



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

Seguimiento PQRS – Enero – Junio de 2015

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 2015**

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 2015.

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:



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

### Seguimiento PQRS – Enero – Junio de 2015

- En la página Web de la Veeduría Distrital se encuentra el link denominado petición, quejas y reclamos, por medio de la cual se pueden interponer un derecho de petición, como lo señala la Ley 1755 de 2015 en su artículo 13 “Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.”

En dicho aplicativo se puede interponer:

- PQRS contra entidades distritales: Es la manifestación de inconformidad expresada por un ciudadano contra **entidades del Distrito Capital** y puesta en conocimiento de la Veeduría Distrital.
- Consultas, peticiones, solicitudes de información y felicitaciones a la Veeduría Distrital: **Consulta:** Es el derecho a obtener una orientación, un parecer o una opinión de la Veeduría Distrital en relación con las materias a su cargo. **Petición:** Es la facultad para presentar peticiones orientadas a obtener de la Veeduría un determinado actuar o proceder que afecta intereses de la comunidad o el interés exclusivo de quien la presenta. **Solicitud de Información:** Es el derecho de solicitar, acceder y obtener información que reposa en la Veeduría Distrital y, en particular, a que se expida copia de documentos, siempre y cuando, no estén sometidos a reserva.
- Atención de quejas y reclamaciones contra funcionarios de la Veeduría Distrital: Exclusivamente para presentar una queja o reclamación contra funcionarios de la Veeduría por presuntas irregularidades, fallas, omisiones o deficiencias en la prestación del servicio o el cumplimiento de las funciones a cargo.

Adicionalmente en el portal web de la Entidad, se encuentra el enlace llamado atención a ciudadanía, en el cual se encuentra el link : SDQS: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, siendo esta una herramienta virtual en la cual se pueden interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las entidades Distritales emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso.

También se encuentra el link denominado pasos para tramitar una PQRS, en el cual se relaciona quien puede interponer una PQRS, los puntos de atención y tiempos de demora en respuesta.



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

### Seguimiento PQRS – Enero – Junio de 2015

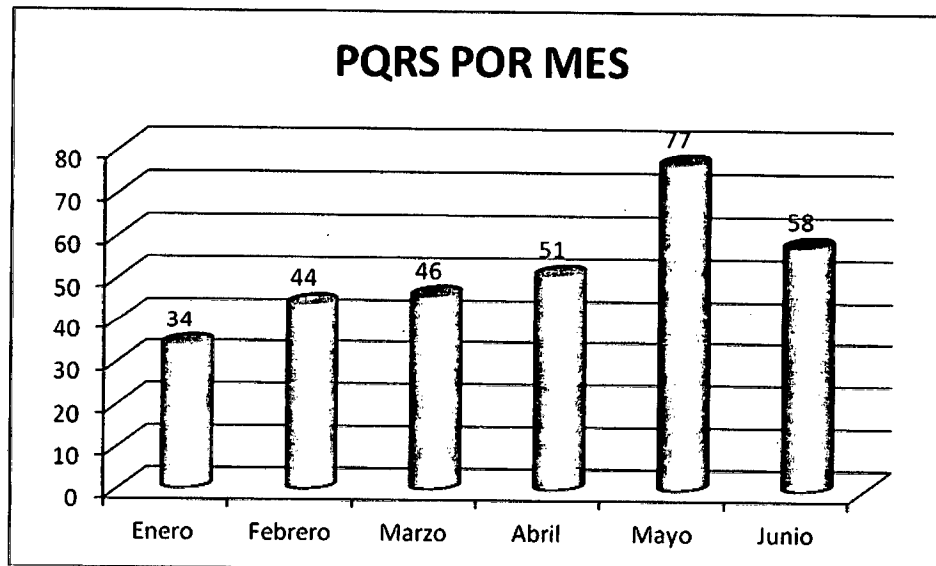
Así mismo, se tiene dispuesta la Línea Anticorrupción 018000124646 y los correos electrónicos [notificacionesjudiciales@veeduriadistrital.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@veeduriadistrital.gov.co) y [denuncie@veeduriadistrital.gov.co](mailto:denuncie@veeduriadistrital.gov.co). En facebook: Grupo Veeduría Distrital y en twitter: @veeduriabogota

### COMUNICACIONES RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE 2015

Durante el período enero – junio de 2015, la Veeduría Distrital recibió un total de 310 comunicaciones, entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o solicitudes, de la siguiente manera:

- **Solicitudes discriminadas por mes**

Mes de Recepción	Total de Radicado
Enero	34
Febrero	44
Marzo	46
Abril	51
Mayo	77
Junio	58
<b>Total</b>	<b>310</b>



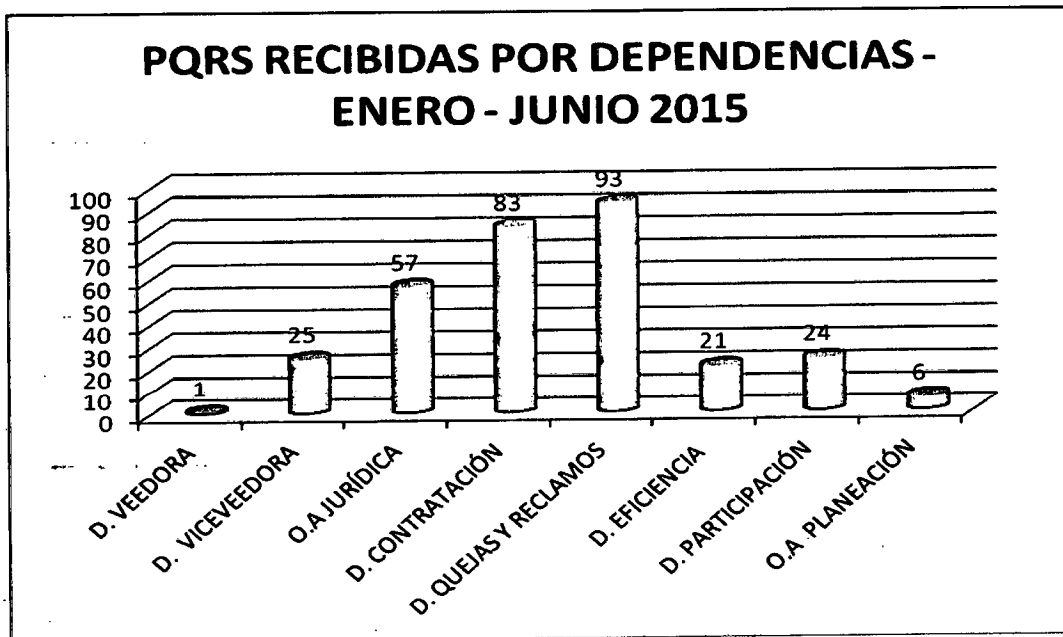
**INFORME ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS – ARTÍCULO 76, LEY 1474**

**Seguimiento PQRS – Enero – Junio de 2015**

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

- Solicitudes discriminadas por dependencias**

<b>PQRS RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS - ENERO - JUNIO 2015</b>	<b>No</b>
DESPACHO DE LA VEEDORA	1
DESPACHO DE LA VICEVEEDORA	25
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	57
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	83
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	93
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	21
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y LOS PROGRAMAS ESPECIALES	24
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	6
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>310</b>



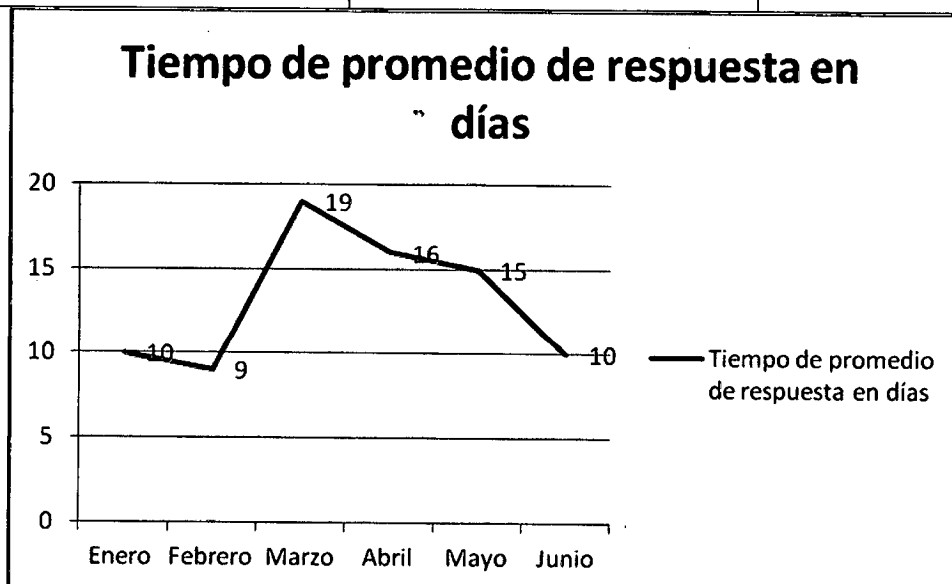
## INFORME ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – ARTÍCULO 76, LEY 1474

### Seguimiento PQRS – Enero – Junio de 2015

De las 310 comunicaciones allegadas a la Entidad y clasificadas como PQRS, se evidencia que la dependencia en la cual se concentra el mayor número de solicitudes es la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos, la cual durante el primer semestre del año 2015, respondió 93 solicitudes, seguida de la Delegada para la Contratación, la cual respondió un total de 83 casos.

