

MEMORANDO

Código 150

Bogotá D.C., febrero 24 de 2022

PARA: FELIPE JIMÉNEZ ÁNGEL

Dr. Secretario Distrital de Gobierno

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**ASUNTO:** Socialización resultados evaluación Informe de atención al ciudadano PQRS - Segundo Semestre de 2022. 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. 20231500059393 del día 24 de febrero de 2022, 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 FIRMADIO)

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 (22 folios)**Elaboró:** Diana Carolina Sarmiento Barrera – Profesional OCI**Aprobó/Revisó:** Lady Johanna Medina Murillo – Jefe OCI

MEMORANDO

Código 150

Bogotá D.C., 24 de febrero 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 – segundo semestre de 2022 de la Secretaría 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 Secretaría Distrital de Gobierno y Alcaldías locales.

(ORIGINAL FIRMADO)

LADY JOHANNA MEDINA MURILLO

Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: Informe segundo semestre 2022 (22 folios)

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

MEMORANDO

Cod.150

Bogotá D.C., 24 de febrero de 2022

PARA: **HUMBERTO DUARTE GARCÍA**
Jefe de Oficina de Asuntos Disciplinarios.

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

ASUNTO: Traslado de presunta falta disciplinaria – Alcaldías locales

Respetado Doctor:

Como resultado al seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reclamos del segundo semestre de 2022 de la Secretaria Distrital de Gobierno y Alcaldías Locales, se identificaron requerimientos atendidos de forma extemporánea a los términos de Ley 1755 de 2015.

Lo anteriormente enunciado se evidencia en el informe liberado al Secretario de Gobierno bajo radicado No. 20231500059413 del 24 de febrero de 2023, en el título No. “1.3. *Tiempo promedio de respuesta a requerimientos*”, tabla No. 5. Informe que se anexa a la presente comunicación.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)
LADY JOHANNA MEDINA MURILLO

Elaboró: Diana Carolina Sarmiento Barrera – Contratista - Profesional Oficina Control Interno
Revisó y Aprobó: Lady Johanna Medina Murillo- Jefe Oficina Control Interno

Anexos:

- Informe segundo semestre 2022 (22 folios)

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. Martha Liliana Soto Iguarán – 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, 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 los Contencioso Administrativo*” – Capítulo 2 “*Derecho de petición ante autoridades*”
- Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, “*Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital, Artículo 3o - De los*

procesos de Atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos en el Distrito Capital.

- Decreto 197 de 2014 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, *“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”*.
- Decreto 392 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, *“Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”*.
- Manual para la Gestión de Peticiones proferido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. diciembre de 2019.
- Manual de Atención a la Ciudadanía SAC-M001 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. 20231500034143 del cual fue resuelto a través de radicado No. 20234600039203 del 08 de febrero de 2022.
- ✓ Verificación y análisis de información recibida.
- ✓ Consolidación de informe y principales resultados observados.

6. Periodo de ejecución

Del 3 de febrero de 2023 al 24 de febrero de 2023.

1. Resultados obtenidos

1.1. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas durante el segundo 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 julio al 31 de diciembre de 2022 se reportan 24.041 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

