



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.

"Por un control fiscal efectivo y transparente"

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS **Segundo Semestre de 2014**

ELABORADO POR:

Angela Paola Tibocha Galvis.
Profesional Universitario Control Interno

APROBADO POR:

Dra. Luz Inés Rodríguez M.
Jefe Oficina de Control Interno

Febrero de 2015



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.

"Por un control fiscal efectivo y transparente"

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo establecido en el Plan Anual de Evaluaciones Independientes PAEI vigencia 2014, la Oficina de Control Interno realizó la evaluación de los Derechos de Petición que fueron recibidos en la Entidad durante el segundo semestre de 2014, con el fin de identificar el trámite efectuado por el Centro de Atención al Ciudadano – CAC.

2. OBJETIVO

Verificar que la recepción y trámite de los Derechos de Petición se realicen según las disposiciones relacionadas y las normas legales vigentes.

3. METODOLOGIA

Análisis y verificación de las bases de datos utilizadas por el Centro de Atención al Ciudadano – CAC, relacionadas con los derechos de petición.

4. ALCANCE

Seguimiento al Centro de Atención al Ciudadano - CAC, en cuanto al trámite de los derechos de petición recibidos en la Entidad, correspondientes al Segundo Semestre de 2014.

5. RESULTADOS

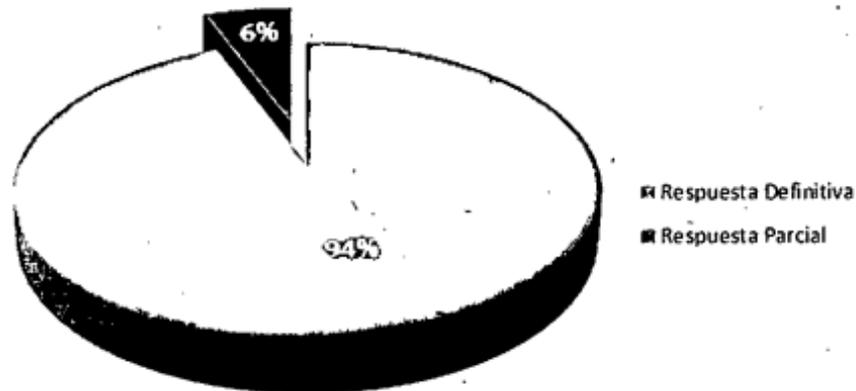
Se constataron los derechos de petición radicados en el periodo comprendido entre el 01 de Julio y el 31 de Diciembre de 2014, según la base de datos reportada por el Centro de Atención al Ciudadano - CAC. El estado de los DPC observados, así como el tipo de queja y las dependencias a cargo de realizar los trámites correspondientes, se muestra a continuación:

ESTADO DE LOS DERECHOS DE PETICION – SEGUNDO SEMESTRE 2014

De un total de seiscientos noventa y siete (697) derechos de petición radicados a la fecha de la verificación, cuarenta (40) se encuentran con respuesta parcial y los seiscientos cincuenta y siete (657) restantes con respuesta definitiva.

ESTADO ACTUAL	
Respuesta Definitiva	657
Respuesta Parcial	40
Total	697

ESTADO DE LOS DPC

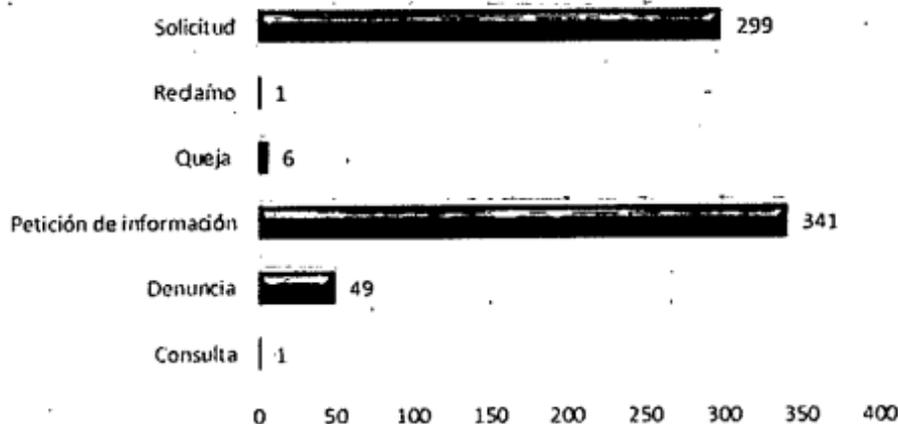


Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Julio-Diciembre 2014

Partiendo de lo anterior, los DPC que se encuentran con respuesta definitiva representan un 94% del total radicado, quedando con un 6% aquel que tiene respuesta parcial.

