

**MEMORANDO**

Código 150  
Bogotá D.C., Agosto 31 de 2022

**PARA:** **DR. FELIPE JIMÉNEZ ÁNGEL**  
Secretario Distrital de Gobierno

**DE:** **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**ASUNTO:** Socialización resultados del informe de seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - Primer Semestre de 2022 de la Secretaria Distrital de Gobierno y Alcaldías Locales.

Cordial saludo,

En cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993, del Plan Anual de Auditoría vigencia 2022 y del Decreto 648 de 2017 específicamente del Rol de Evaluación y seguimiento, atentamente me permito remitir Informe de Seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – Primer Semestre de 2022 de la Secretaria Distrital de Gobierno y Alcaldías Locales, con el fin de que sea socializado con su equipo de trabajo analizando su contenido y se tomen las respectivas acciones de mejora que a su consideración apliquen para el proceso evaluado.

Esta evaluación se da a conocer al señor secretario en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 338 de 2019 “*Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción*” **ARTÍCULO 1. PARÁGRAFO 1. Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones tendrán como destinatario principal el representante legal de la entidad y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y/o Comité de Auditoría y/o Junta Directiva, y deberán ser remitidos al nominador cuando este lo requiera”.**

De otra parte, me permito informar que dichos seguimientos se encuentran publicados en la página web de la Secretaría Distrital de Gobierno en la sección de Entidad – Control – Reportes de control interno – Ley 1474 Art. 76 Servicio Atención al Ciudadano - PQRS, en el siguiente link:

[https://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/control/reportes-control-interno-sgd?field\\_contro\\_fecha\\_de\\_expedici\\_n\\_value%5Bvalue%5D%5Byear%5D=&field\\_control\\_cat\\_doc\\_tid=157&field\\_control semestre value=All](https://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/control/reportes-control-interno-sgd?field_contro_fecha_de_expedici_n_value%5Bvalue%5D%5Byear%5D=&field_control_cat_doc_tid=157&field_control semestre value=All)

Finalmente, agradecemos la disposición y colaboración de sus equipos de trabajo durante el proceso de evaluación, reiterando nuestro compromiso de asesoría y acompañamiento a todos los procesos de la Entidad.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)  
**LADY JOHANNA MEDINA MURILLO**  
Jefe Oficina De Control Interno  
[Lady.medina@gobiernobogota.gov.co](mailto:Lady.medina@gobiernobogota.gov.co)

**Anexo:** Informe de atención al ciudadano PQRS – Primer semestre de 2022

**Elaboró:** Diana Carolina Sarmiento Barrera – Profesional OCI

**Aprobó/Revisó:** Lady Johanna Medina Murillo – Jefe OCI

## MEMORANDO

Código 150

Bogotá D.C., 31 de agosto de 2022

**PARA: DRA. ANA MARIA ARISTIZABAL OSORIO**  
Subsecretaria de Gestión Institucional

**DE: JEFE DE CONTROL INTERNO**

**ASUNTO:** Informe de seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - Primer Semestre de 2022 de la Secretaria Distrital de Gobierno y Alcaldías Locales.

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 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias correspondiente al primer semestre de 2022 de la Secretaria Distrital de Gobierno y Alcaldías locales.

(ORIGINAL FIRMADO)

**LADY JOHANNA MEDINA MURILLO**

Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: Informe segundo semestre 2022 (25 folios)

Elaboró: Diana Carolina Sarmiento Barrera – Contratista OCI  
Revisó/Aprobó: lady Johanna Medina Murillo – Jefe OCI

## SEGUIMIENTO A 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.

### Destinatarios

- Dr. Felipe Jiménez Ángel – Secretario Distrital de Gobierno.
- Dra. Ana María Aristizábal – Subsecretaria de Gestión Institucional

### 1. Objetivos

#### 1.1 Objetivo general

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).

### 2. 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, del período comprendido del **1 de enero al 30 de junio de 2022**.

### 3. Marco normativo o criterios del informe

- 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 lo 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.
- Manual de gestión del riesgo. PLE-PIN-M001 Versión 5 del 30 de noviembre de 2020.
- 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”*.
- Acuerdos Distritales No. 630 de 2015 y 731 de 2018 en los cuales se dio orientación a todas las entidades del Distrito para registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.
- Guía para la generación y manejo del *“reporte Gestión de Peticiones”* del Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te escucha.
- Ley 2207 del 17 de mayo de 2022 *“Por medio de la cual se modifica el Decreto legislativo 491 de 2020”*.

#### 4. Equipo auditor:

Diana Carolina Sarmiento Barrera – Profesional Oficina de Control Interno.

#### 5. Metodología

- ✓ Revisión normativa y aplicabilidad en la entidad
- ✓ Se realizó solicitud de bases de datos e información a la Subsecretaría de Gestión Institucional, por medio del memorando No. 20221500233103 del cual fue resuelto a través de radicado No. 20224600239943 del 28 de julio de 2022.
- ✓ Verificación y análisis de información recibida.
- ✓ Consolidación de informe y principales resultados observados.

#### 6. Periodo de ejecución

Del 8 de agosto de 2022 al 31 de agosto de 2022

#### 1. Resultados obtenidos

##### 1.1. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas durante el primer semestre 2022

De acuerdo con la información suministrada por la Oficina de Atención al ciudadano registrada en los reportes de Bogotá Te escucha, durante el periodo comprendido entre el primero (1) de enero al 30 de junio de 2021 se reportan 27.280 peticiones en cada alcaldía local y nivel central por diferentes canales de atención, a continuación, se presenta la distribución:

**Tabla No. 1 Cantidad de requerimientos recibidos**

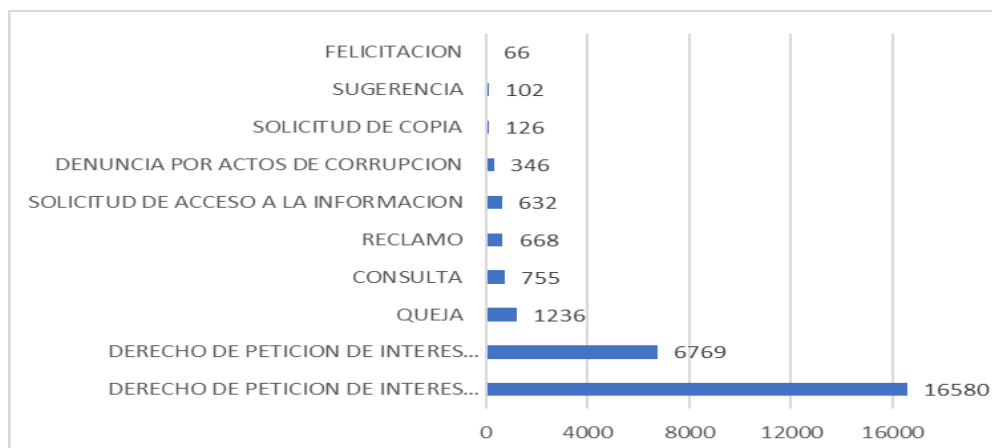
Alcaldía Local	Total	%
Alcaldía Local de Sumapaz	28	0,1%
Alcaldía Local de Antonio Nariño	57	0,2%
Alcaldía Local de Mártires	138	0,5%
Alcaldía Local de Puente Aranda	197	0,7%
Alcaldía Local de Barrios Unidos	226	0,8%
Alcaldía Local de Fontibón	255	0,9%
Alcaldía Local de Rafael Uribe	257	0,9%
Alcaldía Local de Tunjuelito	293	1,1%
Alcaldía Local de Chapinero	294	1,1%
Alcaldía Local de Teusaquillo	315	1,2%

Alcaldía Local de Usaquén	438	1,6%
Alcaldía Local de Engativá	452	1,7%
Alcaldía Local de Usme	476	1,7%
Alcaldía Local de Santa Fe	480	1,8%
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	528	1,9%
Alcaldía Local de San Cristóbal	577	2,1%
Alcaldía Local de Suba	601	2,2%
Alcaldía Local de Candelaria	610	2,2%
Alcaldía Local de Kennedy	1237	4,5%
Alcaldía Local de Bosa	1548	5,7%
Dependencias Nivel Central	18273	67%
<b>Total general</b>	<b>27280</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: Elaboración propia de la OCI con base en información reportada por la Subsecretaría de gestión Institucional por medio del memorando 20224600239943 del 28 de julio de 2022.

De lo anterior, se puede observar el registro de requerimientos recibidos en el primer semestre de 2022, en el que se demuestra que las dependencias que presenta mayor número se concentran en el Nivel central con un 67 %, más sin embargo este fenómeno se da porque los requerimiento se concentran en la oficina de atención al ciudadano quienes generan el reparto de acuerdo con al análisis de las peticiones, respecto a su naturaleza se puede identificar 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. 1 Requerimientos recibidos durante el segundo semestre de 2022**



Fuente: Elaboración propia de la OCI con base en información reportada por la Subsecretaría de gestión Institucional - Aplicación Bogotá Te escucha.

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

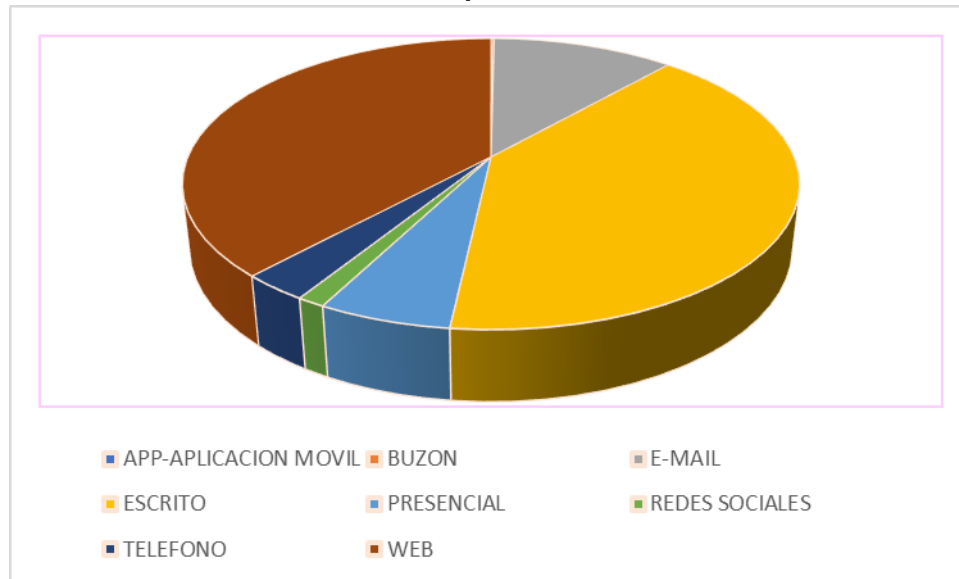
**Tabla No. 2 clasificación de requerimientos en cada localidad.**

Alcaldía local	Consulta	Denuncia por actos de corrupción	Derecho de petición de Interés general	Derecho de petición de Interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud acceso a la información	Solicitud de Copia	Sugerencia	Total general
Antonio Nariño	1	1	22	13		3	13	3		1	57
Barrios Unidos		3	128	80	1		5	8	1		226
Bosa	10		1348	155		13	7	11	2	2	1548
Candelaria	2		526	75		1	2	3	1		610
Chapinero	9	3	194	49	1	11	15	9	2	1	294
Ciudad Bolívar	8	1	369	122	2	8	5	12	1		528
Engativá	8	1	243	124	1	24	22	17	6	6	452
Fontibón	19		164	42		13	7	9	1		255
Kennedy	21	2	911	244		15	14	27	2	1	1237
Mártires	3	1	88	34		1	5	5	1		138
Puente Aranda	6	2	139	28	1	4	7	6	3	1	197
Rafael Uribe Uribe	2	1	144	87		4	9	7	1	2	257
San Cristóbal	4		410	135		7	10	4	3	4	577
Santa Fe	3	1	399	66		2	4	2	2	1	480
Suba	23	1	354	134	1	33	17	22	9	7	601
Sumapaz			20	8							28
Teusaquillo	8	1	226	48		10	6	10	3	3	315
Tunjuelito	2		125	137		4	4	15	5	1	293
Usaquén	26	1	254	101		17	18	17	3	1	438
Usme	9		380	56		5	7	18	1		476
Nivel Central	591	327	10136	5031	59	1061	491	427	79	71	18273
<b>Total general</b>	<b>755</b>	<b>346</b>	<b>16580</b>	<b>6769</b>	<b>66</b>	<b>1236</b>	<b>668</b>	<b>632</b>	<b>126</b>	<b>102</b>	<b>27280</b>

Elaboración propia de la OCI con base en información reportada por la Subsecretaría de Gestión Institucional - Aplicación Bogotá Te escucha.

