

**MEMORANDO**

Código 150

Bogotá D.C., 26 de febrero de 2021

**PARA: DR. LUIS ERNESTO GÓMEZ LONDOÑO**  
Secretario Distrital de Gobierno.**DRA. ANA MARIA ARITZIZABAL OSORIO**  
Subsecretaria de Gestión Institucional.**DE: JEFE DE CONTROL INTERNO****ASUNTO: Informe atención PQRS (segundo semestre 2020)**

Cordial saludo,

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 "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" y el Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital" Artículo 3o - De los procesos de Atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos en el Distrito Capital., se adjunta a la presente comunicación el informe de seguimiento a la atención de PQRS correspondiente al segundo semestre de 2020.

**LADY JOHANNA MEDINA MURILLO**  
Jefe Oficina de Control Internoc.c. Dra. Ana María Aristizábal– Subsecretaria de Gestión Institucional  
c.c. Alcaldes LocalesElaboró: Diana Carolina Sarmiento Barrera – Contratista OCI  
Revisó/Aprobó: lady Johanna Medina Murillo – Jefe OCI



## Contexto.

De acuerdo con la Constitución Política que en sus artículos 2º, 123, 209 y 270, señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad, y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho. Y que en el artículo 23 establece que “toda persona tiene derecho presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...”.

De otra parte en la ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción, menciona en el artículo 76 que “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, por lo cual la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.

Teniendo en cuenta lo anterior la Oficina de Control Interno de la Secretaría Distrital de Gobierno ha realizado seguimiento a la atención y prestación del servicio de atención y trámite de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias de los ciudadanos y diferentes grupos de interés de conformidad con lo establecido en la ley 1755 de 2015 y demás normas asociadas, así como al cumplimiento de los documentos, políticas de operación y lineamientos institucionales que se han generado para garantizar la atención a los requerimientos de la ciudadanía.

## Objetivo

Verificar que el recibo, trámite y resolución de las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen se preste de acuerdo con las normas legales vigentes. (Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Art. 76 de la Ley 1474/2011, Decreto 2641 de 2012, Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015 y Decreto 491 del 28 de marzo de 2020).

## Alcance

El presente informe de auditoría comprende la verificación del proceso de servicio a la ciudadanía en las 20 alcaldías locales y nivel central de la Secretaría Distrital de Gobierno, en el período comprendido del **1 de julio al 31 de diciembre de 2020**.

## Metodología

- Solicitud de bases de datos a la Subsecretaría de Gestión Institucional (quien reportó por correo electrónico esta información)
- Verificación y análisis de información recibida
- Consolidación de informe y principales resultados observados.
- Verificación informe consolidados secretaria General



## Marco normativo

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia 1991. *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.”*
- Ley 1474 del 12 de julio de 2011, *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, Artículo 76: “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.”*
- Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”. Título II “de la publicidad y contenido de la información”.*
- 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 los Contencioso Administrativo” – Capítulo 2 “Derecho de petición ante autoridades”*
- Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital, Artículo 3o - De los procesos de Atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos en el Distrito Capital.*
- Decreto 197 de 2014 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, *“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”.*
- Decreto 392 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, *“Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”.*
- Manual para la Gestión de Peticiones proferido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. diciembre de 2019.
- Manual de Atención a la Ciudadanía SAC-M001
- Manual para la Gestión de Planes de Mejoramiento -GCN-M002 versión 1 21 junio de 2018.
- Procedimiento Trámite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía SAC-P001 del 20 de diciembre de 2018
- Decreto 491 del 28 de marzo de 2020. *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*
- Decreto 457 del 22 de marzo de 2020. *“Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público”.*



- Decreto 531 del 8 de abril de 2020. “*Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, y el mantenimiento del orden público*”.

### **Consideraciones sobre las cifras**

Producto de las revisiones realizadas, se pudo identificar que no hay coherencia con la información presentada a la Veeduría Distrital en el informe de gestión mensual de Diciembre de 2020, toda vez que en la tabla No. 8<sup>1</sup> reportan un total de **17.412** peticiones del mes de Julio a Diciembre de 2020 y en el reporte presentado para este informe con el mismo corte reportan **19.695** peticiones. En este sentido, no se tiene certeza de la cantidad de requerimientos recibidos y reportados por la oficina de Atención a la Ciudadanía (Reporte Cronos), dadas las variaciones de 2283 peticiones de un reporte al otro, generándose así incertidumbre en el registro y seguimiento de la información.

Sin embargo, en razón al objeto del presente informe se tendrá en cuenta la información remitida a esta oficina a través de vía correo electrónico del 26 de enero y 11 de febrero de 2021, suministrada por la oficina de Atención a la Ciudadanía (Reporte Cronos) con corte del 31/12/2020. Con un total de **19.695**.

---

<sup>1</sup> [http://www.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/documentos/tabla\\_archivos/12\\_informes\\_servicio\\_a\\_la\\_ciudadania\\_-\\_diciembre\\_2020.pdf](http://www.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/documentos/tabla_archivos/12_informes_servicio_a_la_ciudadania_-_diciembre_2020.pdf)

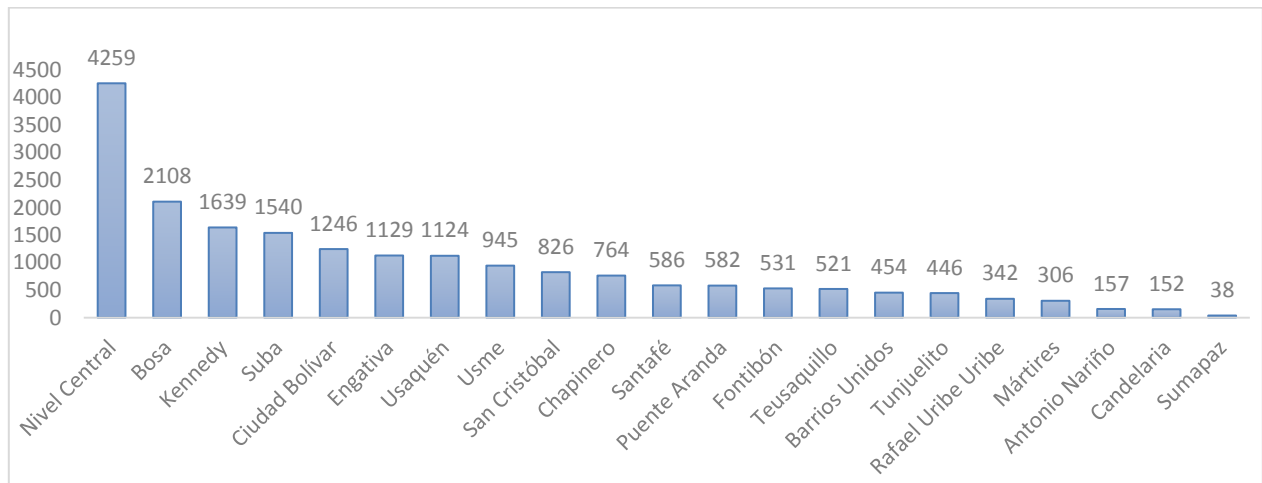


## 1. Resultados obtenidos

### 1.1. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas durante el segundo semestre 2020

Durante el periodo comprendido entre el primero (1) de julio al 31 de diciembre de 2020, se recibieron, de acuerdo con la información suministrada por la Oficina de Atención al ciudadano registrada en los reportes de (Cronos) 19.695 requerimientos por los diferentes canales de atención, a continuación, se presenta la distribución:

Grafica No. 1 Requerimientos recibidos durante el segundo semestre de 2020.



