONERIA”



The image shows a web form for PQRSD registration. It features a dropdown menu with a blue header bar containing the text "- Seleccione Dato -". The menu is open, displaying a list of options: AGRADECIMIENTO-FELICITACIÓN, DENUNCIA, QUEJA, RECLAMO, and SUGERENCIA. Below the list is another blue bar with the text "- Seleccione Dato -" and a downward-pointing arrow icon.

De lo anterior, se evidencia que este formulario de registro no contempla las opciones de Peticiones dirigidas a la entidad de conformidad con el artículo 2° “Clasificación y definiciones de las peticiones” de la Resolución Interna 181 de 2022.

Por otra parte, verificada y analizada la base de datos resultante de la captura de información correspondiente a los formularios de ingreso de las solicitudes de los ciudadanos y partes interesadas en la página web de la Entidad (Imagen No. 2), se evidenció que el campo denominado **NOM_TRAMITE**, dentro de la clasificación del trámite denominado “**ATENCION AL CIUDADANO - QRSD**”, además de las solicitudes propias de la misionalidad de la Personería de Bogotá; se encontraron registros de **REQUERIMIENTOS CIUDADANOS**. Así mismo, se observó que la entidad registra las solicitudes de “**ATENCIÓN AL CIUDADANO – QRSD**”, dentro de los **REQUERIMIENTOS CIUDADANOS**.

En la tabla No. 2 se muestra la distribución de las solicitudes por el campo **NOM_TRAMITE**, en la clasificación **ATENCION AL CIUDADANO - QRSD** para el segundo semestre de 2022 se recibieron un total de seiscientos veinticuatro (624) QRSD dirigidas a la entidad, con relación al **Informe Ventanilla Anticorrupción Segundo Semestre de 2022** que publicó la Secretaría General el día 7 de febrero de 2023 en la página web en el siguiente enlace:

<https://www.personeriabogota.gov.co/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica/informes-grsd/send/100-informes-grsd/23002-informe-ventanilla-anticorrupcion-segundo-semester-de-2022>

En el mencionado informe se reporta que “(...) Para el periodo objeto del estudio se recibieron en total 147 QRSD (...)”, encontrándose una diferencia de cuatrocientos setenta y siete (477) solicitudes, respecto de las 624 registradas en la Base de Datos, situación que corrobora la inconsistencia de la información mencionada anteriormente.

Tabla No. 2.
Distribución de las solicitudes por el campo NOM_TRAMITE (Nombre del Trámite)

NOMBRE TRÁMITE	TOTAL
ATENCION AL CIUDADANO - QRSD	624
REQUERIMIENTO CIUDADANO ESCRITO	13.438
REQUERIMIENTO CIUDADANO PERSONAL	66.777
REQUERIMIENTO CIUDADANO VIA WEB	3.557
TOTAL	84.396

Fuente: Construcción propia equipo OCI

Lo anterior, significa que una vez cargada la información de las solicitudes en la Base de Datos, sin tener en cuenta la correcta identificación del trámite, se genera un riesgo, que al materializarse afecta la calidad, veracidad e integridad de la información, que se vería reflejado en las diferencias al elaborar los reportes e informes estadísticos.

3.2. NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES

La Personería de Bogotá, D.C., para el semestre comprendido entre julio y diciembre de 2022, reportó en el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias – PQRSD presentado por la Secretaría General, un total de tres mil quinientos ochenta y tres (3.583) **solicitudes trasladadas a otras Entidades**.

Cotejada la base de datos se encontró que, de las 3583 solicitudes, la Personería de Bogotá, D.C., realizó traslado a 270 entidades. En la siguiente tabla se presenta la distribución de las diez (10) entidades con mayor número de traslados realizados alcanzando un total de 1935, con una representación porcentual del 54%.

Tabla No. 3. Top 10 de Solicitudes Trasladas a otras Entidades

ÍTEM	ENTIDAD	CANTIDAD SOLICITUDES	PORCENTAJE (sobre 3583 solicitudes)
1	PERSONERIA DE BOGOTÁ	493	14%
2	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG	274	8%

3	OTRAS - OTROS	272	8%
4	CAPITAL SALUD - EPS	253	7%
5	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL - SDIS	156	4%
6	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	108	3%
7	SECRETARÍA DISTRITAL DE EDUCACIÓN - SDE	103	3%
8	ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	101	3%
9	FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	98	3%
10	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ - EAB	77	2%
TOTAL		1935	54%

Fuente: Construcción propia equipo OCI

De acuerdo con lo anterior, se observa que la Personería de Bogotá, D.C., ocupa el primer lugar con cuatrocientos noventa y tres (493) solicitudes trasladadas, evidenciando una inconsistencia en la información reportada a la ciudadanía en el referido informe.