Así mismo, se pudo identificar que la mayor concentración de recepción de estos requerimientos es por Escrito y Web:

**Grafica No. 2 Medios de recepción – Primer semestre de 2022**



Elaboración propia de la OCI con base en información reportada por la Subsecretaría de Gestión Institucional - Aplicación Bogotá Te escucha

## 1.2. Nivel de atención y gestión de requerimientos.

### 1.2.1. Requerimientos correspondientes al segundo semestre de 2021

Dentro de la base de datos de PQRS del sistema Bogotá te escucha del segundo semestre de 2022 suministrada por la OAC, se identificaron **2.266** peticiones gestionadas en el 2022 pero que ingresaron en el segundo semestre del 2021, Si bien es cierto el alcance del presente informe el primer semestre de 2022, la OCI considera pertinente analizar dicha gestión ya que corresponde a actividades realizadas en el periodo de análisis, y dados los altos porcentajes de respuestas generadas fuera de termino como se evidencia a continuación.

**Tabla No. 3 Requerimientos gestionados 2022 de la vigencia 2021**

Alcaldía Local	Petitionen recibidas	Petitionen tramitadas	Tiempo promedio de respuesta - Dentro de términos legales			Sumatoria dentro de termino	% respuestas en Termino	FUERA DEL TERMINO LEGAL	% respuestas fuera de termino
			0-20 días (*)	21- 30 días (**)	31-35 días (***)				
Tunjuelito	47	47			1	1	2,13	46	97,87
Mártires	42	42		2	3	5	11,90	37	88,10
Candelaria	38	38	1	5	1	7	18,42	31	81,58
Teusaquillo	72	72	1	5	8	14	19,44	58	80,56
Rafael Uribe Uribe	57	57	5	3	4	12	21,05	45	78,95



Suba	167	167	8	14	14	36	21,56	131	78,44
Santa Fé	89	89	0	9	11	20	22,47	69	77,53
Fontibón	72	72	0	9	9	18	25,00	54	75,00
San Cristóbal	199	199	18	21	11	50	25,13	149	74,87
Kennedy	228	228	28	52	18	98	42,98	130	57,02
Puente Aranda	63	63	20	13	7	40	63,49	23	36,51
Ciudad Bolívar	80	80	16	23	15	54	67,50	26	32,50
Barrios Unidos	37	37	1	16	10	27	72,97	10	27,03
Antonio Nariño	13	13	2	4	4	10	76,92	3	23,08
Engativá	43	43	11	10	13	34	79,07	9	20,93
Chapinero	63	63	22	21	8	51	80,95	12	19,05
Nivel Central	580	579	417	42	27	486	83,94	95	16,41
Usaquén	75	75	29	30	8	67	89,33	8	10,67
Usme	78	78	31	36	5	72	92,31	6	7,69
Bosa	220	220	126	79	6	211	95,91	9	4,09
Sumapaz	2	2	1	1	0	2	100,00	0	0,00
<b>Total</b>	<b>2266</b>	<b>2264</b>	<b>737</b>	<b>395</b>	<b>183</b>	<b>1315</b>	<b>58,08</b>	<b>951</b>	<b>42,01</b>

FUENTE: Elaboración propia de la OCI con base en información reportada por la Subsecretaría de Gestión Institucional - Aplicación Bogotá Te escucha

(\*) Solicitud de información y de copias

(\*\*) Denuncias por acto de corrupción; Interés General y particular; felicitación, queja, reclamo y sugerencia.

(\*\*\*) Consulta

De acuerdo con la anterior tabla, se identifican que el 42% de las peticiones que quedaron en trámite del 2021 se gestionaron fuera del término legal establecido y aplicable igualmente se conservan que 2 peticiones con a la fecha están sin trámite y que comenden a los números de petición en Bogotá te escucha 3596032021 y 592592014 al revisar los asuntos los mismo corresponden a traslados por no competencia.

De igual forma se resaltan las alcaldías de Tunjuelito, Mártires, Candelaria y Teusaquillo las cuales tiene porcentajes superiores al 80% de incumplimiento en la respuesta en términos de las peticiones, En este sentido, es importante recordar lo reiterado en múltiples oportunidades por la Corte Constitucional sobre la satisfacción del derecho de petición, así: "(...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado".

Es de precisar que al revisar el informe de seguimiento de PQRS del segundo semestre de 2021 proyectado por esta Oficina<sup>1</sup>, de acuerdo con lo reportado por la OAC se identificaron

<sup>1</sup> [https://www.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/control/informe\\_pqrs\\_segundo\\_semestre\\_2021.pdf](https://www.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/control/informe_pqrs_segundo_semestre_2021.pdf)

23.169 peticiones que correspondía a la totalidad de peticiones recibidas y registrados y con porcentaje de gestión del 99%, al identificarse en este periodo las 2.265 peticiones sin trámite en 2021 se desvirtúa lo reportado. Esta situación se origina por deficiencias en el control, seguimiento y reporte de las bases de datos, generando incertidumbre en la certeza de la información brindada.

### 1.2.2. Requerimientos recibidos durante el primer semestre de 2022

De acuerdo con la información reportada por el grupo de atención al ciudadano para el 1 semestre del 22 se recibieron 27.280 peticiones distribuidas y gestionadas de la siguiente manera:

**Tabla No. 4 – Peticiones primer semestre de 2022**

Dependencia	Gestionados	%	Pendiente	%	Total general
Nivel Central	18122	99,17	151	0,83	18273
Santa Fe	456	95,00	24	5,00	480
Puente Aranda	186	94,42	11	5,58	197
Usme	443	93,07	33	6,93	476
Candelaria	567	92,95	43	7,05	610
Sumapaz	26	92,86	2	7,14	28
Bosa	1409	91,02	139	8,98	1548
Engativá	411	90,93	41	9,07	452
Barrios Unidos	205	90,71	21	9,29	226
Chapinero	266	90,48	28	9,52	294
Teusaquillo	282	89,52	33	10,48	315
Mártires	121	87,68	17	12,32	138
Usaquén	384	87,67	54	12,33	438
Kennedy	1071	86,58	166	13,42	1237
Fontibón	218	85,49	37	14,51	255
Tunjuelito	250	85,32	43	14,68	293
Ciudad Bolívar	436	82,58	92	17,42	528
Suba	487	81,03	114	18,97	601
Rafael Uribe Uribe	206	80,16	51	19,84	257
Antonio Nariño	43	75,44	14	24,56	57
San Cristóbal	429	74,35	148	25,65	577
<b>Total general</b>	<b>26018</b>		<b>1262</b>		<b>27280</b>

FUENTE: Elaboración propia Oficina de la Subsecretaría de Gestión Institucional mediante memorando No. 20224600239943 del día 28 de julio de 2022

De los 27280 requerimientos 26.018 que corresponden al 95.4 % se tramitaron y gestionaron en el semestre y 1.262 requerimientos que corresponden al 4,6% se encuentran en un estado pendiente.