Fuente: Reporte Cronos- Servicio a la Ciudadanía corte de 31 diciembre de 2020

De lo anterior, se puede observar la distribución de los requerimientos recibidos en el segundo semestre de 2020, en el que se identifica que las dependencias que recibieron mayor número de requerimientos fueron: Nivel central (21,62%), Bosa (10,70%), Kennedy (8,32%) y Suba (7,82%).

En relación con los 4529 del nivel central las 3 áreas presentan una concentración del 60% así

Tabla No. 1. Requerimientos -Nivel central- segundo semestre 2020.

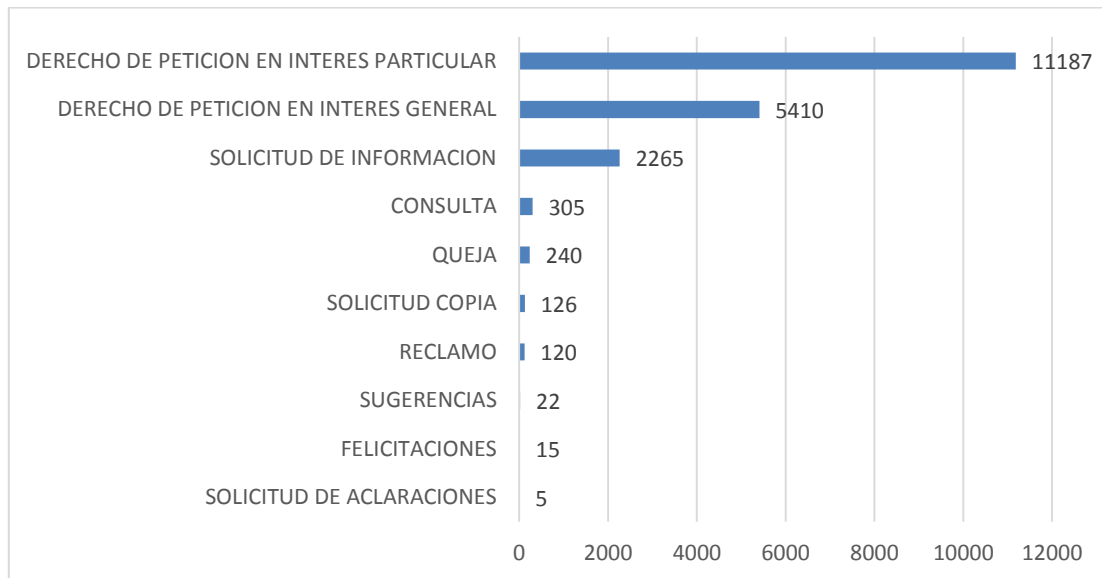
| Dependencia                         | Cantidad de requerimientos | %   |
|-------------------------------------|----------------------------|-----|
| Oficina De Atención a la Ciudadanía | 1041                       | 24% |
| Despacho del Secretario de Gobierno | 810                        | 19% |
| Dirección para la Gestión Políciva  | 698                        | 16% |

FUENTE: Elaboración propia de la OCI con base en información reportada por la Subsecretaría de gestión Institucional - Aplicación web CRONOS



Ahora respecto a la tipología acumulada se identifica que la mayor proporción se encuentran en los derechos de petición de interés general y particular, tal como se puede observar en la siguiente gráfica:

Grafica No. 2 Requerimientos recibidos durante el segundo semestre de 2020.



Fuente: Reporte Cronos- Servicio a la Ciudadanía corte de 31 diciembre de 2020

A continuación, se muestra la discriminación de tipología de los requerimientos en cada localidad y en el nivel central así:

Tabla No. 2 clasificación de requerimientos en cada localidad.

| Localidad      | Derechos de Petición Interés general y particular | Solicitud de Información | Queja | Solicitud de Copia | Reclamo | Sugerencia | Solicitud de aclaración | Felicitación | Total General | % total |
|----------------|---|--------------------------|-------|--------------------|---------|------------|-------------------------|--------------|---------------|---------|
| Nivel Central  | 3706  | 156                      | 64    | 19                 | 67      | 15         | 2                       | 6            | 4259          | 22%     |
| Bosa           | 2070  | 37                       |       |                    |         |            | 1                       |              | 2108          | 11%     |
| Kennedy        | 1231  | 326                      | 45    | 16                 | 11      | 1          |                         |              | 1639          | 8%      |
| Suba           | 1218  | 187                      | 69    | 10                 | 18      | 4          | 1                       | 2            | 1540          | 8%      |
| Ciudad Bolívar | 1219  |                          | 16    |                    | 3       |            |                         | 1            | 1246          | 6%      |
| Engativá       | 1069  | 40                       | 1     | 9                  |         |            |                         |              | 1129          | 6%      |
| Usaquén        | 823   | 244                      | 22    | 14                 | 10      | 1          |                         | 3            | 1124          | 6%      |
| Usme           | 787   | 147                      | 5     | 2                  | 1       | 1          |                         |              | 945           | 5%      |
| San Cristóbal  | 516   | 310                      |       |                    |         |            |                         |              | 826           | 4%      |



|                    |              |             |            |            |            |           |          |           |              |             |
|--------------------|--------------|-------------|------------|------------|------------|-----------|----------|-----------|--------------|-------------|
| Chapinero          | 550          | 202         | 9          | 2          | 1          |           |          |           | 764          | 4%          |
| Santafé            | 460          | 118         |            | 2          | 3          |           |          | 1         | 586          | 3%          |
| Puente Aranda      | 505          | 66          | 1          | 3          |            |           |          |           | 582          | 3%          |
| Fontibón           | 454          | 66          | 1          | 9          | 1          |           |          |           | 531          | 3%          |
| Teusaquillo        | 319          | 165         | 1          | 35         | 1          |           |          |           | 521          | 3%          |
| Barrios Unidos     | 454          |             |            |            |            |           |          |           | 454          | 2%          |
| Tunjuelito         | 277          | 162         | 1          | 3          | 3          |           |          |           | 446          | 2%          |
| Rafael Uribe Uribe | 319          | 19          | 3          |            | 1          |           |          |           | 342          | 2%          |
| Mártires           | 299          | 7           |            |            |            |           |          |           | 306          | 2%          |
| Antonio Nariño     | 142          | 10          | 1          | 1          |            |           | 1        | 1         | 157          | 1%          |
| Candelaria         | 146          | 3           | 1          |            |            |           |          | 1         | 152          | 1%          |
| Sumapaz            | 33           |             |            | 1          |            |           |          |           | 38           | 0%          |
| <b>Total:</b>      | <b>16597</b> | <b>2265</b> | <b>240</b> | <b>126</b> | <b>120</b> | <b>22</b> | <b>5</b> | <b>15</b> | <b>19695</b> | <b>100%</b> |