- **Promedio de solicitudes y tiempo de respuesta por mes**

Mes de Recepción	Total de Radicado	Tiempo de promedio de respuesta en días
Enero	34	10
Febrero	44	9
Marzo	46	19
Abril	51	16
Mayo	77	15
Junio	58	10
<b>Total</b>	<b>310</b>	
<b>PROMEDIO</b>	<b>51</b>	<b>13</b>



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

### Seguimiento PQRS – Enero – Junio de 2015

Al analizar el comportamiento de la oportunidad en días para responder las PQRS, se observa que en los meses de marzo y abril, el promedio de respuesta fue superior a 15 días.

Para el mes de marzo se presentaron 46 PQRS, de las cuales 25 se respondieron dentro los terminos legales en cuanto a la oportunidad de respuesta y 21 de las mismas se contestaron fuera de los terminos legales, para dar respuesta al peticionario, en el mes de abril el promedio de respuesta fue de 16 días, esto obedece de igual forma a la oportunidad de respuesta, de las 51 solicitudes allegadas y clasificadas como PQRSs, se dio respuesta de forma oportuna a 22 solicitudes y a 29 casos se dio respuesta fuera de los terminos legales, hechos que generan un presunto incumplimiento en los tiempos de respuesta, conforme los registros entregados por el Despacho de la Viceedora Distrital y el proceso de Atención a Ciudadanía y Grupos de Interés

- **Medios y canales de recepción de solicitudes**

MEDIOS Y/O CANALES/ MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CORRESPONDENCIA ESCRITA POR VENTANILLA.	25	33	36	44	52	44	234
CORRESPONDENCIA ESCRITA POR CORREO ELECTRÓNICO.	5	10	9	6	20	11	61
CORRESPONDENCIA ESCRITA POR BUZÓN VIRTUAL	4	1	1	1	5	3	15
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>44</b>	<b>46</b>	<b>51</b>	<b>77</b>	<b>58</b>	<b>310</b>

Es importante resaltar que el medio por el cual se radican el mayor número de solicitudes de PQRS, es por la correspondencia escrita a través de la ventanilla directamente en la Entidad.

- **Clasificación por peticionarios**

PETICIONARIOS MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES CIUDADANAS							
PERSONA NATURAL	11	11	21	27	38	32	140
PERSONA JURIDICA	3	6	9	8	14	9	49
PETICIONES INTERINSTITUCIONALES	20	27	16	16	25	17	121
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>44</b>	<b>46</b>	<b>51</b>	<b>77</b>	<b>58</b>	<b>310</b>

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

### Seguimiento PQRS – Enero – Junio de 2015

El mayor número de peticiones registradas en los meses de enero a junio de 2015, fueron realizadas por personas naturales y por peticiones interinstitucionales.

En el siguiente cuadro, se puede observar la clasificación de las PQRS, según la tipología de acuerdo con la Tabla de Retención Documental (TRD 70), durante el primer semestre del año:

- **Clasificación TRD 70**

INFORME DE LA GESTIÓN REALIZADA EN LA VEEDURÍA DISTRITAL							
PRIMER SEMESTRE 2015							
TIPOLOGÍA DE ACUERDO CON LA TRD-70 Y SUS SUBSERIES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL PETICIONES PRIMER SEMESTRE DE 2015
TRD70-1 PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	11	19	33	32	34	23	152
TRD70-2-PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	0	0	0	0	1
TRD70-3-CONSULTA	2	1	1	0	3	1	8
TRD70-4-QUEJA	0	2	0	0	1	1	4
TRD-70-5-RECLAMO	0	0	0	0	1	0	1
TRD-70-6-PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	15	16	9	18	22	11	91
TRD-70-7-PETICIÓN DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	1	0	0	0	1	0	2
TRD-70-8-PROPOSICIONES DEL CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.	2	1	1	0	2	1	7
TRD-70-9-PROYECTOS DE ACUERDO DEL CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.	0	2	0	0	0	2	4
TRD-70-10-SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PRESENTADAS POR LOS CONCEJALES	0	1	1	0	1	4	7
TRD-70-11-SOLICITUD CERTIFICACIÓN TALENTO HUMANO	0	0	0	0	2	1	3
TRD-70-12-SOLICITUD CERTIFICACIÓN CONTRACTUAL	2	2	1	1	10	14	30
<b>TOTAL DE PETICIONES</b>	<b>34</b>	<b>44</b>	<b>46</b>	<b>51</b>	<b>77</b>	<b>58</b>	<b>310</b>

