

MEMORANDO

Código 150
Bogotá D.C., Agosto 9 de 2023

PARA: Dr. JOSÉ DAVID RIVEROS NAMEN
Secretario Distrital de Gobierno

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: Socialización resultados evaluación Informe de atención al ciudadano PQRS – Primer semestre de 2023 del Nivel central y Alcaldías Locales.

Cordial saludo

En cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993, del Plan Anual de Auditoría vigencia 2023 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 Secretaría 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 mediante memorando No. 20231500283883 del día 9 de agosto de 2023, se remitió el informe final a la Subsecretaría de Gestión Institucional y este mismo se encuentra publicado en la página web de la Secretaría Distrital de Gobierno en la sección de Entidad – Control – Reportes de control interno – auditorías especiales, 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

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

Anexo: Informe de atención al ciudadano PQRS - Segundo Semestre de 2022 (20 folios)

Elaboró: Diana Carolina Sarmiento Barrera – Profesional OCI
Aprobó/Revisó: Lady Johanna Medina Murillo – Jefe OCI

MEMORANDO

Código 150

Bogotá D.C., 9 de agosto de 2023

PARA: **Dra. MARTHA LILIANA SOTO IGUARAN**

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 2023 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 segundo semestre de 2022 de la Secretaria Distrital de Gobierno y Alcaldías locales.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)

LADY JOHANNA MEDINA MURILLO

Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: Informe segundo semestre 2022 (20 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. José David Riveros Namen – Secretario Distrital de Gobierno.
- Dra. Martha Liliana Soto Guarán – 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. (artículo 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Art. 76 de la Ley 1474/2011, Decreto 2641 de 2012, Ley 1712 de 2014 y Ley 1755 de 2015).

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 2023**

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 del 26 de septiembre de 2022
- Manual para la Gestión de Planes de Mejoramiento -GCN-M002 versión 2 del 30 de septiembre de 2021.
- Procedimiento Trámite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía SAC-P001 del 27 de septiembre de 2022.
- Manual de gestión del riesgo. PLE-PIN-M001 Versión 8 del 29 de noviembre de 2022.
- 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*”.
- Ley 1952 de 2019 “*Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario*”.
- Ley 2094 de 2021 “*Por medio de la cual se reforma la ley 1952 de 2019 y se dictan otras disposiciones*”.

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. 20231500245653 del 7 de julio de 2023 del cual fue resuelto a través de radicado No. 20234000249903 del 12 de julio de 2023.
- ✓ Verificación y análisis de información recibida.
- ✓ Consolidación de informe y principales resultados observados.

6. Periodo de ejecución

Del 7 de julio de 2023 al 9 de agosto de 2023.

1. Resultados obtenidos

1.1. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas durante el primer semestre 2023

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 treinta (30) de junio de 2023 se reportan 26.826 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

