



Bogotá D.C, viernes 19 de agosto de 2022

PARA: Margarita María Díaz Casas
Directora General Dirección General

DE: ANGÉLICA HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ
Oficina de Control Interno

ASUNTO: Entrega Informe semestral - Atención a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias del I semestre 2022.

Con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y lo programado en el Plan Anual de Auditoría vigencia 2022, me permito hacer entrega del informe de seguimiento a atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos del primer semestre de 2022.

Es importante que los responsables del proceso realicen el respectivo análisis sobre la verificación realizada por esta Oficina y si consideran pertinente, establezcan las acciones necesarias y las incorporen en el Plan de Mejoramiento con el acompañamiento de la Oficina de Planeación.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, Arts. 9, lit d) y 11, lit e), este informe será publicado en la página web institucional, ruta Transparencia – Informes de Control Interno

Cordialmente,

ANGÉLICA HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ
Jefe Oficina Control Interno

C/C Martha Lucía Cardona Visbal – Subdirectora de Gestión Corporativa
María del Pilar Maya Herrera - Subdirectora para la Gestión del Centro de Bogotá
César Parra Ortega – Subdirector Artístico y Cultural
Andrés Felipe Albarraçín Rodríguez – Jefe Oficina Asesora Jurídica
Luis Fernando Mejía - Jefe Oficina Asesora de Planeación
*Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

Documento 20221100077583 firmado electrónicamente por:

Angélica Hernández Rodríguez, , Oficina de Control Interno , Fecha firma: 19-08-2022





15:09:52


Revisó: Paula Camila Ronderos Galvis - Oficina de Control Interno

Anexos: Informe semestral - Atención a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias del I semestre 2022.



446767b09e0325070317b009212bbc210a0bd30c34e09bbe1fa1a131e45b03fb




	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento :	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 2


INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	 Radicado: 20221100077603 Fecha: 19-08-2022
----------------------------------	---

NOMBRE DEL INFORME:	Informe semestral - Atención a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias del I semestre 2022.
FECHA:	19 de agosto de 2022
DEPENDENCIA, PROCESO, PROCEDIMIENTO Y/O ACTIVIDAD:	Proceso Servicio al Ciudadano
LIDER DEL PROCESO:	Martha Lucía Cardona Visbal
RESPONSABLE OPERATIVO:	Martha Isabel Rivera Rojas
OBJETIVO:	Verificar que la atención a las PQRSO se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración un informe semestral sobre el particular (Ley 1474 del 2011, artículo 76)
ALCANCE:	1 de enero al 30 de junio de 2022

NORMATIVIDAD APLICABLE:	<p>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”. Artículo 76.</p> <p>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.”</p> <p>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.”</p> <p>Ley 1909 de 2018. “Por medio de la cual se adoptan el estatuto de la oposición política y algunos derechos a las organizaciones políticas independientes.” (Artículo 16).</p> <p>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</p>
--------------------------------	--

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento :	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 2

	<p>económica, social y ecológica.”</p> <p>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 3.</p> <p>Decreto Ley 19 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Artículos 12 y 14.</p> <p>Decreto 197 de 2014 “Por medio de la cual se adopta la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C”. Artículos 14 y 23.</p> <p>Decreto 857 de 2019. “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”.</p> <p>Acuerdo 741 de 2019. “Por el cual se expide el reglamento interno del Concejo de Bogotá, Distrito Capital”. Capítulo VII. Del ejercicio del control político. Artículo 52 y siguientes.”</p> <p>Acuerdo 731 de 2018. “Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones.”</p> <p>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.” Modificado por el Acuerdo 731 de 2018.</p> <p>Circular 120 de 2015 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C; sobre la sostenibilidad y financiación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía.</p> <p>Circular 033 de 2008 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. “Por medio de la cual se define el procedimiento para presentar quejas, reclamos y sugerencias a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.”</p> <p>Circular 007 de 2013 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Sobre el término para respuesta a proposiciones del Concejo</p> <p>Circular 007 de 2017 de la Veeduría Distrital - Asunto: Cumplimiento del Acuerdo 630 de 2015 y de los Decretos Distritales 371 de 2010, 197 de 2014 y 392 de 2015</p> <p>Directiva 004 de 2021. Lineamiento para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales</p> <p>Resolución Interna 199 de 2021. “Por la cual se designa el Defensor de la Ciudadanía en la Fundación Gilberto Álzate Avendaño”.</p>
--	---

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento :	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 2

ACTIVIDADES REALIZADAS:

1. Verificación y análisis de la información aportada como evidencia del I semestre de 2022.
2. Publicaciones en la página web de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Veeduría Distrital.
3. Publicaciones en la página web de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño.
4. Validación del cumplimiento de cada uno de los criterios de la normatividad aplicable en el presente seguimiento.
5. Generación del informe.


