



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20181500131593

Fecha: 16-03-2018



Cód.150
Bogotá D.C 16 marzo

MEMORANDO

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

ALCALDES (as) LOCALES

DE: **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

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

Respetados (as) Doctores (as):

Por medio del presente y en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 "*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*" de manera atenta presento el informe al Seguimiento realizado al tratamiento y respuesta dado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) del segundo semestre de la vigencia 2017, interpuestas por la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Gobierno - SDG y las Alcaldías Locales.

Cordialmente,

LADY JOHANA MEDINA MURILLO
Jefe Oficina de Control Interno

Folios: Cinco (5)

Elaboró: Sindy Julieth Tovar Torres Profesional OCI
Aprobó / Revisó: Lady Johana Medina Murillo



SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

**INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO SOBRE LAS QUEJAS,
SUGERENCIAS Y RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE DE 2017**

Ley 1474 de 2011 Artículo 76

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

MARZO DE 2018, BOGOTÁ D.

CONTEXTO

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

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

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

Con base en lo anterior, la Oficina de Control Interno de la Secretaria Distrital de Gobierno presenta el monitoreo y evaluación realizada a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados por la ciudadanía en el segundo semestre de 2017, dando a conocer la gestión dada a la recepción y tramite de las PQRS en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, así como el análisis producto del ejercicio de verificación al procedimiento de registro, reasignación y respuesta en los aplicativos destinados para tal fin por parte del proceso Servicio a la Ciudadanía del Nivel Central y las Alcaldías Locales.

OBJETIVO GENERAL

Monitorear y evaluar por parte de la Oficina de Control Interno el tratamiento dado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas y atendidas por la Secretaria Distrital de Gobierno durante el segundo semestre de 2017, así como la gestión realizada frente a la oportuna respuesta de las PQRS de acuerdo con los tiempos establecidos en la normatividad vigente.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Verificación y análisis de la información reportada por el proceso de Servicio a la Ciudadanía del periodo comprendido entre 01 de julio a 31 de diciembre de 2017
- Monitorear la gestión dada por las dependencias de la Entidad, frente al trámite y respuesta oportuna de las solicitudes
- Realizar trazabilidad de la información registrada en los sistemas de información y herramientas de gestión establecidas en el proceso de "Servicio a la Ciudadanía".

ALCANCE

A través del presente informe se revisará el estado de respuesta frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas y atendidas por Servicio a la Ciudadanía del Nivel Central correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de julio a 31 de diciembre de 2017.

METODOLOGÍA

Para la elaboración del presente informe se tomó como base los reportes generados en Google forms – Reporte preventivo en línea de las (20) Alcaldías Locales y el Nivel Central para validar el estado y los tiempos de respuesta a las PQRS del segundo semestre de 2017 (Se toma con base en la información del Reporte Preventivo del 9 de marzo de 2018). De igual forma se revisan los reportes generados en el sistema de gestión documental en ORFEO y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.