FUENTE: Elaboración propia de la OCI con base en información reportada por la Subsecretaría de gestión Institucional - Aplicación web CRONOS

Así mismo, se pudo identificar que el medio de recepción utilizado es SDQS y por ventanilla CDI:

Tabla No. 3. Medios de recepción - segundo semestre 2020.

| Medio de recepción                 | Cantidad     | % cantidad     |
|------------------------------------|--------------|----------------|
| SDQS                               | 9989         | 50,72%         |
| Ventanilla CDI                     | 5061         | 25,70%         |
| Internet                           | 3520         | 17,87%         |
| Correo Electrónico                 | 836          | 4,24%          |
| Directa- personalmente             | 164          | 0,83%          |
| Internet                           | 114          | 0,58%          |
| Descrip.* no es clara esta fuente. | 11           | 0,06%          |
| <b>Total general</b>               | <b>19695</b> | <b>100,00%</b> |

FUENTE: Elaboración propia de la OCI con base en información reportada por la Subsecretaría de gestión Institucional - Aplicación web CRONOS



### 1.1.1. Nivel de atención de los requerimientos recibidos en el primer semestre de 2020.

Tabla 4. Análisis atención de requerimientos primer semestre 2020

| Localidad            | Total recibido | Respuesta total | Total en trámite | % Nivel de atención de requerimientos |
|----------------------|----------------|-----------------|------------------|---------------------------------------|
| Nivel Central        | 5933           | 5703            | 230              | 96,12%                                |
| Kennedy              | 1713           | 1122            | 591              | 65,50%                                |
| Ciudad Bolívar       | 1292           | 986             | 306              | 76,32%                                |
| Suba                 | 1189           | 586             | 603              | 49,29%                                |
| San Cristóbal        | 1079           | 863             | 216              | 79,98%                                |
| Usaquén              | 952            | 727             | 225              | 76,37%                                |
| Engativá             | 947            | 946             | 1                | 99,89%                                |
| Bosa                 | 915            | 884             | 31               | 96,61%                                |
| Usme                 | 694            | 694             |                  | 100,00%                               |
| Teusaquillo          | 513            | 404             | 109              | 78,75%                                |
| Puente Aranda        | 498            | 492             | 6                | 98,80%                                |
| Rafael Uribe Uribe   | 469            | 355             | 114              | 75,69%                                |
| Santafé              | 467            | 363             | 104              | 77,73%                                |
| Barrios Unidos       | 430            | 428             | 2                | 99,53%                                |
| Tunjuelito           | 425            | 372             | 53               | 87,53%                                |
| Chapinero            | 421            | 400             | 21               | 95,01%                                |
| Fontibón             | 414            | 182             | 232              | 43,96%                                |
| Mártires             | 306            | 291             | 15               | 95,10%                                |
| Antonio Nariño       | 150            | 145             | 5                | 96,67%                                |
| Candelaria           | 125            | 124             | 1                | 99,20%                                |
| Sumapaz              | 27             | 27              |                  | 100,00%                               |
| <b>Total General</b> | <b>18959</b>   | <b>16094</b>    | <b>2865</b>      | <b>84,89%</b>                         |

FUENTE: Elaboración propia de la OCI con base en información reportada por la Subsecretaría de gestión Institucional - Aplicación web CRONOS

Según lo anterior, se puede observar un nivel de atención de requerimientos del 84,89% correspondiente a 16094 con cierre total, estas cifras permiten evidenciar que el incumplimiento de atención continua, toda vez que aún quedan 2865 recibidos en el primer semestre de 2020 sin respuesta. Es necesario que cada dependencia oriente sus acciones a la depuración definitiva de estos requerimientos dado que es una observación reiterativa dada por esta Área.





### 1.1.2. Nivel de Atención de los requerimientos recibidos en el segundo semestre de 2020.

Tabla 5. Análisis atención de requerimientos segundo semestre 2020.

| Alcaldía Local       | Total Recibido | Respuesta Total | Total En Trámite | % Nivel de Atención de requerimientos |
|----------------------|----------------|-----------------|------------------|---------------------------------------|
| Nivel Central        | 4259           | 3739            | 520              | 87,79%                                |
| Bosa                 | 2108           | 980             | 1128             | 46,49%                                |
| Kennedy              | 1639           | 617             | 1022             | 37,64%                                |
| Suba                 | 1540           | 317             | 1223             | 20,58%                                |
| Ciudad Bolívar       | 1246           | 551             | 695              | 44,22%                                |
| Engativá             | 1129           | 898             | 231              | 79,54%                                |
| Usaquén              | 1124           | 628             | 496              | 55,87%                                |
| Usme                 | 945            | 803             | 142              | 84,97%                                |
| San Cristóbal        | 826            | 440             | 386              | 53,27%                                |
| Chapinero            | 764            | 557             | 207              | 72,91%                                |
| Santafé              | 586            | 283             | 303              | 48,29%                                |
| Puente Aranda        | 582            | 477             | 105              | 81,96%                                |
| Fontibón             | 531            | 17              | 514              | 3,20%                                 |
| Teusaquillo          | 521            | 312             | 209              | 59,88%                                |
| Barrios Unidos       | 454            | 399             | 55               | 87,89%                                |
| Tunjuelito           | 446            | 301             | 145              | 67,49%                                |
| Rafael Uribe Uribe   | 342            | 203             | 139              | 59,36%                                |
| Mártires             | 306            | 223             | 83               | 72,88%                                |
| Antonio Nariño       | 157            | 99              | 58               | 63,06%                                |
| Candelaria           | 152            | 124             | 28               | 81,58%                                |
| Sumapaz              | 38             | 26              | 12               | 68,42%                                |
| <b>Total General</b> | <b>19695</b>   | <b>11994</b>    | <b>7701</b>      | <b>60,90%</b>                         |

FUENTE: Elaboración propia de la OCI con base en información reportada por la Subsecretaría de gestión Institucional - Aplicación web CRONOS

Con los datos anteriormente presentados, se puede evidenciar el incumplimiento reiterado de la atención total de los requerimientos recibidos, pues de un total de 19.695 recibidos a julio de 2020 se encuentra pendiente por dar respuesta total a 7.701 recibidos, esta observación aplica tanto para las 20 alcaldías como el nivel central.

Preocupan en especial las alcaldías locales de Fontibón y Suba con un nivel acumulado de atención inferior al 30%.



La Oficina de Control Interno, no observa que se hayan introducido correctivos que permitan dar respuesta a las peticiones cumpliendo con los parámetros de coherencia, claridad, calidez y sobre todo el de oportunidad.

