



Bogotá D.C, martes 12 de marzo de 2024

PARA: Blanca Andrea Sánchez Duarte
DIRECTORA GENERAL Dirección General

DE: Angélica Hernández Rodríguez
Oficina de Control Interno

ASUNTO: Entrega Informe Atención a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias del II semestre de 2023

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 2024, me permito hacer entrega del informe de seguimiento a atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos del segundo semestre de 2023.

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

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

Cordialmente,

ANGÉLICA HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ
Jefe Oficina Control Interno

C/C Luz Mery Pongutá- Jefe Oficina Asesora de Planeación
Iván Morales - Subdirector para la Gestión del Centro de Bogotá
Néstor Julián Rosas Subdirector de Gestión Corporativa
Daniela Jiménez- Subdirectora Artística y Cultura
Yeimi Tatiana Osorio- Jefe Oficina Jurídica
Erika Ríos- Contratista Líder de Comunicaciones

*Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

Documento 20241100025683 firmado electrónicamente por:

**Angélica Hernández
Rodríguez**

Oficina de Control Interno
Fecha firma: 12-03-2024 11:27:36





Radicado: **20241100025683**

Fecha: 12-03-2024

Pág. 2 de 2

Aprobó:

Fecha firma: 12-03-2024 11:27:36

Laura Juliana Fandiño Cubillos - Contratista - Oficina de Control Interno




446bca7482484eddb402d885008933d42155632a4ba41833beaccdeea5afd6d

Código de Verificación CV: 8183c



Calle 10 # 3 - 16
Teléfono: +57(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co
Oficina Virtual de Correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Atención Virtual al Ciudadano: videollamada por Google meet al anterior correo




	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3


INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	*20241100025703* Radicado: 20241100025703 Fecha: 12-03-2024
----------------------------------	--

NOMBRE DEL INFORME:	Informe semestral - Atención a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias del II semestre 2023
FECHA:	12 de marzo de 2024
DEPENDENCIA, PROCESO, PROCEDIMIENTO Y/O ACTIVIDAD:	Proceso Servicio al Ciudadano.
LIDER DEL PROCESO:	Néstor Julián Rosas
RESPONSABLE OPERATIVO:	Gala Margarita Forero Yanquén Jesús David López Camargo Martha Isabel Rivera Rojas
OBJETIVO:	Verificar que la atención a las PQRSD 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 2023

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 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</p>
--------------------------------	--

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

	<p>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>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>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>Acuerdo 731 de 2018. “Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones.”</p> <p>Acuerdo 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>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 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 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>Directiva 005 de 2023 “Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante”</p>
--	--

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

	Resolución Interna 199 de 2021. “Por la cual se designa el Defensor de la Ciudadanía en la Fundación Gilberto Álzate Avendaño”.
--	--

ACTIVIDADES REALIZADAS:

1. Verificación y análisis de la información aportada como evidencia del II semestre de 2023.
2. Publicaciones en la página web de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
3. Publicaciones en la página web de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño.
4. Validación del cumplimiento de cada uno de los criterios de la normatividad aplicable en el presente seguimiento.
5. Generación del informe.

RESULTADOS GENERALES Y OBSERVACIONES:

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 2023.


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

Según el reporte presentado por el proceso de Servicio al Ciudadano de la entidad, en el segundo semestre de 2023 se recibieron un total de 441 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.

En ese sentido, en la base de datos con las PQRSD del segundo semestre 2023 remitido por la Subdirección de Gestión Corporativa, se reporta un total de 410 peticiones en el semestre, 31 en redes sociales FUGA y Bronx.

Por último, se revisó nuevamente la aplicación de la Directiva 005 de 2023 “*Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante*” y la Directiva 004 de 2021 “*Lineamiento para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales*”; el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG-, la Resolución No. 1519 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones – MINTIC- y la gestión de los riesgos asociados al proceso Atención al ciudadano.

(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: 3

La Oficina de Control Interno requirió a la Subdirección de Gestión Corporativa las “*Matrices de peticiones desagregadas del sistema SDQS –julio-diciembre 2023*”, archivos que fueron allegados el 14 de febrero de 2024. De la información recibida se seleccionó y evaluó un total de 15 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).*

Resultados de la evaluación:

Tabla 1

MUESTRA ALEATORIA (3%)					
No.	Petición	Entrada Orfeo	No.	Petición	Entrada Orfeo
1	2822662023	20233000011901	12	3206942023	20232300012742
2	2923652023	20232300011212	13	3324032023	20232300013442
3	2939692023	20232300011292	14	4722002023	20232300019202
4	3032182023	20232300011882	15	4939532023	20232300019962
5	3040312023	20232300011952			
6	3054132023	20232300000792			
7	3058202023	20232300012052			
8	3066762023	20232300012112			
9	3092382023	20232300012212			
10	3115172023	20232300012292			
11	3192902023	20232300012662			