RESULTADOS GENERALES:

De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, les corresponde a las oficinas de control interno vigilar la atención de las quejas, sugerencias y reclamos que reciban las entidades públicas y generar un informe semestral sobre esta materia. Así las cosas, la Oficina de Control Interno de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño –FUGA- se permite presentar el informe de verificación, evaluación y análisis al proceso a la gestión de los requerimientos recibidos en la entidad durante el I semestre de la vigencia 2022.

Para el desarrollo de la revisión de las PQRSD tramitadas por la FUGA, se tomó como base la información aportada por el proceso de Servicio al ciudadano; el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, los informes publicados en el link Transparencia de la página web de la entidad, los informes presentados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio y el Sistema de Gestión documental ORFEO.

Según el reporte presentado por el proceso de Servicio al Ciudadano de la entidad, en el primer semestre de 2022 se recibieron un total de 512 peticiones que ingresaron a la entidad por los diferentes mecanismos establecidos para ello. Sobre este universo de peticiones se tomó una muestra aleatoria sobre la cual se verificaron criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad en las respuestas.

Por último, se revisó nuevamente la aplicación de la Directiva 001 de 2021 *“Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante”* y la Directiva 004 de 2021 *“Lineamiento para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales”*; el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG-, la Resolución No. 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones – MINTIC- y la gestión de los riesgos asociados al proceso Atención al ciudadano.

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento :	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 2

(I) ANÁLISIS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD

La Oficina de Control Interno, seleccionó y evaluó un total de 26 peticiones, sobre las cuales se evaluaron los criterios de coherencia, calidad, calidez y oportunidad, que se definen así:

- *Coherencia: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.*
- *Claridad: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se suministre en términos comprensibles para la ciudadanía.*
- *Calidez: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se manifieste a la ciudadanía al dar la respuesta al requerimiento.*
- *Oportunidad: Hace relación a que la respuesta generada por la entidad se emita dentro de los términos legales (según sea el tipo de petición).*

A continuación, se relaciona la muestra aleatoria y los resultados de la evaluación:

Tabla 1

MUESTRA ALEATORIA (5%)					
No.	Radicado	No.	Radicado	No.	Radicado
1	5702022	10	1101372022	19	2224962022
2	55112022	11	1253442022	20	2379392022
3	199662022	12	1357172022	21	2418042022
4	204892022	13	1449082022	22	2425862022
5	372152022	14	1580772022	23	2457192022
6	405882022	15	1628952022	24	2590222022
7	684852022	16	1763502022	25	2666352022
8	843812022	17	1838542022	26	2690332022
9	972012022	18	1911782022		

Fuente: Expediente ORFEO: PQRS - Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias 2022

*Radicado del Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas

Resultados de la evaluación:

La Oficina de Control Interno en el marco del seguimiento a la atención a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias del primer semestre 2022, requirió a la Subdirección de Gestión Corporativa las “*Matrices de peticiones desagregadas del sistema SDQS enero - julio 2022*”, archivo que fue allegado el 08 de agosto de 2022, el cual se procedió a revisar en relación a la muestra aleatoria evidenciándose lo siguiente:

Las peticiones advertidas en el cuadro a continuación no cuentan con el diligenciamiento de las casillas denominadas “*numero radicado entrada*” y “*fecha radicado de entrada*” en la Matriz SDQS, así:


	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento :	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 2

Tabla 2

Número petición
55112022
405882022
2379392022
2425862022

Ahora bien, se evidencia adicionalmente frente a la petición No. 2418042022 se advierte Matriz SDQS que fue radicada mediante Orfeo No. 20227100115632, pero al verificar el traslado fue radicado mediante radicado No. 20222300012392, en este mismo sentido la petición con radicado No. 843812022, reporta en la columna “numero radicado entrada” el No. 20222300003702 pero en realidad se radicó mediante el radicado Orfeo No. 20223000005621, por lo tanto, la información ahí depositada no guarda relación con los registros de la FUGA.