CRITERIOS DE SEGUIMIENTO

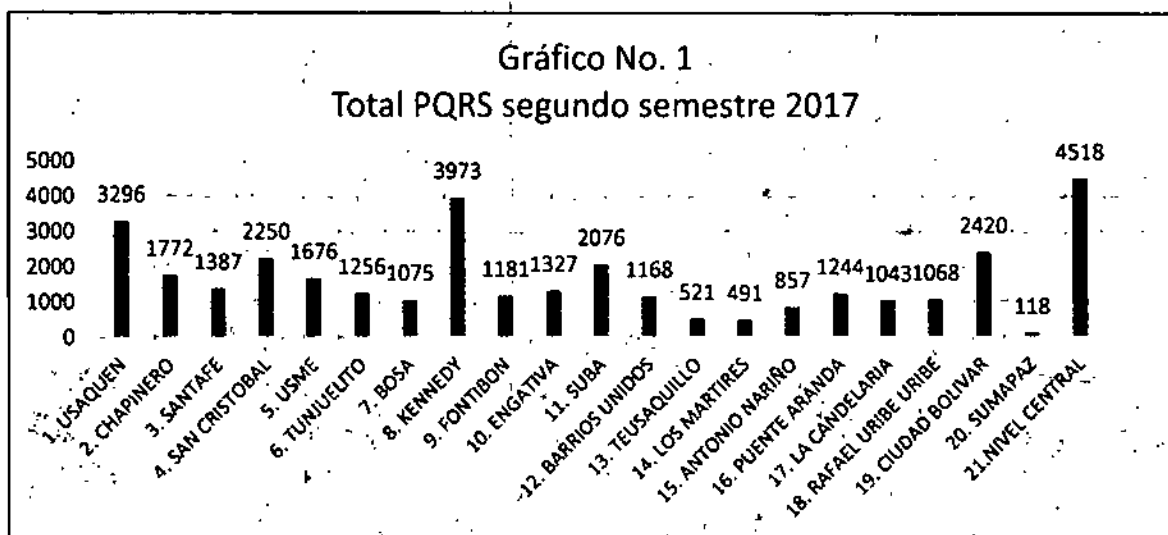
- Decreto 124 de 2016 estrategias para la construcción del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Numeral IV. Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos
- Decreto 1166 de 2016, relacionado con la presentación, tratamiento, radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Resolución 0236 de 2016: Por la cual la Secretaria Distrital de Gobierno de Bogotá designa el (a) Defensor (a) de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Gobierno.
- Circular 053 de 2016. Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá cuyo asunto es Publicación y divulgación de información obligatoria requerida respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado, con relación a la atención de peticiones ciudadanas- ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.
- Circular No. 014 de 2016: La Secretaria Distrital de Gobierno emite circular cuyo asunto es la aplicación encuesta de percepción del servicio.
- Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículos 13, 14, 15,16.
- Decreto 103 de 2015: Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones Título III recepción y respuesta a solicitudes de información pública y otras directrices artículo 16, 17, 18, 19, 20. Título VI seguimiento a la gestión de la información artículo 52 informes de solicitudes de acceso a información.
- Acuerdo 630 de 2015. Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones
- Directiva 015 de 2015. Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción
- Decreto 197 de 2014: Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Ciudadanía de Bogotá
- Ley 1474 de 2011 Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Constitución Política: Artículo 23 toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

RESULTADO GENERAL

1. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas

Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2017, se recibieron a través del Sistema de Quejas y Soluciones-SDQS y lo registrado en el reporte preventivo en línea generado por el proceso Servicio a la Ciudadanía 34.717 requerimientos por los diferentes medios de atención relacionados con la Secretaría Distrital de Gobierno compuestos por derecho de petición de interés particular, derecho de petición interés general, solicitud de información, solicitud de copias, queja, reclamo, sugerencia y felicitación, las cuales presentan la siguiente distribución:

Gráfico Nro. 1 Total PQRS segundo semestre 2017



Fuente: Reporte preventivo google forms- Servicio a la Ciudadanía corte 31 de diciembre de 2017

Se puede observar que el nivel central recibió un total de 4.518 es decir 13,01%, la Alcaldía Local de Kennedy 3.973 (11,44%); Alcaldía Local de Usaquén 3.296 (9,49%); Alcaldía Local de Ciudad Bolívar 2.420 (6,97%); Alcaldía Local de San Cristóbal 2.250 (6,48%); Alcaldía Local de Suba 2.076 (5,97%) para un total de 53,36% y el restante 46,64% corresponde a las demás Alcaldías Locales. A continuación, se presentan la cantidad de PQRS recibidas cada mes por el conjunto de Nivel Central y Localidades:

Tabla No.1 PQRS Recibidas por mes

Tabla No.1 PQRS Recibidas por mes		
Mes	No. Peticiones	Participación
Julio	6905	19,89
Agosto	6133	17,67
Septiembre	6163	17,75
Octubre	5865	16,89
Noviembre	5564	16,03
Diciembre	4087	11,77
Total	34717	100,00

El mes que presento mayor demanda fue julio con 6.905 es decir un 19,89%; seguido de septiembre con 6.163 (17,75%); agosto 6.133 (17,67%), octubre 5.865 (16,89%); noviembre 5.564 (16,03%); y por último diciembre con 4.087 (11,77%) del total recibido.

