



INFORME ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – ARTÍCULO 76, LEY 1474 de 2011

Seguimiento PQRS – Julio – Diciembre 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.

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.

V.Bo
A. Rodríguez



INFORME ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – ARTÍCULO 76, LEY 1474 de 2011

Seguimiento PQRS – Julio – Diciembre de 2015

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.

La ley 1755 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”, establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones de forma respetuosa ante a las autoridades y recibir respuesta por parte de los mismos, así mismo cita los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

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. En este sentido de conformidad con lo previsto en la circular 087 de 2015 de la Alcaldía Mayor, la Entidad debe elaborar un reporte mensual de los requerimientos ciudadanos allegados por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS en el formato dispuesto para este fin.

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.



INFORME ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – ARTÍCULO 76, LEY 1474 de 2011

Seguimiento PQRS – Julio – Diciembre de 2015

ALCANCE.

Evaluar y verificar la atención y el cumplimiento de los procesos de la Veeduría Distrital correspondiente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y felicitaciones, durante el segundo semestre 2015.

DESARROLLO

El presente informe corresponde al consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de Información recibidos por la Veeduría Distrital durante el período Julio - Diciembre de 2015.

La Veeduría Cuenta con una oficina de atención al ciudadano encargada de recibir, tramitar, resolver y monitorear 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 de la Veeduría Distrital <https://veeduriadistrital.gov.co> existe un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios, y para que formulen denuncias sobre posibles casos de corrupción, esto se realiza a través del enlace con el Sistema Distrital de Quejas y soluciones SDQS, que le permite a los ciudadanos formular sus requerimientos y hacer seguimiento a los mismos en tiempo real.

Estos requerimientos son conocidos por oficina de atención al ciudadano, donde se realiza el trámite correspondiente ya sea de respuesta o asignación y seguimiento a la respuesta.

En los casos de Denuncias por corrupción presentadas en contra de funcionarios de la Entidad, estas se trasladan al operador interno disciplinario con el fin de que adelante las actuaciones administrativas correspondientes. Cabe precisar que en lo corrido del año 2015 no se presentaron este tipo de denuncias.

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 de 2011

Seguimiento PQRS – Julio – Diciembre de 2015

En el link Atención Ciudadanía se encuentra la información sobre los pasos a seguir para tramitar una PQRS así como los canales y puntos de atención dispuestos para tal fin.

Así mismo, se tiene dispuesta la Línea Anticorrupción 018000124646 y los correos electrónicos correspondencia@veeduriadistrital.gov.co y denuncie@veeduriadistrital.gov.co. De igual forma se han dispuesto las redes sociales facebook: Grupo Veeduría Distrital y twitter: @veeduriabogota como mecanismos alternativos para interactuar con la ciudadanía.

COMUNICACIONES RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE 2015

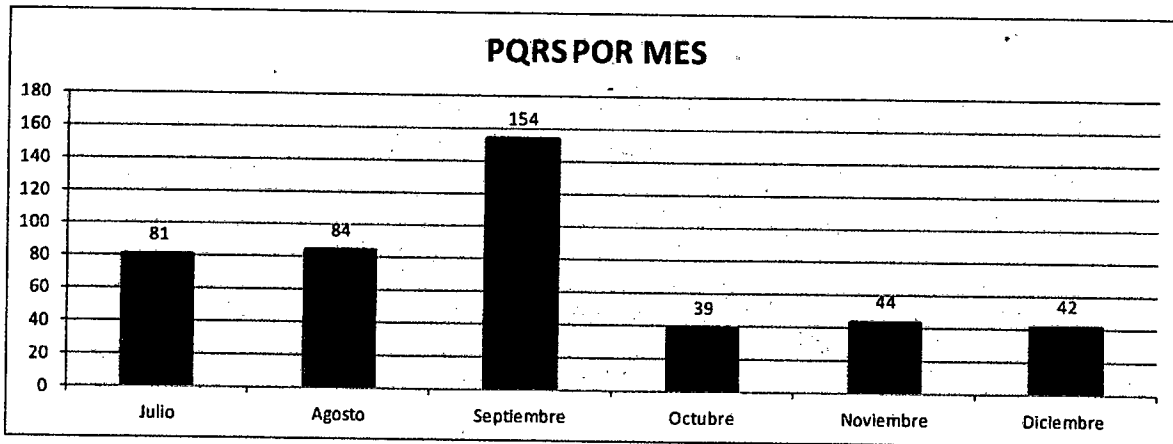
Durante el período Julio a Diciembre 2015, la Veeduría Distrital recibió un total de requerimientos, entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o solicitudes, de la siguiente manera:

- **Solicitudes discriminadas por mes**

MES DE RECEPCIÓN	TOTAL DE RADICADO
Julio	81
Agosto	84
Septiembre	154
Octubre	39
Noviembre	44
Diciembre	42
TOTAL	444

INFORME ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – ARTÍCULO 76, LEY 1474 de 2011

Seguimiento PQRS – Julio – Diciembre de 2015



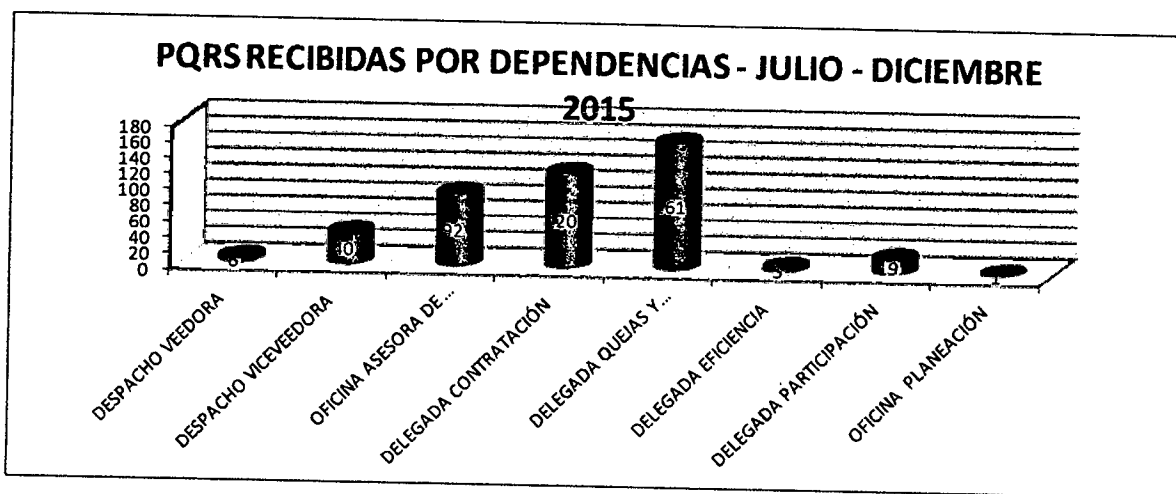
Teniendo en cuenta el anterior cuadro y grafico con las solicitudes discriminadas por mes durante el segundo semestre del año, se puede evidenciar que el mes en el cual se concentró la mayor recepción de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes fue septiembre de 2015 con 154, equivalentes al 35% del total de peticiones.

- **Solicitudes discriminadas por dependencias**

PQRS RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS JULIO – DICIEMBRE 2015	No.
Despacho de la Veedora Distrital	6
Despacho de la Viceveedora Distrital	40
Oficina Asesora de Jurídica	92
Delegada para la Contratación	120
Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos	161
Delegada para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal	5
Delegada para la Participación y Programas Especiales	19
Oficina Asesora de Planeación	1
TOTAL	444

INFORME ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – ARTÍCULO 76, LEY 1474 de 2011