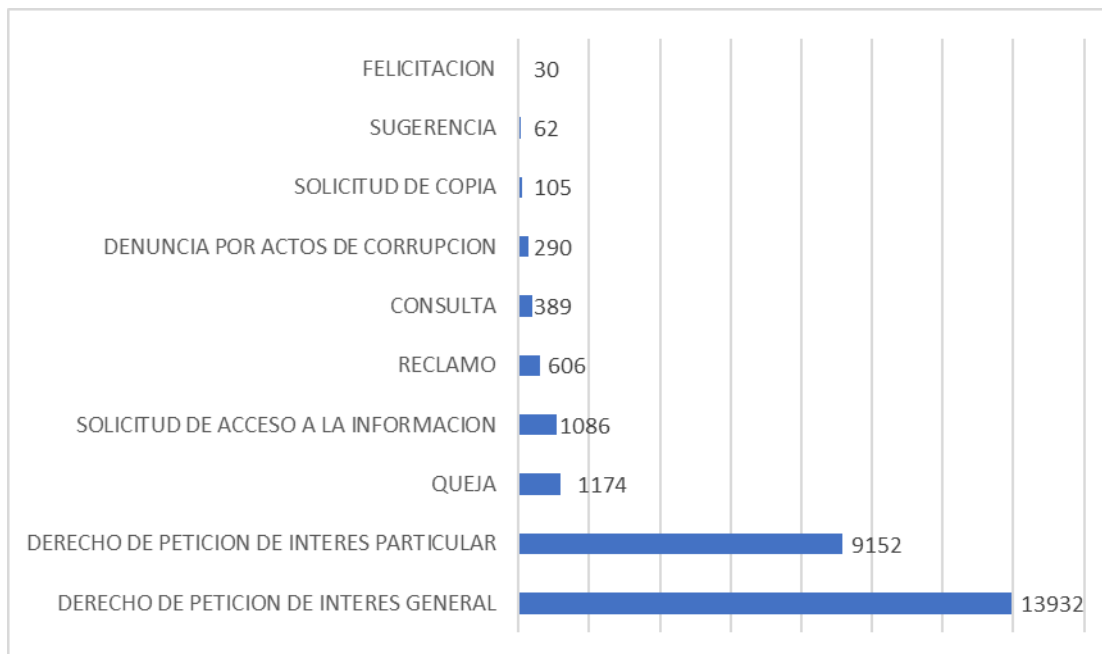
Dependencia	Total recibidos	%
Alcaldía Local de Sumapaz	53	0,20
Alcaldía Local de Antonio Nariño	80	0,30
Alcaldía Local de Mártires	101	0,38
Alcaldía Local de Barrios Unidos	130	0,48
Alcaldía Local de Tunjuelito	164	0,61
Alcaldía Local de Teusaquillo	185	0,69
Alcaldía Local de Rafael Uribe	194	0,72
Alcaldía Local de Chapinero	237	0,88
Alcaldía Local de Candelaria	243	0,91
Alcaldía Local de Puente Aranda	268	1,00
Alcaldía Local de Usaquén	378	1,41
Alcaldía Local de Bosa	426	1,59
Alcaldía Local de Engativá	434	1,62
Alcaldía Local de Usme	483	1,80
Alcaldía Local de Santa Fe	483	1,80
Alcaldía Local de San Cristóbal	525	1,96
Alcaldía Local de Suba	566	2,11
Alcaldía Local de Kennedy	653	2,43
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	715	2,67
Alcaldía Local de Fontibón	1163	4,34
Nivel Central	19345	72,11
Total general	26826	100

FUENTE: Elaboración propia de la OCI con base en información reportada por la Subsecretaria de Gestión Institucional por medio del memorando 20234000249903 del 12 de julio de 2023.

Nota: El ingreso se concentra en el nivel central pero posteriormente la mayoría se distribuyen por competencia a las Alcaldías Locales

De lo anterior, se puede observar el registro de requerimientos recibidos en el primer semestre de 2023, en el que se demuestra que las dependencias que presentan mayor número se concentran en el Nivel central con un 72,11 %, más sin embargo este fenómeno se da porque los requerimientos se concentran en la oficina de atención al ciudadano quienes generan el reparto a las Alcaldías Locales 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:

Gráfica No. 1 Requerimientos recibidos durante el primer semestre de 2023



Fuente: Elaboración propia de la OCl con base en información reportada por la Oficina de atención al ciudadano - 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.

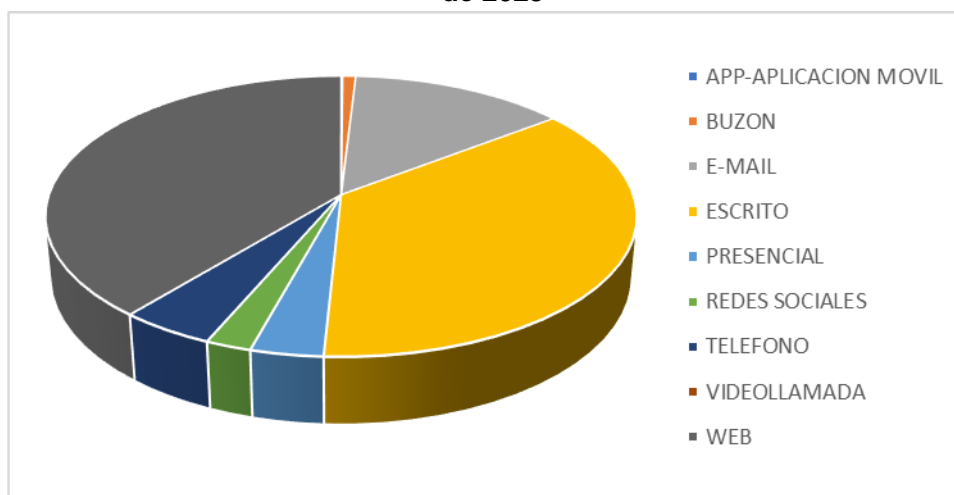
Dependencia	Consulta	Denuncia por actos de Corrupción	Derecho de Petición de Interés General	Derecho de Petición de Interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud acceso Información	Copia	Sugerencia	Total Gral.
Sumapaz	4		26	18				4	1		53
Antonio Nariño			45	21		7	1	5	1		80
Los Mártires	2		69	22		1	2	4	1		101
Barrios Unidos	1		91	24	1	2	5	6			130
Tunjuelito			97	55		1	3	8			164
Teusaquillo	2	1	124	39		4	7	7	1		185

