

Versión 4 acta de mejoramiento 300 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001 OFICINA DE CONTROL INTERNO

	Dr. Andrés Ort	iz Gómez –	SDBECRETAMA DETRITAL DE PLAMEACION RADICACION: 3-2019-02273				
Nombre: Informe de Seguimiento.	Seguimiento del Proces Reclamos y Sugerencias de 2018	so de Atención (PQRS) ante la	de APetistones; Obejas II JMERO SDP SECUNDO Semestre 1442535 FOLIOS: TOLIOS SEMESTRE 1442535				
Proceso:	N/A	N/A CESTINO. Direction de Bervicio TRAMITE: Plan de Mejoramiento CLASIFICACION: Derecho de per					
Áreas Auditadas	Dirección de Servicio al Ciudadano	Responsable	ANEXOS: No Astric Brachel Cathillo ethingolo y Renovado Ur REMITENTE:				

1. Objetivo del Informe.

Realizar el seguimiento al cumplimiento de la normatividad en torno a la gestión del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS de la Secretaría Distrital de Planeación - SDP durante el segundo semestre de 2018, en concordancia con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y demás normatividad vigente.

2. Alcance del Informe.

Se revisó la gestión adelantada por las áreas de la SDP responsables de emprender las acciones derivadas del sistema de PQRS durante el segundo semestre de 2018, en cumplimiento de la normatividad vigente, así como sobre las situaciones susceptibles de mejora establecidas en los seguimientos a diciembre de 2017 y junio de 2018.

3. Criterios del Informe.

- Ley 190 de 1995, "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.",
- Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción, Artículo 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.", artículos 5 - Derechos de las personas ante las autoridades, 7 - Deberes de las autoridades en la atención al público, 15 - Presentación y radicación de peticiones, 20 - Atención prioritaria de peticiones, 54 - Registro para el uso de medios electrónicos.
- 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"
- Decreto Presidencial 019 de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública", en lo relacionado con las peticiones, quejas y reclamos.
- Decreto 1166 de 2016, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"
- Decreto Distrital 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", en su artículo 3 - Procesos de atención ciudadana, sistemas de información y atención de las peticiones, quejas reclamos y sugerencias de los ciudadanos.
- Decreto 197 de 2014, "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."













Versión 4 acta de mejoramiento 300 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

- Circular 078 de 2012 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, respecto de la Política del Servicio al Ciudadano
- Circular Conjunta 006 del 7 de marzo de 2017 de la Veeduría Distrital y el Secretario General, "Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos".

4. Resultados del Informe

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece la obligatoriedad por parte de la oficina de control interno de vigilar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias que los ciudadanos formulen, se lleve a cabo de acuerdo con las normas legales vigentes, rindiendo a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

El Decreto 016 de 2013 "Por el cual se adopta la estructura interna de la Secretarla Distrital de Planeación y se dictan otras disposiciones", el literal h del artículo 5 señala como una de las funciones de la Oficina de Control Interno, vigilar que el servicio de atención de quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, se preste de acuerdo a las normas legales vigentes y rendir al Secretario(a) Distrital de Planeación el respectivo informe.

El Decreto 371 de 2010, en el numeral 8 de su artículo 5, indica sobre la inclusión de auditorías sobre los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos en el distrito capital.

4.1 Análisis cualitativo del Proceso de Atención de PQRS ante la SDP

La Dirección de Servicio al Ciudadano – DSC se encuentra ubicada en el piso 13 costado oriental, pertenece a la Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos - SIEE de la Secretaría Distrital de Planeación - SDP; sus funciones se encuentran establecidas en el artículo 30 del Decreto 016 de 2013, entre las que se encuentra la administración en la entidad del sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS-. No obstante, los primeros responsables de su aplicación son los funcionarios públicos y/o contratistas de la entidad, principalmente aquellos con funciones inherentes a la atención a la ciudadanía.

