



## MEMORANDO

Bogotá, D.C, 14 de Agosto de 2020

PARA: ADRIANA PADILLA LEAL  
Directora Fundación Gilberto Alzate Avendaño Dirección General

DE: ANGÉLICA HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ  
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Entrega Informe Semestral - Atención a las peticiones, quejas, sugerencias y Reclamos I Semestre 2020.

Respetada Doctora:

Con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción, artículo 76, me permito hacer entrega del Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del I semestre de 2020.

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), éste informe será publicado en la página web institucional, ruta Transparencia - Informes de Control Interno.

Cordialmente,

C/C Martha Lucía Cardona Visbal - Subdirectora de Gestión Corporativa  
Luis Fernando Mejía- Jefe Oficina Asesora de Planeación  
Andrés Albarracín - Jefe Oficina Asesora Jurídica  
Margarita Díaz - Subdirectora para la Gestión del Centro de Bogotá  
César Parra Ortega - Subdirector de Arte y Cultura  
\*Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

Documento 20201100024573 firmado electrónicamente por:

**Angélica Hernández Rodríguez**, Jefe, Oficina de Control Interno , Fecha firma: 14-08-2020 17:56:29

Revisó: Raul Ernesto Lopez Jaramillo - Contratista - Oficina de Control Interno

Anexos: 9 folios, Informe y Anexo 1





2fee8658ff154ae48925b293b012f5643da0f6da4a80b80b28cb5078ce6f5492



	<b>Proceso:</b>	Evaluación independiente		
	<b>Documento:</b>	Informes y/o seguimientos	<b>Código:</b> EI-FT-08	<b>Versión:</b> 1

<b>NOMBRE DEL INFORME:</b>	Informe Semestral - Atención a las peticiones, quejas, sugerencias y Reclamos I Semestre 2020.
<b>FECHA:</b>	14 de agosto de 2020
<b>DEPENDENCIA, PROCESO, PROCEDIMIENTO Y/O ACTIVIDAD:</b>	Proceso Atención al Ciudadano
<b>LIDER DEL PROCESO:</b>	Martha Lucía Cardona Visbal
<b>RESPONSABLE OPERATIVO:</b>	Juan Alfonso Uribe Rozo
<b>OBJETIVO:</b>	Verificar que la atención a las PQRS 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)
<b>ALCANCE:</b>	1 de enero a 30 de junio de 2020

<b>NORMATIVIDAD APLICABLE:</b>	<p><b>Ley 1474 de 2011.</b> “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><b>Ley 1712 de 2014</b> “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><b>Ley 1755 de 2015.</b> “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><b>Ley 1909 de 2018.</b> “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><b>Decreto 491 de 2020.</b> “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.”</p> <p><b>Decreto 371 de 2010.</b> “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”.</p>
--------------------------------	---

	<b>Proceso:</b>	Evaluación independiente		
	<b>Documento:</b>	Informes y/o seguimientos	<b>Código:</b> EI-FT-08	<b>Versión:</b> 1

	<p>Artículo 3.</p> <p><b>Decreto Ley 19 de 2012.</b> 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><b>Decreto 197 de 2014</b> “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><b>Decreto 857 de 2019.</b> “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><b>Acuerdo 741 de 2019.</b> 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><b>Acuerdo 630 de 2015.</b> “Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición en cumplimiento de la Ley <a href="#">1755</a> de 2015 y se dictan otras disposiciones.” Modificado por el Acuerdo 731 de 2018.</p> <p><b>Circular 120 de 2015</b> 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><b>Circular 033 de 2008</b> 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><b>Circular 007 de 2013</b> de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Sobre el término para respuesta a proposiciones del Concejo</p> <p><b>Circular 16 de 2012</b> de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Implementación de procedimiento y actuaciones administrativas en cumplimiento de los (Sic) Dispuesto en el Decreto Ley 019 de 2012.</p> <p><b>Circular 007 de 2017</b> 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><b>Directiva de la Alcaldía Mayor de Bogotá 015 de 2015.</b> <i>Asunto: directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción.</i></p> <p><b>Resolución Interna 197 de 2018.</b> Por la cual se delega y reglamenta la figura del Defensor(a) del Ciudadano(a) en la Fundación Gilberto Alzate Avendaño y se dictan otras disposiciones.</p>
--	--

**ACTIVIDADES REALIZADAS:**

	<b>Proceso:</b>	Evaluación independiente		
	<b>Documento:</b>	Informes y/o seguimientos	<b>Código:</b> EI-FT-08	<b>Versión:</b> 1

1. Verificación y análisis de la información aportada como evidencia del I Semestre de 2020.
2. Verificación de la Información contenida en el servidor de la entidad \\192.168.0.34\documentos\arojas\Mis documentos\CONTROL INTERNO FUGA\2020\INFORMES\PQRS\I Semestre 2020) así como la publicada en las páginas de: Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá (<https://secretariageneral.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/peticiones-quejas-reclamos-denuncias-informe>); Veeduría Distrital (<http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:3838/TCC/>)  
Fundación Gilberto Alzate Avendaño y  
(<http://www.fuga.gov.co/transparencia/estadisticas-pqrs>)  
(<http://www.fuga.gov.co/transparencia/atencion-defensor-ciudadano>)
3. Validación del cumplimiento de cada uno de los criterios de la normatividad aplicable en el presente seguimiento.
4. 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 2020.

Para el desarrollo de la revisión de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes tramitadas por la FUGA durante el primer semestre del año 2019, se tomó como base la información aportada por el responsable operativo del proceso de atención al ciudadano, el Sistema de Quejas y Soluciones (SDQS), 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 la oficina de Atención al Ciudadano de la entidad, se recibieron un total de 365 peticiones que ingresaron a la entidad por los diferentes mecanismos establecidos para ello. En el mes de julio del año en curso, la Oficina de Control Interno entregó el informe de auditoría al proceso de atención al ciudadano, en la cual se hizo una revisión de manera aleatoria a los derechos de petición recibidos durante el primer semestre del año en curso. En ese ejercicio, se hizo un mayor énfasis en las peticiones recibidas durante los meses de enero y abril ya que sobre estos meses se tenía información más integral (Informes de Secretaría General, Bogotá te Escucha, consolidados de reportes del SDQS). Por lo anterior, para el presente informe el alcance del muestro para el análisis de los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad en las respuestas, se hará sobre las peticiones recibidas en los meses de mayo y junio.

	<b>Proceso:</b>	Evaluación independiente		
	<b>Documento:</b>	Informes y/o seguimientos	<b>Código:</b> EI-FT-08	<b>Versión:</b> 1

Por último, se revisará nuevamente la aplicación de la Directiva 015 de 2015 de la Alcaldía Mayor; el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG- y la gestión de los riesgos asociados al proceso de atención al ciudadano.

