



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No. 20181500336013

Fecha: 19-07-2018



Cód. 1500
Bogotá D.C 19 Julio

MEMORANDO

PARA: **Dr. MIGUEL URIBE TURBAY**
Secretario Distrital de Gobierno

ALCALDES (as) LOCALES

DE: **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

ASUNTO: Informe de seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias primer semestre de 2018.

Respetados (as) Doctores (as):

Por medio del presente y en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 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*", de manera atenta presento el informe al seguimiento realizado al tratamiento y respuesta dado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) del primer semestre de 2018, interpuestas por la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Gobierno-SDG y las Alcaldías Locales.

Cordialmente,

LADY JOHANNA MEDINA MURILLO
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: () folios

Elaboró: Sindy Julieth Tovar Torres- profesional OCI

Aprobó/Revisó: Lady Johanna Medina Murillo



SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

**INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO SOBRE LAS QUEJAS,
SUGERENCIAS Y RECLAMOS PRIMER SEMESTRE DE 2018**

Ley 1474 de 2011 Artículo 76

**PRESENTADO POR
LADY JOHANA MEDINA MURILLO
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

JULIO DE 2018, BOGOTÁ D.

CONTEXTO

De acuerdo con lo establecido en la Constitución Política artículo 23. " Toda persona tiene derecho presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución..."

De otra parte en la ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción, menciona en el artículo 76 que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, por lo cual la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

La Secretaria Distrital de Gobierno en cumplimiento de la adopción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía definida en el Decreto 197 de 2014 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, así como la designación del Defensor de la Ciudadanía en la entidad mediante resolución 0236 de 2016 el cual en la actualidad es líder del proceso Servicio a la Ciudadanía cuyos objetivos se encuentra "Atender peticiones, quejas, reclamos y sugerencias para orientar con calidad y oportunidad a los ciudadanos que demanden de la Secretaría de Gobierno tramites y servicios a través de los canales presencial, telefónico y virtual, desde el inicio de la solicitud de la ciudadanía, respuesta de fondo y la finalización del seguimiento y monitoreo a la gestión realizada para emitir respuesta con calidad y oportunidad, para ello se cuenta con el procedimiento: tramite a los requerimientos presentados por la ciudadanía" en donde se orienta a las dependencias y Alcaldías Locales de la Secretaria de Gobierno en torno al fortalecimiento de la respuesta oportuna y de calidad a la ciudadanía.

Con base en lo anterior, la Oficina de Control Interno de la Secretaria Distrital de Gobierno presenta el monitoreo y evaluación realizada a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados por la ciudadanía en el primer semestre de 2018, dando a conocer la gestión dada a la recepción y tramite de las PQRS en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, así como el análisis producto del ejercicio de verificación al procedimiento de registro, reasignación y respuesta en los aplicativos destinados para tal fin por parte del proceso Servicio a la Ciudadanía del Nivel Central y las Alcaldías Locales.

OBJETIVO GENERAL

Monitorear y evaluar por parte de la Oficina de Control Interno el tratamiento dado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas y atendidas por la Secretaria Distrital de Gobierno durante el primer semestre de 2018, así como la gestión realizada frente a la oportuna respuesta de las PQRS de acuerdo con los tiempos establecidos en la normatividad vigente.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Verificación y análisis de la información reportada por el proceso de Servicio a la Ciudadanía del periodo comprendido entre 01 de enero a 31 de mayo 2018
- Monitorear la gestión dada por las dependencias de la Entidad, frente al trámite y respuesta oportuna de las solicitudes
- Realizar trazabilidad de la información registrada en los sistemas de información (Orfeo) y herramientas de gestión establecidas en el proceso de "Servicio a la Ciudadanía.

ALCANCE

Se revisará el estado de respuesta frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas y atendidas por Servicio a la Ciudadanía del Nivel Central correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero a 31 de mayo de 2018, toda vez que la información recibida por parte de este proceso no fue reportada en su totalidad al mes de junio de 2018.

METODOLOGÍA

Para la elaboración del presente informe se tomó como base los reportes preventivos del proceso Servicio a la Ciudadanía nivel central y las veinte (20) Alcaldías Locales, para validar el estado y los tiempos de respuesta a las PQRS del primer semestre de 2018 (Se toma con base en la información del Reporte Preventivo del 09 de abril y 19 junio de 2018). De igual forma se revisan los reportes generados en el sistema de gestión documental en ORFEO y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.

CRITERIOS DE SEGUIMIENTO

- Constitución Política: Artículo 23 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 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.
- Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- 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. Artículos 13, 14, 15,16
- Decreto 103 de 2015: Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones Título III recepción y respuesta a solicitudes de información pública y otras directrices artículo 16, 17, 18, 19, 20. Título VI seguimiento a la gestión de la información artículo 52 informes de solicitudes de acceso a información.
- Decreto 124 de 2016: estrategias para la construcción del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Numeral IV. Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos
- Decreto 1166 de 2016: relacionado con la presentación, tratamiento, radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Acuerdo 630 de 2015: Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones
- Decreto 197 de 2014: Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Ciudadanía de Bogotá
- Resolución 0236 de 2016: Por la cual la Secretaria Distrital de Gobierno de Bogotá designa el (a) Defensor (a) de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Gobierno.
- Circular 053 de 2016: Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá cuyo asunto es Publicación y divulgación de información obligatoria requerida respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado, con relación a la atención de peticiones ciudadanas- ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.
- Directiva 015 de 2015: Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción

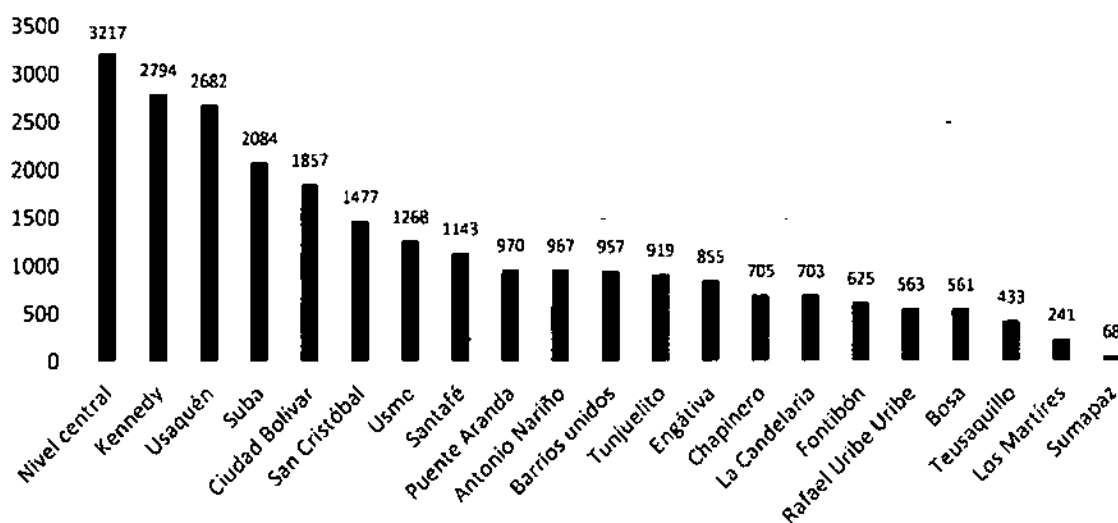
- Circular No. 014 de 2016: La Secretaria Distrital de Gobierno emite circular cuyo asunto es la aplicación encuesta de percepción del servicio.

RESULTADO GENERAL

1. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de mayo de 2018, se recibieron a través del Sistema de Quejas y Soluciones-SDQS y lo registrado en el reporte preventivo generado por el proceso Servicio a la Ciudadanía 25.089 requerimientos por los diferentes medios de atención relacionados con la Secretaria Distrital de Gobierno compuestos por derecho de petición de interés particular, derecho de petición interés general, solicitud de información, solicitud de copias, queja, reclamo, sugerencia y felicitación, las cuales presentan la siguiente distribución:

Gráfico Nro. 1 Total PQRS 01 enero a 31 de mayo de 2018



Fuente: Reporte SDQS y reporte preventivo- Servicio a la Ciudadanía corte 31 de mayo de 2018

Se puede observar que el nivel central recibió un total de 3.217 es decir 12.82%, seguido de la Alcaldía Local de Kennedy 2.794 (11.14%); Alcaldía Local de Usaquén 2.682 (10.69%); Alcaldía Local de Ciudad Bolívar 1.857 (7.40%); Alcaldía Local de Suba 2.084 (8.31%); Alcaldía Local de San Cristóbal 1.477 (5.89%) para un total de 56.24% y el restante 43.76% corresponde a las demás Alcaldías Locales. A continuación, se presentan la cantidad de PQRS recibidas cada mes por el conjunto de Nivel Central y Localidades:

Tabla No.1 PQRS Recibidas por mes

| Mes | No. Peticiones | Participación |
|--------------|----------------|---------------|
| Enero | 4.145 | 16.52% |
| Febrero | 4.902 | 19.54% |
| Marzo | 4.429 | 17.65% |
| Abril | 5.833 | 23.25% |
| Mayo | 5.780 | 23.04% |
| Total | 25.089 | 100% |

El mes que presentó mayor número de requerimientos recibidos fue abril con 5.833 es decir un 23,25%; seguido de mayo con 5.780 (23,04%) y por último febrero con 4.902 (19,54%).

2. Tiempos de Respuesta Ley 1755 De 2015 por medio del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.

A continuación, se presenta el detalle del estado de las respuestas de PQRS:

Tabla No. 2 Estado de respuesta

| Alcaldía | Total Localidad | Respuesta total | En trámite |
|--------------------|-----------------|-----------------|--------------|
| Usaquén | 2.682 | 155 | 2.527 |
| Chapinero | 705 | 88 | 617 |
| Santafé | 1143 | 449 | 694 |
| San Cristóbal | 1477 | 554 | 923 |
| Usme | 1268 | 1127 | 141 |
| Tunjuelito | 919 | 369 | 550 |
| Bosa | 561 | 25 | 536 |
| Kennedy | 2794 | 987 | 1807 |
| Fontibón | 625 | 237 | 388 |
| Engativá | 855 | 549 | 306 |
| Suba | 2084 | 264 | 1820 |
| Barrios unidos | 957 | 145 | 812 |
| Teusaquillo | 433 | 172 | 261 |
| Los mártires | 241 | 87 | 154 |
| Antonio Nariño | 967 | 396 | 571 |
| Puente Aranda | 970 | 281 | 689 |
| La candelaria | 703 | 490 | 213 |
| Rafael Uribe Uribe | 563 | 186 | 377 |
| Ciudad bolívar | 1857 | 766 | 1091 |
| Sumapaz | 68 | 50 | 18 |
| Nivel central | 3217 | 2245 | 972 |
| TOTAL | 25089 | 9622 | 15467 |

FUENTE: Elaboración propia Oficina de Control Interno (reporte Preventivo)

A continuación, se detallan los tratamientos que se dio a los requerimientos relacionados con “Respuesta Total” y “En trámite”:

- “Respuesta total” -- dentro de términos

Dentro de los términos, se dio respuesta a 5.712 correspondientes al 22.77% del total recibidas, distribuidas así:

Tabla No. 3 Tiempo Respuesta dentro de término

| Alcaldía | 0 A 10 días | 11 a 15 días |
|--------------------|-------------|--------------|
| Usaquén | 65 | 41 |
| Chapinero | 63 | 18 |
| Santafé | 344 | 67 |
| San Cristóbal | 199 | 22 |
| Usme | 290 | 397 |
| Tunjuelito | 153 | 42 |
| Bosa | 9 | 6 |
| Kennedy | 97 | 17 |
| Fontibón | 67 | 12 |
| Engativá | 174 | 47 |
| Suba | 204 | 44 |
| Barrios unidos | 104 | 22 |
| Teusaquillo | 77 | 47 |
| Los mártires | 36 | 35 |
| Antonio Nariño | 127 | 11 |
| Puente Aranda | 76 | 13 |
| La candelaria | 393 | 63 |
| Rafael Uribe Uribe | 15 | 10 |
| Ciudad Bolívar | 109 | 50 |
| Sumapaz | 32 | 7 |

| Nivel | 1848 | 259 |
|---------------|------|-----|
| Nivel central | 1848 | 259 |

FUENTE: Elaboración propia Oficina de Control Interno (reporte Preventivo)

- “Respuesta total” – por fuera de tiempo

Se dio respuesta a 3910 solicitudes correspondientes al 15.58% del total, a continuación, se detallan los períodos transcurridos para su respuesta, de los cuales el mayor a 30 días corresponde al 61% de las respuestas dadas por fuera de término:

Tabla No. 4 Tiempo Respuesta fuera de término

| Municipio | 63 días | 30 días |
|--------------------|---------|---------|
| Usaquén | 27 | 22 |
| Chapinero | 7 | 0 |
| Santafé | 32 | 6 |
| San Cristóbal | 63 | 270 |
| Usme | 404 | 36 |
| Tunjuelito | 69 | 105 |
| Bosa | 6 | 4 |
| Kennedy | 155 | 718 |
| Fontibón | 18 | 140 |
| Engativá | 178 | 150 |
| Suba | 16 | 0 |
| Barrios Unidos | 16 | 3 |
| Teusaquillo | 43 | 5 |
| Los Mártires | 16 | 0 |
| Antonio Nariño | 44 | 214 |
| Puente Aranda | 5 | 187 |
| La Candelaria | 29 | 5 |
| Rafael Uribe Uribe | 55 | 106 |
| Ciudad Bolívar | 234 | 373 |
| Sumapaz | 3 | 8 |
| Nivel central | 122 | 16 |

FUENTE: Elaboración propia Oficina de Control Interno (reporte Preventivo)

- “En trámite”

Los requerimientos sin respuesta corresponden al 61.65% de las PQRS recibidas, a continuación, detalle y días trascurridos sin respuesta:

Tabla No. 5 Tiempos de las solicitudes en trámite

| Municipio | 30 días | 60 días |
|---------------|---------|---------|
| Usaquén | 1905 | 622 |
| Chapinero | 347 | 270 |
| Santafé | 584 | 110 |
| San Cristóbal | 615 | 308 |
| Usme | 138 | 3 |
| Tunjuelito | 330 | 220 |
| Bosa | 356 | 180 |
| Kennedy | 1227 | 580 |
| Fontibón | 223 | 165 |
| Engativá | 236 | 70 |
| Suba | 1332 | 488 |

| Alcaldía | Mayor a 50 días | Mayor a 90 días |
|--------------------|-----------------|-----------------|
| Barrios Unidos | 478 | 334 |
| Teusaquillo | 177 | 84 |
| Los Mártires | 140 | 14 |
| Antonio Nariño | 476 | 95 |
| Puente Aranda | 449 | 240 |
| La Candelaria | 176 | 37 |
| Rafael Uribe Uribe | 215 | 162 |
| Ciudad Bolívar | 744 | 347 |
| Sumapaz | 15 | 3 |
| Nivel Central | 755 | 217 |
| Total | 10918 | 4549 |

FUENTE: Elaboración propia Oficina de Control Interno (reporte Preventivo)

3. Seguimiento a la Gestión del riesgo

Se solicitó a la Oficina Asesora de Planeación, la matriz de riesgos vigente para el proceso de Servicio a la Ciudadanía, que corresponde con el archivo publicado en los documentos asociados al proceso, con el código SAC-MR versión 01 del 29/12/2017.

| Evento (Riesgo) | Consecuencias | Evaluación del riesgo inherente | | | Controles |
|--|---|---------------------------------|---------|----------------|---|
| | | Probabilidad | Impacto | Zona de Riesgo | |
| R1. Respuesta inoportuna a las PQRS interpuestas por la ciudadanía, entidades públicas y privadas. | * Sanciones disciplinarias y administrativas. * Pérdida de confianza de la ciudadanía frente a la Entidad. * Demandas o acciones judiciales por incumplimiento de normas y vulneración de derechos. | Posible | Mayor | Alto | Reporte preventivo elaborado por los servidores públicos del proceso. |