### **1.3. Peticiones gestionadas - Tiempo promedio de respuesta 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. (...)”*

El 17 de mayo del 2022 se expidió la ley 2207 por medio de la cual se modifica el Decreto legislativo 491 de 2020, derogándose el Art. 5 que ampliaba los términos para atender las peticiones; teniendo en cuenta que las peticiones **ingresadas antes del 17 de mayo se encuentran dentro de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020**, y las ingresadas posteriormente se encuentran dentro de los términos establecidos en el Art 14 de la Ley 1755 del 2015, a continuación se presenta el análisis de gestión, considerando tanto los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, así como los establecidos en el Art. 14 de la Ley 1755 del 2015.

Así las cosas, a continuación, se presenta el análisis de gestión y tiempo de respuesta de acuerdo con el criterio legal aplicable de acuerdo con la fecha de ingreso de las peticiones:

#### **1.3.1. Decreto 491 de 2020.**

Con respecto al presente Decreto, se pudo observar que dentro de la vigencia se clasificaron 21.321 peticiones con un 0,6% de peticiones pendientes por gestionar y 99,4% con cierre general a continuación se evidencia el comportamiento y gestión desagregado:

**Tabla No. 6 – Peticiones en el primer semestre de 2022 reguladas en el Decreto 491 de 2020.**

Dependencia	Gestionados - Cierre	% gestionados	Pendiente	% pendientes	Total general
Antonio Nariño	41	100,0	0	0,00	41
Engativá	338	100,0	0	0,00	338
Puente Aranda	161	100,0	0	0,00	161
Sumapaz	25	100,0	0	0,00	25
Teusaquillo	230	100,0	0	0,00	230
Usme	374	100,0	0	0,00	374
Nivel Central	14189	99,9	10	0,07	14199
Santa Fe	416	99,8	1	0,24	417
Candelaria	515	99,6	2	0,39	517
Barrios Unidos	193	99,5	1	0,52	194
Usaquén	315	99,1	3	0,94	318
Mártires	102	99,0	1	0,97	103
Chapinero	228	98,7	3	1,30	231
Suba	426	98,6	6	1,39	432
Kennedy	981	98,3	17	1,70	998
Fontibón	171	98,3	3	1,72	174
Rafael Uribe Uribe	174	97,8	4	2,25	178
Tunjuelito	228	97,4	6	2,56	234
Ciudad Bolívar	399	96,8	13	3,16	412
Bosa	1319	96,8	44	3,23	1363
San Cristóbal	366	95,8	16	4,19	382
<b>Total, general</b>	<b>21191</b>	<b>99,4</b>	<b>130</b>	<b>0,61</b>	<b>21321</b>

FUENTE: Elaboración propia Oficina de la Subsecretaría de Gestión Institucional mediante memorando No. 20224600239943 del día 28 de julio de 2022

De las peticiones con cierre, se pudo observar el cumplimiento con los términos de ley de la siguiente manera de acuerdo con la base suministrada por la OAC y generada por el aplicativo Bogotá te Escucha.

**Tabla No. 7 – Tiempo promedio de respuesta conforme a los términos establecido en el Decreto 491 de 2020.**

Alcaldía Local	Peticiones recibidas	Peticiones gestionadas	Tiempo promedio de respuesta - Dentro de términos legales			sumatoria cumplimiento termino	% gestión en termino	Más de 35 días - FUERA DEL TERMINO LEGAL	% incumplimiento termino
			0-20 días (*)	21-30 días (**)	31-35 días (***)				
Tunjuelito	234	228	46	40	35	121	53,1	107	46,9
Mártires	103	102	52	21	10	83	81,4	19	18,6
San Cristóbal	382	366	149	92	55	296	80,9	70	19,1
Sumapaz	25	25	15	4	3	22	88,0	3	12,0
Rafael Uribe Uribe	178	174	87	50	16	153	87,9	21	12,1
Chapinero	231	228	132	55	21	208	91,2	20	8,8
Fontibón	174	171	101	31	24	156	91,2	15	8,8
Ciudad Bolívar	412	399	146	163	60	369	92,5	30	7,5
Suba	432	426	172	164	62	398	93,4	28	6,6
Kennedy	998	981	613	246	74	933	95,1	48	4,9
Teusaquillo	230	230	120	80	19	219	95,2	11	4,8
Bosa	1363	1319	748	272	247	1267	96,1	52	3,9
Barrios Unidos	194	193	150	27	11	188	97,4	5	2,6
Antonio Nariño	41	41	30	8	2	40	97,6	1	2,4
Usaquén	318	315	208	74	27	309	98,1	6	1,9
Candelaria	517	515	154	317	35	506	98,3	9	1,7
Santa Fé	417	416	233	151	25	409	98,3	7	1,7
Nivel Central	14199	14189	13802	209	86	14097	99,4	92	0,6
Puente Aranda	161	161	125	25	10	160	99,4	1	0,6
Usme	374	374	303	62	7	372	99,5	2	0,5
Engativá	338	338	309	28		337	99,7	1	0,3
<b>Total</b>	<b>21321</b>	<b>21191</b>	<b>17695</b>	<b>2119</b>	<b>829</b>	<b>20643</b>	<b>97,4</b>	<b>548</b>	<b>2,6</b>

FUENTE: Elaboración propia Oficina de la Subsecretaría de Gestión Institucional mediante memorando No. 20224600239943 del día 28 de julio de 2022

Frente a lo anterior, se puede evidenciar que de manera general existe un 97,4% de cumplimiento de términos de ley en todas las modalidades distintas de petición con respecto a la vigencia del Decreto 491 de 2020 y un 2.6 % de incumplimiento, en las que se registró un mayor número de requerimientos atendidos de forma extemporánea

Analizado de manera individual el comportamiento de alcaldías locales y nivel central se encuentra que las alcaldías de Tunjuelito (46.9%), Mártires (18,6%) y San Cristóbal (19,1%), tienen porcentajes superiores al 15% de incumplimiento en la respuesta en términos de las peticiones. En este sentido, es importante recordar lo reiterado en múltiples oportunidades por la Corte Constitucional sobre la satisfacción del derecho de petición, así: “(...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado”.