Seguimiento PQRS – Julio – Diciembre de 2015



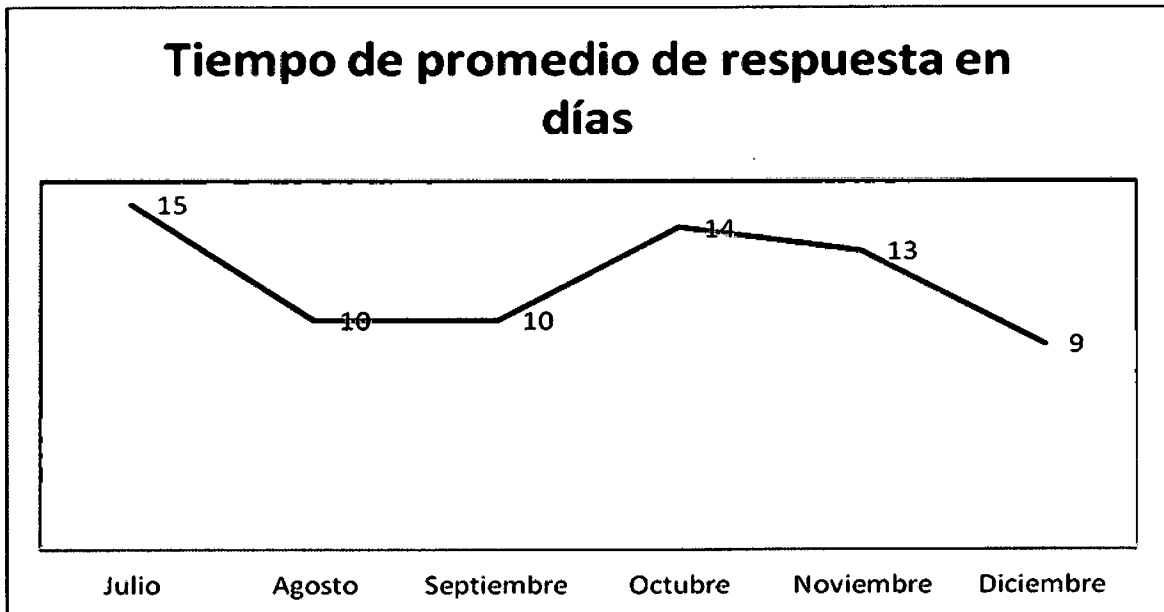
De los 444 requerimientos allegados a la Entidad y clasificadas como PQRS, se evidencia que las dependencias en las cuales se concentro la mayor respuesta a las solicitudes clasificadas fueron en la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos y la Delegada para la Contratación, con 161(36%) y 120(27%) PQRS respectivamente, durante el segundo semestre de 2015.

- Promedio de solicitudes y tiempo de respuesta por mes

MES DE RECEPCIÓN	TOTAL DE RADICADO	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DÍAS
Julio	81	15
Agosto	84	10
Septiembre	154	10
Octubre	39	14
Noviembre	44	13
Diciembre	42	9
TOTAL	444	
PROMEDIO	74	12

INFORME ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – ARTÍCULO 76, LEY 1474 de 2011

Seguimiento PQRS – Julio – Diciembre de 2015



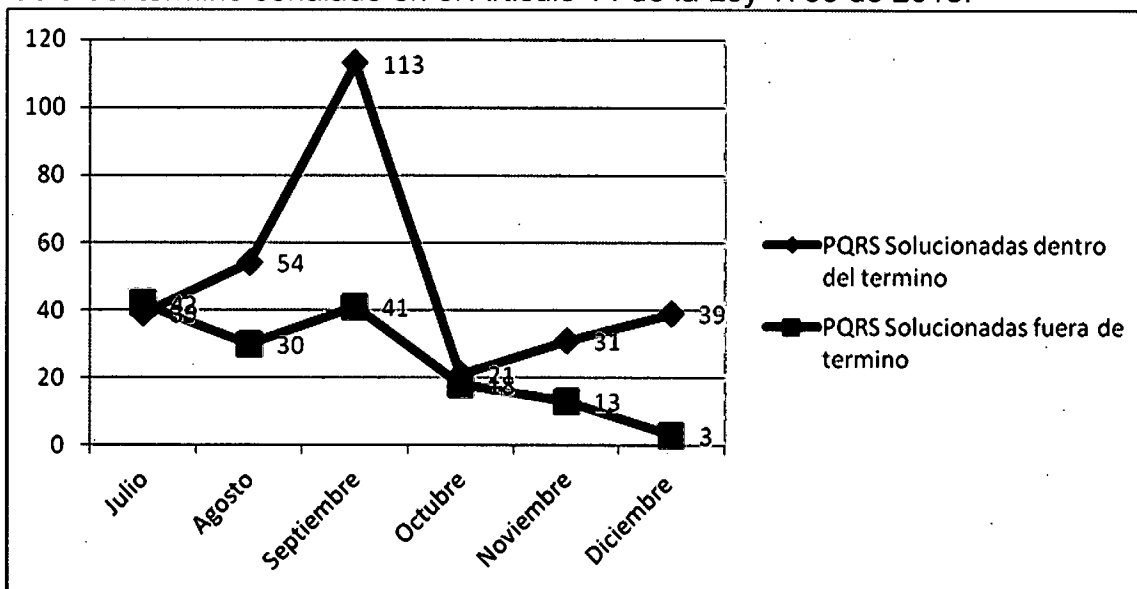
Aunque el tiempo promedio de respuesta se encuentra dentro de los límites establecidos por la ley, es importante señalar que de 444 requerimientos 147 fueron solucionadas durante los plazos señalados por la ley, es decir 15 días para dar respuesta a los derechos de petición y 10 días para dar solución a las peticiones de información o de documentos. Sin embargo es de aclarar que existe un alto porcentaje de correspondencia que se entregó por fuera del término porque se presentaron devoluciones de correspondencia y fue necesario hacer notificación por aviso, lo que se ve reflejado en el incremento en los tiempos de respuesta. Esta situación fue identificada por el proceso de Atención a ciudadanía y grupos de interés y se están tomando las medidas que permitan reducir los tiempos de respuesta.