Para la recepción de PQRS, la SDP cuenta con los canales escrito, telefónico, virtual y presencial. El canal virtual fue mejorado en 2018 a través de la actualización de la página web de la SDP, lo que permitió la construcción colectiva del documento de trámites y servicios de la entidad y material didáctico en lenguaje claro y sencillo, a través de infografías y piezas comunicativas (http://www.sdp.gov.co/transparencia/tramites-servicios). En cuanto al canal presencial, para 2018 se implementaron buzones en los siguientes puntos de atención: módulo 143 del SúperCADE, mezanine, punto notificaciones del segundo piso y ventanilla única de radicación en el primer piso.

Respecto a la documentación del proceso en el Sistema Integrado de Gestión - SIG, se formaliza principalmente en los siguientes documentos:











Versión 4 acta de mejoramiento 300 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001 OFICINA DE CONTROL INTERNO

> Tabla N. 1 Proceso PQRS en el SIG

Código	Documento	Fecha Actualización	Versión
	Proceso Misional M-CA-003 Producción, Análisis y Divulgación de la	a Información	
M-PD-048	Procedimiento Atención de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	02/03/2016	16
M-PD-163	Atención de solicitudes de información, consultas y reclamos - datos personales	02/05/2016	02
M-IN-007	Manual de Servicio a la Ciudadanía	08/06/2018	04
	Proceso de Apoyo A-CA-002 Gestión Documental		
A-PD-050	Administración, Atención, Control y Seguimiento de las Comunicaciones Oficiales	06/04/2016	12

Fuente: SIPA

Dentro de las actividades que aportan a la mejora continua en el proceso de atención a los ciudadanos en la SDP durante el 2018 y de acuerdo con las evidencias de la DSC, se citan las siguientes:

- Laboratorios de simplicidad, actualizando dos formatos de respuesta a solicitudes tipo de las dependencias de: Servicio al Ciudadano (uso dotacional servicios de salud) y Sisbén.
- Protocolo de servicio al ciudadano remitido a los funcionarios que están a cargo de la atención, enfatizando en la importancia de este servicio. Como evidencia, se revisan soportes de reuniones semanales para sensibilización de los meses de septiembre con 51 participantes.
- Socialización de trámites y servicios al personal de la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental - DRFGD vinculado con los puntos de atención en Archivo, Planoteca y Correspondencia, con el fin de fortalecer las competencias laborales en materia de conocimiento de los trámites y servicios.
- En coordinación con la Dirección Distrital de Calidad de Servicio de la Secretaría General, se realizaron las siguientes jornadas de cualificación:
 - Conceptos de servicio, donde se enfatizó en la estructura institucional, Política de Servicio al ciudadano, instrumentos como Plan Anticorrupción y Código de Integridad, con la participación de aproximadamente 50 servidores.
 - o 14 jornadas teóricas de conceptos de servicio y talleres sobre Escuchando nuestro lenguaje y Creando Confianza, con la participación de aproximadamente 50 servidores.
- Informes trimestrales estadísticos sobre la calidad de la atención en los diferentes canales de atención.
- Entrega de material informativo sobre los trámites y servicios de la SDP a los servidores de los SuperCades Calle 13 y SuperCades Américas para que divulgarlo a la ciudadanía.
- Sensibilización a los servidores públicos en la Jornada de Cierre de Gestión, entregando piezas comunicativas con el lema "SOMOS PLANEACIÓN" - "Servimos a la ciudadanía Nuestra Razón de Ser"











ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTA D. C. Socrivaria Distrital do PLANEACIÓN

S-FO-015 INFORME DE SEGUIMIENTO

Versión 4 acta de mejoramiento 300 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001 OFICINA DE CONTROL INTERNO

Para 2019 se está gestionando arrendamiento de mecanismo de medición en tiempo real en puntos de atención del canal presencial; adicionalmente, para la atención del primer día hábil de la semana por parte de las áreas misionales, un punto único de Atención Especializada.