FUENTE: Matriz de riesgo proceso Servicio a la Ciudadanía

De acuerdo con lo anterior, se presenta el análisis de la información registrada en cada una de las etapas del riesgo (se indica en la matriz a continuación sombreado lo que corresponde al análisis de la Oficina de Control Interno, en blanco son extractos de la matriz de riesgos del proceso):

| Identificación | | | Análisis | |
|--|--|--|--|---|
| Riesgo | Definición del riesgo | Productos y/o servicios asociados | ¿Se identifican materializaciones del riesgo en los últimos cuatro meses? | Descripción de la situación encontrada |
| R1. Respuesta inoportuna a las PQRS interpuestas por la ciudadanía, entidades públicas y privadas. | El riesgo identificado, hace referencia a productos y/o servicios asociados al proceso, de acuerdo con la información documentada en la caracterización. | De acuerdo con la caracterización del proceso, este riesgo se encuentra asociados a los siguientes productos: * Remisión de la solicitud al responsable. * Monitoreo a la respuesta oportuna. * Respuesta de fondo a la solicitud | SI Al verificar el reporte de monitoreo de riesgos realizado para el primer trimestre, el proceso no registra situaciones de materialización del riesgo; sin embargo, la información del numeral 2 del presente informe indica que se materializó y se continúa materializando. | Las situaciones identificadas por la Oficina de Control Interno para concluir la materialización son: Incumplimiento de la oportunidad para la respuesta de PQRS: No se evidencia respuesta oportuna a los requerimientos de la ciudadanía. Ej: del total recibido (25.089) el 61,6% es decir (15.467) son peticiones que están en estado "en trámite". Fallas en la aplicación del control asociado al riesgo: Se evidencian inconsistencias en el reporte preventivo y las bases de datos de ORFFO. Falta de implementación de controles: durante el primer semestre, el proceso no incluyó nuevos controles para evitar la materialización del riesgo y el único control asociado presenta fallas en su operación. |

| Valoración | | |
|--|--|---|
| Controles asociados | Causas que elimina o mitiga el control | Efectividad del control |
| Reporte preventivo elaborado por los servidores públicos del proceso | *No realización del seguimiento al requerimiento recibido. | <p>El único control asociado no es suficiente ni efectivo para mitigar o eliminar todas las causas generadoras del riesgo, teniendo en cuenta las falencias en su aplicación identificadas.</p> <p>Por otra parte, la única causa con la que se identifica una relación directa es la enunciada en la columna anterior; por lo tanto, se encuentran descubiertas las siguientes causas:</p> <ul style="list-style-type: none"> *No cumplir con los lineamientos del proceso de servicio a la Ciudadanía por parte de los integrantes del equipo de trabajo. *Atender las solicitudes de la ciudadanía con diferentes criterios (clasificación, tiempos de trámite de los requerimientos, oportunidad de respuesta) en los puntos de Servicio de Atención a la Ciudadanía. *No marcar como Derecho de Petición la solicitud ciudadana que debe ser tramitada como tal, en el momento de la radicación por los CDI. <p>Lo anterior, evidencia que no se está gestionando de manera adecuada el riesgo para evitar su materialización; se debe tener en cuenta que los controles deben estar orientados a eliminar o mitigar las causas generadoras del riesgo.</p> |

Se evidencia que:

- El riesgo continúa materializándose durante el primer semestre de 2018 y no se evidencia la generación de acciones que contribuyan a la mejora de la situación evidenciada que en el corto y mediano plazo puede traer consigo consecuencias a la entidad y servidores asociados al proceso
- El control asociado no está siendo efectivo, por inadecuada aplicación o por insuficiencia en el control a la herramienta. Adicionalmente, no cubre el tratamiento para la eliminación o mitigación de todas las causas asociadas.

4. Análisis información

La Oficina de Control Interno, con el fin de verificar la coherencia y coincidencia en la información, teniendo en cuenta que a parte de lo registrado por el SDQS Distrital, cuenta con dos herramientas de información para el reporte, control y seguimiento de los requerimientos recibidos, realizó un cruce entre la base de datos Reporte preventivo (Google Drive) reportada por la Subsecretaría de Gestión Institucional y la base de datos del Sistema de Gestión Documental ORFEO suministrada por la Dirección de Tecnología.

Se evidencia que en reporte de ORFEO existen 194 registros menos que los consignado en el Reporte Preventivo (Ver anexo 1 en el cual se encuentran la totalidad de registros identificados con radicados en los cuales se encontraron las diferencias). A continuación, se detalla el total de inconsistencias por alcaldía local y nivel central:

| Alcaldía y/o nivel central | Reporte preventivo a corte de 31 mayo | Reporte Orfeo a corte de 31 mayo | Diferencia reporte |
|----------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|--------------------|
| Usaquén | 2682 | 2655 | 27 |
| Chapinero | 705 | 673 | 32 |
| Santafé | 1143 | 1131 | 12 |
| San Cristóbal | 1477 | 1437 | 40 |
| Usme | 1268 | 1248 | 20 |
| Tunjuelito | 919 | 906 | 13 |

| Alcaldía y/o nivel central | Reporte preventivo a corte de 31 mayo | Reporte Orfeo a corte de 31 mayo | Diferencia reporte |
|----------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|--------------------|
| Bosa | 561 | 617 | -56 |
| Kennedy | 2794 | 3510 | -716 |
| Fontibón | 625 | 614 | 11 |
| Engativá | 855 | 824 | 31 |
| Suba | 2084 | 2385 | -301 |
| Barrios Unidos | 957 | 948 | 9 |
| Teusaquillo | 433 | 389 | 44 |
| Los Mártires | 241 | 225 | 16 |
| Antonio Nariño | 967 | 919 | 48 |
| Puente Aranda | 970 | 936 | 34 |
| La Candelaria | 703 | 654 | 49 |
| Rafael Uribe Uribe | 563 | 534 | 29 |
| Ciudad Bolívar | 1857 | 2003 | -146 |
| Sumapaz | 68 | 62 | 6 |
| Nivel central | 3217 | 2225 | 992 |
| TOTAL | 25089 | 24895 | 194 |

Fuente: Elaboración oficina de Control Interno- tomado de reportes.