Fuente: Expediente ORFEO: PQRS - Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias 2023

*Radicado del Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas

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

Tabla 2

Población	Muestra 3%	Revisados	CRITEROS	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ
-----------	------------	-----------	----------	-------------	------------	----------	---------

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

410	15	15	NO CUMPLE	0	1	0	0
			CUMPLE	15	14	15	15
			% CUMPLIMIENTO	99%	98%	100%	100 %

20232300011212: La petición indica “(...) solicito a ustedes la copia del proyecto, código de ganador 5511 de la BECA ES CULTURA LOCAL – LOCALIDAD SANTA FE 3.0, FUGA 2022 (...)”.

En efecto, la respuesta otorgada por la Entidad solo se limitó a indicar “nos gustaría invitarlo a nuestra oficina para ampliar la información y discutir en detalle el alcance de su inquietud. De esta manera, podremos comprender completamente sus necesidades comprometiéndonos a brindarle la información requerida de manera oportuna y precisa”, asimismo, no se evidenció en Orfeo la materialización de la visita y sí se atendió lo solicitado por el ciudadano en el derecho de petición, lo que difiere con el criterio de coherencia, pues no hay respuesta de fondo al requerimiento mediante radicado Orfeo.

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

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

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


(...) 3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.

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

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

Frente a la primera de ellas, se tomó como fuente los Informes de Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, publicados en el siguiente link <https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/informes-sobre-acceso-informacion-quejas-y-reclamos-0>

Tabla 3

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

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	54	54	N.A	N.A	100%
AGOSTO	70	70	N.A	N.A	100%
SEPTIEMBRE	97	RECHAZADO POR VEEDURÍA DISTRITAL¹			
OCTUBRE	91	91	N.A	N.A	100%
NOVIEMBRE	54	54	N.A	N.A	100%
DICIEMBRE	37	37	N.A	N.A	100%
PROMEDIO					100%

CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	194	194	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	652	652	N.A.	N.A.	100,00%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	14	28	N.A.	14	50,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	105	105	N.A.	N.A.	100,00%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	97	RECHAZADO POR VEEDURÍA DISTRITAL			
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	423	423	N.A.	N.A.	100,00%
	Canal Capital	54	54	N.A.	N.A.	100,00%


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

- El reporte de la entidad en los informes mensuales para la vigencia revisada, tiene calificación 100%.
- La presentación oportuna del informe mensual de PQRS.

Se verificó y la Entidad no cuenta con registro de rechazo de la Veeduría o explicación sobre la nota publicada por la Secretaría General en Septiembre.

En lo que respecta a la segunda obligación, se evidencia en el link Transparencia https://fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/planeacion-presupuesto_informes?field_fecha_de_emision_value=1&term_node_tid_depth=167, (nuevo portal de la entidad) que se encuentran publicados los informes del semestre evaluado.

¹https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentos_ppi/202311/Informe%20Petic%20Entidades%20Distrit%20Sept%202023.pdf

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

Enero de 2024

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

Titulo	Fecha	Acción
Informe PQRSD diciembre 2023	2024-01-11	Descargar

Diciembre de 2023

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

Titulo	Fecha	Acción
Informe PQRSD noviembre 2023	2023-12-15	Descargar

Noviembre de 2023


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

Titulo	Fecha	Acción
Informe PQRSD octubre 2023	2023-11-17	Descargar

Octubre de 2023

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

Titulo	Fecha	Acción
Informe PQRSD septiembre 2023.	2023-10-11	Descargar

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

Septiembre de 2023

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

Titulo	Fecha	Acción
Informe PQRSD agosto 2023	2023-09-15	Descargar

Agosto de 2023

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

Titulo	Fecha	Acción
Informe PQRSD julio 2023	2023-08-14	Descargar


Julio de 2023

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

Titulo	Fecha	Acción
Informe PQRSD junio 2023	2023-07-13	Descargar

Tabla 4

INFORME MES DE REPORTE	FECHA DEL INFORME	RADICADO ORFEO	FECHA DE PUBLICACIÓN WEB
JULIO	AGOSTO 2023	20232700084583 del 14/08/2023	11/08/2023
AGOSTO	SEPTIEMBRE 2023	20232000094713 del 14/09/2023	15/09/2023
SEPTIEMBRE	OCTUBRE 2023	20232000103433 del 10/10/2023	11/10/2022
OCTUBRE	NOVIEMBRE 2023	20232700116113 del 16/11/2023	17/11/2022
NOVIEMBRE	DICIEMBRE 2023	20232300129343 del 14/12/2023	15/12/2022
DICIEMBRE	ENERO 2024	20242300000793 del 09/01/2024 20232000005183 del 10/01/2023	11/01/2024

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

(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 de 2023, la entidad presentó informes² 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.

