

MEMORANDO

Código 150

Bogotá D.C., agosto 26 de 2024

PARA: **GUSTAVO QUINTERO ARDILA**
Dr. Secretario Distrital de Gobierno**DE:** **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO****ASUNTO:** Socialización resultados evaluación Informe de atención al ciudadano PQRS – primer semestre de 2024 del Nivel central 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 – Primer Semestre de 2024 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. 20241500263253 y se encuentra publicado en la página web <https://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/planeacion-presupuesto-informes/informes-oficina-control-interno/otros-informes-consultas-a-bases-de-datos-o-sistemas-de-informacion/informes-de-ley-o-seguimiento>

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

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)

LADY JOHANNA MEDINA MURILLO

Jefe Oficina De Control Interno

Anexo: Informe de atención al ciudadano PQRS – Primer Semestre 2024**Elaboró:** Diana Carolina Sarmiento Barrera – Profesional OCI**Aprobó/Revisó:** Lady Johanna Medina Murillo – Jefe OCI

MEMORANDO

Código 150

Bogotá D.C., 26 de agosto 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 – primer semestre de 2024 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 primer semestre de 2024 de la Secretaria Distrital de Gobierno y Alcaldías locales.

(ORIGINAL FIRMADO)
LADY JOHANNA MEDINA MURILLO
Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: Informe primer semestre 2024

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

MEMORANDO

Código 150

Bogotá D.C., agosto 26 de 2024

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 primer semestre de 2024 de la Secretaria 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. 20241500263273 del 26 de agosto 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 primer semestre 2024

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 enero al 30 de junio de 2024**

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. 20241500231223 del 25 de julio de 2024 del cual fue resuelto por la profesional de servicio a la ciudadanía Andrea Johanna Jiménez Ramírez través de radicado No. 20244600240353 del 31 de julio de 2024.
- ✓ Verificación y análisis de información recibida.
- ✓ Consolidación de informe y principales resultados observados.

6. Periodo de ejecución

Del 25 de julio de 2024 al 26 de agosto de 2024.

1. Resultados obtenidos

1.1. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas durante el primer semestre de 2024

De acuerdo con la información suministrada por la Oficina de Atención al ciudadano registrada en los reportes de Bogotá Te escucha, durante el periodo comprendido entre el primero (1) de enero al treinta (30)

de junio de 2024 se reportan 27.373 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

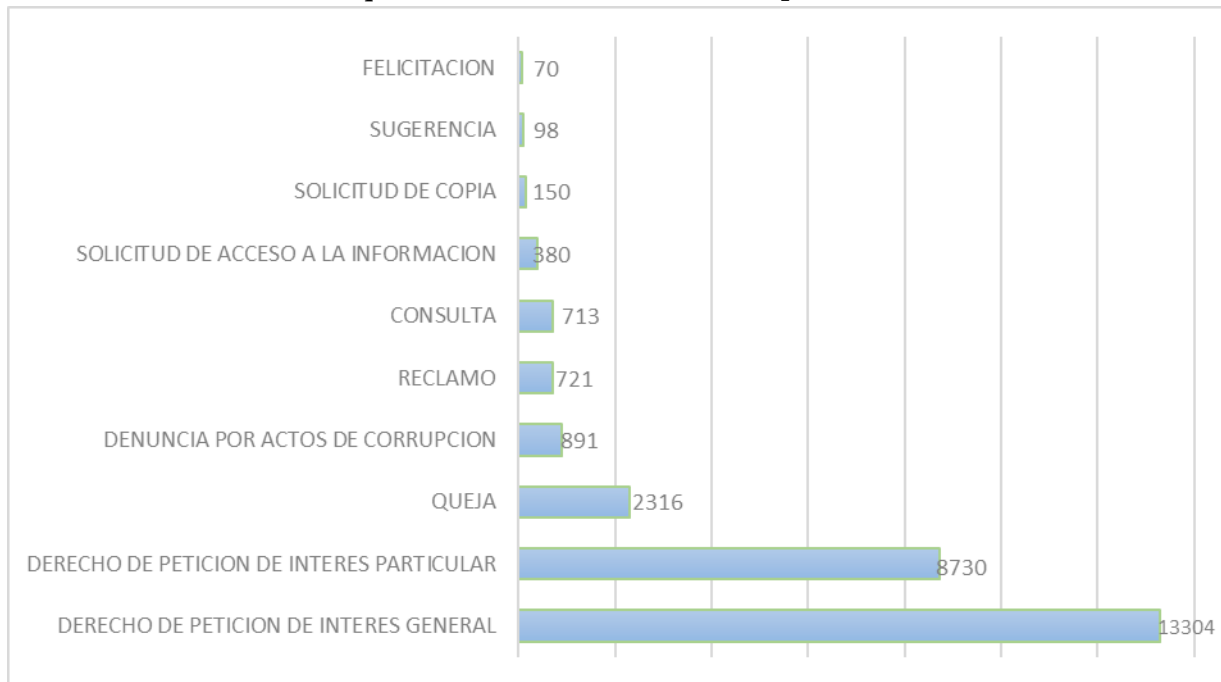
Dependencia y/o localidad	Total recibidos	%
Alcaldía Local de Sumapaz	33	0,1
Alcaldía Local de Antonio Nariño	96	0,4
Alcaldía Local de Los Mártires	114	0,4
Alcaldía Local de Barrios Unidos	120	0,4
Alcaldía Local de Tunjuelito	139	0,5
Alcaldía Local de Candelaria	147	0,5
Alcaldía Local de Puente Aranda	191	0,7
Alcaldía Local de Teusaquillo	210	0,8
Alcaldía Local de Rafael Uribe	212	0,8
Alcaldía Local de Chapinero	218	0,8
Alcaldía Local de Engativá	256	0,9
Alcaldía Local de Fontibón	290	1,1
Alcaldía Local de Santa Fe	299	1,1
Alcaldía Local de Usaquén	380	1,4
Alcaldía Local de Usme	439	1,6
Alcaldía Local de Kennedy	516	1,9
Alcaldía Local de Bosa	525	1,9
Alcaldía Local de San Cristóbal	532	1,9
Alcaldía Local de Suba	594	2,2
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	859	3,1
Dependencias Nivel Central	21203	77,5
Total general	27373	100