De las diferencias identificadas en cada uno de los puntos se validó una muestra para observar las principales causas por las cuales se presentan dichas inconsistencias:

- Radicados que se encuentran en reporte preventivo y no en base de datos de ORFEO generada por DTI

| Localidad | Radicado reporte preventivo | Situaciones evidenciadas | Principal causa evidenciada |
|-----------|-----------------------------|--|--|
| USAQUÉN | 20174210515662 | Este Radicado corresponde a 2017, sin embargo, fue incluido en reporte preventivo hasta enero 03/18, por lo que se observa: | Registro extemporáneo en Reporte Preventivo |
| USAQUÉN | 20184210044602 | Se evidencia en reporte preventivo que esta solicitud fue asignada a la Alcaldía de Usaquén, sin embargo, al cruzar la información con reporte Orfeo se encuentra asignada en el Nivel Central | Desactualización del trámite en ORFEO |
| CHAPINERO | 20186850004922 | Al validar en Orfeo se evidencia el registro como derecho de petición de información el 17-01-2018 y al validar en el reporte preventivo aparece registrado dos veces uno en la Alcaldía de Chapinero y otro en la Alcaldía de Rafael Uribe. | Desactualización del trámite en ORFEO |
| | | - Error en el registro del reporte de Tecnología y reporte Preventivo | Errores en base de datos de ORFEO generada por DTI |
| SANTA FE | 20184600012222 | En el aplicativo Orfeo, quedo registrado como derecho de petición del 16-01-2018, sin embargo, no aparece registrado en el reporte de Orfeo. | Errores en base de datos de ORFEO generada por DTI |
| SANTA FE | 20184210014472 | En el aplicativo de Orfeo, quedo registrado como derecho de petición del 17-01-2018, sin embargo, en reporte de tecnología no esta registrado en esta alcaldía sino en la Alcaldía de Usaquén, así mismo en el aplicativo se encuentra en esta Alcaldía. | Errores en base de datos de ORFEO generada por DTI |
| | | -Error en el registro del reporte de Tecnología | -Inadecuado registro en reporte preventivo |

| Localidad | Radicado reporte preventivo | Situaciones evidenciadas | Principal causa evidenciada |
|---------------|-----------------------------|---|--|
| SAN CRISTOBAL | 20174600257252 | En el aplicativo de Orfeo está registrado el 10-12-2017, sin embargo, se observa en reporte preventivo que fue registrado el 07 de enero de 2018. Así mismo, en reporte de tecnología no está registrado porque muestra datos 2018. | Registro extemporáneo en Reporte Preventivo |
| SAN CRISTOBAL | 20185410023992 | En aplicativo de Orfeo está registrado como derecho de petición de interés general el 20-02-2018, sin embargo, en reporte de tecnología no se encuentra registrado. | Errores en base de datos de ORFEO generada por DTI |
| USME | 20185510002812 | En el aplicativo de Orfeo fue registrado como derecho de petición el 10-01-2018, sin embargo, en reporte de tecnología no está registrado. | Errores en base de datos de ORFEO generada por DTI |
| TUNJUELITO | 20185610005872 | En el aplicativo de Orfeo se registró el 30-01-2018, sin embargo, al validar el reporte de tecnología no está registrado en esta alcaldía local sino en nivel central | Errores en base de datos de ORFEO generada por DTI |
| BOSA | 20175710199382 | En el aplicativo Orfeo fueron registrados en 2017, sin embargo, en reporte preventivo aparecen registrados con fecha de enero de 2018 | Registro extemporáneo en Reporte Preventivo |
| BOSA | 20185710005982 | En el aplicativo Orfeo está registrado como derecho de petición el 15-01-2018, sin embargo, en el reporte de tecnología no se encuentra registrado. | Errores en base de datos de ORFEO generada por DTI |
| KENNEDY | 20184600013082 | En Orfeo está registrado como derecho de petición el 16-01-2018, sin embargo, en el reporte de tecnología no se encuentra registrado. | Errores en base de datos de ORFEO generada por DTI |
| KENNEDY | 20185810033642 | En Orfeo está registrado el 23-02-2018, Sin embargo, en el reporte de tecnología no está registrado. | Errores en base de datos de ORFEO generada por DTI |
| KENNEDY | 20184600128842 | En Orfeo se encuentra registrado como derecho de petición de interés general el 02-04-2018, sin embargo, en reporte de tecnología no se encuentra registrado | Errores en base de datos de ORFEO generada por DTI |
| FONTIBÓN | 20184600012572 | En Orfeo aparece registrado como derecho de petición el 16-01-2018, sin embargo, en el reporte de tecnología no aparece registrado. | Errores en base de datos de ORFEO generada por DTI |
| ENGATIVA | 20184600012572 | En Orfeo está registrado como derecho de petición el 16-01-2018, sin embargo, en reporte de tecnología no aparece. | Errores en base de datos de ORFEO generada por DTI |
| ENGATIVA | 20186010060482 | En Orfeo, se encuentra registrado como días de 27-03-2018, sin embargo, no aparece registrado en reporte de tecnología | Errores en base de datos de ORFEO generada por DTI |
| SUBA | 20176110333392 | En el aplicativo Orfeo fueron registrados en 2017, sin embargo, en reporte preventivo aparecen registrados con fecha de enero de 2018, por lo que se observa: | Registro extemporáneo en Reporte Preventivo |
| SUBA | 20184600013082 | En Orfeo aparece registrado como derecho de petición de informaciones el 16-01-2018, sin embargo, en | Errores en base de datos de ORFEO generada por DTI |