Por otra parte, de acuerdo con lo evidenciado por la Veeduría Distrital en su Informe "Análisis de los requerimientos ciudadanos en el sistema distrital de quejas y soluciones 2017", la SDP buscando disminuir el subregistro frente al manejo de peticiones en Bogotá y lograr la articulación entre los servicios web, a partir del mes de junio de 2018 implementó la actualización del Sistema Bogotá Te Escucha - SDQS. Por lo anterior, la DSC remitió el memorando 3-2018-09559 del 22 de mayo de 2018, a las Direcciones de Sistemas y DRFGD, a fin de solicitar retomar las mesas de trabajo con la Dirección Distrital de Calidad de la Secretaría General. Esta solicitud fue reiterada mediante comunicación 3-2018-12892 del 28 de junio de 2018. sin que se evidencie respuesta al respecto. Según explica la DSC, al no obtener respuesta. se remitió la comunicación 3-2019-03987 del 13 de marzo de 2019 y con la respuesta se logró conformar el nodo sectorial "articulación del SDQS" con un funcionario delegado de las Direcciones de Sistemas, Recursos Físicos, Planeación y Servicio al Ciudadano, realizándose dos reuniones: una primera reunión con la Alcaldía Mayor el 11 de marzo de 2019, donde la Secretaría General informó sobre la articulación y los parámetros para iniciar el proceso; y una segunda el 20 de marzo de 2019 donde se concluyó consultar una entidad ya parametrizada para conocer la experiencia.

En cuanto al cumplimiento del artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, establecido también dentro de las observaciones generales del procedimiento M-PD-048, la DSC informó que, durante el primer semestre de 2018, se recibió un derecho de petición por parte de 94 ciudadanos, el cual fue contestado con comunicación 2-2018-02497.

La figura de Defensor del Ciudadano fue actualizada mediante la Resolución 1107 del 31 de julio de 2018 "Por la cual se reglamenta la figura del(a) Defensor(a) de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Planeación", con el fin de garantizar la calidad, efectividad y oportunidad en los servicios prestados por la SDP. Con esta resolución se derogan las Resoluciones 1166 de 2010 y 0873 de 31 de enero de 2013. Por otra parte, en la página web se actualizó el acceso a este servicio (http://www.sdp.gov.co/gestion-estudios-estrategicos/servicio-ciudadano/defensoria) ampliando la información para su utilización. Según información de la DSC, durante el segundo semestre de 2018, ingresaron 3 peticiones por el correo del defensor del ciudadano, que al analizar su contenido no correspondían a actuaciones del Defensor.

De acuerdo con las evidencias de la DSC, se estableció que la SDP durante el 2018 participó en los diferentes nodos en los que se estructura la Red Distrital de Quejas y Reclamos:

 Nodo intersectorial de servicio al ciudadano en el desarrollo del tema: "Comunicaciones y Lenguaje Claro", en nueve sesiones de trabajo, con la participación de 26 entidad con lineamientos para el manejo de peticiones por redes sociales, elaborando una infografía al respecto.











Versión 4 acta de mejoramiento 300 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001 OFICINA DE CONTROL INTERNO

Nodo Sectorial de Planeación, se trabajó en la unificación de temas y subtemas que la SDP tiene parametrizado en la herramienta "Bogotá Te escucha" SDQS, revisando 38 y adoptando 34.

En cuanto al reporte de informes, la DSC envía a la Secretaría General y a la Veeduría Distrital un informe mensual (Circular Conjunta 006 de 2017 y Decreto 371 de 2010), un informe trimestral de las peticiones recibidas por el SIPA; un informe semestral a la OCI y el formato CB-0405 de la cuenta anual a la Contraloría de Bogotá.