Así las cosas, se precisa en la tabla No. 4, la distribución de las solicitudes trasladadas al interior de la Entidad (493), ratificando con ello, la irregularidad en la parametrización de la base de datos, situación que no permite determinar exactamente cuántos requerimientos fueron trasladados verdaderamente a otras entidades, sin que se incluya a la Personería de Bogotá.

Tabla No. 4. Traslados Internos Personería

ENTIDAD	CANTIDAD
PERSONERIA DE BOGOTÁ	395
PERSONERIA LOCAL DE ANTONIO NARIÑO	1
PERSONERIA LOCAL DE BOSA	6
PERSONERIA LOCAL DE CIUDAD BOLIVAR	3
PERSONERIA LOCAL DE ENGATIVA	1
PERSONERIA LOCAL DE FONTIBON	1
PERSONERIA LOCAL DE KENNEDY	19
PERSONERIA LOCAL DE PUENTE ARANDA	7
PERSONERIA LOCAL DE RAFAEL URIBE URIBE	4
PERSONERIA LOCAL DE SANTA FE	1
PERSONERIA LOCAL DE SUBA	23
PERSONERIA LOCAL DE SUMAPAZ	3

ENTIDAD	CANTIDAD
PERSONERIA LOCAL DE TEUSAQUILLO	2
PERSONERIA LOCAL DE USAQUEN	1
PERSONERIA LOCAL DE USME	25
PERSONERIA LOCAL LA CANDELARIA	1
TOTAL	493

Fuente: Construcción propia equipo OCI

Por lo expuesto, la Oficina de Control Interno recomienda realizar la distinción entre las solicitudes que se trasladan a otras entidades y las que son remitidas al interior de la Personería, garantizando así, la integridad de la información publicada a la ciudadanía.

3.3. TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD

Revisada y analizada la base de datos frente a los datos presentados en el Informe de la Secretaría General relacionados con los tiempos de respuesta de las solicitudes presentadas por la ciudadanía y partes interesadas correspondientes a setenta mil novecientos setenta y ocho (70.978) solicitudes que fueron atendidas dentro de los quince (15) días²; la Oficina de Control Interno encontró una diferencia de siete mil veintiún (7.021) solicitudes, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 5. Diferencias Cantidad Solicitudes Información Base de Datos PQRSD atendidas dentro de los términos de Ley

DATOS INFORME SECRETARÍA GENERAL	DATOS VERIFICADOS POR LA OCI	DIFERENCIA
70.978	63.957	7.021

Fuente: Construcción propia equipo OCI

De otra parte, en la siguiente tabla se presenta la distribución de los tiempos de respuesta a las solicitudes, observando que los días de gestión de las PQRSD atendidas con un tiempo superior a quince (15) días equivalen a 20.439 que representan el 24,2% de las solicitudes.

Así mismo, se observa que los periodos de tiempo o días de gestión con mayor cantidad de solicitudes gestionadas por fuera de los tiempos de respuesta conforme

² Ley 1755 de 2015, artículo 14: Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción...

lo señala la ley, se encuentran en el rango entre 16 y 30 días, con un total de 8.050 solicitudes y en el rango entre 31 y 60 días, con 7.393 solicitudes respectivamente.

Tabla No. 6. Distribución Tiempos de Respuesta Solicitudes

DÍAS GESTIÓN	CANTIDAD SOLICITUDES	PORCENTAJE
0-15	63.957	75,8%
16-30	8.050	9,5%
31-60	7.393	8,8%
61-90	2.988	3,5%
> 90	2.008	2,4%
TOTAL	84.396	100%

Fuente: Construcción propia equipo OCI

En el mismo sentido, la tabla No. 7 nos ilustra el comportamiento de las primeras diez (10) dependencias con respecto a los días de gestión superiores a los tiempos de respuesta establecidos en la normatividad vigente; evidenciando que de un total de 20.439 solicitudes con tiempo de respuesta superior a 15 días, en las siguientes dependencias PD para la Orientación y Asistencia a las Personas, Correspondencia, PD para la Familia y Sujetos de Especial Protección Constitucional y PD para la Defensa y Protección de los Derechos del Consumidor se gestionaron 10.278 solicitudes equivalentes al 50% del total de solicitudes atendidas fuera de los tiempos de ley.