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

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

Tabla No. 2 Estado de respuesta

Alcaldía	Total Localidad	Respuesta total	En tramite
Usaquén	3296	1060	2236
Chapinero	1772	265	1507
Santafé	1387	845	542
San Cristóbal	2250	1966	284
Usme	1676	1673	3
Tunjuelito	1256	646	610
Bosa	1075	49	1026
Kennedy	3973	2793	1180
Fontibón	1181	1048	133
Engativá	1327	1171	156
Suba	2076	762	1314
Barrios Unidos	1168	13	1155
Teusaquillo	521	482	39
Los mártires	491	425	66
Antonio Nariño	857	573	284
Puente Aranda	1244	351	893
La candelaria	1043	913	130
Rafael Uribe Uribe	1068	150	918
Ciudad Bolívar	2420	2263	157
Sumapaz	118	116	2
Nivel central	4518	4381	137
TOTAL	34717	21945	12772

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

Se puede evidenciar en la tabla No. 2 que del total de requerimientos recibidos en el segundo semestre de 2017 se dio tratamiento a los requerimientos, así:

- **PQRS dentro de términos**

Dentro de los términos, se dio respuesta a 11.494 correspondientes al 33.1% del total recibidas (se puede observar en tabla las cantidades distribuidas entre el nivel central y Alcaldía Locales):

Tabla No. 3 Tiempo Respuesta dentro de término

Alcaldía	0 A 10 días	11 a 15 días
Usaquén	175	110
Chapinero	210	46
Santafé	547	107
San Cristóbal	968	186
Usme	422	515
Tunjuelito	390	113
Bosa	31	4
Kennedy	286	139
Fontibón	179	14
Engativá	154	36
Suba	351	137
Barrios unidos	9	4
Teusaquillo	281	69
Los mártires	204	134
Antonio Nariño	101	1
Puente Aranda	93	18
La candelaria	560	128
Rafael Uribe Uribe	54	27
Ciudad Bolívar	498	169
Sumapaz	94	6
Nivel central	3602	322
Total	9209	2285

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

- **PQRS por fuera de tiempo**

Se dio respuesta a 10.451 solicitudes correspondientes al 30.1% del total recibidas (se encuentran por fuera de términos con rangos por encima de 30 días, encontrando inclusive superiores a 100 días):

Tabla No. 4 Tiempo Respuesta fuera de termino

Alcaldía	16 a 30 días	mayor a 30 días
Usaquén	428	347
Chapinero	9	
Santafé	119	72
San Cristóbal	307	505
Usme	654	82
Tunjuelito	119	24
Bosa	12	2
Kennedy	41	2327
Fontibón	3	852
Engativá	168	813
Suba	187	87
Barrios unidos	0	0
Teusaquillo	78	54

Alcaldía	16 a 30	mayor a 30
Los mártires	80	7
Antonio Nariño	5	466
Puente Aranda	25	215
La candelaria	130	95
Rafael Uribe Uribe	32	37
Ciudad Bolívar	249	1347
Sumapaz	11	5
Nivel central	336	121
Total	2993	7458

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

- **PQRS sin respuesta**

De las 12.772 solicitudes reportadas “en trámite” representadas en 36,78% se presenta a continuación el detalle de los días transcurridos desde su radicación:

Tabla No. 5 Tiempos de las solicitudes en trámite

Alcaldía	mayor a 50 días	mayor a 90 días
Usaquén	888	1348
Chapinero	318	1189
Santafé	242	300
San Cristóbal	219	65
Usme	3	0
Tunjuelito	177	433
Bosa	345	681
Kennedy	845	335
Fontibón	70	63
Engativá	77	79
Suba	418	896
Barrios unidos	315	840
Teusaquillo	21	18
Los mártires	62	4
Antonio Nariño	135	149
Puente Aranda	238	655
La candelaria	38	92
Rafael Uribe Uribe	256	662
Ciudad Bolívar	70	87
Sumapaz	2	
Nivel central	45	92
Total	4784	7988

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

Como se puede observar los trámites sin respuesta presentan un tiempo de más de 30 y 50 días, encontrando incluso requerimientos que superan los 90 y 150 días.

3. Análisis de riesgos del proceso

Se validó la matriz de riesgo del proceso Servicio a la Ciudadanía de la vigencia 2017 cuyo objetivo es atender peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y orientar con calidad y oportunidad a los ciudadanos que demanden de las Secretaría Distrital de Gobierno trámites y servicios a través de sus canales presencial, telefónico, virtual reportando periódicamente la percepción de las personas en relación a la calidad del servicio prestado con el fin de garantizar una adecuada atención a los ciudadanos y ciudadanas y la garantía de sus derechos, por tal motivo se evidencia en matriz de riesgos el proceso se actualizó:

Nombre Riesgo	Control	Análisis y evaluación del riesgo
RI "Respuesta inoportuna a las PQRS interpuestas por la ciudadanía, entidades públicas y privadas"	"Reporte preventivo elaborado por los servidores públicos del proceso"	Riesgos Inherente: ALTO Riesgo residual: MODERADO

Con el análisis realizado en los anteriores numerales, se evidencia que el riesgo se ha materializado, por cuanto se encuentran en un porcentaje importante de requerimientos atendidos por fuera de los tiempos establecidos y otro tanto sin respuesta al cierre de la vigencia.

Por lo anterior el control definido "Reportes preventivos e informes mensuales" no han sido efectivos para evitar que el riesgo se materialice, al revisar el informe preventivo no es actualizado en tiempo real, lo que impide el seguimiento y control efectivos, de otra parte, los informes mensuales presentan las cifras, pero no se evidencia trazabilidad de las acciones tomadas para evitar que los análisis mejoren de un mes a otro.

4. Seguimiento a las recomendaciones

A continuación, se presentan los avances realizados en el segundo semestre de 2017 con respecto a recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno durante el primer semestre de 2017 así:

1. Realizar un diagnóstico al proceso Servicio al Ciudadanía que determine si es eficiente en las unidades organizacionales de la Entidad, con la finalidad de definir un proyecto de reingeniería al proceso que contemple los siguientes puntos:

- Reglas de negocio para toda la Entidad que permitan un desempeño eficiente al momento de gestionar las PQRS
- Definición tanto en el procedimiento como en el aplicativo ORFEO, o el que la entidad disponga para la gestión documental, de las clasificaciones de los requerimientos para identificar claramente lo relacionado con peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, entre otros
- Integrar el reporte preventivo Google Forms dentro del módulo de reportes del sistema ORFEO con la finalidad de unificar las herramientas que brindan soporte a la gestión de las PQRS y asegurar la integridad de la información.
- Establecer controles que permitan determinar la gestión efectiva de cada uno de los requerimientos, con miras a garantizar respuestas de fondo a cada uno de ellos.
- Incluir una actividad de cierre formal del requerimiento en ORFEO para completar la trazabilidad del requerimiento interpuesto por el ciudadano, por ser este sistema de información el repositorio oficial de información de acuerdo con lo establecido en el objetivo del documento 1D-SAC-P001 Procedimiento Trámite a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía.