FUENTE: Elaboración propia de la OCI con base en información reportada por la OAC por medio del memorando 20244600240353 del 31 de julio de 2024

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

A partir de lo anterior, se observa que, en el primer semestre de 2024, el registro de requerimientos muestra que el mayor número de ellos se concentra en el Nivel Central, con un 77,5%. Este fenómeno se debe a que los requerimientos se centralizan por el Grupo de Atención al Ciudadano, que luego distribuye los casos a las Alcaldías Locales según el análisis de las peticiones. En cuanto a la naturaleza de las peticiones, se identifica que la mayor proporción corresponde a derechos de petición de interés general y particular, como se ilustra en la siguiente gráfica:

Grafica No. 1 Requerimientos recibidos durante el primer semestre de 2024



Fuente: Elaboración propia de la OCI con base en información reportada por la Oficina de atención al ciudadano - Aplicación Bogotá Te escucha.

A continuación, se muestra la discriminación de tipología de los requerimientos en cada localidad y en el nivel central así:

Tabla No. 2 clasificación de requerimientos en cada localidad.

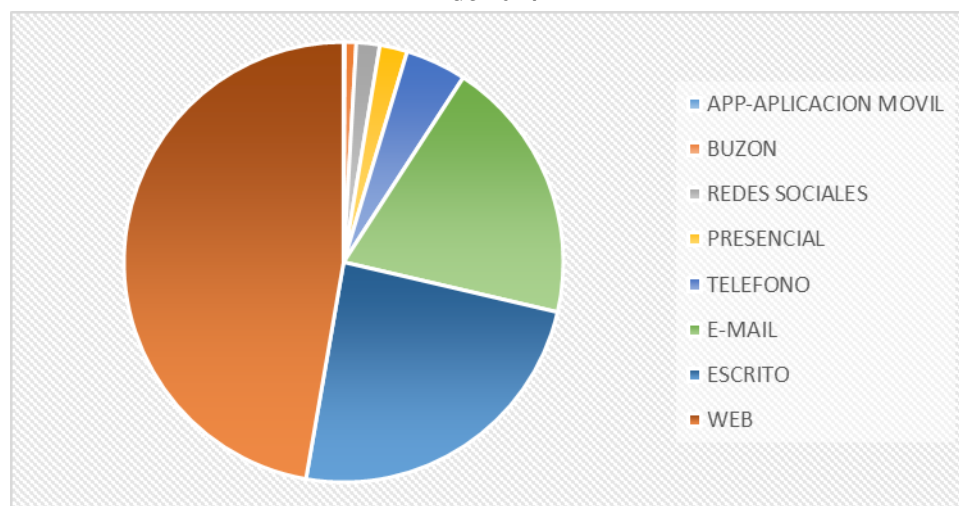
Dependencia	Consulta	Denuncia Actos de Corrupción	Derecho Petición Interés General	Derecho Petición Interés Particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud acceso Información	Solicitud Copia	Sugerencia	Total General
Sumapaz			18	11		1		3			33
Antonio Nariño	2	1	69	21		1	1	1			96
Mártires			86	22		4	1	1			114
Barrios Unidos	3	1	72	31		6		4	3		120
Tunjuelito	2	1	82	43	1	6		2		2	139
Candelaria		1	114	27		3	1		1		147
Puente Aranda	3		134	38		10	4	2			191
Teusaquillo	8		135	39	1	14	7	5	1		210
Rafael Uribe	3		170	31		5	1	2			212