En relación a las siguientes peticiones de la muestra se evidencia que en la Matriz SDQS no se cuenta con la fecha del radicado de salida y en ese sentido el reporte no estaría llevando un control certero del cumplimiento de los términos para la respuesta de las peticiones.


Tabla 3

Número petición sin fecha de radicado de salida	Fecha radicado salida verificada
5702022	14/01/22
55112022	17/01/22
204892022	25/01/2022
1101372022	23/03/2022
1357172022	20/04/2022
1449082022	19/04/2022
1628952022	26/04/2022
1838542022	25/05/2022
1911782022	31/05/2022
2379392022	5/07/22
2418042022	7/07/22
2425862022	21/07/22
2457192022	22/06/22
2666352022	4/08/22
2690332022	1/08/22

Finalmente, en las siguientes peticiones la Matriz SDQS no relaciona un radicado de entrada a Orfeo valido y en uno de ellos la fecha del radicado de entrada tampoco coincide, así:

Tabla 4

Número petición	Número y fecha radicado entrada registrado en el reporte	Número y fecha radicado entrada registrado en Orfeo
199662022	1-2022-650 del 11/01/2022	20222300000242 del 11/01/2022
1911782022	1-2022-14891 del 16/05/2022	20222300009712 del 18/05/2022

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento :	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 2

Por lo anterior es necesario que desde la Subdirección de Gestión Corporativa se analice la pertinencia de requerir al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) dichas inconsistencias.

En relación con la verificación realizada al cumplimiento de los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez de la muestra se evidenciaron los siguientes porcentajes:

Tabla 5

Población	Muestra	Revisados	CRITERIOS	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ
512	26	26	NO CUMPLE	1*	3*	2*	1*
			CUMPLE	25	23	24	25
			% CUMPLIMIENTO	96,15 %	88,46%	92,30%	95,15 %

* Con base en la información reportada en la Matriz SDQS la petición con radicado No. 2590222022, no fue posible verificar los criterios advertidos en el entendido que en la plataforma ORFEO, no se encuentra ni la petición de ciudadano ni la respuesta otorgada se encuentran cargadas en Orfeo.

20222300004152: La petición del ciudadano esta relacionada con las condiciones de participación de la convocatoria Circulación Artes Vivas de la FUGA la misma fue radicada por el peticionario el 10 de marzo de 2022, fecha misma en que cerró la convocatoria en este sentido se evidencia que bajo el criterio de coherencia se pudo complementar la respuesta al usuario argumentarle que la petición no pudo responderse dentro de la vigencia de dicha convocatoria, e informarle pese al cierre de la convocatoria las condiciones de participación.

20222300009042: Se recomienda que se verifique que las respuestas entregadas mediante ORFEO sean regeneradas y se verifique que el numero de radicado y fecha de la respuesta se encuentren en el membrete de la comunicación, en el entendido que el radicado 20223000010981 del 25 de mayo de 2022 no contiene la información señalada, así:




FUNDACIÓN
GILBERTO ALZATE
AVENDAÑO



Bogotá D.C, 25/05/2022

Señora
IVANNA SOLER OSPINA
Bogotá D.C
libranzas@relicoop.net

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento :	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 2

Ahora bien, revisado el contenido de la respuesta se evidencia que la peticionaria, aunado solicita “(...) *efectuar el recorrido con un guía*”, pero frente a ello no se pronuncia la Subdirección Artístico y Cultural, faltando al criterio de coherencia en su respuesta.

20222300000242: Bajo el criterio de claridad se hace necesario que las solicitudes tramitadas mediante correo electrónico también consignen los enlaces para consultar por el ciudadano de oferta artística que adelanta la Fuga, debido a que no se puede asumir que ya cuentan con el conocimiento de los canales de atención y de publicación de la programación de la entidad.

(II) INFORMES DE GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS DISTRITO CAPITAL EN BOGOTÁ TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

El artículo 3, numeral 3 del Decreto 371 de 2010 establece:

Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:

(...)

3) 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.


De la lectura del texto anterior, se destacan dos actividades a cargo del responsable operativo del proceso de atención al ciudadano:

- Registrar la totalidad de las quejas y demás peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Elaborar un informe estadístico mensual de las peticiones y remitirlo a la Secretaría General y a la Veeduría Distrital.

