



Bogotá D.C, miércoles 18 de agosto de 2021

PARA: Margarita Diaz Casas
Dirección General

DE: ANGÉLICA HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ
Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de seguimiento Atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos I Semestre 2021.

Respetada Doctora:

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 2021, me permito hacer entrega del informe de seguimiento a atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos del primer semestre de 2021.

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,

ANGÉLICA HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ
Jefe Oficina Control Interno

Cc: Martha Lucia Cardona. Subdirectora de Gestión Corporativa
María del Pilar Maya - Subdirectora para la Gestión del Centro de Bogotá
César Parra Ortega – Subdirector Artístico y Cultural
Andrés Felipe Albarracín– Jefe Oficina Asesora Jurídica
Luis Fernando Mejía - Jefe Oficina Asesora de Planeación
*Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

Anexo: Informe
Proyectó: Raúl López. OCI
Revisó: Angélica Hernández Rodríguez - JOCI





Documento 20211100072913 firmado electrónicamente por:

Angélica Hernández Rodríguez, , Oficina de Control Interno , Fecha firma: 18-08-2021
18:07:04

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

Anexos: 1 folios



9b68b4fcf6871136234a825d4df091b26a9f703b620c4ab1e3e1ba36a69ce5fc

49c63



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

INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	 Radicado: 20211100072973 Fecha: 18-08-2021
----------------------------------	---

NOMBRE DEL INFORME:	Informe semestral - Atención a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos I semestre 2021.
FECHA:	18 de agosto de 2021
DEPENDENCIA, PROCESO, PROCEDIMIENTO Y/O ACTIVIDAD:	Proceso Servicio al Ciudadano
LIDER DEL PROCESO:	Martha Lucía Cardona Visbal
RESPONSABLE OPERATIVO:	Ricardo de los Ríos Hernández
OBJETIVO:	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)
ALCANCE:	1 de enero al 30 de junio de 2021

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 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 16 de 2012 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>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 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.</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 2021.
2. Publicaciones en la página de la 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.veedurriadistrital.gov.co:3838/TCC/>)
Fundación Gilberto Alzate Avendaño (<http://www.fuga.gov.co/transparencia/estadisticas-pqrs> y <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 2021.

Para el desarrollo de la revisión de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes tramitadas por la FUGA, se tomó como base la información aportada por el responsable operativo del proceso de atención 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 2021 se recibieron un total de 521 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 015 de 2015 y 004 de 2021 de la Alcaldía Mayor; el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG- y la gestión de los riesgos asociados al proceso de Servicio al ciudadano.

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

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

La Oficina de Control Interno, seleccionó y evaluó un total de 30 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	No.	Radicado
1	20212300000592	9	20213000002021	17	20211300003631	24	20212300006822
2	20212300000622	10	20212300001632	18	20212300003742	25	20212300007582
3	20212300000632	11	20212300002092	19	20212300004342	26	20212300008182
4	20212300000832	12	20212300002252	20	20212300004942	27	20212300008852
5	20212300000952	13	20212300002372	21	20212300005392	28	20212300009712
6	20211200001571	14	20212300002842	22	20212300005802	29	20212300010412
7	20212300000902	15	20212300003532	23	20211200005011	30	20212300011952
8	20212300012402	16	20212300012682				

Fuente: Expediente ORFEO: PQRS - Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias 2021

Resultados de la evaluación:

Población	Muestra 5%	Revisados	CRITERIOS	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ
521	30	30	NO CUMPLE	0	2	1	1
			CUMPLE	30	28	29	29
			% CUMPLIMIENTO	100%	93%	96%	96%

20212300002842: Ciudadana (posible menor de edad) solicita información sobre programas que la FUGA ofrezca a colegios relacionados con potencialización de habilidades de los jóvenes por medio de fuentes artísticas.

En respuesta a dicha solicitud no se le da respuesta de fondo a la ciudadana ya que no se le brinda información sobre los programas que se ofrecen a colegios y, por el contrario, se

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

solicita información adicional. Por lo anterior, no hay coherencia entre el requerimiento y la respuesta dada al ciudadano.

Radicado 20212300004942: Ciudadano remite petición al correo electrónico atencionalciudadano@fuga.gov.co planteando inconvenientes para registrarse para la beca FILMINUTO. En la respuesta se le pide al ciudadano redireccionar su petición al correo convocatorias@scrd.gov.co "quienes son los que manejan la plataforma y le podrán resolver su problema".

