

**MEMORANDO**

Código 150

Bogotá D.C., 31 de agosto de 2021

PARA: DR. LUIS ERNESTO GÓMEZ LONDOÑO
Secretario Distrital de Gobierno**DE: JEFE DE CONTROL INTERNO****ASUNTO:** Informe atención PQRS (primer semestre 2021)

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 PQRS correspondiente al primer semestre de 2021.

**LADY JOHANNA MEDINA MURILLO**
Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: Muestreo PQRS segundo semestre 2019 (19 folios)

c.c. Dra. Ana María Aristizábal– Subsecretaria de Gestión Institucional
c.c. Alcaldes Locales**Elaboró:** Diana Carolina Sarmiento Barrera – Contratista OCI
Revisó/Aprobó: lady Johanna Medina Murillo – Jefe OCI

**Contexto.**

De acuerdo con la Constitución Política que en sus artículos 2º, 123, 209 y 270, señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad, y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho y que en el artículo 23 establece que “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*”.

Teniendo en cuenta lo anterior la Oficina de Control Interno de la Secretaría Distrital de Gobierno ha realizado seguimiento a la atención y prestación del servicio de atención y trámite de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias de los ciudadanos y diferentes grupos de interés de conformidad con lo establecido en la ley 1755 de 2015 y demás normas asociadas, así como al cumplimiento de los documentos, políticas de operación y lineamientos institucionales que se han generado para garantizar la atención a los requerimientos de la ciudadanía.

Cabe indicar que el artículo 3 del Decreto 371/2010 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, y los Acuerdos Distritales 630/2015 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 la totalidad de las peticiones que interpone la ciudadanía con el objeto de tener una sola herramienta de gestión de los mismos para la administración, seguimiento, control de tiempos y calidad de las respuestas; por lo que en este informe se presentara la información sobre gestión de las peticiones ciudadanas registradas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha durante el primer semestre de 2021.

Objetivo

Verificar que el recibo, trámite y resolución de las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen se preste de acuerdo con las normas legales vigentes. (Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Art. 76 de la Ley 1474/2011, Decreto 2641 de 2012, Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015 y Decreto 491 del 28 de marzo de 2020).



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 2021**.

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 de los memorandos No. 20211500265323 y 20211500298413 del cual fueron resueltos a través de los memorandos No. 20214600280333 y 20214600299403.
- Verificación y análisis de información recibida
- Consolidación de informe y principales resultados observados

Marco normativo

- 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
- Manual para la Gestión de Planes de Mejoramiento -GCN-M002 versión 1 21 junio de 2018.
- Procedimiento Trámite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía SAC-P001 del 20 de diciembre de 2018.
- Manual de gestión del riesgo. PLE-PIN-M001 Versión 5 del 30 de noviembre de 2020.
- Decreto 491 del 28 de marzo de 2020. *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*
- Decreto 457 del 22 de marzo de 2020. *“Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público”*.
- Decreto 531 del 8 de abril de 2020. *“Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, y el mantenimiento del orden público”*.
- 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.

1. Resultados obtenidos

1.1. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas durante el primer semestre 2021

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 30 de junio de 2021 se reportan 36.314 peticiones (ingresados, recibidos, registrados) 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.

Alcaldía Local	Cantidad	%
Sumapaz	38	0,10%
Antonio Nariño	46	0,13%
Candelaria	134	0,37%
Mártires	162	0,45%
Barrios Unidos	199	0,55%
Tunjuelito	207	0,57%
Teusaquillo	260	0,72%
Chapinero	301	0,83%
Puente Aranda	333	0,92%
Rafael Uribe Uribe	345	0,95%
Fontibón	354	0,97%
San Cristóbal	372	1,02%
Usme	458	1,26%
Engativá	470	1,29%
Usaquén	479	1,32%
Santa Fe	514	1,42%
Kennedy	653	1,80%
Ciudad Bolívar	670	1,85%
Suba	694	1,91%
Bosa	1781	4,90%
Nivel Central	27844	76,68%
Total General	36314	100,00%

