



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710459643

Fecha: 12-08-2016



## MEMORANDO

Bogotá, D.C.

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

**Dr. LÚBAR ANDRÉS CHAPARRO CABRA**  
Subsecretario Planeación y Gestión

**Dra. DORYS VALERO OLAYA**  
Servicio de Atención a la Ciudadanía

**DE:** Jefe de Oficina Control Interno.

**ASUNTO:** Informe de Seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos,

Respetado doctor Uribe,

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, a continuación se presenta el informe del seguimiento realizado al trámite de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, que los ciudadanos presentaron a la Secretaría Distrital de Gobierno durante el primer semestre del año en curso y que se encuentran relacionadas con el cumplimiento de su misionalidad.

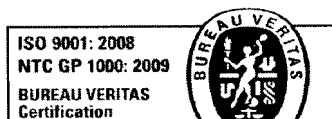
El presente informe se elaboró teniendo en cuenta la base de datos virtual que administra el proceso Servicio de Atención a la Ciudadanía, los reportes de derechos de petición generados desde el aplicativo de Gestión Documental ORFEO y los informes publicados por el proceso Servicio de Atención a la Ciudadanía en la página web. Adicionalmente, se realizó una revisión aleatoria de PQRS por áreas, en el aplicativo ORFEO para revisar el manejo y trazabilidad de los requerimientos.

Vale la pena anotar, que la información de los PQRS es registrada y clasificada en el aplicativo SDQS y AGD ORFEO, para posteriormente ser asignada a las diferentes dependencias por Atención a la ciudadanía. Los radicados que no son competencia de la Entidad son trasladados a las entidades que corresponda.

### OBJETIVO:

Realizar el seguimiento y evaluación al tratamiento de los requerimientos recibidos en la Secretaría Distrital del Gobierno a través de los diferentes canales de comunicación, con el fin de determinar la oportunidad en la respuesta y el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos.

Edificio Liévano  
Calle 11 No. 8 -17  
Código Postal: 111711  
Tel. 3387000 - 3820660  
Información Línea 195  
[www.gobiernobogota.gov.co](http://www.gobiernobogota.gov.co)



B. 02530917-A-09/2014

BOGOTÁ  
**MEJOR**  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710459643

Fecha: 12-08-2016



## ALCANCE:

Se evaluó el trámite dado a las PQRS en el periodo enero - junio de 2016 en las alcaldías locales, NUSE y Nivel Central. Para el caso de la Cárcel Distrital, se tuvo en cuenta la dependencia para la consolidación de las cifras estadísticas, no se realizó la verificación del tratamiento dado a los requerimientos en el aplicativo ORFEO.

## Criterios de Auditoría:

- Estatuto anticorrupción Ley 1474 de 2011, Artículo 76
- Constitución Política, artículo 23.
- Decreto 124 de 2016 de la Presidencia de la República, Anexo "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2", Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- Decreto 371 de 2010, artículo 3.
- Ley 1755 de 2015
- Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015
- Procedimientos de la entidad.

## RESULTADOS

### 1. Peticiones recibidas durante el primer semestre 2016

Dependencias	Total PQRS	Enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio
Antonio Nariño	751	60	163	121	226	85	96
Barrios Unidos	787	94	126	113	149	142	163
Bosa	426	64	72	66	78	52	94
Chapinero	3157	340	800	480	525	544	468
Ciudad Bolívar	992	125	188	186	178	112	203
Engativá	1218	201	258	193	184	229	153
Fontibón	1296	116	208	217	263	260	232
Kennedy	3467	208	646	600	673	715	625
La Candelaria	554	65	70	68	98	103	150
Los Mártires	459	55	84	62	78	95	85
Puente Aranda	725	117	126	126	128	111	117
Rafael Uribe Uribe	931	106	176	119	209	166	155
San Cristóbal	829	129	165	150	138	138	109
Santa Fe	1270	230	263	150	208	197	222
Suba	1892	221	333	306	271	465	296
Sumapaz	59	4	4	3	25	15	8
Teusaquillo	1415	206	255	239	189	274	252
Tunjuelito	545	74	134	88	75	96	78
Usaquén	4175	366	691	478	766	958	916
Usme	541	57	79	74	131	105	95