Tabla No. 7. Dependencias con mayores Tiempos de Gestión

ITEM	DEPENDENCIA	DÍAS 16-30	DÍAS 31-60	DÍAS 61-90	DÍAS > 90	TOTAL
1	PD PARA LA ORIENTACIÓN Y ASISTENCIA A LAS PERSONAS	2.318	1.768	454	116	4.656
2	CORRESPONDENCIA	980	951	369	210	2.510
3	PD PARA LA FAMILIA Y SUJETOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL	536	795	322	383	2.036
4	PD PARA LA DEFENSA Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR	220	450	375	31	1.076
5	PD PARA EL SECTOR SALUD	617	365	68	24	1.074
6	PERSONERÍA LOCAL DE BOSA	305	272	85	14	676
7	PD PARA LA ASISTENCIA EN ASUNTOS JURISDICCIONALES	204	183	151	126	664

ITEM	DEPENDENCIA	DÍAS 16-30	DÍAS 31-60	DÍAS 61-90	DÍAS > 90	TOTAL
8	PERSONERÍA LOCAL DE SUBA	244	265	96	21	626
9	PD PARA ASUNTOS PENALES I	283	129	36	44	492
10	SECRETARÍA GENERAL	151	157	91	57	456
TOTAL		5.858	5.335	2.047	1.026	14.266

Fuente: Construcción propia equipo OCI

Finalmente, del total de 20.439 solicitudes atendidas fuera de los tiempos de ley durante en el segundo semestre de 2022, la Oficina de Control Interno seleccionó una muestra de trece (13) requerimientos para identificar la trazabilidad en la gestión del trámite como se evidencia en la tabla No. 8.

Tabla No. 8. Muestra Trazabilidad días de Gestión

ÍTEM	FECHA	SINPROC	DÍAS GESTIÓN	SEGUIMIENTO OCI
1	01/07/2022	268181	25	Ingresa el documento (Derecho de petición con destino a EDURED - Departamento Prosperidad Social. cobro de salario prestación de servicios del 1 al 30 de abril) al correo institucional@personeriabogota.gov.co. Se da trámite el 15 de Julio con el envío de los documentos a las diferentes entidades. Sin embargo, el cierre se realiza hasta el 26 de Julio.
2	01/07/2022	3272412	25	El señor solicita información sobre 3 procesos, de los cuales ya había radicado en el 2021, dado que tienen que ver con Fiscalía, la entidad asigna a la delegada PD para asuntos penales. 06/07/2022 se asigna al abogado y 26/07/2022 se oficia a la fiscalía según se reporta en la actuación y se da respuesta al peticionario, se finaliza.
3	09/09/2022	3319908	30	La señora solicita colaboración para asignación cita de ortopedia. El 12/09/2022 la entidad realiza solicitud directa con la EPS, El 30/09/2022 se proyecta oficio de traslado del requerimiento a la Superintendencia de Salud el cual es enviado el 03/10/2022. El 09/10/2022 se da respuesta del trámite al peticionario.
4	24/10/2022	3349838	30	El señor solicita revisar contrato de comodato entre el FDLSC y la JAC del barrio Calvo Sur. El 23/11/2022 le da respuesta la Personería Local de San Cristóbal "nos permitimos informar que el fondo de desarrollo local de san Cristóbal actuó de manera transparente y conforme a la ley".
5	22/07/2022	3285608	60	El 10/08/2022, la entidad envía reclamación a Davivienda para solicitar retiro de los productos que se encuentran a nombre de un ciudadano. El 17/08/2022 envía comunicación al ciudadano del trámite realizado ante la entidad bancaria. El 20/09/2022 se

