

VEEDURÍA DISTRITAL
INFORME ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y
RECLAMOS – ARTÍCULO 76, LEY 1474

En cumplimiento de lo estipulado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se 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", a continuación se relacionan los aspectos evaluados para verificar el acatamiento de las citadas disposiciones:

- *ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.*

"En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como las sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

MARCO NORMATIVO

Los artículos 1, 2, 3 y 40 de la Constitución Política de Colombia consagran los principios de la democracia participativa, la soberanía nacional y el derecho fundamental de los ciudadanos a conformar, ejercer y controlar el poder Político.

El artículo 23 *ibídem* establece el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y, a obtener pronta resolución.

La Constitución Política de Colombia, en su artículo 74 establece el derecho de las personas y organizaciones a acceder a los documentos públicos oficiales, salvo en los casos que establezca la ley.

Los artículos 86, 87 y 88 de la norma citada establecen los mecanismos para garantizar el ejercicio de los derechos ciudadanos, tales como la tutela, la acción de cumplimiento y la acción popular, respectivamente.

Igualmente, en el artículo 209 se establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las

autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.

De otro lado, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., implementó el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como una herramienta gerencial y de control que permite conocer las inquietudes de la ciudadanía con respecto a los servicios prestados por las diferentes entidades y organismos distritales y obtener información cuantitativa acerca de los requerimientos presentados por los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención, lo que permite evaluar y optimizar constantemente la gestión institucional, adecuándola a las nuevas exigencias ciudadanas, con el fin de evaluar y adoptar las medidas oportunas para mejorar el desempeño de cada entidad.

El artículo 269 de la Constitución Política determina que en las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley.

DESARROLLO

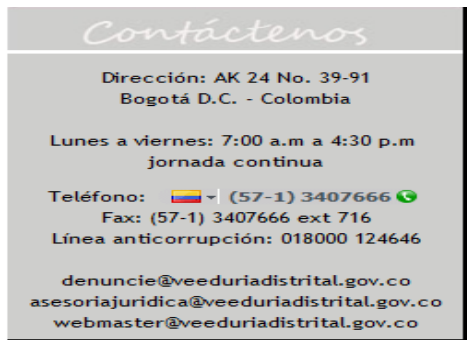
El presente informe contiene el consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de Información recibidos por la Veeduría Distrital durante el período Enero –Julio de 2013.

De acuerdo con las normas establecidas en la materia, la Veeduría Distrital cuenta con mecanismos que permiten recepcionar, registrar, dar respuesta oportuna y monitorear las PQRS, entre las que cabe destacar:

Se cuenta con el formato denominado "Planilla de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes 12-RE-01, versión 01", a través de la cual se monitorea y registra la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que recibe la Veeduría Distrital por los diferentes canales y se consolida dicha información.

- En la Web de la Veeduría Distrital se encuentra el link denominado tramites y servicios, en el cual tiene los siguientes enlaces:
 - Listado de Tramites y Servicios
 - Cómo poner una queja en la Veeduría Distrital
 - Relación de Peticiones, quejas y reclamos
 - Informe de Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos.
- De acuerdo con lo estipulado en el artículo 76 del Estatuto Anticorrupción, la Veeduría Distrital cuenta, además, con un espacio en la página web para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. El link denominado "Enlaces Distritales", conecta directamente con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. A través de este mecanismo se hace seguimiento permanente a las PQRS inherentes a la Veeduría Distrital y se tramitan de acuerdo con el procedimiento establecido, con el fin de garantizar la oportunidad y calidad en la respuesta.

Así mismo, se tiene dispuesta la Línea Anticorrupción 018000124646.



- Igualmente, se cuenta con un Buzón de Sugerencias, ubicado en un sitio de fácil acceso para los usuarios internos y externos; como lo es la cafetería de la Entidad, el cual es monitoreado por la responsable operativa del proceso, la Viceveedora Distrital y el Comité de Convivencia.

Se cuenta con otros mecanismos de acceso para los usuarios como:

- Correo electrónico: denuncie@veeduríadistrital.gov.co
 - asesoriajuridica@veeduríadistrital.gov.co
 - webmaster@veeduríadistrital.gov.co
- Facebook: Grupo Veeduría Distrital
- Twitter: @veeduríabogota

COMUNICACIONES RECIBIDAS

Durante el período enero – junio de 2013, la Veeduría Distrital recibió un total de 42 comunicaciones, entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o solicitudes, de la siguiente manera:

De las 42 comunicaciones allegadas a la Entidad, 41 se presentaron por medio de correspondencia y 1 de manera presencial.

