



MEMORANDO

Código 150

Bogotá D.C., 26 de agosto de 2020

PARA: DR. LUIS ERNESTO GÓMEZ LONDOÑO
Secretario Distrital de Gobierno

DE: JEFE DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: Informe atención PQRS (primer semestre 2020)

Cordial saludo,

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 "La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.", se adjunta a la presente comunicación el informe de seguimiento a la atención de PQRS correspondiente al primer semestre de 2020.

La información presentada en el anexo es remitida a la Subsecretaría de Gestión Institucional como líder del proceso de Servicio a la Ciudadanía y al despacho de cada Alcaldía Local, para la toma de las acciones correspondientes.

Cordialmente,



LADY JOHANNA MEDINA MURILLO
Jefe Oficina de Control Interno

c.c. Dra. Ana María Aristizábal– Subsecretaria de Gestión Institucional
c.c. Todos los Alcaldes Locales

Revisó/Aprobó: lady Johanna Medina Murillo – Jefe OCI
Elaboró: Olga Milena Corzo Estepa – Contratista OCI

INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Primer semestre de 2020

Objetivo

Verificar que el recibo, trámite y resolución de las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen se preste de acuerdo con las normas legales vigentes. (Ley 1474 de 2011 Art. 76, Decreto 2641 de 2012, Ley 1712 de 2014 y Ley 1755 de 2015).

Alcance

El informe comprenderá la verificación de las actividades asociadas al recibo, trámite y resolución de PQRS en la Secretaría Distrital de Gobierno – Nivel Central y de las 20 alcaldías locales.

Metodología

- Revisión normativa y aplicabilidad en la entidad
- Solicitud de bases de datos a la Subsecretaría de Gestión Institucional (quien reportó el sistema ORFEO esta información)
- Verificación y análisis de información recibida
- Consolidación de informe y principales resultados observados

Marco normativo

- 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”.
- Circular 120 del 11 de agosto y Circular Conjunta 006 de 2017, proferida por la Secretaria General y Veeduría Distrital a través de la cual se informa de la implementación del formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos.
- Manual para la Gestión de Peticiones proferido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. diciembre de 2019.
- Caracterización proceso Servicio a la ciudadanía
- Manual de Atención a la Ciudadanía SAC-M001
- Procedimiento Trámite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía SAC-P001

1. Gestión y resultados – Atención PQRS

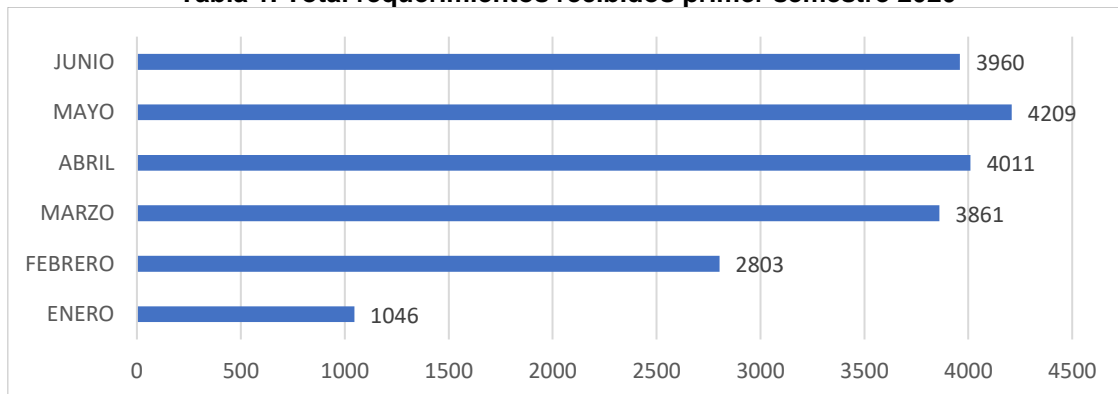
Para el desarrollo del presente informe se tomó como base la información reportada por la Subsecretaría de Gestión Institucional generada a través del aplicativo web cronos, con los reportes de seguimiento realizados a Junio 30 de 2020.