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

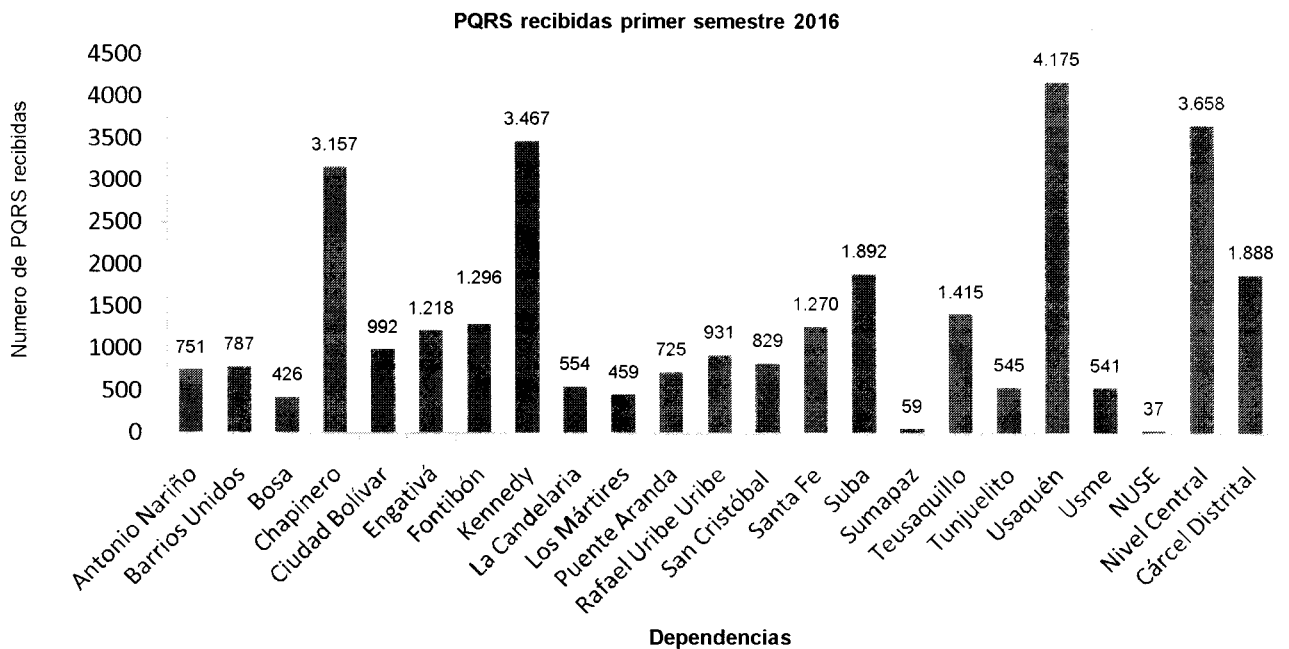
Radicado No. 20163710459643

Fecha: 12-08-2016



NUSE	37	0	1	0	0	0	36
Nivel Central	3658	22	633	649	889	809	656
Cárcel Distrital	1888	0	450	348	362	347	381
<b>TOTAL</b>	<b>31.072</b>	<b>2.860</b>	<b>5.925</b>	<b>4.836</b>	<b>5.843</b>	<b>6.018</b>	<b>5.590</b>

\*Datos tomados de la base virtual del proceso Servicio de Atención a la Ciudadanía



Se observa que la Alcaldía Local de Usaquén presenta el mayor número de PQRS recibidas durante el primer semestre del año en curso, seguida por Nivel Central, Kennedy y Chapinero.

El proceso de Atención a la Ciudadanía, ha clasificado en 51 subtemas los diferentes requerimientos que se reciben en las dependencias de la Secretaría Distrital de Gobierno. Teniendo en cuenta esta clasificación, se evidencia que los mayores requerimientos son:

Subtemas	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	TOTAL
Obras y Urbanismos	648	892	772	638	774	646	4370
Propiedad Horizontal	303	339	365	652	1162	1064	3885
Espacio Público - Invasión	513	722	548	537	684	593	3597
Cumplimiento de Normatividad Establecida Ley 232/95 para establecimientos de Comercio	447	569	527	466	605	536	3150

Edificio Liévano  
Calle 11 No. 8 -17  
Código Postal: 111711  
Tel. 3387000 - 3820660  
Información Línea 195  
[www.gobiernobogota.gov.co](http://www.gobiernobogota.gov.co)