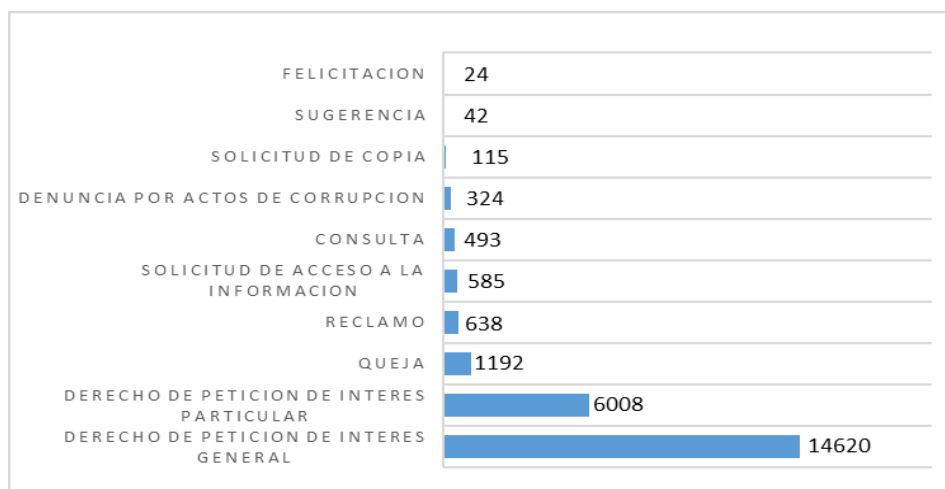
Dependencia	Total de recibidos	%
Alcaldía Local de Sumapaz	42	0,17
Alcaldía Local de Antonio Nariño	53	0,22
Alcaldía Local de Tunjuelito	107	0,45
Alcaldía Local de Barrios Unidos	138	0,57
Alcaldía Local de la Candelaria	157	0,65
Alcaldía Local de los Mártires	160	0,67
Alcaldía Local de Rafael Uribe Uribe	197	0,82
Alcaldía Local de Puente Aranda	233	0,97
Alcaldía Local de Teusaquillo	248	1,03
Alcaldía Local de Chapinero	252	1,05
Alcaldía Local de Fontibón	266	1,11
Alcaldía Local de Usaquén	358	1,49
Alcaldía Local de Santa Fe	365	1,52
Alcaldía Local de Engativá	449	1,87
Alcaldía Local de Bosa	566	2,35
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	631	2,62
Alcaldía Local de Suba	721	3,00
Alcaldía Local de Usme	725	3,02
Alcaldía Local de Kennedy	751	3,12
Alcaldía Local de San Cristóbal	946	3,93
Nivel Central	16676*	69,36
Total General	24041	100

FUENTE: Elaboración propia de la OCl con base en información reportada por la Oficina de Atención al Ciudadano por medio del memorando 20234600039203 del 08 de febrero de 2023.

*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 segundo semestre de 2022, en el que se demuestra que las dependencias que presentan mayor número se concentran en el Nivel central con un 69,36 %, 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 el 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 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.

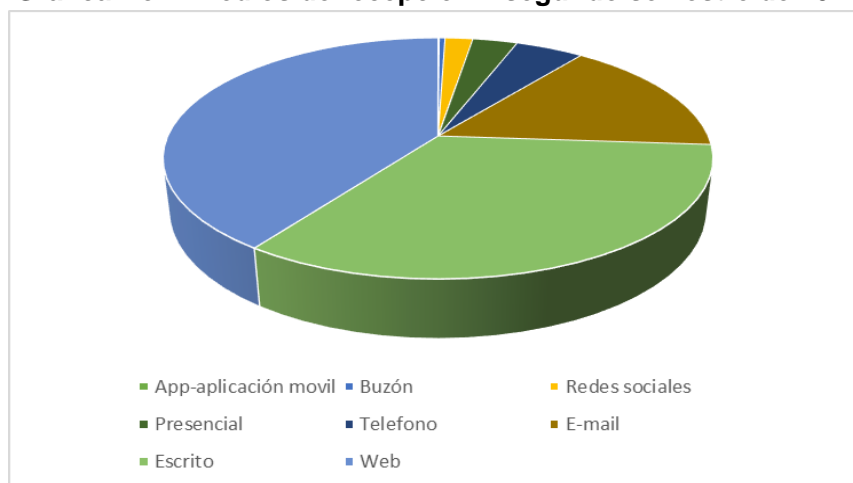
Alcaldía Local	Consulta	Denuncia por actos de corrupción	Interés Gral.	Interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de Copias	Sugerencias	Total
Sumapaz			23	13			2	4			42
Antonio Nariño			38	6	1	2	2	3	1		53
Tunjuelito			89	13			2	3			107
Barrios Unidos	3		95	31		1	2	3	2	1	138
La Candelaria	1	1	138	10		1	2	3	1		157

Los Mártires	1		119	28		4	5	3			160
Rafael Uribe Uribe	5		121	60		3	2	6			197
Puente Aranda	7		168	36		5	10	7			233
Teusaquillo	1	1	207	24		3	6	5		1	248
Chapinero	8		161	50		7	16	5	4	1	252
Fontibón	10		189	32		5	10	17	3		266
Usaquén	10		207	95		17	17	9	2	1	358
Santa Fe	1		309	44		3	3	5			365
Engativá	12	2	271	93		31	23	14	2	1	449
Bosa	13	1	365	149		13	11	12	2		566
Ciudad Bolívar	7		479	110		12	10	10	3		631
Suba	19		494	119		25	35	24	3	2	721
Usme			662	41		5	6	9	2		725
Kennedy	9	2	486	190		21	21	18	1	3	751
San Cristóbal	3		784	145		3	6	5			946
Nivel Central	383	317	9215	4719	23	1031	447	420	89	32	16676
Total general	493	324	14620	6008	24	1192	638	585	115	42	24041

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 – segundo 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 primer semestre de 2022 y tramitados en el segundo semestre.

