



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.

"Por un control fiscal efectivo y transparente"

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME
QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS

VIGENCIA - 2013

ELABORADO POR:
NESTOR CARLOS BRESNEIDER GARCIA

APROBADO POR:
LUZ INES RODRIGUEZ MENDOZA
Jefe Oficina de Control Interno

ENERO 2014

INFORME QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS

1. OBJETIVO:

Evaluar y determinar de conformidad del artículo 76 de la Ley 1474 de 2.011, los trámites adelantados frente a las quejas, sugerencias y reclamos recibidos en el segundo semestre de 2013.

2. OBJETIVO ESPECIFICO:

Verificar por parte de la Oficina de Control Interno las acciones realizadas por la Dirección de Apoyo al Despacho, dependencia que tiene como función el de monitorear el contenido, calidad y oportunidad de las respuestas dadas, frente a las quejas, sugerencias y reclamos.

3. METODOLOGÍA:

Mediante análisis de los documentos - Derechos de Petición - verificando la información en el aplicativo utilizado para el manejo de información de los PQRs, (quejas, sugerencias y reclamos).

4. ALCANCE:

Atravez de una muestra selectiva de los Derechos de Petición (quejas, sugerencias, reclamos), radicados en el segundo semestre.

LA EVALUACIÓN.

Dentro del proceso de seguimiento se pudo constatar que el medio más expedito utilizado por el ciudadano para solucionar sus inquietudes en lo referente a las quejas, sugerencias y reclamos es a través de los derechos de petición elevados a la Contraloría de Bogotá, los cuales al llegar a la entidad son analizados y redireccionados por la Dirección de Apoyo al Despacho según la petición presentada.

Ahora bien, durante el segundo semestre de 2013 se recibieron 778 derechos de petición de los cuales fueron trasladados a otras entidades 65 correspondientes al 8.4%, por no ser competencia de la Entidad, es decir que la Entidad atendió 713 DPC's equivalentes al 91.6% del total recibido.

A continuación, la relación de DPC's, recibidos, de acuerdo con la Dependencia que le correspondió dar respuesta:

Tabla N° 1
DERECHOS DE PETICIÓN PRIMER SEMESTRE DE 2013 POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	TOTAL PQRS	Porc. % Participación
DIRECCIÓN DE APOYO AL DESPACHO	14	1.7%
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	1	0.1%
DIRECCIÓN DE RESPONSABILIDAD FISCAL Y J.C.	39	5.0%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	302	38.8%
DIRECCIÓN SECTOR GOBIERNO	25	3.2%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15	1.9%
DIRECCIÓN SECTOR DESARROLLO ECONOMICO I.T.	7	0.8%
DIRECCIÓN SECTOR EDUCACIÓN, CULTURA, R. D.	47	6.0%
DIRECCIÓN SECTOR HABITAD Y AMBIENTE	22	2.8%
DIRECCIÓN SECTOR HACIENDA	3	0.3%
DIRECCIÓN SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL	19	2.4%
DIRECCIÓN SECTOR MOVILIDAD	40	5.1%
DIRECCIÓN SECTOR SALUD	18	2.3%
DIRECCIÓN SERVICIOS PUBLICOS	57	7.3%
DIRECCIÓN DE ECONOMIA Y POLITICAS PUBLICAS	7	0.8%
OFICINA ASESORA JURIDICA	8	1.0%
OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	0.1%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0%
DIRECCION SECTOR GOBIERNO	1	0.1%

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

DEPENDENCIA	TOTAL PQRS	Porc. % Participación
DIRECCION DE CAPACITACION	2	0.2%
DIRECCION SECTOR CONTROL URBANO	2	0.2%
DIRECCION DE REACCION INMEDIATA	2	0.2%
DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y D.L.	12	1.5%
GERENCIAS LOCALES	69	8.8%
TOTAL DPCs RESPONDIDOS POR LA CONTRALORIA	713	91.6%
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	65	8.4%
TOTAL	778	100%

Fuente: Sistema Sigepro – PQRS

De acuerdo con los datos relacionados por la aplicación Sigepro - PQRS, Tabla N° 1, se evidenció que de los 713 derechos de petición a los que dio respuesta la entidad, las dependencias que más cantidad de DPCs atendieron fueron la Dirección de Talento Humano que dio respuesta 302 correspondientes al 38.8%, seguida de la Dirección Sector Servicios Públicos con 57 DPCs, correspondientes al 7.3% y la Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva con 39 DPCs, correspondiente al 5.0%.

Tabla N° 2
DERECHOS DE PETICIÓN SEGUNDO SEMESTRE DE 2013
POR LOCALIDADES

OFICINA LOCAL	TOTAL PQRS	OFICINA LOCAL	TOTAL PQRS
Antonio Nariño	4	Puente Aranda	2
Barrios Unidos	5	Rafael Uribe Uribe	0
Bosa	10	San Cristóbal	10
Candelaria	4	Santa fé	3
Chapinero	7	Suba	7
Ciudad Bolívar	2	Sumapaz	0
Engativa	2	Teusaquillo	1
Fontibón	1	Tunjuelito	0
Kennedy	4	Usaquén	5
Mártires	1	Usme	1
TOTAL			69

Fuente: Sistema Sigepro - PQRS

Con base en la verificación se evidenció que de los 713 derechos de petición a los que dio respuesta la Entidad, 69 DPCs, fueron respondidos por las

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32A No. 26A-10

PBX 3358888

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

gerencias locales, Tabla N°2, representando un 8.8%. Los 69 DPCs fueron respondidos por 17 de las 20 localidades existentes; las Localidades de Rafael Uribe Uribe, Sumapaz y Tunjuelito no les correspondieron atender ningún Derecho de Petición.

La Localidades que más DPCs respondieron fueron Bosa y San Cristóbal con (10) DPCs correspondiente al 14.49%, seguida por Chapinero y suba con (7) DPCs, correspondiente al 10.1%, lo anterior hace referencia a los 69 DPCs respondidos en la Gerencias Locales..

Visto lo anterior podemos observar que la Dirección de Apoyo al Despacho en conjunto con las demás dependencias de la Entidad cumple a cabalidad con lo exigido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2.011, esto nos indica que la complacencia frente a las inquietudes o necesidades presentadas por el ciudadano son cubiertas en su totalidad.