

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

Seguimiento PQRS – Enero – Junio de 2014

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.



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

Seguimiento PQRS – Enero – Junio de 2014

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 – Junio de 2014.

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



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

Seguimiento PQRS – Enero – Junio de 2014

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 Vicevedora Distrital y el Comité de Convivencia.



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

Seguimiento PQRS – Enero – Junio de 2014

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

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

COMUNICACIONES RECIBIDAS

Durante el período enero – junio de 2014, la Veeduría Distrital recibió un total de 47 comunicaciones, entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o solicitudes, de la siguiente manera:

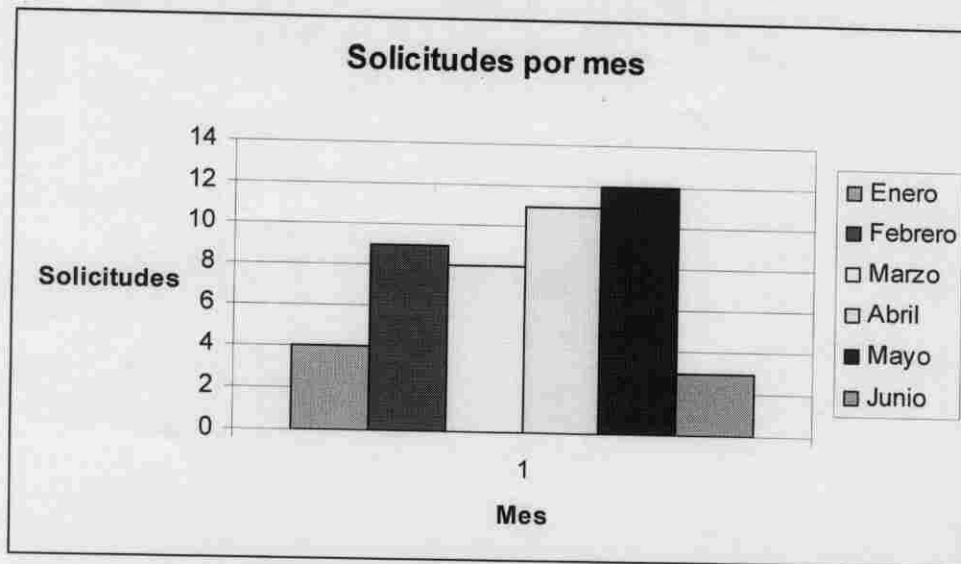
Teniendo en cuenta el siguiente cuadro con las solicitudes discriminadas por mes, durante el primer semestre del año, se puede evidenciar que los meses de abril y mayo fueron los meses donde más concentración de solicitudes de información recibió la Entidad.

- **Solicitudes discriminadas por mes**

Mes de Recepción	Total de Radicado
Enero	4
Febrero	9
Marzo	8
Abril	11
Mayo	12
Junio	3
Total	47

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

Seguimiento PQRS – Enero – Junio de 2014



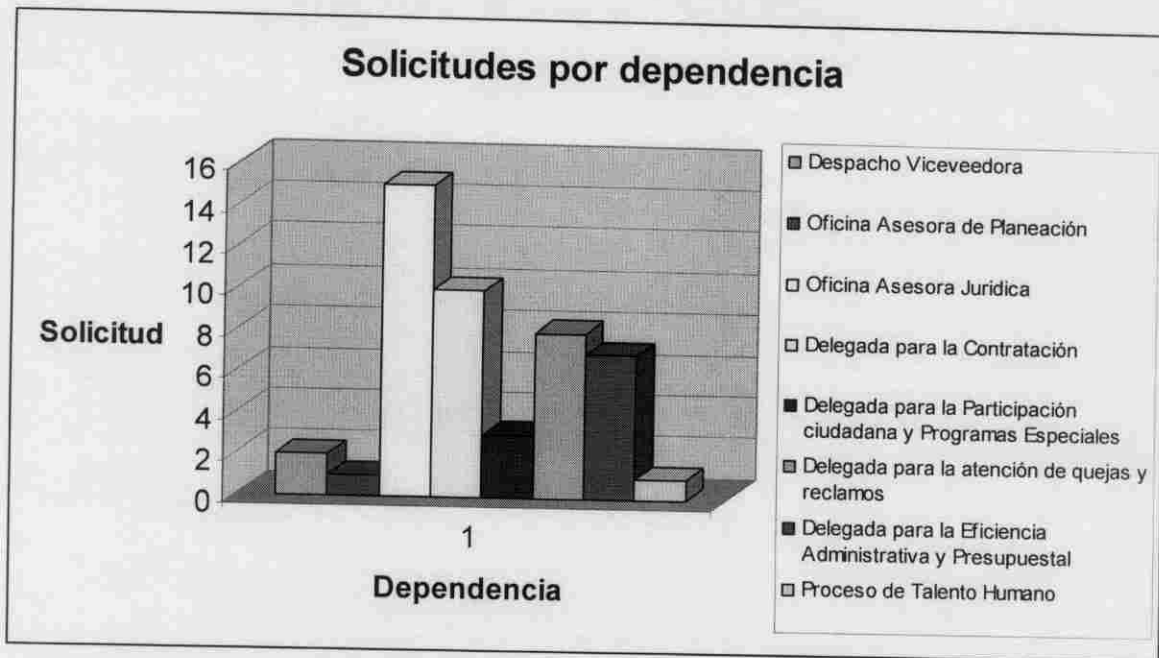
De las 47 comunicaciones, la oficina asesora jurídica, consolidó el mayor número de PQRS, en el primer semestre con un total de 15 casos atendidos, seguidos de la Delegada para la Contratación con (10), la Delegada para la atención de quejas y reclamos con (8) y la Delegada para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal con (7). Así como se puede evidenciar en el siguiente cuadro.