De acuerdo con la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas, se evidencia una mejora en la operatividad del SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, dado que en los informes revisados no se presentaron observaciones por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en términos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

(IV) DIRECTIVA 005 DEL 28 DE DICIEMBRE DE 2023 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 y la Directiva 006 de 2022, se expide la Directiva 005 de 2023 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 y (V) implementación.

1. Armonización de canales para la recepción de denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses elevadas por la ciudadanía.

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


Se verificó la publicación del botón visible para la recepción de denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses en la página web <https://fuga.gov.co/>, observándose que se encuentra dentro de los enlaces de interés, así:

Enlaces de interés



||

²https://fuga.gov.co/transparenciayaccesoalainformacionpublica/planeacionpresupuestoinformes?field_fecha_de_emision_value=All&term_node_tid_depth=167

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

2. Registro de denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses elevadas por la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención.

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

3. Aspectos a tener en cuenta por parte de las Oficinas de Control Disciplinario Interno frente a las denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses elevadas por la ciudadanía a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.


Indica la Directiva 001 de 2021 vigente en 2023 que las Oficinas de Control Interno Disciplinario deben remitir a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica Distrital un informe semestral antes del 15 de abril y el 15 de octubre de cada año sobre las denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de intereses tramitados a través del SDQS. Además de esto, se exponen las obligaciones de los jefes y profesionales de la Oficina de Control Interno Disciplinario frente a este tipo de denuncias.

En cumplimiento de lo anterior, la Oficina de Control Interno Disciplinario con radicado 20231400019061 del 13/10/2023 remitió el mencionado informe en el que se indica lo siguiente:

"De manera atenta y en cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 3° de la Directiva No. 001 de 2021, referente al "Seguimiento a las denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses elevadas por la ciudadanía, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas" y en relación con el compromiso señalado de remitir a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica Distrital, un informe periódico acerca de las denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, tramitados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – "Bogotá Te Escucha", así como de informar cada una de las acciones, adelantadas en cada caso, me permito comunicar que, de acuerdo con la Información suministrada por el profesional del área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano de la Fundación Gilberto Álzate Avendaño – FUGA, dentro del período comprendido entre el 16 de abril de 2023, hasta la fecha, se puede observar que durante ese tiempo se registraron dos (2) denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante."

4. Protección de identidad del denunciante.

Compromiso de confidencialidad

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

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

Medidas de protección adicionales

Se definen en este punto medidas de protección, en caso que el denunciante sea servidor público o contratista, quien tendrá la facultad de poner la información en conocimiento de las autoridades competentes para acceder a las medidas de protección personal otorgadas por la Fiscalía General de la Nación o la Unidad Nacional de Protección (UNP).

5. Implementación


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.

Consultada la gestión realizada por Gestión Documental y Atención al Ciudadano, de conformidad con lo expuesto anteriormente, se reportó lo siguiente:

Tabla 5

RADICADO ORFEO	FECHA RADICACIÓN	CAPACITACIÓN	FECHA CAPACITACIÓN
20232800072663	04/07/2023	Capacitación en prevención del daño antijurídico, protección del patrimonio público y acoso laboral	02/06/2023
20232800089563	30/08/2023	Capacitación en gestión de trámites, OPAS y otros servicios.	18/08/2023
0232800110453	02/11/2023	Capacitación en generación, procesamiento o reporte o difusión de información estadística	22/03/2023
00232800100753	3/10/2023	Capacitación en Responsabilidad de los servidores frente a las PQRS, calidad de las respuestas	3/10/2023

Frente a la verificación del tratamiento de peticiones por posibles actos de corrupción o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de interés, se verificó que para el periodo analizado no se realizaron capacitaciones sobre el trámite por faltas disciplinarias, conflicto de intereses, inhabilidades e incompatibilidades.