Vigencia 2020 – Primer semestre

Total solicitudes recibidas

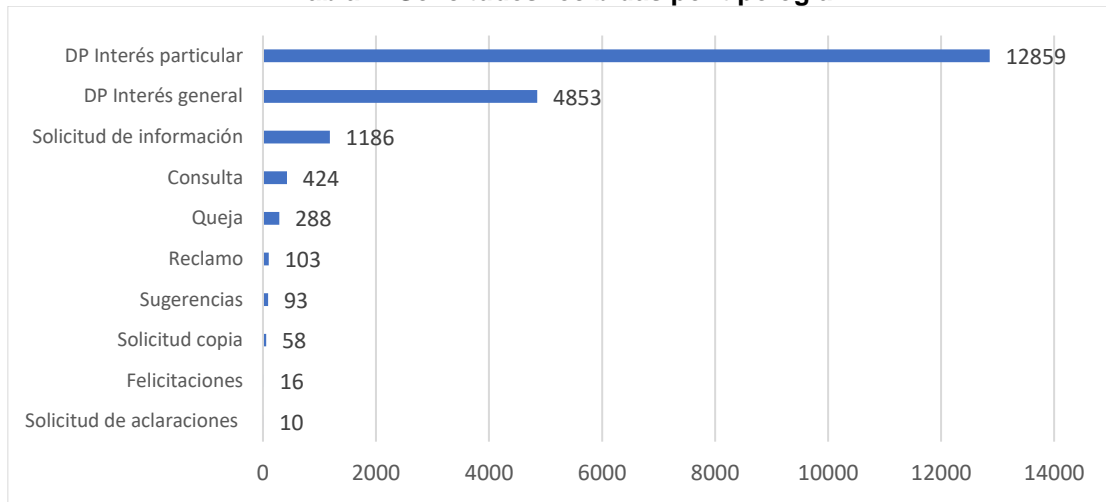
En el primer semestre de 2020 se registraron un total de 19.890 requerimientos, distribuidos así:

Tabla 1. Total requerimientos recibidos primer semestre 2020



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

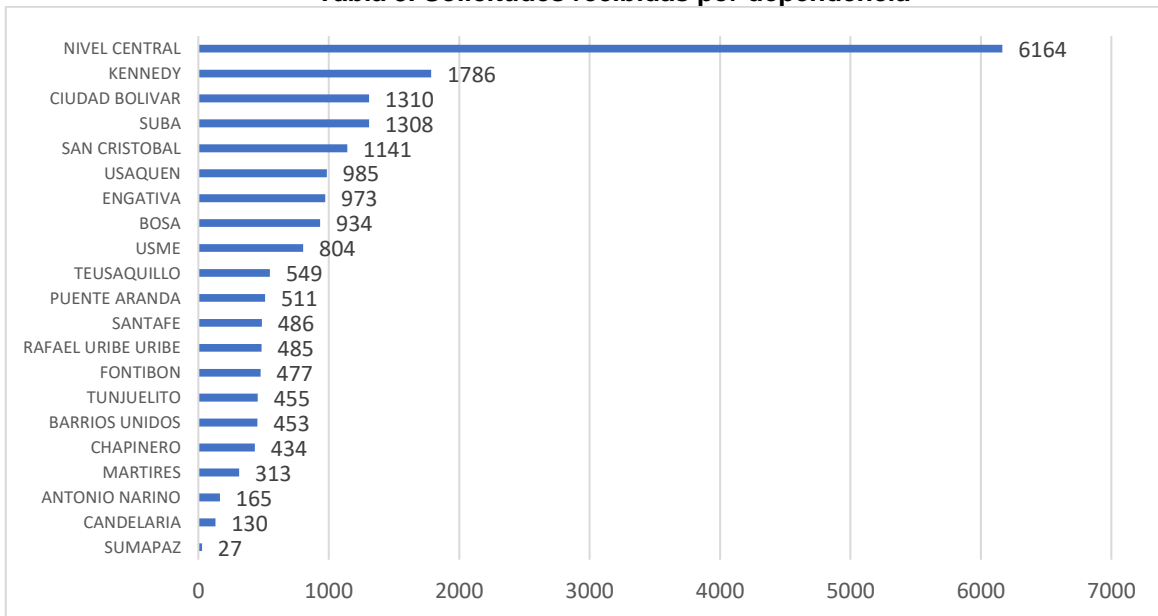
Tabla 2. Solicitudes recibidas por tipología



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

Como se puede observar la mayor proporción de requerimientos recibidos con derechos de petición de interés particular y derechos de petición de interés general.

Tabla 3. Solicitudes recibidas por dependencia



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

Durante el primer semestre de 2020 se observa que las dependencias que recibieron mayor número de requerimientos fueron el Nivel central (31%), Kennedy (9%), Ciudad Bolívar 6.6% y Suba (6.5%).