De conformidad con la modificación a la forma de realizar la notificación de los actos administrativos de carácter particular y concreto, consagrada en el artículo 69 en la Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo." Que señala: "Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso"

INFORME ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – ARTÍCULO 76, LEY 1474 de 2011

Seguimiento PQRS – Julio – Diciembre de 2015

A continuación se relaciona por meses las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que fueron allegadas a la Entidad y que fueron contestadas dentro y fuera del termino señalado en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.



MES DE RECEPCIÓN	TOTAL DE RADICADO	PQRS SOLUCIONADAS DENTRO DEL TERMINO	PQRS SOLUCIONADAS FUERA DE TERMINO
Julio	81	39	42
Agosto	84	54	30
Septiembre	154	113	41
Octubre	39	21	18
Noviembre	44	31	13
Diciembre	42	39	3
TOTAL	444	297	147

INFORME ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – ARTÍCULO 76, LEY 1474 de 2011

Seguimiento PQRS – Julio – Diciembre de 2015

- Medios y canales de recepción de solicitudes**

MEDIOS Y/O CANALES/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Correspondencia Escrita por Ventanilla	59	53	66	14	20	19	231
Correspondencia Escrita por Correo Electrónico	18	25	68	16	13	21	161
Correspondencia Escrita por Buzón Virtual	4	6	19	9	9	0	47
SDQS			1		2	2	5
TOTAL	81	84	154	39	44	42	444

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 con 231 solicitudes(52%).

- Clasificación por peticionarios**

PETICIONARIOS /MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Peticiones Ciudadanas							
Persona Natural	36	46	94	33	38	26	273
Persona Jurídica	11	4	14	6	6	16	57
Peticiones Interinstitucionales	34	34	46	N/A	N/A	N/A	114
TOTAL	81	84	154	39	44	42	444

De las 444 solicitudes allegadas a la Entidad clasificadas como PQRS durante el segundo semestre de 2015, 273 son peticiones de personas naturales y 57 de personas Jurídicas y las 114 restantes corresponden a peticiones interinstitucionales.

INFORME ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – ARTÍCULO 76, LEY 1474 de 2011

Seguimiento PQRS – Julio – Diciembre de 2015

• **Clasificación TRD 70**

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 segundo semestre del año:

PETICIONES POR TIPOLOGÍA						
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
SUBSERIES	NO.	NO.	NO.	NO.	NO.	NO.
TRD70-1 PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	24	36	86	9	22	21
TRD70-2-PETICIÓN DE DOCUMENTOS	2	1	7	2	1	2
TRD70-3-CONSULTA	0	0	3	1		
TRD70-4-QUEJA	0	0	3	2		
TRD-70-5-RECLAMO	0	0	0	4	3	1
TRD-70-6-PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	31	22	28	N/A	N/A	N/A
TRD-70-7-PETICIÓN DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	1	1	1	N/A	N/A	N/A
TRD-70-8-PROPOSICIONES DEL CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.	3	6	12	N/A	N/A	N/A
TRD-70-9-PROYECTOS DE ACUERDO DEL CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.	0	1	2	N/A	N/A	N/A
TRD-70-10-SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PRESENTADAS POR LOS CONCEJALES	3	2	0	N/A	N/A	N/A
TRD-70-11-SOLICITUD CERTIFICACIÓN TALENTO HUMANO	0	1	0	N/A	N/A	N/A
TRD-70-12-SOLICITUD CERTIFICACIÓN CONTRACTUAL	17	14	12	8	10	16
TRD-70-16 DENUNCIA				13	8	2
TOTAL PETICIONES	81	84	154	39	44	42

