



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

**SEGUIMIENTO PQR
(Segundo semestre vigencia 2016)**

Artículo 76 Ley 1474 de 2011, Ley 1755 de 2015, Circular 001 de 2011, Resolución 189 de 2015

Bogotá, D.C, febrero de 2017



Introducción

El Equipo de Control Interno de la Veeduría Distrital desarrolló el seguimiento PQR correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2016, y la posterior formulación del presente informe; en concordancia con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, que hace referencia de la responsabilidad del equipo, de vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes comunicando a la administración de la entidad lo observado a través de un informe semestral sobre el particular y el artículo 13 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 según el cual se indica que las actuaciones que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.

De conformidad con lo anterior se tendrá en cuenta lo estipulado en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, la Circular Externa No. 001 del 20 de octubre de 2011 conforme la cual el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial, da orientación para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición, y la Resolución No. 189 del 25 de agosto de 2015 *“Por medio de la cual se establece el trámite interno de los derechos de petición ante la Veeduría Distrital”*.



- Correo electrónico institucional: denuncie@veeduriadistrital.gov.co
correspondencia@veeduriadistrital.gov.co

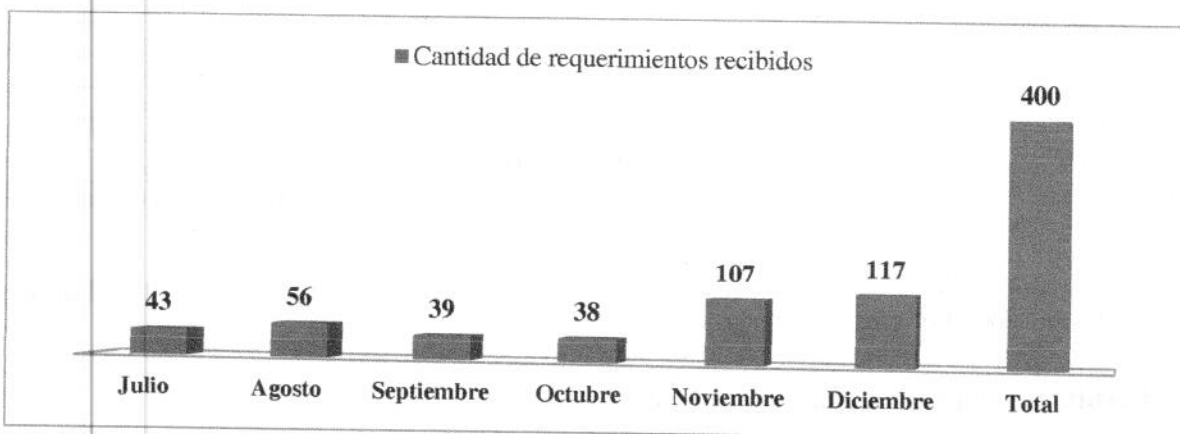
De igual forma, el Manual de Atención al Ciudadano y Grupos de Interés código ACG-MAN-01 versión 001 vigente desde el 24 de septiembre de 2015 relaciona en el numeral 17. “Medios y o canales de servicio de atención a la ciudadanía” además de los ya expuestos los canales que se presentan enseguida:

- Buzón virtual de peticiones, quejas y reclamos de la página web de la entidad
- Correspondencia
- Buzón de sugerencias
- Redes Sociales
-

4.2 Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en el segundo semestre de la vigencia 2016

A continuación, se relaciona el número de requerimientos PQR recibidos por la entidad durante el segundo semestre de la vigencia 2016 desagregados por mes:

Figura 1. Cantidad de requerimientos recibidos por la Veeduría Distrital en el segundo semestre de la vigencia 2016



Fuente: Elaboración Equipo de Control interno con base en datos suministrados por el Grupo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés y correspondencia.

Como permite apreciar la gráfica, para el segundo semestre 2016 se recibieron en total cuatrocientas (400) peticiones siendo los meses de noviembre con ciento siete (107) peticiones y diciembre con ciento diecisiete (117) peticiones, los meses en los que más se recibió requerimientos.



Tabla 2. Modalidades de petición recibidas

Modalidad de petición	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	No. de peticiones
Derecho de petición de información y documentos	1	1	-	-	1	1	4
Derecho de petición de interés general o particular	2	3	3	3	9	6	26
Derecho de petición de certificaciones contractuales	2	2	1	1	1	3	10
Derecho de petición entre autoridades	-	-	-	-	-	1	1
Derecho de petición presentado por concejales	-	-	-	-	-	1	1
TOTAL							42