En el nivel central que así se encuentran distribuidas los 6164 requerimientos recibidos:

Tabla4. Distribución por dependencia – Nivel Central

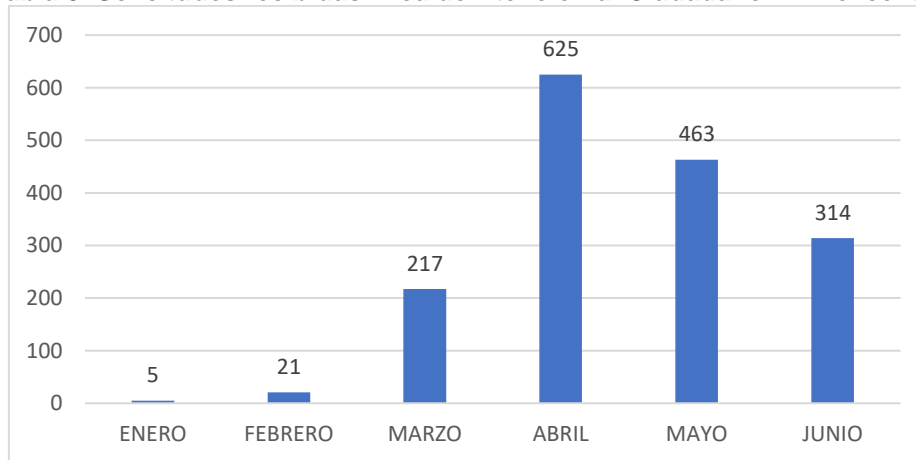
Dependencia	Recibidos
Oficina de Atención a la Ciudadanía	2184
Dirección para la Gestión Policiva	890
Inspecciones de Atención Prioritaria	726
Dirección de Derechos Humanos	378
Subdirección de Asuntos étnicos	261
Subsecretaría para la Gobernabilidad y Garantía de Derechos	259
Dirección de Talento Humano	255
Oficina de Asuntos Disciplinarios	186
Subdirección de Asuntos de Libertad Religiosa	182
Dirección de Convivencia y Diálogo Social	169
Inspectores CTP Turno 2	96
Inspectores CTP Turno 3	94
Inspectores CTP Turno 4	90
Inspectores CTP Turno 1	84
Subsecretaría de Gestión Local	78
Dirección Jurídica	60
Dirección para la Gestión del Desarrollo Local	51
Dirección de Contratación	33
Despacho	19
Dirección para la Gestión Policiva- JACD	18
Dirección de Relaciones Políticas	11
Subsecretaría de Gestión Institucional	11
Dirección de Tecnologías e información	9
Oficina Asesora de Comunicaciones	5
Asuntos Disciplinarios	4
Dirección Financiera	2
Dirección para la Gestión Administrativa Especial de Policía	2
Inspecciones CTP - Radicación	2
Oficina Asesora de Planeación	2
Archivo Central	1
Dirección Administrativa	1
Proyecto Gestión Documental	1
Total general	6164

Los requerimientos recibidos en el nivel central se concentran en el área de Atención a la Ciudadanía (35%), Dirección para la Gestión Policiva (14%) e Inspecciones de Atención Prioritaria (12%).

En verificación aleatoria de los requerimientos recibidos y registrados en el área de Atención a la Ciudadanía, se observa un alto número de derechos de petición de interés particular

relacionados principalmente con solicitudes de permisos relacionados con las medidas de cuarentena en la ciudad, derivadas de la declaratoria de emergencia sanitaria, además de que la cantidad de requerimientos gestionados por esta área aumentaron significativamente en los meses de abril y mayo, períodos en los cuales se presentaron las medidas más estrictas asociadas a esta situación:

Tabla 5. Solicitudes recibidas Área de Atención al Ciudadano – Nivel central



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

Nivel de respuesta a requerimientos

A continuación se presentan el detalle del estado de respuesta de los requerimientos recibidos, de acuerdo a las categorías reportadas en la base de datos: “Con respuesta total” o “En trámite”:

Tabla 6. Nivel de atención requerimientos recibidos 2020

Dependencia	En trámite	Respuesta Total	Total recibidos	%nivel de atención
Suba	1085	223	1308	17,0%
Fontibón	387	90	477	18,9%
Teusaquillo	442	107	549	19,5%
Rafael Uribe Uribe	371	114	485	23,5%
San Cristóbal	811	330	1141	28,9%
Tunjuelito	310	145	455	31,9%
Santafé	315	171	486	35,2%
Kennedy	1118	668	1786	37,4%
Usaquén	601	384	985	39,0%
Nivel Central	3612	2552	6164	41,4%
Ciudad Bolívar	734	576	1310	44,0%
Chapinero	211	223	434	51,4%
Bosa	427	507	934	54,3%
Engativá	345	628	973	64,5%
Sumapaz	7	20	27	74,1%
Candelaria	33	97	130	74,6%
Barrios Unidos	102	351	453	77,5%
Antonio Nariño	35	130	165	78,8%
Mártires	64	249	313	79,6%