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 de 2011**

Seguimiento PQRS – Julio – Diciembre de 2015

**COMPARATIVO DE RADICADOS PRIMER SEMESTRE VS SEGUNDO
SEMESTRE 2015.**

En el siguiente cuadro se puede observar el comportamiento de los registros de las PQRS del primer semestre frente al segundo semestre del año 2015.

MES DE RECEPCIÓN PRIMER SEMESTRE 2015	TOTAL DE RADICADOS	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
TOTAL	310	
PROMEDIO	51	13

MES DE RECEPCIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2015	TOTAL DE RADICADOS	TIEMPO DE PROMEDIO DE RESPUESTA EN DÍAS
Julio	81	15
Agosto	84	10
Septiembre	154	10
Octubre	39	14
Noviembre	44	13
Diciembre	42	9
TOTAL	444	
PROMEDIO	74	12

De los anteriores cuadros, se puede concluir que el promedio de radicados de PQRS pasó de 51 en el primer semestre de 2015 a 74 en el segundo semestre de 2015, lo que representa un incremento del 45%.



**INFORME ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS – ARTÍCULO 76, LEY 1474 de 2011**

Seguimiento PQRS – Julio – Diciembre de 2015

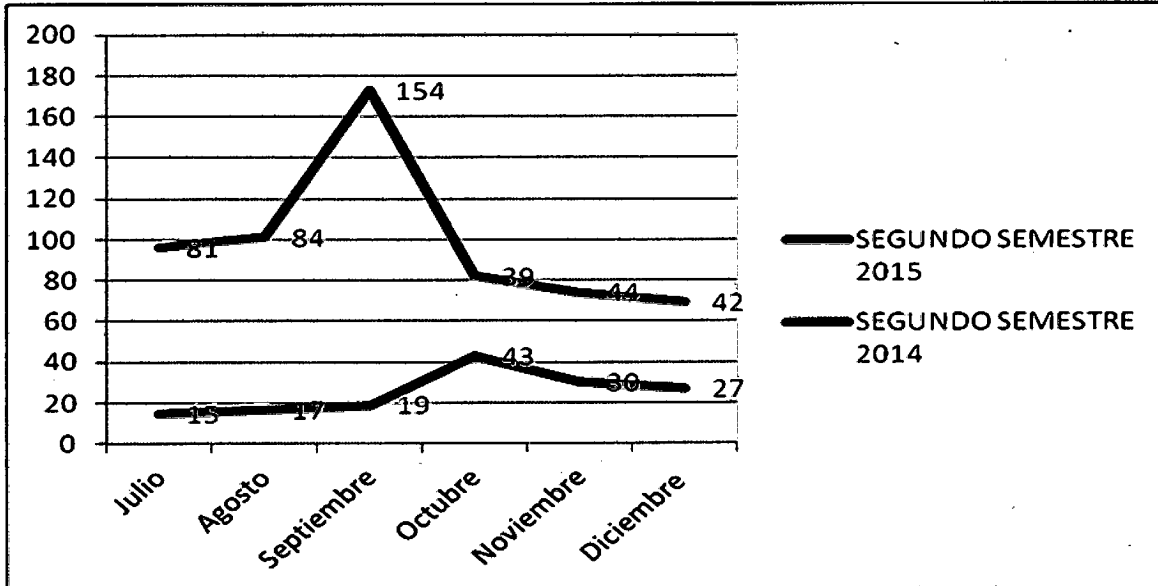
**COMPARATIVO DE RADICADOS SEGUNDO SEMESTRE DE LOS AÑOS 2014
VS 2015**

SEGUNDO SEMESTRE 2014	TOTAL RADICADOS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DIAS
Julio	15	7
Agosto	17	6
Septiembre	19	8
Octubre	43	6
Noviembre	30	6
Diciembre	27	10
TOTAL ACUMULADO	151	
PROMEDIO	25	7