De acuerdo con el Informe de la Veeduría Distrital "Análisis de los requerimientos ciudadanos en el sistema distrital de quejas y soluciones 2017", la SDP durante el primer semestre de 2017, denota cumplimiento parcial en cuanto a oportunidad de la remisión de los informes mensuales. Por lo anterior, se verificó el cumplimiento de la Circular Conjunta 006 de 2017 de la Veeduría Distrital y la Secretaría General, que señala el reporte dentro de los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte, para los informes de los meses julio a noviembre de 2018.

Por otra parte, al comparar el Informe de gestión de peticiones ciudadanas en el Distrito Capital Bogotá te escucha sistema distrital de quejas y soluciones del mes de diciembre 2018², el cual en la gráfica No. 2 muestra 76 peticiones recibidas en el Sector Planeación, mientras que el reporte a la OCI registra 172 (167 SDQS y 5 canales propios). Igualmente, presenta diferencias con el consolidado para el mes de junio de 2018 presentado en la página 35, donde se registran 208 peticiones y el reporte a la OCI expone 130. Al respecto, la DSC informa que "Esto obedece a que la generación de reportes de la herramienta presenta problemas que no permite una evidencia real de las peticiones gestionadas, la Veedurla Distrital y la secretaría General trabajan en este tema; para documentar más este punto se hace necesario acudir a la Veeduría, una vez se tenga ese pronunciamiento será entregado a su Oficina."

Para adelantar la revisión de PQRS del segundo semestre de 2018, se realizó un muestreo aleatorio simple con el objeto de estimar el número de solicitudes a revisar, con un tamaño de población de 1.349 peticiones, aplicando un margen de error de muestreo del 10% se obtuvo que la muestra óptima es de 24 requerimientos.

4.2 Análisis cuantitativo del Proceso de PQRS ante la SDP

El siguiente análisis se basa en el informe remitido por la DSC con radicado 3-2019-05895 del 13 de marzo de 2019. Sin embargo, en el reporte se evidenciaron inconsistencias en fechas de recibo y de contestación de las solicitudes, siendo necesario que la OCI realizara revisión en el SIPA y ajuste de una muestra de aproximadamente 20 peticiones y que de 21 registros de SDQS fueran remitidos a la DSC para su aclaración. Al respecto, la DSC

http://veeduriadistrital.gov.co/sites/default/files/files/Publicaciones%202017/Analisis%20de%20los%20requerimientos%20ciu dadanos%20en%20el%20Sistema%20Distrital%20de%20Quejas%20y%20Reclamos%20SDQS%20(2017-1)%20VF%20(11%20dic%2017).pdf











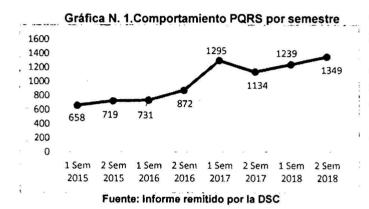
http://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/instrumentos_gestion_informacion/Informe-gestion-peticiones-entidadesdiciembre-2018.pdf



Versión 4 acta de mejoramiento 300 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

informa que corresponden a errores de digitación, razón por la cual es necesario que la dirección implemente los mecanismos de control principalmente de tipo preventivo que permita la generación de los reportes veraces, donde se pueda hacer uso de herramientas informáticas que disminuyan la posibilidad de que este tipo de riesgos se materialice.

Por otra parte, el reporte genera un total de registro de 1349 solicitudes, no obstante, incluye 37 peticiones del primer semestre (junio). Al confrontar con el reporte del primer semestre se evidencia que 12 ya estaban incluidas en esa estadística, por lo que los 25 restantes que no se reportaron en el primer semestre, se toman como parte del mes de julio.



Para el segundo semestre de 2018, se recibieron y tramitaron 1.337 solicitudes, que corresponden al 52% del total de solicitudes en 2018 (2.576). De éstas, 1.291 se reciben por la herramienta SDQS y 46 por los sistemas propios (SIPA, buzón, presencial escrito, correspondencia), reduciéndose la utilización de estos sistemas en un 80%.