| Localidad | Radicado reporte preventivo | Situaciones evidenciadas | Principal causa evidenciada |
|----------------|-----------------------------|--|---|
| | | reporte de tecnología no aparece registrado. | |
| BARRIOS UNIDOS | 20186210003992 | Se validó en Orfeo y está registrado como Derecho de petición el 16-01-2018 y no está registrado en reporte de Orfeo. | Errores en base de datos de ORFEO generada por DTI |
| TEUSAQUILLO | 20184600012572 | Se validó en Orfeo y aparece registrado como derecho de petición de interés particular el 16-01-2018, sin embargo, no aparece en reporte de tecnología. | Errores en base de datos de ORFEO generada por DTI |
| TEUSAQUILLO | 20186310006482 | Se validó en Orfeo y aparece registrado como derecho de petición de interés general el 24-01-2018, sin embargo, en reporte de tecnología de Teusaquillo no aparece, sin embargo, aparece registrado en la oficina de Atención a la Ciudadanía nivel central. | Errores en base de datos de ORFEO generada por DTI Errores en el registro en ORFEO |
| MÁRTIRES | 20184210014472 | Se validó en Orfeo y aparece registrado como derecho de petición el 17-01-2018, sin embargo, en reporte Orfeo no aparece registrado. | Errores en base de datos de ORFEO generada por DTI |
| ANTONIO NARIÑO | 20184600026642 | Se validó en Orfeo y aparece registrado como derecho de petición de interés particular el 25-01-2018, sin embargo, en reporte de tecnología no aparece registrado en esta Alcaldía sino en Candelaria. | Errores en base de datos de ORFEO generada por DTI |
| PUENTE ARANDA | 20184600030532 | Se validó en Orfeo y está registrado como derecho de petición el 29-01-2018, sin embargo, en reporte de tecnología no se encuentra en esta alcaldía sino en nivel central. | Errores en base de datos de ORFEO generada por DTI |
| LA CANDELARIA | 20186750000972 | Se validó en Orfeo y está registrado como derecho de petición el 11-01-2018, sin embargo, no aparece esta solicitud en reporte de tecnología. | Errores en base de datos de ORFEO generada por DTI |
| RAFAEL URIBE | 20186810014412 | Se validó en Orfeo y está registrado como / días el 16-02-2018, sin embargo, en reporte de tecnología no aparece. | Errores en base de datos de ORFEO generada por DTI |
| CIUDAD BOLÍVAR | 20184600012222 | Se validó en Orfeo y está registrado como derecho de petición de informaciones, sin embargo, en reporte preventivo no aparece registrado. | Errores en base de datos de ORFEO generada por DTI |
| CIUDAD BOLÍVAR | 20186910046652 | En validación de Orfeo, se encuentra registrado como no definido 0 días el 11-04-2018, sin embargo, en reporte de tecnología no se evidencia registro. | Errores en base de datos de ORFEO generada por DTI |
| CIUDAD BOLÍVAR | 20186910053162 | En validación de Orfeo, se encuentra registrado el 24-04-2018, y a través de radicado No. 20186930109001 de 08-05-2018 la respuesta dada al peticionario, no se evidencia registro en reporte de tecnología. | Errores en el registro en ORFEO |
| SUMAPAZ | 20184600103352 | Se validó en Orfeo y está registrado como derecho de petición de informaciones el 12-03-2018, sin embargo, en el reporte de tecnología no está registrada esta solicitud. | Errores en base de datos de ORFEO generada por DTI |
| NIVEL CENTRAL | 20184600129652 | En validación de Orfeo, se encuentra registrado como derecho de petición de interés general el 02-04-2018, sin | Errores en base de datos de ORFEO generada por DTI |

| Localidad | Radicado reporte preventivo | Situaciones evidenciadas | Principal causa evidenciada |
|---------------|-----------------------------|---|--|
| | | embargo, en reporte de tecnología no se observa registro. | |
| NIVEL CENTRAL | 20184210132192 | En validación de Orfeo, se encuentra registrado como derecho de petición en interés particular el 04-04-2018, sin embargo, en reporte de tecnología no aparece registrado | Errores en base de datos de ORFEO generada por OTI |
| NIVEL CENTRAL | 20184600135042 | En validación de Orfeo, se encuentra registrado como derecho de petición en interés particular el 05-04-2018, sin embargo, en reporte de tecnología no aparece registrado | Errores en base de datos de ORFEO generada por OTI |

FUENTE: Elaboración propia OCI – Cruce de base de datos y verificación de radicados

Se evidencia que la mayoría de inconsistencias representadas como radicados que se encuentran registrados en el reporte preventivo que no están en la base de datos de ORFEO, se presentan por errores en la base de datos que genera la Dirección de Tecnologías, por lo cual en este caso es relevante que se tomen medidas en cuanto a reportes o consultas que se hagan al sistema, de manera que se garantice su calidad y coherencia con lo que se registra.

De igual forma se evidencian debilidades en la aplicación de los controles y cumplimiento de los procedimientos en cuanto al uso de ORFEO, pues se generan trámites que no son actualizados lo que impide conocer en realidad el estado del requerimiento y el área o alcaldía local que lo gestiona.