### 1.3.2. Ley 1755 del 2015

Con respecto al presente Decreto, se pudo observar que de manera general se observa un cumplimiento del 81%, más sin embargo, hay un 19% que pendiente de gestión desagregado así:

**Tabla No. 8 – Peticiones en el primer semestre de 2022 reguladas en el Decreto 1755 de 2015**

Dependencia	Total recibidas	Gestionados - Cierre	% de gestión	Pendiente	% Pte de cierre
Nivel Central	4074	3933	96,5	141	3,5
Puente Aranda	36	25	69,4	11	30,6
Usme	102	69	67,6	33	32,4
Engativá	114	73	64,0	41	36,0
Santa Fe	63	40	63,5	23	36,5
Teusaquillo	85	52	61,2	33	38,8
Chapinero	63	38	60,3	25	39,7
Fontibón	81	47	58,0	34	42,0
Usaquén	120	69	57,5	51	42,5
Candelaria	93	52	55,9	41	44,1
Mártires	35	19	54,3	16	45,7
Bosa	185	90	48,6	95	51,4
Rafael Uribe Uribe	79	32	40,5	47	59,5
Kennedy	239	90	37,7	149	62,3
Barrios Unidos	32	12	37,5	20	62,5
Tunjuelito	59	22	37,3	37	62,7
Suba	169	61	36,1	108	63,9
Sumapaz	3	1	33,3	2	66,7

San Cristóbal	195	63	32,3	132	67,7
Ciudad Bolívar	116	37	31,9	79	68,1
Antonio Nariño	16	2	12,5	14	87,5
<b>Total, general</b>	<b>5959</b>	<b>4827</b>	<b>81,0</b>	<b>1132</b>	<b>19,0</b>

FUENTE: Elaboración propia Oficina de la Subsecretaría de Gestión Institucional mediante memorando No. 20224600239943 del día 28 de julio de 2022

Frente a lo anterior, se puede evidenciar que existe un 81% de gestión y un 19% de peticiones pendientes por tramitar, en las que se registró un mayor número de requerimientos pendientes durante el primer semestre de 2022 principalmente en las localidades de Suba (63,9%); Sumapaz (66,7%); San Cristóbal (67,7); Ciudad Bolívar 68,1 y Antonio Nariño (87.5%). Estos porcentajes

De las peticiones gestionadas, se pudo observar el cumplimiento con los términos de ley de la siguiente manera:

**Tabla No. 9 – Tiempo promedio de respuesta conforme a los términos establecido en la Ley 1755 de 2015**

Alcaldía Local	Peticiones recibidas	Peticiones tramitadas	Tiempo promedio de respuesta - Dentro de términos legales			Total	% cumplimiento de termino
			0-10 días (*)	11-15 días (**)	16-30 días (***)		
Antonio Nariño	16	2	1	0	1	2	100
Barrios Unidos	32	12	7	1	4	12	100
Bosa	185	90	43	18	29	90	100
Candelaria	93	52	1	22	29	52	100
Chapinero	63	38	15	7	16	38	100
Ciudad Bolívar	116	37	4	22	11	37	100
Engativá	114	73	46	22	5	73	100
Fontibón	81	47	24	10	13	47	100
Kennedy	239	90	49	17	24	90	100
mártires	35	19	6	12	1	19	100
Puente Aranda	36	25	17	7	1	25	100
Rafael Uribe Uribe	79	32	17	7	8	32	100
San Cristóbal	195	63	24	11	28	63	100
Santa Fé	63	40	21	11	8	40	100
Suba	169	61	30	8	23	61	100
Sumapaz	3	1	1			1	100
Teusaquillo	85	52	18	18	16	52	100

Tunjuelito	59	22	5	7	10	22	100
Usaquén	120	69	34	20	15	69	100
Usme	102	69	32	26	11	69	100
Nivel Central	4074	3933	3838	59	36	3933	100
<b>Total</b>	<b>5959</b>	<b>4827</b>	<b>4233</b>	<b>305</b>	<b>289</b>	<b>4827</b>	<b>100</b>

Frente a lo anterior, se puede evidenciar que existe un 100 % de cumplimiento de términos de ley en todas las modalidades distintas de petición con respecto a la vigencia de la ley 1755 de 2015.

Por lo expuesto, se concluye que existe más de un 90% promedio en los 2 decretos analizados Decreto 491 de 2020, la Ley 1755 de 2015 y el numeral 1 del Artículo 3 Decreto 371 del 30 de agosto de 2010 al atender en su mayor totalidad con diligencia y oportunidad las peticiones de los ciudadanos.

#### 1.4. Revisión aleatoria de radicados.

La Oficina de control interno de manera aleatoria seleccionó cinco (5) peticiones, con el fin de verificar los datos suministrados por la Oficina de Atención a la Ciudadanía. En concordancia con la herramienta Bogotá Te escucha y el aplicativo Orfeo, en el que se observó lo siguiente:

**Tabla No. 11 Revisión aleatoria de peticiones**

Localidad	No. de petición	Radicado Orfeo	Tipo de petición	Observaciones
Oficina de Atención a la ciudadanía.	4194082021	20224600061092	Interés particular.	<p>Dentro de la base de datos de PQRS del primer semestre de 2022 suministrada por la OAC, se identifica que la petición tiene una fecha de inicio de términos del 12/01/2022 y finalización del 11/01/2022 y en el aplicativo Orfeo tiene fecha de registro del 11/01/2021 y cierre del 05/05/2022. En este sentido no se comprende el registro de las fechas en Bogotá Te escucha, toda vez que la inicial es posterior a la de finalización y tampoco se entiende la diferencia de registros con el aplicativo Orfeo, toda vez que estos tendrían que estar simultáneamente con la misma información.</p> <p>Así mismo, se identifica que el subtema descrito no se relaciona con la petición, toda vez que en el subtema se hace mención a la "LEY 1801 DE 2016 CODIGO NACIONAL DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA" y al revisar</p>



				<p>su contenido no tiene relación, ya que el ciudadano solicita información sobre “los controles de protocolo de bioseguridad tanto trabajadores como al control de contratistas de la obra que adelanta la universidad del rosario” por lo que no se realizó una denuncia ni queja, tan solo se solicitó información.</p> <p>Es de precisar, que si bien es cierto hay peticiones dirigidas a las inspecciones de policía en razón a la aplicabilidad de la ley 1801 de 2016 de las que no se tienen en calidad de derecho de petición, es conveniente verificar el objeto de la petición. toda vez que la solicitud de información está encaminado al cumplimiento de la normatividad establecida, por lo que es necesario identificar la clasificación de estas peticiones para así obtener una misma trazabilidad frente al aplicativo Orfeo y Bogotá Te escucha, ya que no hay certeza en la respuesta oportuna al ciudadano.</p>
Alcaldía Local Barrios Unidos	1877492022	20226210026312	Interés particular	<p>Al revisar la base de datos de PQRS de segundo semestre de 2022 suministrada por la OAC se identifica que la petición en mención tiene una fecha de inicio de términos del 16/02/2022 y de cierre del 20/05/2022, en el sistema Bogotá Te escucha se observa fecha de inicio de términos del 16/05/2022 y finalización del 23/05/2022, al revisar el radicado en relación con la petición en mención bajo radicado No.20226210026312 la fecha de registro es del 09/05/2022 y cierre del 26/05/2022.</p> <p>Frente a lo anterior no se comprende el registro de las fechas en Bogotá Te escucha, y los del aplicativo Orfeo, toda vez que estos tendrían que estar simultáneamente con la misma información.</p>