## 1.2. Tiempo promedio de respuestas a requerimientos.

Teniendo en cuenta la emergencia de salud originada por el COVID 19, el Gobierno Nacional enunció el Decreto 491 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”, en el artículo 5 manifiesta: “Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (I) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (II) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. (...)”

De los 11.994 requerimientos con RESPUESTA TOTAL se pudo observar que existe incumplimiento, toda vez que se presenta un 42% de requerimientos que a pesar de tener respuesta se han realizado por fuera de los términos de ley, tal como se muestra a continuación:

Tabla No. 6. Cumplimiento de términos de ley de requerimientos con respuesta total.

| Alcaldía Local | Requerimiento o con respuesta total | Dentro de términos legales |                  |                 | Nivel de cumplimiento o de términos | Por fuera de términos legales |                |                | Nivel de respuestas por fuera de términos |
|----------------|-------------------------------------|----------------------------|------------------|-----------------|-------------------------------------|-------------------------------|----------------|----------------|---|
|                |                                     | 0-20 días (*)              | 0 a 30 días (**) | 0-35 días (***) |                                     | Más de 20 días                | Más de 30 días | Más de 35 días |   |
| Nivel Central  | 3739                                | 95                         | 2053             | 106             | 60%                                 | 51                            | 1358           | 76             | 40%                                       |
| Bosa           | 980                                 | 5                          | 258              |                 | 27%                                 | 19                            | 698            |                | 73%                                       |
| Kennedy        | 617                                 | 72                         | 202              | 2               | 45%                                 | 88                            | 251            | 2              | 55%                                       |
| Suba           | 317                                 | 20                         | 108              | 3               | 41%                                 | 43                            | 140            | 3              | 59%                                       |
| Ciudad Bolívar | 551                                 |                            | 392              | 2               | 72%                                 |                               | 157            |                | 28%                                       |
| Engativá       | 898                                 | 30                         | 539              | 8               | 64%                                 | 12                            | 307            | 2              | 36%                                       |
| Usaquén        | 628                                 | 73                         | 360              | 3               | 69%                                 | 73                            | 117            | 2              | 31%                                       |
| Usme           | 803                                 | 97                         | 506              |                 | 75%                                 | 44                            | 156            |                | 25%                                       |
| San Cristóbal  | 440                                 | 53                         | 106              |                 | 36%                                 | 98                            | 183            |                | 64%                                       |
| Chapinero      | 557                                 | 96                         | 322              |                 | 75%                                 | 47                            | 92             |                | 25%                                       |
| Santafé        | 283                                 | 52                         | 122              | 1               | 62%                                 | 15                            | 93             |                | 38%                                       |
| Puente Aranda  | 477                                 | 41                         | 301              | 5               | 73%                                 | 16                            | 114            |                | 27%                                       |
| Fontibón       | 17                                  | 1                          | 8                |                 | 53%                                 | 4                             | 4              |                | 47%                                       |
| Teusaquillo    | 312                                 | 17                         | 70               |                 | 28%                                 | 101                           | 124            |                | 72%                                       |
| Barrios Unidos | 399                                 |                            | 228              |                 | 57%                                 |                               | 171            |                | 43%                                       |
| Tunjuelito     | 301                                 | 74                         | 128              |                 | 67%                                 | 36                            | 63             |                | 33%                                       |



|                      |       |     |      |     |            |     |          |    |            |
|----------------------|-------|-----|------|-----|------------|-----|----------|----|------------|
| Rafael Uribe Uribe   | 203   | 4   | 54   |     | 29%        | 4   | 141      |    | 71%        |
| Mártires             | 223   | 3   | 125  |     | 57%        | 3   | 92       |    | 43%        |
| Antonio Nariño       | 99    | 5   | 69   | 1   | 76%        | 3   | 21       |    | 24%        |
| Candelaria           | 124   | 1   | 97   |     | 79%        |     | 25       | 1  | 21%        |
| Sumapaz              | 26    | 1   | 21   | 3   | 96%        |     | 1        |    | 4%         |
| <b>TOTAL GENERAL</b> | 11994 | 740 | 6069 | 134 | <b>58%</b> | 657 | 430<br>8 | 86 | <b>42%</b> |

FUENTE: Elaboración propia Oficina de Control Interno con base en Reportes Cronos

(\*) **Termino de ley** - Solicitud de información y copias.

(\*\*) **Termino de ley** - Solicitud de interés general y particular, quejas, reclamos, sugerencias, de aclaración y felicitación.

(\*\*\*) **Término de Ley** - Consulta.

Frente a lo anterior, se puede evidenciar que existe un 58% de cumplimiento de términos de ley en todas las modalidades distintas de petición y un 42% en las que se registró un mayor número de requerimientos atendidos de forma extemporánea durante el segundo semestre de 2020 principalmente en las localidades de Bosa (73%); Teusaquillo (72%); Rafael Uribe Uribe (71%); San Cristóbal (64%) y Suba (59%).

Así mismo, teniendo en cuenta la base de datos a corte del 31/12/2020 reportada por la Oficina de Atención al Ciudadano, se pudo identificar una extemporaneidad de más de 100 días, en las que se encuentran en estado abierto en el aplicativo Orfeo, generando así una inconsistencia e incertidumbre en el registro de la información. A lo indicado se muestra lo siguiente:

Tabla No. 7 Estado de requerimientos con respuesta total.

| No. de Radicado | Fecha de asignación | Tipo de Petición                          | Fecha de seguimiento | Dependencia   | Estado Orfeo  |
|-----------------|---------------------|---|----------------------|---------------|---------------|
| 20204601257702  | 2020/07/08          | DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL    | 2021/01/06           | KENNEDY       | Abierto Orfeo |
| 20204601200472  | 2020/07/08          | DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR | 2021/01/06           | KENNEDY       | Abierto Orfeo |
| 20204601204302  | 2020/07/08          | DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR | 2021/01/12           | NIVEL CENTRAL | Abierto Orfeo |
| 20204601501222  | 2020/08/24          | SOLICITUD DE INFORMACION                  | 2021/01/04           | PUENTE ARANDA | Abierto Orfeo |

FUENTE: Elaboración propia Oficina de Control Interno con base en Reportes Cronos con fecha del corte 31/12/2020.

