



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

EVALUACION SEGUNDO SEMESTRE Y ANUAL 2013

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, SUGERENCIAS Y RECLAMOS – ARTÍCULO 76, LEY 1474

EVALUACION SEGUNDO SEMESTRE Y ANUAL 2013

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 –Diciembre 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



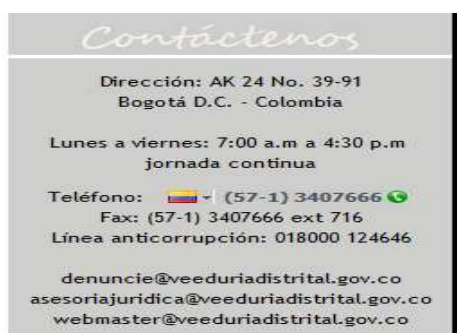
INFORME ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS – ARTÍCULO 76, LEY 1474

EVALUACION SEGUNDO SEMESTRE Y ANUAL 2013

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.

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



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

EVALUACION SEGUNDO SEMESTRE Y ANUAL 2013

- 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 – diciembre de 2013, la Veeduría Distrital recibió un total de 84 comunicaciones, entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o solicitudes, de la siguiente manera:

De las 84 comunicaciones, 42 correspondieron al primer semestre y las otras 42 al segundo semestre, cuya distribución por dependencias se puede observar en el siguiente cuadro y en el gráfico contiguo, en los cuales se puede evidenciar que la dependencia que mayor número de casos atendió fue la Delegada para Atención de Quejas (27), seguida del despacho de la Viceveedora (17), de la Oficina Asesora Jurídica (14) y la Delegada para la Participación (11).

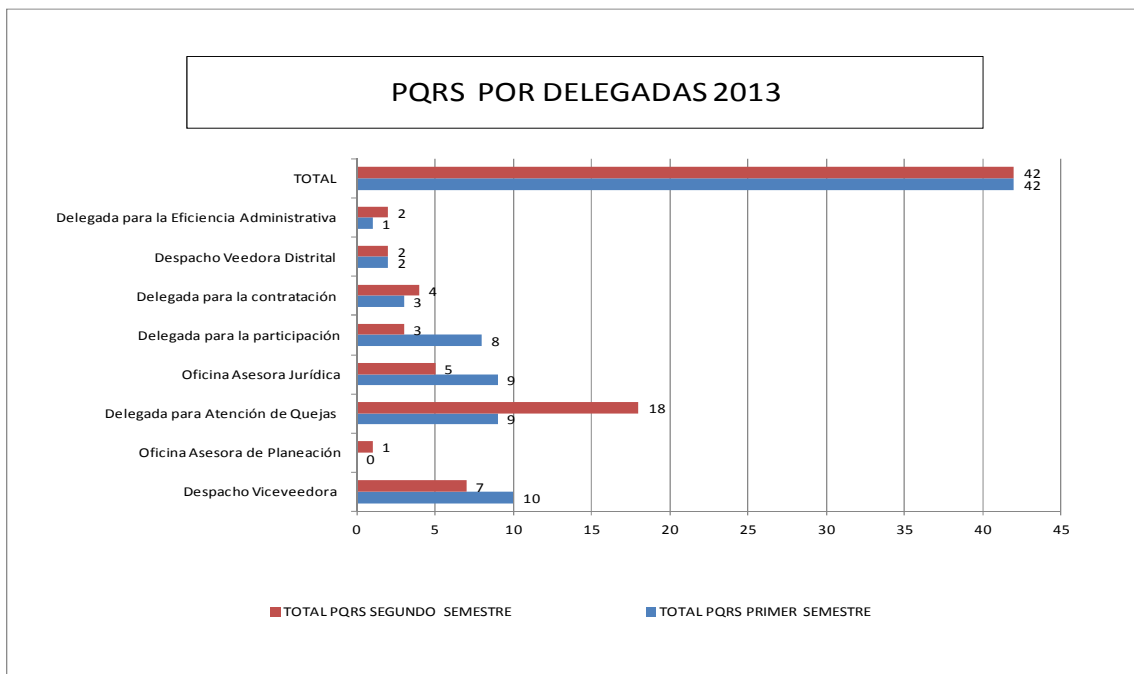
• Solicitudes discriminadas por dependencias

