

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

NOMBRE DEL INFORME:	Informe Semestral - Atención a las peticiones, quejas, sugerencias y Reclamos II Semestre 2020.
FECHA:	26 de febrero de 2020
DEPENDENCIA, PROCESO, PROCEDIMIENTO Y/O ACTIVIDAD:	Proceso Atención al Ciudadano
LIDER DEL PROCESO:	Martha Lucía Cardona Visbal
RESPONSABLE OPERATIVO:	Juan Alfonso Uribe Rozo
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 julio al 31 de diciembre de 2020

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 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”.</p>
--------------------------------	---

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

	<p>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 de la Alcaldía Mayor de Bogotá 015 de 2015. <i>Asunto: directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción.</i></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		
	Documento:	Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 1

ACTIVIDADES REALIZADAS:

1. Verificación y análisis de la información aportada como evidencia del II Semestre de 2020.
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.veeduriadistrital.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 II semestre de la vigencia 2020.

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 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 el proceso de Atención al Ciudadano de la entidad, en el segundo semestre de 2020 se recibieron un total de 346 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 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

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

La Oficina de Control Interno, seleccionó y evaluó un total de 28 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	20202300007252	2	20202100007782	3	20202300009472	4	20202100014792
5	20202300007282	6	20202100007802	7	20202100009582	8	20202100010762
9	20202100007432	10	20202300007852	11	20202100009932	12	20202100008822
13	20202300007632	14	20202300008342	15	20202300010082	16	20202300011022
17	20202300006972	18	20202300009282	19	20202300010172	20	20202100012052
21	20202100010502	22	20202100016182	23	20202000009081	24	20202300013332
25	20202100015162	26	20202100015182	27	20202100015212	28	20202100015272


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

Resultados de la evaluación:

Población	Muestra 10%	Revisados	CRITEROS	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ
346	28	28	NO CUMPLE	3	0	0	0
			CUMPLE	25	28	28	28
			% CUMPLIMIENTO	89%	100%	100%	100%

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

Petición 20202300007282: No se evidencia la respuesta dada al peticionario en la que se le informa el traslado del requerimiento por competencia a la Secretaría de Movilidad.

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

Petición 20202300007632: No se evidencia formato para emisión de comentarios de proyectos de acuerdo diligenciado. No se carga respuesta en ORFEO.

OBSERVACIÓN DE LA OAJ: De acuerdo a las indicaciones de la OAJ de la SCRD se remite mediante correo electrónico aunque es verdad que no se cargó la imagen del correo y el concepto en ORFEO se remitió respuesta y se dio cumplimiento a la solicitud.

Se remite el concepto y pantallazo de los correos de envió y de respuesta.

Respuesta: Se evidencia en los documentos aportados por la OAJ que efectivamente se dio trámite a la solicitud de concepto de acuerdo con lo requerido. Se recomienda verificar siempre el cargue de los soportes de las respuestas en ORFEO y en el SDQS.

Petición 20202300010172: Petición de la Secretaría General que requería que la información se remitiera vía correo electrónico a más tardar el día 26 de agosto de 2020. Según se evidencia en la historia del radicado, la respuesta fue remitida el día 27 de agosto de 2020. Se atendió de manera extemporánea.

Petición 20202100008822: Petición de DYNAMO PRODUCCIONES SA del 30 de julio de 2020. Se dio respuesta mediante radicado 20204000009561 del 7 de septiembre de 2020. Se atendió de manera extemporánea.

Petición 20202300009462: Petición del contratista ROYAL PARK de fecha 10 de agosto de 2020 para que la entidad le remitiera el acta de liquidación del contrato No. 126 de 2019. La petición no fue contestada por lo que el contratista reiteró la solicitud mediante radicado 20202300013332 del 19 de octubre de 2020 respondido este sí el día 26 de octubre de 2020.


(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.*

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

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 julio a diciembre 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	
JULIO	124	124	0	0	100%
AGOSTO	52	52	0	0	100%
SEPTIEMBRE	54	54	0	0	100%
OCTUBRE	77	NO SE PRESENTÓ INFORME			
NOVIEMBRE	92	92	0	0	100%
DICIEMBRE	52	52	0	0	100%
PROMEDIO					83%

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.

