



Nombre del informe

Informe de Seguimiento al Proceso de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias y Atención a la Ciudadanía correspondiente al segundo semestre del año 2023.

Área(s) Auditada(s) - Responsable(s)

Dirección de Servicio a la Ciudadanía

1. Objetivo

Realizar seguimiento a la atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, atención a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Planeación de modo que se encuentre acorde a las disposiciones normativas.

2. Alcance

Análisis de los tiempos de respuesta a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y/o denuncias presentadas por la ciudadanía y los grupos de valor e interés ante la SDP, para el periodo de tiempo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2023, a través de los canales dispuestos para la recepción de las comunicaciones. Incluye la validación de la operatividad establecida en la entidad para las gestiones de radicados, comunicaciones, solicitudes y/o PQRSD, específicamente hacia el personal ejecutor de las labores de recepción de comunicaciones, dentro de ellas, PQRSD.

3. Criterios

- Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.
- Constitución política de Colombia, artículo 74, derecho a acceder a los documentos públicos.
- Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho al acceso a la información pública.
- Decreto Distrital 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.
- Decreto Distrital 847 de 2019 – Sistema Distrital para las Peticiones Ciudadanas.
- Acuerdo 731 de 2018, Concejo de Bogotá, acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía.
- Directiva 04 de 2021, Secretaria General, Lineamientos para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales.
- Circular 05 de 2022 y circular 01 de 2023 Secretaria General, Modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio prestado a la ciudadanía.
- Circular 027 de 2023 Secretaria Distrital de Planeación, lineamientos para registro de PQRS ciudadanas en el aplicativo Bogotá Te Escucha.
- Circular 033 de 2023, Secretaría Distrital de Planeación, lineamientos para la ampliación de términos de peticiones ciudadana.
- Circular 006 de 2017 Veeduría Distrital - Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos.
- Consejo Distrital de Política Económica y Social del Distrito Capital - CONPES D.C - Conpes Distrital 03 de 2019 “Política Pública Distrital de servicio a la ciudadanía”.
- Circular 007 de 2019 Veeduría Distrital – Cumplimiento del acuerdo 630 de 2015 y de los decretos distritales 371 de 2010, 197 de 2014 y 392 de 2015 - 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 - Las entidades deben disponer de los recursos necesarios para integrar los sistemas de gestión documental de las entidades con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

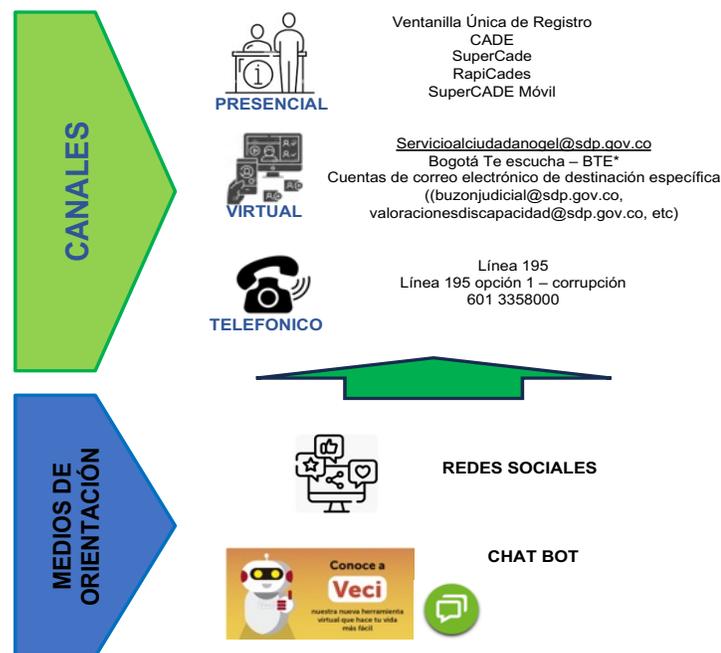
- Circular conjunta 006 de 2023 – Veeduría Distrital y Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá – Integración de los Sistemas de Gestión Documental y/o correspondencia de las Entidades y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá Te Escucha”.
- Decreto 767 de 2022 Política de Gobierno Digital.
- Decreto 575 de 2023 – Alcaldía Mayor de Bogotá - Componentes de la Infraestructura de Datos y modelo de gobernanza correspondiente en el Distrito Capital – Principio de calidad de datos.

4. Resultados del informe

4.1 CONTEXTO GENERAL:

Para la Secretaría Distrital de Planeación (en adelante SDP) se identifican 3 canales de recepción de solicitudes ciudadanas y 2 “medios de orientación”¹ para la atención de solicitudes ciudadanas²:

Imagen 1. Canales de recepción de solicitudes ciudadanas, grupos de valor, grupos de interés



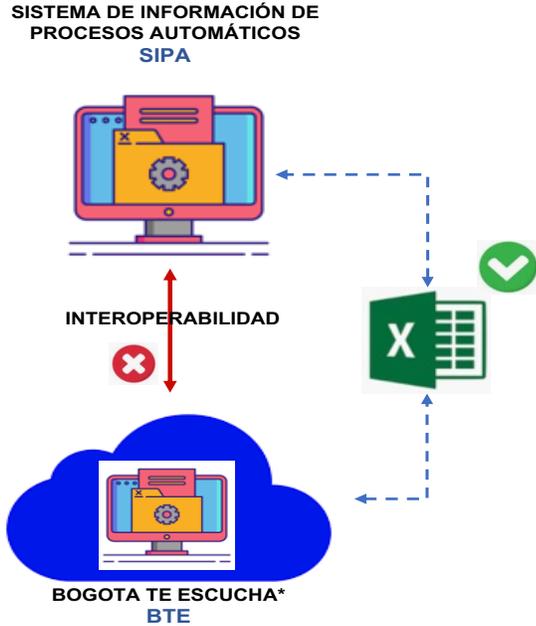
Fuente: Elaboración propia desde información suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

¹ SDP – Informe definitivo al Seguimiento al Proceso de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias y Atención a la Ciudadanía correspondiente al primer semestre del año 2023, página 2, afirmación dada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

² SDP – Procedimiento M-PD-048 Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por posibles actos de corrupción y otros.