Dentro de la base de datos de PQRS del sistema Bogotá te escucha del segundo semestre de 2022 suministrada por la OAC, se identificaron **1437** peticiones recibidas durante el primer semestre de 2022 de las que fueron gestionadas en el segundo semestre, si bien es cierto el alcance del presente informe es del segundo semestre de 2022, 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

Alcaldía Local	Peticiones gestionadas	Gestión extemporánea	%	Gestión oportuna	%
Sumapaz	1	1	100,00	0	0,00
Puente Aranda	12	7	58,33	5	41,67
Antonio Nariño	14	11	78,57	3	21,43
Los Mártires	19	9	47,37	10	52,63
Barrios Unidos	20	14	70,00	6	30,00
Santa fe	24	10	41,67	14	58,33
Chapinero	30	21	70,00	9	30,00
Usme	31	10	32,26	21	67,74
La candelaria	31	17	54,84	14	45,16
Teusaquillo	35	18	51,43	17	48,57
Tunjuelito	38	36	94,74	2	5,26
Fontibón	40	30	75,00	10	25,00
Engativá	47	17	36,17	30	63,83
Usaquén	49	26	53,06	23	46,94
Rafael Uribe Uribe	50	44	88,00	6	12,00
Ciudad Bolívar	78	50	64,10	28	35,90
Suba	121	101	83,47	20	16,53
Bosa	135	104	77,04	31	22,96
San Cristóbal	151	96	63,58	55	36,42
Kennedy	164	149	90,85	15	9,15
Nivel Central	347	68	19,60	279	80,40
Total	1437	839	58,39	598	41,61

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 58.39% de las peticiones que quedaron en trámite del primer 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 Tunjuelito, Rafael Uribe Uribe, Suba y Kennedy 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 segundo semestre de 2022

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 segundo semestre de 2022

Dependencia -Alcaldía local	Gestionados	%	Pendiente	%	Total General
Sumapaz	36	85,71	6	14,29	42
Antonio Nariño	42	79,25	11	20,75	53
Tunjuelito	93	86,92	14	13,08	107
Barrios Unidos	127	92,03	11	7,97	138
Candelaria	152	96,82	5	3,18	157
Mártires	159	99,38	1	0,63	160
Rafael Uribe	193	97,97	4	2,03	197
Puente Aranda	191	81,97	42	18,03	233
Teusaquillo	223	89,92	25	10,08	248
Chapinero	210	83,33	42	16,67	252
Fontibón	249	93,61	17	6,39	266
Usaquén	329	91,90	29	8,10	358
Santa Fe	347	95,07	18	4,93	365
Engativá	431	95,99	18	4,01	449
Bosa	532	93,99	34	6,01	566
Ciudad Bolívar	563	89,22	68	10,78	631
Suba	625	86,69	96	13,31	721
Usme	673	92,83	52	7,17	725
Kennedy	672	89,48	79	10,52	751
San Cristóbal	907	95,88	39	4,12	946
Nivel Central	16508	98,99	168	1,01	16676
Total	23262	96,76	779	3,24	24041

FUENTE: Elaboración propia de la OCI con base a la información suministrada por la OAC por medio del memorando No. 20234600039203 del 08 de febrero de 2022

De los 24041 requerimientos, 23.262 que corresponden al 96,76. % se tramitaron y gestionaron en el semestre y 779 requerimientos que corresponden al 3.24% se encuentran en un estado pendiente.