- Radicados que se encuentran en ORFEO y no se evidencian en reporte preventivo

| Localidad | Radicados del reporte ORFEO - DTI | Causas Evidenciadas | Principal causa evidenciada |
|---------------|-----------------------------------|--|--|
| USAQUÉN | 20184600083232 | En el aplicativo Orfeo se encuentra registrado como derecho de petición el 01/03/2018, sin embargo, en el reporte preventivo de la Alcaldía de Usaquén no aparece y al validar la Alcaldía de Chapinero en el reporte preventivo sí aparece. | Desactualización del trámite en ORFEO |
| | | | Inadecuado registro en Reporte Preventivo |
| USAQUÉN | 20185110006282 | En el aplicativo Orfeo se evidencia registrado como derecho de petición el 11-01-2018, sin embargo, en reporte preventivo no aparece registrado. Así mismo, se evidenció una segunda reiteración de 22-01-2018. | Requerimiento que no se registra en reporte preventivo |
| CHAPINERO | 20184600127482 | En el aplicativo Orfeo se evidencia registrado como derecho de petición el 28-03/18, sin embargo, en reporte preventivo no aparece registrado. | Requerimiento que no se registra en reporte preventivo |
| CHAPINERO | 20185210035642 | En el aplicativo Orfeo se evidencia registrado como derecho de petición el 27-03/18, sin embargo, en reporte preventivo no aparece registrado. | Requerimiento que no se registra en reporte preventivo |
| SANTA FE | 20185310082102 | En el aplicativo de Orfeo quedo registrado como derecho de petición el 31-05-2018, sin embargo, en reporte preventivo no aparece registrado. Así mismo, no tiene respuesta de la Alcaldía. | Requerimiento que no se registra en reporte preventivo |
| SAN CRISTÓBAL | 20184600121342 | En aplicativo de Orfeo está registrado como derecho de petición el 26-03-2018, sin embargo, en comentario de radicación fue remitido a la Alcaldía de Usaquén, por tanto, en reporte preventivo no aparece registrado. | Inadecuado registro en Reporte Preventivo |
| SAN CRISTÓBAL | 20185410044882 | En aplicativo de Orfeo, se encuentra registrado como derecho de petición de interés general sin embargo, en reporte de tecnología aparece en estado abierto y, en reporte preventivo no se evidencia registro de este radicado. | Requerimiento que no se registra en reporte preventivo |

| Localidad | Radicados del reporte ORFEO - DTI | Causas Evidenciadas | Principal causa evidenciada |
|--------------------|-----------------------------------|---|--|
| USME | 20184600090472 | En el aplicativo de Orfeo se encuentra registrado como derecho de petición de interés general el 05-03-2018, sin embargo, en reporte preventivo no aparece registrado. | Requerimiento que no se registra en reporte preventivo |
| TUNJUELITO | 20185650013612 | En el aplicativo de Orfeo está registrado como derecho de petición el 26-02-2018, sin embargo, en reporte preventivo no aparece registrado. | Requerimiento que no se registra en reporte preventivo |
| TUNJUELITO | 20185650025092 | En el aplicativo de Orfeo está registrado como no definido, sin embargo, mediante radicado No. 20185630098911 de 15-06-2018 se emitió respuesta y en reporte preventivo no se encuentra registrado. | Requerimiento que no se registra en reporte preventivo |
| BOSA | 20185710038572 | Se validó en Orfeo, y está registrado como derecho de petición el 12-03-2018, sin embargo, en el reporte preventivo no está registrado. | Requerimiento que no se registra en reporte preventivo |
| KENNEDY | 20185810031752 | En Orfeo fue registrado como derecho de petición el 21-02-2018, sin embargo, en reporte preventivo no aparece. | Requerimiento que no se registra en reporte preventivo |
| FONTIBÓN | 20185910037082 | En Orfeo aparece registrado como derecho de petición el 28-03-2018, sin embargo, en reporte preventivo no aparece. | Requerimiento que no se registra en reporte preventivo |
| ENGATIVA | 20186010060482 | En reporte de Orfeo aparece registrado como días el 27-03-2018, sin embargo, en reporte preventivo no aparece. | Requerimiento que no se registra en reporte preventivo |
| ENGATIVA | 20186010153252 | En Orfeo, se encuentra registrado como días y a la fecha no se evidencia respuesta por parte de la Alcaldía, así mismo, este radicado no se encuentra registrado en reporte preventivo. | Requerimiento que no se registra en reporte preventivo |
| SUBA | 20186110023912 | En Orfeo y aparece registrado como derecho de petición el 01-02-2018 asunto: intervención espacio público y en reporte preventivo no aparece. | Requerimiento que no se registra en reporte preventivo |
| SUBA | 20184600216582 | Se evidencia registro en ORFEO, pero no fue registrado en Reporte preventivo | Requerimiento que no se registra en reporte preventivo |
| BARRIOS UNIDOS | 20184600068602 | Se validó en Orfeo y está registrado como derecho de petición el 20-02-2018, sin embargo, no aparecen registrado en el reporte preventivo. | Requerimiento que no se registra en reporte preventivo |
| TEUSAQUILLO | 20184210035002 | Se validó en Orfeo y aparece registrado como derecho de petición de interés particular el 31-01-2018, sin embargo, en reporte preventivo no se evidencio el registro. | Requerimiento que no se registra en reporte preventivo |
| MÁRTIRES | 20184210126922 | Se validó en Orfeo y está registrado como /días el 28-03-2018 en reporte preventivo no aparece. Se validó en el SDQS y no se evidencia participación de la Secretaria Distrital de Gobierno sino de Secretaria de Ambiente, Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones Transmilenio. | Requerimiento que no se registra en reporte preventivo |
| ANTONIO NARIÑO | 20186510004852 | Se validó en Orfeo y aparece registrado como derecho de petición el 29-01-2018, sin embargo, en reporte preventivo no aparece. | Requerimiento que no se registra en reporte preventivo |
| PUENTE ARANDA | 20186650010172 | Se validó en Orfeo y está registrado como derecho de petición el 25-01-2018, sin embargo, no aparece en el reporte preventivo. | Requerimiento que no se registra en reporte preventivo |
| CANDELARIA | 20186710017392 | En validación en Orfeo, se encuentra registrado como derecho de petición en interés particular el 04-04-2018, sin embargo, se observa radicado No. 20185330079371 de 23-04-2018 dirigida a la peticionaria con respuesta. Así mismo, no se encuentra registrado en reporte preventivo. | Requerimiento que no se registra en reporte preventivo |
| RAFAEL URIBE URIBE | 20186850024662 | Se validó en Orfeo y aparece registrado, sin embargo, en reporte preventivo no aparece. | Requerimiento que no se registra en reporte preventivo |