Se evidencia falta de coherencia, claridad y calidez en la respuesta dada al ciudadano. No se resuelve de fondo ni se da traslado de la misma a quien se considera competente para dar respuesta.

Artículo 15, Ley 1437 de 2011 modificado por la Ley 1755 de 2015:

PARÁGRAFO 2o. Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

Artículo 21 ibidem: *Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.*

Radicados 20212300008412 del 07/05/2021, 20212300010072 del 28/05/2021 y 20212300011952 del 16/06/2021: Ciudadano presenta quejas por presuntos actos de corrupción en el concurso residencia artística de la plaza de mercado de Las Cruces.

Mediante radicado 20213000007121 del 25/05/2021 se da respuesta al radicado 20212300008412. Con radicado: 20213000008231 del 16/06/2021 se da respuesta al radicado 20212300010072 y con radicado 20213000009511 del 06/07/2021 se da respuesta al radicado 20212300011952. Todas estas respuestas suscritas por el Subdirector Artístico y Cultural.

Sin embargo, no se evidencia que estas denuncias por posibles actos de corrupción hayan sido catalogadas como tal en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - "Bogotá Te Escucha" según lo exigido en el numeral segundo de la Directiva 001 de 2021 de la Secretaría General y Secretaría Jurídica. En consecuencia, dicha comunicación no fue trasladada a la Oficina de Control Interno Disciplinario quien debía dar respuesta al peticionario dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la denuncia o reclasificarla si considera que no se cataloga como un posible acto de corrupción y/o inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses según se dispone en el numeral tercero de la misma Directiva.

Observación Jefe Oficina Asesora Jurídica: *Entiendo la observación pero considero que también se debe aclarar que sobre la misma se le solicitó al peticionario la presentación*

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

de las pruebas que permitieran a la entidad no solo ponerlo en conocimiento de la OCID sino de antes de control y el peticionario no allegó documento alguno que soportara sus acusaciones, también considero pertinente que se revise si las afirmaciones realizadas se pueden constituir como solicitudes respetuosas.

Respuesta: Efectivamente en las respuestas al peticionario se le solicitó la presentación de pruebas que sustentaran sus afirmaciones. Sin embargo, la Directiva 001 de 2021 en su numeral segundo indica que *“Las entidades que reciban denuncias por posibles actos de corrupción y/o inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, deberán ser registradas, sin excepción, en el Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas - “Bogotá Te Escucha”, independientemente del canal de recepción, y clasificadas por el tipo de petición “Denuncia por actos de corrupción”, el cual la direccionará de forma automática a la Oficina de Control Interno Disciplinario o quien haga sus veces en dicha entidad u organismo distrital.”* Subrayado fuera de texto.

Así las cosas, la obligación de registrar la petición en el SDQS, catalogarla como *Denuncia por actos de corrupción* y el redireccionamiento a la OCID se debe hacer en todos los casos más allá de las válidas observaciones expuestas en la observación.

(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 2019 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.

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

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 y junio de 2021.

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	29	No se evidenció informe en la página de la Red			N/A
FEBRERO	48	48	N/A	N/A	100%
MARZO	152	152	N/A	N/A	100%
ABRIL	109	109	N/A	N/A	100%
MAYO	95	95	N/A	N/A	100%
PROMEDIO					83%*

*No se tiene en cuenta el reporte del mes de junio porque aún no se carga el informe en la página de Secretaría General

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

- En el mes de enero la entidad no reportó información. (Sin calificación)
- En los meses de febrero a mayo se identificaron la misma cantidad de peticiones en el Sistema de Gestión de Peticiones y el reporte de la entidad en el informe mensual. (calificación 100%)

Al respecto, se resalta a partir del mes de febrero de este año una tendencia de cumplimiento al 100% en el reporte, o que quiere decir, que la totalidad de las peticiones reportadas fueron tramitadas en el sistema de gestión de peticiones. Sin embargo, no se reportó información en el mes de enero lo cual afecta el promedio de calificación que es del 83% al igual que el semestre anterior. Se recomienda continuar realizando los reportes y cagando la totalidad de las peticiones en el sistema y así dar cumplimiento satisfactorio a lo exigido en el Decreto 371 de 2019.

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 julio de 2021.