Chapinero	9		145	50		6	3	4	1		218
Engativá	6		156	68		11	6	6	2	1	256
Fontibón	3		210	49		18	7	2	1		290
Santa Fe	3		246	43		1	3		2	1	299
Usaquén	15	1	213	110		15	18	7		1	380
Usme	7	1	375	46		4	4	2			439
Kennedy	7	1	336	115	1	33	12	7	3	1	516
Bosa	10		294	174		23	12	12			525
San Cristóbal	2		430	78		7	9	6			532
Suba	14	1	369	144	1	37	17	7	2	2	594
Ciudad Bolívar	7	2	638	155		38	11	4	3	1	859
Nivel central	609	881	9012	7435	66	2073	604	303	131	89	21203
Total general	713	891	13304	8730	70	2316	721	380	150	98	27373

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

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

Grafica No. 2 Medios de recepción – primer semestre de 2024



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

1.2. Nivel de atención y gestión de requerimientos.

1.2.1. Requerimientos correspondientes al segundo semestre de 2023 y tramitados en el primer semestre de 2024.

Dentro de la base de datos de PQRS del sistema Bogotá te escucha del primer semestre de 2024 suministrada por la OAC, se identificaron **2351** peticiones recibidas durante el segundo semestre de 2023 de las que fueron gestionadas en el primer semestre, si bien es cierto el alcance del presente informe es del primer semestre de 2024, 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 segundo semestre de 2023 gestionadas en el primer semestre de 2024

Dependencia y/o Alcaldía Local	Gestión Extemporánea	%	Gestión Oportuna	%	Sin respuesta	%	Total general
Alcaldía Local de Sumapaz	1	100	0	0	0	0,00	1
Alcaldía Local de Barrios Unidos	12	100	0	0	0	0,00	12
Alcaldía Local de Candelaria	10	83	2	17	0	0,00	12
Alcaldía Local de Rafael Uribe	16	100	0	0	0	0,00	16
Alcaldía Local de Mártires	16	89	2	11	0	0,00	18
Alcaldía Local de Tunjuelito	19	90	2	10	0	0,00	21
Alcaldía Local de Engativá	19	86	3	14	0	0,00	22
Alcaldía Local de Chapinero	23	92	2	8	0	0,00	25
Alcaldía Local de Antonio Nariño	28	100	0	0	0	0,00	28
Alcaldía Local de Santa Fe	29	97	1	3	0	0,00	30
Alcaldía Local de Teusaquillo	34	100	0	0	0	0,00	34
Alcaldía Local de Bosa	34	92	3	8	0	0,00	37
Alcaldía Local de Fontibón	33	89	4	11	0	0,00	37
Alcaldía Local de San Cristóbal	31	84	6	16	0	0,00	37
Alcaldía Local de Usaquén	44	100	0	0	0	0,00	44

Alcaldía Local de Puente Aranda	45	100	0	0	0	0,00	45
Alcaldía Local de Usme	45	85	8	15	0	0,00	53
Alcaldía Local de Suba	61	98	1	2	0	0,00	62
Alcaldía Local de Kennedy	89	100	0	0	0	0,00	89
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	58	64	33	36	0	0,00	91
Dependencias Nivel Central	1524	93	112	7	1	0,06	1637
Total general	2171	92	179	8	1	0,04	2351

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 segundo semestre de 2023, gestionadas por fuera del término legal establecido, evidenciando porcentajes desde el 64% al 100% de incumplimiento en la respuesta en términos de las peticiones y una (1) petición sin gestión por parte del nivel central, situación recurrente en el análisis de distintas vigencias.