**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710459643

Fecha: 12-08-2016



Subtemas	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	TOTAL
Mantenimiento De Vías Internas De La Localidad Por Donde No Transita El SITP)	147	239	167	188	236	204	1181
Ventas Ambulantes	220	380	147	112	122	149	1130
Seguridad (Inseguridad, Expendio de Estupefacientes)	161	186	83	137	156	225	948
Contravenciones comunes (código de policía)	123	225	155	107	168	119	897
Planeación Local - Proyectos	130	120	119	134	191	145	839
Ejecución Contratación	110	114	102	84	112	126	648
Perturbación quejas	89	159	112	100	96	69	625
Control Social	64	87	104	103	102	73	533
Traslado por no competencia	36	73	75	219	39	28	470
	53	141	95	43	63	49	444

De la información anterior, se observa que los mayores requerimientos de la ciudadanía son por infracciones al régimen de Obras y Urbanismo, seguido por propiedad horizontal, espacio público – invasión, y establecimientos de comercio, los cuales superan la cifra de tres mil requerimientos recibidos durante el periodo objeto de seguimiento. Se denota un cambio atípico en el tema Propiedad Horizontal.

En cuanto al tema de Obras y Urbanismo, se evidencia que el mayor número de solicitudes en este primer semestre se han recibido en Usaquén, seguido por Chapinero, Suba y Kennedy, los cuales superan los cuatrocientos requerimientos. A continuación se relacionan los requerimientos recibidos por este subtema en las localidades, así:

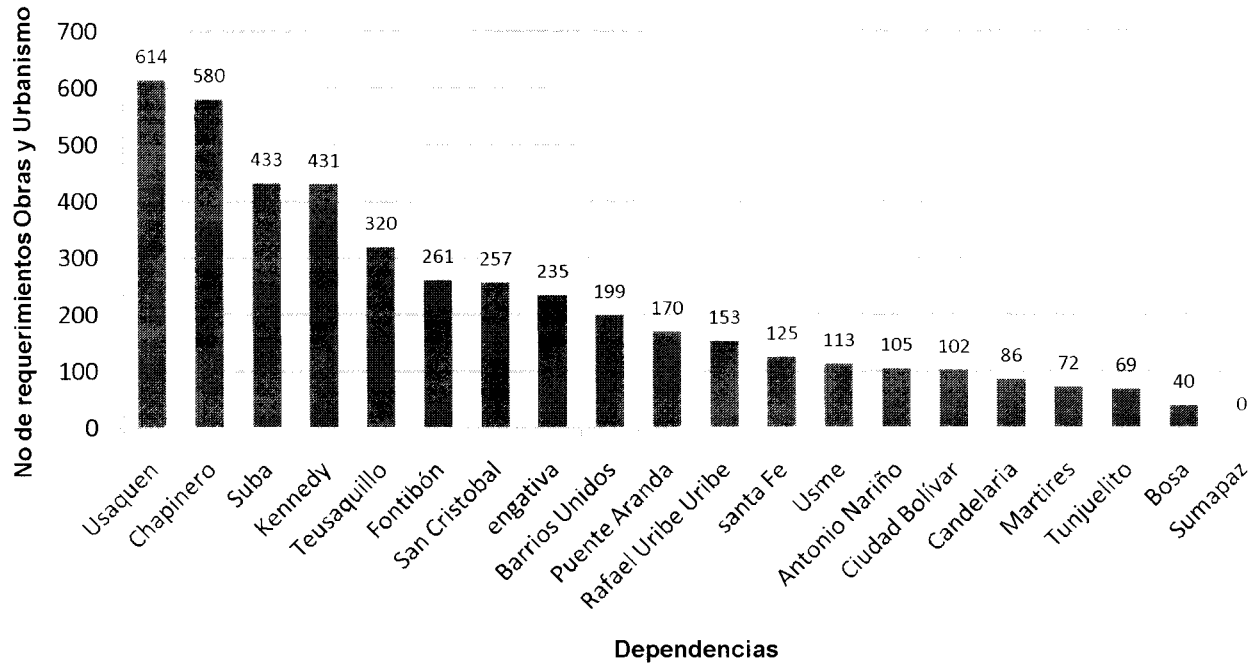


ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710459643

Fecha: 12-08-2016



## 2. Requerimientos recibidos por los diferentes canales de comunicación.

Se presentan a continuación, las cifras consolidadas por dependencias con relación a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, presentadas por la ciudadanía a través de los diferentes canales de comunicación, dispuestos por la Entidad:

Localidades	Buzón	E-Mail	Escrito	Presencial	Teléfono	Web (SDQS)
Antonio Nariño	3	0	506	138	73	31
Barrios Unidos	7	396	84	89	228	7
Bosa	0	5	224	20	43	134
Chapinero	0	9	2835	34	27	252
Ciudad Bolívar	0	8	550	113	87	234
Engativá	1	11	486	120	121	479
Fontibón	0	0	762	285	104	128
Kennedy	2	16	2886	108	132	323
La Candelaria	0	9	446	46	28	25
Los Mártires	0	10	235	27	40	147
Puente Aranda	0	4	302	87	22	309
Rafael Uribe Uribe	0	5	658	49	43	176
San Cristóbal	0	5	403	186	70	165

Edificio Liévano  
Calle 11 No. 8 -17  
Código Postal: 111711  
Tel. 3387000 - 3820660  
Información Línea 195  
[www.gobiernobogota.gov.co](http://www.gobiernobogota.gov.co)



BOGOTÁ  
**MEJOR**  
PARA TODOS



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C

SECRETARÍA DE GOBIERNO

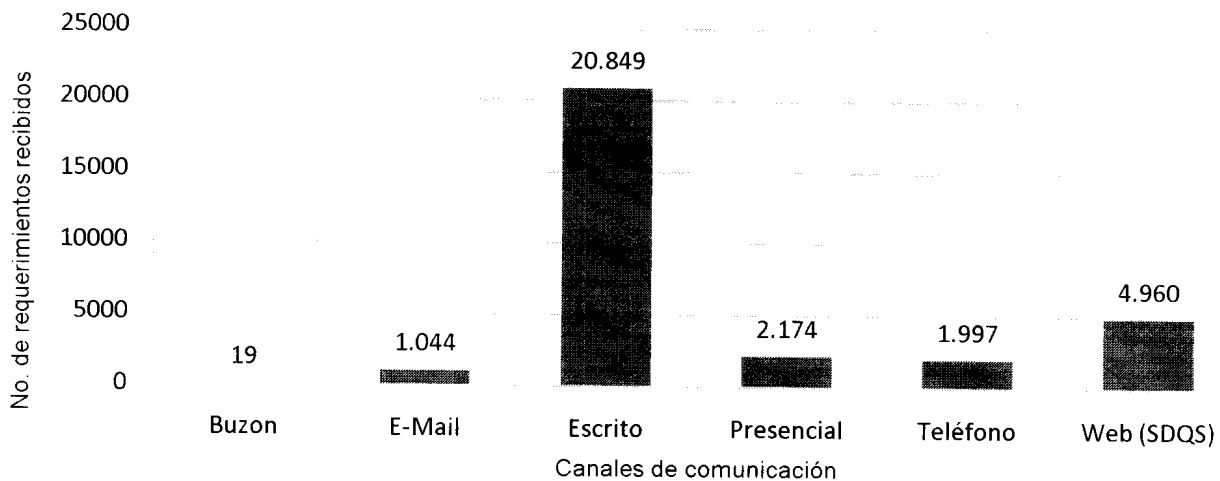
Radicado No. 20163710459643

Fecha: 12-08-2016



Localidades	Buzón	E-Mail	Escrito	Presencial	Teléfono	Web (SDQS)
Santa Fe	0	16	1047	44	40	123
Suba	2	29	815	226	198	622
Sumapaz	0	2	52	1	0	4
Teusaquillo	0	3	1022	25	131	234
Tunjuelito	0	2	328	50	38	127
Usaquén	0	20	3722	89	69	240
Usme	0	16	325	38	37	125
NUSE	0	0	16	0	21	0
Nivel Central	4	28	2797	37	98	694
Cárcel Distrital	0	450	348	362	347	381
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>1.044</b>	<b>20.849</b>	<b>2.174</b>	<b>1.997</b>	<b>4.960</b>

El canal más utilizado por la ciudadanía para presentar sus requerimientos es el escrito, seguido del canal Web. En cuanto al buzón, es el canal menos utilizado y se observa que de las 20 localidades solo 6 han recibido requerimientos por este medio.