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

La Oficina de Control Interno, seleccionó y evaluó un total de 36 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 I

MUESTRA ALEATORIA (10%)							
No.	Radicado	No.	Radicado	No.	Radicado	No.	Radicado
1	20202300003932	6	20202300004352	11	20202300005142	16	20201000005842 <b>20202700006891</b>
2	20202300003992	7	20202300004442	12	20202300005292	17	20202300005972
3	20202300004142	8	20202300004482	13	20202300005362	18	20202300006062
4	20202300004192	9	20202300004582	14	20202300005362	19	20202300006172
5	20202300004302	10	20202300004892	15	20202300005502	20	20202300006372

Fuente: Expediente ORFEO: PQRS - Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias 2020

### Resultados de la evaluación:

Población	Muestra 10%	Revisados	CRITEROS	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ
206*	20	20	NO CUMPLE	1	0	0	1
			CUMPLE	19	20	20	19
			<b>% CUMPLIMIENTO</b>	<b>95%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>95%</b>

\*Sumatoria de peticiones de mayo y junio de 2020

En términos generales, se evidencia que la entidad cumple de manera satisfactoria con los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez de las respuestas. En casos

	<b>Proceso:</b>	Evaluación independiente		
	<b>Documento:</b>	Informes y/o seguimientos	<b>Código:</b> EI-FT-08	<b>Versión:</b> 1

particulares se observan los siguientes aspectos a tener en cuenta como oportunidades de mejora:

**Petición 20202300003932:** No obra en ORFEO el texto de la respuesta a la petición ni el anexo en Excel que se observa en el pantallazo del correo remitido de la información.

**Petición 20202300004192:** No se responde de fondo la petición del ciudadano. Se le indica que se pondrá en conocimiento de los ingenieros de la entidad, pero no se observa una respuesta posterior en la que se resuelvan los requerimientos ni se le informe si finalmente logró inscribirse satisfactoriamente en esta convocatoria.

**Petición 20202700006891:** Radicado de respuesta no está incluido en el expediente **202021004900100001E** PQRS - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. 2020.

**Petición 20202300005972:** No obra en ORFEO la respuesta a esta petición.

**Petición 20202300006062:** Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte solicita que la respuesta (concepto técnico sobre proyecto de acuerdo) se remita el día 18/06/2020. El oficio de respuesta es del 19/06/2020. No consta en el expediente el soporte de remisión vía correo electrónico para verificar fecha definitiva de remisión. En todo caso, la respuesta se produjo de manera extemporánea.

Sobre esta solicitud se manifestó desde la Dirección general lo siguiente:

*“Esta solicitud, corresponde a una solicitud de concepto técnico al proyecto de Acuerdo 147 de 2020 "por el cual se reglamenta el voluntariado en el Distrito Capital". Esta solicitud fue radicada en la FUGA el 16 de junio, por lo cual tuvimos muy poco tiempo para que las diferentes áreas de la entidad analizarán el proyecto y así consolidar la respuesta.*

*De esta manera, el documento fue enviado una vez se logró consolidar la información, lo cual ocurrió efectivamente el 19 de julio. Vale la pena mencionar que la FUGA atiende con la mayor celeridad posible las solicitudes de conceptos y demás requerimientos de todas las entidades y ciudadanos. Sin embargo, en ocasiones debido al volumen de trabajo y los tiempos que se requieren para consolidar respuestas -cuando esto involucra a las áreas-, se presentan dificultades. Máximo cuando también ocurre que en ocasiones nos son radicadas de manera informal o con plazos de respuesta muy cortos”.*

**Petición 20202300006372:** Falta de calidez en la respuesta proyectada por la profesional de la Subdirección Artística y Cultural.

## **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 2019 establece:

	<b>Proceso:</b>	Evaluación independiente		
	<b>Documento:</b>	Informes y/o seguimientos	<b>Código:</b> EI-FT-08	<b>Versión:</b> 1

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 2020.

TABLA II

MES	Cifras		Diferencia Bogotá Te Escucha – 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	0	100	100	N/A	0.00%
FEBRERO	1	LA ENTIDAD NO REPORTÓ INFORMACIÓN			
MARZO	72	-	N/A	72	0.00%
ABRIL	28	28	N/A	N/A	100%
MAYO	82	82	N/A	N/A	100%
<b>PROMEDIO</b>					<b>50%</b>

Fuente: Informes de gestión de peticiones ciudadanas Distrito Capital en Bogotá te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Junio aún no se ha publicado.

	<b>Proceso:</b>	Evaluación independiente		
	<b>Documento:</b>	Informes y/o seguimientos	<b>Código:</b> EI-FT-08	<b>Versión:</b> 1

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

- En el mes de enero no se reportaron las peticiones en el SDQS. (Calificación 0%)
- En el mes de febrero la entidad no reportó información. (Sin calificación)
- En el mes de marzo no se reportaron cifras en el informe mensual de PQRS (Calificación 0%)
- En el mes de abril se reportaron las mismas cantidades de PQRS en el sistema y en el informe. Calificación 100%)
- Finalmente, en el mes de mayo también se reportaron las mismas cantidades de PQRS en el sistema SDQS y en el informe. Calificación 100%).

Al respecto, se recomienda fortalecer los controles que permitan garantizar el cumplimiento del deber de remitir el informe mensual estadístico de peticiones a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio. Frente a este aspecto, se configuró un hallazgo en el proceso de auditoría al proceso de atención al ciudadano.

En lo que respecta a la segunda obligación, se evidencia en el link Transparencia <https://fuga.gov.co/transparencia/estadisticas-pqrs>, que tienen publicados los informes estadísticos de los meses de enero a junio de 2020.

### **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.

Tal y como se mencionó en el informe de auditoría al proceso de atención al ciudadano, se reitera en las comunicaciones que existen deficiencias por parte de la entidad en el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas ya que: (I) No anexan la solicitud ciudadana. (II) No se cargan en el sistema las respuestas o sus anexos y (III) Se registran peticiones que no deben registrarse ya que la respuesta se emite inmediatamente.

En el informe del mes de junio, de los 20 requerimientos analizados, el 83% no cumplen algunos de los requerimientos antes mencionados.

Se recomienda a la entidad cargar de manera oportuna en el SDQS las respuestas que se dan a los peticionarios como quiera que, en los criterios de evaluación de la Secretaría General esta falencia estaría generando falta de oportunidad y automáticamente falta de calidez, coherencia y claridad.

Al respecto, se recomienda proponer una mesa de trabajo con la Dirección Distrital de la Calidad del Servicio con el fin de aclarar los criterios de evaluación y así superar los reiterados llamados de atención y bajos resultados en los análisis que no necesariamente

	<b>Proceso:</b>	Evaluación independiente		
	<b>Documento:</b>	Informes y/o seguimientos	<b>Código:</b> EI-FT-08	<b>Versión:</b> 1

muestran la realidad institucional, pero si afectan de manera significativa las calificaciones que en la materia se emiten mensualmente.

## (II) DIRECTIVA 015 DE 2015 DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

Contiene esta disposición dos medidas para que sean implementadas con el fin de optimizar la gestión distrital, en relación con las denuncias y/o quejas que se reciban por posibles actos de corrupción.

- Numeral 1. *...Establecer un procedimiento administrativo para que el (los) servidor(es) encargados de recibir las peticiones del SDQS, en cada entidad distrital, dirijan a las oficinas de control interno disciplinario (o quien haga sus veces) automáticamente las peticiones que se clasifiquen como Denuncia por Actos de Corrupción en el Sistema.*

De acuerdo a la verificación realizada en el SIG - PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, publicados en la Intranet de la entidad, sigue sin evidenciarse un procedimiento administrativo para los casos en que se reciban peticiones por posibles casos de corrupción.