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

(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 20212300005082: Se hacen observaciones sobre 1 radicado de 10 revisados por razones de claridad. *“...Se considera que la respuesta emitida no cumple con el criterio de claridad, puesto que se da cierre por respuesta definitiva solicitando datos adicionales para atender dicha petición. Se recomienda que, en el caso de no contar con los suficientes datos para dar solución de fondo al ciudadano, se utilice la opción que tiene el sistema de solicitar ampliación de información.”*
- Radicado 20212300007392: Se hacen observaciones sobre 1 radicado de 12 revisados por razones de coherencia, claridad, calidez y oportunidad. Lo anterior por no anexar respuesta en el sistema antes del cierre definitivo.
- Radicado 20212300009372: Se hacen observaciones sobre 1 radicado de 16 revisados por razones de coherencia, claridad, calidez y oportunidad. Lo anterior debido a que *el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia diferente a la notificada por el ciudadano, no se puede constatar que la respuesta fue recibida por el peticionario.*
- Radicado 20212300012202: Se hacen observaciones sobre 3 radicados de 18 revisados. *“...1 es decir el 6% de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez y 3 (17%) respuestas fallan en el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha. El requerimiento No. 1329362021 no cumple con los criterios de calidad y calidez ni*

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

con el manejo del sistema, debido a que adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana.”

Los requerimientos Nros. 1353792021 y 1118282021 no cumplen con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que adjuntan una respuesta incompleta, por lo tanto, se recomienda que, al anexar la respuesta definitiva en el sistema, se verifique que se adjunte completa y correctamente

Si bien el nivel de cumplimiento en estas evaluaciones de del 90% o más, se hace necesario fortalecer el uso del sistema SDQS y garantizar en todas las respuestas el cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y coherencia.

(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.

En este punto, se requiere dar cumplimiento a esta directriz incluyendo en el home de la página web de la entidad un botón visible para la recepción de denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses en donde se incluya la guía de identificación de actos de corrupción.

Registro de las denuncias

Las denuncias deben registrarse sin excepción en Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - "Bogotá Te Escucha" y clasificarse bajo la tipología "Denuncias por actos de corrupción" y direccionada directamente a la Oficina de Control Interno Disciplinario. Quien deberá solicitarle información adicional al denunciante según lo descrito en la directiva.

Seguimiento a las denuncias

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

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.

Consultada la (sigla de disciplinarios) de la FUGA frente a la recepción y trámite de este tipo de denuncias, se remitió el radicado 20212000005221 correspondiente al informe del primer corte del año (15 de abril) en el que citando al área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, se indica que:

“...entre el periodo comprendido del 14 de octubre de 2020 y hoy 13 de abril de 2021, no se recibieron a través de los canales institucionales establecidos normativamente para la atención y servicio a la ciudadanía denuncias en estos contextos.”

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 del radicado 20212000005221 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 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.

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

Las directrices antes impartidas en la Directiva 015 de 2015 fueron incorporadas en la Directiva 01 de 2021 razón por la cual, no es procedente continuar verificando de manera específica esa Directiva.

(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

En auditoría realizada al proceso Gestión de Comunicaciones, se presentaron recomendaciones que involucran al proceso de Servicio al Ciudadano, relacionadas con la necesidad de adoptar los lineamientos contenidos en esta Directiva para la atención de peticiones recibidas a través de redes sociales.

Sumado a esto, se generó un hallazgo por falencias en la atención de peticiones recibidas a través de redes sociales como quiera que se requiere al ciudadano para que tramite la petición a través del canal atencionalciudadano@fuga.gov.co.

Por lo anterior, considerando que la gestión de peticiones a través de redes sociales involucra no solo al proceso Gestión de Comunicaciones sino a Atención al Ciudadano, se considera necesario que de manera coordinada entre los dos procesos se generen las acciones de mejora que permitan 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. Esto sumado a pronunciamientos de la Corte Constitucional en este mismo sentido.¹

(I) MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN –MIPG-

Criterios a evaluar:

- a) Resolución 3564 de 2015, artículo 6°. 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.*

¹ Corte Constitucional. T-230 de 2020 MP Luis Guillermo Guerrero

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

En el link Transparencia, numeral 1. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD, numeral 1.10 Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado² se evidencia un formulario para la presentación de PQRS con los siguientes campos a diligenciar:

- Tipo de solicitante
- Nombre completo o razón social
- Correo electrónico
- Asunto
- Mensaje
- Tipo de identificación
- Número de identificación
- País – Departamento - Municipio
- Dirección
- Teléfono
- Opción de envío de respuesta a correo electrónico

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;*

Frente al cumplimiento de la gestión de la Política de transparencia, acceso a la información pública y la lucha contra la corrupción, en lo relacionado con información clara y oportuna se sugiere verificar los resultados de la muestra aleatoria y los informes de seguimientos a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - BOGOTÁ TE ESCUCHA, y tomar las acciones pertinentes a fin de corregir las observaciones planteadas.