### 3. Felicitaciones y quejas recibidas

Durante el periodo objeto de seguimiento se encontró que la Entidad recibió un total de 32 felicitaciones y 506 quejas. A continuación se detalla la información mencionada:

Dependencias	Felicitaciones	Quejas
Antonio Nariño	0	29
Barrios Unidos	0	13
Bosa	0	7
Chapinero	0	16
Ciudad Bolívar	0	9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

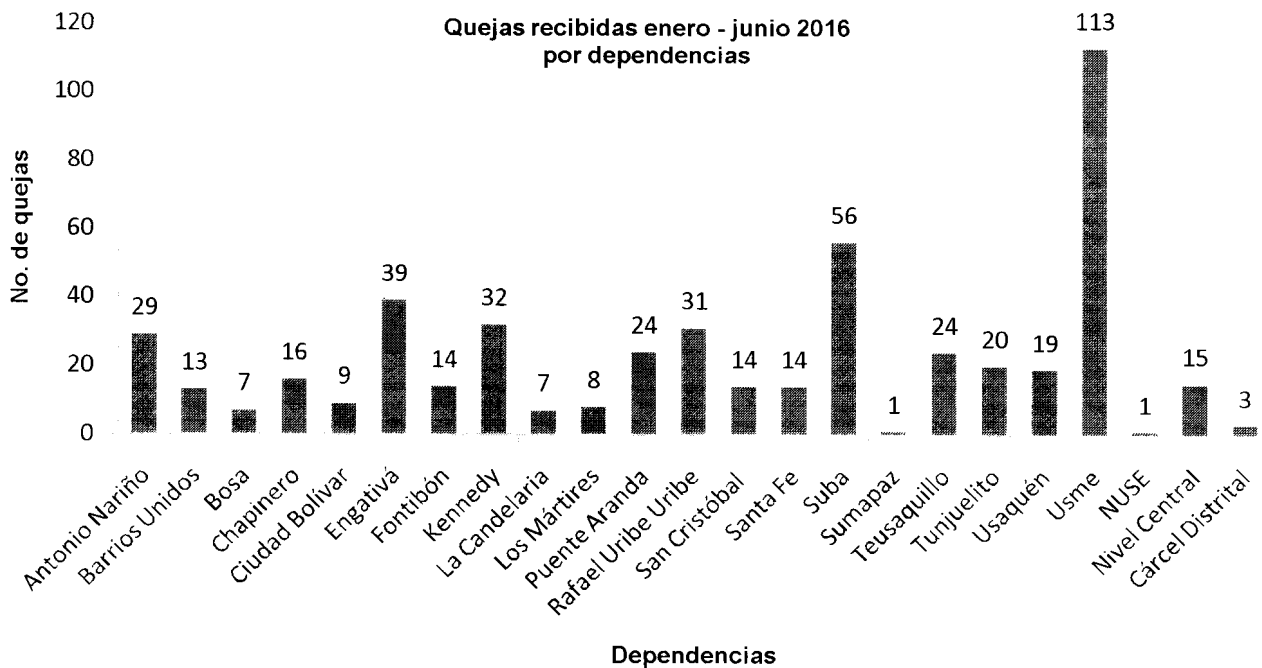
SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710459643

Fecha: 12-08-2016



Dependencias	Felicitaciones	Quejas
Engativá	0	39
Fontibón	0	14
Kennedy	0	32
La Candelaria	0	7
Los Mártires	1	8
Puente Aranda	0	24
Rafael Uribe Uribe	0	31
San Cristóbal	1	14
Santa Fe	2	14
Suba	1	56
Sumapaz	0	1
Teusaquillo	0	24
Tunjuelito	0	20
Usaquén	0	19
Usme	1	113
NUSE	17	1
Nivel Central	8	15
Cárcel Distrital	1	3



Se observa que la alcaldía que presenta mayor número de quejas es Usme con 113, seguida por suba con 56. Las alcaldías de Engativá, Kennedy y Rafael Uribe Uribe, registran un número mayor a 30 quejas durante el periodo objeto de seguimiento.

Edificio Liévano  
Calle 11 No. 8 -17  
Código Postal: 111711  
Tel. 3387000 - 3820660  
Información Línea 195  
[www.gobiernobogota.gov.co](http://www.gobiernobogota.gov.co)



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710459643

Fecha: 12-08-2016



Las circunstancias por las cuales presenta mayor queja la ciudadanía son negligencia, corrupción y comportamiento por parte de los servidores públicos.