Frente a la primera de ellas, se tomó como fuente los Informes de Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, publicados en el siguiente link <https://secretariageneral.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/peticiones-quejas-reclamos-denuncias-informe>), y que corresponden a la gestión de los meses de enero a junio de 2022.

Tabla 6

MES	Cifras	Diferencia Bogotá Te Escucha –	%
-----	--------	--------------------------------	---

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento :	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 2

			Informe Mensual de PQRS		Cumplimiento Decreto 371/2010
	Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones	Reporte de la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema de Gestión de Peticiones (Ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la Entidad en el Informe Mensual de PQRS	
ENERO	45	45	N.A	N.A	100%
FEBRERO	95	96	1	N.A	98,96%
MARZO	122	122	N.A	N.A	100%
ABRIL	94	0	N.A	94%	0%
MAYO	93	NO REPORTA			0%
PROMEDIO					59,79%*

Nota: El consolidado para el mes de junio aun no se encuentra publicado en el enlace de los Instrumentos de gestión de Información pública de la Secretaria General del Distrito


Se observa lo siguiente frente a la gestión de la entidad:

- Una disminución significativa en el avance del porcentaje de cumplimiento del seguimiento anterior que fue del 100%.
- Un llamado a mejorar a la presentación oportuna del informe mensual de PQRS debido a que para los meses de abril y mayo de 2022 no se realizó.
- Realizar registro de la totalidad de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, debido a que, en los meses de febrero, abril y mayo de 2022 no se realizó en su totalidad.

Se recuerda la responsabilidad que tiene la entidad de realizar el reporte de seguimiento de la totalidad de las peticiones de manera oportuna en cumplimiento de lo exigido en el Decreto 371 de 2010, en este sentido, la no presentación de los informes de los meses de abril y mayo de 2022 denota que existe una falla en la preparación de la información a presentar, por lo que se hace necesario efectuar ajustes en el proceso.

Se recomienda solicitar a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio la capacitación a los servidores y/o contratistas que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha con el propósito mejorar la gestión correspondiente.

En lo que respecta a la segunda obligación, se evidencia en el link Transparencia https://fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes?field_fecha_de_emision_value=2&term_node_tid_depth=167, (nuevo portal de la entidad) que se encuentran publicados los informes del semestre evaluado.

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento :	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 2

Transparencia: 4. Planeación, Presupuesto e Informes

Año 2022 **Categorización** 4.10. Informes sobre accesos **Aplicar**

Agosto de 2022

4.10. Informes sobre acceso a información, peticiones, quejas y reclamos

Título	Fecha	Acción
Informe PQRSD junio 2022	2022-08-05	Descargar

Junio de 2022

4.10. Informes sobre acceso a información, peticiones, quejas y reclamos

Título	Fecha	Acción
Informe PQRSD mayo 2022	2022-06-30	Descargar

Mayo de 2022

4.10. Informes sobre acceso a información, peticiones, quejas y reclamos

Título	Fecha	Acción
Informe PQRSD abril 2022	2022-05-22	Descargar
Informe PQRSD marzo 2022	2022-05-16	Descargar

Abril de 2022

4.10. Informes sobre acceso a información, peticiones, quejas y reclamos

Título	Fecha	Acción
Informe PQRSD Febrero 2022	2022-04-26	Descargar

Marzo de 2022

4.10. Informes sobre acceso a información, peticiones, quejas y reclamos

Título	Fecha	Acción
Informe PQRSD Enero 2022	2022-03-25	Descargar


Febrero de 2022

4.10. Informes sobre acceso a información, peticiones, quejas y reclamos

Título	Fecha	Acción
Informe PQRS - Diciembre 2021	2022-02-23	Descargar

Tabla III

INFORME MES DE REPORTE	FECHA DEL INFORME	RADICADO ORFEO	FECHA DE PUBLICACIÓN WEB
ENERO	MARZO 2022	20222300033093 del 18/03/2022	25/05/2022
FEBRERO	ABRIL 2022	20222300039393 del 20/04/2022	26/04/2022
MARZO	MAYO 2022	20222300044643 del 16/05/2022	16/05/2022
ABRIL	JUNIO 2022	20222300057603 del 22/06/2022	22/05/2022
MAYO	JULIO 2022	20222000068693 del 26/07/2022	30/06/2022
JUNIO	JULIO 2022	20222000069053 del 02/08/2022	05/08/2022