Adicionalmente se identifican 2 Sistemas de Información y 1 herramienta Excel con las cuales se gestionan las comunicaciones y solicitudes de la ciudadanía, los grupos de valor y los grupos de interés de la SDP.

Imagen 2. Sistemas y herramientas de gestión para solicitudes ciudadanas, grupos de valor, grupos de interés



Fuente: Elaboración propia desde información de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Es de anotarse que, en la plataforma Bogotá Te Escucha se registran únicamente PQRSD ciudadanas³, mientras que, en el sistema SIPA se registran además de las PQRSD, todas las comunicaciones oficiales de la SDP, según afirmación dada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

Respecto a la herramienta en Excel de la imagen anterior, ésta se encuentra definida dentro del procedimiento “M-PD-048 - Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por posibles actos de corrupción y otros”, tal y como se observa en la imagen 3 siguiente.

³ Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretaría General - Manual para la gestión de Peticiones Ciudadanas, V03 de 2022, numeral 3

Imagen 3. Herramienta de gestión empleada en el procedimiento M-PD-048

 <small>Alcaldía Mayor Bogotá, D.C. Secretaría Distrital de Planeación</small>	<p>M-PD-048 ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN Y OTROS.</p> <p style="font-size: small;">Versión 19 acta de mejoramiento 109 de mayo 16 de 2022 Proceso M-CA-003 DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO</p>
--	---

FLUJOGRAMA



Fuente: Documentos Sistema de Gestión SDP

4.2 FUENTES DE INFORMACIÓN:

Para el segmento de tiempo objeto del presente seguimiento, es decir, entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2023, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía suministró en respuesta al anuncio del seguimiento objeto del presente documento⁴, de manera preliminar tres bases de datos⁵, y posteriormente suministró dos bases de datos adicionales⁶.

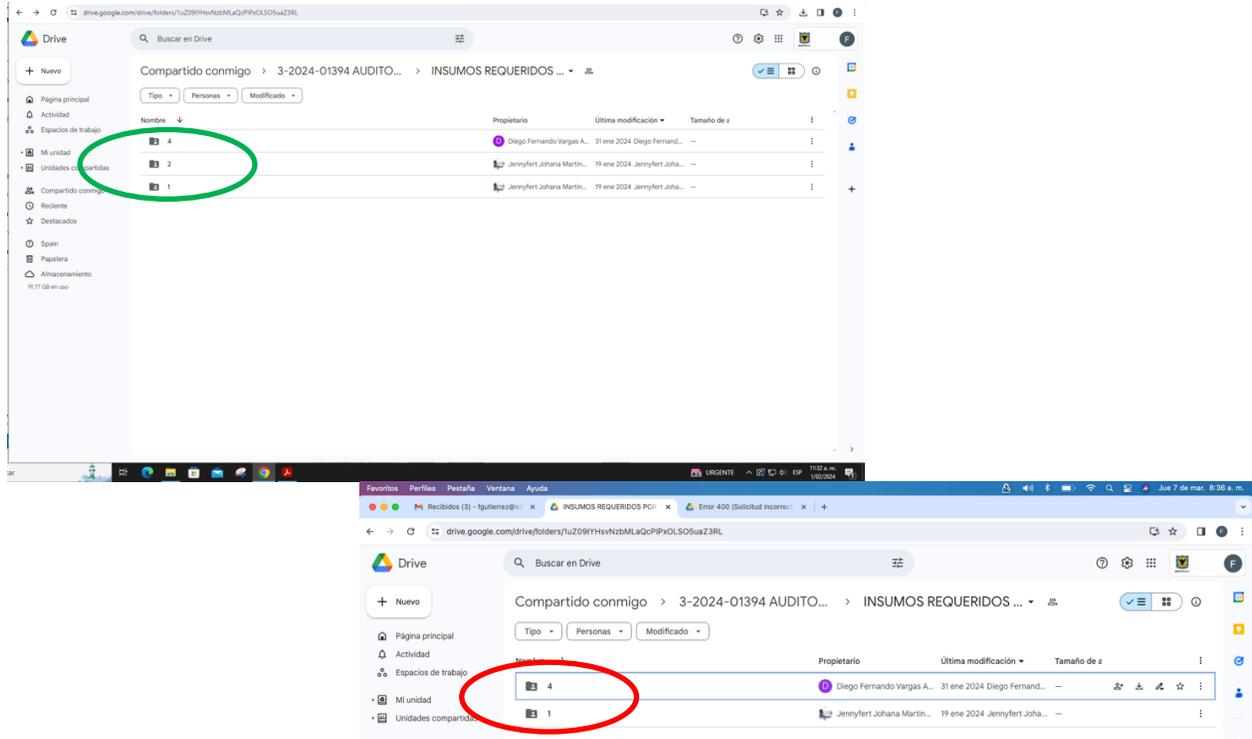
Al respecto, es importante señalar que a marzo 7 de 2024, la Oficina de Control Interno evidenció la modificación de los contenidos del repositorio de insumos y/o información, dispuesto inicialmente en el primer radicado de respuesta de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía (febrero 1 de 2014 https://drive.google.com/drive/folders/1w1szahq2Bcx7Uydt9ntGUgZtf4zf7Z1?usp=drive_link), del cual se removió de la carpeta “INSUMOS REQUERIDOS POR LA OCI” una sub carpeta denominada “2” y que contenía el archivo “BASE_PARA_AUDITORIA_BTE_30012024.xlsx” con información relativa a las PQRSFD gestionadas por la plataforma Bogotá Te Escucha.