Bosa	81452022	20224600076632	Queja	<p>Al revisar la base de datos de PQRS de segundo semestre de 2022 suministrada por la OAC y el sistema Bogotá te escucha, se identifica que la petición en mención tiene una fecha de inicio de términos y de cierre del 12/01/2022, al revisar el radicado bajo No. 20224600076632 en el aplicativo Orfeo la fecha de registro el del 12/01/2022 y de cierre es del 27/01/2022, por lo que no se comprende el registro de las fechas en Bogotá Te escucha, y los del aplicativo Orfeo, toda vez que estos tendrían que estar simultáneamente con la misma información.</p> <p>Así mismo, se evidencia que en el aplicativo Orfeo no hay soporte de acuse de recibo de la presente petición, por lo que no se tiene la certeza de que el ciudadano haya recibido respuesta de la misma.</p> <p>Es de importancia soportar el recibido tal como lo determina el Manual de Instrucciones para el "Trámite de Radicación, Digitalización Y Reparto de las Comunicaciones en el Centro de Documentación e Información -CDI" Código: GDI-GPD-IN002"</p>
Bosa	95362022	20224600070452	Interés particular	<p>Al revisar la base de datos de PQRS de segundo semestre de 2022 suministrada por la OAC y el sistema Bogotá te escucha, se identifica que la petición en mención tiene una fecha de inicio de términos del 13/01/2022 y de cierre del 12/01/2022, al revisar el radicado bajo No. 20224600070452 en el aplicativo Orfeo la fecha de registro el del 12/01/2022 y de cierre es del 18/01/2022, por lo que no se comprende el registro de las fechas en Bogotá Te escucha, y los del aplicativo Orfeo, toda vez que estos tendrían que estar simultáneamente con la misma información.</p>

Kennedy	528202022	20225810019712	Interés particular	Al revisar la base de datos de PQRS de segundo semestre de 2022 suministrada por la OAC y el sistema Bogotá te escucha, se identifica que la petición en mención tiene una fecha de inicio de términos del 15/02/2022 y de cierre del 17/02/2022, al revisar el radicado bajo No. 20225810019712 en el aplicativo Orfeo la fecha de registro el del 14/02/2022 y de cierre es del 07/03/2022, por lo que no se comprende el registro de las fechas en Bogotá Te escucha, y los del aplicativo Orfeo,
---------	-----------	----------------	--------------------	--

FUENTE: Elaboración propia Oficina de Control Interno con base a la información suministrada por la OAC, herramienta Bogotá te escucha y aplicativo ORFEO.

De acuerdo con la verificación realizada se pudo evidenciar que no se está actualizado el sistema Bogotá te escucha 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 coincide la información registrada en relación con las fechas de inicio de términos y de cierre.

Así mismo, se evidencia inconsistencia con el registro de las fechas en el Sistema Bogotá te escucha, toda vez que se soportan fechas de inicio de términos posteriores a las de respuesta definitiva.

De otra parte, se pudo observar la existencia de peticiones cerradas sin el acuse de recibo, por lo que no se tiene la certeza de que el ciudadano haya recibido respuesta de esta.

En este sentido, se demuestra falencia en el registro y organización 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 5 del 22 de diciembre de 2021):

Tabla No. 12 Matriz de Riesgos procesos Servicio a la Ciudadanía

Identificación del riesgo			Análisis del riesgo inherente			Valoración de controles
Descripción del Riesgo	Causa Inmediata	Causa Raíz	Probabilidad Inherente	Impacto Inherente	Zona de Riesgo Inherente	Descripción del Control
R1. Posibilidad de afectación reputacional por la extemporaneidad en los tiempos de respuesta de acuerdo con los términos de la Ley 1755-2015 de los Derechos de Petición.	Clasificación inadecuada de los derechos de petición por la ciudadanía cuando se asigna a la dependencia responsable de dar respuesta.	Incumplimiento de los términos de ley por parte del responsable funcional de brindar respuesta a las peticiones.	Muy alta	Mayor	Alto	El Profesional Especializado coordinador del grupo de Servicio de Atención a la Ciudadanía con apoyo de los funcionarios de los puntos de atención a la ciudadanía en Alcaldías locales y Nivel Central, realiza el seguimiento semanal de las respuestas a los Derechos de Petición, a través del aplicativo ORFEO. En caso de identificar respuestas sin cumplimiento de términos de tiempo establecidos, el Profesional Especializado del grupo de Servicio de Atención a la Ciudadanía genera alertas al responsable de la respuesta por medio de reuniones, comunicaciones a través de Teams o comunicaciones vía correo institucional.  Como evidencia de la ejecución del control quedan soportes de reunión y/o comunicaciones a través de Microsoft Teams y el informe semanal al promotor de mejora de cada Alcaldía Local y Dependencia de Nivel Central, publicado en carpeta sharepoint.
	Ralentización de los aplicativos que se utilizan en el desarrollo del proceso (Bogotá te escucha, ORFEO).					El Profesional Especializado coordinador del Grupo de Servicio de Atención a la Ciudadanía realiza el seguimiento mensual a las respuestas de las peticiones de vigencias anteriores y actuales, a través del aplicativo BOGOTÁ TE ESCUCHA.
	Incurrir en reprocesos por la rotación de personal que ralentiza los tiempos de respuesta					En caso de identificar posibles desviaciones en la ejecución del control, se generan las alertas en el informe mensual de seguimiento de cada alcaldía local y dependencias del Nivel Central, responsables funcionales de dar respuesta a los derechos de petición; con el fin de realizar la depuración y descongestión de los derechos de petición.
	Identificar respuestas brindadas por los responsables funcionales sin el cumplimiento de los criterios de calidad de la respuesta.					Como evidencia de la ejecución del control se generan los informes mensuales de seguimiento a peticiones registradas en el aplicativo BOGOTÁ TE ESCUCHA.
R2. Posibilidad de afectación reputacional por la inobservancia	Inadecuado manejo de las herramientas e información en los puntos de atención.	Desactualización de la información que brindan los Servidores	Muy alta	Moderado	Alto	El Profesional Especializado del grupo de Servicio Atención a la Ciudadanía, realiza mensualmente el seguimiento a la aplicación de los protocolos de atención por parte de los