En general, se evidencia que a partir del segundo semestre de 2017 se ha presentado una tendencia al aumento de las solicitudes en un 18%.

La página web continúa siendo el principal medio utilizado para la presentación de las solicitudes, que para este semestre correspondió al 83%, seguido por las peticiones escritas que representan el 16%. Los medios menos utilizados son el presencial y el telefónico.

Tabla N. 2 Comportamiento PQRS por mes

Mes 🦠	Cantidad'	%
Julio	268	20,04%
Agosto	224	16,75%
Septiembre	204	15,26%
Octubre	250	18,70%
Noviembre	219	16,38%
Diciembre	172	12,86%
Total	1.337	W _a

Fuente: Informe remitido por la DSC

Fuente: Informe remitido por la DSC

Se presenta un comportamiento similar por meses, que en promedio asciende a 223 solicitudes por mes; siendo los más altos los meses de julio con 268 y octubre con 250.











Versión 4 acta de mejoramiento 300 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001 OFICINA DE CONTROL INTERNO

Tabla N. 3 Comparativo por tipo de solicitud · Tipo 2017. 4 2018 I Sem II Sem ″I Sem 🛠 ≵II Sem Reclamos 55 4 40 Quejas 0 2017# 2018 * 2017 I Sem . *II Sem ! F'I Sem *II Sem Peticiones 1213 824 1182 1284 Sugerencias 17 12 9 4 Felicitaciones 9 11 4 6 Total . 1295 3 1134 3 1239 1337

Fuente: Informe remitido por la DSC

Se mantiene la tendencia a prevalecer las peticiones que, para el periodo en estudio, correspondió al 96% seguido por los reclamos que representaron el 2.77%. Las quejas aumentaron al pasar de 4 a 6 en este semestre, situación equivalente con las felicitaciones.

De las 6 quejas del semestre, dos corresponden a atención en planoteca. Al respecto, la DSC responde a los quejosos mediante comunicado 2-2018-78301, informando sobre un plan de mejoramiento a suscribir con el funcionario. Se indagó con la DSC sobre los avances, informando que "con memorando 3-2018-26496 se citó al arquitecto y está pendiente de un proceso de cualificación."

Tabla N. 4 Solicitudes por Área

Area - Area	The second secon	*%**
Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos	899	67,24%
Subsecretaría de Planeación Territorial	295	22,06%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	73	5,46%
Subsecretaría de Planeación de la Inversión	32	2,39%
Subsecretaría de Planeación Socioeconómica	13	0,97%
Subsecretaria Juridica	13	0,97%
Oficina de Control Interno Disciplinario	6	0,45%
Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones	3	0,22%
Despacho del Secretario	2	0,15%
Otras áreas	1	0,07%
Total No. 10 Page 10 P	1.337	

Fuente: Información DSC

La SIEE es el área con mayor número de solicitudes, principalmente de la DSC (69.5%) y Sisbén (22.5%).

De Planeación Territorial se recibieron solicitudes de la Dirección de Vías, Transportes y Servicios Públicos (49.5%).

De Gestión Corporativa, se reciben requerimientos principalmente a la DRFGD (61.6%).

En cuanto a la oportunidad, de acuerdo con el reporte remitido a la OCI, haciendo algunos ajustes de fechas, de las 1.337 solicitudes se evidenciaron 311 solicitudes que se respondieron en un tiempo superior a 15 días hábiles, que representan el 23.26%.