En relación a los 7701 requerimientos que se encuentran en TRÁMITE, igualmente se pudo evidenciar incumplimiento, toda vez que se presenta un **86%** que están por fuera de los términos de ley, tal como se muestra en el siguiente cuadro:



Tabla No. 8. Cumplimiento de términos de ley de requerimientos en trámite.

| Alcaldía Local            | Requerimientos en trámite | DENTRO DE TÉRMINOS LEGALES |                  |                 | Nivel de cumplimiento de términos | POR FUERA DE TÉRMINOS LEGALES |                |                | Nivel de respuesta por fuera de términos |
|---------------------------|---------------------------|----------------------------|------------------|-----------------|-----------------------------------|-------------------------------|----------------|----------------|--|
|                           |                           | 0-20 días (*)              | 0 a 30 días (**) | 0-35 días (***) |                                   | Más de 20 días                | Más de 30 días | Más de 35 días |  |
| Nivel Central             | 520                       | 3                          | 141              | 21              | 32%                               | 26                            | 308            | 21             | 68%                                      |
| Bosa                      | 1128                      | 1                          | 252              |                 | 22%                               | 12                            | 863            |                | 78%                                      |
| Kennedy                   | 1022                      | 11                         | 59               |                 | 7%                                | 171                           | 776            | 5              | 93%                                      |
| Suba                      | 1223                      | 3                          | 65               | 6               | 6%                                | 131                           | 999            | 19             | 94%                                      |
| Ciudad Bolívar            | 695                       |                            | 173              |                 | 25%                               |                               | 517            | 5              | 75%                                      |
| Engativá                  | 231                       | 1                          | 36               |                 | 16%                               | 6                             | 188            |                | 84%                                      |
| Usaquén                   | 496                       | 9                          | 20               |                 | 6%                                | 103                           | 362            | 2              | 94%                                      |
| Usme                      | 142                       | 1                          | 54               | 2               | 40%                               | 7                             | 78             |                | 60%                                      |
| San Cristóbal             | 386                       | 5                          | 19               |                 | 6%                                | 154                           | 208            |                | 94%                                      |
| Chapinero                 | 207                       | 6                          | 39               |                 | 22%                               | 55                            | 107            |                | 78%                                      |
| Santafé                   | 303                       | 5                          | 35               |                 | 13%                               | 48                            | 214            | 1              | 87%                                      |
| Puente Aranda             | 105                       | 1                          | 17               | 2               | 19%                               | 11                            | 74             |                | 81%                                      |
| Fontibón                  | 514                       |                            | 25               |                 | 5%                                | 70                            | 419            |                | 95%                                      |
| Teusaquillo               | 209                       | 4                          | 26               |                 | 14%                               | 78                            | 101            |                | 86%                                      |
| Barrios Unidos            | 55                        |                            | 14               |                 | 25%                               |                               | 41             |                | 75%                                      |
| Tunjuelito                | 145                       | 2                          | 18               |                 | 14%                               | 53                            | 72             |                | 86%                                      |
| <b>Rafael Uribe Uribe</b> | 139                       |                            |                  |                 | 0%                                | 11                            | 128            |                | 100%                                     |
| Mártires                  | 83                        |                            | 7                |                 | 8%                                | 1                             | 75             |                | 92%                                      |
| Antonio Nariño            | 58                        |                            | 3                |                 | 5%                                | 3                             | 52             |                | 95%                                      |
| Candelaria                | 28                        | 1                          | 8                |                 | 32%                               | 1                             | 18             |                | 68%                                      |
| Sumapaz                   | 12                        |                            | 8                | 1               | 75%                               |                               | 3              |                | 25%                                      |
| <b>TOTAL GENERAL</b>      | 7701                      | 53                         | 1019             | 32              | 14%                               | 941                           | 5603           | 53             | 86%                                      |

FUENTE: Elaboración propia Oficina de Control Interno con base en Reportes Cronos suministrado por Atención al Ciudadano.

(\*) **Término de ley** - Solicitud de información y copias.

(\*\*) **Término de ley** - Solicitud de interés general y particular, quejas, reclamos, sugerencias, de aclaración y felicitación.

(\*\*\*) **Término de Ley** - Consulta.

De acuerdo con la tabla anterior, la alcaldía local que registró el mayor número de requerimientos en TRÁMITE sin gestión durante el segundo semestre de 2020 corresponde a la de Rafael Uribe Uribe con un 100% en términos por fuera de ley, y de forma extemporánea corresponde principalmente a la localidad de Antonio Nariño y Fontibón (95%); San Cristóbal, Usaquén y Suba (94%); Kennedy (93%); Mártires (92%); Santafé (87%); Tunjuelito y Teusaquillo (86%); Engativá (84%); Puente Aranda (81%); Chapinero y Bosa (78%); Ciudad Bolívar y Barrios Unidos (75%).



Por lo expuesto, se concluye que se cumple de manera parcial lo estipulado en el Decreto 491 de 2020 y el numeral 1 del Artículo 3 Decreto 371 del 30 de agosto de 2010 al no atender en su totalidad con diligencia y oportunidad las peticiones de los ciudadanos.

### 1.2.1. Revisión aleatoria de radicados.

La Oficina de control interno de manera aleatoria seleccionó nueve (9) radicados, con el fin de realizar un análisis de los contenidos en la herramienta Cronos y Orfeo, en el que se observó lo siguiente:

Tabla No. 9. Revisión aleatoria de radicados.

| Dependencia                                    | Radicado de requerimiento | Tipo de petición         | días de trámite | Observaciones  |
|--|---------------------------|--------------------------|-----------------|--|
| Oficina Atención a la ciudadanía               | 20204212627502            | Solicitud de información | 6 días          | Dentro de la revisión del aplicativo ORFEO se encuentra el presente radicado con fecha del 09/12/2020 y fecha de tramite cerrado del 16/12/2020. Al revisar la base de datos consolidada (Cronos) de radicados de II semestre de 2020 remitida por la Oficina de Atención a la Ciudadanía de relación, no se encontró dicho radicado generando incertidumbre en el reporte y más cuando esta es la herramienta de control establecida. |
| Área de Gestión de Desarrollo Local - CDI Bosa | 20205710097172            | Interés particular       | 27 días         | Dentro de la revisión del aplicativo ORFEO se encuentra el presente radicado con fecha del 07/10/2020 y fecha de tramite cerrado del 18/11/2020. Al revisar la base de datos consolidada (Cronos) de radicados de II semestre de 2020 remitida por la Oficina de Atención a la Ciudadanía de relación, no se encontró dicho radicado.  |
| Área de Gestión de Desarrollo Local - CDI Bosa | 20205710097432            | Solicitud de información | 2 días          | Dentro de la revisión del aplicativo ORFEO se encuentra el presente radicado con fecha del 08/10/2020 y fecha de tramite cerrado del 13/10/2020. Al revisar la base de datos consolidada (Cronos) de radicados de II semestre de 2020 remitida por la Oficina de Atención a la Ciudadanía de relación, no se encontró dicho radicado.  |
| Área de Gestión de Desarrollo Local - CDI Bosa | 20205710098732            | Solicitud de información | 16 días         | Dentro de la revisión del aplicativo ORFEO se encuentra el presente radicado con fecha del 08/10/2020 y fecha de tramite cerrado del 30/10/2020. Al revisar la base de datos consolidada (Cronos) de radicados de II semestre de 2020 remitida por la Oficina de Atención a la Ciudadanía de relación, no se encontró dicho radicado.  |
| Área de Gestión de Desarrollo Local - CDI Bosa | 20205710099262            | Solicitud de información | 19 días         | Dentro de la revisión del aplicativo ORFEO se encuentra el presente radicado con fecha del 09/10/2020 y fecha de tramite cerrado del 09/11/2020. Al revisar la base de datos consolidada (Cronos) de radicados de II semestre de 2020 remitida por la Oficina de Atención a la Ciudadanía de relación, no se encontró dicho radicado.  |