Dependencia	En trámite	Respuesta Total	Total recibidos	%nivel de atención
Puente Aranda	104	407	511	79,6%
Total	11114	7972	19086	41,8%

FUENTE: Elaboración propia con base en información reportada por la Subsecretaría de gestión Institucional - Aplicación web CRONOS (Base de datos con corte 22 de julio de 2020)

Se observa un nivel de respuesta total del 41.8% indicando que más del 50% de los requerimientos recibidos no han tenido respuesta (en base de datos los últimos seguimientos son de corte 22 de julio de 2020), a continuación se presentan las dependencias que concentran los requerimientos en trámite y el tiempo promedio que llevan estos trámites en gestión, para las Alcaldías Locales que presentan menores niveles de trámite y respuesta total (menos del 40%):

Tabla 7. Total requerimientos en trámite por dependencia y tiempo promedio

Alcaldía Local Suba		
Dependencia actual	Total en Trámite	Promedio de días en trámite
Área de Gestión de Desarrollo Local - CDI	2	85,5
Área de Gestión Policiva Jurídica	295	61,5
Oficina de Atención a la Ciudadanía	17	60,4
Área de Gestión Policiva Inspecciones	665	58,8
Despacho	16	58,4
Área de Gestión de Desarrollo Local	90	50,3
Total general	1085	62,5
Alcaldía Local Fontibón		
Dependencia actual	Total en Trámite	Promedio de días en trámite
Área de Gestión de Desarrollo Local - CDI	2	89,5
Área de Gestión Policiva Inspecciones	17	84,2
Área de Gestión de Desarrollo Local	66	76,4
Área de Gestión Policiva Jurídica	288	61,6
Despacho	14	45,5
Total general	387	71,4
Alcaldía Local Teusaquillo		
Dependencia actual	Total en Trámite	Promedio de días en trámite
Área de Gestión de Desarrollo Local	67	46,7
Área de Gestión Policiva Inspecciones	46	54
Área de Gestión Policiva Jurídica	329	57,9
Total general	442	52,9
Alcaldía Local Rafael Uribe Uribe		
Dependencia actual	Total en Trámite	Promedio de días en trámite
Área de Gestión Policiva	176	65,9
Área de Gestión de Desarrollo Local	56	64
Área de Gestión Policiva Jurídica	136	53,6
Oficina de Atención a la Ciudadanía	1	32
Despacho	2	23
Total general	371	47,7
Alcaldía Local San Cristóbal		
Dependencia actual	Total en Trámite	Promedio de días en trámite
Área de Gestión Policiva Inspecciones	41	129,6
Área de Gestión Policiva Jurídica	486	73,2
Área de Gestión de Desarrollo Local	279	61,1
Despacho	5	38,0

Total general	811	75,5
Alcaldía Local Tunjuelito		
Dependencia actual	Total en Trámite	Promedio de días en trámite
Área de Gestión Policiva Inspecciones	70	78,26
Área de Gestión Policiva Jurídica	206	65,76
Área de Gestión de Desarrollo Local	33	52,55
Oficina de Atención a la Ciudadanía	1	47
Total general	310	60,89
Alcaldía Local Santafé		
Dependencia actual	Total en Trámite	Promedio de días en trámite
Área de Gestión Policiva Inspecciones	47	80,3
Despacho	4	77
Área de Gestión Policiva Jurídica	216	53,1
Área de Gestión de Desarrollo Local	48	46,9
Total general	315	64,3
Alcaldía Local Kennedy		
Dependencia actual	Total en Trámite	Promedio de días en trámite
Área de Gestión Policiva Inspecciones	507	64,3
Área de Gestión Policiva Jurídica	563	61,9
Área de Gestión de Desarrollo Local	42	45
Despacho	2	27
Oficina de Atención a la ciudadanía	4	25
Total general	1118	44,6
Alcaldía Local Usaquén		
Dependencia actual	Total en Trámite	Promedio de días en trámite
Área de Gestión de Desarrollo Local	65	54,28
Área de Gestión Policiva Inspecciones	176	80,1
Área de Gestión Policiva Jurídica	343	55,6
Despacho	17	79,8
Total general	601	67,4

Se observa que los requerimientos que se encuentran en trámite se concentran en las Alcaldías Locales, principalmente en las áreas de Gestión Policiva, Gestión Policiva – Jurídica, Gestión Policiva Inspecciones.