Rafael Uribe	2		136	44		1	5	5	1		194
Chapinero	4		157	52		2	10	9	2	1	237
Candelaria			223	13			4	3			243
Puente Aranda	3		226	28	1		6	4			268
Usaquén	9	2	237	76		8	18	25	2	1	378
Bosa	2		235	163		5	4	14		3	426
Engativá	8	4	254	116		13	17	20		2	434
Usme	7		422	45		1		7	1		483
Santa Fe	1	1	432	40			2	4	1	2	483
San Cristóbal	2	1	420	81	2	3	3	11	1	1	525
Suba	5	1	389	105	2	9	23	24	7	1	566
Kennedy	7		484	126		3	12	16	4	1	653
Ciudad Bolívar	2		466	220	2	8	2	14	1		715
Fontibón	3		239	698		10	8	202	2	1	1163
Nivel central	325	280	9160	7166	22	1096	474	694	79	49	19345
Total general	389	290	13932	9152	30	1174	606	1086	105	62	26826

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 los medios de recepción que mayor concentración presenta son los que corresponde a los canales de recepción de estos requerimientos es por escrito y por la Web (Bogotá te escucha) así:

Grafica No. 2 Medios de recepción – primer semestre de 2023



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 2022 y tramitados en el primer semestre de 2023.

Dentro de la base de datos de PQRS del sistema Bogotá te escucha del primer semestre de 2023 suministrada por la OAC, se identificaron **951** peticiones recibidas durante el segundo semestre de 2022 de las que fueron gestionadas en el primer semestre, si bien es cierto el alcance del presente informe es del primer semestre de 2023, la OCI considera pertinente analizar dicha gestión ya que corresponde a actividades realizadas en el periodo de análisis, adicionalmente permite analizar los altos porcentajes de extemporaneidad en las respuestas generadas como se evidencia a continuación.

Tabla No. 3 – Peticiones del primer semestre gestionadas en el segundo semestre de 2022

Dependencia	Gestión Extemporánea	%	Gestión Oportuna	%	Total General
Mártires	1	100		0	1
Sumapaz	3	60	2	40	5
Candelaria	4	80	1	20	5
Rafael Uribe Uribe	4	80	1	20	5
Antonio Nariño	8	88,89	1	11,11	9
Barrios Unidos	7	53,85	6	46,15	13
Fontibón	11	78,57	3	21,43	14
Tunjuelito	11	64,71	6	35,29	17
Santa Fe	10	52,63	9	47,37	19
Engativá		0	21	100	21
Teusaquillo	23	95,83	1	4,17	24
Chapinero	19	70,37	8	29,63	27
Usaquén	12	38,71	19	61,29	31
Bosa	23	65,71	12	34,29	35
San Cristóbal	29	76,32	9	23,68	38
Puente Aranda	31	72,09	12	27,91	43
Usme	25	45,45	30	54,55	55
Ciudad Bolívar	50	86,21	8	13,79	58
Kennedy	57	68,67	26	31,33	83
Suba	60	63,83	34	36,17	94
Nivel Central	113	31,92	241	68,08	354
Total general	501	52,68	450	47,32	951

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

En concordancia con la anterior tabla, se identifican que el 52.68% de las peticiones que quedaron en trámite del segundo semestre de 2022 se gestionaron fuera del término legal establecido.