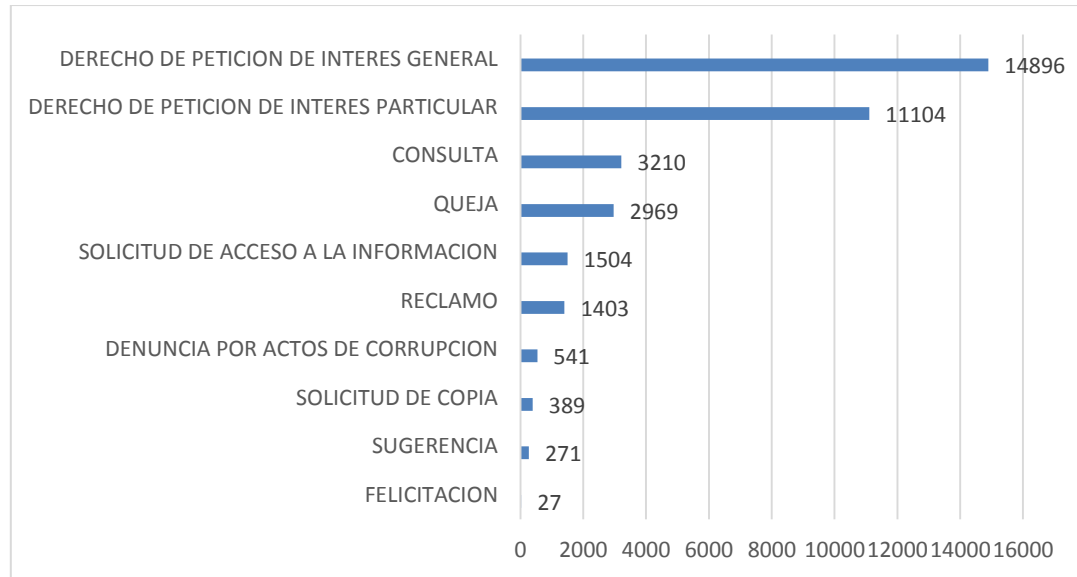
FUENTE: Elaboración propia de la OCI con base en información reportada por la Subsecretaría de gestión Institucional por medio del memorando No. 20214600299403 del 25 de agosto de 2021

De lo anterior, se puede observar el registro de requerimientos recibidos en el primer semestre de 2021, en el que se demuestra que las dependencias que presenta mayor número es el nivel central con un 76.68%.

De los requerimientos se pudo identificar que la mayor proporción se encuentran en los derechos de petición de interés general y particular, tal como se puede observar en la siguiente gráfica:



Grafica No. 1 Requerimientos recibidos durante el primer semestre de 2021



Fuente: Elaboración propia de la OCI con base en información reportada por la Subsecretaría de gestión Institucional - 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.

Alcaldía Local	Consulta	Actos de Corrupción	Interés General	Interés Particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Acceso a la Información	Solicitud de Copia	Sugerencia	Total General
Antonio Nariño	4		10	22		2	2	4	2		46
Barrios Unidos	12	5	70	80	1	9	3	17	2		199
Bosa	41	2	1539	126	1	31	14	24	3		1781
Candelaria	2		107	21			1	3			134
Chapinero	26	2	117	98		27	10	17	2	2	301
Ciudad Bolívar	13	1	538	65		18	8	22	3	2	670
Engativá	34	1	189	174		26	9	21	13	3	470
Fontibón	29	1	204	79		15	3	16	4	3	354
Kennedy	47	6	340	175		31	12	29	9	4	653
Mártires	9	1	67	39	1	10	5	27	2	1	162
Puente Aranda	18	1	239	46		13	7	5	2	2	333
Rafael Uribe	16	2	129	143		10	6	33	6		345
San	12	2	243	85		11	6	9	4		372