En cuanto al tiempo promedio se observa que superan los establecidos por la Ley 1755 de 2015 artículo 14. "términos para resolver las distintas modalidades de peticiones", como se relaciona a continuación:

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

La situación de incumplimiento de los términos de ley se observa de manera generalizada en todas las Alcaldías Locales, se realizó un muestreo sobre Alcaldías que presentan niveles de atención superior al 40% pero que igualmente superan los días de trámite dispuestos en la ley, evidenciando:

Tabla 8. Revisión aleatoria radicados

Dependencia	Radicado de requerimiento	Tipo de petición	Días de trámite	Observaciones
Área de Gestión Políciva Inspecciones Bosa	20204600631272	Derecho de Petición de Interés Particular	62	No se observa respuesta al peticionario que indicó que asistió a audiencia por comportamiento contrario al cuidado e integridad del espacio público y la Inspección 7C estaba cerrada. La solicitud fue reasignada a Inspección de Policía el 23 de abril. Situación que puede estar transgrediendo el derecho a la defensa de los ciudadanos.
Área de Gestión Políciva Inspecciones Bosa	20205710010112	Derecho de Petición en Interés Particular	120	Se observa la respuesta definitiva al ciudadano, en seguimiento se dejó en trámite por acuse de recibo pendiente del CDI. En este caso se recomienda hacer la debida actualización toda vez que según se observa el ciudadano ha recibido la respuesta de apertura de expediente
Oficina de Atención a la Ciudadanía Bosa	20204600842812	Solicitud de Información	44	Se observa varias reasignaciones en ORFEO, sin ninguna respuesta a la ciudadana y superando los tiempos de ley establecidos
Área de Gestión Políciva Inspecciones Chapinero	20204600562432	Derecho de Petición de Interés Particular	70	Se observa varias reasignaciones en ORFEO, sin ninguna respuesta a la ciudadana y superando los tiempos de ley establecidos
Área de Gestión de Desarrollo Local Chapinero	20204600587482	Derecho de Petición de Interés Particular	68	No se realiza respuesta a peticionario sobre información de proceso licitatorio, superando los tiempos establecidos por ley
Área de Gestión Políciva Jurídica Ciudad Bolívar	20204600580902	Derecho de Petición de Interés Particular	70	Se observa respuesta proyectada de traslado por competencia, pero no se ha firmado ni redireccionado para efectivo envío, resultando ineficiente la acción de respuesta ya que se han superado los términos establecidos y no se ha dado traslado al requerimiento del ciudadano
Área de Gestión Políciva Jurídica Ciudad Bolívar	20204600302422	Derecho de Petición de Interés Particular	103	Se observa respuesta proyectada de traslado por competencia, pero no se ha firmado ni gestionado para efectivo envío, resultando ineficiente la acción de respuesta ya que se han superado los términos establecidos y no se ha dado traslado al requerimiento del ciudadano. Se observa además múltiples reasignaciones en ORFEO sin que surtan respuesta efectiva.
Corregiduría El Mochuelo	20206910038492	Derecho de Petición de Interés Particular	92	Se observa documento de respuesta radicado y firmado, sin embargo no se observa ni envío ni acuse de recibo por parte del ciudadano.

2. Verificación de PQRS sin cierre de vigencias anteriores

A continuación se presenta la cantidad de requerimientos de las vigencias 2018 y 2019 que a la fecha de corte del presente informe se encuentra “en trámite”.