Esta observación se reitera ya que desde el informe anterior no se observa avance alguno que evidencie el proceso de implementación de este procedimiento. El mismo llamado se hizo en el informe de auditoría presentado en el mes de julio.

En relación con las quejas por posibles actos de corrupción, mediante radicado 20202200005531 del 29 de abril de 2020, la Oficina de Control Disciplinario indica que durante el último año no ha recibido denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción.

- Numeral 2: *Atención y capacitación a la ciudadanía respecto del registro de denuncias y/o quejas relacionadas con actos de corrupción en el SDQS.*

Se reitera en este aspecto lo dicho en el informe de la auditoría en el sentido de que no se evidencian campañas de promoción institucional en las que se sensibilice a la ciudadanía frente al uso del SDQS como herramienta de denuncias de posibles actos de corrupción, ni la socialización de las campañas que en el mismo sentido hayan sido desarrolladas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

## (III) MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN –MIPG-

Criterios a evaluar:

- Resolución 3564 de 2015, artículo 6º. Formulario electrónico.** *Los sujetos obligados en cumplimiento del numeral 5º del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto N° 1081 de 2015, deberán desarrollar el formulario electrónico de solicitud de información pública, de acuerdo a los requisitos generales y campos mínimos señalados en el anexo 2 de la presente resolución.*

	<b>Proceso:</b>	Evaluación independiente		
	<b>Documento:</b>	Informes y/o seguimientos	<b>Código:</b> EI-FT-08	<b>Versión:</b> 1

En el link Transparencia, 1.1 Mecanismos para la atención al ciudadano se encuentra publicado un formulario de contacto para la presentación de PQRS con los siguientes campos a diligenciar:

- Nombre completo
- Correo electrónico
- Asunto
- Mensaje

**b) Autodiagnóstico de gestión política de transparencia y acceso a la información. MIPG.** *Información clara y oportuna a las solicitudes que presente la ciudadanía, lo cual incluye todo tipo de petición, queja, reclamo, denuncia o trámite.*

Transparencia pasiva: *Este componente hace referencia a la obligación de toda entidad que maneje recursos públicos de prestar atención de calidad y respuesta clara y oportuna a las solicitudes que presente la ciudadanía, lo cual incluye todo tipo de petición, queja, reclamo, denuncia o trámite.*

Qué se mide: *En este componente se mide la manera en que la entidad está dando respuesta a las solicitudes de la ciudadanía en los términos legales establecidos, el costo que estos tienen, la flexibilidad en los horarios de atención, la sencillez de los pasos necesarios para presentar y tramitar solicitudes, el trato de los funcionarios hacia los ciudadanos y si la entidad cuenta con una dependencia dirigida a la atención ciudadana. Adicionalmente, se requiere establecer el número de solicitud;*

Se observan oportunidades de mejora relacionadas con:

- Ausencia de un procedimiento o lineamiento a través del cual los ciudadanos gestionen la solicitud de información reservada.
- No se observa cómo se informa a los ciudadanos sobre los recursos administrativos y judiciales de los cuales disponen los peticionarios en el evento de no hallarse conforme con las respuestas recibidas.

Estas observaciones son reiteradas ya que las mismas fueron expuestas en los informes anteriores adelantados por la OCI

#### (IV) GESTIÓN DE RIESGOS:

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

RIESGO	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	VALORACIÓN DEL RIESGO RESIDUAL	OBSERVACIÓN DE OCI
--------	--------------------------	----------------------	--------------------------------	--------------------

	<b>Proceso:</b>	Evaluación independiente		
	<b>Documento:</b>	Informes y/o seguimientos	<b>Código:</b> EI-FT-08	<b>Versión:</b> 1

Inoportunidad en la atención de los requerimientos recibidos de la ciudadanía en general	Riesgo de imagen o reputacional	1. El profesional de atención al ciudadano planifica una capacitación semestral con el fin de fortalecer las habilidades de los funcionarios para atender a la ciudadanía. En caso que los funcionarios no puedan asistir se les enviará la presentación por correo electrónico para su conocimiento. Se deja como evidencia las PPT y los correos.	Menor	En el plan de capacitación 2020 versión 2 no se observa la programación de una capacitación semestral en habilidades para la atención a la ciudadanía.
--	---------------------------------	---	-------	--

Fuente: Mapa de Riesgos por Proceso

De acuerdo con lo anterior, no se está atendiendo el control planteado para evitar la materialización del riesgo identificado. Se recomienda incorporar la capacitación planteada en el programa de capacitaciones del segundo semestre de la vigencia.

En términos generales la entidad cumple con lo establecido en la diferente normatividad vinculada a la gestión de las peticiones de la ciudadanía; tal como se detallada en el Anexo 2 **INFORME SEMESTRAL- ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS - I SEMESTRE 2019.**

En el **ANEXO 2 VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO NORMATIVIDAD VIGENTE**, se establecen los criterios y los resultados del seguimiento detallado de cada ítem evaluado, teniendo en cuenta las siguientes convenciones:

<b>CUMPLIMIENTO TOTAL</b>		<b>CUMPLIMIENTO PARCIAL</b>		<b>INCUMPLIMIENTO</b>	
---------------------------	---	-----------------------------	---	-----------------------	---

## FORTALEZAS:

Como resultado del seguimiento efectuado al cumplimiento de la normatividad y gestión realizada a las peticiones que ingresaron a la entidad en el I semestre de la vigencia, se observan los siguientes aspectos positivos, algunos de los cuales se han mantenido desde las evaluaciones anteriores:

1. Cumplimiento integral de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, relacionado con la Oficina de Quejas, Sugerencias y reclamos
2. Se tienen definidos mecanismos de control por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano consistentes en alertas vía correo electrónico para mantener informadas a las dependencias sobre los tiempos para gestionar de manera oportuna las peticiones

	<b>Proceso:</b>	Evaluación independiente		
	<b>Documento:</b>	Informes y/o seguimientos	<b>Código:</b> EI-FT-08	<b>Versión:</b> 1

de los ciudadanos. Sin embargo, se evidencia una oportunidad de mejora que se expone en el capítulo siguiente.

3. Disposición y receptividad del Profesional responsable operativo del Proceso de Atención al Ciudadano, para atender los requerimientos hechos por la Oficina de Control Interno en el marco del seguimiento.

## OPORTUNIDADES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES:

Como resultado de lo observado por la OCI, tanto a los informes presentados por diferentes entes vinculados a la gestión de Peticiones (Veeduría y Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá), como la información publicada directamente por la entidad en su página web e intranet y lo consignado en las listas de verificación aplicadas al responsable operativo del Proceso de Atención al Ciudadano, se evidenciaron las siguientes oportunidades de mejora:

1. Si bien se tienen controles establecidos con el fin de garantizar la oportunidad en la respuesta de las peticiones, se evidenció un caso en el que no se resolvió en los términos requeridos. Por lo anterior, se recomienda establecer controles a nivel de las dependencias o áreas, así como fortalecer las acciones implementadas para reducir el riesgo ya identificado, de tal manera que se minimice su materialización.
2. Se recomienda dar cumplimiento integral al Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General.
3. Se evidencia una oportunidad de mejora consistente en incluir dentro de los registros de la actividad 11 del procedimiento para la atención de la ciudadanía y gestión de PQRS, el informe mensual de PQRS dirigido también a la Secretaría General.
4. Se evidenciaron oportunidades de mejora relacionadas con el cumplimiento integral del Decreto 371 de 2010, específicamente en lo relacionado con:
  - Registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información salvo las expresamente exceptuadas.  
Establecer controles en relación con el reporte de dichos informes a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio ya que, de acuerdo con los reportes mensuales de dicha entidad, la FUGA no presentó la información del mes de febrero de 2020.
  - Diseño de mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos, el defensor del ciudadano y las dependencias de la entidad, para lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos y prevenir la materialización de los riesgos descritos en la matriz.
  - Brindar capacitaciones a los funcionarios encargados de atender la ciudadanía y las funciones del Defensor Ciudadano, así como la divulgación de esta figura dentro de la entidad.