ÍTEM	FECHA	SINPROC	DÍAS GESTIÓN	SEGUIMIENTO OCI
				informa al peticionario que cual es el trámite que debe seguir dado que no llevo respuesta de Davivienda se finaliza.
6	26/09/2022	293832	53	El ciudadano solicita le suministren copia de los SINPROC generados desde el año 2017 con sus actuaciones. 06/10/2022 se procede a recopilar la información. 18/11/2022. Se realiza entrega de la información solicitada.
7	24/10/2022	272250	58	04/11/2022 LEY DE APOYOS Se realiza visita administrativa. 07/12/2022 se envía oficio al juzgado. Se finaliza el 21/12/2022.
8	01/07/2022	266249	90	17/06/2022 radican queja administración demos San Victorino 07/07/2022 Se envía comunicación al DADEP. 11/07/2022 Se envía comunicación al peticionario indicando el trámite. 22/07/202 se recibe respuesta de fondo de la entidad. 03/08/2022 se envía comunicación de respuesta al peticionario.
9	24/08/2022	3307848	72	Registro WEB. 29/08/2022 Se envía requerimiento a Vanti suspensión servicio de gas y al peticionario comunicando trámite. 23/09/2022 reiteración entidad. 04/10/2022. Vanti da contestación indicando que el 5 de septiembre de 2022 dio respuesta al peticionario. 20/10/2022 se envía comunicación de respuesta al peticionario. 04/11/2022 se finaliza.
10	21/09/2022	3327260	80	Registro WEB. 29/08/2022 Se envía requerimiento a Vanti suspensión servicio de gas y al peticionario comunicando trámite. 23/09/2022 reiteración entidad. 04/10/2022 Vanti da contestación indicando que el 5 de septiembre de 2022 dio respuesta al peticionario
11	01/07/2022	3271828	202	Derecho de petición sobre intervención IDU Humedal Tibanica, 11/07/2022 se proyecta oficio Secretaría Distrital de Ambiente y peticionario. 15/07/2022 se envía documento entidad y peticionario informando el trámite. 24/08/2022 Se recibe respuesta SDA indicando que dio respuesta al peticionario el 29/07/2022. 05/09/22 se proyecta solicitud a SDA para alleguen documentos soporte y se informa al peticionario de la actuación. 08/09/2022 se realiza envío a SDA y peticionario y se registra. Se recibe respuesta que es registrada 27/09/2022. 05/12/2022 se retira solicitud SDA información sobre el contratista y se remite a la oficina de control interno. 30/12/2022 se registra actuación SINPROC 3278672 ARCHI. 06-01/2023 se recibe respuesta SDA respecto cumplimiento contratista. 24/01/2023 se proyecta oficio al peticionario. 26/01/2023 se realiza envío respuesta peticionario. 28/02/2023 se finaliza.
12	01/07/2022	25819	202	16/06/2022 Ingresa por correo institucional. Se crea en PD para los sectores de Gestión Pública, Gestión Jurídica y Gobierno con SINPROC 262668 quienes generan comunicación al peticionario y dan traslado a la PL USME 22/06/2022 con radicado No 2022-IE-0025819. Finalizan actuación 22/08/2022. 08/07/2022 PL USME elabora oficios de traslado para estación 5 de policía, alcaldía local y respuesta de actuación peticionario. 14/09/2022 se realiza visita administrativa. 20/01/2023 se recibe

ÍTEM	FECHA	SINPROC	DÍAS GESTIÓN	SEGUIMIENTO OCI
				respuesta Alcaldía Local. No se observa finalización de la actuación
13	01/07/2022	269408	202	Copia de solicitud petición radicada UAESP. 12/07/2022 se envía comunicación UAESP y peticionario informando actuación. 28/07/2022 se realiza audiencia pública. 24/10/2022 se recibe respuesta UAESP. 28/10/2022, reunión de seguimiento a compromisos se plantea continuar con seguimiento del tema para el año 2023. 20/01/2023 se acumulan las diligencias al SINPROC 28631, correspondiente a la APCFP adelantada respecto a la operación del RSDJ. Se finaliza.

Fuente: Construcción propia equipo OCI

3.4. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

La Secretaría General en el informe de PQRSD presentado del segundo semestre 2022, en su numeral 4.1 determinó que todas las solicitudes de información se atendieron, por lo tanto, se afirma que la Entidad no negó ninguna solicitud de acceso a la información presentada por la ciudadanía o partes interesadas durante el periodo evaluado.