1.2.2. Nivel de gestión a los requerimientos recibidos durante el primer semestre de 2024

De acuerdo con la información reportada por el grupo de atención al ciudadano para el primer semestre del 2024 se recibieron 27.373 peticiones distribuidas y gestionadas de la siguiente manera:

Tabla No. 4 – Peticiones primer semestre de 2024

Dependencia y/o Alcaldía Local	Gestionados	%	Pendiente	%	Total general
Alcaldía Local de Sumapaz	33	100		0,0	33
Alcaldía Local de Antonio Nariño	86	90	10	10,4	96
Alcaldía Local de Mártires	99	87	15	13,2	114
Alcaldía Local de Barrios Unidos	111	93	9	7,5	120
Alcaldía Local de Tunjuelito	128	92	11	7,9	139
Alcaldía Local de Candelaria	132	90	15	10,2	147
Alcaldía Local de Puente Aranda	173	91	18	9,4	191
Alcaldía Local de Teusaquillo	194	92	16	7,6	210
Alcaldía Local de Rafael Uribe	187	88	25	11,8	212
Alcaldía Local de Chapinero	208	95	10	4,6	218
Alcaldía Local de Engativá	246	96	10	3,9	256
Alcaldía Local de Fontibón	279	96	11	3,8	290
Alcaldía Local de Santa Fe	286	96	13	4,3	299
Alcaldía Local de Usaquén	336	88	44	11,6	380
Alcaldía Local de Usme	403	92	36	8,2	439
Alcaldía Local de Kennedy	475	92	41	7,9	516
Alcaldía Local de Bosa	469	89	56	10,7	525

Alcaldía Local de San Cristóbal	503	95	29	5,5	532
Alcaldía Local de Suba	549	92	45	7,6	594
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	807	94	52	6,1	859
Dependencias Nivel Central	20927	99	276	1,3	21203
Total general	26631	97	742	2,7	27373

FUENTE: Elaboración propia de la OCI con base a la información suministrada por la OAC.

De los 27373 requerimientos recibidos en el primer semestre de la vigencia 2024, 26631 que corresponden al 97%, se tramitaron y gestionaron en el primer semestre y 742 el 2,7%, están en estado pendiente.

1.3. Tiempo promedio de respuesta a requerimientos.

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

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

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

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

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

En atención a lo previamente dispuesto, se pudo observar que dentro del primer semestre de 2024 se gestionaron 26.631, más sin embargo el 13.1.5% que corresponden a **3.583** 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 y pendiente de gestión.

Dependencia	y/o	Gestión extemporánea	%	Gestión oportuna	%	Pendiente gestión	%	Total general
Alcaldía Local de Sumapaz		11	33,3	22	66,7		0,0	33
Alcaldía Local de Antonio Nariño		49	51,0	37	38,5	10	10,4	96
Alcaldía Local de Mártires		53	46,5	46	40,4	15	13,2	114
Alcaldía Local de Barrios Unidos		44	36,7	67	55,8	9	7,5	120
Alcaldía Local de Tunjuelito		38	27,3	90	64,7	11	7,9	139
Alcaldía Local de		76	51,7	56	38,1	15	10,2	147

Candelaria							
Alcaldía Local de Puente Aranda	97	50,8	76	39,8	18	9,4	191
Alcaldía Local de Teusaquillo	121	57,6	73	34,8	16	7,6	210
Alcaldía Local De Rafael Uribe	48	22,6	139	65,6	25	11,8	212
Alcaldía Local de Chapinero	51	23,4	157	72,0	10	4,6	218
Alcaldía Local de Engativá	20	7,8	226	88,3	10	3,9	256
Alcaldía Local de Fontibón	141	48,6	138	47,6	11	3,8	290
Alcaldía Local de Santa Fe	84	28,1	202	67,6	13	4,3	299
Alcaldía Local de Usaquén	142	37,4	194	51,1	44	11,6	380
Alcaldía Local De Usme	103	23,5	300	68,3	36	8,2	439
Alcaldía Local de Kennedy	205	39,7	270	52,3	41	7,9	516
Alcaldía Local de Bosa	225	42,9	244	46,5	56	10,7	525
Alcaldía Local de San Cristóbal	124	23,3	379	71,2	29	5,5	532
Alcaldía Local de Suba	201	33,8	348	58,6	45	7,6	594
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	231	26,9	576	67,1	52	6,1	859
Dependencias Nivel Central	1519	7,2	19408	91,5	276	1,3	21203
Total general	3583	13,1	23048	84,2	742	2,7	27373

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 tienen porcentaje desde el 7,2 % al 57,6% de incumplimiento en el término de las respuestas de las peticiones y 1,3% al 13,2% de peticiones sin gestionar. 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 de afectación reputacional por la extemporaneidad en los tiempos de respuesta de acuerdo con los términos de la Ley 1755-2015 de los Derechos de Petición.	Clasificación inadecuada de los derechos de petición por la ciudadanía cuando se asigna a la dependencia responsable de dar respuesta.	Incumplimiento de los términos de ley por parte del responsable funcional de brindar respuesta a las peticiones.	Muy alta	Mayor	Alto	<p>Control 1</p> <p>El Profesional Especializado coordinador del grupo de Servicio de Atención a la Ciudadanía con apoyo de los funcionarios de los puntos de atención a la ciudadanía en Alcaldías locales y Nivel Central, realiza el seguimiento semanal de las respuestas a los Derechos de Petición, a través del aplicativo ORFEO.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