	<b>Proceso:</b>	Evaluación independiente		
	<b>Documento:</b>	Informes y/o seguimientos	<b>Código:</b> EI-FT-08	<b>Versión:</b> 1

- Medición de la percepción ciudadana respecto a la amabilidad de los servidores que atienden a la ciudadanía.
  - Limitaciones para el acceso de personas en condición de discapacidad a la Oficina de Atención al Ciudadano.
5. Se reitera que no se evidencia que se esté informando a los ciudadanos los recursos administrativos con los que dispone en caso de no hallarse conforme con las respuestas recibidas, así como del procedimiento a seguir para realizar la solicitud de información reservada. Se recomienda entonces definir un mecanismo en el que se indique a los peticionarios que cuenta con recursos en caso de no estar conforme con la respuesta recibida, así como el procedimiento a seguir en caso de solicitud de información reservada.
  6. No se evidencia en el Sistema Integrado de Gestión el procedimiento administrativo del que trata la Directiva 015 de 2015 de la Alcaldía Mayor, para la recepción de quejas por posibles casos de corrupción. Se recomienda documentar el procedimiento tomando como base la ruta establecida en el numeral 1 de la misma Directiva definiendo los responsables en cada actividad.
  7. Se recomienda proponer una mesa de trabajo con la Dirección Distrital de la Calidad del Servicio con el fin de aclarar los criterios de evaluación y así superar los reiterados llamados de atención y bajos resultados en los análisis que no necesariamente muestran la realidad institucional, pero si afectan de manera significativa las calificaciones que en la materia se emiten mensualmente.
  8. En relación con el rol del Defensor del Ciudadano, no se evidencian documentos que soporten sus actuaciones en el marco de lo dispuesto en el artículo 14 del Decreto 847 de 2019. Se recomienda que el informe semestral más allá de hacer referencia a la gestión de las peticiones que ingresan a la entidad, detalle las acciones que se adelantan para el cumplimiento de las funciones a su cargo.


<hr/> <b>ANGELICA HERNANDEZ RODRIGUEZ</b> <b>JEFE CONTROL INTERNO (firma)</b>

<hr/> <b>RAÚL ERNESTO LÓPEZ JARAMILLO</b> <b>AUDITOR (firma)</b>

**ANEXO 2 VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO NORMATIVIDAD VIGENTE**

**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 la verificación realizada a los 4 criterios establecidos en el artículo 76, se observa que la entidad los cumple de manera integral. Existe una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver PQRS; la Oficina de Control Interno presenta informes semestrales sobre la gestión realizada por la entidad en el cumplimiento de la normatividad vigente y la página web de la FUGA, a través del link de Transparencia permite el acceso a la ciudadanía a los diferentes mecanismos para presentar sus peticiones.

ARTÍCULO	TÍTULO	CRITERIO	NORMATIVIDAD EQUIVALENTE NACIONAL	NORMATIVIDAD EQUIVALENTE DISTRITAL	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN OCI
<b>ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS</b>		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.		Acuerdo 630 de 2015 Artículo 1		A través del Acuerdo No. 0004 de Octubre 11 de 2017 en los artículos 10 y 11 ,se observa la definición de las siguientes funciones a cargo de la Subdirección de Gestión Corporativa:  <i>10. Administrar los procesos de atención al ciudadano de la Fundación e implementar al interior de la entidad las directrices que sobre el servicio a la ciudadanía imparta la administración Distrital</i>  <i>11. Liderar los procesos para atender, realizar seguimiento, ejercer control y llevar registro de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y consultas – PQRS - que presenten y formulen los ciudadanos a la entidad, dentro del marco normativo vigente y las políticas distritales .</i>  Se evidencia la existencia de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, ubicada en la Calle 10 No. 3-42.
		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.				La Oficina de Control Interno presenta sus informes semestrales sobre el cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con PQRS, cuyo resultado se publica en la página web de la entidad, en el link de Transparencia - Control - Informes de Control Interno:  <a href="http://www.fuga.gov.co/transparencia/informes-de-control-interno-2020">http://www.fuga.gov.co/transparencia/informes-de-control-interno-2020</a>
		En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.				A través del Link de Transparencia (Transparencia y Acceso a la Información Pública) de la página web de la entidad se evidencia la Categoría MECANISMOS DE CONTACTO CON EL SUJETO OBLIGADO, a través del cual se accede a la página de Bogotá Te Escucha (SQDS), se indican los espacios físicos destinados para el contacto con la entidad, se obtiene relación de los teléfonos fijos, correo institucional, correo físico o postal y se accede al Formulario de Contacto. A través de estos mecanismos la ciudadanía puede manifiestar sus comentarios sobre la entidad.
		Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.		Acuerdo 630 de 2015 Artículo 2		En la página web de la entidad, link de Transparencia (Transparencia y Acceso a la Información Pública) se observa en la Categoría INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA, el micrositio 10.9 Mecanismos para presentar quejas y reclamos.  Al inicio del micrositio se precisa lo siguiente: <i>Señor ciudadano:</i> <i>La Fundación Gilberto Alzate Avendaño ha puesto a su disposición los siguientes medios de Atención a la Ciudadanía para la recepción de sus peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción. (Subrayado fuera de texto)</i>

**ANEXO 2 VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO NORMATIVIDAD VIGENTE**

**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

De los 6 criterios establecidos en los artículos 14, 14 numeral 1, 14 numeral 2, 15, 30 y 31 de la citada norma, se observa que la entidad cumple de manera integral 3 de ellos (Artículo 14 numeral 2, artículos 15 y 30) y 3 los cumple parcialmente (Artículos 14, 14 numeral 1 y Artículo 31).