De igual forma se evidencia que los mayores porcentajes se concentran en las alcaldías de los Mártires, la Candelaria, Rafael Uribe Uribe, Antonio Nariño, Teusaquillo y Usme, las cuales tiene porcentajes superiores al 80% de incumplimiento en la respuesta en términos de las peticiones, igualmente se observa que todas las localidades presentan algún grado de extemporaneidad situación recurrente en el análisis de distintas vigencias.

1.2.2. Nivel de gestión a los requerimientos recibidos durante el primer semestre de 2023

De acuerdo con la información reportada por el grupo de atención al ciudadano para el segundo semestre del 2022 se recibieron 24.041 peticiones distribuidas y gestionadas de la siguiente manera:

Tabla No. 4 – Peticiones primer semestre de 2023

Dependencia	Gestionados	%	Pendiente	%	Total General
Sumapaz	52	98,11	1	1,89	53
Antonio Nariño	75	93,75	5	6,25	80
Los Mártires	93	92,08	8	7,92	101
Barrios Unidos	118	90,77	12	9,23	130
Tunjuelito	110	67,07	54	32,93	164
Teusaquillo	161	87,03	24	12,97	185
Rafael Uribe Uribe	151	77,84	43	22,16	194
Chapinero	210	88,61	27	11,39	237
Candelaria	227	93,42	16	6,58	243
Puente Aranda	245	91,42	23	8,58	268
Usaquén	337	89,15	41	10,85	378
Bosa	380	89,20	46	10,80	426
Engativá	415	95,62	19	4,38	434
Usme	427	88,41	56	11,59	483
Santa Fe	439	90,89	44	9,11	483
San Cristóbal	443	84,38	82	15,62	525
Suba	528	93,29	38	6,71	566
Kennedy	579	88,67	74	11,33	653
Ciudad Bolívar	638	89,23	77	10,77	715
Fontibón	1146	98,54	17	1,46	1163
Nivel Central	18995	98,19	350	1,81	19345
Total general	25769	96,06	1057	3,94	26826

FUENTE: Elaboración propia de la OCI con base a la información suministrada por la Subsecretaría de gestión Institucional por medio del memorando No. 20234000249903 del 12 de julio de 2023

De los 26826 requerimientos recibidos en el primer semestre de esta vigencia, 25769, que corresponden al 96,06 %, se tramitaron y gestionaron en el semestre y 1057, 3.94 %, están en estado pendiente.

Analizado de manera individual el comportamiento de alcaldías locales y nivel central se encuentra que las alcaldías de Tunjuelito (32.93%) y Rafael Uribe Uribe (22,16%), tienen porcentajes superiores al 20% de incumplimiento en la respuesta en términos de las peticiones.

1.3. Tiempo promedio de respuesta a requerimientos.

Con el fin de verificar los porcentajes de atención de los requerimientos recibidos si se han realizado dentro de los términos establecidos legalmente fueron verificados los tiempos registrados con respuesta dentro de los términos establecidos y por fuera de tiempos, de acuerdo con lo determinado por la Ley 1755 de 2015, como se relaciona a continuación:

Modalidades de las peticiones	Descripción	Término para resolución según artículo 14 de la ley 1755 de 2015 - Ley 2207 de 2022 (días)
Derecho de petición en interés general	Solicitud que una comunidad presente ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, para resolver necesidades comunitarias.	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
Derecho de petición en interés particular	Solicitud a una persona para que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que solo le interesa a él o a su entorno.	
Queja	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.	
Reclamo	Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	
Sugerencia	Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	
Denuncia por posibles actos de corrupción	Manifestación que puede realizar cualquier ciudadano para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.	
Felicitación	Manifestación de un ciudadano en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.	

Modalidades de las peticiones	Descripción	Término para resolución según artículo 14 de la ley 1755 de 2015 - Ley 2207 de 2022
Solicitud de acceso a la información	Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
Solicitud de copias	Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad.	
Consulta	Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo.	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

FUENTE: Elaboración propia de la OCI con base en Ley 1755 de 2015

Así mismo, el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, argumenta: “*funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente*”

Con respecto a la ley expuesta, se pudo observar que dentro de la vigencia se clasificaron **25769** peticiones con un 96.06% de peticiones con cierre general en la que se evidencia incumplimiento con los términos observándose el comportamiento y gestión desagregada por dependencia así:

Tabla No. 5 – Tiempo promedio de respuesta conforme a los términos establecido en la Ley 1755 de 2015