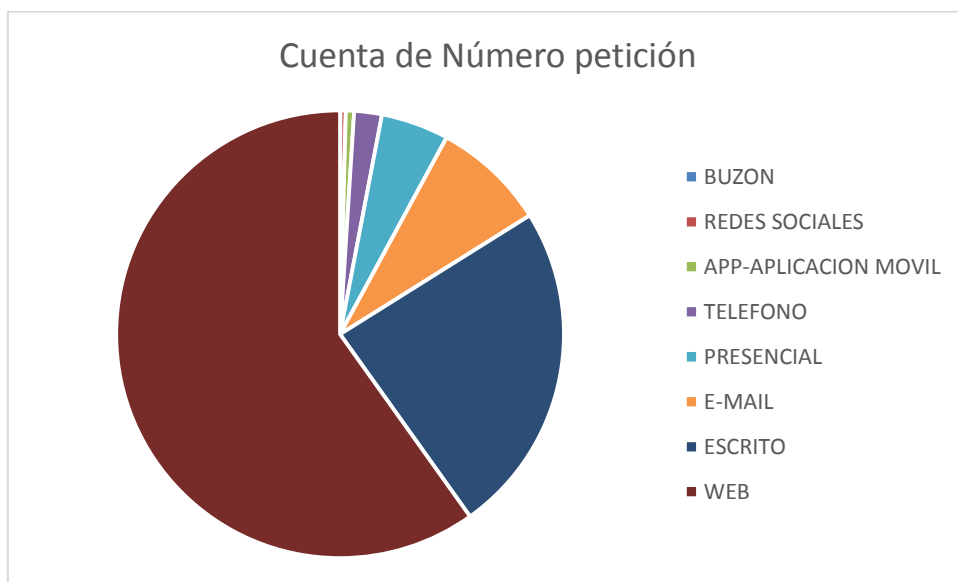


Cristóbal											
Santa Fe	12		354	112		6	3	22	5		514
Suba	79	2	314	145		45	26	53	17	13	694
Sumapaz	1		35	2							38
Teusaquillo	12	1	88	106		9	5	30	7	2	260
Tunjuelito	7		88	39		3	2	55	13		207
Usaquén	60	2	173	136	1	22	26	46	7	6	479
Usme	19		345	61		9	4	17	3		458
Nivel Central	2757	512	9707	9350	23	2672	1251	1054	285	233	27844
Total General	3210	541	14896	11104	27	2969	1403	1504	389	271	36314

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 la mayor concentración de recepción de estos requerimientos es por Escrito y Web:

Grafica No. 2 Medios de recepción – primer semestre de 2021.



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



Producto de las revisiones realizadas, se pudo identificar que no hay coherencia con la información presentada a la Veeduría Distrital en el informe de gestión mensual de junio de 2021, toda vez que en la tabla No. 8.1¹ reportan un total de 7.992 peticiones del mes de enero a junio de 2021 y en el reporte presentado actualmente a 30/06/2021 reportan 36.314 peticiones (ingresados, recibidos, registrados). En este sentido, no se tiene certeza de la cantidad de requerimientos recibidos reportados por la oficina de Atención a la Ciudadanía, toda vez que reportan una variación distinta de datos suministrados generándose así incertidumbre en el registro y seguimiento de la información.

1.1.1 Nivel de atención y gestión de requerimientos en vigencias anteriores.

La aplicación Bogotá Te escucha clasifica 26.845 peticiones recibidas (ingresados, recibidos, registrados) de periodos anteriores de las vigencias de 2018 a 2020, en la que se pudo observar que, en 10.139, aún no se reporta fecha de cierre, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla No. 3 – Peticiones sin cerrar de vigencias anteriores.

Alcaldía Local	Pendiente por Cerrar (*)
Antonio Nariño	26
Barrios Unidos	59
Bosa	195
Candelaria	17
Chapinero	229
Ciudad Bolívar	735
Engativá	73
Fontibón	894
Kennedy	1240
Mártires	17
Puente Aranda	71
Rafael Uribe	215
San Cristóbal	76
Santa Fe	112
Suba	1931
Sumapaz	7
Teusaquillo	143
Tunjuelito	135
Usaquén	2317
Usme	11
Nivel Central	1636
Total General	10139

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

¹ http://www.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/documentos/tabla_archivos/6_informes_servicio_a_la_ciudadania_-_junio_2021.pdf



(*) Dentro de los requerimientos pendientes por cerrar se encuentran los siguientes estados de petición: Bloqueado por intentos de asignación; Bloqueado por intentos de traslado; Cerrado - Por no competencia; Cerrado por desistimiento tácito; Con respuesta ampliación; Con solicitud de cierre; Desbloqueado por intentos de traslado; En trámite - Por asignación; En trámite - Por respuesta parcial; En trámite - Por respuesta preparada; En trámite - Por traslado; En trámite por asignar – trasladar; En trámite por respuesta ampliación; Por ampliar - por solicitud ampliación; Registro - con preclasificación; Solucionado - Por asignación; Solucionado - Por respuesta definitiva; Solucionado - Por traslado; Solucionado por asignar – Trasladar.