ARTÍCULO	TÍTULO	CRITERIO	NORMATIVIDAD EQUIVALENTE NACIONAL	NORMATIVIDAD EQUIVALENTE DISTRITAL	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN OCI
Artículo 14		<b>Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.</b> Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:				<p>Según el reporte presentado por la oficina de Atención al Ciudadano de la entidad, se recibieron un total de 365 peticiones que ingresaron a la entidad por los diferentes mecanismos establecidos para ello. En el mes de julio del año en curso, la Oficina de Control Interno entregó el informe de auditoría al proceso de atención al ciudadano, en la cual se hizo una revisión de manera aleatoria a los derechos de petición recibidos durante el primer semestre del año en curso. En ese ejercicio, se hizo un mayor énfasis en las peticiones recibidas durante los meses de enero y abril ya que sobre estos meses se tenía información más integral (Informes de Secretaría General, Bogotá te Escucha, consolidados de reportes del SDQS). Por lo anterior, para el presente informe el alcance del muestro para el análisis de los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad en las respuestas, se hará sobre las peticiones recibidas en los meses de mayo y junio. Al respecto, se encontró lo siguiente:</p> <p>Petición 20202300003932: No obra en ORFEO el texto de la respuesta a la petición ni el anexo en Excel que se observa en el pantallazo del correo remitido de la información.</p> <p>Petición 20202300004192: No se responde de fondo la petición del ciudadano. Se le indica que se pondrá en conocimiento de los ingenieros de la entidad, pero no se observa una respuesta posterior en la que se resuelvan los requerimientos ni se le informe si finalmente logró inscribirse satisfactoriamente en esta convocatoria.</p> <p>Petición 20202700006891: Radicado de respuesta no está incluido en el expediente 202021004900100001E PQRS - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. 20.</p> <p>Petición 20202300005972: No obra en ORFEO la respuesta a esta petición.</p> <p>Petición 20202300006062: Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte solicita que la respuesta (concepto técnico sobre proyecto de acuerdo) se remita el día 18/06/2020. El oficio de respuesta es del 19/06/2020. No consta en el expediente el soporte de remisión vía correo electrónico para verificar fecha definitiva de remisión. En todo caso, la respuesta se produjo de manera extemporánea.</p> <p>Petición 20202300006372: Falta de calidez en la respuesta proyectada por la profesional de la Subdirección Artística y Cultural.</p>
Artículo 14. Numeral 1		Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.				<p>De conformidad con la base de datos suministrada como evidencia por la Oficina de Atención al Ciudadano, se observa que durante el periodo evaluado se recibieron 8 solicitudes de información. En la muestra revisada para el presente informe, se verificó el cumplimiento satisfactorio del término previsto para la respuesta de este tipo de peticiones.</p>

Artículo 14. Numeral 2		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 (30) días siguientes a su recepción.				De conformidad con la base de datos suministrada como evidencia por la Oficina de Atención al Ciudadano, se observa que durante el periodo evaluado no se recibieron peticiones de este tipo.
Artículo 15		<b>Presentación y radicación de peticiones.</b> Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.				<p>De conformidad con la base de datos suministrada como evidencia por la Oficina de Atención al Ciudadano, se observa que durante el periodo evaluado se recibieron 40 peticiones vía telefónica.</p> <p>la entidad tiene el deber dejar constancia y radicar toda petición verbal (presencial, telefónica o por medios tecnológicos) que se reciba por cualquier medio idóneo. Al respecto, en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá frente a las peticiones verbales permite que, cuando las mismas se resuelvan en el primer nivel de servicio de manera inmediata, no sean registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.</p> <p>La entidad tiene implementado el documento excel REGISTRO DE PQRS RECIBIDOS TELEFONICOS - PRESENCIALES (ATC-FT-01 Versión 1) a través del cual se deja constancia de las peticiones recepcionadas a través de estos medios.</p> <p>En el informe de auditoría presentado en el mes de julio se indicó lo siguiente: El mismo artículo (2.2.3.12.3 ) se indica que la constancia de recepción de un derecho de petición verbal debe contener un número de radicado o consecutivo, la fecha y hora de recibido, el nombre del solicitante con documento de identidad y la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones, el objeto de la petición, las razones en las que fundamenta la petición, los documentos que se anexan para iniciar la petición, la identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición y la constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.</p> <p>• Al respecto, la entidad tiene implementado el formato AC-FT-01 Instrumento de control a la gestión PQRS Versión2, en el cual registra las peticiones verbales que ingresan a la entidad; una vez se comparan los aspectos a diligenciar con lo requerido en la norma, se tiene lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No se observa el documento de identidad del peticionario.</li> <li>2. No se plasma la hora de recepción de cada petición.</li> <li>3. No se incluye la dirección física o electrónica del peticionario</li> <li>4. El objeto de la notificación es genérico lo que no permite especificar detalladamente la petición ni las razones en que la fundamenta</li> </ol> <p>El artículo 2.2.3.12.4 ibídem indica que cuando la respuesta a una petición verbal se conceda por la misma vía, se deberá indicar de manera expresa el sentido de la respuesta en la respectiva constancia de radicación. Sin embargo, en el formato implementado por la entidad, no se observa que se consigne el sentido de la respuesta para estos casos.</p>

Artículo 30		<p><b>Peticiones entre autoridades.</b> Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.</p>			<p> De conformidad con la base de datos suministrada como evidencia por la Oficina de Atención al Ciudadano, se observa que durante el periodo evaluado se recibió 1 petición entre autoridades que fue contestada fuera del término previsto para ello:</p> <p>Petición 20202300006062: Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte solicita que la respuesta (concepto técnico sobre proyecto de acuerdo) se remita el día 18/06/2020. El oficio de respuesta es del 19/06/2020. No consta en el expediente el soporte de remisión vía correo electrónico para verificar fecha definitiva de remisión. En todo caso, la respuesta se produjo de manera extemporánea.</p>
Artículo 31		<p><b>Falta disciplinaria.</b> La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.</p>			<p> De acuerdo a la lista de verificación aplicada al responsable operativo del Proceso de Atención al Ciudadano, no se presentó ninguna situación que corresponda a lo indicado en el criterio evaluado. No obstante, de conformidad con el resultado de la verificación de los criterios establecidos en el artículo 14 y en el artículo 14 Numeral 1 de la presente norma.</p>

**ANEXO 2 VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO NORMATIVIDAD VIGENTE**

**DECRETO 371 DE 2010**

Artículo 3º DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL Números 1 al 7

Teniendo en cuenta que la norma establece 7 criterios, se evidencia un cumplimiento parcial de la misma por cuanto 4 de ellos no se cumplen de manera integral.