Tabla 9. Requerimientos “En trámite” 2019

Alcaldía Local	Dependencia	En trámite
Antonio Nariño	Área de Gestión Políciva Inspecciones	6
	Área de Gestión Políciva Jurídica	5
Barrios Unidos	Área de Gestión Políciva Inspecciones	37
	Área de Gestión Políciva Jurídica	3
Bosa	Área de Gestión Políciva Inspecciones	1
	Área de Gestión Políciva Jurídica	1
Chapinero	Área de Gestión de Desarrollo Local	12
	Área de Gestión Políciva Inspecciones	55
	Área de Gestión Políciva Jurídica	2
Ciudad Bolívar	Área de Gestión de Desarrollo Local - CDI	1
	Área de Gestión de Desarrollo Local	37
	Área de Gestión Políciva Jurídica	24
	Área de Gestión Políciva Inspecciones	14
	Corregiduría El Mochuelo	4
	Corregiduría Pasquilla	1
	Despacho	1
Engativá	Área de Gestión Políciva Inspecciones	5
	Área de Gestión Políciva Jurídica	19
	Oficina de Atención a la Ciudadanía	3
Fontibón	Área de Gestión de Desarrollo Local - CDI	4
	Área de Gestión de Desarrollo Local	31
	Área de Gestión Políciva Inspecciones	37
	Área de Gestión Políciva Jurídica	72
	Despacho	3
Kennedy	Área de Gestión de Desarrollo Local	21
	Área de Gestión Políciva Inspecciones	278
	Área de Gestión Políciva Jurídica	101
Mártires	Área de Gestión Políciva Inspecciones	2
	Área de Gestión Políciva Jurídica	4
Nivel Central	Comité de Convivencia Laboral	1
	Despacho	2
	Dirección de Talento Humano	7
	Dirección Jurídica	3
	Inspecciones Atención Prioritaria	4
	Inspectores CTP Turno 1	2
	Inspectores CTP Turno 2	1
	Oficina Asesora de Comunicaciones	1
	Oficina de Asuntos Disciplinarios	5
Oficina de Atención a la Ciudadanía	2	
Puente Aranda	Área de Gestión de Desarrollo Local	2
	Área de Gestión Políciva Inspecciones	1
	Área de Gestión Políciva Jurídica	9
Rafael Uribe Uribe	Área de Gestión de Desarrollo Local	17

Alcaldía Local	Dependencia	En trámite
	Área de Gestión Policiva Jurídica	44
	Área de Gestión Policiva	84
San Cristóbal	Área de Gestión de Desarrollo Local - CDI	1
	Área de Gestión de Desarrollo Local	57
	Área de Gestión Policiva Inspecciones	90
	Área de Gestión Policiva Jurídica	125
	Despacho	1
Santafé	Área de Gestión de Desarrollo Local - CDI	1
	Área de Gestión de Desarrollo Local	21
	Área de Gestión Policiva Jurídica	305
	Área de Gestión Policiva Inspecciones	49
	Despacho	1
Suba	Área de Gestión de Desarrollo Local - CDI	16
	Área de Gestión de Desarrollo Local	24
	Área de Gestión Policiva Inspecciones	466
	Área de Gestión Policiva Jurídica	299
	Despacho	3
Teusaquillo	Área de Gestión de Desarrollo Local	14
	Área de Gestión Policiva Inspecciones	8
	Área de Gestión Policiva Jurídica	160
Tunjuelito	Área de Gestión de Desarrollo Local	7
	Área de Gestión Policiva Inspecciones	148
	Área de Gestión Policiva Jurídica	103
Usaquén	Área de Gestión de Desarrollo Local - CDI	1
	Área de Gestión de Desarrollo Local	15
	Área de Gestión Policiva Inspecciones	901
	Área de Gestión Policiva Jurídica	209
	Despacho	4
Total general		3999

FUENTE: Elaboración propia con base en información reportada por la Subsecretaría de gestión Institucional - Aplicación web CRONOS – Base 2019-2020

Tabla 10. Requerimientos “En trámite” 2018

Alcaldía Local	Dependencia	En trámite
Antonio Nariño	Área de Gestión de Desarrollo Local	1
	Área de Gestión Policiva Jurídica	4
Barrios Unidos	Área de Gestión de Desarrollo Local	3
	Área de Gestión Policiva Inspecciones	95
	Área de Gestión Policiva Jurídica	8
Chapinero	Área de Gestión de Desarrollo Local	6
	Área de Gestión Policiva Inspecciones	61
	Área de Gestión Policiva Jurídica	44
Ciudad Bolívar	Área de Gestión de Desarrollo Local	20
	Área de Gestión Policiva Jurídica	66
	Área de Gestión Policiva Inspecciones	27
	Corregiduría El Mochuelo	1
	Corregiduría Pasquilla	2
	Despacho	1
Engativá	Área de Gestión Policiva Inspecciones	2