De los 10.139 requerimientos se pudo observar que el 81% corresponden a un estado de petición denominado “En trámite”, del cual deja en evidencia que el incumplimiento de atención continúa, toda vez que aún quedan 8313 requerimientos sin respuesta. Es necesario que cada dependencia oriente sus acciones a la depuración definitiva de estos requerimientos.

1.2. Peticiones gestionadas - Tiempo promedio de respuesta a requerimientos.

Teniendo en cuenta la emergencia de salud originada por el COVID 19, el Gobierno Nacional enunció el Decreto 491 de 2020 “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*”, en el artículo 5 manifiesta: “*Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (I) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (II) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. (...)*”

De las 36.314 peticiones (ingresados, recibidos, registrados) en cada alcaldía local y nivel central se pudo observar un 28% de peticiones tramitadas con respuesta al peticionario, en las que a pesar de tener respuesta se han realizado por fuera de los términos de ley, tal como se muestra a continuación:

Tabla No. 4 – Peticiones tramitadas en el primer semestre de 2021.

Alcaldía Local	Cantidad exacta de peticiones recibidas dentro del primer semestre de 2021	Cantidad de peticiones tramitadas (con respuesta al peticionario)	Tiempo promedio de respuesta		
			0-20 días (*)	0-30 días (**)	0-35 días (***)
Nivel Central	27844	7754	37	42	43
Bosa	1781	1158	42	44	38
Kennedy	653	114	52	44	51
Suba	694	116	52	62	68



Ciudad Bolívar	670	16	35	38	N/A
Engativá	470	251	26	22	26
Usaquén	479	123	35	48	34
Usme	458	221	66	60	56
San Cristóbal	372	107	52	43	42
Chapinero	301	106	33	41	48
Santa Fe	514	37	35	22	19
Puente Aranda	333	130	53	26	44
Fontibón	354	29	N/A	56	86
Teusaquillo	260	60	40	54	50
Barrios Unidos	199	106	36	34	31
Tunjuelito	207	28	N/A	6	N/A
Rafael Uribe Uribe	345	7	N/A	26	N/A
Mártires	162	73	22	30	N/A
Antonio Nariño	46	30	29	33	37
Candelaria	134	6	N/A	24	N/A
Sumapaz	38	28	N/A	24	N/A
Total General	36314	10500	40	37	45

FUENTE: Elaboración propia Oficina de la Oficina de Atención a la Ciudadanía mediante memorando No. 20214600299403 del día 25 de agosto de 2021

(*) **Termino de ley** - Solicitud de información y copias.

(**) **Termino de ley** - Solicitud de interés general y particular, quejas, reclamos, sugerencias, de aclaración y felicitación.

(***) **Término de Ley** - Consulta.

Se pudo identificar una extemporaneidad en respuesta por más de 100 días, en las que se evidencian con fecha de cierre en la base de datos suministrada por la Oficina de atención a la Ciudadanía.

Tabla No. 5 requerimientos con respuesta de cierre extemporánea.

No. de petición	Fecha de inicio de términos	Tipo de Petición	Fecha de cierre	Días de gestión	Dependencia
9752021	5/01/2021	Derecho de Petición de Interés General	22/06/2021	114	Alcaldía Local de Bosa
21932021	6/01/2021	Derecho de Petición de Interés General	18/06/2021	111	Alcaldía Local de Bosa
46792021	8/01/2021	Derecho de Petición de Interés General	24/06/2021	113	Alcaldía Local de Teusaquillo
33842021	7/01/2021	Derecho de Petición de Interés Particular	15/06/2021	107	Alcaldía Local de Usaquén



99252021	14/01/2021	Derecho de petición de Interés Particular	28/06/2021	112	Alcaldía Local de Usaquén
232872021	26/01/2021	Derecho de petición de Interés General	30/06/2021	106	Alcaldía Local de Usme
233382021	26/01/2021	Derecho de petición de Interés General	30/06/2021	106	Alcaldía Local de Usme
6062021	6/01/2021	Derecho de petición de Interés Particular	25/06/2021	116	Nivel Central
13662021	6/01/2021	Denuncia por Actos de Corrupción.	15/06/2021	159	Nivel Central
33042021	7/01/2021	Derecho de petición de Interés Particular.	30/06/2021	118	Nivel Central
44162021	8/01/2021	Derecho De petición de Interés Particular.	29/06/2021	116	Nivel Central

FUENTE: Elaboración propia Oficina de Control Interno con base a la base de datos de Bogotá te escucha suministrada por la Oficina de Atención a la Ciudadanía con fecha del corte 30/06/2020.