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento :	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 2

Ahora bien, revisados los informes publicados se evidencia que se presentan inconsistencias en las fechas del informe del mes de Mayo de 2022, en el entendido que se publicó el 30 de junio de 2022 en la página web institucional, en el link de Transparencia, pero el informe adjunto fue tramitado a través de Orfeo con una fecha posterior (20222000068693 del 26 de julio de 2022), se recomienda verificar la publicación del informe con el objeto generar interpretaciones erróneas por parte de el usuarios tanto internos como externos que consultan el portal web.

Por lo anterior se reitera la necesidad de ajustar los controles tanto en la preparación, revisión, presentación y publicación de la información tanto interna como externamente.


Además de lo anterior, se verificó la publicación del informe del mes de diciembre de 2021, con base en la observación contenida en el informe anterior (radicado: **20221100027943**) observándose que se encuentra publicado en el nuevo portal de la entidad.

(III) SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS Y MANEJO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA.

Durante el primer semestre del presente año, la entidad recibió informes de seguimiento de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha en los que se analizan y ponen en evidencia deficiencias en términos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad en las respuestas, según lo que se tramita y reporta en el SDQS.

- Radicado 20222300003402: Se hacen observaciones a las siguientes peticiones.
52952022: "...peticiones que contienen información sensible y reservada, en este caso NO deben ser registradas en el Sistema".
78012022: "...corresponde a una oferta de prestación de servicios, en este caso NO deben ser registradas en el Sistema".
- Radicado 20222300005412: Se hacen observaciones a dos peticiones. 2
179682022: "...no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición".
249292022. "... la entidad no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana (E- mail)".
- Radicado 20222300010232: Petición No 1253422022. "...no se encuentra adjunto el documento de res- puesta correspondiente a la petición, puesto que anexan la respuesta a otra petición relacionada con el mismo tema, pero no dan respuesta a las preguntas formuladas en esta petición"

Según lo expuesto anteriormente, se evidencia una mejora en la operatividad del SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, en el entendido que solo el informe correspondiente al mes de marzo, mayo y junio de 2022 no se presentaron observaciones por parte de la Secretaría General

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento :	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 2

de la Alcaldía Mayor de Bogotá en términos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad en las respuestas, no obstante, es necesario fortalecer aspectos tales como:

- ✓ Cargue de documentos tanto de la petición como soportes de respuesta.
- ✓ Tener en cuenta el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, para clasificar correctamente las peticiones que no deben ser registradas en el sistema.

(IV) DIRECTIVA 001 DEL 3 DE MARZO DE 2021 DE LA SECRETARÍA GENERAL Y SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

En desarrollo de lo dispuesto en los artículos 12 y 13 del Decreto Distrital 189 de 2020, se expide la Directiva 001 de 2021 en relación con los esquemas de denuncias y la protección de identidad del denunciante. Se definen en esta Directiva (I) los canales para la recepción de denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, (II) el registro de estas denuncias en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - "Bogotá Te Escucha", recibidas a través de los diferentes canales de atención, (III) el seguimiento de estas denuncias por parte de las Oficinas de Control Interno Disciplinario, (IV) la protección de identidad del denunciante y medidas de protección adicionales.

Canales de recepción de denuncias

En lo que al primer punto se refiere, se definen como canales de recepción de denuncias la línea 195, el SDQS, los puntos de atención al ciudadano presenciales, la Red CADE, las oficinas de correspondencia de las entidades y la página web de las entidades donde debe disponerse de un botón visible para que los ciudadanos puedan presentar denuncias y una guía sobre cuáles son actos de corrupción.

Se verificó la publicación del botón visible para la recepción de denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses en la página web <https://fuga.gov.co/>, con base en la observación contenida en los dos últimos informes (radicado: 20211100072913 y 20221100027943) observándose que se encuentra dentro de los enlaces de interés, así:


Enlaces de interés



||

Sin perjuicio de lo anterior, se recomienda que el enlace se encuentre fijo en la pagina de debido a que al ser aleatoria su búsqueda no lo hace visible de forma permanentemente en la pagina de inicio de la entidad.