- **Solicitudes discriminadas por dependencias**

DEPENDENCIA	PQRS
Despacho Viceveedora	10
Delegada para Atención de Quejas	9
oficina Asesora Jurídica	9
Delegada para la participación	8
Delegada para la contratación	3
Despacho Veedora Distrital	2
Delegada para la Eficiencia Administrativa	1
TOTAL	42

De total de las (42) Solicitudes recibidas por la Veeduría Distrital diez (10) son dirigidas al despacho de la Viceveeda Distrital y tal solo una (1) a la Delegada para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal.

Al incluir los registros hasta el mes de julio de 2013, tenemos el siguiente resultado:



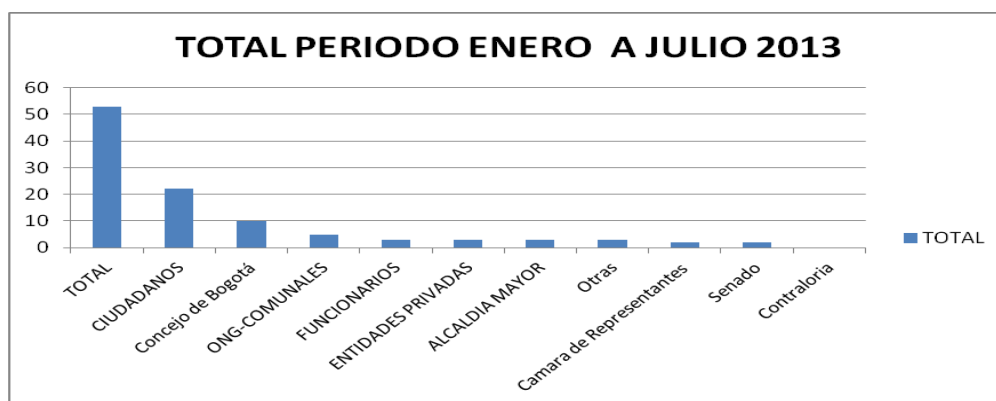
SEGUIMIENTO A
PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SOLICITUDES

MES	TOTAL RADICADOS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
ENERO	7	12
FEBRERO	5	7
MARZO	4	16
ABRIL	8	8
MAYO	13	5
JUNIO	5	7
JULIO	11	7
TOTAL ACUMULADO	53	
PROMEDIO	8	9

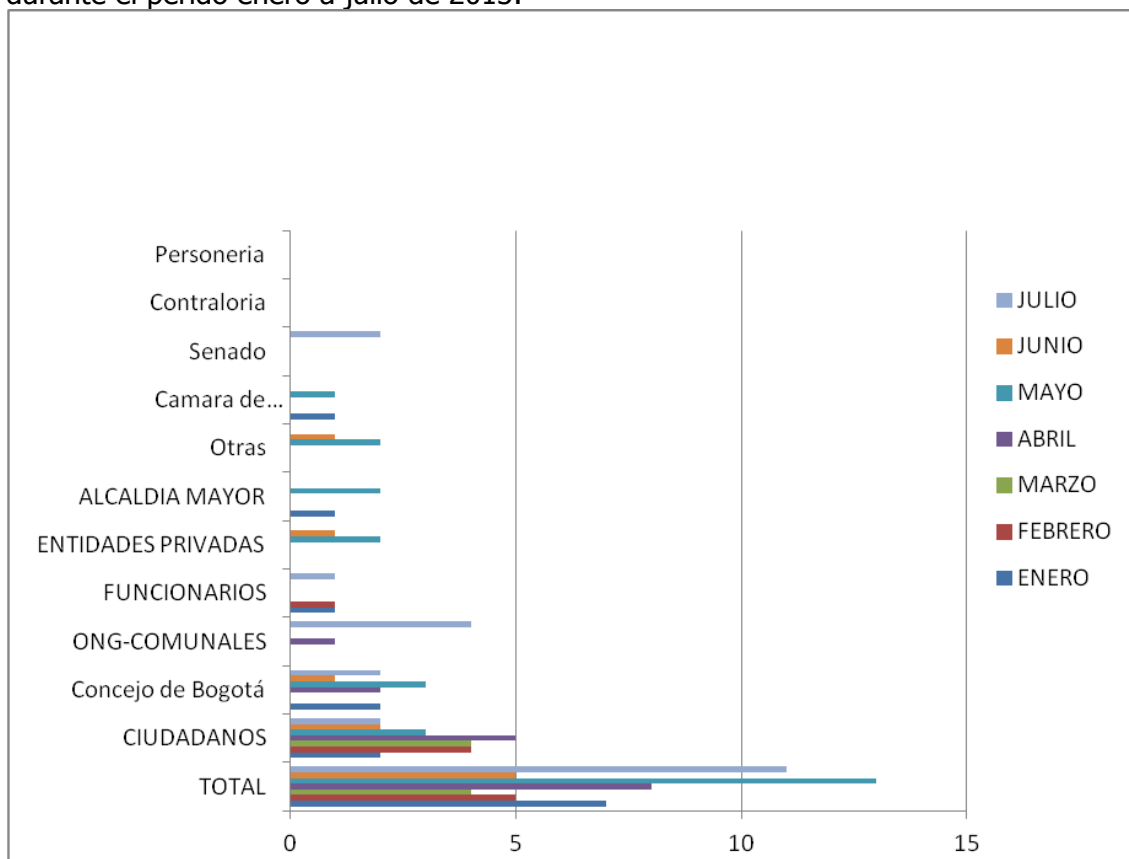
Teniendo en cuenta las 53 radicaciones registradas en el período enero a julio de 2013, se tiene un promedio mes de 8 radicaciones por mes, con un promedio de respuesta de 9 días por cada radicado.