Por lo expuesto, se concluye que no se cumple lo estipulado en el Decreto 491 de 2020 y el numeral 1 del Artículo 3 Decreto 371 del 30 de agosto de 2010 al no atender en su totalidad con diligencia y oportunidad las peticiones de los ciudadanos.

De acuerdo con la base de datos suministrada por la Oficina de Atención a la Ciudadanía se pudo observar la gestión de las peticiones de la vigencia 2020 y a junio de 2021 así:

Tabla No. 6 – Peticiones tramitadas en la vigencia 2020 y primer semestre de 2021.

Peticiones recibidas durante el primer semestre de 2021	Cantidad de peticiones con cierre	Peticiones recibidas en el año 2020	Cantidad de peticiones con cierre
36.314	23.677	21779	14622

FUENTE: Elaboración propia Oficina de Control Interno con base a la base de datos de Bogotá te escucha suministrada por la Oficina de Atención a la Ciudadanía con fecha del corte 30/06/2020.

Del anterior cuadro se puede observar que de la vigencia 2020 hay una gestión con tramite del del 67,13% y del primer semestre de 2021 del 65.02 %.

1.2.1. Revisión aleatoria de radicados.

La Oficina de control interno de manera aleatoria seleccionó seis (6) peticiones, con el fin de realizar un análisis de los contenidos en la base suministrada por la Oficina de Atención a la Ciudadanía. En concordancia con la herramienta Bogotá Te escucha y el aplicativo Orfeo, en el que se observó lo siguiente:



Tabla No. 7 Revisión aleatoria de peticiones

Localidad	No. de petición	Radicado Orfeo	Tipo de petición	Observaciones
Candelaria	3558312020	20204602708152	Queja	Dentro de la base de datos de peticiones de primer semestre de 2021 suministrada por la OAC, se identifica que la fecha de inicio de términos es del 18/12/2020 y cierre 09/06/2021 con 48 días de gestión, sin embargo, al revisar el aplicativo Orfeo se observa que la fecha de cierre es del 25/02/2021 y en Bogotá se escucha la fecha de finalización es de 17/12/2020. En este sentido no se comprende la diferencia en los tres registros, toda vez que estos tendrían que estar simultáneamente con la misma información.
Chapinero	38332021	20214600612762	Queja	Dentro de la base de datos de peticiones de primer semestre de 2021 suministrada por la OAC, se identifica que la fecha de inicio de términos es del 22/02/2021 y cierre 06/04/2021 con 29 días de gestión, sin embargo, al revisar el aplicativo Orfeo se observa que la fecha de cierre es del 09/04/2021 y en Bogotá se escucha la fecha de finalización es de 08/01/2021. En este sentido no se comprende la diferencia en los tres registros, toda vez que estos tendrían que estar simultáneamente con la misma información.
Bosa	1042722021	20214601017332	Queja	Dentro de la base de datos de peticiones de primer semestre de 2021 suministrada por la OAC, se identifica que la fecha de inicio de términos es del 05/04/2021 y cierre 30/06/2021 con 60 días de gestión, sin embargo, al revisar el aplicativo Orfeo se observa que la fecha de cierre es del 28/07/2021 y en Bogotá se escucha la fecha de finalización es de 02/04/2021. En este sentido no se comprende la diferencia en los tres registros, toda vez que estos tendrían que estar simultáneamente con la misma información.