⁴ SDP – Oficina de Control Interno – Comunicación SIPA 3-2024-01394 del 17 de enero de 2024 y comunicación SIPA de respuesta a solicitud de extensión de términos 3-2024-02387 del 24 de enero de 2024 (respuesta a solicitud de extensión de plazo de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía 3-2023-02164 del 23 de enero de 2024).

⁵ SDP – Dirección de Servicio a la Ciudadanía - Comunicación SIPA 3-2024-03881 del 31 de enero de 2024 (Archivos “BASE SIPA 01 de julio al 31 de diciembre de 2023 (Corte 30-01-2024).xlsx”, “BASE_PARA_AUDITORIA_BTE_30012024.xlsx” y “consultaFuncionarios.xlsx”).

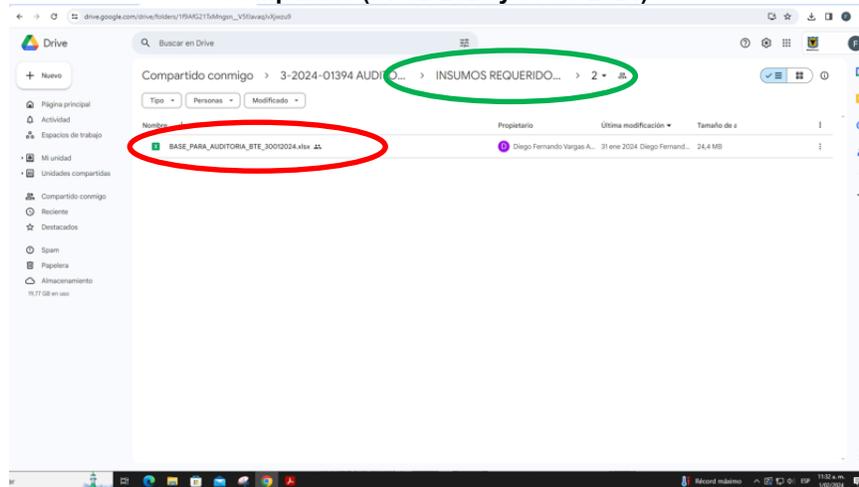
⁶ SDP - Dirección de Servicio a la Ciudadanía - Comunicación SIPA 3-2024-05508 del 9 de febrero de 2024 (“BASE BTE_AUDITORIA.xlsx”, “RQ_40_2024.xlsx”).

Imagen 4. Capturas de pantalla repositorio documentos soporte suministrados por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía Comparado (01-02-2024 y 07-03-2024)



Fuente: Drive dispuesto por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Imagen 5. Captura de pantalla repositorio documentos soporte suministrados por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía Comparado (01-02-2024 y 07-03-2024)



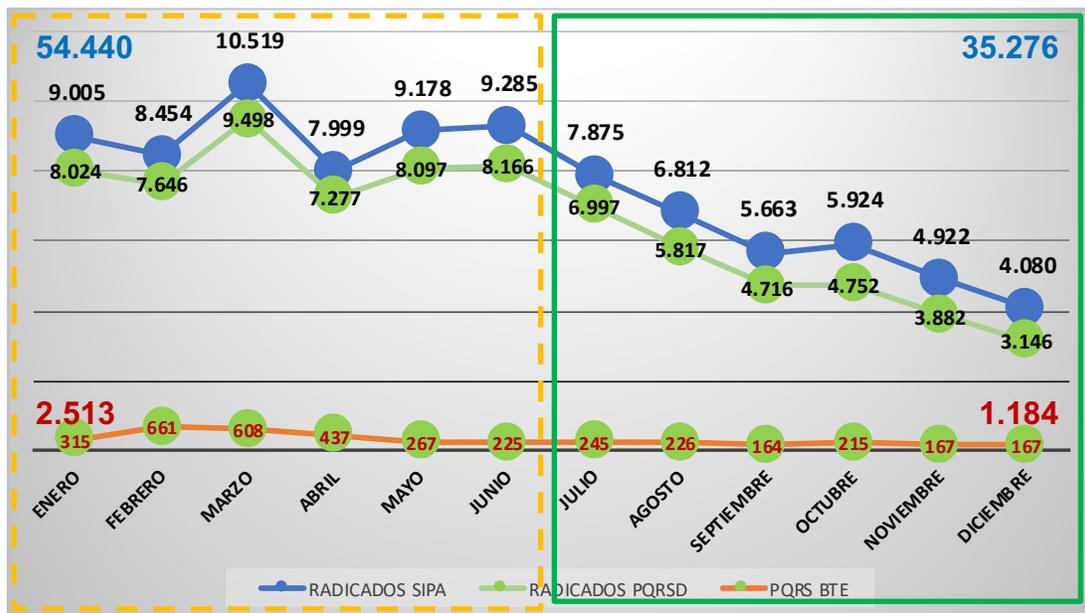
Fuente: Drive dispuesto por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Al respecto, la Oficina de Control Interno recuerda la importancia del cumplimiento de los términos aceptados en la carta de representación firmada, en especial lo relativo a “(...) confirmo que la

información dispuesta en las herramientas de seguimiento a la gestión, consultada por los auditores, es veraz en su contenido, oportuna y completa.”, de lo cual depende el éxito de los ejercicios de seguimiento o auditoría que se adelanten a sus gestiones.