Alcaldía Local	Dependencia	En trámite
	Área de Gestión Policiva Jurídica	1
Fontibón	Área de Gestión de Desarrollo Local	34
	Área de Gestión Policiva Inspecciones	41
	Área de Gestión Policiva Jurídica	44
	Despacho	1
Kennedy	Área de Gestión de Desarrollo Local	6
	Área de Gestión Policiva Inspecciones	104
	Área de Gestión Policiva Jurídica	42
Mártires	Área de Gestión Policiva Inspecciones	1
	Área de Gestión Policiva Jurídica	1
Nivel Central	Dirección de Contratación	1
	Inspecciones Atención Prioritaria	4
Puente Aranda	Área de Gestión de Desarrollo Local	7
	Área de Gestión Policiva Inspecciones	2
	Área de Gestión Policiva Jurídica	6
Rafael Uribe Uribe	Área de Gestión de Desarrollo Local	41
	Área de Gestión Policiva Jurídica	93
	Área de Gestión Policiva	15
San Cristóbal	Área de Gestión de Desarrollo Local	24
	Área de Gestión Policiva Inspecciones	13
	Área de Gestión Policiva Jurídica	4
Santafé	Área de Gestión de Desarrollo Local	7
	Área de Gestión Policiva Jurídica	43
	Área de Gestión Policiva Inspecciones	67
	Despacho	10
Suba	Área de Gestión de Desarrollo Local - CDI	9
	Área de Gestión de Desarrollo Local	62
	Área de Gestión Policiva Inspecciones	67
	Área de Gestión Policiva Jurídica	194
	Despacho	5
Teusaquillo	Área de Gestión de Desarrollo Local	7
	Área de Gestión Policiva Inspecciones	5
	Área de Gestión Policiva Jurídica	11
Tunjuelito	Área de Gestión de Desarrollo Local	9
	Área de Gestión Policiva Inspecciones	142
	Área de Gestión Policiva Jurídica	87
Usaquén	Área de Gestión de Desarrollo Local	12
	Área de Gestión Policiva Inspecciones	365
	Área de Gestión Policiva Jurídica	156
	Despacho	4
Total general		2088

FUENTE: Elaboración propia con base en información reportada por la Subsecretaría de gestión Institucional - Aplicación web CRONOS – Base 2018

La Subsecretaría de Gestión Institucional reportó informe de depuración en el cual se observan las acciones adelantadas para la revisión, seguimiento y respuesta total de los requerimientos que se observan en trámite de las vigencias 2018 y 2019.

Estas estrategias han consistido en la revisión y reporte semanal de los seguimientos en el sistema, así como la trazabilidad de los requerimientos que es realizado por el Promotor de

la mejora y reportado a la Subsecretaría de Gestión Institucional para seguimiento y toma de acciones.

Se observa producto de los seguimientos y acciones depuración, los siguientes resultados:

Requerimientos 2019	Con seguimiento 2020	9748	67%
	Sin seguimiento 2020	789	
	En tramite	3210	
	Respuesta Total	6538	
Requerimientos 2018	Con seguimiento 2020	3104	53%
	Sin seguimiento 2020	620	
	En tramite	1468	
	Respuesta Total	1636	

FUENTE: Elaboración propia con base en información reportada por la Subsecretaría de gestión Institucional - Aplicación web CRONOS – Bases 2018, 2019 y 2020

En base de datos se observa la gestión que se ha venido adelantando con los requerimientos de las vigencias 2018 y 2019, sin embargo se observa que aun queda un total de 6.087 requerimientos “en trámite”, lo cual indica que aun es necesario que las Alcaldías Locales enfoquen su gestión en el trámite efectivo de los requerimientos ciudadanos, pues esta situación a parte del incumplimiento normativo que se evidencia puede traer consigo la vulneración de los derechos de los ciudadanos.

3. Hallazgos

Se observan requerimientos (derechos de petición y solicitudes de información, entre otros) que al periodo de corte del presente informe se encuentran sin respuesta a los peticionarios (**ver tabla Nro. 6 de niveles de atención primer semestre**), incumpliendo los términos previstos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015 “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones”, en el cual se establece que *“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”*.

Se observa que en la vigencia 2019 se establecieron acciones de mejora asociadas con el “Diseñar e implementar una nueva herramienta de seguimiento a derechos de petición, enlazada con el gestor documental, que permita al proceso SAC validar previamente la

respuesta y su oportuna remisión a los ciudadanos”, y “Generar un plan de capacitación diferenciado con destino a los 3 grandes grupos de intervinientes en la respuesta a derechos de petición, entiéndase los grupos como el proceso de radicación, la emisión de respuestas y el seguimiento a la respuesta de derechos de petición”¹, sin embargo estas acciones no resultaron ser efectivas, teniendo en cuenta que las situaciones de incumplimiento se continúan materializando.

Este hallazgo será registrado en el sistema MIMEC, asociado a este informe del primer semestre, para las Alcaldías Locales que reportan para los requerimientos 2020 un nivel de atención menor al 40%, para que se implementen paralelamente a las actividades de coordinación y seguimiento que se realizan con la Subsecretaría de Gestión Institucional, acciones efectivas que conlleven a la depuración y respuesta de los requerimientos a la ciudadanía en tiempo y calidad. Las Alcaldías Locales que deberán formular plan de mejoramiento son: Suba, Fontibón, Teusaquillo, Rafael Uribe Uribe, San Cristóbal, Tunjuelito, Santafé, Kennedy y Usaquén.