- Solicitudes discriminadas por dependencias**

Dependencia	PQRS - Primer semestre Enero - Junio
Despacho Viceveedora	2
Oficina Asesora de Planeación	1
Oficina Asesora Jurídica	15
Delegada para la Contratación	10
Delegada para la Participación ciudadana y Programas Especiales	3
Delegada para la atención de quejas y reclamos	8
Delegada para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal	7
Proceso de Talento Humano	1
Total	47

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

Seguimiento PQRS – Enero – Junio de 2014

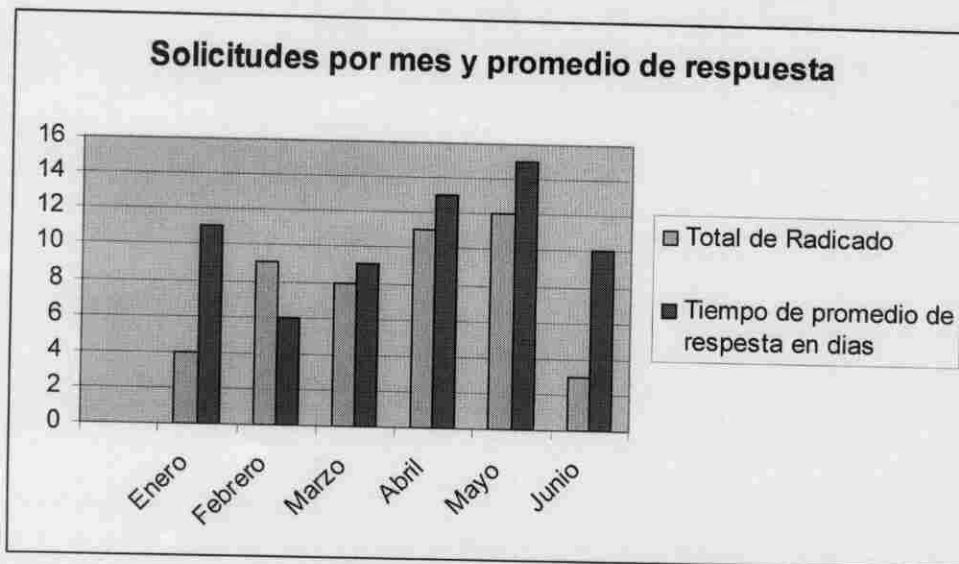


Teniendo en cuenta las 47 radicaciones registradas en el periodo enero a junio de 2014, se tiene que en promedio, al mes se radican 8 PQRS, al igual que el tiempo promedio de respuesta a los radicados de los seis mes, son de 11 días

Mes de Recepción	Total de Radicado	Tiempo de promedio de respuesta en días
Enero	4	11
Febrero	9	6
Marzo	8	9
Abril	11	13
Mayo	12	15
Junio	3	10
Total	47	
Promedio	8	11

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

Seguimiento PQRS – Enero – Junio de 2014



Al analizar el comportamiento de la oportunidad en días para responder las PQRS, se observa que en el mes de mayo el promedio de días de respuesta de este mes fue de 15 días, debido a que la respuesta no fue oportuna en tres (3) casos, hecho que genera un promedio mayor a lo establecido por el consolidado general que es de 11 días, en el mes de abril el promedio también fue superior con un promedio de 13 días para dar respuesta, en este último caso una sola PQRS no fue solucionada a tiempo y tuvo como tiempo de respuesta 46 días, hecho que genera un presunto incumpliendo el los tiempos de respuesta de 15 días hábiles.

COMPARATIVO DE RADICADOS PRIMER SEMESTRE DE LOS AÑOS 2013 Y 2014.

En el siguiente cuadro se puede observar el comportamiento de los registros de las PQRS del primer semestre de 2014 frente a igual período del año 2013.

El total acumulado semestral registró un incremento del 12% en el número total de radicados, pasando de 42 radicados en 2013 a 48 radicados en 2014, así mismo se observa un incremento del 14% en el promedio mensual de radicados, pasando de 7 radicados promedio mes en el 2013 a 8 radicados promedio mes en el 2014.

Igualmente se observa un incremento del 22% en el promedio de días de respuesta, al pasar de 9 días promedio en 2013 a 11 días promedio en 2014.

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


Seguimiento PQRS – Enero – Junio de 2014

PRIMER SEMESTRE 2013	TOTAL RADICADOS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DIAS
ENERO	7	12
FEBRERO	5	7
MARZO	4	16
ABRIL	8	8
MAYO	13	5
JUNIO	5	7
TOTAL ACUMULADO	42	
PROMEDIO	7	9
PRIMER SEMESTRE 2014	TOTAL RADICADOS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DIAS
JULIO	4	11
AGOSTO	9	6
SEPTIEMBRE	8	9
OCTUBRE	11	13
NOVIEMBRE	12	15
DICIEMBRE	3	10
TOTAL ACUMULADO	47	
PROMEDIO	8	11

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.

Elaboró:



ALBERTO CASTIBLANCO BEDOYA
Asesor Despacho – Control Interno