ARTÍCULO	TÍTULO	CRITERIO	NORMATIVIDAD EQUIVALENTE NACIONAL	NORMATIVIDAD EQUIVALENTE DISTRITAL	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN OCI
Artículo 3. Numeral 1		1 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.				<p>De conformidad con la verificación realizada por el equipo auditor a una muestra seleccionada de 20 peticiones, se observa que en una de ellas no se responde fondo 20202300004192, una se respondió de manera extemporánea 20202300006062, y una en la que faltó calidez en la redacción de la respuesta 20202300006372.</p> <p>Teniendo en cuenta el resultado de la lista de verificación aplicada al responsable operativo del del Proceso de Atención al Ciudadano, se observa que durante el I Semestre de la vigencia no se adelantaron en la entidad actividades encaminadas a la capacitación y actualización de los servidores encargados de la atención al ciudadano, aplicar encuestas de percepción de la ciudadanía e implementar herramientas que permitan hacer seguimiento a la calidad de las respuestas.</p> <p>Por otra parte, 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.</p> <p>Resulta particularmente llamativo el informe del mes de junio, ya que, de los 20 requerimientos analizados, el 83% no cumplen algunos de los requerimientos antes mencionados.</p>
Artículo 3. Numeral 2		2 El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.				<p>De conformidad con el Mapa de Procesos de la entidad, publicado en la intranet de la misma (<a href="http://intranet.fuga.gov.co/mapa-de-procesos">http://intranet.fuga.gov.co/mapa-de-procesos</a>) se observa que el Proceso de Atención al Ciudadano se encuentra ubicado en el nivel de VITALES (Misionales). Versión aprobada en Comité Directivo de Junio 29 de 2018, con lo cual se cumple lo normado.</p> <p>Respecto a quien funge como Defensor del Ciudadano, de conformidad con lo establecido en la Resolución Interna 197 de 2018, es el(la) Subdirector(a) Corporativo(a), conforme lo anterior se da cumplimiento a lo normado.</p> <p>Por otra parte, si bien se cumple con la existencia formal y física de la oficina o función de quejas y reclamo; no se aporta evidencia de la divulgación realizada por la entidad respecto a la existencia formal de la figura del defensor ciudadano, así como de las actualizaciones o capacitaciones realizadas durante el I semestre de la vigencia al servidor responsable operativo del Proceso de Atención al Ciudadano y del Defensor del Ciudadano.</p>
Artículo 3. Numeral 3		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. La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.				<p>Durante los meses de enero, abril y mayo se reportaron el 100% de las peticiones recibidas, razón por la cual, la calificación fue del 0%.</p> <p>La entidad no cumplió con el deber de reportar información a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio relacionada con las peticiones registradas en el sistema SDQS en mes de febrero de 2020.</p> <p>En el mes de marzo no se tienen cifras del reporte por parte de la entidad, razón por la cual, la calificación fue del 0%.</p> <p>Al respecto, se recomienda fortalecer los controles que permitan garantizar el cumplimiento de la remisión del informe mensual estadístico de peticiones a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio. Es de recordar que para el proceso de atención al ciudadano se tienen identificados tres riesgos que pueden afectar su ejecución, entre los que se encuentra precisamente la "presentación extemporánea de informes de atención al ciudadano a entes externos".</p>

Artículo 3. Numeral 4		4 El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.				A través de la gestión realizada por el responsable operativo del Proceso de Atención al Ciudadano, se evidencia que la entidad cuenta con mecanismos para la coordinación oportuna y efectiva de la respuesta a requerimientos ciudadanos, los cuales corresponden a la implementación de alertas, procedimientos y planillas.
Artículo 3. Numeral 5		5 La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.				<p>En la auditoría realizada al proceso de atención al ciudadano se hicieron observaciones y recomendaciones a la infraestructura física, las cuales se transcriben a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La localización del punto de servicio dentro del edificio presenta oportunidades de mejora relacionadas con su accesibilidad (Decreto 470 de 2007 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Artículo 29)</li> <li>• El auditorio no permite el acceso a través de rampas; tiene escaleras y un ascensor que si bien permiten acceder a la puerta del mismo no garantiza el acceso a su interior. Las salas de exposición que están ubicadas en la casa principal patrimonial no permite un acceso adecuado y seguro en silla de ruedas a salas como la de los espejos y las otras dos salas en el corredor de la casa – 2º. piso. (Decreto 470 de 2007 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Artículo 29 y Ley 1618 de 2013 Artículo 14 Acceso y Accesibilidad)</li> <li>• Se observa que no todos los espacios de circulación cuentan con un mínimo de 1.20 m que permita el paso en sillas de ruedas (Decreto 470 de 2007 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Artículo 29 y Ley 1618 de 2013 Artículo 14 Acceso y Accesibilidad)</li> <li>• El horario de atención está ubicado por el acceso principal de la calle 10, no obstante, no se brinda esta información por la entrada del muelle (Carrera 3) por donde actualmente es mayor la afluencia de ciudadanos.</li> <li>• La señalización para evacuación en caso de emergencia no es visible fácilmente, tiene un tamaño reducido.</li> <li>• Respecto a la información publicada en las carteleras, de conformidad con lo indicado por el responsable operativo en la aplicación de la lista de verificación, la cartelera ubicada en la sede principal en el patio de la pileta, se encuentra deteriorada y desactualizada; y la información que se proyecta en las carteleras digitales no muestra suficiente información relacionada con la Atención al Ciudadano.</li> <li>• Respecto a temas como iluminación, ventilación, organización y señalización interna y externa del punto de atención al ciudadano, de acuerdo al resultado de la lista de verificación aplicada al responsable operativo del proceso, esta es regular; específicamente, en el tema relacionado con la organización se señala que las oportunidades de mejora se generan por cuanto el espacio físico se comparte con el área de gestión documental, por lo que hay archivadores y otros elementos que no corresponden propiamente a Atención al Ciudadano.</li> </ul>
Artículo 3. Numeral 6		6. La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.				<p>De acuerdo a la información presentada por el responsable operativo del Proceso de Atención al Ciudadano, se observa que del registro de las peticiones que ingresan a la entidad un 100% se realiza a través del SDQS.</p> <p>Es importante precisar que la operación continua, eficiente y efectiva del SDQS no es responsabilidad de la FUGA ya que su administración corresponde a la Alcaldía Mayor de Bogotá. Pero, si es deber de la entidad el cargue de las peticiones y su trámite a través de esta plataforma.</p>
Artículo 3. Numeral 7		7 La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.				<p>Se observa que la entidad designó formalmente para asistir a las reuniones de la Red al servidor de mas alto de nivel en la Oficina de Atención al Ciudadano.</p> <p>De igual manera y de a la verificación realizada por el equipo auditor a la página de la Veeduría Distrital - <i>Link Colibri Seguimiento a Compromisos</i>, se observa que la entidad no tiene compromisos en curso resultado de recomendaciones realizadas por la RED (<a href="http://colibri.veeduridistrital.gov.co/compromisos?entidad=19&amp;sector=All&amp;temas=All">http://colibri.veeduridistrital.gov.co/compromisos?entidad=19&amp;sector=All&amp;temas=All</a>) se observa que la entidad no tiene establecidos compromisos en curso</p>

**ANEXO 2 VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO NORMATIVIDAD VIGENTE**

**DECRETO 847 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

**Resolución Interna 197 de 2018**

Por la cual se delega y reglamenta la figura del Defensor(a) del Ciudadano(a) en la Fundación Gilberto Alzate Avendaño y se dictan otras disposiciones

De conformidad con la respuesta dada a la lista de verificación del servidor que funge como Defensor del Ciudadano, se observó que la entidad de manera general cumple con las disposiciones establecidas en el Decreto. No obstante lo anterior, se evidencian oportunidades de mejora relacionadas con la gestión documental de las actividades desarrolladas en los periodos evaluados, que permitan de manera específica dar cuenta de la ejecución de cada uno de los criterios establecidos en la norma.