de las normas y/o criterios de servicio establecidos para la atención de la ciudadanía	Desactualización de la información que brindan los Servidores Públicos vinculados al proceso de Atención a la Ciudadanía.	Públicos vinculados al proceso de Atención a la Ciudadanía.				servidores públicos asignados.
	Deficiencias en la infraestructura física y tecnológica en los puntos de atención al ciudadano.					En caso de evidenciar que no se cumple la aplicación de estos protocolos, se realizarán jornadas de inducción y reintroducción en el puesto de trabajo al equipo del grupo de Servicio de Atención a la Ciudadanía, con énfasis en la aplicación de los protocolos del proceso, aplicativo BOGOTÁ TE ESCUCHA y aplicativo de Gestión Documental ORFEO.  Como evidencia de la ejecución del control, quedan las actas de capacitación y entrenamiento.

FUENTE: Matriz de riesgo proceso Servicio a la Ciudadanía – PLE-PIN-F001 Versión 5 Vigencia 22-12-2021

Se analiza los riesgos R1 y R2 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. 13 Análisis frente a la matriz de Riesgos procesos Servicio a la Ciudadanía**

Descripción de la situación	¿Se identifican materializaciones del riesgo en los últimos cuatro meses?	Causas	Controles
R1. "En el primer trimestre (enero, febrero, marzo) del año 2022 se evidencia la extemporaneidad en los tiempos de respuesta de las PQRS en Alcaldías Locales y Nivel Central, por el mal manejo del sistema."	SI	"Incumplimiento en la importancia de brindar la respuesta al peticionario dentro de los términos."	"En los meses de marzo y abril del año 2022, se evidencia la mitigación del riesgo extemporaneidad en los tiempos de respuesta de las PQRS en las Alcaldías Locales (La Candelaria, Fontibón, Kennedy, San Cristóbal, Suba, Tunjuelito) al cumplir con los criterios de calidad de la respuesta"
"En el primer cuatrimestre (enero, febrero, marzo, abril) del año 2022 se evidencia la materialización del riesgo por deficiencia tecnológicas en el aplicativo de validación a la calidad de respuestas brindadas a las PQRS."	SI	<p>**** Inadecuado manejo de las herramientas e información en los puntos de atención.</p> <p>* Deficiencias en la infraestructura física y tecnológica en los puntos de atención al ciudadano."</p>	<p>"Durante el primer cuatrimestre se realizaron las siguientes actividades para mitigar el riesgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Capacitaciones permanentes al recurso humano existente.</li> <li>* Acuerdo entre la Dirección Administrativa y la Oficina de Atención a la Ciudadanía con el fin de realizar capacitaciones conjuntas para el manejo del gestor documental ORFEO.</li> <li>* Redistribución por puntos de atención de acuerdo a la suficiencia del talento humano.</li> <li>* Fusión de las bondades del aplicativo validador CRONOS con el gestor documental ORFEO</li> <li>* Desarrollos tecnológicos que permitan la interoperabilidad automática entre el gestor documental ORFEO y el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha."</li> </ul>

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

La Oficina de control interno observa en el diseño en el control con la definición de responsables, periodicidad y seguimiento a los mismos. Sin embargo, dentro de la estructura del control no se cumple con los criterios de redacción de igual forma inobserva que la aplicación de los controles es de forma acumulativa, esto quiere decir que una vez se aplica el valor de uno de los controles, el siguiente control se aplicará con el valor resultante luego de la aplicación del primer control.

Así las cosas, la OCI identifica que no existe una adecuada identificación de los riesgos asociados a la atención de PQRSD, conforme a lo consagrado en el artículo 2.2.22.3.3 del Decreto 648 de 2017 que establece los objetivos del MIPG, los cuales se encuentran articulados con MECI (numeral 7.4.1 del Manual operativo del MIPG) y la Guía para Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Por lo tanto, se recomienda estudiar, valorar y actualizar su matriz de riesgos, así como obtener asesoría y acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación para la adecuada administración de los riesgos y el diseño de sus controles.

### 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. 11. Seguimiento de planes de mejoramiento.**

No. plan	Responsable	No. Hallazgos	Estado
24	Fontibón	1	Cumplida - pendiente cerrar
156		1	Cumplida - pendiente cerrar

FUENTE: Elaboración propia OCI- con base al aplicativo Mi Mejora Continua MIMEC – Corte 29/08/2021

A nivel general se identificaron tres (3) planes de mejoramiento de servicio a la ciudadanía de nivel central y treinta y cinco (35) en las alcaldías locales de Usaquén, Chapinero, Santa fe, San Cristóbal, Usme, Tunjuelito, Bosa, Kennedy, Fontibón, Engativá, Suba, Barrios Unidos, Teusaquillo, Mártires, Antonio Nariño, Puente Aranda, La candelaria, Rafael Uribe Uribe, Ciudad Bolívar, Sumapaz, Santa Fe, de las cuales tan solo dos (2) planes de Fontibón se encuentran abiertas y cumplidas – pendientes por cerrar. Esto demuestra cumplimiento con el seguimiento a los planes de mejoramiento.

### 4. Informes remitidos a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la 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 de enero a junio de 2022 dirigidos a la Veeduría Distrital, los cuales fueron cargados en la página de la Secretaria Distrital de Gobierno.<sup>2</sup>

Así las cosas, se evidencia cumplimiento 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

<sup>2</sup> [https://www.gobiernobogota.gov.co/tabla\\_archivos/1010-informes-pqrs-2022](https://www.gobiernobogota.gov.co/tabla_archivos/1010-informes-pqrs-2022)

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. Verificación de la medición de satisfacción de atención al usuario.