Dependencia o Alcaldía Local	Gestión extemporánea	%	Gestión Oportuna	%	Total general
Sumapaz	29	55,77	23	44,23	52
Antonio Nariño	33	44,00	42	56,00	75
Los Mártires	23	24,73	70	75,27	93
Tunjuelito	49	44,55	61	55,45	110
Barrios Unidos	36	30,51	82	69,49	118
Rafael Uribe Uribe	37	24,50	114	75,50	151
Teusaquillo	83	51,55	78	48,45	161
Chapinero	105	50,00	105	50,00	210
La Candelaria	133	58,59	94	41,41	227
Puente Aranda	88	35,92	157	64,08	245

Usaquén	144	42,73	193	57,27	337
Bosa	132	34,74	248	65,26	380
Engativá	6	1,45	409	98,55	415
Usme	83	19,44	344	80,56	427
Santa Fe	181	41,23	258	58,77	439
San Cristóbal	43	9,71	400	90,29	443
Suba	196	37,12	332	62,88	528
Kennedy	209	36,10	370	63,90	579
Ciudad Bolívar	279	43,73	359	56,27	638
Fontibón	1029	89,79	117	10,21	1146
Nivel Central	680	3,58	18315	96,42	18995
Total general	3598	13,96	22171	86,04	25769

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

Frente a lo anterior, se puede evidenciar que de manera agregada se tiene un porcentaje de incumplimiento de términos de ley del 13,96% en todas las modalidades de petición de acuerdo con lo establecido en la ley 1755 de 2015, en las que se registraron **3.598** requerimientos atendidos de forma extemporánea.

Ahora bien, en un análisis desagregado por alcaldías y nivel central este porcentaje aumenta encontrándose que las alcaldías de Sumapaz (55.77%); Teusaquillo (51,55%); la Candelaria (58.59%); y Fontibón (89,79%) tienen porcentajes superiores al 50% de incumplimiento en el término de las respuestas 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”.

Frente a lo anterior esta Oficina insta a los funcionarios responsables, el cumplimiento de sus obligaciones con fundamento en la Ley 1952 de 2019 que contempla la obligación de cumplimiento de los términos de respuesta a las peticiones de otras autoridades, en las siguientes disposiciones:

“Artículo 23. Garantía de la función pública. Con el fin de salvaguardar la moralidad pública, transparencia, objetividad, legalidad, honradez, lealtad, igualdad, imparcialidad, celeridad, publicidad, economía, neutralidad, eficacia y eficiencia **que debe observar en el desempeño de su empleo, cargo o función, el sujeto disciplinable ejercerá los derechos, cumplirá los deberes, respetará las prohibiciones** y acatará el régimen de inhabilidades, incompatibles, impedimentos y conflictos de intereses, establecidos en la Constitución Política y en las Leyes.”. (Negrilla y subrayado fuera de texto).

Artículo 34. Deberes. Son deberes de todo servidor público:

... **Cumplir** y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la **Constitución**, (...), **las leyes**, los decretos, (...)" (Negrilla y subrayado fuera de texto).

Artículo 39. Prohibiciones. A todo servidor público le está prohibido:

8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento (...)" (Negrilla y subrayado fuera de texto).

En concordancia con lo anterior se remitirá este informe a la Oficina de Asuntos Disciplinarios.

1.4. Revisión aleatoria de radicados

La Oficina de control interno al azar seleccionó cinco (5) peticiones para 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. 6 Revisión aleatoria de peticiones

Localidad	No. de petición	Radicado Orfeo	Tipo de petición	Observaciones
Alcaldía Local Antonio Nariño	4811292022	20224603423392	Interés particular	Dentro de la base de datos de PQRS del primer semestre de 2023 suministrada por la OAC y lo registrado en el sistema Bogotá te escucha, se identifica que la petición tiene una fecha de inicio de términos del 04/01/2022 y de cierre del 11/05/2023. Al revisar el aplicativo Orfeo tiene fecha de registro del 14/10/2022 y cierre del 26/04/2023. Revisada las fechas se soportan distintos registros en cada una de los aplicativos, por lo que no se entiende la diferencia, toda vez que estos tendrían que estar simultáneamente con la misma información.
Alcaldía Local de Bosa	4788482022	20225710169602	Interés General	Dentro de la base de datos de PQRS del primer semestre de 2023 suministrada por la OAC y lo registrado en el sistema Bogotá te escucha, se identifica que la petición tiene una fecha de inicio de términos del 30/12/2022 y de cierre del 17/02/2023. Al revisar el aplicativo Orfeo tiene fecha de registro del 29/12/2022 y cierre del 03/03/2023. En este sentido no se comprende las fechas registradas en el sistema Bogotá te escucha y en el Orfeo, toda vez que estos tendrían que estar simultáneamente con la misma información.