Ahora bien, volviendo al análisis de los datos desde las fuentes obtenidas, desde la perspectiva del comportamiento del volumen de radicados para la vigencia 2023, en el presente aparte se incorpora a los datos del primer semestre, lo correspondiente al volumen de registros del segundo semestre del mismo año:

Gráfica 1. Tendencia radicados SIPA vigencia 2023



Fuente: Información suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía e “Informe gestión de peticiones entidades distritales” de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General del Distrito

Si bien, el alcance del presente seguimiento se enfoca en los resultados del segundo semestre del año 2023, se considera importante visualizar el comportamiento del volumen de radicados para la totalidad del año, y el cual muestra una tendencia decreciente en el volumen de radicaciones gestionadas por el SIPA, la cual podría sustentarse en lo dispuesto en la circular 035 del 5 de septiembre de 2023 respecto a la “(...) remisión a los curadores urbanos del Distrito Capital de Bogotá de las solicitudes de concepto de norma urbanística y uso del suelo que sean radicadas ante la Secretaría Distrital de Planeación”.

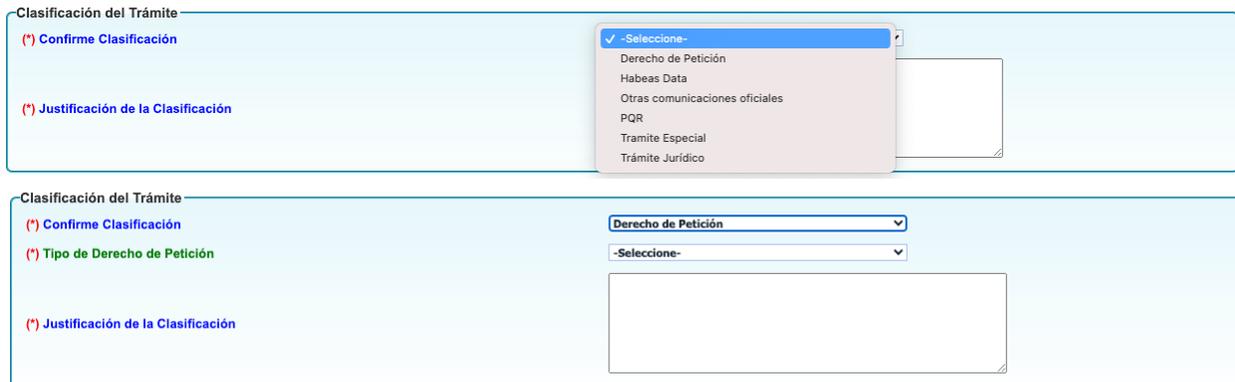
De otro lado, llama la atención las brechas que se observan en la gráfica 1, entre las magnitudes de radicados que ingresan por SIPA⁷, respecto a los radicados clasificados como PQRSD en el mismo SIPA del reporte “Solicitudes y PQRS” (producto de la opción “confirme clasificación” que adelantan los funcionarios asignados en el reparto de los radicados⁸ - imagen 6 siguiente) y de estos, respecto a las magnitudes de radicados gestionados por la Plataforma Bogotá Te Escucha

⁷ SDP - Reportes SIPA “Gestión de Peticiones”, “Seguimiento a correspondencia” y archivo Excel “BASE_PRIMER_SEMESTRE_08082023”.xlsx” y “BASE SIPA 01 de julio al 31 de diciembre de 2023 (Corte 30-01-2024).xlsx”, los dos últimos suministrados por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

⁸ SDP - Dirección de Servicio a la Ciudadanía - Comunicación SIPA 3-2024-03881 del 31 de enero de 2024 (numeral 3).

– BTE, (información tomada desde los informes de “Gestión de peticiones entidades distritales” de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General del Distrito, este último como “*único sistema de peticiones ciudadanas*” para el Distrito⁹).

Imagen 6. Opción SIPA de gestión para confirmar clasificación de un radicado



Fuente: Aplicativo SIPA - SDP

Acorde a los anteriores resultados, La Oficina de Control Interno insta a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para que se atienda lo dispuesto en la norma distrital, esto es, “(...) *las entidades del Distrito Capital deben garantizar: 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 (...)*”¹⁰.

4.2.1 Base de datos SIPA:

La fuente de análisis corresponde a la Base de datos en archivo Excel¹¹, suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía atendiendo el anuncio de la Oficina de Control Interno, cuya fuente es el aplicativo SIPA¹².

La base de datos suministrada contiene un total de 35.276 registros, siendo el primer registro el correspondiente al Radicado 1-2023-54443 – Proceso 2217751 – de fecha 2023-07-01 y el último registro el Radicado 1-2023-89718 – Proceso 2302533 – de fecha 2023-12-31, iniciando a partir del último radicado de la base de datos suministrada en el seguimiento para el primer semestre del año 2023, sin salto o ausencia de consecutivos de radicados y sin registros duplicados. Es importante tener presente que la base de datos suministrada contiene el estado de gestión de los radicados SIPA según reporte generado el 30 de enero de 2024 (según denominación dada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía al archivo suministrado).