|  |                |                    |                 |  |
|--|----------------|--------------------|-----------------|--|
| Área de Gestión de Desarrollo Local - CDI Kennedy        | 20205810084422 | Interés particular | 4 días          | Dentro de la revisión del aplicativo ORFEO se encuentra el presente radicado con fecha del 03/07/2020 y fecha de tramite cerrado del 08/07/2020. Al revisar la base de datos consolidada (Cronos) de radicados de II semestre de 2020 remitida por la Oficina de Atención a la Ciudadanía de relación, no se encontró dicho radicado. Así mismo se evidencia que efectivamente se dio respuesta al ciudadano, sin embargo, no se reporta el acuse de recibo. |
| Área de Gestión de Desarrollo Local - CDI Barrios Unidos | 20206210024402 | Sin clasificar     | Más de 30 días. | Dentro de la revisión del aplicativo ORFEO se encuentra el presente radicado - Derecho de Petición con fecha del 02/07/2020 en estado abierto sin respuesta. Al revisar la base de datos consolidada (Cronos) de radicados de II semestre de 2020 remitida por la Oficina de Atención a la Ciudadanía de relación, no se encontró dicho radicado.  |
| Área de Gestión de Desarrollo Local - CDI Barrios Unidos | 20206210025522 | Sin clasificar     | Más de 30 días. | Dentro de la revisión del aplicativo ORFEO se encuentra el presente radicado - Derecho de Petición con fecha del 14/07/2020 y fecha de tramite cerrado del 22/09/2020. Al revisar la base de datos consolidada (Cronos) de radicados de II semestre de 2020 remitida por la Oficina de Atención a la Ciudadanía de relación, no se encontró dicho radicado. Así mismo, se identificó documento de respuesta sin No. de radicado ni firma.                    |
| Área de Gestión de Desarrollo Local - CDI Tunjuelito     | 20205610035582 | Interés particular | 45 días         | Se identifico que en el sistema ORFEO se encuentra en estado cerrado y efectivamente tiene respuesta, sin embargo, no se reporta acuse de recibo.  |

FUENTE: Elaboración propia Oficina de Control Interno con base en Reportes Cronos con fecha del corte 31/12/2020 y aplicativo ORFEO.

De acuerdo con la verificación realizada se pudo evidenciar que no se esta actualizado el sistema Cronos con lo contenido en el sistema ORFEO, toda vez que, al consultar los radicados contenidos en el sistema ORFEO en la base de datos remitida por la Oficina de Atención a la Ciudadanía, no reportan dichos radicados. Generando incertidumbre en el reporte y más cundo esta es la herramienta es el control establecida.

Así mismo se identificó que hay radicados en el sistema ORFEO con estado CERRADO, en el que al descargar el documento se presenta respuesta sin firma, sin radicado y sin reportarse acuse de recibo.

En este sentido, se demuestra falencia en el registro y organización y control de la información de las bases de datos, generando incertidumbre en la certeza de la información brindada por la Oficina de Atención a la Ciudadanía.



## 2. Gestión del riesgo

La Oficina de Control interno, realiza verificación y análisis de la matriz de riesgos asociada al proceso Servicio a la Ciudadanía publicada en la intranet (versión 2 del 23 de octubre de 2019):

Tabla No. 10. Matriz de Riesgos procesos Servicio a la Ciudadanía

| Evento (Riesgo)  | Causa   | Consecuencias  | Control   | Evaluación del riesgo inherente |         |                | Controles   |
|--|---|--|---|---------------------------------|---------|----------------|---|
|  |   |  |   | Probabilidad                    | Impacto | Zona de Riesgo |   |
| R1. Respuesta inoportuna a las PQRS interpuestas por la ciudadanía, entidades públicas y privadas. | 1.No marcar como Derecho de Petición la solicitud ciudadana que debe ser tramitada como tal, en el momento de la radicación por los CDI.  | 1.Sanciones disciplinarias y administrativas.  | El Profesional Especializado del grupo de Servicio de Atención a la ciudadanía, realiza monitoreo diariamente de las respuestas a las PQRS, interpuestas por la ciudadanía, entidades públicas y privadas, en caso de identificar respuestas sin cumplimiento de términos de tiempo establecidos genera alertas al responsable de la respuesta, como evidencia de la ejecución del control queda el informe mensual del monitoreo donde se registra las alertas emitidas. | Posible                         | Mayor   | Alto           | El Profesional Especializado del grupo de Servicio de Atención a la ciudadanía, realiza monitoreo diariamente de las respuestas a las PQRS, interpuestas por la ciudadanía, entidades públicas y privadas, en caso de identificar respuestas sin cumplimiento de términos de tiempo establecidos genera alertas al responsable de la respuesta, como evidencia de la ejecución del control queda el informe mensual del monitoreo donde se registra las alertas emitidas. |
|  | 2.Incumplimiento de los lineamientos del proceso de servicio a la Ciudadanía por parte de los integrantes del equipo de trabajo.  | 2.Pérdida de confianza de la ciudadanía frente a la Entidad.                             |   |                                 |         |                |   |
|  | 3.Atender las solicitudes de la ciudadanía con diferentes criterios (clasificación, tiempos de trámite de los requerimientos, oportunidad de respuesta) en los puntos de Servicio de Atención a la Ciudadanía | 3.Demandas o acciones judiciales por incumplimiento de normas y vulneración de derechos. |   |                                 |         |                |   |

FUENTE: Matriz de riesgo proceso Servicio a la Ciudadanía – SAC-MR-02 vigencia 23-10-2019

Se analiza el riesgo R1 teniendo en cuenta que es aquel que se relaciona con el tema verificado en el presente informe, evidenciando lo reportado por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía indicando:

Tabla No. 11. Controles y observaciones presentadas por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía

| Controles   | Observaciones presentadas por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía  |
|---|---|
| <b>II y III Cuatrimestre de 2020</b>  |   |
| <i>Con respecto al comportamiento del control frente al monitoreo de las respuestas PQRS, se ejecutó de acuerdo con las características establecidas en la matriz del riesgo, por lo que no se materializo dentro</i> | <i>Durante el tercer cuatrimestre de la vigencia 2020, se presentó la novedad de rotación y reubicación de funcionarios y contratista designados para Atención a la Ciudadanía,</i> |



|  |   |
|--|---|
| <p><i>del tercer cuatrimestre vigencia 2020; se debe tener en cuenta que aunque fue declarada la emergencia sanitaria por COVID19, aun con las dificultades del recurso humano se desarrollaron estrategias dentro de este cuatrimestre para mitigar la posible materialización del riesgo, por lo que dentro de los soportes existe la evidencia de algunas alertas emitidas, pero que frente a la cantidad global del cuatrimestre no es una muestra representativa.</i></p> | <p><i>quienes respondieron a las solicitudes de los ciudadanos por teletrabajo entre septiembre y octubre dando cumplimiento a la medida de aislamiento preventivo por Emergencia Sanitaria COVID19; y de manera presencial en los meses de noviembre y diciembre. Los procesos de empalme y capacitación de los funcionarios coincidieron con los tiempos de respuesta a las PQRS interpuestas por algunos solicitantes.</i></p> |
|--|---|

FUENTE: Elaboración propia de la OCI con base al reporte de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía del ii y iii cuatrimestre de 2020.