#### 4. Resultados de la revisión aleatoria realizada

Con el fin de evaluar el tratamiento dado a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas por la ciudadanía a la Secretaría Distrital de Gobierno, se revisaron 20 casos puntuales en las diferentes dependencias. Dicha verificación se realizó en el aplicativo de Gestión Documental ORFEO, el cual se encuentra adoptado por la Entidad como la herramienta tecnológica para el trámite de comunicaciones, evidenciándose los siguientes resultados:

Dependencias	Respuesta Parcial	Respuesta en término	Respuesta fuera de término	Sin respuesta	Respuestas sin soporte de entrega al peticionario
Antonio Nariño	0	7	9	4	(0)
Barrios Unidos	2	6	8	5	(0)
Bosa	1	8	3	8	(0)
Chapinero	1	0	1	18	(0)
Ciudad Bolívar	2	2	7	9	0
Engativá	8	0	6	5	1
Fontibón	11	2	5	2	0
Kennedy	3	0	1	15	1
La Candelaria	2	3	13	1	0
Los Mártires	1	9	9	1	(0)
Puente Aranda	11	3	2	4	0
Rafael Uribe Uribe	5	6	7	2	0
San Cristóbal	13	0	0	7	0
Santa Fe	2	5	6	7	(0)
Suba	6	0	3	11	0
Sumapaz	2	13	3	2	(0)
Teusaquillo	0	5	11	4	(0)
Tunjuelito	2	8	9	1	(0)
Usaquén	1	0	1	18	0
Usme	3	8	3	4	2
NUSE	1	11	7	1	0
Nivel Central	0	8	5	3	0
Totales	77	104	119	132	4

Del seguimiento anterior se observa que de los 436 casos revisados, se realizó el siguiente tratamiento:

- Se dio respuesta parcial al 17,7% de los casos, que corresponde a 77 requerimientos.

Edificio Liévano  
Calle 11 No. 8 -17  
Código Postal: 111711  
Tel. 3387000 - 3820660  
Información Línea 195  
www.gobiernobogota.gov.co



BOGOTÁ  
**MEJOR**  
PARA TODOS





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710459643

Fecha: 12-08-2016

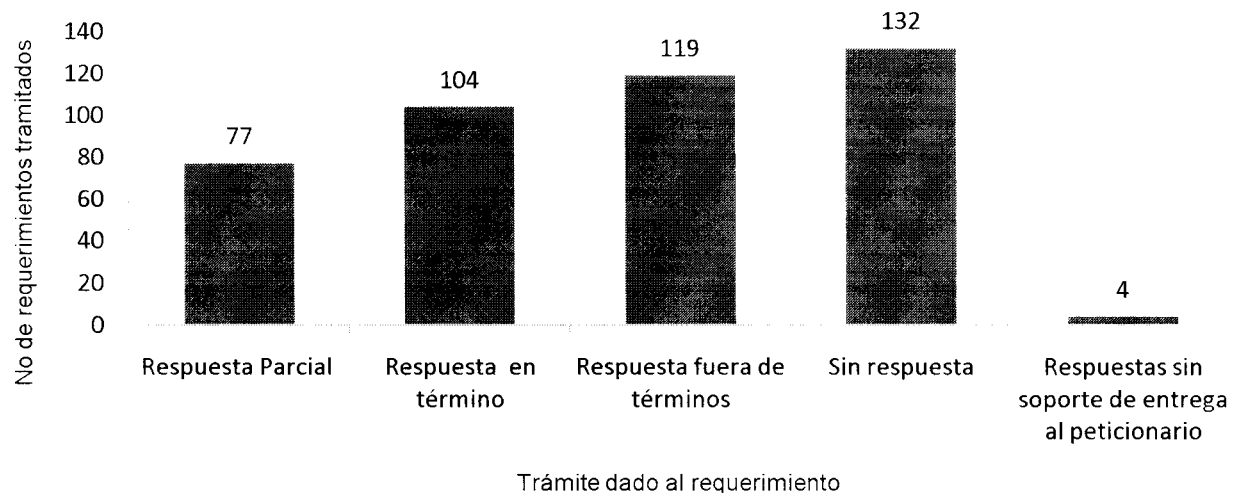


- Respuesta en término al 23,9% de los casos, que corresponde a 104 requerimientos.
- Respuesta fuera de término al 27,3% de los casos, que corresponde a 119 requerimientos.
- Los casos sin respuesta corresponden al 30,3% que equivale a 132 requerimientos.