Oficina de Atención al ciudadano	734732023	20234210111972	Solicitud de Copia	Al revisar la base de datos de PQRS de primer semestre de 2023 suministrada por la OAC se identifica que la petición en mención tiene una fecha de inicio de términos del 17/01/2023 y de cierre del 30/06/2023; en el sistema Bogotá Te escucha tiene fecha de finalización del 04/07/2023 y en el sistema Orfeo tiene fecha de cierre del 06/07/2023 por lo que no se comprende el registro de las fechas en Bogotá Te escucha, la base de datos y el sistema ORFEO toda vez que estos tendrían que estar simultáneamente con la misma información.
Alcaldía Local de la Candelaria	240702023	20236730033221	Solicitud de acceso a la información	Dentro de la base de datos de PQRS del primer semestre de 2023 suministrada por la OAC y lo registrado en el sistema Bogotá te escucha, se identifica que la petición tiene una fecha de inicio de términos del 19/01/2023 y de cierre del 01/03/2023. Al revisar el aplicativo Orfeo tiene fecha de registro del 18/01/2023 y cierre del 13/03/2023, por lo que no se entiende la diferencia con el sistema Bogotá te escucha, toda vez que estos tendrían que estar simultáneamente con la misma información.
Alcaldía Local de Fontibón	992662023	20234600873692	Queja	Al revisar la base de datos de PQRS del primer semestre de 2023 suministrada por la OAC se identifica que la petición en mención tiene una fecha de inicio de términos del 27/02/2023 y de cierre del 07/03/2023. Al validar con el sistema Bogotá te escucha, la fecha de finalización es del 28/03/2023 y en el aplicativo Orfeo la fecha de registro el del 26/02/2023 y cierre es del 03/03/2023. En este sentido, se soportan distintos registros en cada una de los aplicativos, por lo que no se entiende la diferencia, toda vez que estos tendrían que estar simultáneamente con la misma información.

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.

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. 7 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.
	Realizar cierres de los derechos de petición por parte de los responsables funcionales de brindar respuestas, sin la adecuada aplicación del procedimiento.					
R2. Posibilidad de afectación reputacional por	Inadecuado manejo de las herramientas e información en los puntos de atención.	Desactualización de la información que	Muy alta	Moderado	Alto	El Profesional Especializado del grupo de Servicio Atención a la Ciudadanía, realiza mensualmente el seguimiento a la

la inobservancia 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.	brindan los Servidores Públicos vinculados al proceso de Atención a la Ciudadanía.				<p>aplicación de los protocolos de atención por parte de los servidores públicos asignados.</p> <p>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.</p> <p>Como evidencia de la ejecución del control, quedan las actas de capacitación y entrenamiento.</p>
	Deficiencias en la infraestructura física y tecnológica en los puntos de atención al ciudadano.					

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

A continuación, se analiza los riesgos R1 y R2, reportados por la OAC durante el primer cuatrimestre de 2023, teniendo en cuenta que son aquellos relacionados con el tema verificado en el presente informe, evidenciando lo reportado por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía indicando:

Tabla No. 8 Análisis frente a la matriz de Riesgos procesos Servicio a la Ciudadanía