Respecto al tipo de queja que se presenta en los DPC reportados, prevalecen los que realizan peticiones de información correspondiente al 49%, seguido por un 43% de solicitudes de diferentes indoles y el 8% restante se encuentra distribuido entre las denuncias, quejas, reclamos y consultas, como se aprecia en el siguiente gráfico.

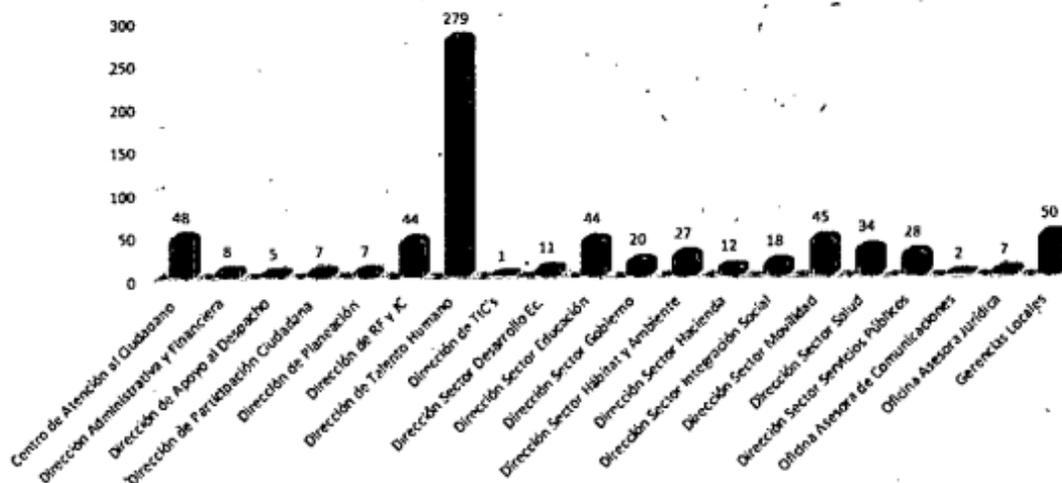
TIPO DE QUEJA



Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Julio-Diciembre 2014

Dentro del proceso de seguimiento, se verificó el total de PQR registrados en cada una de la Dependencias responsables, observándose que la dependencia que más Derechos de Petición atendió fue la Dirección de Talento Humano, registrando un total de doscientos setenta y nueve (279) DPC correspondiente al 40%, seguida por el Centro de Atención al Ciudadano – CAC y las Gerencias Locales con un 7% cada una; las direcciones de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, Sector Educación, Cultura, Recreación y Deporte, y Sector Movilidad tramitaron un 18% distribuido equitativamente. El 28% restante fue atendido por las demás direcciones que se muestran a continuación.

RESPONSABLES DEL TRÁMITE PQRS



Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Julio-Diciembre 2014

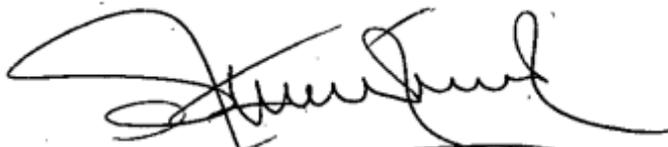
DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL TRAMITE	No. PQRS
Centro de Atención al Ciudadano	48
Dirección Administrativa y Financiera	8
Dirección de Apoyo al Despacho	5
Dirección de Participación Ciudadana	7
Dirección de Planeación	7
Dirección de RF y JC	44
Dirección de Talento Humano	279
Dirección de TIC's	1
Dirección Sector Desarrollo Económico	11
Dirección Sector Educación	44

"Por un control fiscal efectivo y transparente"

Dirección Sector Gobierno	20
Dirección Sector Hábitat y Ambiente	27
Dirección Sector Hacienda	12
Dirección Sector Integración Social	18
Dirección Sector Movilidad	45
Dirección Sector Salud	34
Dirección Sector Servicios Públicos	28
Oficina Asesora de Comunicaciones	2
Oficina Asesora Jurídica	7
Gerencias Locales	50
TOTAL	697

Es importante continuar con la atención oportuna de las solicitudes radicadas en el Centro de Atención al Ciudadano – CAC, dentro de los términos establecidos por la ley, con el fin de optimizar los tiempos y eficacia de las respuestas otorgadas a los ciudadanos.

Cordialmente,


LUZ INÉS RODRÍGUEZ MENDOZA

Proyectó y elaboró: Ángela Paola Tibocho Galvis – Profesional OCI
Revisó: Luz Inés Rodríguez Mendoza – Jefe OCI