Para efectos de consistencia de datos, se identifica la siguiente relación de los campos de datos reportados en el archivo de Excel suministrado por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía:

⁹ Alcaldía Mayor de Bogotá – Decreto Distrital 371 de 2010, artículo 3, numeral 3 y Decreto 847 de 2019 artículo 15; Consejo de Bogotá, Acuerdo Distrital 731 de 2018 artículo 1

¹⁰ Alcaldía Mayor de Bogotá – Decreto Distrital 371 de 2010, artículo 3, numeral 3 y Decreto 847 de 2019 artículo 15. Consejo de Bogotá - Acuerdo Distrital 731 de 2018 artículo 1. Veeduría Distrital - Circular 007 de 2019

¹¹ SDP – Archivo “BASE SIPA 01 de julio al 31 de diciembre de 2023 (Corte 30-01-2024)”.xls suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía tomada del reporte SIPA “Seguimiento Peticiones Generales” para el periodo entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2023.

¹² Documento de respuesta para el seguimiento del primer semestre de 2023 “Auditoria_OCI_PQRS revisada final_11082023”

Tabla 1. Campos suministrados desde el reporte “Seguimiento Peticiones Generales” del aplicativo SIPA 1 de 4

CAMPO	DESCRIPCIÓN / CATEGORIAS	CANTIDAD REGISTROS
NÚMERO RADICADO	Consecutivo generado automáticamente por el SIPA	35.276
NÚMERO PROCESO	Consecutivo generado automáticamente por el SIPA	35.276
FECHA RADICACIÓN	Fecha generada automáticamente por el SIPA en el momento de radicación	35.276
ASUNTO	Dato registrado en SIPA al generar radicado*	35.276
TERCERO	Dato registrado en SIPA al generar radicado*	35.276
DEPENDENCIA DESTINO	Dependencias de la SDP registradas en SIPA	35.276
DEPENDENCIA ACTUAL	Dependencias de la SDP registradas en SIPA	35.276
NOMBRE TRÁMITE	Según A-LE-487 "Trámites por Dependencia en el SIPA". Aparecen 89 de 205 definidos	35.276
DÍAS TERMINO	10 Dias Calendario	14
	10 Dias Habiles	1.712
	105 Dias Habiles	239
	120 Dias Calendario	1
	120 Dias Habiles	7
	140 Dias Habiles	22
	15 Dias Calendario	19
	15 Dias Habiles	24.691
	3 Dias Habiles	5
	30 Dias Calendario	147
	30 Dias Habiles	6.792
	365 Dias Calendario	16
	4 Dias Habiles	1
	45 Dias Habiles	4
	5 Dias Habiles	30
	60 Dias Calendario	263
	60 Dias Habiles	1.306
720 Dias Calendario	6	
8 Dias Habiles	1	
CLASIFICACIÓN DEL RADICADO	Derecho de Petición	28.323
	Habeas Data	4
	Otras comunicaciones oficiales	3.569
	PQR	983
	Tramite Especial	995
	Trámite Jurídico	1.112
	(en blanco)	290

Fuente: Información suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía



Tabla 1. Campos suministrados desde el reporte “Seguimiento Peticiones Generales” del aplicativo SIPA 2 de 4

CAMPO	DESCRIPCIÓN / CATEGORIAS	CANTIDAD REGISTROS
DÍAS TERMINO	10 Días Calendario	14
	10 Días Hábiles	1.712
	105 Días Hábiles	239
	120 Días Calendario	1
	120 Días Hábiles	7
	140 Días Hábiles	22
	15 Días Calendario	19
	15 Días Hábiles	24.691
	3 Días Hábiles	5
	30 Días Calendario	147
	30 Días Hábiles	6.792
	365 Días Calendario	16
	4 Días Hábiles	1
	45 Días Hábiles	4
	5 Días Hábiles	30
	60 Días Calendario	263
	60 Días Hábiles	1.306
	720 Días Calendario	6
8 Días Hábiles	1	
CLASIFICACIÓN DEL RADICADO	Derecho de Petición	28.323
	Habeas Data	4
	Otras comunicaciones oficiales	3.569
	PQR	983
	Trámite Especial	995
	Trámite Jurídico	1.112
	(en blanco)	290

Fuente: Información suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Tabla 1. Campos suministrados desde el reporte “Seguimiento Peticiones Generales” del aplicativo SIPA 3 de 4

CAMPO	DESCRIPCIÓN / CATEGORIAS	CANTIDAD REGISTROS
RECLASIFICACIÓN DEL RADICADO	Acción de cumplimiento	1
	Acción de grupo	11
	Acción de tutela	527
	Acción popular	106
	Conciliación extrajudicial	22
	Consultas - Solicitud de información o conceptos (30 días)	6.245
	copia de respuesta de otra entidad	1.069
	Facturas	78
	Felicitaciones	13
	Invitación a eventos académicos u otros	642
	No aplica	1.258
	Petición de autoridades públicas (10 días)	1.167
	Petición de documentos (10 días)	353
	Petición de interés general y particular (15 días)	20.476
	Petición de reconocimiento de un derecho fundamental - Atención prioritaria (10 días)	73
	Peticiones	846
	Proceso contencioso administrativo	75
	Quejas	28
	Reclamos	80
	Requerimiento judicial	371
	respuesta a solicitud de requerimientos	1.672
	Solicitud corrección, actualización o supresión de datos personales (15 días hábiles)	4
Sugerencias	16	
traslado por competencia a otra entidad	111	
(en blanco)	32	
NUEVA FECHA VENCIMIENTO	Fecha generada en el SIPA acorde al tipo de trámite según la reclasificación?	35.276
FECHA FIN TRAMITE	Fecha generada automáticamente por el SIPA en el momento de emitirse respuesta final	35.276