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

- En los meses de julio, agosto, septiembre, noviembre y diciembre 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%)
- En el mes de octubre la entidad no reportó información. (Sin calificación)

Al respecto, se recomienda fortalecer los controles que permitan garantizar la disposición de la información estadística de peticiones como quiera que en el mes de octubre se evidencian nuevamente falencias en este aspecto. Frente a este aspecto, se configuró un hallazgo en el proceso de auditoría al proceso de atención al ciudadano.

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

Es de resaltar que en la misma evaluación realizada frente a las peticiones del primer semestre de 2020, se observa un aumento del 50% al 83% en el cumplimiento del Decreto 371 de 2010 evidenciándose una mejora significativa en la presentación de reportes y cargue de peticiones en el SDQS.

En entrevista adelantada con Juan Alfonso Uribe, profesional de Gestión Documental y Atención al ciudadano, indicó el entrevistado que el pasado mes de enero del año en curso, inició la integración del sistema SDQS y ORFEO con lo cual fortalecerá los mecanismos que aseguren el cargue de todos los requerimientos en el sistema.

Por otra parte, el área de Gestión Documental elevó una solicitud de concepto a la Veeduría Distrital en el siguiente sentido:

En el marco de los informes mensuales referenciados en el Decreto 371 de 2018, artículo 3, numeral 3. Y es que frente a esto los informes mensuales que se vienen publicando en nuestra página web y en el sistema de Veeduría Distrital, pero acerca de la remisión a la Secretaría General tengo la duda por que nunca se ha enviado pero tampoco nos han requerido sobre ese no envío.

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.

Tú me puedes despejar la duda.

Al respecto, la funcionaria Daissy Jhoana Rodríguez del equipo delegado para la Atención de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital respondió lo siguiente:


Con la carga del informe a la página de la Red se entiende presentado tanto a la Secretaría como a la Veeduría, ellos tienen un usuario especial para hacer revisión de los mismos.

No obstante lo anterior, se requiere que la consulta se eleve directamente a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio quien en informe de peticiones del mes de octubre de 2020¹ indicó lo siguiente:

Hacer un llamado a las entidades (Fundación Gilberto Álzate Avendaño, Sistema Integrado de Movilidad – SIM y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB-ESP) que no cumplieron con lo establecido en el Decreto 371 de 2010, en relación con presentar el reporte/informe estadístico para el periodo evaluado.

¹

https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/instrumentos_gestion_informacion/inf_petic_entidades_distritales_octubre_2020.pdf

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

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 julio a diciembre de 2020.

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

Durante el segundo 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.

En dichas comunicaciones se reiteran deficiencias en criterios de calidad y calidez en algunas respuestas y en el manejo del sistema SDQS (no se adjunta documento con la petición ciudadana en algunos casos).

En el anterior informe de seguimiento², la Oficina de Control Interno recomendó “...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.”

Consultado frente a la gestión realizada por Gestión Documental y Atención al Ciudadano en relación con dicha recomendación, el profesional de Gestión Documental y Atención Al Ciudadano reportó lo siguiente:


En el segundo semestre realizamos dos reuniones-capacitaciones con la Dirección Distrital de Calidad del Servicio:

1. Capacitación Calidad y Calidez, octubre 23/2020; con el propósito de aclarar y reforzar la gestión de las respuestas dadas a los diversos requerimientos, que en los informes mensuales de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio nos conllevaba una baja calificación por los criterios de calidad y calidez.

2. Capacitación funcional de registro, clasificación y cierre de peticiones en Bogotá te escucha; con el propósito de aclarar y reforzar los procesos de registro, clasificación y cierre en los cuales presentábamos fallas que también nos conllevan a una baja calificación en los informes mensuales de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Se aportaron como evidencias de las actividades los pantallazos de las respectivas reuniones.

² https://fuga.gov.co/sites/default/files/informe-seguimiento-pqrs-i_semestre-2020.pdf

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

(IV) 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 con 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.

En la entrevista antes mencionada, el profesional del área indicó que en el primer semestre del año 2021 se estructurará el procedimiento requerido en la Directiva de acuerdo con las recomendaciones allí definidas.

En relación con las quejas por posibles actos de corrupción, mediante radicado 20202300011221 del 15 de octubre de 2020, la Oficina de Control Disciplinario indicó 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.