(I) DEFENSOR DEL CIUDADANO

² <https://fuga.gov.co/transparencia/formulario-de-contacto>

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

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. 197 del 17 de octubre de 2018 se designó como Defensor del ciudadano al Subdirectora de Gestión Corporativa. Sin embargo, dicho acto administrativo se encuentra desactualizado ya que las funciones de la figura del defensor se soportan en el Decreto 392 de 2015 el cual fue derogado por el Decreto 847 de 2019. Se reitera entonces la necesidad de que se actualice esta norma interna.

En el link Transparencia se evidencia la publicación del informe de la ejecución de las funciones del Defensor correspondiente al periodo enero a junio de 2021. En este documento se da cuenta de las actividades ejecutadas por cada una de las funciones, evidenciándose con ello un cumplimiento óptimo frente a las obligaciones a su cargo.

(I) GESTIÓN DE RIESGOS

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
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 de 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.	Bajo	1. En el primer trimestre se realizó en el marco de la semana de la inducción, la presentación de los lineamientos del manual distrital de servicio a la ciudadanía para el fortalecimiento de las habilidades de los servidores para la atención a la ciudadanía; igualmente, teniendo en cuenta que el II trim no contábamos con el profesional de Atención al Ciudadano el profesional quedó contratado a partir de Julio para dar continuidad a la próxima capacitación en el segundo semestre del 2021 2. Teniendo en cuenta el riesgo evidenciado y la materialización del riesgo, en cuanto a la atención de los requerimientos recibidos por la ciudadanía y como resultado de los informes de PQRS, y que por parte

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

				de los funcionarios y contratistas se estaba presentando una debilidad en la falta de calidez y oportunidad en la respuesta a las solicitudes de los ciudadanos, se ajustaron las plantillas de comunicaciones oficiales enviadas (Formato Comunicación Oficial Externa - CIUDADANOS) , que se encuentra en el Sistema de Información de Documentos Electrónicos de Archivo – ORFEO, en las cuales se incluyó un recordatorio para que al momento de proyectar la comunicación el funcionario o contratista brinde un saludo y despedida de manera cálida al ciudadano No aplica plan de tratamiento
--	--	--	--	---

De acuerdo con lo anterior, se adelantaron las acciones previstas, sin embargo es importante revisar y ajustar el riesgo teniendo en cuenta la actualización de la Guía DAFP.

FORTALEZAS:

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. 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.
3. Mejora sustancial en la rendición de cuentas de las actividades adelantadas por parte del Defensor al Ciudadano. Informe publicado en página web con soportes por cada función asignada.
4. Mejoría sustancial en los resultados evidenciado en los Informes de Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio. Resultados de 100% para los meses de febrero a junio en los reportes en el SDQS.

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

OPORTUNIDADES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES:

1. Dar cumplimiento integral a lo dispuesto en la Directiva 01 del 3 de marzo de 2021 en relación con el trámite de quejas por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses.
2. Incorporar en el home de la página web el botón visible para para la recepción de denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses en donde se incluya la guía de identificación de actos de corrupción.
3. Se recomienda dar cumplimiento integral al Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General cumpliendo con los requisitos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad en las respuestas a las peticiones presentadas por los ciudadanos.
4. Evitar redireccionar al peticionario o rechazar su petición por razones de competencia en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015.
5. Dar cumplimiento al deber de elaborar un informe estadístico mensual de las peticiones y remitirlo a la Secretaría General y a la Veeduría Distrital ya que frente al mes de enero del año en curso no se presentó.
6. 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. Coordinar junto con el proceso Gestión de Comunicaciones- acciones de mejora que permitan atender las peticiones recibidas por redes sociales.
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. Generar campañas de promoción masiva a través de 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.

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

JEFE OFICINA CONTROL INTERNO

RAÚL ERNESTO LÓPEZ JARAMILLO

AUDITOR

Documento 20211100072973 firmado electrónicamente por:

Raul Ernesto Lopez Jaramillo, Contratista, Oficina de Control Interno , Fecha firma: 18-08-2021 17:58:03

Angélica Hernández Rodríguez, , Oficina de Control Interno , Fecha firma: 18-08-2021 18:07:43



8ba59d734587b1c96aba2febdbd7a11608bb027451a06b45604f92d36d593b94

48a7a