Analizado de manera individual el comportamiento de alcaldías locales y nivel central se encuentra que las alcaldías de Antonio Nariño (20.75%); Puente Aranda (18,03%) y Chapinero (16,67%), tienen porcentajes superiores al 15% 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 artículo 14” *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*”, como se relaciona a continuación:

Tipología	Días
Derecho de petición de interés general	Quince (15) días
Derecho de petición de interés particular	
Peticiones de documentos y de información	diez (10) días
Consulta a las autoridades	(30) días

Con respecto a la ley expuesta, se pudo observar que dentro de la vigencia se clasificaron 24.041 peticiones con un 96.76% 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

Alcaldía Local	Peticiones recibidas	Peticiones tramitadas	Tiempo promedio de respuesta - Dentro de términos legales			Sumatoria dentro de termino	% respuestas en Termino	FUERA DEL TERMINO LEGAL	% respuestas fuera de termino
			0-10 días (*)	11- 15 días (**)	16-30 días (***)				
Sumapaz	42	36	9	6		15	41,67	21	58,33
Antonio Nariño	53	42	9	7		16	38,10	26	61,90
Tunjuelito	107	93	29	19		48	51,61	45	48,39
Barrios Unidos	138	127	39	46	1	86	67,72	41	32,28
Candelaria	157	152	40	33	1	74	48,68	78	51,32
Mártires	160	159	72	46		118	74,21	41	25,79
Rafael Uribe	197	193	64	31	2	97	50,26	96	49,74

Puente Aranda	233	191	111	35	1	147	76,96	44	23,04
Teusaquillo	248	223	81	75		156	69,96	67	30,04
Chapinero	252	210	71	53	2	126	60,00	84	40,00
Fontibón	266	249	127	61	5	193	77,51	56	22,49
Usaquén	358	329	145	90	1	236	71,73	93	28,27
Santa Fe	365	347	120	135	1	256	73,78	91	26,22
Engativá	449	431	246	151	3	400	92,81	31	7,19
Bosa	566	532	212	142	3	357	67,11	175	32,89
Ciudad Bolívar	631	563	106	144	3	253	44,94	310	55,06
Suba	721	625	151	90	6	247	39,52	378	60,48
Usme	725	673	236	235		471	69,99	202	30,01
Kennedy	751	672	306	123	1	430	63,99	242	36,01
San Cristóbal	946	907	434	216	1	651	71,78	256	28,22
Nivel Central	16676	16508	15879	210	24	16113	97,61	395	2,39
Total	24041	23262	18487	1948	55	20490	88,08	2772	11,92

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 existe un 11,92% de incumplimiento de términos de ley en todas las modalidades de petición de acuerdo con lo establecido en la ley 1755 de 2015, en las que se registraron **2772** requerimientos atendidos de forma extemporánea.

Ahora bien, en un análisis discriminado por alcaldías y nivel central se encuentra que las alcaldías de Sumapaz (58.33%); Antonio Nariño (61,90%); Tunjuelito (48,39%), la Candelaria (51.32%); Ciudad Bolívar (55,06%) y Suba (60,48%) 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 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. 6 Revisión aleatoria de peticiones

Localidad	No. de petición	Radicado Orfeo	Tipo de petición	Observaciones
Alcaldía Local Antonio Nariño	1519752022	20224601784582	Interés particular.	Dentro de la base de datos de PQRS del segundo semestre de 2022 suministrada por la OAC, se identifica que la petición tiene una fecha de inicio de términos del 25/05/2022, de finalización del 14/07/2022 y de cierre del 07/07/2022. En el aplicativo Orfeo tiene fecha de registro del 25/05/2022 y cierre del 14/07/2022. En el sistema de Bogotá te escucha tiene una fecha de inicio de términos del 19/04/2022 de finalización del 14/07/2022. Revisada las fechas se soportan distintos registros en cada una de los aplicativos y base de datos, por lo que no se entiende la diferencia, toda vez que estos tendrían que estar simultáneamente con la misma información.
Alcaldía Local Antonio Nariño	3813322022	20226510054872	Solicitud de copias	Al revisar la base de datos de PQRS de segundo semestre de 2022 suministrada