Fontibón	514052020	No se identifica	Derecho de petición Interés particular.	Dentro de la base de datos de peticiones de primer semestre de 2021 suministrada por la OAC, se identifica que la fecha de inicio de términos es del 17/03/2020 y cierre 14/03/2021 con 241 días de gestión, sin embargo, al revisar el aplicativo Orfeo no evidencia dicha petición registrada y te escucha la fecha de finalización es de 16/03/2020, por lo que no se comprende la ausencia de petición en el aplicativo Orfeo la diferencia en las fechas en los dos registros, toda vez que estos tendrían que estar simultáneamente con la misma información.
Engativá	3389442020	No se identifica	Derecho de petición Interés particular.	Dentro de la base de datos de peticiones de primer semestre de 2021 suministrada por la OAC, se identifica que la fecha de inicio de términos es del 01/12/2020 y cierre 09/02/2021 con 47 días de gestión, sin embargo, al revisar el aplicativo Orfeo no evidencia dicha petición registrada y te escucha la fecha de finalización es de 30/11/2020, por lo que no se comprende la ausencia de petición en el aplicativo Orfeo y la diferencia en las fechas en los dos registros, toda vez que estos tendrían que estar simultáneamente con la misma información.
Suba	853552019	No se identifica	Derecho de petición Interés particular.	Dentro de la base de datos de peticiones de primer semestre de 2021 suministrada por la OAC, se identifica que la fecha de inicio de términos es del 12/04/2019 sin cierre con 526 días de vencimiento, al revisar el aplicativo Orfeo no evidencia dicha petición registrada y te escucha la fecha de finalización es de 11/04/2019, por lo que no se comprende la ausencia de petición en el aplicativo Orfeo y la diferencia en las fechas en los dos registros, toda vez que estos tendrían que estar simultáneamente con la misma información.

FUENTE: Elaboración propia Oficina de Control Interno con base a la información suministrada por la OAC, herramienta Bogotá te escucha y aplicativo ORFEO con fecha de corte del 30/08/2021

De acuerdo con la verificación realizada se pudo evidenciar que no se está actualizado el sistema Bogotá te escucha con lo contenido en el sistema ORFEO, toda vez que, al consultar los radicados contenidos en el sistema ORFEO en la base de datos remitida por la Oficina de



Atención a la Ciudadanía, no coincide la información registrada en relación con las fechas de inicio de términos y de cierre.

En este sentido, se demuestra falencia en el registro y organización de la información de las bases de datos, generando incertidumbre en la certeza de la información brindada por la Oficina de Atención a la Ciudadanía.

2. 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 3 del 22 de diciembre de 2020):

Tabla No. 8 Matriz de Riesgos procesos Servicio a la Ciudadanía

Evento (Riesgo)	Causa	Consecuencias	Control	Evaluación del riesgo inherente		
				Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo
R1. Extemporaneidad en los tiempos de respuesta de acuerdo con los términos de Ley a las PQRS interpuestas por la ciudadanía, entidades públicas y privadas.	1. Clasificación inadecuada de los derechos de petición por la ciudadanía en el momento de radicación en los CDI	1. Sanciones disciplinarias y administrativas.	El Profesional Especializado del grupo de Servicio de Atención a la ciudadanía, realiza monitoreo diariamente de las respuestas a las PQRS, interpuestas por la ciudadanía, entidades públicas y privadas, en caso de identificar respuestas sin cumplimiento de términos de tiempo establecidos genera alertas al responsable de la respuesta, como evidencia de la ejecución del control queda el informe mensual del monitoreo donde se registra las alertas emitidas.	Posible	Mayor	Extremo
	2. Ralentización de los aplicativos que se utilizan en el desarrollo del proceso (SDQS, ORFEO, SI ACTÚA).	2. Pérdida de confianza de la ciudadanía frente a la Entidad.				
	3. Incurrir en reprocesos por la rotación de personal que ralentiza los tiempos de respuesta	3. Demandas o acciones judiciales por incumplimiento de normas y vulneración de derechos.				
	4. Atender las solicitudes de la ciudadanía sin unanimidad de criterios					

FUENTE: Matriz de riesgo proceso Servicio a la Ciudadanía – SAC-MR-03 vigencia 22-12-2020