DEPENDENCIA	TOTAL PQRS PRIMER SEMESTRE	TOTAL PQRS SEGUNDO SEMESTRE	TOTAL PQRS TOTAL AÑO
Despacho Viceveedora	10	7	17
Oficina Asesora de Planeación	0	1	1
Delegada para Atención de Quejas	9	18	27
Oficina Asesora Jurídica	9	5	14
Delegada para la participación	8	3	11
Delegada para la contratación	3	4	7
Despacho Veedora Distrital	2	2	4
Delegada para la Eficiencia Administrativa	1	2	3
TOTAL	42	42	84



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

EVALUACION SEGUNDO SEMESTRE Y ANUAL 2013



Durante el año, la dependencia que mayor participación tuvo en la solución y/o trámite de PQRS de la entidad, fue la Delegada para la Atención de Quejas con una participación del 32%, seguida por el Despacho de la Viceveedora con un 20%, la Oficina Asesora Jurídica con 17% y la Delgada para la Participación con un 13%. El resultado de la distribución porcentual se puede observar en el siguiente cuadro:

DEPENDENCIA	TOTAL PQRS PRIMER SEMESTRE	TOTAL PQRS SEGUNDO SEMESTRE	TOTAL PQRS TOTAL AÑO	% PQRS POR DEPENDENCIA
Despacho Viceveedora	10	7	17	20%
Oficina Asesora de Planeación	0	1	1	1%
Delegada para Atención de Quejas	9	18	27	32%
Oficina Asesora Jurídica	9	5	14	17%
Delegada para la participación	8	3	11	13%
Delegada para la contratación	3	4	7	8%
Despacho Veedora Distrital	2	2	4	5%
Delegada para la Eficiencia Administrativa	1	2	3	4%
TOTAL	42	42	84	100%

Al comparar el comportamiento del primer y segundo semestre, del total de las (42) PQRS recibidas por la Veeduría Distrital en el primer semestre de 2013, diez



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

EVALUACION SEGUNDO SEMESTRE Y ANUAL 2013

(10) fueron tramitadas por al despacho de la Viceveedora Distrital lo que representó que esta dependencia tramitara el 24% de las PQRS de ese semestre y para el segundo semestre, de las 42 PQRS recibidas, la participación de esta dependencia bajó al 17%; mientras que la Delegada para la Atención de Quejas pasó de tramitar el 21% en el primer semestre a un 43% en el segundo semestre, al igual que la se observa que la Oficina asesora Jurídica pasó de representar el 21% en el primer semestre a un 12% en el segundo semestre y la Delgada para la participación pasó del 19% en el primer semestre a un 7% en el segundo semestre.

El resultado comparativo de los porcentajes de participación de cada dependencia, frente al total semestral y anual de PQRS tramitadas, se puede observar en el siguiente cuadro:

DEPENDENCIA	TOTAL	%	TOTAL	%	% PQRS POR DEPENDENCIA	%
	PQRS PRIMER SEMESTRE		PQRS SEGUNDO SEMESTRE		PQRS TOTAL AÑO	
Despacho Viceveedora	10	24%	7	17%	17	20%
Oficina Asesora de Planeación	0	0%	1	2%	1	1%
Delegada para Atención de Quejas	9	21%	18	43%	27	32%
Oficina Asesora Jurídica	9	21%	5	12%	14	17%
Delegada para la participación	8	19%	3	7%	11	13%
Delegada para la contratación	3	7%	4	10%	7	8%
Despacho Veedora Distrital	2	5%	2	5%	4	5%
Delegada para la Eficiencia Administrativa	1	2%	2	5%	3	4%
TOTAL	42	100%	42	100%	84	100%

Teniendo en cuenta las 84 radicaciones registradas en el período enero a diciembre de 2013, se tiene que en promedio, al mes se radican 7 PQRS y analizados los días transcurridos desde la fecha de radicación y la fecha en que se dio respuesta, existe un promedio de oportunidad en la respuesta de 9 días.

PRIMER SEMESTRE	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



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

EVALUACION SEGUNDO SEMESTRE Y ANUAL 2013

SEGUNDO SEMESTRE	TOTAL RADICADOS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DIAS
JULIO	11	7
AGOSTO	4	8
SEPTIEMBRE	8	12
OCTUBRE	9	4
NOVIEMBRE	5	11
DICIEMBRE	5	14
TOTAL ACUMULADO	42	
PROMEDIO	7	9
TOTAL AÑO	TOTAL RADICADOS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
TOTAL ACUMULADO	84	9
PROMEDIO	7	9

Al analizar el comportamiento de la oportunidad en días para responder las PQRS, se observa que en el mes de marzo el promedio de días de respuesta de ese mes fue de 16 días, lo que representa un 73% por encima del promedio general de días en todo el año, que fue de 9 días; de la misma forma, en el mes de diciembre el número promedio de días en responder fue de 14, lo que representa que el promedio de éste mes fue superior en un 51% al promedio general del año, al igual que en el mes de enero ese porcentaje comparativo fue del 30%, pues los días promedio de repuesta de enero fue de 12 frente a los 9 días que da el promedio general del año.