Registro de las denuncias

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento :	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 2

Se evidencia que el link de denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses incluido en la página web <https://fuga.gov.co/>, dirige las solicitudes al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - "Bogotá Te Escucha" y que se encuentra dentro de la clasificación de las peticiones la tipología "Denuncias por actos de corrupción", cumpliendo con las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).

Seguimiento a las denuncias

Indica la Directiva que las Oficinas de Control Interno Disciplinario deben remitir a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica Distrital un informe semestral (15 de abril y 15 de octubre) sobre las denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de intereses tramitados a través del SDQS. Además de esto, se exponen las obligaciones de los jefes y profesionales de la Oficina de Control Interno Disciplinario frente a este tipo de denuncias.

En cumplimiento de lo anterior, la Subdirección de Gestión Corporativa con radicado **2022200007641** del día 11/04/2022 remitió el mencionado informe en el que se indica lo siguiente:

"...desde el 15 de octubre de 2021 a la fecha "no se han registrado denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante", por lo tanto, al no haberse presentado casos durante el periodo, no se remite la correspondiente matriz de seguimiento".


Protección de identidad del denunciante

Se define en este punto la obligación de suscribir un compromiso de confidencialidad y no divulgación de información del denunciante y la información suministrada. Se verifica el cumplimiento de esta obligación en documento anexo de radicado Orfeo No. 20221000038053, donde se evidencia la suscripción y remisión de dicho acuerdo.

Medidas de protección adicionales

Se definen en este punto medidas de protección de carácter laboral a cargo de la entidad cuando el denunciante es un funcionario las cuales se suman a las que correspondan a través de la Fiscalía General de la Nación o la Unidad Nacional de Protección según corresponda.

Finalmente, contempla el deber de asistir a las jornadas de capacitación dirigidas a los servidores y contratistas que brindan atención a la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención con la coordinación de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. De igual manera, se define la obligación a las entidades de generar campañas de promoción masiva a través de

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento :	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 2

redes sociales, que tengan como objetivo poner en conocimiento de la ciudadanía los canales dispuestos para la presentación de denuncias, así como información relevante para identificar un posible acto de corrupción.

Se recomienda en este aspecto asistir a las jornadas de capacitación que se convoquen por parte de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía. de igual manera se requiere generar campañas de divulgación para la presentación de denuncias por posibles actos de corrupción o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de interés.

Al respecto se observa en radicado Orfeo No. 20212800086593 capacitación llevada a cabo el día 22/02/2022 sobre el Conflicto de intereses dirigida a los servidores públicos y colaboradores de la entidad, así mismo se evidencia la realización de la capacitación en buenas prácticas en servicio a la ciudadanía llevada a cabo el 25/04/2022 radicado 20222800040443.


Frente a la verificación del tratamiento de peticiones por posibles actos de corrupción, de conformidad con la observación contenida en el informe anterior (radicado: 20221100027943), se verificó en radicado 20222800038843 que la capacitación llevada a cabo el día 07/04/2022 sobre el trámite de derechos de petición abordó el tema de las peticiones por posibles actos de corrupción.

(V) DIRECTIVA 004 DEL 25 DE MAYO DE 2021 DE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

A través de esta directiva se requiere a las entidades para que adopten el ciclo de la gestión de PQRD en redes sociales bajo los siguientes aspectos:

- Identificación de las peticiones recibidas a través de redes sociales
- Solicitud de datos para el registro de las peticiones
- Registro de las peticiones en el SDQS
- Solicitud de aclaraciones si corresponde
- Tratamiento y protección de datos
- Uso de lenguaje claro e incluyente
- Cierre de la interacción

Ahora bien, teniendo a través del enlace “*Canales de Atención a la Ciudadanía*”, que se encuentra cargado la página web <https://fuga.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/punto-de-atencion-y-defensor-del-ciudadano> se informa que la entidad dispone de las redes sociales entre sus canales de atención para la recepción de sus peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones, consultas, solicitud de información y denuncias de actos de corrupción, la Oficina de Control Interno en el marco del seguimiento a la atención a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias del I semestre 2022, requirió al proceso de comunicaciones el reporte de las peticiones recibidas a través de redes sociales dándose término hasta el 16 de agosto de 2022 para su remisión, sin embargo, no se recibió respuesta a la misma.