Otro de los aspectos que se validan en este informe es lo relacionado con las mediciones de la satisfacción de acuerdo con el informe de encuestas de percepción de servicio del semestre<sup>3</sup>, para este aspecto la entidad estableció indicadores de percepción y satisfacción, calculados con los resultados obtenidos del registro de 4607 encuestas aplicadas por la ciudadanía incluyendo canal presencial y virtual en los niveles central y Local obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla No. 12. Encuestas por Canal de Atención.**

Calificación de encuestas por canal de atención					
Mes	Número de encuestas presencial y virtual	Calificación obtenida	Calificación proporcional	Puntaje total	Promedio
Enero	555	8,9	4,2	4,3	4,45
febrero	1076	8,5	4,6	4,5	
Marzo	982	9	4,6	4,6	
abril	680	8,9	4,3	4,3	
mayo	731	9,1	4,7	4,6	
junio	583	9,6	4,4	4,4	
<b>Total de encuestas en el primer semestre de 2022</b>			<b>4607</b>		

FUENTE: Elaboración propia OCI con base en los informes de encuestas de percepción del servicio de atención al ciudadano 2022 publicados en la página de la SDG

Según los datos expuestos del cuadro la calificación de los canales de atención es de 4,45 lo cual ubica al Canal de atención en el rango “Satisfactorio”.

**Tabla No. 13. Encuestas por lugar de aplicación**

Calificación de encuestas por lugar de aplicación					
Mes	Número de encuestas Nivel central y localidades	Calificación obtenida	Calificación proporcional	Puntaje total	Promedio
Enero	555	7,1	3,9	3,9	4,32
febrero	1076	9	4,1	4,1	
Marzo	982	9	4,6	4,6	

<sup>3</sup>[https://www.gobiernobogota.gov.co/tabla\\_archivos/informes-encuestas-percepcion-servicio-al-ciudadano-2022](https://www.gobiernobogota.gov.co/tabla_archivos/informes-encuestas-percepcion-servicio-al-ciudadano-2022)

Abril	680	4,3	4,3	4,3	
Mayo	731	9,1	4,7	4,6	
Junio	583	8,8	4,4	4,4	
<b>Total de encuestas en el primer semestre de 2022</b>				<b>4607</b>	

FUENTE: Elaboración propia OCI con base en los informes de encuestas de percepción del servicio de atención al ciudadano 2022 publicados en la página de la SDG.

De la anterior tabla correspondiente a la calificación de encuestas por nivel de atención correspondiente al primer semestre de 2022, en la cual la calificación global es de 4.32 representando un desempeño “Satisfactorio”.

Al respecto, dentro del análisis a los resultados de los indicadores del primer semestre de 2022, el equipo auditor observa que la encuesta engloba trámites y servicios de la SGD y específicamente en el relacionado con Solicitud de información se aplicaron 1390 encuestas de los 27.280 requerimientos recibidos en el semestre y que corresponde a un 5% siendo este un porcentaje muy bajo de cobertura de la encuesta, para que permita identificar variables de calidad de estas.

## 6. Hallazgos

### 1. Incumplimiento de términos de ley de PQRS en las alcaldías locales de Tunjuelito, Mártires y San Cristóbal.

Se evidencia 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 las peticiones recibidos durante el primer semestre de 2022, en los cuales se observa que en las alcaldías locales de Tunjuelito, Mártires y San Cristóbal tienen más del 15% de peticiones que se contestaron por fuera del término legal tal como se puede observar en Tabla No. 7 – Tiempo promedio de respuesta conforme a los términos establecido en el Decreto 491 de 2020.



Se hace necesario que se tomen las medidas necesarias con el fin no solo de que se dé respuesta total a los requerimientos del primer semestre de 2022, 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.

Es de precisar que el presente el hallazgo se registrara de manera individual a cada alcaldía local en el sistema MIMEC.

## PRESENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

Con el fin de que la labor de control interno que realiza esta Oficina, en la Secretaría Distrital de Gobierno, conduzca a las dependencias auditadas hacia la mejora continua de sus procesos y procedimientos, a través del establecimiento de acciones de mejoramiento de su gestión; 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 hallazgos por medio del aplicativo Mi Mejora Continua – MIMEC, con base en la publicación de este documento, en la página web de la Secretaría, a través del enlace de la Oficina de Control Interno. 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”.

## Conclusiones y Recomendaciones.

1. Luego de examinados los aspectos sustanciales y procedimentales abarcados en este informe; nos permitimos concluir que en la SDG y Alcaldías Locales se continúa presentando incumplimiento a los términos señalados normativamente para la contestación y/o trámite a las peticiones, quejas y reclamos, los cuales son descritos detalladamente en el cuerpo del presente informe.
2. La Oficina de Atención al Ciudadano tiene como base la herramienta de seguimiento de Bogotá te escucha concerniente al procedimiento, trámite y seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía en el que al revisar el informe de seguimiento de PQRS del segundo semestre de 2021 proyectado por esta Oficina se identificó que las cifras reportadas por la OAC no coinciden con las reportadas actualmente, por lo 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.

3. Se recomienda a las dependencias que en el marco del presente informe presentaron incumplimiento en la oportunidad de la respuesta de PQRSD, implementar acciones efectivas que permitan garantizar la culminación oportuna del trámite, tales como:
  - Los jefes de las dependencias deben promover que sus funcionarios carguen las evidencias completas de los trámites efectuados en el sistema, con el fin de garantizar la consulta por las personas autorizadas y la conservación de la información en el sistema. Al respecto, las evidencias deben reposar en el sistema inmediatamente se haya gestionado el requerimiento.
  - En el documento de respuesta es importante que se relacione el número de radicado al cual se está dando respuesta.
  - Las dependencias deben -al momento de recibir requerimientos que le sean asignados para dar trámites- verificar si se encuentran radicados con la tipología correspondiente; de no ser así, inmediatamente solicitar el cambio de tipología al área respectiva.
4. Atender las recomendaciones emitidas por la Oficina de Control Interno – sobre análisis de riesgos vistos en el cuerpo de este informe-, así como obtener asesoría y acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación para la adecuada administración de los riesgos y el diseño de sus controles.
5. 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)
6. 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 con el fin de verificar y cerrar los planes que se encuentran abiertos.
7. Continuar ejecutando acciones que permitan realizar un seguimiento estricto sobre la atención oportuna de PQRSD, que implique un análisis riguroso de la naturaleza de la petición y su oportunidad, comprobante de envío de respuesta al peticionario y las evidencias cargadas en el Sistema.

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. 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 trasversal.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)

**LADY JOHANNA MEDINA MURILLO**

Jefe Oficina de Control Interno

Elaborado por		Revisado y Aprobado por	
<b>Diana Carolina Sarmiento Barrera</b> <b>Profesional - Oficina de Control Interno.</b>		<b>Lady Johana Medina Murillo</b> <b>Jefe Oficina de Control Interno.</b>	
<b>Fecha:</b>	<b>31/08/2022</b>	<b>Fecha:</b>	<b>31/08/2022</b>