Así mismo, en el mes de octubre, la oportunidad de respuesta en días, muestra que en este mes se respondió en un promedio de 4 días, es decir, un 57% por debajo del promedio general anual que era de 9 días, situación que es similar en el mes de mayo, cuyo promedio en días fue de 5, lo que representa estar por debajo del promedio general del año en un 46%.

En el siguiente cuadro se observa en comportamiento de la oportunidad en días de respuesta, durante todo el año 2013:

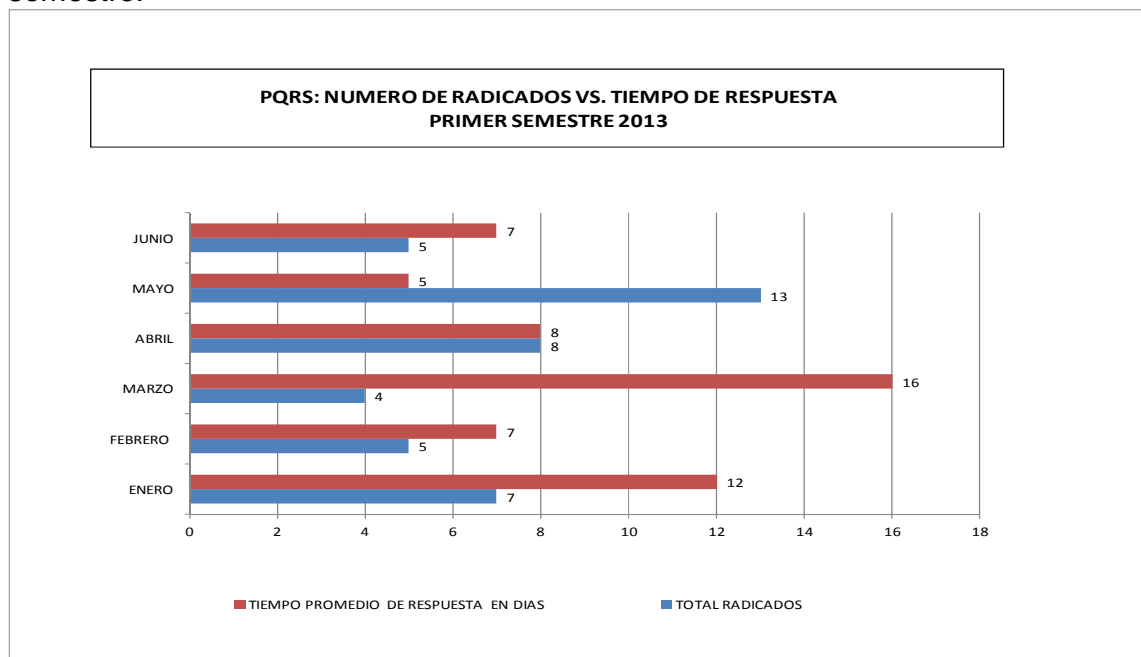


INFORME ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS – ARTÍCULO 76, LEY 1474