				<p>por la OAC se identifica que la petición en mención tiene una fecha de inicio de términos del 25/10/2022 y de cierre del 21/11/2022, en el sistema Bogotá Te escucha se observa fecha de inicio de términos del 25/10/2022 y finalización del 24/10/2022.</p> <p>En el aplicativo Orfeo se observa fecha de registro del 24/10/2022 y de cierre del 29/11/2022</p> <p>Frente a lo anterior no se comprende el registro de las fechas en Bogotá Te escucha, y del aplicativo Orfeo, toda vez que estos tendrían que estar simultáneamente con la misma información.</p>
Alcaldía Local de Bosa	2666802022	Sin radicado	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 22/07/2022 y de cierre del 17/08/2022; en el sistema Bogotá Te escucha tiene fecha de finalización del 21/07/2022, por lo que no se comprende el registro de las fechas en Bogotá Te escucha y lo de la base de datos, 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 registro del presente derecho de petición y no se soporta el correspondiente acuse de recibido.</p>
Alcaldía Local de la Candelaria	2184232022	20225210062772	Interés General	<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 07/06/2022 y de cierre del 19/07/2022, al revisar el radicado de respuesta en el aplicativo Orfeo bajo No. 20225240536131 la fecha de cierre es del 29/07/2022, 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</p>

				información.
Alcaldía Local de Fontibón	1878502022	20224601655512	Solicitud de copias	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 17/05/2022 y de cierre del 14/07/2022, al revisar el radicado de respuesta en el aplicativo Orfeo bajo No. 20225920496861 la fecha de cierre es del 03/10/2022, 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.

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.
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. 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.
	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 Vigencia 22-12-2021

A continuación, se analiza los riesgos R1 y R2, reportados por la OAC durante el segundo semestre de 2022, teniendo en cuenta los reportes realizados a la OAP correspondiente al segundo y tercer cuatrimestre de la vigencia, 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>R1. "En el mes de mayo, mediante la entrada en vigencia de la Ley 2207 de 2022 "Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020", se estableció que los nuevos términos de Ley que se aplicarían para dar respuesta de fondo a los requerimientos de la ciudadanía serían los establecidos en la Ley 1755 de 2015, por lo cual toda petición a partir de la fecha de entrada en vigencia de la Ley 2207 (17 de mayo de 2022) debía resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción y según la modalidad.</p> <p>La anterior situación disparó el aumento del número de peticiones vencidas y pendientes de respuesta producto de la modificación de los términos de respuesta bajo los cuales se habían gestionado las peticiones desde el 28 de marzo de 2020, sin embargo, la Subsecretaría de Gestión Institucional socializó la modificación normativa realizada mediante el memorando No. 20224000164443 del 18 de mayo de 2022, lo anterior en aras de garantizar la oportunidad en las respuestas brindadas a la ciudadanía en general.."</p>	SI	<p>"Identificar respuestas brindadas por los responsables funcionales sin el cumplimiento de los criterios de calidad de la respuesta."</p>	<p>"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 16 reportes semanales a dependencias del nivel central desde el 1 de mayo hasta el 31 de agosto de 2022.</p> <p>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 16 alertas al responsable de la respuesta por medio de comunicaciones a través del correo institucional.</p> <p>Como evidencia de la ejecución del control quedan soportes de reunión y/o comunicaciones a través del correo institucional y el informe semanal al promotor de mejora de cada Alcaldía Local y Dependencia de Nivel Central, publicado en carpeta SharePoint.</p> <p>Control 2. De acuerdo con la necesidad del servicio, y aras de mitigar el riesgo de materialización del evento relacionado, tanto los reportes y las alertas al seguimiento de la respuesta de las peticiones se están realizando de manera semanal a través de correo institucional a</p>