Tabla N. 5 Respuestas con más de 15 DH

🤏 🥻 Tipología 🦑 💘	Cantidad	% *
Petición de Interés Particular	210	67,52%
Consultas	84	27,01%
Reclamo	11	3,54%
Entre Autoridades - Petición	1	0,32%
Interés General - Petición	1	0,32%
Petición Incompleta	1	0,32%

Según explicación dada por la DSC, "Las peticiones ingresan como derecho de petición de interés general o particular, para lo cual la ley establece 15 días hábiles, no obstante al asignarlas a las áreas técnicas con competencia en el tema, y de acuerdo a su misionalidad, en SIPA, se clasifican a 30 días por cuanto corresponden a Consultas con términos de 30 días













Versión 4 acta de mejoramiento 300 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001 OFICINA DE CONTROL INTERNO

Tipología 🛬	Cantidad	%
Solicitud de Información	1	0,32%
Sugerencia	1	0,32%
Total .	311	

Fuente: Información DSC

hábiles.". Sin embargo, como se observa en la tabla No. 5, tan sólo 84 se clasificaron como tal.

Por otra parte, de estas 311 solicitudes, 31 requerimientos registran un plazo superior a 30 días en su contestación, de los cuales solo 3 se clasifican como fuera de término. La DSC indica en su respuesta debilidades en la matriz elaborada, señalando que será objetivo de una nueva revisión. De la muestra seleccionada, se presenta observación sobre las siguientes peticiones:

Tabla N. 6 Radicados con observaciones

Fecha	Radičación	Petición	Dependencia responsable	Tipologia	Vencimiento	Fecha respuesta	Observación
26/07/18	1-2018-41883	1839112018	Información, cartografía y estadística	Petición de Interés Particular	10/09/18	11/09/18	Se contesta un día después de su vencimiento de los 30 días, toda vez que se cataloga como consulta, no obstante, la tipología del reporte corresponde a petición de interés particular.
14/07/18	1-2018-39829	1749152018	Jurídica	Consulta	31/08/18	31/08/18	La respuesta se da el dia de vencimiento informando que se requiere que el peticionario se acerque a aclarar y ampliar la solicitud
26/09/18	1-2018-56149	2394522018	Patrimonio y renovación urbana	Consulta	09/11/18	16/11/18	Se contesta superados los 30 días hábiles. Sin embargo, no se encuentra un documento que dé cuenta de contestación parcial. Se trata de un derecho de petición por varios actores.

Fuente: Reporte Suministrado por la DSC y SIPA.

Adicionalmente, se identificó un registro duplicado del radicado 1-2018-37783, con nombre de peticionario diferente.

4.3 Evaluación de la gestión adelantada frente a las situaciones susceptibles de mejora

A continuación, se presenta el seguimiento a las situaciones susceptibles de mejora registradas en los dos últimos informes de seguimiento de la OCI:

Situación Susceptible de Mejora	Responsable	Seguimiento ***
Documentación del proceso de atención de PQRS de 2016 y el Manual de Servicio a la Ciudadanía data de 2015.	Dirección de Servicio al Ciudadano	Donde se observa que a la fecha no se han actualizado los procedimientos M-PD-163 y M-PD-048. Al respecto la DSC informa que actualmente se están desarrollando talleres para la revisión del procedimiento. Sin embargo, en SIPA no se evidencia aún la apertura de un proceso de actualización.











Versión 4 acta de mejoramiento 300 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001 OFICINA DE CONTROL INTERNO

Situación Susceptible de Mejora	Responsable	Ségulmiento
Carta de Trato Digno actualizada anualmente y con fecha respectiva.	Dirección de Servicio al Ciudadano	La SDP publica en su página web la Carta de Trato Digno que data de marzo de 2019.
Indicador de Oportunidad	Dependencia competente	En atención a que no fue posible establecer un indicador de oportunidad debido a las debilidades en la base de datos, se hará seguimiento para el primer semestre de 2019.
Los reclamos dirigidos principalmente a temas relacionados con Sisbén y con inconformidades en la prestación de servicios en Cades, Supercades, Archivo y Fotocopiado. Aumento de quejas.	Dependencia competente	Los reclamos continúan estando relacionados con los mismos temas. Las quejas aumentaron al pasar de 4 a 6 en este semestre.
Solicitudes que no son competencia de la SDP.	Dirección de Servicio al Ciudadano	En este corte, el 15% se clasifica en el reporte como "traslado por no competencia", disminuyendo con relación al semestre anterior. Al respecto, la DSC informa que esta situación está inmersa dentro del proceso debido a que los ciudadanos tienen la posibilidad de clasificar la petición a través de la herramienta SDQS, tema que ha sido constantemente tratado en el nodo intersectorial.