EVALUACION SEGUNDO SEMESTRE Y ANUAL 2013

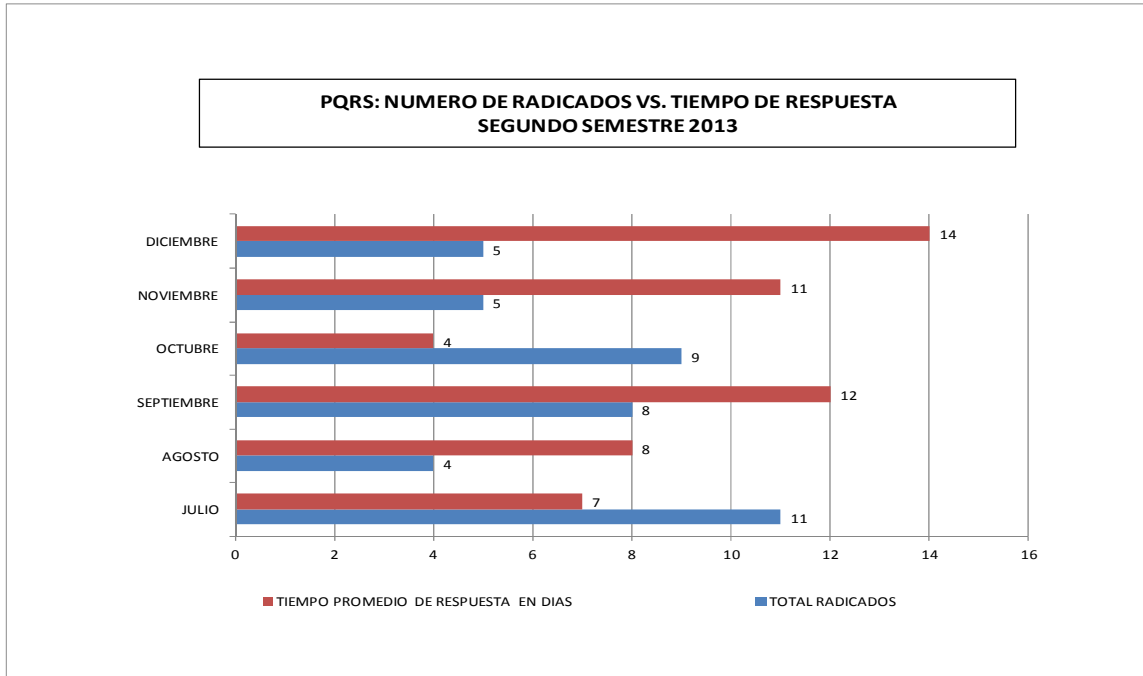
TOTAL ACUMULADO AÑO	TOTAL RADICADOS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DIAS	% RADICADOS POR MES	% DE RESPUESTAS QUE SOBREPASAN EL PROMEDIO MENSUAL
ENERO	7	12	8%	30%
FEBRERO	5	7	6%	-24%
MARZO	4	16	5%	73%
ABRIL	8	8	10%	-14%
MAYO	13	5	15%	-46%
JUNIO	5	7	6%	-24%
JULIO	11	7	13%	-24%
AGOSTO	4	8	5%	-14%
SEPTIEMBRE	8	12	10%	30%
OCTUBRE	9	4	11%	-57%
NOVIEMBRE	5	11	6%	19%
DICIEMBRE	5	14	6%	51%
TOTAL ACUMULADO	84		100%	
PROMEDIO	7	9		

En las siguientes dos gráficas se puede observar el comportamiento comparativo del número de radicados y los tiempos promedios de respuesta por cada semestre:



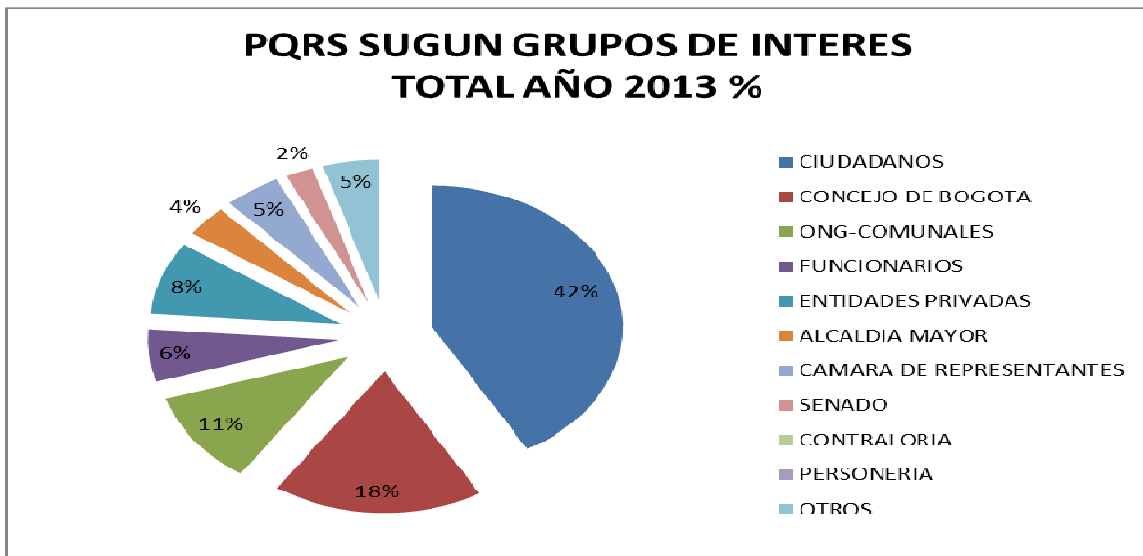
INFORME ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS – ARTÍCULO 76, LEY 1474