Fuente: Información suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Tabla 1. Campos suministrados desde el reporte “Seguimiento Peticiones Generales” del aplicativo SIPA 4 de 4

CAMPO	DESCRIPCIÓN / CATEGORIAS	CANTIDAD REGISTROS
ÚLTIMA ACTIVIDAD	ACTIVIDAD FINAL	34.618
	Ampliación de Términos	1
	Aprobar y Firmar	5
	Elaborar borrador de respuesta	104
	Elaborar Documento por Vencimiento de Términos	1
	Interrupción de Términos	2
	Nuevo Documento Físico	315
	Radicar Documento	17
	Recepción y Análisis de la Solicitud	185
	Revisar Borrador	19
	Revisar Memorando Dependencia Apoyo	1
	Revisión y Reparto Dependencia Apoyo	3
	StartEvent_4AB5259A-B3A1-164C-0A3B-602BF46ED6C0	5
RADICADO RESPUESTA	Consecutivo generado automáticamente por el SIPA	54.440
ESTADO ACTUAL	Anulado	58
	Finalizado	34.842
	Normal	227
	Suspendida	13
	Vencido	136
TIPO DE OPORTUNIDAD	En términos	25.826
	Fuera de términos	1.202
	No reporta	8.248

Fuente: Información suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Para efectos de análisis y control cruzado, se ha incorporado en este archivo “BASE SIPA 01 de julio al 31 de diciembre de 2023 (Corte 30-01-2024)”.xls, dos campos adicionales tomados del reporte “Seguimiento a correspondencia” del aplicativo SIPA (tomando como llave de asociación el campo “Número de Radicado”):

Tabla 2. Campos tomados del reporte “Seguimiento a correspondencia” del aplicativo SIPA y vinculados al archivo de análisis de datos

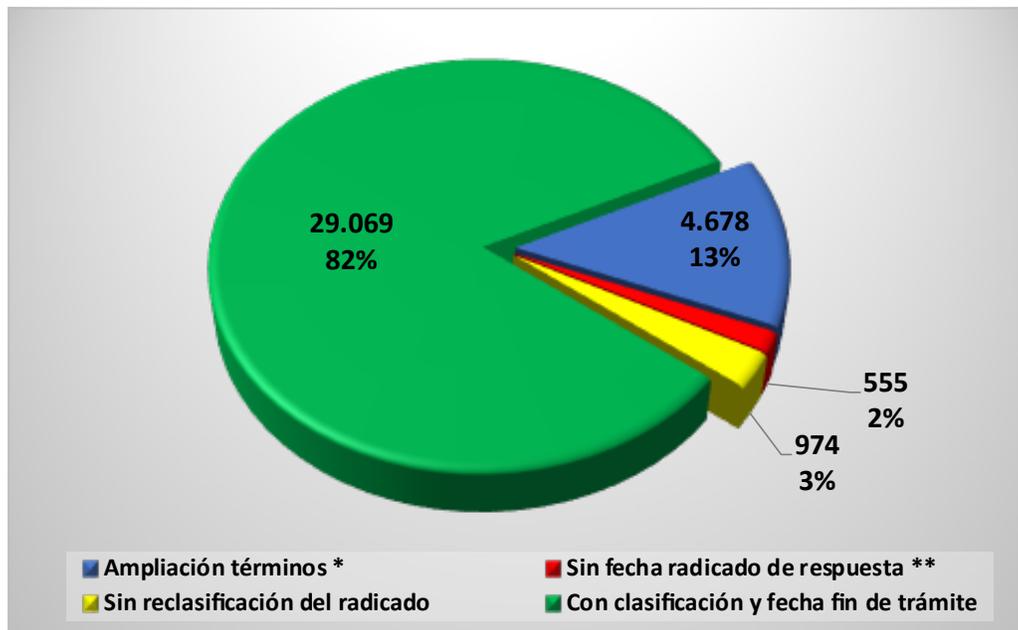
CAMPO	DESCRIPCIÓN / CATEGORIAS	CANTIDAD REGISTROS
FECHA VENCIMIENTO	Fecha generada en el reporte SIPA "Seguimiento a correspondencia"	35.276
FECHA RADICADO DE RESPUESTA	Fecha generada en el reporte SIPA "Seguimiento a correspondencia"	35.276

Fuente: Aplicativo SIPA – opción de “Reportes” - “Seguimiento a correspondencia”

- **Composición de radicados SIPA:**

Tomando la base de datos “BASE SIPA 01 de julio al 31 de diciembre de 2023 (Corte 30-01-2024).xlsx” suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, para los 35.276 registros contenidos en la misma, se muestra a continuación la composición de radicados a fin de identificar los registros de utilidad para el análisis de tiempos de respuesta.

Gráfica 2. Composición radicados base de datos “BASE SIPA 01 de julio al 31 de diciembre de 2023 (Corte 30-01-2024).xls”



* Incluye 6 registros sin fecha radicado de respuesta

** Incluye 315 registros sin reclasificación radicado (254 sin clasificación inicial y 61 con clasificación inicial "Tramite Especial")

Fuente: Base de Datos suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Según los datos del archivo “BASE SIPA 01 de julio al 31 de diciembre de 2023 (Corte 30-01-2024).xlsx”, se observa la existencia de 29.069 radicados con información suficiente para el análisis de tiempos de respuesta del presente seguimiento.