Mediante memorando No. 20214600280333 del 9 de agosto de 2021, la Subsecretaría De Gestión Institucional manifestó que: “El riesgo I del primer semestre del 2021 denominado “Extemporaneidad de Respuesta a las PQRS” se materializó en este II Semestre. Es decir que,



para controlar este riesgo se generaran reportes semanales (Alerta temprana) al promotor de la mejora encargado de las Alcaldías Locales y Dependencias de Nivel Central, indicando todas las PQRS registradas en el aplicativo Bogotá te Escucha y que requieren apoyo del mismo promotor para gestionar la respuesta con los funcionarios responsables y, por último, el respectivo cierre en los aplicativos.” Si embargo, se observa que el reporte preventivo indicado como control no ha sido efectivo, es inoportuno y por sí solo no ha garantizado que se controle la materialización del riesgo

En el diseño del control no se ha definido responsables, periodicidad ni seguimiento a los mismos. El sistema Bogotá Te Escucha para el control y seguimiento se hace necesario un análisis de fondo que permita incluir las demás actividades que de manera “preventiva” contribuya a que no se continúe materializando el riesgo y se controlen las causas que se identifiquen.

3. Planes de mejoramiento registrados en el aplicativo MIMEC

La Oficina de Control interno realizo revisión a los planes de mejora registrados en el aplicativo MIMEC, pudiendo identificar lo siguiente:

Tabla No. 9 Seguimiento de planes de mejoramiento.

No. plan	Responsable	No. Hallazgos	Estado
155	Suba	1	Cumplida
161	Santafé	1	
159	San Cristóbal	1	
162	Kennedy	1	
157	Teusaquillo	1	
171	San Cristóbal	1	En ejecución
156	Fontibón	1	Sin Formulación
24	Fontibón	1	Vencida
160	Tunjuelito	1	
163	Usaquén	1	
86	Antonio Nariño	1	
158	Rafael Uribe Uribe	1	

FUENTE: Elaboración propia OCI- con base al aplicativo Mi Mejora Continua MIMEC – Corte 25/08/2021

De lo anterior, se observó que de las doce (12) alcaldías locales que tienen registro de hallazgos en el aplicativo MIMEC, las alcaldías locales de Fontibón, Tunjuelito, Usaquén, Antonio Nariño y Rafael Uribe Uribe registran plan de mejoramiento, del cual no se evidenció avance y cuyo plan de mejora reporta vencido, lo cual no se ha desarrollado gestión alguna, que permita superar el hallazgo detectado.



Así mismo se identificó que la alcaldía local de Fontibón no ha realizado la formulación de un plan de mejora, evidenciando el vencimiento de los términos y de los principios establecidos en el manual para la gestión de planes de mejoramiento en el procedimiento GCNM-002.

4. 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 2021 dirigidos a la Veeduría Distrital, los cuales fueron cargados en la página de la Secretaria Distrital de Gobierno.²

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.”

5. Verificación de la medición de satisfacción de atención al usuario.

De acuerdo con el informe de encuestas de percepción de servicio del mes de junio de 2021, se establecieron los indicadores de percepción y satisfacción, la cual se pudo identificar que se registraron en total 593 encuestas aplicadas por la ciudadanía incluyendo canal presencial y virtual, así como en los niveles central y Local durante el mes de junio.

Calificación de encuestas por canal de atención						
lugar	Número de encuestas	de	Calificación obtenida	Calificación proporcional	porcentaje del total	Puntaje total
Canal virtual	403		3,80	2,58	68%	3,9
Canal presencial	190		4,09	1,31	32%	
Total de encuestas del mes				593	100%	

según los datos expuestos del cuadro expuesto la calificación de los canales de atención es de 3,9 lo cual ubica al Canal Presencial en el rango “Adecuado”.

Calificación de encuestas por lugar de aplicación

² http://www.gobiernobogota.gov.co/tabla_archivos/1010-informes-pqrs-2021



lugar	Número de encuestas	de	Calificación obtenida	Calificación proporcional	porcentaje del total	Puntaje total
Nivel Central	62		5,00	0,52	10,5%	4,4
Localidades	531		4,32	3,9	89,5%	
Totales	593		-	4,39	100%	

De la anterior tabla correspondiente a la calificación de encuestas por nivel de atención correspondiente al mes de JUNIO, en la cual la calificación global es de 4.4 representando un desempeño “Satisfactorio”.

Al respecto, dentro del análisis a los resultados de los indicadores del mes de junio de de 2021, el equipo auditor observa una medición de la satisfacción del ciudadano acorde a los usuarios que efectivamente participan en las encuestas de satisfacción frente a la atención brindada por la entidad.