REPORTE II CUATRIMESTRE DE 2022			
Descripción de la situación	¿Se identifican materializaciones del riesgo en los últimos cuatro meses?	Causas	Controles
<p><i>“La Oficina de Atención a la Ciudadanía proyectó y remitió de manera oportuna en el primer Cuatrimestre de 2023 los seguimientos, alertas y reportes respecto del estado de gestión de las peticiones ciudadanas tramitadas al interior de la SDG en el nivel central y en las 20 localidades; sin embargo, se evidenció la existencia de peticiones ciudadanas sin respuesta dentro de los términos de ley establecidos o cuya respuesta se brindó igualmente fuera de los términos de ley por parte de los responsables funcionales de brindarla.”</i></p>	<p>SI</p>	<p><i>“Incumplimiento de los términos de ley por parte del responsable funcional de brindar respuesta a las peticiones.”</i></p>	<p><i>“Control 1. 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, ha realizado el seguimiento semanal de las respuestas a los Derechos de Petición, a través del aplicativo ORFEO. En total se han realizado 40 reportes a las Alcaldías Locales y dependencias del nivel central desde el 1 de enero hasta el 30 de abril de 2023.</i></p> <p><i>Por otra parte, debido a la identificación de la existencia de respuestas sin cumplimiento de términos de tiempo establecidos, el Profesional Especializado del grupo de Servicio de Atención a la Ciudadanía ha generado 100 alertas al responsable de la respuesta por medio de comunicaciones a través del correo institucional.</i></p> <p><i>Como evidencia de la ejecución del control quedan (181) soportes de comunicaciones y seguimientos a la gestión de peticiones, los cuales se remitieron a través del correo institucional a los Directivos, Jefes de Oficina, Coordinadores entre otros, y (40) reportes en formato Excel al promotor de mejora de cada Alcaldía Local y Dependencia de Nivel Central, publicado en carpeta SharePoint.”</i></p>

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

En concordancia con el anterior cuadro, se puede observar materialización del R1 en el reporte del primer cuatrimestre de 2023, demostrándose incumplimiento de los términos de ley en las respuestas de varios requerimientos con relación al R1.

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 PQRS, 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. 9. Seguimiento de planes de mejoramiento.

No. plan	Fecha de registro	Responsable/Líder del proceso	No. Hallazgos	Estado	Promedio Avance	Observaciones
378	14/03/2023	Alcalde local de Tunjuelito	1	Abierto (En revisión líder del proceso)	0%	Se evidencia plan hasta el 31/12/2023
380	14/03/2023	Alcalde local de La Candelaria	1	Abierto (126 días vencidos del plazo de formulación)	0%	No se evidencia plan
381	14/03/2023	Alcalde local de Ciudad Bolívar	1	Abierto (En revisión por el responsable SIG)	0%	Se evidencia plan hasta el 29/12/2023
382	14/03/2023	Alcalde local de Suba	1	Abierto (126 días vencidos del plazo de formulación)	0%	No se evidencia plan
383	14/03/2023	Alcalde local de Antonio Nariño	1	Abierto (126 días vencidos del plazo de formulación)	0%	No se evidencia plan
384	14/03/2023	Alcalde local de Sumapaz	1	Abierto (En revisión líder del proceso)	0%	Se evidencia plan hasta el 31/12/2023

385	28/03/2023	Servicio a la ciudadanía/ Dra. Ana María Aristizabal	1	Abierto (112 días vencidos del plazo de formulación)	0%	No se evidencia plan
Total			Siete (7)			

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

En concordancia con el anterior cuadro, se observó que de las veinte (20) Alcaldías Locales y el nivel central se presentaron 25 hallazgos en estado abierto relacionados con el servicio a la ciudadanía, registrados en el aplicativo MIMEC.

Llama la atención que las localidades de la candelaria, Suba y Antonio Nariño que no han formulado un plan de mejora para subsanar las debilidades o incumplimientos identificados, para esta Oficina es de vital importancia reiterar que el proceso de mejora a través de estos planes busca identificar las causas que provocan las debilidades detectadas con el fin de desplegar acciones con el fin de subsanar las causas de las observaciones identificadas durante la auditoría, con el objetivo de Incrementar la eficacia y eficiencia.

Así las cosas, se propone dar cumplimiento a los dispuesto en Manual para la Gestión de Planes de Mejoramiento Código: GCN-M002 Versión 2, en donde se identifica la importancia de documentar las acciones necesarias para el mejoramiento continuo de la gestión.