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1 FORTALEZAS

Se destaca que, al comparar con otras entidades del distrito, la SDP presenta altos niveles de cumplimiento en la atención a PQRS como se puede observar en los informes de la Veeduría Distrital examinados de 2017 y 2018.

En el segundo semestre de 2018, el 83% de las solicitudes se realizaron a través de la página web y el 16% mediante solicitudes escritas, lo que permite concluir que los medios menos utilizados son el presencial y el correo electrónico. Se ha generalizado la cultura del ciudadano de utilizar el SDQS, pues, el 97% de las solicitudes se atendieron por este medio, lo que facilita el traslado a otras entidades cuando aplica. Por otra parte, la actualización y ampliación de la información sobre los productos y servicios de la SDP propician aún más la cercanía con la ciudadanía.

5.2 DEBILIDADES

5.2.1 SITUACIONES SUSCEPTIBLES DE MEJORA - SSM

SITUACIÓNES SUSCEPTIBLE DE MEJORA

De acuerdo con el procedimiento S-PD-001, las situaciones de mejora identificadas, no requieren un plan de mejoramiento, sin embargo, deben ser atendidas, en el marco de la gestión propia del área o proceso; por lo cual·la OCI revisará las medidas adoptadas para su mitigación en la próxima auditoria. 🦠

> Carrera 30 N. 25 - 90 Código Postal 111311 PBX 335 8000 Info.: Linea 195













Versión 4 acta de mejoramiento 300 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001 OFICINA DE CONTROL INTERNO

#	Descripción de la SSM	Numeral del Informe	Responsable
1	Se reitera la SSM establecida en el Informe del segundo semestre de 2017, en cuanto a la documentación del proceso de atención de PQRS, por cuanto no se han actualizado los procedimientos M-PD-163 y M-PD-048, atendiendo a que corresponden a documentos de 2016. Lo anterior permitirá entre otras cosas, la actualización de las normas aplicables vigentes (caso de la Circular 087 de 2015 reemplazada por la Circular Conjunta 006 de 2017).	4.1	Dirección de Servicio al Ciudadano
2	Frente a los reclamos interpuestos que representan el 2.77% del total de las peticiones, y de acuerdo con el asunto relacionado en éstos, se observó que el 32% se relaciona con trámites Sisbén y el 27% con la prestación de servicios en puntos presenciales de CADEs y Supercade CAD. Por lo anterior, es importante revisar y tomar las acciones que permitan su disminución, en el marco de la mejora continua. Por otra parte, es importante que, para el caso de las	4.2	Dirección de Servicio al Ciudadano.
	respuestas dadas a solicitudes instauradas por más de 10 peticionarios, se establezca el lineamiento para su aplicación, lo que permitirá realizar la publicación, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.		
3	En atención a que, en el segundo semestre de 2018 se evidenció que los informes de los meses de julio y septiembre se entregaron posterior a la fecha máxima de que trata la Circular Conjunta 006 de 2017 de la Veeduría Distrital y la Secretaría General: el 24 de agosto (22 de agosto) y 26 de octubre (22 de octubre), se recomienda fortalecer los controles dentro del proceso a fin de cumplir a cabalidad con los parámetros establecidos en la normatividad atinente.	4,1	Dirección de Servicio al Ciudadano.
	Adicionalmente, atendiendo las diferencias en cantidad de peticiones con los reportes generados por la Veeduría Distrital, y de acuerdo con la respuesta dada por la DSC, se sugiere mantener documentadas las diferencias a fin de tener el sustento ante posibles requerimientos.		
	De la muestra seleccionada, se presenta observación sobre las peticiones relacionadas en la tabla 6. De éstas, dos se contestan fuera de término, que, de acuerdo con el análisis efectuado, la inoportunidad no se debió a trámites complejos para su obtención, sino a debilidades en la aplicación de los		Dirección de Servicio al Ciudadano. Dirección de
4	controles establecidos en el procedimiento transversal M-PD- 048, por parte de las áreas competentes. No obstante, son mínimas estas situaciones, se sugiere atender estos cuellos de botella, priorizando las respuestas a los ciudadanos y así evitar que se generen requerimientos por posible extemporaneidad en la respuesta a PQRS.	4.1	Información, cartografía y estadística. Dirección de Patrimonio y renovación urbana
E	ara la formulación de Planes de Mejoramiento, remitase al procedi	miento S.P.D.	NOS Gestión del Plan de