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento :	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 2

Por lo anterior, no se pudo verificar el cumplimiento de la observación contenida en el informe anterior (radicado: 20221100027943), frente a la coordinación entre proceso Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, ni las acciones de mejora adoptadas para atender las peticiones recibidas por redes sociales en los términos dispuestos en el artículo 8 de la Ley 2080 de 2021 que adiciona el artículo 53 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 9 de la Ley 2080 de 2021 que modifica los incisos primero y segundo del artículo 54 de la Ley 1437 de 2011.

(VI) DEFENSOR DEL CIUDADANO

El artículo 13 del Decreto 847 de 2019 establece que en todas las entidades del Distrito se debe implementar la figura del Defensor del Ciudadano quien debe ser un servidor público del más alto nivel dentro de estructura jerárquica de la entidad.

Mediante Resolución interna No. 199 de 2021 se designa como Defensor de la Ciudadanía al subdirector/a de Gestión Corporativa. Se resalta que mediante este acto administrativo se deroga la Resolución No. 197 de 2018, que regulaba anteriormente esta figura con base en el Decreto 392 de 2015 el cual fue derogado por el Decreto 847 de 2019.


La Subdirección de Gestión Corporativa publicó el informe del Defensor del Ciudadano para el primer semestre de la Vigencia 2022 en el botón de transparencia de la página Web, ubicado en el siguiente vínculo: <https://fuga.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/defensor-del-ciudadano> se evidencia la publicación del informe de la ejecución de las funciones del Defensor correspondiente al periodo enero a junio de 2022. En este documento se da cuenta de las actividades ejecutadas por cada una de las funciones, evidenciándose con ello un cumplimiento óptimo de a las obligaciones a su cargo.

Además de lo anterior, se verificó la actualización del Decreto 392 de 2015 por el Decreto 847 de 2019, con base en la observación contenida en el informe anterior (radicado: **20221100027943**)

Informe Defensor del Ciudadano (Decreto 847 de 2019):


Adjunto	Size
Informe De defensor del ciudadano I Semestre 2022	441.6 KB
Resolución 199 de 2021- Designación Defensor de la Ciudadanía	112.44 KB
Informe Defensor del Ciudadano – julio a diciembre / 2021	572.85 KB
Informe defensor al Ciudadano - Enero a Junio / 2021	403.51 KB
Informe defensor del ciudadano - Enero a Diciembre / 2020	211.1 KB
Informe defensor del ciudadano - Enero a Noviembre / 2019	6.97 MB
Informe defensor del ciudadano - Enero a Junio / 2019	110.3 KB
Informe defensor del ciudadano - Julio a Diciembre / 2018	101.24 KB
Resolución 197 - 2018	111.7 KB
Informe defensor del ciudadano - Enero a Junio / 2018	106.79 KB

(VII) GESTIÓN DE RIESGOS

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento :	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 2

La Entidad identifica en el Mapa de Riesgos por Procesos, 1 riesgo vinculados al Proceso de Servicio al Ciudadano, así:

RIESGO	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	VALORACIÓN DEL RIESGO RESIDUAL	OBSERVACIÓN DE OCI
La posibilidad de afectación reputacional por respuestas a PQRSD que incumplen los criterios de calidad determinados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y adoptados por la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, debido a la falta de planificación en los tiempos de respuesta e inadecuado manejo del sistema Orfeo por parte de las áreas	Riesgo de gestión	<p>1. El Profesional Universitario responsable del área de Atención al Ciudadano efectúa un seguimiento mensual a la calidad en las respuestas a PQRSD emitidas por los funcionarios de la entidad, a través de un informe mensual interno que da cuenta del nivel cuantitativo y cualitativo de cumplimiento de los criterios de claridad, coherencia, calidez, oportunidad y manejo del sistema de las mismas. En dicho documento, también se señalan las malas prácticas detectadas y se imparten recomendaciones puntuales sobre acciones correctivas; este informe se comunica a las áreas misionales y estratégicas a través de la Intranet y ORFEO.</p> <p>2. El Técnico de Apoyo de Servicio al Ciudadano revisa diariamente cuales peticiones están pendientes por dar respuesta en Bogotá te Escucha, consolida la información y la remite al Profesional Universitario de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano, quien hace envío semanalmente por</p>	Bajo	<p>Si bien no se evidencia afectación reputacional, se reitera que para las peticiones radicados No. 20222300000812, 20222300001542, 20222300002922, y 20222300004812, no se pudieron verificar en ORFEO, pues no se encontraban las solicitudes realizadas por los peticionarios, así mismo el radicado 20227100125062 no cuenta con la petición de ciudadano, ni la respuesta otorgada.</p> <p>Los radicados orfeo 20222300004152, 20222300000242 y 20222300004152 presentan observaciones relacionadas con el criterio de coherencia.</p>

