

MEMORANDO

Código 150

Bogotá D.C., 29 de febrero de 2024

PARA: GUSTAVO QUINTERO ARDILA
Dr. Secretario Distrital de Gobierno**DE: JEFE DE CONTROL INTERNO****ASUNTO:** Informe de seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – segundo semestre de 2023 de la Secretaría Distrital de Gobierno y Alcaldías Locales.

Cordial saludo,

De manera atenta, en cumplimiento con lo establecido en el Plan Anual de Auditoría Interna - PAAI, aprobado para la vigencia 2024, atentamente me permito remitir 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, el cual arrojó los siguientes resultados que, en su conjunto, deben servir de insumo para el establecimiento de las acciones que conduzcan a resolver las causas de las situaciones detectadas, a prevenir eventos de riesgo, mejorar las operaciones institucionales y facilitar la toma de decisiones

Este informe 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*”.

Por lo anterior, la segunda línea de defensa dentro de su gestión de auto control deberá realizar el monitoreo y seguimiento a las observaciones producto de los informes generados por esta Oficina a fin de que se propongan las acciones para aprovechar las oportunidades de mejora y concretar medidas respecto recomendaciones sugeridas para cerrar las brechas identificadas, lo cual será objeto de verificación respecto de su adopción

Finalmente, me permito informar que el informe se comunicó a la Subsecretaria de Gestión Institucional con comunicación No. 20241500070343 del 29 de febrero de 2024 y se encuentran publicada en la página web <https://historico.gobiernobogota.gov.co/transparencia/control/reportes-control-interno/informe-atencion-al-ciudadano-sobre-las-quejas-8>

Agradecemos su oportuna gestión, con el objetivo de fortalecer el Sistema de Control Interno de la Entidad.

(ORIGINAL FIRMADO)

LADY JOHANNA MEDINA MURILLO

Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: Informe segundo semestre 2023 (19 folios)

Elaboró: Diana Carolina Sarmiento Barrera – Contratista OCI

Revisó/Aprobó: lady Johanna Medina Murillo – Jefe OCI

MEMORANDO

Código 150

Bogotá D.C., 29 de febrero de 2024

PARA: DRA. CARINE PENING GAVIRIA
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 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 2023 de la Secretaria Distrital de Gobierno y Alcaldías locales.

(ORIGINAL FIRMADO)

LADY JOHANNA MEDINA MURILLO

Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: Informe segundo semestre 2023 (19 folios)

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

MEMORANDO

Código 150

Bogotá D.C., febrero 29 de 2023

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 2023 de la Secretaría Distrital de Gobierno y Alcaldías Locales, se identificaron requerimientos atendidos de forma extemporánea a los términos de Ley 1755 de 2015 e incumplimiento a lo dispuesto en Manual para la Gestión de Planes de Mejoramiento Código: GCN-M002 Versión 2.

Lo anteriormente enunciado se evidencia en el informe liberado al Secretario de Gobierno bajo radicado No. 20241500070433 del 29 de febrero de 2024, en el título No. “1.3. *Tiempo promedio de respuesta a requerimientos*”, tabla No. 5. Informe que se anexa a la presente comunicación y título “No. 2. *Seguimiento Planes de mejoramiento registrados en el aplicativo MIMEC*” tabla No. 8.

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 2023 (19 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. Gustavo Quintero Ardila – Secretario Distrital de Gobierno.
- Dra. Carine Pening Gaviria – 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 julio al 31 de diciembre 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. 202415000026433 del 31 de enero de 2024 del cual fue resuelto a través de radicado No. 20244600032923 del 5 de febrero de 2024.
- ✓ Verificación y análisis de información recibida.
- ✓ Consolidación de informe y principales resultados observados.

6. Periodo de ejecución

Del 30 de enero de 2024 al 29 de febrero de 2024.