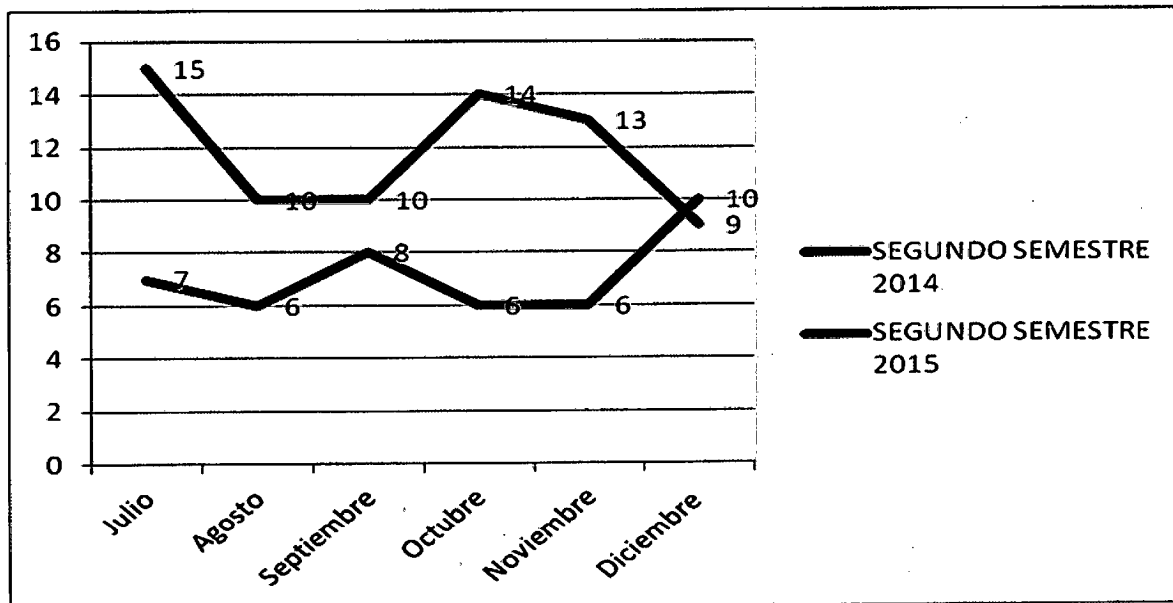
SEGUNDO SEMESTRE 2015	TOTAL RADICADOS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DIAS
Julio	81	15
Agosto	84	10
Septiembre	154	10
Octubre	39	14
Noviembre	44	13
Diciembre	42	9
TOTAL ACUMULADO	444	
PROMEDIO	74	12

INFORME ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – ARTÍCULO 76, LEY 1474 de 2011

Seguimiento PQRS – Julio – Diciembre de 2015



En el anterior grafico, se puede observar el aumento del numero de requerimientos recibidos por Veeduria Distrital en el segundo semestre del 2015 en comparación con el segundo semestre de 2014.



De igual manera se puede evidenciar el comportamiento del número de días promedio en los que se dio respuesta a las PQRS en cada mes, observando que el promedio de días para dar solución a los requerimientos aumentó en el segundo semestre de 2015 en comparación al segundo semestre de 2014.