4. RECOMENDACIONES

- 4.1 Actualizar en el informe PQRSD que presenta la Secretaría General, en su parte introductoria, la Resolución 473 de 2017, ya que se encuentra derogada por la Resolución Interna No. 181 del 13 de mayo del 2022 *“Por la cual se reglamenta la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias en la Personería de Bogotá D.C. y se dictan otras disposiciones”*, la cual es la actualmente se encuentra vigente.
- 4.2 Actualizar la Resolución Interna 181 de 2022, en referencia con el artículo 8° *“Informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias”* de conformidad con lo establecido en el Anexo 2, numeral 4.10 de la Resolución 1519 del 2020 de MinTIC que establece los *“Estándares de Publicación y Divulgación de contenidos e información”* donde se prevé una periodicidad trimestral.
- 4.3 Actualizar el formulario de entrada para el registro de las solicitudes, en el sentido de incluir todos los canales de ingreso de peticiones para que el campo denominado **“TIPO_INGRESO”** de la base de datos, contemple las diferentes modalidades establecidas en la Resolución interna 181 de 2022. De igual manera se unifique la información publicada en la página web de la Entidad.

16

Carrera 7a No. 21 - 24 Bogotá - Colombia ♦ Conmutador (601) 382 0450/80 ♦ Código Postal 111321

 PersoneriaDeBogota ♦  @personeriadebogota ♦  @personeriabta ♦  PERSONERIADEBOGOTA

www.personeriabogota.gov.co ♦ Línea 143

Aviso de privacidad: Sus datos personales serán tratados conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales, que podrá ser consultada en www.personeriabogota.gov.co.

4.4 Considerando que el objeto de la Resolución interna 181 de 2022 consiste en *“Reglamentar al interior de la Personería de Bogotá, D.C., la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en garantía del derecho fundamental de petición, la eficiencia y la transparencia administrativa”*, se recomienda actualizar la información de la Base de Datos, en la lista desplegable del campo denominado **“TIPO_PETICION”**, de conformidad con lo estipulado en la normatividad que se refiere al Derecho de Petición³; así mismo con el *“Artículo 2. Clasificación y definición de las peticiones”* de la referida resolución en el sentido de contemplar, articular y armonizar la clasificación allí establecida, esto es:

- Petición general y particular
- Citaciones del Concejo
- Peticiones entre autoridades
- Peticiones de acceso a la información y copias
- Seguimiento al derecho de petición
- Queja
- Reclamo
- Peticiones y recursos por renuencia de autoridad
- Atención prioritaria de peticiones
- Sugerencia
- Reconocimiento
- Consulta
- Denuncia
- Petición análoga
- Información pública clasificada
- Información pública reservada

4.5 De acuerdo con la información de la Base de Datos, existe el campo denominado **ESTADO_TRAMITE** que determina la etapa en la que se encuentra la solicitud, ya sea *“Finalizado”* o *“Remitido”*; para el caso de la clasificación *“Remitido”*, se recomienda realizar la distinción de las solicitudes que se trasladan a otras entidades de las remitidas al interior de la Personería, debido a que se afecta la integridad de la información que es publicada por la entidad para conocimiento de la ciudadanía y partes interesadas.

³ **Ley 1437 de 2011.** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1775 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.

- 4.6 Ajustar la parametrización de la base de datos específicamente el campo denominado “**DIAS_GESTION**” que hace referencia el “*Tiempo de respuesta de la solicitud*”, correlacionándolo con las situaciones especiales que se presentan durante el trámite de los requerimientos, para determinar con claridad la cantidad de solicitudes que se atendieron por fuera de los términos y que la información muestre la realidad de la gestión de la Entidad con respecto a los derechos de petición, de tal forma que le permita a la entidad establecer los controles necesarios y generar las alertas que eviten el incumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en la ley.

5. CONCLUSIÓN

La Personería de Bogotá, D.C., en el marco de la 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 y se dictan otras disposiciones*”, a través de la Secretaría General presenta y publica el Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias correspondiente a las solicitudes de los ciudadanos y partes interesadas. La Oficina de Control Interno en el presente seguimiento evidenció inconsistencias en la captura y presentación de la información, asimismo un segmento de los datos reportados en el informe no corresponde con la realidad de la gestión institucional, lo cual genera incertidumbre en la información que se publica.



WILLIAM OSPINA GIRALDO
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Pedro Caicedo / Gina Hernández / María T. Babativa / Ruth Soto - Oficina Control Interno
Revisó: Edgar Alfonso Ramírez Hernández - Oficina Control Interno
Aprobó: William Ospina Giraldo - Oficina Control Interno