1. Resultados obtenidos

1.1. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas durante el segundo 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 julio al treinta y uno (31) de diciembre de 2024 se reportan 24.265 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 y/o localidad	Total recibidos	%
Alcaldía Local de Sumapaz	29	0,12
Alcaldía Local de Antonio Nariño	61	0,25
Alcaldía Local de Mártires	63	0,26
Alcaldía Local de Barrios Unidos	84	0,35
Alcaldía Local de Candelaria	150	0,62
Alcaldía Local de Teusaquillo	158	0,65
Alcaldía Local de Rafael Uribe	159	0,66
Alcaldía Local de Tunjuelito	181	0,75
Alcaldía Local de Usaquén	237	0,98
Alcaldía Local de Chapinero	238	0,98
Alcaldía Local de Engativá	238	0,98
Alcaldía Local de Santa Fe	274	1,13
Alcaldía Local de Puente Aranda	300	1,24
Alcaldía Local de Fontibón	302	1,24
Alcaldía Local de Bosa	365	1,50
Alcaldía Local de Kennedy	395	1,63
Alcaldía Local de Suba	417	1,72
Alcaldía Local de San Cristóbal	442	1,82
Alcaldía Local de Usme	617	2,54
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	1037	4,27

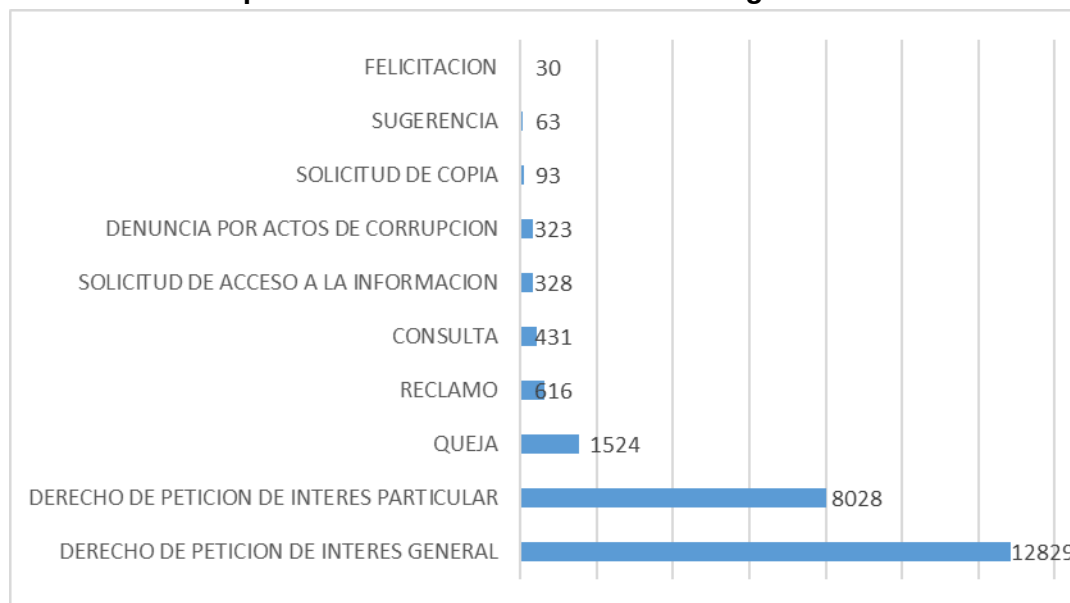
Dependencias Nivel Central	18518	76,32
Total general	24265	100

FUENTE: Elaboración propia de la OCl con base en información reportada por la Subsecretaría de Gestión Institucional por medio del memorando 20244600032923 del 5 de febrero de 2024.

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 segundo semestre de 2023, en el que se demuestra que las dependencias que presentan mayor número se concentran en el Nivel central con un 76,32 %, 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 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:

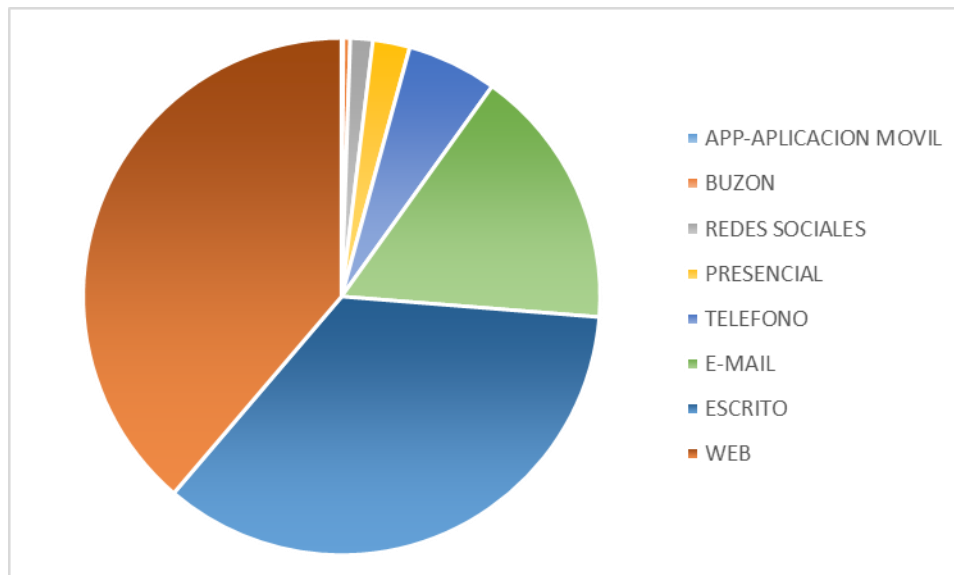
Tabla No. 2 clasificación de requerimientos en cada localidad.