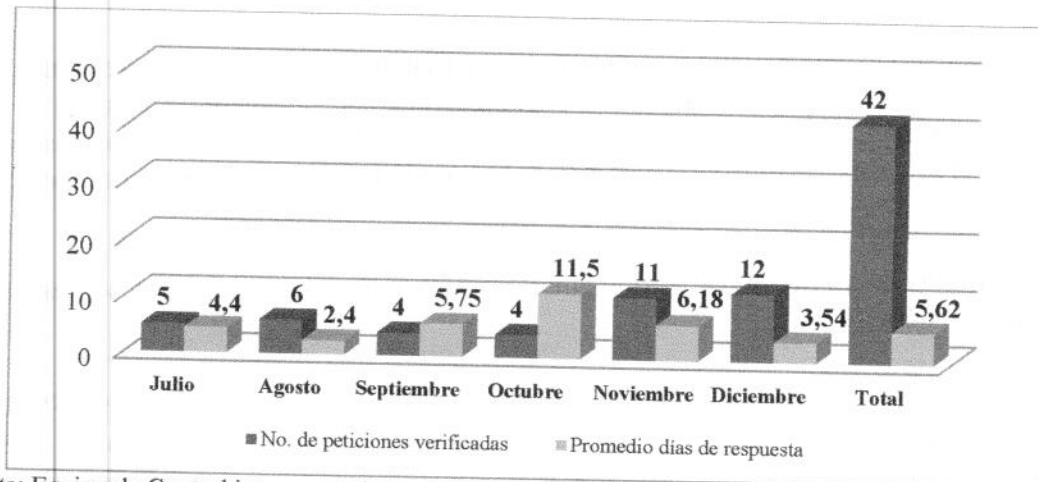
Fuente: Equipo de Control Interno con base en datos suministrados por el Grupo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés y correspondencia.

Los Derechos de Petición de Interés General o Particular fueron los que más se recibieron durante el segundo semestre de la vigencia 2016 (26), seguidos de los Derechos de Petición de Certificaciones Contractuales (10), Derechos de Petición de Información y Documentos (4), Derechos de Petición entre Autoridades (1) y Derechos de Petición Presentados por Concejales (1).

b. Promedio días de respuesta por mes.

Conforme lo verificado a continuación se presenta el promedio de días de respuesta de las PQR por mes:

Figura 2. Promedio días de respuesta por mes



Fuente: Equipo de Control interno con base en la verificación realizada en el Sistema Documental ORFEO.



cuales fueron trece (13) que representan el treinta y dos por ciento (32%) de la muestra. Por último, se observó que el cinco por ciento (5%) de los requerimientos verificados equivalente a dos (2) casos, se recibió a través del Sistema Distrital de quejas y Soluciones SDQS. Es importante precisar que para este análisis se tuvieron en cuenta cuarenta y uno (41) de los cuarenta y dos (42) casos de la muestra; toda vez que no fue posible verificar un (1) requerimiento en el Sistema Documental ORFEO ya que el documento subido estaba protegido. (Ver Anexo No. 1)

Tabla 3. Canales de atención más utilizados por los peticionarios

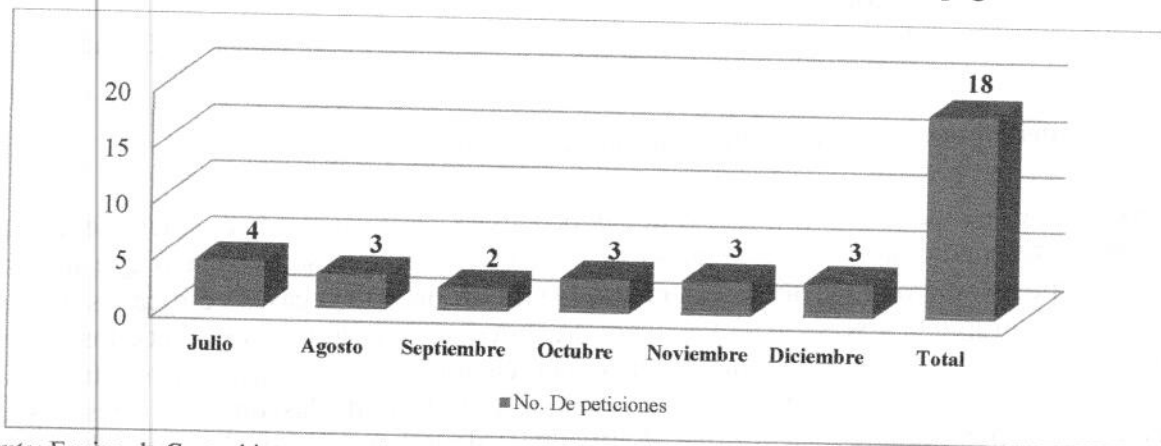
Medio de recepción de la petición	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total	% Equivalente
Correo electrónico	5	4	3	3	3	8	26	63%
Escrito	-	1	1	1	8	2	13	32%
SDQS	-	1	-	-	-	1	2	5%
Total	5	6	4	4	11	11	41	100%

Fuente: Equipo de Control interno con base en la verificación realizada en el Sistema Documental ORFEO.

e. Peticiones que presentaron variación en los tiempos de respuesta registrados en los informes PQR mensuales y los verificados

Se realizó un comparativo de los tiempos de respuesta verificados en relación a los que se relacionaron en los informes PQR mensuales publicados en la página web:

Figura 4. Peticiones que presentaron variación entre los días promedio de respuesta verificados y los días de respuesta reportados en los informes PQR mensuales de la página web.