ARTÍCULO	TÍTULO	CRITERIO	NORMATIVIDAD EQUIVALENTE NACIONAL	NORMATIVIDAD EQUIVALENTE DISTRITAL	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN OCI
DECRETO 842 de 2019. Artículo 13		En todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, realizada por el representante legal.				Mediante Resolución No. 197 de 2018 se designó la figura del defensor del ciudadano en la Fundación Gilberto Alzate Avendaño en cabeza del Subdirector(a) de Gestión Corporativa.
DECRETO 842 de 2019. Artículo 14, numeral 1		Funciones del Defensor de la Ciudadanía. 1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.				Con el fin de verificar el cumplimiento de esta y las demás funciones acargo del defensor del ciudadano en la Entidad, se entra a valorar el informe presentado por el Defensor del Ciudadano, que para el caso concreto, el más reciente que se encuentra publicado es el del mes de noviembre de 2019. Es preciso advertir que para esa fecha aún se encontraba vigente el Decreto 392 de 2015 que como función similar establecía: <i>Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento</i> Según se observa en dicho informe, el defensor del Ciudadano constata que la estructura del proceso de atención al ciudadano está acorde con el Manual Distrita de Servicio a la Ciudadanía.
DECRETO 842 de 2019. Artículo 14, numeral 2		Funciones del Defensor de la Ciudadanía. 2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.				Según la información recibida del responsable operativo del proceso de atención al ciudadano: <i>Dentro de las obligaciones del contratista de apoyo a la gestión del proceso de atención al ciudadano se deriva la de garantizar la atención oportuna a las peticiones ciudadanas recibidas, así como la atención y actualización permanente de los diferentes canales y sistemas de atención e información a la ciudadanía.</i> Se recomienda documentar la gestión realizada en el informe semestral del Defensor del Ciudadano.
DECRETO 842 de 2019. Artículo 14, numeral 3		Funciones del Defensor de la Ciudadanía. 3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.				Si bien se presenta el informe del defensor del ciudadano en el que se da cuenta de las cifras relacionadas con las peticiones, se considera necesario profundizar más en el analisis de las respuestas, el cumplimiento de los criterios, la utilización de la herramienta SDQS y las evaluaciones que presenta de manera mensual la DirecciónDistrital de Calidad del Servicio.

DECRETO 842 de 2019. Artículo 14, numeral 4		Funciones del Defensor de la Ciudadanía. 4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.				No se tiene evidencias del cumplimiento de esta función por parte del Defensor del Ciudadano.
DECRETO 842 de 2019. Artículo 14, numeral 5		Funciones del Defensor de la Ciudadanía. 5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.				No se tiene evidencias del cumplimiento de esta función por parte del Defensor del Ciudadano.
DECRETO 842 de 2019. Artículo 14, numeral 6		Funciones del Defensor de la Ciudadanía. 6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.				Se evidencia la presentación del informe del año 2019. Se recomienda que el informe de la presente vigencia incorpore los aspectos exigidos en este Decreto.
Resolución Interna 197 de 2018 Artículo 40. Numeral 1		Actuar como vocero de los ciudadanos y usuarios en general, ante la Fundación para la protección de sus derechos.				En el informe semestral presentado por el Defensor del Ciudadano se concluye que: " <i>De acuerdo al análisis de la información registrada en el periodo del presente informe, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño ha venido cumpliendo con los requisitos establecidos en el Decreto 197 de 2014 "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.", y se ha focalizado en garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para la ciudadanía, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos). Así mismo, la interlocución y comunicación efectivas entre la entidad y el ciudadano, incentivando la creación de mecanismos de participación y coordinación en sus diferentes instancias.</i> "  Se recomienda documentar en mayor medida las actuaciones del Defensor del Ciudadano en el marco sus funciones asignadas en el Decreto 847 de 2019.
Resolución Interna 197 de 2018 Artículo 40. Numeral 2		Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita los requerimientos o quejas individuales que los ciudadanos y ciudadanas presenten por el posible incumplimiento de las normas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que presta la Fundación. Asimismo, las controversias que se generen en las relaciones entre la Fundación y sus usuarios.				Según la información recibida del responsable operativo del proceso de atención al ciudadano: <i>En el periodo auditado no se presentaron solicitudes por parte de la ciudadanía al Defensor del Ciudadano.</i>
Resolución Interna 197 de 2018 Artículo 40. Numeral 3		Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones — SDQS				La entidad cuenta con mecanismos de control para que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos. Se recomienda documentar la gestión realizada al respecto por parte del Defensor del Ciudadano.

<p>Resolución Interna 197 de 2018 Artículo 4o. Numeral 4</p>	<p>Dirigir, en cualquier momento, recomendaciones a la Dirección General de la Entidad, recomendaciones, Propuestas y peticiones relacionadas con la actividad propia de la Fundación y, que a su juicio, puedan mejorar, facilitar, aclarar o regular las relaciones, la correcta prestación del servicio, la seguridad y la confianza que debe existir entre la Administración y sus usuarios.</p>				<p>En el informe presentado por el Defensor del Ciudadano enero - noviembre de 2019 se indica que: <i>De acuerdo al análisis de la información registrada en el periodo del presente informe, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño ha venido cumpliendo con los requisitos establecidos en el Decreto 197 de 2014 "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio ala Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.", y se ha focalizo en garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para la ciudadanía, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos). Así mismo, la interlocución y comunicación efectivas entre la entidad y el ciudadano, incentivando la creación de mecanismos de participación y coordinación en sus diferentes instancias.</i> la OCI recomienda documentar la gestión adelantada ante la Dirección de la Fuga , respecto a las recomendaciones, propuestas y peticiones relacionadas con al actividad de la entidad, conforme lo establece el criterio evaluado.</p>
<p>Resolución Interna 197 de 2018 Artículo 7</p>	<p>En el período auditado se presento alguna solicitud por parte de la ciudadanía al Defensor del Ciudadano.  De ser afirmativa la respuesta por favor indicar la gestión realizada como Defensor del Ciudadano para su resolución.</p>				<p>Según la información recibida durante la auditoría al proceso de atención al ciudadano. En el periodo no se presentaron solicitudes por parte de la ciudadanía al Defensor del Ciudadano.</p>

**ANEXO 2 VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO NORMATIVIDAD VIGENTE**

**Procedimiento Administración de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (AC-PC-01) Versión 7 del**

**30/04/2020**  
 Se realizó la evaluación de 7 criterios establecidos en el procedimiento, relacionados con Políticas de Operación y Actividades, sobre las cuales, se observó un cumplimiento general de las mismas, sin embargo se evidenciaron algunas oportunidades de mejora.

ARTÍCULO	TÍTULO	CRITERIO	NORMATIVIDAD EQUIVALENTE NACIONAL	NORMATIVIDAD EQUIVALENTE DISTRITAL	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN OCI
Procedimiento Administración de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (AC-PC-01) Versión 7 del 30/04/2020		<b>Política de Operación: 2.</b> Desde el proceso de Atención al Ciudadano se administra el correo electrónico institucional atencionalciudadano@fuga.gov.co, el chat virtual a través de la pagina web institucion y se articulara con el area de Comunicaciones de la Entidad los requerimientos allegados a través de las redes sociales los cuales serán radicados tanto en el SGDEA/Orfeo como en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS para su gestión.				<p>Según se pudo evidenciar que el canal de atención atencionalciudadano@fuga.gov.co es operado por el área de atención al ciudadano. Según el reporte consolidadode quejas y peticiones del semestre, no se han recibo solciitudes a través de las redes sociales de la entidad.</p> <p>Se reitera la necesidad de garantizar que todas las peticiones que ingresen por el correo electrónico, sean cargadas y gestionadas en el SDQS.</p>
Procedimiento Administración de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (AC-PC-01) Versión 7 del 30/04/2020		<b>Política de Operación: 9.</b> El buzón de sugerencias de las diferentes sedes se debera revisar periódicamente y los requerimeintos allí depositados serán radicados tanto en el SGDEA/Orfeo como en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS para su gestión.				<p>De acuerdo a la verificación realizada durante la auditoría al proceso de atención al ciudadano, se observó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El buzón de sugerencias ubicado en la entrada de la Biblioteca por la calle 10 actualmente no es visible por las obras que se están llevando a cabo en la sede, dentro del punto de atención al ciudadano y por la entrada del muelle no hay buzones de sugerencias.</li> <li>• El formato de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (AC-FT-02) Versión 4, no se encuentra disponible en el buzón de sugerencias; de acuerdo a lo informado por el responsable operativo del proceso, su uso poco frecuente motivo a mantener los formatos en la Oficina de Atención al Ciudadano para no desperdiciar el material de impresión de los mismos.</li> </ul>