	<p>Ralentización de los aplicativos que se utilizan en el desarrollo del proceso (Bogotá te escucha, ORFEO).</p> <p>Incurrir en reprocesos por la rotación de personal que ralentiza los tiempos de respuesta</p> <p>Identificar respuestas brindadas por los responsables funcionales sin el cumplimiento de los criterios de calidad de la respuesta.</p> <p>Realizar cierres de los derechos de petición por parte de los responsables funcionales de brindar respuestas, sin la adecuada aplicación del procedimiento.</p>					<p>Control 2</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Como evidencia de la ejecución del control se generan los informes mensuales de seguimiento a peticiones registradas en el aplicativo BOGOTÁ TE ESCUCHA.</p>
<p>R2. Posibilidad de afectación reputacional por la inobservancia de las normas y/o criterios de servicio establecidos para la atención de la ciudadanía</p>	<p>Inadecuado manejo de las herramientas e información en los puntos de atención.</p> <p>Desactualización de la información que brindan los Servidores Públicos vinculados al proceso de Atención a la Ciudadanía.</p> <p>Deficiencias en la infraestructura física y tecnológica en los puntos de atención al ciudadano.</p>	<p>Desactualización de la información que brindan los Servidores Públicos vinculados al proceso de Atención a la Ciudadanía.</p>	Muy alta	Moderado	Alto	<p>Control 1</p> <p>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.</p> <p>En caso de evidenciar que no se cumple la aplicación de estos protocolos, se realizarán jornadas de inducción y reinducción en el puesto de trabajo al equipo del grupo de Servicio de Atención a la Ciudadanía, con énfasis en la aplicación de los protocolos del proceso, aplicativo BOGOTÁ TE ESCUCHA y aplicativo de Gestión Documental ORFEO.</p> <p>Como evidencia de la ejecución del control, quedan las actas de capacitación y entrenamiento.</p>

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 2024, 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

REPORTE I CUATRIMESTRE DE 2024			
Descripción de la situación	¿Se identifican materializaciones del riesgo en los últimos cuatro meses?	Causas	Controles
<p>Con ocasión a la contingencia presentada relacionada con el represamiento de derechos de petición en la SDG, el proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía proyectó y remitió de manera oportuna en el primer Cuatrimestre de 2024 los seguimientos, alertas y reportes respecto del estado de gestión de las peticiones ciudadanas tramitadas 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 fuera de los términos de ley por parte de los responsables funcionales de brindarla. Al respecto, las dependencias con mayor cantidad de peticiones vencidas fueron:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Subsecretaría de Gestión Local 2. Subdirección de Asuntos Indígenas y Rrom 3. Dirección de Derechos Humanos 4. Dirección para la Gestión Políciva 5. Dirección de Gestión de Talento Humano <p>Las Alcaldías con mayor cantidad de peticiones vencidas fueron:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ciudad Bolívar 2. Kennedy 3. Suba 4. Bosa 5. Usaquén 	SI	<p>"Incumplimiento de los términos de ley por parte del responsable funcional de brindar respuesta a las peticiones."</p>	<p><i>Control 1. El Profesional Especializado coordinador del grupo de Servicio de Atención a la Ciudadanía con apoyo de los servidores 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 1.133 reportes a las Alcaldías Locales y dependencias del nivel central desde el 1 de enero hasta el 30 de abril de 2024, estos se discriminan así:</i></p> <p><i>El profesional especializado del grupo de Servicio de Atención a la ciudadanía generó 28 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.</i></p> <p><i>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 948 alertas al responsable de la respuesta por medio de comunicaciones a través del correo institucional.</i></p> <p><i>En cuanto a las peticiones que ya se les había dado respuesta, se enviaron 157 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.</i></p> <p><i>El incremento en las cifras presentadas obedece a que desde el mes de febrero se realizó seguimiento diario a los derechos de petición con el propósito de minimizar las cifras presentadas a comienzo de año ocasionadas por el represamiento de peticiones ciudadanas, y así erradicar la posibilidad de materialización del riesgo, medida que redujo ostensiblemente la contingencia descrita.</i></p> <p><i>Las cifras relacionadas se cargan en la carpeta SharePoint.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>Adicionalmente se radicaron 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</i></p>

			<p>entidad. De esta estrategia se expidieron 31 memorandos durante el cuatrimestre.</p> <p>Como evidencia de la ejecución del control, se registraron cuatro informes mensuales de PQRS (Enero, Febrero, Marzo y Abril) publicados en el sitio WEB de la entidad, es necesario considerar que estos se realizan mes vencido.</p>
--	--	--	--

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

En concordancia con el anterior cuadro, se puede observar materialización del R1 en el reporte del primer cuatrimestre de 2024, demostrándose incumplimiento de los términos de ley en las respuestas de varios requerimientos con relación al R1.