Adicionalmente, se encontraron cuatro casos en los cuales se evidencia respuesta al peticionario pero no hay soporte de entrega al mismo.

También se observa que, de los 436 casos revisados 88 se encuentran sin asociar al SDQS, 87 sin clasificar en el aplicativo Orfeo y 56 mal clasificados en el aplicativo Orfeo.

Es importante resaltar, que la muestra revisada corresponde al 1,4% de los requerimientos recibidos en el primer semestre de año.



El detalle de esta información se remitió a las alcaldías locales, con copia a su Despacho, con el fin que se tomen acciones que permitan mejorar el proceso de recibo de la PQRS y la oportunidad en la respuesta al peticionario.

## CONCLUSIONES.

- La Secretaría ha dispuesto diferentes canales de comunicación para la recepción de las peticiones presentadas por la ciudadanía, evidenciándose que el canal más utilizado es el medio escrito, seguido de la página web y el menos utilizado es el buzón.



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710459643

Fecha: 12-08-2016



- Se observa que los mayores requerimientos de la ciudadanía se presentan por temas de obras y urbanismo, espacio público – invasión, y establecimientos de comercio, los cuales superan la cifra de tres mil requerimientos recibidos durante el periodo objeto de seguimiento. Y como caso atípico para este primer semestre se presentó aumento en los requerimientos de propiedad horizontal.
- De la muestra seleccionada, se observa que el 30,3% de los casos, se encuentran sin respuesta y un 27,3% son requerimiento con respuesta fuera de término, situación que incumple la normatividad vigente y los procedimientos de la Entidad, en cuanto al tratamiento de las peticiones de la ciudadanía.
- En la muestra seleccionada, se encontró que se presentan debilidades en los requerimientos que se reciben por el canal escrito, en cuanto a la asociación de los requerimientos al SDQS y su clasificación en el aplicativo ORFEO, encontrándose que de los 436 casos revisados 88 se encuentra sin asociar al SDQS y 143 sin clasificar o mal clasificados en el aplicativo ORFEO. Por lo cual es necesario fortalecer las actividades en los Centros de Documentación e Información – CDI.

## RIESGOS.

Aunque el proceso de Atención a la Ciudadanía cuenta con su matriz de riesgo, es necesario que se revise el manejo que cada proceso da a los requerimientos de la ciudadanía. Si bien es cierto, se encuentran establecidos los lineamientos para el manejo de comunicaciones internas, dichas instrucciones se incumplen generando retrasos en las respuestas a los peticionarios.

Por lo anterior, es importante que cada proceso trabaje coordinadamente con el Líder del proceso de Atención a la Ciudadanía y se revisen los riesgos que están afectando la respuesta oportuna, con el fin de identificar y tratar aquellos que están afectando este proceso transversal de la Entidad.

## PLAN DE MEJORAMIENTO

El proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía, se observa que cuenta con dos planes de mejoramiento como resultado de auditorías anteriores. A continuación nos referimos a cada uno de ellos:

Plan 747: El plan se encuentra en formulación y revisión por parte del líder del proceso.

Plan 405: No se formularon acciones para los hallazgos 1, 2, 4, 6, 7, 8 y 13. Por lo cual, esta Oficina se pronunció con radicado No. 20163710458533 indicando los motivos por los cuales deben formularse acciones que permitan mejorar el proceso.

En el caso de los planes de mejoramiento correspondientes a las alcaldías locales, les fue remitido el seguimiento con sus correspondientes observaciones mediante memorando.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710459643