En el siguiente cuadro se puede observar la procedencia de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes radicadas en el período enero a julio de 2013, igual que el gráfico:

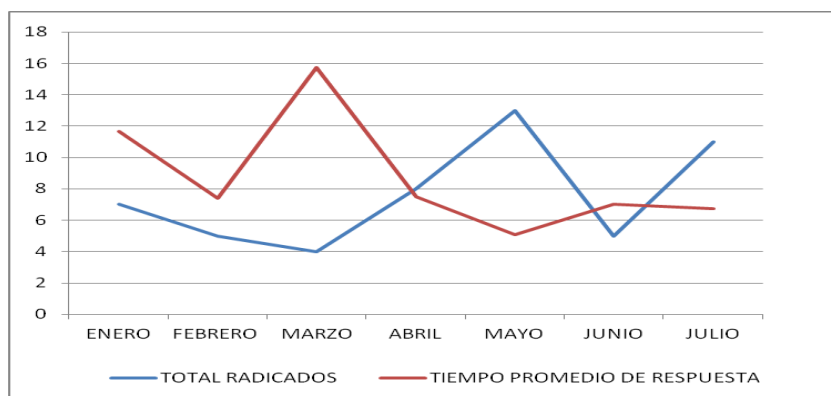
GRUPOS DE INTERÉS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL
TOTAL	7	5	4	8	13	5	11	53
CIUDADANOS	2	4	4	5	3	2	2	22
Concejo de Bogotá	2	0	0	2	3	1	2	10
ONG-COMUNALES	0	0	0	1	0	0	4	5
FUNCIONARIOS	1	1	0	0	0	0	1	3
ENTIDADES PRIVADAS	0	0	0	0	2	1	0	3
ALCALDIA MAYOR	1	0	0	0	2	0	0	3
Otras	0	0	0	0	2	1	0	3
Camara de Representantes	1	0	0	0	1	0	0	2
Senado	0	0	0	0	0	0	2	2
Contraloria	0	0	0	0	0	0	0	0
Personeria	0	0	0	0	0	0	0	0



En el siguiente gráfico, se puede observar el comportamiento según procedencia, durante el período enero a julio de 2013:



En el siguiente gráfico, se puede observar la tendencia de los promedios mes, tanto en número de radicaciones, como en el promedio de días por respuesta:



RECOMENDACIONES

Observando el comportamiento de las cifras y registros anteriores reportados por el área encargada de los mismo, se recomienda que se adelante un estudio más detallado sobre los contenidos de las quejas y reclamos o sugerencias y peticiones que realicen los diferentes actores externos y en especial los ciudadanos, para así conocer las causas y los efectos de las mismas y poder, a partir de un análisis comparativo, generar planes o acciones de mejoramiento interno.