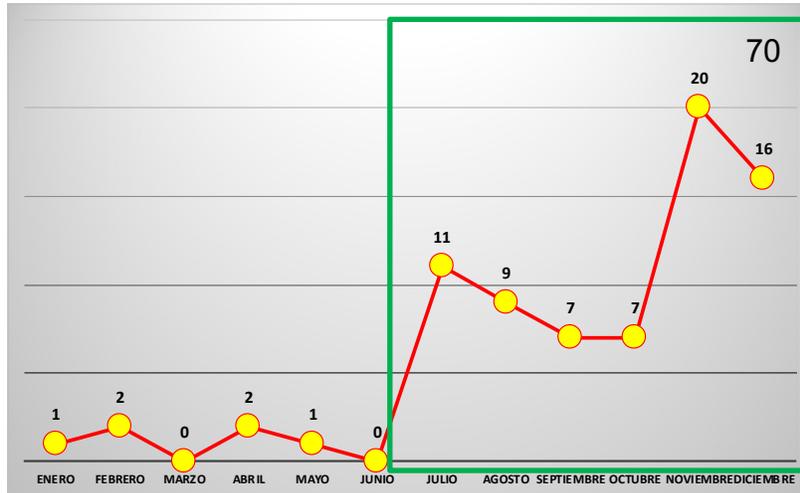
La Oficina de Control Interno llama la atención de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para que el aplicativo SIPA no permita dejar registros de radicados sin información relevante para la toma de decisiones, como lo son los campos de identificación de la clasificación del radicado (Inicial o reclasificado) y la fecha en la cual se culmina la gestión (con o sin respuesta).

Se observa que, se mantiene en el SIPA una parametrización de tiempos de respuesta entre 3 y 140 días hábiles y entre 10 y 720 días calendario (parámetros no establecidos en la norma, específicamente en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas).

- **Radicados pendientes por asignar en el SIPA:**

Tomado del reporte del SIPA “Reporte Documentos Pendientes”, se adelanta un análisis de los radicados de entrada que se encuentran clasificados como “Pendientes por asignar”, encontrándose los siguientes resultados para lo corrido del año 2023:

Gráfica 3. Radicados SIPA de entrada pendientes por asignar vigencia 2023



Fuente: Reporte SIPA “Reporte Documentos Pendientes” a enero 26 de 2024

Llama la atención que, a la fecha del presente seguimiento, aún se encuentren 70 registros de radicados SIPA de entrada entre julio y diciembre del año 2023, aparentemente pendientes por asignar para lo cual se toma una muestra de 11 registros¹³ con los siguientes resultados:

Tabla 3. Resultados muestra de registros “Pendientes por asignar” en SIPA julio a diciembre de 2023

Radicado entrada	Proceso	Fecha radicado	Resultado	Estado
1-2023-84923	2288037	27/11/2023	Figura asignado y pendiente en SIPA y vincula tres radicados de entrada y un radicado de salida 2-2024-00167 de amplia términos	Normal
1-2023-88243	2298673	19/12/2023	Figura asignado y pendiente en SIPA	Vencido
1-2023-81724	2140017	8/11/2023	Figura asignado y finalizado sin respuesta en SIPA	Vencido
1-2023-58483	2226209	17/07/2023	Figura asignado y pendiente en SIPA y vincula cuatro radicados de entrada y dos radicados internos de apoyo	Vencido
1-2023-65507	2240329	14/08/2023	Figura asignado y pendiente en SIPA y vincula dos radicados de entrada	Vencido
1-2023-63357	2235532	3/08/2023	Figura asignado y pendiente en SIPA	Vencido
1-2023-57641	2225051	13/07/2023	Figura asignado y finalizado sin respuesta en SIPA	Vencido
1-2023-56859	2226209	11/07/2023	Figura asignado y finalizado sin respuesta en SIPA	Vencido
1-2023-79496	2274059	25/10/2023	Figura asignado y pendiente en SIPA	Vencido
1-2023-71477	2254567	13/09/2023	Figura asignado y pendiente en SIPA	Vencido
1-2023-80502	2276203	31/10/2023	Figura asignado y pendiente en SIPA	Vencido

Fuente: Reporte SIPA “Pendientes por asignar” a enero 26 de 2024

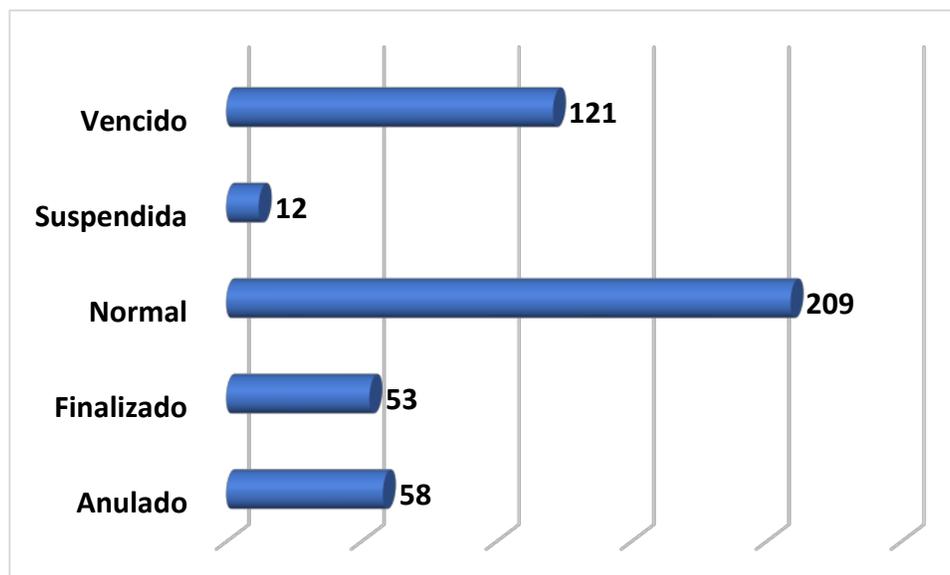
¹³ DAFP – Herramienta de Muestreo (Error muestral 10%, Proporción de éxito 5% y nivel de confianza 90%)

Los resultados anteriores según los cuales la totalidad de registros de la muestra de “Pendientes por asignar” han sido efectivamente asignados y en una proporción considerable (90,1%) se encuentran vencidos, alertan respecto al grado de precisión de la información suministrada por este reporte del SIPA “Reporte Documentos Pendientes”, por lo cual, la Oficina de Control Interno llama la atención a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para que sea validada la consistencia de los reportes que genera el aplicativo SIPA.