EVALUACION SEGUNDO SEMESTRE Y ANUAL 2013



Respecto a la procedencia de las PQRS se observa el siguiente comportamiento:

Del total de PQRS radicadas en el año, el 42% provienen del grupo de interés ciudadanos, seguido con un 18% del Concejo de Bogotá y en tercer lugar con un 11% las ONG o Comunales, como se puede observar en el siguiente gráfico:





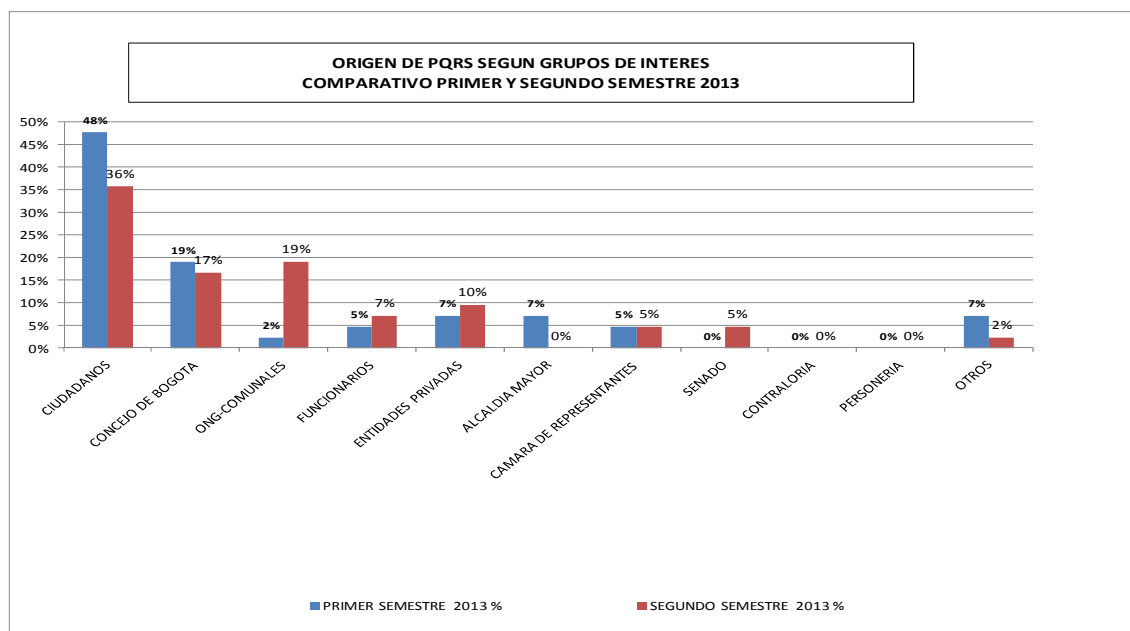
INFORME ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS – ARTÍCULO 76, LEY 1474

EVALUACION SEGUNDO SEMESTRE Y ANUAL 2013

En el siguiente cuadro se puede observar el comportamiento histórico de las PQRS durante el año, según el grupo de interés de procedencia:

GRUPOS DE INTERES	PRIMER SEMESTRE	%	SEGUNDO SEMESTRE	%	TOTAL AÑO	%
CIUDADANOS	20	48%	15	36%	35	42%
CONCEJO DE BOGOTA	8	19%	7	17%	15	18%
ONG-COMUNALES	1	2%	8	19%	9	11%
FUNCIONARIOS	2	5%	3	7%	5	6%
ENTIDADES PRIVADAS	3	7%	4	10%	7	8%
ALCALDIA MAYOR	3	7%	0	0%	3	4%
CAMARA DE REPRESENTANTES	2	5%	2	5%	4	5%
SENADO	0	0%	2	5%	2	2%
CONTRALORIA	0	0%	0	0%	0	0%
PERSONERIA	0	0%	0	0%	0	0%
OTROS	3	7%	1	2%	4	5%
TOTAL	42		42		84	
PROMEDIO PQRS POR MES	7,00		7,00		7,00	
PROMEDIO DIAS RESPUESTA	9,17		9,33		9,25	

En el siguiente gráfico se observa el comportamiento porcentual, comparativo en los dos semestres de la vigencia 2013:





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

EVALUACION SEGUNDO SEMESTRE Y ANUAL 2013

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