(V) 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.*

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

En el link Transparencia, 1.1 Mecanismos para la atención al ciudadano se encuentra publicado un formulario³ de contacto 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;*

Se observan oportunidades de mejora relacionadas con:

- Deficiencias en algunos casos frente a los términos legales en que se está dando respuesta a las peticiones.
- Se reitera observación frente a ausencia de información al petionario sobre los recursos administrativos y judiciales de los cuales disponen en el evento de no hallarse conforme con las respuestas recibidas.

(VI) DEFENSOR DEL CIUDADANO

³ <https://fuga.gov.co/transparencia/formulario-de-contacto>

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

El Decreto 847 de 2019 reglamenta la figura del Defensor del Ciudadano que debe tener todas las entidades del Distrito. Indica esa norma que se debe designar un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad quien tendrá a su cargo las funciones que allí se exponen.


En el link Transparencia de la página web de la entidad se evidencia el informe de ejecución de las actividades a cargo del Defensor del Ciudadano de la vigencia 2020. Allí se observa un avance significativo frente a los anteriores informes ya que se evidencian las actividades adelantadas para el cumplimiento de las funciones a cargo de esta figura y las gestiones adelantadas para garantizar los canales de comunicación de la entidad con la ciudadanía. Como observación se sugiere no incluir las gestiones adelantadas con base en el Decreto 392 de 2015 ya que esta norma fue derogada expresamente por el Decreto 847 de 2019.

En la FUGA se cuenta con la Resolución 197 del 17 de octubre 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”*

(VII) 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
--------	--------------------------	----------------------	--------------------------------	--------------------

	Proceso:	Evaluación independiente		
	Documento:	Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 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 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	<p>Se adelantaron dos capacitaciones durante el segundo semestre de 2020:</p> <p>Capacitación Calidad y Calidez, octubre 23/2020; con el propósito de aclarar y reforzar la gestión de las respuestas dadas a los diversos requerimientos, que en los informes mensuales de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio nos conllevaba una baja calificación por los criterios de calidad y calidez.</p> <p>Capacitación funcional de registro, clasificación y cierre de peticiones en Bogotá te escucha; con el propósito de aclarar y reforzar los procesos de registro, clasificación y cierre en los cuales presentábamos fallas que también nos conlleva a una baja calificación en los informes mensuales de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.</p>
--	---------------------------------	--	------	--


Fuente: Mapa de Riesgos por Proceso

De acuerdo con lo anterior, se adelantaron las acciones tendientes a la mitigación del riesgo según lo previsto en la matriz de riesgos. Se recomienda tener en cuenta las observaciones del informe emitido por la OCI sobre el particular.

FORTALEZAS:

Como resultado del seguimiento efectuado al cumplimiento de la normatividad y gestión realizada a las peticiones que ingresaron a la entidad en el II 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


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

2. Cumplimiento en general de las condiciones de coherencia, claridad, calidez y oportunidad en las respuestas a las peticiones ciudadanas salvo en casos puntuales expuestos en el capítulo correspondiente.
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.
4. Mejora en la estructura del informe de la gestión de las funciones a cargo del Defensor al Ciudadano.
5. Espacios de capacitación para la mejora en la calidad del servicio y respuestas a las PQRS.

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 evidenciaron tres (3) casos en el que no se resolvió en los términos requeridos. Por lo anterior, se recomienda fortalecer 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. Continúan evidenciándose deficiencias en el reporte de información sobre peticiones a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. Al respecto se evidencia falta de claridad en relación con la manera de dar cumplimiento al reporte de información definido en el Decreto 371 de 2010 tal y como lo expuso la misma Dirección en el informe del mes de octubre de 2020.
4. 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. 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.

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

- 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.

ANGELICA HERNANDEZ RODRIGUEZ
JEFE CONTROL INTERNO (firma)

RAÚL ERNESTO LÓPEZ JARAMILLO
AUDITOR (firma)



Radicado: **20211100019333**

Fecha 25-02-2021 19:31

Documento 20211100019333 firmado electrónicamente por:

Raul Ernesto Lopez Jaramillo, Contratista, Oficina de Control Interno , Fecha de Firma:
25-02-2021 18:59:00

Angélica Hernández Rodríguez, , Oficina de Control Interno , Fecha de Firma: 25-02-2021
19:31:01



df949ee6fc9586c3c9c7bec634cecc4364984ad2b61a1d9dd398fa363c83fd0d

0c920