			<p>las diferentes dependencias, áreas y grupos de trabajo correspondientes. Así mismo, mediante del desarrollo tecnológico que conllevó a la interoperabilidad entre Orfeo y Bogotá Te Escucha, se logró automatizar el proceso de cierre de peticiones, lo cual repercutió de manera altamente positiva en la efectividad del cierre oportuno de cada una de las peticiones que cumplieran con los criterios de aprobación de cierre."</p>
N/A	NO	N/A	<p>El Profesional Especializado código 222 grado 24, coordinador del grupo de Servicio de Atención a la Ciudadanía, ha realizado un seguimiento periódico y constante a los puntos de atención dispuestos tanto en el nivel central como en el nivel local, estos seguimientos se han ejecutado mediante visitas tendientes a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Validar la aplicación y cumplimiento de los protocolos del servicio de atención. 2. Validar aspectos relacionados con el clima laboral. 3. Validar el uso de herramientas y aplicativos tecnológicos dispuestos para desarrollar las actividades propias del servicio de atención a la ciudadanía. <p>Producto de lo anterior, se han generado espacios de retroalimentación respecto de aquellos casos particulares donde se han evidenciado oportunidades de mejora. Así mismo, de acuerdo con la necesidad del servicio, se realizan reuniones de suficiencia de talento humano, encaminadas a revisar la distribución de servidores SAC en cada uno de los puntos de atención a la ciudadanía de la entidad.</p>
REPORTE III CUATRIMESTRE DE 2022			
Descripción de la situación	¿Se identifican materializaciones del riesgo en los últimos cuatro meses?	Causas	Controles
<p>R1. "En el tercer cuatrimestre se realizaron las siguientes acciones: Los tiempos promedio de respuesta a los Derechos de Petición para toda la entidad registrados fueron: en septiembre (8) días promedio, en octubre (9) días promedio y en noviembre (8) días promedio. El tiempo promedio de respuesta a los Derechos de Petición por Alcaldía Local se evidencia que están dentro del rango de los quince días de respuesta."</p>	NO	<p>"Identificar respuestas brindadas por los responsables funcionales sin el cumplimiento de los criterios de calidad de la respuesta."</p>	<p>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 51 reportes a las Alcaldías Locales y dependencias del nivel central desde el 1 de septiembre hasta el 31 de diciembre de 2022. 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 87 alertas al responsable de la respuesta por medio de comunicaciones a través del correo institucional. Como evidencia de la ejecución del control quedan (87) 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</p>

			<p>otros, y (51) reportes en formato Excel al promotor de mejora de cada Alcaldía Local y Dependencia de Nivel Central, publicado en carpeta SharePoint.</p> <p>Control 2. De acuerdo con la necesidad del servicio, y aras de mitigar el riesgo de materialización del evento relacionado, tanto los reportes y las alertas al seguimiento de la respuesta de las peticiones se están realizando de manera semanal a través de correo institucional a las diferentes dependencias, áreas y grupos de trabajo correspondientes. Como evidencia de la ejecución del control quedan cuatro informes mensuales de PQRS (Septiembre, Octubre, Noviembre, Diciembre) publicados en el sitio WEB de la entidad, es necesario considerar que estos se realizan mes vencido.</p> <p>Así mismo, mediante del desarrollo tecnológico que conllevó a la interoperabilidad entre Orfeo y Bogotá Te Escucha, se logró automatizar el proceso de cierre de peticiones, lo cual repercutió de manera altamente positiva en la efectividad del cierre oportuno de cada una de las peticiones que cumplieran con los criterios de aprobación de cierre.</p>
N/A	NO	N/A	<p>El Profesional Especializado código 222 grado 24, coordinador del grupo de Servicio de Atención a la Ciudadanía, ha realizado un seguimiento periódico y constante a los puntos de atención dispuestos tanto en el nivel central como en el nivel local, estos seguimientos se han ejecutado mediante visitas tendientes a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Validar la aplicación y cumplimiento de los protocolos del servicio de atención. 2. Validar aspectos relacionados con el clima laboral. 3. Validar el uso de herramientas y aplicativos tecnológicos dispuestos para desarrollar las actividades propias del servicio de atención a la ciudadanía. <p>Producto de lo anterior, se han generado (62) espacios de retroalimentación respecto de aquellos casos particulares donde se han evidenciado oportunidades de mejora. Así mismo, de acuerdo con la necesidad del servicio, se realizan reuniones de suficiencia de talento humano consignadas en (3) actas, encaminadas a revisar la distribución de servidores SAC en cada uno de los puntos de atención a la ciudadanía de la entidad.</p>

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

En concordancia con el anterior cuadro, se puede observar materialización del R1 en el reporte del segundo cuatrimestre de 2022, toda vez que según la OAC indica que “En el mes de mayo, mediante la entrada en vigencia de la Ley 2207 de 2022 “Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020”, se estableció que los nuevos términos de Ley que se aplicarían para dar respuesta de fondo a los requerimientos de la ciudadanía serían los establecidos en la Ley 1755 de 2015, por lo cual toda petición a partir de la fecha de entrada en

vigencia de la Ley 2207 (17 de mayo de 2022) debía resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción y según la modalidad.

La anterior situación disparó el aumento del número de peticiones vencidas y pendientes de respuesta producto...”, por lo que se evidencia que el control no ha sido efectivo, es inoportuno y por sí solo no ha garantizado que se controle la materialización del riesgo.