Respecto de la Oficina de atención a la ciudadanía, se identifica que en el hallazgo No. 385 en el sistema MIMEC, al realizar el registro se duplicó con el hallazgo No. 376, tal y como se observa en la siguiente imagen:

376	NIVEL CENTRAL	Informes de Seguimiento OCI	* Servicio a la Ciudadanía	1	* MARTHA LILIANA SOTO IGUARAN	Abierto	Revisión Líder
385	NIVEL CENTRAL	Informes de Seguimiento OCI	* Servicio a la Ciudadanía	1	* ANA MARIA ARISTIZABAL OSORIO	Abierto	Asignación
Total Abiertas: 2							

En este sentido la Oficina de control interno, a través del sistema Hola realiza la solicitud a la Oficina Asesora de Planeación, de inactivación del hallazgo No. 385, toda vez que el hallazgo No. 376 tiene registrado el mismo y ya este inicio el plan de mejora.

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 2023 dirigidos a la Veeduría Distrital, los cuales fueron cargados en la página de la Secretaria Distrital de Gobierno.¹

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

¹ https://www.gobiernobogota.gov.co/tabla_archivos/informes-pqrs-2023

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 primer semestre de la presente vigencia 2023², 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. 10. Encuestas por Canal de Atención.

Calificación de encuestas por canal de atención					
Mes	Número de encuestas presencial	Número de encuestas virtuales	Calificación proporcional	Puntaje total	Promedio
Enero	1102	87	4,25	4,7	4,8
Febrero	1305	189	4,25	4,8	
Marzo	1519	116	4,2	4,9	
Abril	1270	327	4,5	4,8	
Mayo	1357	138	4,5	4,8	
Junio	1184	97	4,5	4,8	
Total de encuestas en el primer semestre de 2023				8.691	

FUENTE: Elaboración propia OCI con base en los informes de encuestas de percepción del servicio de atención al ciudadano 2023 publicados en la página de la SDG

Según los datos expuestos del cuadro la calificación de los canales de atención es de 4,8 lo cual ubica al Canal de atención en el rango “Satisfactorio”.

Tabla No. 11. Encuestas por lugar de aplicación

Calificación de encuestas por lugar de aplicación					
Mes	Número de encuestas Nivel central	Número de encuestas Alcaldías locales	Calificación obtenida	Puntaje total	Promedio
Enero	156	1033	4,2	4,3	4,45
Febrero	282	1212	4,45	4,6	
Marzo	261	1374	4,4	4,4	

²https://www.gobiernobogota.gov.co/tabla_archivos/informes-encuestas-percepcion-servicio-al-ciudadano-2023

Abril	191	1406	4,4	4,4
Mayo	10	1485	4,4	4,2
Junio	4	1277	4	4,8
Total de encuestas en el primer semestre de 2023				8.691

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 2023, en la cual la calificación global es de 4.45 representando un desempeño “Satisfactorio”.

6. Hallazgos

1. Incumplimiento de términos de ley de PQRS en las alcaldías locales de Sumapaz, Teusaquillo, la Candelaria y Fontibón.

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 14 “*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.*” de la ley 1755 de 2015”.

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 2023, en los cuales se observa que en las alcaldías locales de Sumapaz (55.77%); Teusaquillo (51,55%); la Candelaria (58.59%); y Fontibón (89,79%) tienen porcentajes superiores al 50% de peticiones que se contestaron por fuera del término legal tal como se puede observar en Tabla No. 5 – Tiempo promedio de respuesta conforme a los términos establecido en la Ley 1755 de 2015.

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 2023, 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.

Se recomienda a las dependencias que en el marco del presente informe presentaron incumplimiento en la oportunidad de la respuesta de PQRS, 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.
2. 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.

3. 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)
4. 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.

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.

Así mismo se recomienda, coordinar mesas de trabajo con la asesoría de la OAP, a fin de recibir la orientación metodológica para los ajustes correspondientes.

5. 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.
6. Continuar implementando estrategias de difusión y concientización de los funcionarios con respecto a los procedimientos establecidos por la Entidad tanto para la gestión de las peticiones y también en lo relacionado con la digitalización de los documentos de salida, para así lograr aumentar tanto los niveles de oportunidad como los de satisfacción del usuario, permitiendo fortalecer el concepto de transparencia en la Entidad
7. 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

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)

Elaborado por		Revisado y Aprobado por	
Diana Carolina Sarmiento Barrera Profesional - Oficina de Control Interno		Lady Johana Medina Murillo Jefe Oficina de Control Interno	
Fecha:	09/08/2023	Fecha:	09/08/2023