Tabla No. 12. Análisis frente a la matriz de Riesgos procesos Servicio a la Ciudadanía

| Identificación  | Análisis  |  |
|---|---|--|
| Productos y/o servicios asociados   | ¿Se identifican materializaciones del riesgo en los últimos cuatro meses? | Descripción de la situación encontrada   |
| <p>De acuerdo con la caracterización del proceso, este riesgo se encuentra asociado a los siguientes productos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Remisión de la solicitud al responsable.</li> <li>*Monitoreo a la respuesta oportuna.</li> <li>*Respuesta de fondo a la solicitud</li> <li>*Informe de reporte preventivo.</li> </ul> | <p><b>SI</b></p>  | <p>En los soportes allegados por la Oficina de Atención a la Ciudadanía, no se evidencia ninguno de los servicios y/o productos asociados, tan solo se reporta un archivo Excel en el que relacionan seguimiento a las peticiones, <b>sin evidenciarse la generación de alertas al responsable de la respuesta.</b></p> <p>Conforme al análisis realizado en el presente informe, se evidencia respuesta inoportuna a los requerimientos recibidos, tanto los que se encuentran a la fecha de seguimiento como los de trámite y respuesta total.</p> <p>En el proceso no se ha formulado plan de tratamiento de riesgos.</p> |

FUENTE: Elaboración propia OCI con base en matriz de riesgo del proceso Servicio a la Ciudadanía.

Se observa que el reporte preventivo indicado como control no ha sido efectivo, es inoportuno y por sí solo no ha garantizado que se controle la materialización del riesgo.

Preocupa a esta Oficina el reporte en la matriz de la no materialización del riesgo y pone en duda la ejecución del control que identifica la materialización del mismo dado que como se detalló en el informe el incumplimiento de términos es mayor al 50% y no una situación aislada que no pueda advertirse.





Esta observación es reiterada por parte de la Oficina de Control interno dada la frecuencia de la materialización del riesgo y la no efectividad de los controles establecidos.

En el diseño del control no se ha definido responsables, periodicidad ni seguimiento a los mismos. El sistema CRONOS para el control y seguimiento se hace necesario un análisis de fondo que permita incluir las demás actividades que de manera “preventiva” contribuya a que no se continúe materializando el riesgo y se controlen las causas que se identifiquen.

### 3. Seguimiento Planes de mejoramiento registrados en el aplicativo MIMEC

La Oficina de Control interno realizó revisión a los planes de mejora registrados en el aplicativo MIMEC, pudiendo identificar lo siguiente:

Tabla No. 14. Seguimiento de planes de mejoramiento.

| No. plan | Responsable        | No. Hallazgos | Estado       |                                     |
|----------|--------------------|---------------|--------------|-------------------------------------|
| 48       | Santafé            | 1             | Cumplida     |                                     |
| 157      | Teusaquillo        | 1             |              |                                     |
| 24       | Fontibón           | 1             |              |                                     |
| 159      | San Cristóbal      | 1             | En ejecución |                                     |
| 171      |                    | 1             |              |                                     |
| 160      | Tunjuelito         | 1             |              |                                     |
| 161      | Santafé            | 1             |              |                                     |
| 162      | Kennedy            | 1             |              |                                     |
| 155      | Suba               | 1             |              | Sin formulación (107 días vencidos) |
| 156      | Fontibón           | 1             |              |                                     |
| 163      | Usaquén            | 1             |              |                                     |
| 86       | Antonio Nariño     | 1             | Vencida      |                                     |
| 158      | Rafael Uribe Uribe | 1             |              |                                     |

FUENTE: Elaboración propia OCI- con base al aplicativo Mi Mejora Continua MIMEC – Corte 09/02/2021

De lo anterior, se observó que de las doce (12) alcaldías locales que tienen registro de hallazgos en el aplicativo MIMEC, las alcaldías locales de Antonio Nariño y Rafael Uribe Uribe registran plan de mejoramiento, del cual no se evidenció ningún avance (0%) y cuyo plan de mejora reporta vencido, lo cual no se ha desarrollado gestión alguna, que permita superar el hallazgo detectado.

Así mismo se identificó que las alcaldías locales de Suba, Fontibón y Usaquén no han realizado la formulación de un plan de mejora, evidenciando el vencimiento de los términos y de los principios establecidos en el manual para la gestión de planes de mejoramiento en el procedimiento GCNM-002.



#### 4. Informes remitidos a la Secretaría General y Veeduría Distrital.

En el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, evidenció que el proceso de Atención al Ciudadano registró el reporte mensual de PQRS del periodo objeto de verificación - julio a diciembre de 2020 dirigidos a la Veeduría Distrital, los cuales fueron cargados en la página de la Secretaria Distrital de Gobierno.<sup>2</sup> Sin embargo, al revisar el informe de la Secretaria General sobre peticiones de entidades distritales de diciembre de 2020, (página 43) se pudo identificar que el reporte remitido por la Secretaría Distrital de Gobierno fue RECHAZADO por no presentar el reporte/informe estadístico correspondiente al mes de diciembre.

Así las cosas, se evidencia incumplimiento con el lineamiento establecido en el numeral 3 del Artículo 3 del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010, en el que dispone: “El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.”

#### 5. Hallazgos.

##### 1. Incumplimiento de términos de ley de PQRS.

No conformidad por el incumplimiento al Decreto 371 de 210, artículo 3 “**De los procesos de Atención al Ciudadano, los sistemas de Información y Atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital.**” No.1 que establece: “La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.” (negrilla y subrayado fuera de texto y artículo 5 del Decreto 491 de 2020 que manifiesta: “Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (I) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (II) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.”

Lo anterior, se ve reflejado en el incumplimiento de los términos legales exigidos en las respuestas de los requerimientos recibidos durante el segundo semestre de 2020, en los cuales se observa un 42% de requerimientos con respuesta total y un 86 % en trámite de forma extemporánea.

<sup>2</sup> [http://www.gobiernobogota.gov.co/tabla\\_archivos/1010-informes-pqrs-2020](http://www.gobiernobogota.gov.co/tabla_archivos/1010-informes-pqrs-2020)



Este hallazgo ya se había registrado en el primer semestre de 2020, producto del informe de seguimiento del primer semestre de 2020, a la fecha han transcurrido 7 meses sin que se genere acción al respecto que brinde mejoría y depuración de los requerimientos, por lo tanto, se incorpora en el actual plan de mejoramiento como un hallazgo reiterado.