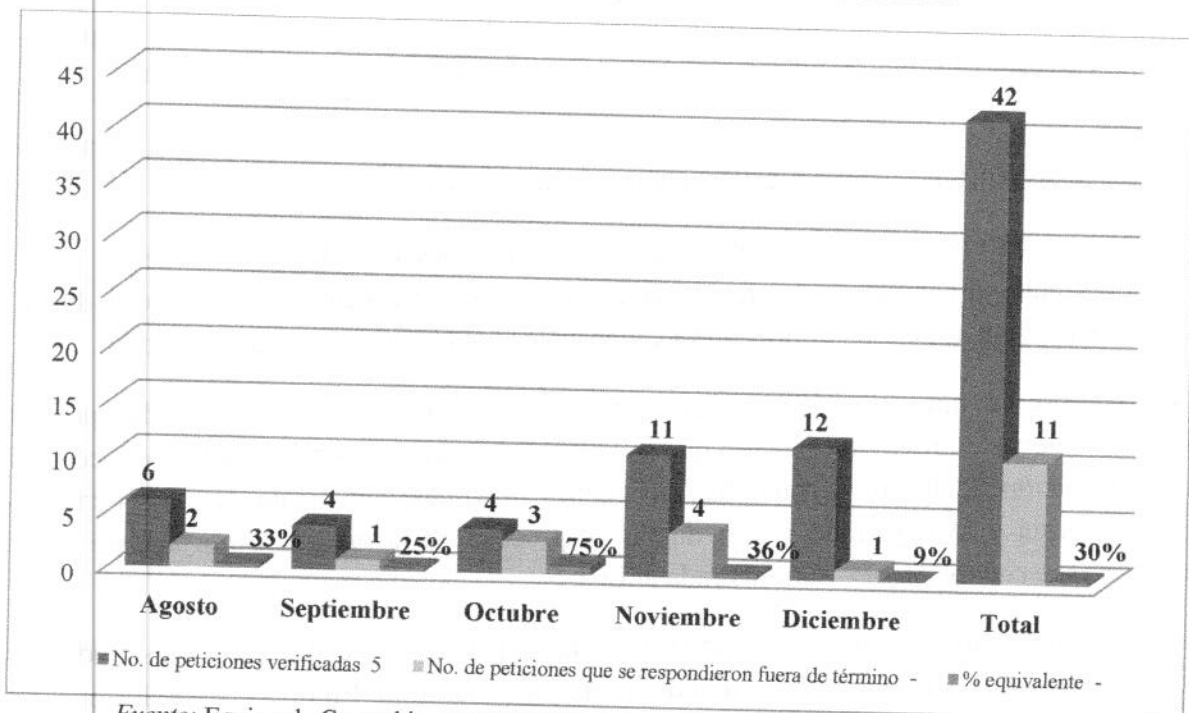


Fuente: Equipo de Control interno con base en la verificación realizada en el Sistema Documental ORFEO y los informes PQR publicados en la página web



recepción del requerimiento, de igual manera, se debe informar en este mismo plazo al peticionario que su requerimiento se trasladará por no competencia de la entidad y para los casos verificados, los traslados se hicieron entre los seis (6) y los trece (13) días posteriores a la recepción de la petición (Ver anexo 1).

Figura 5. Peticiones que se respondieron fuera de término



Fuente: Equipo de Control interno con base en la verificación realizada en el Sistema Documental ORFEO

5. Conclusiones

- El Equipo de Control Interno pudo realizar seguimiento al cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, la ley 1755 del 30 de junio de 2015 la Circular No. 001 del 20 de octubre de 2011 y la Resolución No. 189 del 25 de agosto de 2015; relacionado a la recepción, trámite y resolución de las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos presentaron ante la entidad para el segundo semestre de la vigencia 2016, sin que se presentaran limitaciones en el proceso auditor.
- Se realizó seguimiento a cuarenta y dos (42) peticiones correspondientes al once por ciento (11%) del universo auditor de cuatrocientas (400) peticiones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2016, según la matriz "Datos informe segundo semestre control interno" enviada por el responsable del proceso al Equipo de Control Interno ECI.



3. Se recomienda al Grupo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés y Correspondencia, revisar que los tiempos de respuesta de las peticiones registrados en la matriz "*Datos informe segundo semestre control interno*" y en los informes PQR mensuales de la página web coincidan, en razón a que no se presenten diferencias con lo verificado por el Equipo de Control Interno.

FIN


CAROL NATALIA TAMAYO GÓMEZ
Asesora de Control Interno

Elaboró: Angélica María Pava Riveros.
Contratista ECI