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

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

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

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


Ahora bien, teniendo a través del enlace “*Canales de Atención a la Ciudadanía*”, que se encuentra cargado la página web <https://fuga.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/punto-de-atencion-y-defensor-del-ciudadano> se informa que la entidad dispone de las redes sociales entre sus canales de atención para la recepción de sus peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones, consultas, solicitud de información y denuncias de actos de corrupción, la Oficina de Control Interno en el marco del seguimiento a la atención a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias del II semestre 2023, requirió al proceso de comunicaciones el reporte de las peticiones recibidas a través de redes sociales, el cual fue remitido el 23 de febrero, sin embargo la comunicación fue recibida fuera del término otorgado por la OCI, toda vez que mediante correo electrónico se indicó como fecha para el envío de la información el 20 de febrero de 2023.

Mediante información recibida, se evidenció que a través de las redes FUGA se recibieron 29 PQRS, y en las redes Bronx 2 PQRS.

Tabla 6

MES	INSTAGRAM/FACEBOOK FUGA	INSTAGRAM BRONX
JULIO	2	1
AGOSTO	2	1
SEPTIEMBRE	10	0
OCTUBRE	9	0
NOVIEMBRE	8	0
DICIEMBRE	2	0

En relación con la verificación realizada al cumplimiento del ciclo de la Gestión de PQRS en redes sociales, de conformidad con los siete aspectos descritos en la Directiva 004 de 2021, se evaluaron las 31 peticiones informadas por el proceso de Gestión de comunicaciones, evidenciando que en 20 de ellas se solicitó enviar la petición a la cuenta de correo prevista por la FUGA para la atención al ciudadano, como se muestra a continuación como ejemplo:

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

21-jul	Catalina Torres Garcia	Buenos días Quiero saber si por medio de ustedes podré vender mi obra de arte, ya que la quiero vender para sacar provecho a otros proyectos. Quedo pendiente gracias.	Hola, gracias por escribirnos, para esta información debes comunicarte con el correo electrónico atencionalciudadano@fuga.gov.co con todos los detalles que consideres, portafolio, datos de contacto y demás.	Instagram
31-jul	Ana Maria Bernal Botero	Buenas tardes, quisiera un teléfono para contactarlos. Quisiéramos saber si les interesa hacer muestras artísticas en el centro comercial parque la colina. Gracias	Hola, gracias por comunicarte con nosotros, para esta información es necesario que te comuniques con el correo electrónico atencionalusuario@fuga.gov.co con los detalles que consideres o comunícate con el whatsapp 322 7306238.	Instagram

En ese sentido, las peticiones restantes son sobre información pública de los eventos realizados por la Entidad a la que se le dio respuesta de forma inmediata por la misma red social.

Ahora bien, de la revisión a las peticiones presentadas por medio de las redes sociales se evidenció que no se cumple con el procedimiento de servicio al ciudadano SC-PD-01 V13, comoquiera que las PQRSD no fueron resueltas en el primer nivel, debieron ser remitidas al correo de atencionalciudadano@fuga.gov.co para estudiar el requerimiento y otorgar respuesta, para finalmente radicarlas en Orfeo y en Bogotá te escucha.

Finalmente, la directiva 004 establece *“No es posible redireccionar al ciudadano/a a través de redes sociales para que utilice otros canales de atención, ya que esta carga le corresponde a la entidad, a través de la ruta interna”*


(VI) DEFENSOR DEL CIUDADANO

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

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

La Subdirección de Gestión Corporativa publicó el informe del Defensor del Ciudadano para el segundo semestre de la Vigencia 2023 en el botón de transparencia de la página Web, ubicado en el siguiente vínculo: <https://fuga.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/defensor-del-ciudadano>.

En este documento se da cuenta de las actividades ejecutadas por cada una de las funciones, evidenciándose con ello cumplimiento de las obligaciones a su cargo, así como de la Circular 055 de 2021 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. y el manual operativo del defensor de la ciudadanía en el distrito capital.

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3


Informe Defensor del Ciudadano (Decreto 847 de 2019):

Adjunto	Size
 Informe Defensor del Ciudadano II Semestre 2023	668.69 KB
 Informe Defensor del Ciudadano I Semestre 2023	783.92 KB

(VII) GESTIÓN DE RIESGOS

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

RIESGO	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	VALORACIÓN DEL RIESGO RESIDUAL	OBSERVACIÓN DE OCI
La posibilidad de afectación reputacional por respuestas a PQRSD que incumplen los criterios de calidad determinados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y adoptados por la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, debido a la falta de planificación en los tiempos de respuesta e inadecuado manejo del sistema Orfeo por parte de las áreas	Riesgo de gestión	1. El Profesional Universitario responsable del área de Atención al Ciudadano efectúa un seguimiento mensual a la calidad en las respuestas a PQRSD emitidas por los funcionarios de la entidad, a través de un informe mensual interno que da cuenta del nivel cuantitativo y cualitativo de cumplimiento de los criterios de claridad, coherencia, calidez, oportunidad y manejo del sistema de las mismas. En dicho documento, también se señalan las malas prácticas detectadas y se imparten recomendaciones puntuales sobre acciones correctivas; este informe se comunica a las áreas misionales y estratégicas a través de la Intranet y ORFEO. 2. El Técnico de	Bajo	La petición Radicado No. 20232300011212 presenta observaciones relacionadas con el criterio de coherencia.