Fuente: Información suministrada por el proceso de Atención a ciudadanía y grupos de interés





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

**Seguimiento PQRS – Enero – Junio de 2015**

**COMPARATIVO DE RADICADOS PRIMER SEMESTRE DE LOS AÑOS 2014 Y  
2015.**

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 2015.

<b>Primer semestre 2014</b>	<b>Total de Radicado</b>	<b>Tiempo de promedio de respuesta en días</b>
Enero	4	11
Febrero	9	6
Marzo	8	9
Abril	11	13
Mayo	12	15
Junio	3	10
<b>Total</b>	<b>47</b>	
<b>Promedio</b>	<b>8</b>	<b>11</b>

<b>Primer semestre 2015</b>	<b>Total de Radicado</b>	<b>Tiempo de promedio de respuesta en días</b>
Enero	34	10
Febrero	44	9
Marzo	46	19
Abril	51	16
Mayo	77	15
Junio	58	10
<b>Total</b>	<b>310</b>	
<b>PROMEDIO</b>	<b>51</b>	<b>13</b>

De los anteriores cuadros, se puede concluir que el promedio de radicados de PQRS pasó de 8 en el primer semestre de 2014 a 51 en el primer semestre de



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

### Seguimiento PQRS – Enero – Junio de 2015

2015, lo que representa un incremento del 537,5 %, lo que se explica por la reclasificación de correspondencia que se hizo durante el primer semestre de 2015 al aplicar estrictamente las TRD 70 del proceso.

En términos absolutos, se observa el mismo comportamiento, si se tiene en cuenta que el total acumulado semestral registró un incremento del 559.5% en el número total de radicados, pasando de 47 radicados en el primer semestre del 2014 a 310 solicitudes clasificadas en peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el primer semestre 2015.

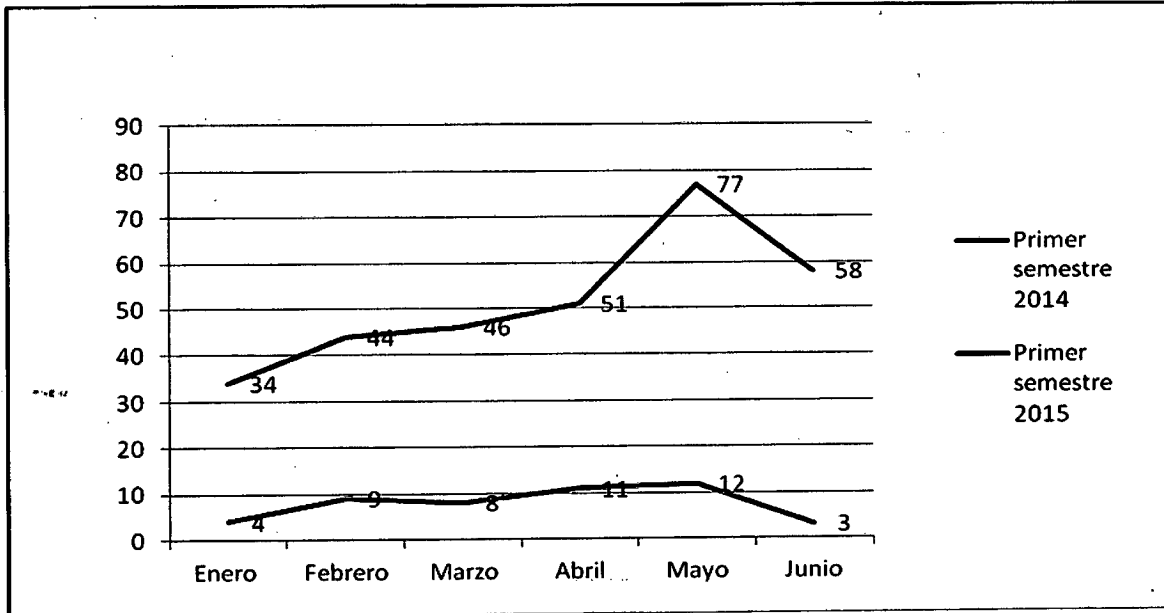
Para el 2015 la nueva tabla se denomina TRD – 70 y ella cuenta con unas subseries en las cuales se ordenan las solicitudes allegadas a la Entidad y clasificadas como PQRS. Las subseries de la Tabla de Retención Documental – 70 son:

- TRD70-1 Petición de interés general y particular
- TRD70-2-petición de documentos
- TRD70-3-Consulta
- TRD70-4-Queja
- TRD-70-5-Reclamo
- TRD-70-6-Petición entre autoridades
- TRD-70-7-Petición de informes por los congresistas
- TRD-70-8-Proposiciones del concejo de Bogotá D.C.
- TRD-70-9-Proyectos de acuerdo del concejo de Bogotá D.C.
- TRD-70-10-Solicitudes de información presentadas por los concejales
- TRD-70-11-Solicitud certificación talento humano
- TRD-70-12-Solicitud certificación contractual

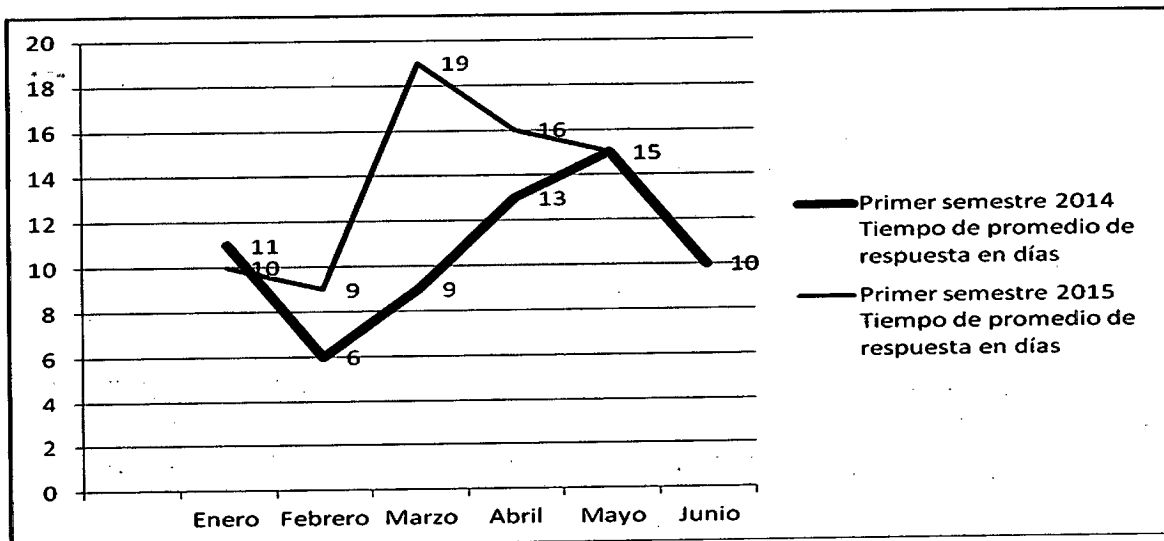
En los siguientes gráficos, se puede observar el comportamiento de el número de días en los que se dio respuesta a las PQRS en cada mes, observando que comparativamente, el primer semestre de 2015, muestra una curva superior a la observada en el mismo período del año 2014, al igual que se puede observar una mayor concentración de radicados PQRS en los meses de abril y mayo de ambas vigencias.

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

**Seguimiento PQRS – Enero – Junio de 2015**



En el siguiente gráfico, se puede observar el resultado comparativo de los promedios de de días de respuesta, observando que la curva de días promedio de respuesta es superior en el primer semestre de 2015 entre los meses de enero a mayo, mientras que para los meses de mayo a junio la tendencia a disminuir en este promedio fue igual en ambos períodos.





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

### Seguimiento PQRS – Enero – Junio de 2015

Sin embargo al comparar en términos absolutos, el promedio de días respuesta a las PQRS se incrementó en un 18% en el primer semestre de 2015 frente al primer semestre de 2014.

### RECOMENDACIÓN

Es importante mejorar y controlar los días de respuesta a las PQRS para que en todos los casos se de cumplimiento a los tiempos que reglamenta la Ley, en especial a los señalados en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 que señala: ***“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”.***

**ALBERTO CASTIBLANCO BEDOYA**  
Asesor Despacho - CI