5.2.2 SITUACIONES CRÍTICAS

Carrera 30 N. 25 - 90 Código Postal 111311 Pisos 1,5,8 y 13 PBX 335 8000 www.sdp.gov.co Info.; Linea 195





Mejoramiento.







OFICINA DE CONTROL INTERNO - SITUACIONES CRITICAS

LAS SITUACIONES AQUÍ RELACIONADAS, SE CONSTITUYEN EN CRÍTICAS, y de acuerdo con el procedimiento S-PD-001 Y S-PD-005, deben ser objeto de formulación de acciones de mejoramiento, tendientes a eliminar de fondo las causas que las originaron, las cuales deben ser formuladas dentro de los términos otorgados para tal fin. Así mismo, la OCI, para la próxima auditoria a este proceso efectuará el análisis y verificación de la efectividad alcanzada. Definiciones:

- · Condición: La evidencia basada en hechos que encontró el auditor interno (realidad). Descripción de la Situación Crítica S.C.
- · Criterios: Las normas, reglamentos o expectativas utilizadas al realizar la evaluación, (lo que debe ser).
- Causa: Las razones subyacentes de la brecha entre la condición esperada y la real, que generan condiciones adversas (qué originó la diferencia encontrada).
- Efectos: Los efectos adversos, reales o potenciales, de la brecha entre la condición existente y los criterios, (qué efectos puede ocasionar la diferencia encontrada).

1	Tema o Palabras Clave (Max 5)	Numeral	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	<u>EFECTO</u>	PROCESO ASOCIADO	RESPONSABLE	ID REINCI- DENCIA SI o NO
1	Reporte	4.2	Debilidades en la construcción del reporte estadístico de atención a PQRS elaborado por la DSC y remitido a la OCI para el segundo semestre de 2018, en atención a que se evidenciaron inconsistencias en fechas de recibo y respuesta, en números de radicado, así como de nombre de peticionarios.	AND 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10	Debilidades en los controles preventivos y detectivos establecidos para la generación de los informes. Falta de automatización en la generación del reporte.	Los reportes de información de atención a PQRS generados no reflejen la realidad del proceso, impidiendo la generación de indicadores sobre la información.	M-CA-003 Producción, Análisis y Divulgación de la Información	Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos	NO

Para la formulación de Planes de Mejoramiento, remitase al procedimiento S-PD-005 Gestión del Plan de Mejoramiento.

Nombres / Equipo Auditor		Fecha Inicio Auditoria	Fecha Fin Auditoría
Auditor Líder	Johana Milena Pulido Montañez	01/03/2019	31/03/2019

Jéfe Oficina de Control Interno

Con Copia:

- 1. Luis Cristina Burbano Guzmán Directora de Información, Cartografía y Estadística
- 2. Camila Neira Acevedo Directora de Patrimonio y Renovación Urbana
- 3. Nancy Elizabeth Moreno Segura Directora de Planeación