La Oficina de control interno nuevamente observa en el diseño en el control con la definición de responsables, periodicidad y seguimiento a los mismos. En la estructura del control no se cumple con los criterios de redacción de igual forma inobserva que la aplicación de los controles es acumulativa, esto es que una vez se aplica el valor de uno de los controles, el siguiente se aplicará con el valor resultante tras 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/Líder del proceso	No. Hallazgos	Estado	Promedio Avances	Observaciones
380	14/03/2023	Alcalde local de La Candelaria	1	Abierto (511 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 (511 días vencidos del plazo de formulación)	0%	El líder del proceso no formula plan de mejoramiento presentando incumplimiento.
383	14/03/2023	Alcalde local de Antonio Nariño	1	53 días vencido	0%	Se formuló plan con acciones a desarrollar hasta el

						30/06/2024 más sin embargo no se evidencia avance o reporte de cumplimiento de las acciones propuestas.
448	26/04/2024	Alcalde local de Sumapaz	1	Abierta - En término	0%	Se identifican dos (2) actividades con fechas de vencimiento 31/10/2024 y 31/12/2024.
449	26/04/2024	Alcalde local de Antonio Nariño	1	Abierto (102 días vencidos del plazo de formulación)	0%	El líder del proceso no formula plan de mejoramiento presentando incumplimiento.
450	26/04/2024	Alcalde local de Teusaquillo	1	Abierta - En término	50%	Se identifican tres (3) actividades con fecha del vencimiento del 31/12/2024.
451	26/04/2024	Alcalde local de Rafael Uribe Uribe	1	Abierto (102 días vencidos del plazo de formulación)	0%	El líder del proceso no formula plan de mejoramiento presentando incumplimiento.
452	26/04/2024	Alcalde local de Tunjuelito	1	Abierto (102 días vencidos del plazo de formulación)	0%	El líder del proceso no formula plan de mejoramiento presentando incumplimiento.
453	30/04/2024	Alcalde local de Tunjuelito	1	Abierto (98 días vencidos del plazo de formulación)	0%	Reiteración del hallazgo 378. El líder del proceso no formula plan de mejoramiento presentando incumplimiento.
457	27/05/2024	Alcalde local de San Cristóbal	1	Abierta - En término	0%	Se identifican tres (3) actividades con fecha del vencimiento del 30/11/2024.
473	21/08/2024	Alcalde local de Santa fe	1	Abierto (15 días vencidos del plazo de formulación)	0%	El líder del proceso no formula plan de mejoramiento presentando incumplimiento.
Total			Once (11)			

FUENTE: Elaboración propia OCI- con base al aplicativo Mi Mejora Continua MIMEC – Corte 22/08/2021

Llama la atención que las localidades de la candelaria; Suba; Antonio Nariño; Rafael Uribe Uribe; Tunjuelito y Santa fe no han formulado un plan de mejora para subsanar las debilidades o incumplimientos identificados. Por otro lado, Antonio Nariño presentó incumplimiento en el término para la formulación de plan.

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 el seguimiento, con el objetivo de Incrementar la eficacia y eficiencia.

Así las cosas, se propone cumplir lo dispuesto en Manual para la Gestión de Planes de Mejoramiento Código: GCN-M002 Versión 2, donde identifica la importancia de documentar las acciones necesarias para mejorar 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 enero a junio de 2024 dirigidos a la Veeduría Distrital, los cuales fueron cargados en la página de la Secretaria Distrital de Gobierno.¹

Así las cosas, se evidencia cumplimiento con el lineamiento establecido en el numeral 3 del Artículo 3 del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010, en el que dispone: “El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.”

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 primer semestre de la vigencia 2024², 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	Número de encuestas atención telefónica	Calificación proporcional	Puntaje total	Promedio
Enero	356	29	0	4,4	4,9	4,9
Febrero	1311	108	0	4,5	4,9	
Marzo	632	67	0	4,4	4,8	
Abril	1543	137	0	4,4	4,8	
Mayo	1288	96	0	4,4	4,9	

¹ <https://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/informacion-especifica-grupos-interes/84-informe-pqrs-encuestas/informe-gestion-peticiones-quejas>

² <https://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/informacion-especifica-grupos-interes/84-informe-pqrs-encuestas/informes-encuestas-percepcion-servicio>