Dependencia y/o Alcaldía Local	Consulta	Denuncia por Actos de Corrupción	Derecho de Petición Interés General	Derecho de Petición Interés Particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copia	Sugerencia	Total General
Sumapaz			22	6				1			29
Antonio Nariño	2		46	11			2				61
Mártires			48	14					1		63
Barrios Unidos	2	1	58	18	1	1	1	1		1	84
Candelaria			123	23				2	1	1	150
Teusaquillo	4		92	35		4	14	7	1	1	158
Rafael Uribe Uribe	1	1	115	30	1	6	4	1			159
Tunjuelito	1		134	38	1	1	4	2			181
Usaquén	8	1	116	69		8	17	14	4		237
Chapinero	3	1	140	72		5	15		2		238
Engativá	8	1	127	75		11	8	6	2		238
Santa Fe	2		223	37		3	8	1			274
Puente Aranda	1		266	21		4	6	1	1		300
Fontibón	3	1	241	40		5	9	1	1	1	302
Bosa	7		154	165	3	17	10	5	2	2	365
Kennedy	7	1	271	80		13	12	9	2		395
Suba	3	1	297	71	1	9	22	8	4	1	417
San Cristóbal	4		368	60		5	3	2			442
Usme	1		561	41		1	4	8	1		617
Ciudad Bolívar	1	1	866	144	2	11	7	3	1	1	1037
Dependencias Nivel Central	373	314	8561	6978	21	1420	470	256	70	55	18518
Total General	431	323	12829	8028	30	1524	616	328	93	63	24265

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 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 primer semestre de 2023 y tramitados en el segundo 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 **1309** peticiones recibidas durante el primer semestre de 2023 de las que fueron gestionadas en el segundo semestre, si bien es cierto el alcance del presente informe es del segundo 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 2023

Dependencia y/o Alcaldía Local	Gestión Extemporánea	%	Gestión Oportuna	%	Total General
Alcaldía Local de Sumapaz		0	1	100	1
Alcaldía Local de Antonio Nariño	4	67	2	33	6
Alcaldía Local de Los Mártires	2	20	8	80	10
Alcaldía Local de Barrios Unidos	4	29	10	71	14
Alcaldía Local de La Candelaria	13	76	4	24	17

Alcaldía Local de Fontibón	8	44	10	56	18
Alcaldía Local de Puente Aranda	18	72	7	28	25
Alcaldía Local de Teusaquillo	25	96	1	4	26
Alcaldía Local de Chapinero	17	55	14	45	31
Alcaldía Local de Engativá	8	23	27	77	35
Alcaldía Local de Rafael Uribe	40	91	4	9	44
Alcaldía Local de Suba	22	50	22	50	44
Alcaldía Local de Usaquén	24	53	21	47	45
Alcaldía Local de Santa Fe	37	80	9	20	46
Alcaldía Local de Bosa	28	57	21	43	49
Alcaldía Local de Tunjuelito	43	75	14	25	57
Alcaldía Local de Usme	2	3	58	97	60
Alcaldía Local de San Cristóbal	38	46	45	54	83
Alcaldía Local de Kennedy	72	86	12	14	84
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	39	45	48	55	87
Dependencias Nivel Central	213	40	314	60	527
Total general	657	50	652	50	1309

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 identificaron peticiones que quedaron en trámite del primer semestre de 2023, gestionadas por fuera del término legal establecido, evidenciando que los mayores porcentajes se concentran en las alcaldías de Teusaquillo, Rafael Uribe Uribe, Santa Fe, y Kennedy, las cuales tienen hasta el 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 2023

De acuerdo con la información reportada por el grupo de atención al ciudadano para el segundo semestre del 2023 se recibieron 24.265 peticiones distribuidas y gestionadas de la siguiente manera:

Tabla No. 4 – Peticiones primer semestre de 2023

Dependencia y/o Alcaldía Local	Gestionados	%	Pendiente	%	Total general
Alcaldía Local de Sumapaz	28	96,6	1	3,4	29
Alcaldía Local de Antonio Nariño	42	68,9	19	31,1	61
Alcaldía Local de Los Mártires	52	82,5	11	17,5	63
Alcaldía Local de Barrios Unidos	80	95,2	4	4,8	84

Alcaldía Local de Candelaria	139	92,7	11	7,3	150
Alcaldía Local de Teusaquillo	143	90,5	15	9,5	158
Alcaldía Local de Rafael Uribe	150	94,3	9	5,7	159
Alcaldía Local de Tunjuelito	169	93,4	12	6,6	181
Alcaldía Local de Usaquén	228	96,2	9	3,8	237
Alcaldía Local de Chapinero	227	95,4	11	4,6	238
Alcaldía Local de Engativá	236	99,2	2	0,8	238
Alcaldía Local de Santa Fe	252	92,0	22	8,0	274
Alcaldía Local de Puente Aranda	264	88,0	36	12,0	300
Alcaldía Local de Fontibón	286	94,7	16	5,3	302
Alcaldía Local de Bosa	341	93,4	24	6,6	365
Alcaldía Local de Kennedy	350	88,6	45	11,4	395
Alcaldía Local de Suba	382	91,6	35	8,4	417
Alcaldía Local de San Cristóbal	417	94,3	25	5,7	442
Alcaldía Local de Usme	580	94,0	37	6,0	617
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	971	93,6	66	6,4	1037
Dependencias Nivel Central	17136	92,5	1382	7,5	18518
Total general	22473	92,6	1792	7,4	24265

FUENTE: Elaboración propia de la OCI con base a la información suministrada por la Subsecretaría de gestión Institucional por medio del memorando No. 20244600032923 del 5 de febrero de 2024

De los 24265 requerimientos recibidos en el segundo semestre de la vigencia 2023, 22473, que corresponden al 92,6 %, se tramitaron y gestionaron en el semestre y 1792, 7,4 %, están en estado pendiente.

Analizado de manera individual el comportamiento de alcaldías locales y nivel central se encuentra que la Alcaldía Local de Antonio Nariño, tiene porcentaje superior al 30% 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.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
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.	
Solicitud de copias	Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad.	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
Consulta	Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo.	

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 remitido 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”

En atención a lo previamente dispuesto, se pudo observar que dentro del segundo semestre de 2023 se gestionaron 22.473, más sin embargo el 11.5% que corresponden a **2.573** peticiones presentaron extemporaneidad en su respuesta incumplimiento con los términos, a continuación, el detalle por dependencia.

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

Dependencia y/o Alcaldía Local	Gestión extemporánea	%	Gestión oportuna	%	Total general
Alcaldía Local de Sumapaz	15	53,6	13	46,4	28
Alcaldía Local de Antonio Nariño	26	61,9	16	38,1	42
Alcaldía Local de Los Mártires	24	46,2	28	53,8	52
Alcaldía Local de Barrios Unidos	23	28,8	57	71,3	80
Alcaldía Local de La Candelaria	69	49,6	70	50,4	139
Alcaldía Local de Teusaquillo	73	51,0	70	49,0	143
Alcaldía Local de Rafael Uribe Uribe	81	54,0	69	46,0	150
Alcaldía Local de Tunjuelito	105	62,1	64	37,9	169
Alcaldía Local de Usaquén	82	36,0	146	64,0	228
Alcaldía Local de Chapinero	115	50,7	112	49,3	227
Alcaldía Local de Engativá	7	3,0	229	97,0	236
Alcaldía Local de Santa Fe	120	47,6	132	52,4	252
Alcaldía Local de Puente Aranda	125	47,3	139	52,7	264
Alcaldía Local de Fontibón	89	31,1	197	68,9	286
Alcaldía Local de Bosa	116	34,0	225	66,0	341
Alcaldía Local de Kennedy	128	36,6	222	63,4	350
Alcaldía Local de Suba	100	26,2	282	73,8	382
Alcaldía Local de San Cristóbal	90	21,6	327	78,4	417
Alcaldía Local de Usme	128	22,1	452	77,9	580
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	289	29,8	682	70,2	971
Dependencias de Nivel Central	788	4,6	16348	95,4	17136
Total general	2593	11,5	19880	88,5	22473

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

Ahora bien, en un análisis desagregado por alcaldías y nivel central este porcentaje aumenta encontrándose que las alcaldías de Sumapaz (53.6%); Antonio Nariño (61,9%); Teusaquillo

(51,0%); Rafael Uribe Uribe (54,0%) y Tunjuelito (62,1) 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 esta situación a la Oficina de Asuntos Disciplinarios.