6. Hallazgos.

1. Incumplimiento de términos de ley de PQRS.

No conformidad por el incumplimiento al Decreto 371 de 210, artículo 3 “**De los procesos de Atención al Ciudadano, los sistemas de Información y Atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital.**” No.1 que establece: “La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y **dentro de los plazos legales.**” (negrilla y subrayado fuera de texto y artículo 5 del Decreto 491 de 2020 que manifiesta: “**Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (I) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (II) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.**”

Lo anterior, se ve reflejado en el incumplimiento de los términos legales exigidos en las respuestas de las peticiones recibidos durante el primer semestre de 2021, en los cuales se observa 10.500 peticiones tramitadas de las cuales más del 50% se contestaron por fuera del término legal tal como se pudo observar Tabla No. 4 – Peticiones tramitadas en el primer semestre de 2021.

Este hallazgo ya se había registrado en el segundo semestre de 2020, producto del informe de seguimiento del primer semestre de 2020, a la fecha han transcurrido 7 meses sin que se



genere acción al respecto que brinde mejoría y depuración de los requerimientos, por lo tanto, se incorpora en el actual plan de mejoramiento como un hallazgo reiterado.

Se hace necesario que se tomen las medidas necesarias con el fin no solo de que se dé respuesta total a los requerimientos del primer semestre de 2021, sino a que se analice y depure la información de las vigencias anteriores, las cuales de acuerdo con la información suministrada presente de igual forma requerimientos sin respuesta de fondo a los ciudadanos o peticionarios. Puesto que esta situación puede traer consigo investigaciones disciplinarias, sanciones y vulneración de derechos de los ciudadanos y/o peticionarios.

PRESENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

La labor fundamental de la Oficina de Control Interno de la Secretaría Distrital de Gobierno, es encaminar a las dependencias auditadas hacia la mejora continua de sus procesos y procedimientos con el diseño de acciones para este propósito; por lo anterior y 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 las NO CONFORMIDADES en el aplicativo Mi Mejora Continua – MIMEC, cuya publicación se encontrará en la página web de la Secretaría distrital de Gobierno. 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.”

7. Conclusiones y Recomendaciones.

1. La Oficina de Atención al Ciudadano tiene como base la herramienta de seguimiento de Bogotá te escucha concerniente al procedimiento, trámite y seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía en el que no es posible calcular u obtener una estadística certera acerca de la ejecución de dicha función, toda vez que no permite identificar la cantidad exacta, trazabilidad y gestión de estos requerimientos, generando incertidumbre respecto a la información brindada. En este sentido la Oficina de Control interno recomienda actualizar, incluir y precisar y difundir en el procedimiento trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía código SAC-P001 versión 3 de 20 diciembre de 2018, lo correspondiente al funcionamiento de la mejora y su articulación con el aplicativo ORFEO Y SDQS, dado que el procedimiento carece de este lineamiento.
2. Se sugiere registrar de manera integral la información en los sistemas de información y herramientas utilizadas en el proceso de servicio a la ciudadanía (ORFEO, SDQS)



3. Se recomienda definir desde la formulación de la matriz de riesgos un análisis claro y completo tanto de la valoración como de los controles a aplicar, de igual forma es necesario que los responsables del monitoreo ejecuten las actividades relacionadas con el seguimiento, ya que esto evitará su materialización.

Es necesario que en el proceso de monitoreo a los riesgos se haga énfasis en la verificación de la aplicación de los controles y la posible materialización, con el fin de que se retroalimente a la entidad y se tomen medidas preventivas en procesos posteriores.

4. Realizar el correspondiente monitoreo y seguimiento a las acciones de mejora registradas en el aplicativo MIMEC, en caso de no haberse ejecutado realizar su programación y de haberse realizado efectuar el reporte y traslado a la Oficina de Control Interno para su revisión y cierre.

En caso de observar que el responsable de ejecución ya no realiza estas actividades o ya no labora en la Alcaldía Local, se deberá solicitar el respectivo traslado de las bandejas en MIMEC, mediante caso HOLA.

Cordialmente,



LADY JOHANNA MEDINA MURILLO

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Diana Carolina Sarmiento Barrera – Profesional -Contratista OCI

Revisó/Aprobó: lady Johanna Medina Murillo – jefe |OCI