Junio	1285	107	14	4,5	4,8	
Total de encuestas en el primer semestre de 2024					6.973	

FUENTE: Elaboración propia OCI con base en los informes de encuestas de percepción del servicio de atención al ciudadano 2024 publicados en la página de la SDG

Según los datos expuestos del cuadro la calificación de los canales de atención es de 4,9 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	Número de encuestas Superadas	Calificación obtenida	Puntaje total	Promedio
Enero	2	383	0	4,4	4,5	4,4
febrero	0	1,419	0	2,2	4,4	
Marzo	1	698	0	2,6	4,4	
Abril	5	1675	0	4,6	4,4	
mayo	9	1375	0	4	4,4	
Junio	57	1301	48	4,3	4,5	
Total de encuestas en el primer semestre de 2024					5.555	

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 2024, en la cual la calificación global es de 4.4 representando un desempeño “Satisfactorio”.

5. Hallazgos

1. Incumplimiento en la respuesta de términos de ley y sin gestión de PQRS en las alcaldías locales de Sumapaz, Antonio Nariño, los mártires, Barrios Unidos, Tunjuelito, la Candelaria, Puente Aranda, Teusaquillo, Rafael Uribe Uribe, Chapinero, Engativá, Fontibón, Santa Fe, Usaquén, Usme, Kennedy, San Cristóbal, Suba, Ciudad Bolívar y Nivel Central.

Se ha registrado un incumplimiento en los términos legales de respuesta y en la gestión de PQRS en las alcaldías locales de Sumapaz, Antonio Nariño, Los Mártires, Barrios Unidos, Tunjuelito, La Candelaria, Puente Aranda, Teusaquillo, Rafael Uribe Uribe, Chapinero, Engativá, Fontibón, Santa Fe, Usaquén, Usme, Kennedy, San Cristóbal, Suba, Ciudad Bolívar y Nivel Central.

Este incumplimiento contraviene el Decreto 371 de 2010, artículo 3, que establece: “La atención de los ciudadanos debe ser realizada con calidez y amabilidad, suministrando respuestas de fondo que sean coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales” (negrilla y subrayado fuera de texto).

Además, el artículo 14 del Decreto 371 de 2010 estipula que “toda petición deberá resolverse dentro de los

quince (15) días siguientes a su recepción, salvo norma legal especial y bajo pena de sanción disciplinaria” (Ley 1755 de 2015).

El incumplimiento se refleja en los plazos legales exigidos para las respuestas a las peticiones, con retrasos que oscilan entre el 7,2 % y el 57,6%, y en la falta de gestión, que varía del 1,3 % al 13,2% de las peticiones recibidas durante el primer semestre de 2024. Esto se detalla en la Tabla No. 5 – Tiempo promedio de respuesta conforme a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y pendientes de gestión.

Dependencia y/o Alcaldía Local	Gestión extemporánea	%	Gestión oportuna	%	Pendiente gestión	%	Total general
Alcaldía Local de Sumapaz	11	33,3	22	66,7		0,0	33
Alcaldía Local de Antonio Nariño	49	51,0	37	38,5	10	10,4	96
Alcaldía Local de Mártires	53	46,5	46	40,4	15	13,2	114
Alcaldía Local de Barrios Unidos	44	36,7	67	55,8	9	7,5	120
Alcaldía Local de Tunjuelito	38	27,3	90	64,7	11	7,9	139
Alcaldía Local de Candelaria	76	51,7	56	38,1	15	10,2	147
Alcaldía Local de Puente Aranda	97	50,8	76	39,8	18	9,4	191
Alcaldía Local de Teusaquillo	121	57,6	73	34,8	16	7,6	210
Alcaldía Local De Rafael Uribe	48	22,6	139	65,6	25	11,8	212
Alcaldía Local de Chapinero	51	23,4	157	72,0	10	4,6	218
Alcaldía Local de Engativá	20	7,8	226	88,3	10	3,9	256
Alcaldía Local de Fontibón	141	48,6	138	47,6	11	3,8	290
Alcaldía Local de Santa Fe	84	28,1	202	67,6	13	4,3	299
Alcaldía Local de Usaquén	142	37,4	194	51,1	44	11,6	380
Alcaldía Local De Usme	103	23,5	300	68,3	36	8,2	439
Alcaldía Local de Kennedy	205	39,7	270	52,3	41	7,9	516
Alcaldía Local de Bosa	225	42,9	244	46,5	56	10,7	525
Alcaldía Local de San Cristóbal	124	23,3	379	71,2	29	5,5	532
Alcaldía Local de	201	33,8	348	58,6	45	7,6	594

Suba							
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	231	26,9	576	67,1	52	6,1	859
Dependencias Nivel Central	1519	7,2	19408	91,5	276	1,3	21203
Total general	3583	13,1	23048	84,2	742	2,7	27373

Es necesario tomar las medidas adecuadas para garantizar no solo la respuesta completa a los requerimientos del primer semestre de 2024, sino también para analizar y depurar la información de años anteriores. Según la información disponible, se han identificado requerimientos sin respuesta de fondo a ciudadanos o peticionarios en vigencias previas. Esta situación podría dar lugar a 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”.