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3


		<p>Apoyo de Servicio al Ciudadano revisa diariamente cuales peticiones están pendientes por dar respuesta en Bogotá Te Escucha, consolida la información y la remite al Profesional Universitario de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano, quien hace envío semanalmente por correo electrónico de las alertas a los funcionarios competentes así como al jefe de dependencia para su gestión y cierre dentro de los tiempos de ley.</p>		
--	--	--	--	--

FORTALEZAS:

1. En términos generales de las respuestas revisadas, se verificó en la mayoría el cumplimiento de los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez en las respuestas otorgadas a los ciudadanos por parte de la Entidad.
2. En el Sistema Distrital Para La Gestión De Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, se registró cumplimiento del 100% en las respuestas a las peticiones ciudadanas en términos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.
3. La implementación eficaz de la Directiva 005 de 2023 frente al fortalecimiento en la atención al ciudadano, en denuncias por posibles actos de corrupción e incompatibilidades o conflicto de interés.
4. En la página de inicio de la web de la Entidad se encuentra de forma fija el enlace para la recepción de denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses.
5. Publicación del informe sobre la ejecución de las funciones del Defensor del ciudadano correspondiente al periodo de julio a diciembre de 2023 por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa.

OPORTUNIDADES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES:


1. Se recomienda al proceso de Gestión de Comunicaciones la entrega oportuna de la información para adelantar los seguimientos.

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

2. Se recomienda que las peticiones recibidas por las redes sociales de la Entidad, sean radicadas en la plataforma Orfeo y en Bogotá te escucha si su contestación es de fondo y no solo de información.
3. Se recomienda dar cumplimiento al Procedimiento para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. SC-PD-01, el cual establece en la actividad 1.3, *“si se reciben PQRS por redes sociales que no sean resueltas de manera inmediata en el primer nivel de servicio, se debe enviar al correo de atencionalciudadano@fuga.gov.co, con los soportes correspondientes, para continuar desde el proceso de servicio al ciudadano, con la revisión y radicación de la PQRS.”*
4. Se sugiere implementar de manera adecuada la directiva 004 de 2021 en relación con la recepción y tratamiento de las peticiones recibidas por redes sociales, puesto que el Tercer aspecto para el registro de peticiones identificadas en las Redes Sociales, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (Bogotá te escucha) expresa *“Una vez el responsable asignado de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía reciba la petición, procederá al registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas indicando como canal de recepción “redes soda/es”. Cuando se obtenga el número asignado por el sistema, se remitirá la información a la Oficina de Comunicaciones, para que esta la ponga en conocimiento del ciudadano a través de un mensaje privado, directo o inbox; no obstante, si el volumen de peticiones es muy alto, y dado que Bogotá te escucha remite mensajes de registro automáticos al correo electrónico del ciudadano, se podrá omitir esta acción y pasar al guion de cierre del trámite en la Red Social.”*
5. Se sugiere continuar fortaleciendo la gestión de peticiones a través de redes sociales teniendo en cuenta que involucra no solo al proceso Gestión de Comunicaciones sino a Servicio al Ciudadano; por lo tanto, se considera necesario que de manera coordinada entre los dos procesos se continúen generando 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.
6. Se recomienda suscribir un compromiso de confidencialidad y no divulgación de información del denunciante y la información suministrada por la nueva Directora General de la Entidad.

<p>ANGÉLICA HERNÁNDEZ</p> <hr/> <p>JEFE OFICINA CONTROL INTERNO</p>
<p>LAURA JULIANA FANDIÑO CUBILLOS</p> <hr/> <p>AUDITOR</p>

Documento 20241100025703 firmado electrónicamente por:
Laura Juliana Fandiño Contratista

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

Cubillos

Oficina de Control Interno

Fecha firma: 12-03-2024 11:25:44

Angélica Hernández

Oficina de Control Interno

Fecha firma: 12-03-2024 11:29:40

Rodríguez

Fecha firma: 12-03-2024 11:29:40



d21450d376ded566fd4b2542c80defb2293bb42c4928ff1cd587a3669344ae4f

Código de Verificación CV: 23fe9