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento a las actividades que se están implementando para el efectivo seguimiento y trámite de los requerimientos recibidos con el fin de monitorear su efectividad en el general de las dependencias.

Presentación del plan de mejoramiento

Con el fin de que la labor de control interno que realiza esta Oficina, 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, se deberá elaborar y presentar por parte del proceso de Servicio a la Ciudadanía un plan de mejoramiento que permita subsanar las causas del hallazgo identificado, 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 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 en el documento GCN-M002 Manual para la gestión de planes de mejoramiento

4. Conclusiones y Recomendaciones

- Se observa que la Subsecretaría de Gestión Institucional ha adelantado una estrategia para el seguimiento, depuración y respuesta de requerimientos de las vigencias 2018 y 2019 y que se cuenta con un seguimiento al interior de cada dependencia por parte de los promotores de la mejora, lo que de acuerdo con la información analizada ha contribuido a que las dependencias realicen la gestión y respuesta total a los peticionarios. Se recomienda continuar con las actividades de reporte y enfocar la

¹ MIMEC- Plan de mejoramiento Nro. 90 proceso: Servicio a la Ciudadanía.

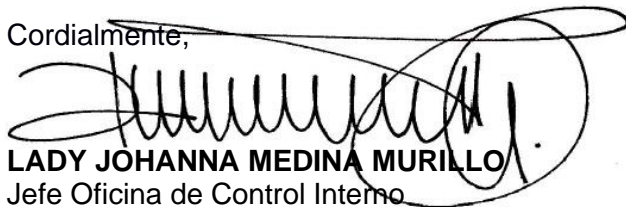
atención a la depuración efectiva teniendo en cuenta que al corte del presente informe la cifra aun es elevada para estos requerimientos y en la violencia 2020 se está presentando el mismo fenómeno de congestión de requerimientos sin respuesta.

- En la verificación aleatoria de algunos radicados en el sistema ORFEO (ver tabla 8) se observó que uno de los factores que está incidiendo en la falta de respuesta oportuna y efectiva al ciudadano, es el desconocimiento de las atribuciones y responsabilidades de los profesionales que deben dar respuesta a los requerimientos teniendo en cuenta el tipo y temática, evidenciado en las continuas reasignaciones entre estaciones para dar trámite. Al respecto se recomienda que se realice en cada dependencia y con los responsables de direccionar los requerimientos capacitaciones permanentes para que se tengan claro a quiénes se deben asignar las peticiones con el fin de que no se generen reprocesos.
- Se observa que producto de los seguimientos realizados se registra en el sistema en las situaciones observadas, lo que permite la trazabilidad y gestión sobre los requerimientos revisados, sin embargo se hace necesario que se tomen los correctivos generados en estos seguimientos oportunamente, pues en muchos casos se observa que ya se cuenta con la respuesta redactada e incluso radicada, faltando solamente la firma y traslado de la misma para envío al ciudadano o peticionarios y no se toman las acciones para concluir con los trámites.

Se recomienda a la Subsecretaría de Gestión Institucional socializar el presente informe con el fin de que las Alcaldías Locales conozcan los resultados consolidados del análisis de la gestión y trámite de los requerimientos ciudadanos y se analicen las consecuencias que la no atención o inoportuna respuesta a los requerimientos ciudadanos pueden genera, entre las cuales se encuentran sanciones disciplinarias, demandas a la entidad, pérdida de confianza e insatisfacción por parte de la ciudadanía. Lo observado por parte de la Oficina de Control Interno, evidencia la materialización de los siguientes riesgos, frente a los cuales se recomienda su revisión y gestión en las actividades de monitoreo que adelante cada dependencia, con el fin de fortalecer los controles asociados 8la matriz de riesgos se puede consultar en el enlace <http://gaia.gobiernobogota.gov.co/node/134>:

R1	Seguimiento inoportuno a las PQRS interpuestas por la ciudadanía, entidades públicas y privadas
R2	Incumplimiento de las normas y/o criterios de servicio establecidos para la atención de la ciudadanía

Cordialmente,



LADY JOHANNA MEDINA MURILLO
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Olga Milena Corzo Estepa – Profesional OCI
Revisó/Aprobó: lady Johanna Medina Murillo – Jefe OCI