Se evidenció que en el segundo semestre se mantienen estas observaciones, dado que un no hay consistencia entre la información en ORFEO, SDQS y el Reporte Preventivo. Igualmente, se evidencia la implementación de controles como las mesas de trabajo entre el Defensor del Ciudadano y las distintas Alcaldía Locales, seguimientos desde el nivel central al cumplimiento de procedimientos y políticas de operación y capacitaciones a los encargados de la atención al ciudadano en las localidades, sin embargo, teniendo en cuenta los resultados de análisis de la información, no han sido los mecanismos suficientes para garantizar la eficiencia del proceso de Servicio al Ciudadano.

5. Recomendaciones

1. Es necesario que se establezcan los mecanismos y controles efectivos para garantizar la respuesta oportuna a los requerimientos de la ciudadanía, toda vez que en la validación realizada al segundo semestre de 2017 se evidencia solicitudes que sobrepasan los 225 días, esto implica materialización del riesgo identificado en el proceso "Respuesta inoportuna a las PQRS interpuestas por la ciudadanía, entidades públicas y privadas".
2. Tomando en cuenta que el Reporte Preventivo es la herramienta de gestión en tiempo real para el registro y seguimiento de la atención de los requerimientos (y es alimentada por lo registrado en SDQS y ORFEO), se evidenció que no se está actualizando oportunamente por parte de los responsables de su validación y actualización, de igual forma no se está diligenciando con la calidad (oportunidad, claridad y consistencia con otras herramientas) necesaria para su análisis y seguimiento, tal es el caso de algunos radicados que aparecen en estado en trámite y al verificar la trazabilidad en el aplicativo ORFEO se observan en estado cerrado con respuesta definitiva.
3. Teniendo en cuenta que el ORFEO es el sistema de documentación oficial implementado en la entidad, se requiere que se incluyan en sus bases de datos las tipologías de requerimientos faltantes que coincidan con los tipos de requerimientos establecidos en el SDQS y en el reporte preventivo y se contabilicen automáticamente los tiempos de respuesta.
4. Es necesario contar con la información de reportes del aplicativo ORFEO a tiempo y bajo las especificaciones requeridas para poder validar la oportuna respuesta a las PQRS presentadas por la ciudadanía a la entidad, toda vez que para la realización del seguimiento no se pudo contar con la información del ORFEO ni en tiempo ni en calidad, por lo que no fue sujeto de información válida para el análisis del periodo, lo que impide dar cumplimiento a las políticas de operación del procedimiento "Trámite a los requerimientos presentados por la Ciudadanía" en donde menciona que todo derecho de petición ingresado a través de los canales se tramita a través de la herramienta documental.
5. En la verificación del reporte SDQS (tomado del sistema ORFEO) enviado por la Dirección de Tecnología se tiene un total de 33.219 requerimientos del segundo semestre de 2017, así mismo, se evidencia que dicho reporte presenta 1.179 solicitudes sin número de SDQS, lo que indica que la información del sistema oficial de la entidad no es integra ni consistente y que la herramienta distrital no se está alimentando en su totalidad. Igualmente se evidenció que en el reporte preventivo para el segundo semestre se tiene registro de 34.717 requerimientos recibidos, lo que da un total de 1.420 requerimientos que no se registraron en la herramienta de gestión documental de la entidad (ORFEO).
6. Se requiere actualizar la información reportada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en lo que respecta a la respuesta definitiva de las PQRS toda vez que al realizar algunas validaciones se evidencia que aparece como respuesta definitiva la carta informativa, por lo que se recomienda que los responsables de esta actividad validen estos datos los cuales son de consulta por parte de la ciudadanía, puesto que al realizar cruce con el aplicativo ORFEO se evidencia que la respuesta fue tramitada de fondo.
7. En la verificación del reporte preventivo del segundo semestre de 2017, elaborado por el proceso de Servicio a la Ciudadanía se evidencia que existen 1.507 solicitudes sin número de radicado de entrada en ORFEO, lo que evidencia que no se está gestionando la aplicación del sistema de gestión oficial de la entidad.

Cordialmente,



LADY JOHANNA MEDINA MURILLO