Con relación al reporte del tercer cuatrimestre de 2022, se reportó la no hay materialización del riesgo, sin embargo, la OCI observó su materialización, toda vez que se demostró incumplimiento de los términos de ley en las respuestas de varios requerimientos con relación al R1, por lo que se evidencia que en el monitoreo y seguimiento riesgo, no se realizó el correspondiente reporte dejando en evidencia la falta de ejecución en los controles establecidos, y alertando a esta oficina por la materialización del riesgo del cual no se dio a conocer.

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. 9. Seguimiento de planes de mejoramiento.

No. plan	Responsable	No. Hallazgos	Estado
24	Fontibón	1	La OCI evidencia las acciones, quedando pendiente él envió a la bandeja de la OCI para su cierre
156		1	La OCI evidencia las acciones, quedando pendiente él envió a la bandeja de la OCI para su cierre

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 cuarenta y uno (41) 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.

Frente a lo anterior se reitera que, si bien se dio cumplimiento a las acciones propuestas, las mismas no son efectivas para mitigar las causas ya que como se evidencia en este informe persiste el incumplimiento, razón por la cual se invita a estructuras acciones de resultado mas no de medio para superar lo evidenciado.

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 julio a diciembre de 2022 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 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 semestre², 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:

¹ https://www.gobiernobogota.gov.co/tabla_archivos/1010-informes-pqrs-2022

² https://www.gobiernobogota.gov.co/tabla_archivos/informes-encuestas-percepcion-servicio-al-ciudadano-2022

Tabla No. 10. 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	
Julio	585	8,8	4,4	4,4	4,46	
Agosto	375	7,1	3,7	3,7		
Septiembre	775	7,7	3,13	4,3		
Octubre	1613	8,4	4,8	4,9		
Noviembre	1255	8,4	4,6	4,6		
Diciembre	880	8,2	4,9	4,9		
Total de encuestas en el segundo semestre de 2022				5.483		

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. 11. 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	
Julio	585	8,4	4,2	4,2	4,2	
Agosto	375	7,6	3,7	3,8		
Septiembre	775	8,1	4,1	4,1		
Octubre	1613	8,3	4,2	4,1		
Noviembre	1255	8,3	4,2	4,2		
Diciembre	880	9,2	4,9	4,8		
Total de encuestas en el segundo semestre de 2022				5.483		

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 4.33 representando un desempeño “Satisfactorio”.

6. Hallazgos

1. Incumplimiento de términos de ley de PQRS en las alcaldías locales de Sumapaz, Antonio Nariño, Tunjuelito, la Candelaria, Ciudad Bolívar y Suba

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 segundo semestre de 2022, en los cuales se observa que en las alcaldías locales de Sumapaz, Antonio Nariño, Tunjuelito, la Candelaria, Ciudad Bolívar y Suba tienen más del 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 segundo 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.

2. Falta de seguimiento de la gestión de los riesgos de Atención a la Ciudadanía.

No conformidad por el incumplimiento del manual de Gestión de Riesgo, numeral 8.3.4.2 actualizaciones de las matrices de riesgos, en cuanto a la materialización del riesgo R1. *“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.”*

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

Esta situación se observó en el monitoreo realizado por el proceso de Servicio a la Ciudadanía, en el cual se indicó que no se materializó el riesgo y al revisar SI se materializa, toda vez que, conforme al análisis realizado en el presente informe, se evidencia respuesta inoportuna a los requerimientos.

Se hace necesario por tanto establecer planes de tratamiento que permitan modificar la valoración y análisis del riesgo, así como la definición de controles efectivos que permitan la gestión integral de los riesgos asociados al proceso.

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. 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.
3. 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.

4. Se sugiere registrar de manera integral la información en los sistemas de información y herramientas utilizadas en el proceso de servicio a la ciudadanía (ORFEO, SDQS)
5. 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.
6. 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.
7. 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
8. 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
9. Es importante que los resultados obtenidos de los mecanismos de medición y satisfacción se presenten al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, para que desde allí también se definan acciones de mejora en la medida en que el Comité así lo considere.
10. La Oficina de Atención al Ciudadano, debe analizar las recomendaciones de los informes semestrales emitidos por la Oficina de Control Interno, para ser tratados con todas las partes interesadas en este importante proceso transversal

Cordialmente,

(ORIGIANL 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:	24/02/2023	Fecha:	24/02/2023