1. 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 5 de diciembre de 2023):

Tabla No. 6 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	Clasificación inadecuada de	Incumplimiento	Muy alta	Mayor	Alto	El Profesional Especializado coordinador

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.	los derechos de petición por la ciudadanía cuando se asigna a la dependencia responsable de dar respuesta.	de los términos de ley por parte del responsable funcional de brindar respuesta a las peticiones.				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 procesos 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 la inobservancia de las normas y/o criterios de servicio establecidos para la atención de la ciudadanía	Inadecuado manejo de las herramientas e información en los puntos de atención.					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 servidores públicos asignados.
	Desactualización de la información que brindan los Servidores Públicos vinculados al proceso de Atención a la Ciudadanía. Deficiencias en la infraestructura física y tecnológica en los puntos de atención al ciudadano.	Desactualización de la información que brindan los Servidores Públicos vinculados al proceso de Atención a la Ciudadanía.	Muy alta	Moderado	Alto	En caso de evidenciar que no se cumple la aplicación de estos protocolos, se realizarán jornadas de inducción y reintroducción en el puesto de trabajo al equipo del grupo de Servicio de Atención a la Ciudadanía, con énfasis en la aplicación de los protocolos del proceso, aplicativo BOGOTÁ TE ESCUCHA y aplicativo de Gestión Documental ORFEO. Como evidencia de la ejecución

						del control, quedan las actas de capacitación y entrenamiento.
--	--	--	--	--	--	--

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

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. 7 Análisis frente a la matriz de Riesgos procesos Servicio a la Ciudadanía

REPORTES III CUATRIMESTRE DE 2023			
Descripción de la situación	¿Se identifican materializaciones del riesgo en los últimos cuatro meses?	Causas	Controles
"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."	SI	"Incumplimiento de los términos de ley por parte del responsable funcional de brindar respuesta a las peticiones."	"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 441 reportes a las Alcaldías Locales y dependencias del nivel central desde el 1 de septiembre hasta el 31 de diciembre de 2023, estos se discriminan así: El profesional especializado del grupo de Servicio de Atención a la ciudadanía generó 32 alertas preventivas mediante correo electrónico institucional con el propósito de avisar a las Dependencias de Nivel Central y Alcaldías Locales los días transcurridos de los derechos de petición que se encuentran sin respuesta. 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 314 alertas al responsable de la respuesta por medio de comunicaciones a través del correo institucional. En cuanto a las peticiones que ya se les había dado respuesta, se enviaron 97 correos electrónicos de alerta a los servidores de la Oficina de servicio de Atención a la Ciudadanía que prestan servicios en las Alcaldías Locales con el propósito de que hicieran validación y cierre de peticiones que ya habían sido respondidas y notificadas. Las cifras relacionadas se cargan en la carpeta SharePoint. 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. Adicionalmente se han radicado una serie de memorandos a las Alcaldías Locales y Dependencias de Nivel Central donde se evidencia el estado de las peticiones ciudadanas a cargo de estas, esto es, en términos para responder,

			vencidas, y vencidas extemporáneas, de allí se extrae un ranking de peticiones vencidas con el cual se logra establecer el nivel de gestión y oportunidad en la respuesta por parte de las Alcaldías y/o Dependencias. El ranking de peticiones vencidas es una estrategia implementada por la Subsecretaría de Gestión Institucional y la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno, cuyo objetivo es visibilizar aquellas oportunidades de mejora, así como los buenos resultados respecto de la gestión de peticiones ciudadanas al interior de la entidad. De esta estrategia se expedieron 306 memorandos durante el último cuatrimestre. Como evidencia de la ejecución del control, se registraron cuatro informes mensuales de PQRS (Septiembre, Octubre, Noviembre, y Diciembre (Pdte de publicación) publicados en el sitio WEB de la entidad, es necesario considerar que estos se realizan mes vencido."
--	--	--	---

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 tercer 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.

2. 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. 8. Seguimiento de planes de mejoramiento.