| Localidad | Radicados del reporte ORFEO - DTI | Causas Evidenciadas | Principal causa evidenciada |
|----------------|-----------------------------------|--|--|
| CIUDAD BOLÍVAR | 20186910030622 | Se valido en Orfeo y está registrado, sin embargo, en reporte preventivo no está registrado. | Requerimiento que no se registra en reporte preventivo |
| CIUDAD BOLÍVAR | 20186910071942 | En validación de Orfeo, se registró como derecho de petición de interés particular el 25-05-2018, sin embargo, no se encuentra registrada en reporte preventivo. | Requerimiento que no se registra en reporte preventivo |
| SUMAPAZ | 20184600086852 | En validación de Orfeo está registrado como derecho de petición de interés general, sin embargo, en reporte preventivo no aparece registrado. | Requerimiento que no se registra en reporte preventivo |
| NIVEL CENTRAL | 20186510037542 | En validación de Orfeo, se encuentra registrado como derecho de petición en interés particular el 22-05-2018. Sin embargo, en reporte preventivo aparece registrado en la base de Antonio Nariño y no en la base de nivel central. | Inadecuado registro en Reporte Preventivo |
| NIVEL CENTRAL | 20184600183662 | En validación de Orfeo, se encuentra registrado como derecho de petición en interés general el 03-05-2018, sin embargo, en reporte preventivo no se encuentra registrado. | Requerimiento que no se registra en reporte preventivo |
| NIVEL CENTRAL | 20184600179032 | En validación de Orfeo, se encuentra registrado como derecho de petición en interés general el 30-04-2018, sin embargo, en reporte preventivo no se encuentra registrado. | Requerimiento que no se registra en reporte preventivo |

FUENTE: Elaboración propia OCL – Cruce de base de datos y verificación de radicados

Al respecto se evidencia que no se está cumpliendo con el registro, control y seguimiento en el reporte preventivo de Google drive, para lo cual se recomienda establecer los parámetros, actividades y responsables y su correspondiente seguimiento, teniendo en cuenta que esta herramienta ha sido definida como un elemento de control y es de allí donde se generan los informes mensuales de PQRS, lo que indica que la información publicada no es confiable.

5. Recomendaciones

1. Se evidencia que una vez ingresan los requerimientos por SDQS, estos no son registrados inmediatamente en el ORFEO o viceversa, tal como se puede observar en los datos analizados, se requiere generar las acciones pertinentes a fin de mejorar esta situación la cual contribuye a que las respuestas no se den con la oportunidad legalmente establecida.
2. Se observa que el reporte preventivo presenta un total de 842 requerimientos que no tienen asignado número de radicado en la herramienta de gestión documental de la entidad (ORFEO), se recomienda generar las acciones o lineamientos requeridos, teniendo en cuenta que se incumple la aplicación del control y de los protocolos definidos por la entidad.

6. Oportunidades de mejora

1. Se evidenció que durante el periodo de análisis, el reporte preventivo generado por el proceso de Servicio a la Ciudadanía, recibió un total de 25.089 PQR's en la Entidad, y a la fecha existen 15.467 solicitudes sin su debida respuesta, lo que evidencia la materialización del riesgo establecido en la matriz SAC-MR versión 01 del 29/12/2017, por lo cual se recomienda realizar revisión de identificación, valoración y controles, pues se reporta como un riesgo controlado cuando este, de acuerdo al presente informe se materializa de manera recurrente en las distintas localidades y nivel central.
2. Teniendo en cuenta las inconsistencias encontradas entre las herramientas usadas para el registro, control y seguimiento de la atención de requerimientos (Reporte preventivo Google

drive y Gestor documental ORFEO), las cuales arrojan debilidades en el registro y trazabilidad de la información, lo que se traduce en un incumplimiento del procedimiento SAC-P001 versión 2, “*incorporación al aplicativo de Gestión Documental y articulación automática al SDQS y la política de operación 3*”, “*todo derecho de petición ingreso a través de los canales se tramitara a través de la herramienta de Gestión Documental, con lo cual se articulara automáticamente al SDQS*”, en cuerpo del presente informe se detectaron las principales causas evidenciadas.

3. Se evidencian radicados en ORFEO que no se registran en el SDQS ni en el reporte preventivo (por ejemplo radicados 20185110061472, 20185210003792, 20185210008982, 20185710061942, 20185710089302) en base de datos se encuentran un total de 1341 radicados sin registro SDQS, lo que evidencia incumplimiento del procedimiento “Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía” SAC-P001 – en el cual se establece que “...Si el Derecho de Petición ingresa a través del aplicativo de Gestión Documental, se generará informado al Punto de Atención a la Ciudadanía respectivo”, el cual deberá ser ingresado al SDQS como política de operación para garantizar el seguimiento al 100% de los Derechos de Petición ingresados. Esta crea de manera paralela el SDQS”.

Cordialmente,



LADY JOHANNA MEDINA MURILLO
Jefe de Oficina de Control Interno.