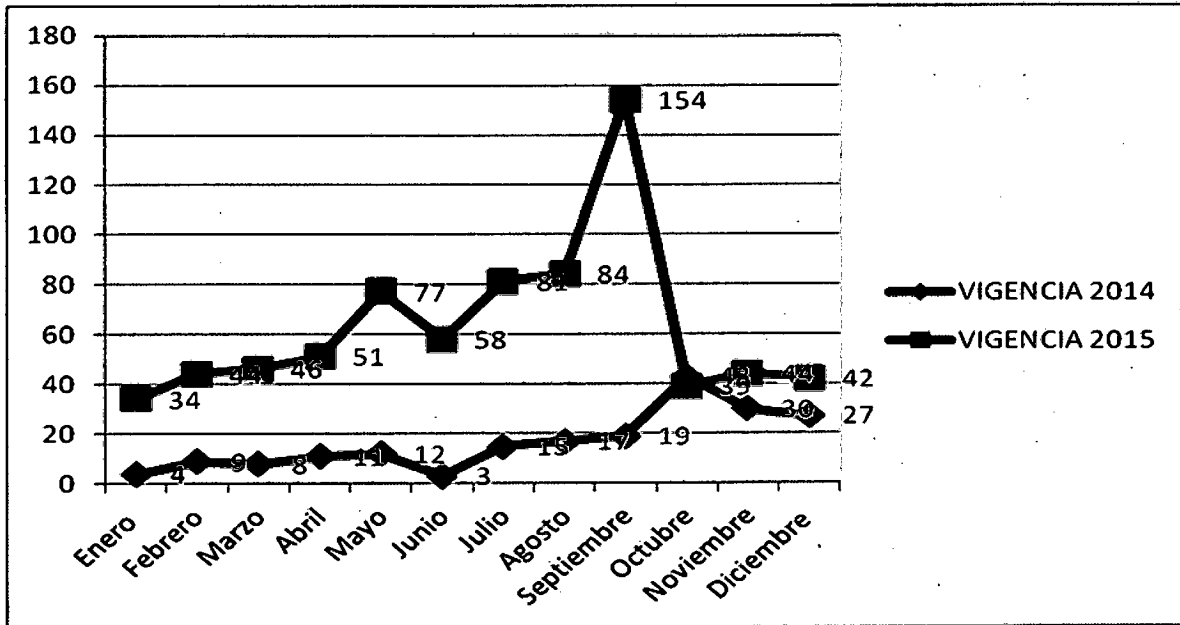
**INFORME ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
 SUGERENCIAS – ARTÍCULO 76, LEY 1474 de 2011**
Seguimiento PQRS – Julio – Diciembre de 2015
COMPARATIVO DE RADICADOS VIGENCIA 2014 VS VIGENCIA 2015

VIGENCIA 2014	TOTAL RADICADOS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DIAS
Enero	4	11
Febrero	9	10
Marzo	8	12
Abril	11	14
Mayo	12	16
Junio	3	10
Julio	15	7
Agosto	17	6
Septiembre	19	8
Octubre	43	6
Noviembre	30	6
Diciembre	27	10
Total	198	
PROMEDIO	16,5	9,6

VIGENCIA 2015	TOTAL RADICADOS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DIAS
Enero	34	10
Febrero	44	9
Marzo	46	19
Abril	51	16
Mayo	77	15
Junio	58	10
Julio	81	15
Agosto	84	10
Septiembre	154	10
Octubre	39	14
Noviembre	44	13
Diciembre	42	9
Total	754	
PROMEDIO	62,8	12,5

**INFORME ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS – ARTÍCULO 76, LEY 1474 de 2011**

Seguimiento PQRS – Julio – Diciembre de 2015



Teniendo en cuenta el grafico anterior se puede observar, el incremento de requerimientos para la vigencia 2015 como PQRS.

En la vigencia 2014 se registraron 198 peticiones, quejas, reclamos y solicitudes ante la Veeduría Distrital, reportadas por el proceso de Atención a la Ciudadanía y grupos de Interes, en la vigencia 2015 se reportaron un total de 754 PQRS, las cuales se clasificarón mediante la Tabla de Retención Documental – TRD 70 de la Entidad.

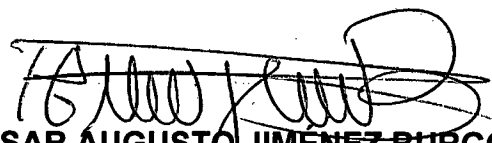
**INFORME ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS – ARTÍCULO 76, LEY 1474 de 2011**

Seguimiento PQRS – Julio – Diciembre de 2015

RECOMENDACIONES.

El artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones y señala que “toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”. Es de tenerse en cuenta que para las peticiones de documentos y de información se debe resolver con diez (10) días y para las peticiones de consulta a las autoridades en relación a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción, es importante controlar y dar cumplimiento a lo establecido por la norma.

Continuar fortaleciendo los seguimientos a través de los líderes de los procesos, a fin de determinar las causas que han conducido al no cumplimiento en los tiempos de respuestas, y así disminuir el número de peticiones respondidas de manera extemporánea.



CESAR AUGUSTO JIMÉNEZ BURGOS
Asesor Despacho – Control Interno

Elaboró: Diana Rocío Ospina Vera
Revisó: Cesar Jiménez Burgos.