No. plan	Fecha de registro	Responsable/Lider del proceso	No. Hallazgos	Estado	Promedio Avance	Observaciones
378	14/03/2023	Alcalde local de Tunjuelito	1	59 días vencido	0%	Se formuló plan con acciones a desarrollar hasta el 31/12/2023 más son embargo

						no se evidencia avance o reporte de cumplimiento de las acciones propuestas.
380	14/03/2023	Alcalde local de La Candelaria	1	Abierto (335 días vencidos del plazo de formulación)	0%	El líder del proceso no formula plan de mejoramiento presentando incumplimiento.
382	14/03/2023	Alcalde local de Suba	1	Abierto (335 días vencidos del plazo de formulación)	0%	El líder del proceso no formula plan de mejoramiento presentando incumplimiento.
384	14/03/2023	Alcalde local de Sumapaz	1	28 días vencido	0%	Se formuló plan con acciones a desarrollar hasta el 31/01/2024 más son embargo no se evidencia avance o reporte de cumplimiento de las acciones propuestas.
Total			Cuatro (4)			

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

Se observa una tendencia reactiva a generar planes de mejoramiento, dado que algunos de los procesos no suscribieron acciones producto de los seguimientos realizados, como es el caso de las Alcaldías locales de Candelaria y Suba, así mismo, no se evidencian el cumplimiento de planes formulados por parte de las Alcaldías de Tunjuelito y Sumapaz

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.

Teniendo en cuenta la situación anterior, se remitirá esta situación a la Oficina de Asuntos Disciplinarios.

3. 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 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 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

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

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.”

4. 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 segundo semestre de la vigencia 2023², para este aspecto la entidad estableció indicadores de percepción y satisfacción, calculados con los resultados obtenidos del registro de las encuestas aplicadas por la ciudadanía incluyendo canal presencial y virtual en los niveles central y Local obteniendo los siguientes resultados:

Tabla No. 9. Encuestas por Canal de Atención.

Calificación de encuestas por canal de atención					
Mes	Número de encuestas presencial	Número de encuestas virtual	Calificación proporcional	Puntaje total	Promedio
Julio	1661	158	4,2	4,8	4,78
Agosto	1500	209	4,3	4,8	
Septiembre	1582	142	4,25	4,8	
Octubre	1175	169	4,35	4,8	
Noviembre	1208	299	4,3	4,7	
Diciembre	654	77	4,1	4,8	
Total de encuestas en el segundo semestre de 2023				8.834	

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 4,78 lo cual ubica al Canal de atención en el rango “Satisfactorio”.

Tabla No. 10. 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
Julio	6	1813	4,5	4,6	4,3
Agosto	2	1706	4,6	4,4	

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

Septiembre	3	1721	4,4	4,2
Octubre	4	1340	3,8	4,3
Noviembre	8	1499	4	4,3
Diciembre	1	730	4,6	4,2
Total de encuestas en el primer semestre de 2023				8.829

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 4.3 representando un desempeño “Satisfactorio”.

5. Hallazgos

1. Incumplimiento de términos de ley de PQRS en las alcaldías locales de Sumapaz, Antonio Nariño, Teusaquillo, Rafael Uribe Uribe y Tunjuelito.

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 2023, en los cuales se observa que en las alcaldías locales de Sumapaz (53.6%); Antonio Nariño (61,9%); Teusaquillo (51,0%); Rafael Uribe Uribe (54,0%) y Tunjuelito (62,1) tienen porcentajes superiores al 50% de incumplimiento en el término de las respuestas de las 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 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. Continuar ejecutando acciones que permitan realizar un seguimiento estricto sobre la atención oportuna de PQRS, 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.
5. 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.
6. Se observa una tendencia reactiva a generar y cumplir planes de mejoramiento, dado que algunos de los procesos no suscribieron acciones producto de los seguimientos realizados, así mismo, no se evidencian cumplimiento de acciones de los planes propuestos.
Se recomienda, dentro de un proceso de mejora continua, la interiorización de la cultura de la autoevaluación y la generación de acciones oportunas plasmadas en los correspondientes planes de mejora. Por lo anterior se invita a los responsables de procesos a revisar periódicamente los procedimientos y controles para su correcta aplicación, el cumplimiento de la normatividad, los resultados medidos con indicadores, identificando con oportunidad desviaciones y definiendo acciones.
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:	29/02/2024	Fecha:	29/02/2024