Se hace necesario que se tomen las medidas necesarias con el fin no solo de que se dé respuesta total a los requerimientos de 2020, sino a que se analice y depure la información de las vigencias anteriores, las cuales de acuerdo con la información suministrada presente de igual forma requerimientos sin respuesta de fondo a los ciudadanos o peticionarios. Puesto que esta situación puede traer consigo investigaciones disciplinarias, sanciones y vulneración de derechos de los ciudadanos y/o peticionarios.

## **2. Falta de seguimiento de la gestión de los riesgos proceso - Atención a la Ciudadanía.**

No conformidad por el incumplimiento del manual de Gestión de Riesgo, numeral 8.3.4.2 actualizaciones de las matrices de riesgos, en cuanto a la materialización del riesgo R1. *“Respuesta inoportuna a las PQRS interpuestas por la ciudadanía, entidades públicas y privadas.”*

Se evidenció incumplimiento de lo establecido en el numeral 8.3.4.2 que establece que *“...Cada vez que se materialice un riesgo identificado en la matriz de riesgos, se deberá actualizar para reflejar el comportamiento de los controles...”*

Frente a esta situación se observó en el monitoreo realizado por el proceso de Servicio a la Ciudadanía, en el cual se indicó que no se materializó, desconoce las estadísticas y demás reporte generados no solo por esta Oficina sino además por los reportes e informe de la Secretaría General en los que se evidencia la materialización del R1, respuesta inoportuna a los requerimientos recibidos, tanto los que se encuentran a la fecha de seguimiento como los de trámite y respuesta total. La oficina de Atención al Ciudadano tan solo reportó como evidencia un archivo Excel en el que relacionan seguimiento a las peticiones, **sin identificarse la generación de alertas al responsable de la respuesta.**

Se hace necesario por tanto establecer con la Oficina Asesora de Planeación el correspondiente Plan de tratamiento que permitan modificar la valoración y análisis del riesgo, así como la definición de controles efectivos que permitan la gestión integral de los riesgos asociados al proceso, en concordancia con el Manual de Gestión del riesgo.

## **6. PRESENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO**

La labor fundamental de la Oficina de Control Interno de la Secretaría Distrital de Gobierno, es encaminar a las dependencias auditadas hacia la mejora continua de sus procesos y procedimientos con el diseño de acciones para este propósito; por lo anterior y a partir de los resultados presentados en este informe, cada área de gestión auditada deberá elaborar y presentar un plan de mejoramiento que permita subsanar las causas de las no conformidades y atender las oportunidades de mejora en un plazo no mayor a 15 (quince) días calendario, contados a partir de la notificación de las NO CONFORMIDADES en el aplicativo Mi Mejora



Continua – MIMEC, cuya publicación se encontrará en la página web de la Secretaría distrital de Gobierno. Para la elaboración y presentación de dicho plan se deben tener en cuenta los lineamientos establecidos por la Oficina Asesora de Planeación, en el -GCN-M002 manual para la gestión de planes de mejoramiento-, publicado en el Sistema Integrado de Gestión y Calidad; particularmente la política de operación que indica “Los planes de acción deben ser formulados en su totalidad en un plazo máximo de 15 días calendario contados a partir de la notificación por medio del aplicativo.”

## 7. Conclusiones y Recomendaciones.

1. La Oficina de Atención al Ciudadano tiene como base la herramienta de seguimiento Cronos concerniente al procedimiento, trámite y seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía en el que no es posible calcular u obtener una estadística certera acerca de la ejecución de dicha función, toda vez que no permite identificar la cantidad exacta, trazabilidad y gestión de estos requerimientos, generando incertidumbre respecto a la información brindada. En este sentido la Oficina de Control interno recomienda actualizar, incluir y precisar y difundir en el procedimiento trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía código SAC-P001 versión 3 de 20 diciembre de 2018, lo correspondiente al funcionamiento de la mejora y su articulación con el aplicativo ORFEO Y SDQS, dado que el procedimiento carece de este lineamiento.
2. Se recomienda verificar la consistencia de la información que se presenta al respecto de la totalidad de requerimientos recibidos, puesto que al verificar la generada por la aplicación web CRONOS, no coincide con la que se presenta en el informe mensual presentado por la entidad en cumplimiento del Decreto 371 de 2010.
3. Se observa que producto de los seguimientos realizados se registra en el sistema en las situaciones observadas, lo que permite la trazabilidad y gestión sobre los requerimientos revisados, sin embargo se hace necesario que se tomen los correctivos generados en estos seguimientos oportunamente, pues en muchos casos se observa que ya se cuenta con la respuesta redactada e incluso radicada, faltando solamente la firma y traslado de la misma para envío al ciudadano o peticionarios y no se toman las acciones para concluir con los trámites.
4. Se sugiere registrar de manera integral la información en los sistemas de información y herramientas utilizadas en el proceso de servicio a la ciudadanía (ORFEO, SDQS)
5. Adelantar las gestiones con la Oficina Asesora de Planeación para la formulación del plan de tratamiento por la materialización del Riesgo 1 del proceso de Atención a la ciudadana y de acuerdo a lo desarrollado en el numeral 2 de este Informe.
6. Realizar el correspondiente monitoreo y seguimiento a las acciones de mejora registradas en el aplicativo MIMEC, en caso de no haberse ejecutado realizar su programación y de haberse realizado efectuar el reporte y traslado a la Oficina de Control Interno para su revisión y cierre.



7. En caso de observar que el responsable de ejecución ya no realiza estas actividades o ya no labora en la Alcaldía Local, se deberá solicitar el respectivo traslado de las bandejas en MIMEC, mediante caso HOLA.
8. Determinar acciones institucionales que permitan garantizar que las respuestas dadas a las peticiones de la ciudadanía se den observando los plazos establecidos en la normatividad vigente y así evitar el vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales. Lo anterior en razón a que se observa que no todos los requerimientos que ingresan a la entidad se responden dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente
9. Se sugiere dar cumplimiento al Decreto 371 de 210, en relación con presentar el reporte/informe estadístico para el periodo evaluado.
10. La Oficina de Atención al Ciudadano, debe analizar las recomendaciones de los informes semestrales emitidos por la Oficina de Control Interno, para ser tratados con todas las partes interesadas en este importante proceso transversal.
11. Implementar los controles que se consideren pertinentes a efectos de garantizar la respuesta a la ciudadanía en términos de coherencia, calidez y calidad, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 371 de 2010 numeral 1; lo anterior de conformidad con los resultados de la evaluación a estos criterios presentados en el desarrollo del ítem 1.3 del presente informe y que son ratificados en las alertas presentados por la Secretaria General en sus informes mensuales de la gestión de PQRS en el distrito, donde a la entidad le fue señalada con la siguiente observación: “A estas entidades se les hace un llamado para mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha”, en los informes de julio a Diciembre tomados como insumo para el presente informe.

Cordialmente,



**LADY JOHANNA MEDINA MURILLO**

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Diana Carolina Sarmiento Barrera – Profesional -Contratista OCI

Revisó/Aprobó: lady Johanna Medina Murillo – Jefe OCI