Fortalezas

Se identificó la aplicación de un mecanismo de seguimiento denominado "Informe PQRS Ciudadanas, Entes de Control y Entes de Control Político". Este informe se socializa con las áreas y localidades donde se generan alertas sobre la gestión de las PQRS. Gracias a esta socialización, se ha logrado mejorar el porcentaje de oportunidad en la atención de los requerimientos realizados por los grupos de interés.

Los resultados del seguimiento indican un aumento en la proporción de PQRSD atendidas en la SDG, con una mejora en el porcentaje de cumplimiento de los términos entre el primer semestre de 2024 y el segundo semestre de 2023. Sin embargo, es fundamental continuar con las actividades de seguimiento y control para reducir al mínimo la extemporaneidad y la falta de atención a las PQRS.

Conclusiones y Recomendaciones.

Luego de examinar 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.

En este sentido se recomienda gestionar con las áreas responsables, la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias que al cierre del presente informe se encuentran vencidas pendientes de respuesta, toda vez que la falta de atención oportuna a las PQRSD, constituyen un incumplimiento normativo, que puede ocasionar sanciones disciplinarias, tanto para el servidor público como para la entidad.

Es igualmente crucial que en la gestión y trámite de las respuestas se garantice lo siguiente:

- **Carga de Evidencias:** Los jefes de las dependencias deben fomentar que sus funcionarios carguen todas las evidencias completas de los trámites realizados en el sistema. Esto es esencial para asegurar que la información esté disponible para las personas autorizadas y que se mantenga en el sistema. Las evidencias deben ser cargadas en el sistema de inmediato después de haber gestionado el requerimiento.
- **Número de Radicado:** En el documento de respuesta, es importante incluir el número de radicado al cual se está respondiendo.
- **Verificación de Tipología:** Al recibir los requerimientos asignados para trámite, las dependencias deben verificar si están radicados con la tipología correcta. En caso contrario, deberán solicitar de inmediato el cambio de tipología al área correspondiente.

De manera general se emiten las siguientes recomendaciones al proceso por temáticas así:

- **Atención a Recomendaciones:** Es esencial atender las recomendaciones emitidas por la Oficina de Control Interno en relación con el análisis de riesgos presentado en este informe. Además, se debe buscar asesoría y acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación para una adecuada administración de los riesgos y el diseño de controles efectivos.
- **Registro Integral de Información:** Se sugiere registrar de manera integral toda la información en los sistemas y herramientas utilizadas en el proceso de servicio a la ciudadanía, tales como ORFEO y SDQS.
- **Seguimiento a PQRSD:** Continuar con acciones que permitan un seguimiento riguroso sobre la atención oportuna de PQRSD. Esto debe incluir un análisis detallado de la naturaleza de la petición y su oportunidad, la comprobación del envío de respuesta al peticionario y la revisión de las evidencias cargadas en el sistema.
- **Estrategias de Difusión y Concientización:** Seguir implementando estrategias para difundir y concienciar a los funcionarios sobre los procedimientos establecidos por la entidad para gestionar las peticiones y la digitalización de los documentos de salida. Esto ayudará a aumentar la oportunidad y satisfacción del usuario, fortaleciendo la transparencia en la entidad.

- **Mejora Continua:** Se ha observado una tendencia reactiva en la generación y cumplimiento de planes de mejoramiento, ya que algunos procesos no han implementado las acciones derivadas de los seguimientos realizados y no se evidencia el cumplimiento de los planes propuestos.

En el marco de un proceso de mejora continua, se recomienda interiorizar la cultura de autoevaluación y desarrollar acciones oportunas reflejadas en los planes de mejora correspondientes. Se invita a los responsables de los procesos a revisar periódicamente los procedimientos y controles para garantizar su correcta aplicación, el cumplimiento de la normativa y la medición de resultados con indicadores, identificando desviaciones y definiendo acciones correctivas.

Finalmente, el grupo de Atención al Ciudadano y demás involucrados debe analizar las recomendaciones contenidas en los informes semestrales emitidos por la Oficina de Control Interno. Este análisis debe ser tratado con todas las partes interesadas involucradas en este proceso transversal tan importante.

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:	26/08/2024	Fecha:	26/08/2024