Fecha: 12-08-2016



## RECOMENDACIONES

- ❖ Se reitera la recomendación del informe anterior, en cuanto a incluir las opciones en el aplicativo ORFEO, de clasificación por: Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, Trámite entre Entidades, y las que se consideren pertinentes. En el caso de las peticiones, tener en cuenta las clases y términos establecidos en el Decreto 124 de 2016, y los incluidos en el documento Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano V2.
- ❖ Para el caso de comunicaciones que no son PQRS, el aplicativo ORFEO no establece opciones de clasificación, por lo cual se recomienda establecer un tipo de clasificación para el recibo de dichos comunicados.
- ❖ Se reitera la recomendación relacionada con establecer mecanismos que permitan que la información que se genere desde el aplicativo ORFEO, esté alineada con la reportada por el proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía. Lo anterior, teniendo en cuenta que la Secretaría cuenta con el Aplicativo de Gestión Documental Orfeo, herramienta tecnológica que le permite gestionar y controlar sus comunicados y es de consulta permanente. De tal forma que se puedan obtener informes estadísticos que permitan realizar un mejor seguimiento y control.
- ❖ Evaluar y ajustar los documentos que integran el proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía, así como la implementación de acciones que fortalezcan los mecanismos de atención, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Decreto 124 de 2016, e incluidos en su documento anexo: Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano V2, Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- ❖ Se reitera la recomendación relacionada con tramitar las peticiones de acuerdo con la normatividad vigente y los lineamientos establecidos en el Decreto 124 de 2016, e incluidos en el documento Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano V2, que dice:

*"Respuesta a las peticiones:*

*La respuesta debe ser objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida.*

*La respuesta debe ser oportuna respetando los términos dados para el derecho de petición.*

*El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y acciones judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida<sup>38</sup>.*

*Adicionalmente se recomienda que las respuestas dadas a los ciudadanos sean claras y en lo posible, de fácil comprensión<sup>39</sup>."*

- ❖ Es importante que cada dependencia revise los informes que genera el proceso de Atención a la Ciudadanía y realicen las acciones de mejora y correcciones frente a las demoras en las respuestas a los peticionarios. Vale la pena resaltar, que la oportunidad y calidad en las respuestas y el cumplimiento de los lineamientos establecidos, es responsabilidad de todos los servidores públicos de la Entidad.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710459643

Fecha: 12-08-2016



- ❖ Fortalecer el uso del aplicativo ORFEO y el cumplimiento de las normas y procedimientos para la respuesta oportuna y completa de los requerimientos.
- ❖ Fortalecer las habilidades y el conocimiento de las personas del CDI, quienes son las que reciben en primera instancia los PQRS para garantizar la correcta clasificación de los mismos.
- ❖ Establecer procedimientos e implementar herramientas que permitan evaluar de manera permanente la satisfacción de la ciudadanía con respecto a los diferentes servicios que ofrece la Entidad.
- ❖ Implementar otros instrumentos de medición que permitan evaluar de manera general los servicios que presta la Entidad. Así mismo, generar los informes en cada caso y sobre ellos tomar acciones que permitan mejorar la percepción de la ciudadanía.

Los papeles de trabajo que soportan el presente informe hacen parte de la carpeta que reposa en esta dependencia.

Se solicita que el presente informe sea divulgado con las diferentes áreas que intervienen en el proceso y conjuntamente se formule el plan de mejoramiento con las acciones correctivas y mecanismos de control sobre las observaciones presentadas en el informe o aquellas que los responsables del proceso una vez realizada su autoevaluación consideren y/o detecten que contribuyan al mejoramiento continuo.

El plan de mejoramiento se debe elaborar en concordancia con el procedimiento Gestión Para la Mejora que se encuentran en la Internet en la siguiente ruta: Que es el SIG- procedimientos transversales-1D-SEM-P1 Gestión para la mejora.

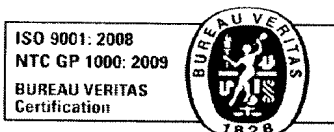
Cordialmente,

  
LILIANA MARÍA ACUÑA NOGUERA

Copia a: Alcaldes (as) Locales  
Dr. Iván Eliecer Casas Ruiz, Subsecretario de Asuntos Locales.  
Dr. José Fernando Flórez Sánchez, Director Administrativo (E).

Proyectó: Sandra Patricia Sánchez Flórez / Claudia Patricia Forero / Gamboa Sonia Stella Rojas Villamizar  
Revisó: Sandra Patricia Sánchez Flórez / Claudia Patricia Forero / Gamboa Sonia Stella Rojas Villamizar  
VoBo: Liliana María Acuña Noguera

Edificio Liévano  
Calle 11 No 8 -17  
Código Postal: 111711  
Tel. 3387000 - 3820660  
Información Línea 195  
www.gobiernobogota.gov.co



BOGOTÁ  
**MEJOR**  
PARA TODOS