<p>Procedimiento Administración de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (ATC-PD-01) Versión 6 del 17/12/2018</p>		<p><b>Política de Operación: 12.</b> Las llamadas telefónicas y la atención personalizada serán registradas en el formato ATC-FT-01 Registro de PQRS recibidos Telefónicos – Presenciales, los cuales serán también registrados en el SGDEA/Orfeo como en el SDQS para su gestión.</p>			<p>De acuerdo al indicado en la aplicación de la lista de verificación realizada al responsable operativo del Proceso de Atención al Ciudadano, esta política se ejecuta con las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* El registro se diligencia en la Casa Amarilla por la persona que tiene asignado el PBX de la entidad.</li> <li>* La información se recoge cada que se llena la planilla (20 registros) se entrega al responsable de peticiones, gestión que puede ser diaria o semanal conforme se cumplan 20 registro.</li> <li>* Cuando lo temas no son de pleno conocimiento de la persona que recepciona la llamada, la redirecciona a la oficina de atención al ciudadano.</li> <li>* Lo ideal es que las solicitudes de carácter verbal sean resueltas en ese mismo momento en cumplimiento del principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública.</li> </ul> <p>Conforme lo anterior se observa que, como el registro no se hace de manera diaria, las peticiones ingresan al SDS en el momento en que se recoge la planilla, con lo cual los tiempos de registro de ingreso no son reales; no obstante lo anterior, como la respuesta se da de manera inmediata los terminos de las mismas se ajustan a lo normado. Es preciso recordar que, de acuerdo con el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, cuando las peticiones verbales se resuelven de manera inmediata, NO deben ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.</p> <p>Es necesario garantizar el cumplimiento de lo regulado en el Decreto 1166 de 2016, tal y como se expuso en el informe de auditoría al proceso de atención al ciudadano presentado en el mes de julio de 2020.</p>
<p>Procedimiento Administración de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (AC-PC-01) Versión 7 del 30/04/2020</p>		<p><b>Actividad 3:</b> Revisar si el requerimiento es de competencia de la entidad, de lo contrario se deberá informar al peticionario el proceso a seguir y/o orientar a donde dirigirse para radicar su requerimiento. Nota: la entidad está en capacidad de registrar requerimientos de misionalidad de otras entidades distritales a través del SDQS realizando el respectivo traslado. P.C: El auxiliar administrativo a cargo de la Ventanilla Única de Correspondencia y/o el profesional de apoyo al proceso de atención al ciudadano, revisará en el contenido de los documentos externos recibidos y sus anexos, la pertinencia de trámite y/o gestión en la entidad procediendo a registrar en el SGDEA/Orfeo-gpl y SDQS</p>			<p>La ejecución de esta actividad puede ocurrir por SDQS o a través de cualquiera de los canales establecidos por la entidad para el ingreso requerimientos, cuando éstos no corresponden a la gestión de la FUGA, se realiza de manera inmediata ya sea a través del SDQS o por medio propio</p>
		<p><b>Actividad 5.</b> Radicar el/los documentos recibidos a través del SGDEA/Orfeo-gpl de acuerdo al trámite interno correspondiente a seguir. Nota: La acción de radicar refiere al registro de el/los documentos recibidos a través del SGDEA/Orfeo-gpl asignando un número único de identificación (RADICADO) el cual está estructurado por el año de la actual vigencia, seguido por la dependencia productora de el/los documentos, un consecutivo de seis dígitos y un último número que identifica el tipo de documento.</p>			<p>Los funcionarios a cargo de la operación del proceso de gestión documental, registran en el SDQS las peticiones que ingresan por los diferentes canales.</p> <p>Sin embargo, no solo deben ser registrados en el sistema de gestión documental ORFEO ino sino en el SDQS según lo dispuesto en el Decreto 371 de 2010. De acuerdo con los informes presentados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, la entidad ha presentado fallas en los registros de las peticiones, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el mes de enero no se reportaron las peticiones en el SDQS. (Calificación 0%)</li> <li>• En el mes de febrero la entidad no reportó información. (Sin calificación)</li> </ul>

<p>Procedimiento Administración de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (AC-PC-01) Versión 7 del 30/04/2020</p>		<p><b>Actividad 9.</b> Se deberá enviar vía correo electrónico institucional mínimo dos (2) veces por semana la Alerta de seguimiento a PQRS (agendados) a líderes de procesos y responsable de dar respuesta. P.C: El auxiliar administrativo a cargo de la Ventanilla Única de Correspondencia y/o el profesional de apoyo al proceso de atención al ciudadano, deberá revisar permanentemente los requerimientos pendientes de gestión y respuesta elaborando en formato excel (documento no controlado) la relación de estos.</p>				<p>Se aporta evidencia de la ejecución de esta actividad, correspondiente a una muestra señalada por el equipo auditor de los correos enviados en las segundas semanas de los meses evaluados, dirigidos a los líderes de procesos responsables de dar respuesta.</p>
<p>Procedimiento Administración de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (AC-PC-01) Versión 7 del 30/04/2020</p>		<p><b>Actividad 10.</b> El auxiliar administrativo a cargo de la Ventanilla Única de Correspondencia deberá coordinar el envío con la empresa de mensajería y/o a través de los medios electrónicos establecidos, y dada la urgencia por vencimiento de términos gestionar el envío con un servidor público o colaborador de la Entidad. P.C: El auxiliar administrativo a cargo de la Ventanilla Única de Correspondencia y/o el profesional de apoyo al proceso de atención al ciudadano, verificará la radicación de la respuesta por el canal establecido velando por dejar constancia de radicado anexo a la respuesta enviada</p>				<p>Se recomienda verificar que en todos los casos se deje constancia de la recepción de las respuestas, bien sea cuando se remiten vía correo electrónico o en físico a través de la empresa de correspondencia. Se hace necesario fortalecer este último tipo de registro.</p>
<p>Procedimiento Administración de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (AC-PC-01) Versión 7 del 30/04/2020</p>		<p><b>Actividad 11.</b> Elaborar informes de gestión de PQRS y seguimiento a la implementación de la política pública de servicio al ciudadano: En los primeros 10 días de cada mes se deberá consolidar, elaborar y publicar el informe de gestión PQRS en: - Pagina web institucional. - Pagina web / red distrital de quejas y reclamos. Nota: también se deberá apoyar la elaboración y</p>				<p>Se evidencia la publicación del informe mensual de estadísticas en la página web institucional. Se hace necesario garantizar que el mismo sea remitido no solo a la Veeduría Distrital sino a la Secretaría General tal y como lo exige el Decreto 371 de 2010.  En el informe del mes de febrero de 2020, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio indicó que no se recibió la información por parte de la entidad.</p>