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento :	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 2


		correo electrónico de las alertas a los funcionarios competentes así como al jefe de dependencia para su gestión y cierre dentro de los tiempos de ley.		
--	--	---	--	--

Si bien no hay evidencias para concluir que se ha presentado afectación reputacional de la Entidad, teniendo en cuenta el muestreo revisado, es importante que desde el proceso se asegure que los controles formulados son efectivos. Se recomienda revisar las observaciones descritas en el numeral I ANÁLISIS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD y el numeral III SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS Y MANEJO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA que alertan una posible materialización del riesgo, debido a las falencias en la gestión del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.


FORTALEZAS:

1. Cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones ciudadanas en los meses de marzo, mayo y junio de 2022, es del 100% y para dichos periodos tampoco se no presentaron peticiones vencidas.
2. Publicación de la totalidad los informes de gestión mensual de PQRS de la Subdirección de Gestión Corporativa en el link Transparencia de la página web de la entidad.
3. Actualización de la normatividad en la pagina web de la entidad en el link del Defensor del Ciudadano (Decreto 847 de 2019).
4. Elaboración y publicación oportuna de los informes que evidencian la gestión del Defensor del Ciudadano.
5. Se actualizó el riesgo del proceso, se resalta que se identificó teniendo en cuenta el posible incumplimiento de las peticiones, en términos de coherencia, calidad, calidez y oportunidad.

OPORTUNIDADES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES:

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento :	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 2

1. Se recomienda dar cumplimiento integral al Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General cumpliendo con los requisitos de la digitalización de las solicitudes y los documentos de respuesta a las peticiones presentadas por los ciudadanos.
2. Generar las acciones desde Servicio al Ciudadano, con el objeto que el informe estadístico mensual de PQRS dirigido a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio se realice de manera oportuna en cumplimiento del Decreto 371 de 2010, en el entendido que en los meses de abril y mayo de 2022 no se cumplió.
3. Realizar el registro de la totalidad de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, debido a que, en los meses de febrero, abril y mayo de 2022 de conformidad con los Informes de Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, no se realizó.
4. Implementar el control en la preparación, elaboración y presentación de la información que se publica en el link Transparencia de la página web de la entidad, garantizando la coherencia en las fechas de presentación de cargue de la información a la pagina y la información contenida dentro de los documentos descargables.
5. Se recomienda que en la página de inicio de la web de la entidad se encuentre de forma fija el enlace para la recepción de denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses.
6. Se reitera la necesidad de hacer uso adecuado del Sistema Distrital para la Gestión de Petición Ciudadanas - BOGOTÁ TE ESCUCHA- frente al ciclo de radicación, gestión y respuesta de las peticiones, así como de la gestión documental del sistema.
7. Implementar acciones de mejora con el seguimiento interno de la atención a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias con el objeto que se diligencien la totalidad de las casillas de la información, herramienta que facilitará la presentación de informes internos y externos.
8. Asistir a las jornadas de capacitación que brinde Atención a la Ciudadanía con la coordinación de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
9. Revisar las observaciones que pueden generar una posible materialización del riesgo del proceso servicio al ciudadano y asegurar que los controles implementados son efectivos para eliminar causas y mitigar el riesgo.

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento :	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 2

ANGÉLICA HERNÁNDEZ

JEFE OFICINA CONTROL INTERNO

PAULA CAMILA RONDEROS GALVIS

AUDITOR

Documento 20221100077603 firmado electrónicamente por:

Paula Camila Ronderos Galvis, , Oficina de Control Interno , Fecha firma: 19-08-2022
15:06:16

Angélica Hernández Rodríguez, , Oficina de Control Interno , Fecha firma: 19-08-2022
15:25:28

Anexos: Informe



1cff5bc62225f36d6200676e9c161267ffa95115dbb050597128305ec2b894a1