- **Radicados registrados como “No requiere respuesta” y “sin fecha fin de trámite”:**

Respecto a radicados registrados como “No requiere respuesta” y no tienen “fecha fin de trámite” (453 registros), se observa la siguiente composición por “Estado actual”:

Gráfica 4. Composición radicados base de datos “BASE SIPA 01 de julio al 31 de diciembre de 2023 (Corte 30-01-2024).xls” sin “Fecha fin de trámite” y “No requiere respuesta”



Fuente: Base de Datos suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Para efectos de análisis se toma muestra de 13 registros¹⁴ para los radicados registrados como “No requiere respuesta” y no tienen “fecha fin de trámite” y estado actual “normal”, encontrándose:

¹⁴ DAFP – Herramienta de Muestreo (Error muestral 10%, Proporción de éxito 5% y nivel de confianza 90%)

Tabla 4. Resultados muestra de registros en SIPA que “No requiere respuesta”, sin “fecha fin de trámite” y estado actual “normal”

Radicado entrada	Proceso	Fecha radicado	Resultado	Finalizado	Pendiente por asignar?
1-2023-55490	2220340	2023-07-06	Figura pendiente en SIPA	No	No
1-2023-81675	2279920	2023-11-07	Figura pendiente en SIPA	No	No
1-2023-82629	2282526	2023-11-14	Figura pendiente en SIPA	No	No
1-2023-84378	2286716	2023-11-23	Figura pendiente en SIPA	No	No
1-2023-84757	2287706	2023-11-24	Figura pendiente en SIPA	No	No
1-2023-86085	2291823	2023-12-04	Figura no requiere respuesta en SIPA	Si	No
1-2023-87550	2296079	2023-12-14	Figura no requiere respuesta en SIPA	Si	No
1-2023-87807	2296889	2023-12-15	Figura pendiente en SIPA	No	No
1-2023-87973	2297809	2023-12-18	Figura pendiente en SIPA	No	No
1-2023-88435	2299342	2023-12-20	Figura finalizado con SIPA 2-2024-06277	Si	No
1-2023-88586	2299840	2023-12-21	Vincula dos oficinas de respuesta uno al ciudadano y otro a curaduría, traslado por competencia.	Si	No
1-2023-88784	2300312	2023-12-22	Figura finalizado con dos radicados de respuesta 2-2023-117758 y 2-2024-06550	Si	No
1-2023-89050	2300927	2023-12-26	Figura pendiente en SIPA	No	No

Fuente: Base de Datos suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y aplicativo SIPA

Según los resultados de la muestra, únicamente el 15,4% de los registros analizados cumplen con la condición de registro “No requiere respuesta”, sin “fecha fin de trámite” y estado actual “normal” y el 23% han sido finalizados (incluido un traslado por competencia).

Complementariamente se toma muestra de 11 registros¹⁵ para los radicados registrados como “No requiere respuesta” y no tienen “fecha fin de trámite” y estado actual “vencido”, encontrándose:

Tabla 5. Resultados muestra de registros en SIPA que “No requiere respuesta”, sin “fecha fin de trámite” y estado actual “vencido”

Radicado entrada	Proceso	Fecha radicado	Resultado	Finalizado	Pendiente por asignar?
1-2023-54919	2219078	2023-07-05	Vincula dos radicados internos y uno de respuesta 2-2023-76925. Figura vencido en SIPA	Si	No
1-2023-56157	2221834	2023-07-10	Figura con radicado de respuesta no vinculado al radicado de entrada y en SIPA aparece vencido y pendiente	Si	No
1-2023-56850	2223373	2023-07-11	Vincula tres radicados internos de aoyo y uno de respuesta 2-2023-81607 no vinculado al radicado de entrada	Si	No
1-2023-58483	2226209	2023-07-17	Vincula cinco radicados de entrada y dos memorandos, sin radicado de salida y estado pendiente en trazabilidad SIPA	No	Si / Vencido
1-2023-60024	2229002	2023-07-24	Vincula cinco radicados de entrada y uno de respuesta 2-2024-05945	Si	Si / Vencido
1-2023-62939	2234592	2023-08-02	Figura pendiente en SIPA	No	No
1-2023-63642	2236132	2023-08-04	Figura pendiente en SIPA	No	No
1-2023-69096	2248403	2023-08-31	Vincula un memorando interno de traslado y un radicado de salida 2-2023-110445	Si	No
1-2023-73925	2260189	2023-09-26	Figura pendiente en SIPA	No	No
1-2023-79442	2273971	2023-10-25	Vincula cuatro radicados de entrada y un memorando, sin radicado de salida pero con emisión de una resolución y registro de No requiere Respuesta	Si	No
1-2023-80825	2277049	2023-11-01	Vincula tres radicados en entrada y tres radicados de respuesta 2-2023-117359, 117709 y 119546	Si	No

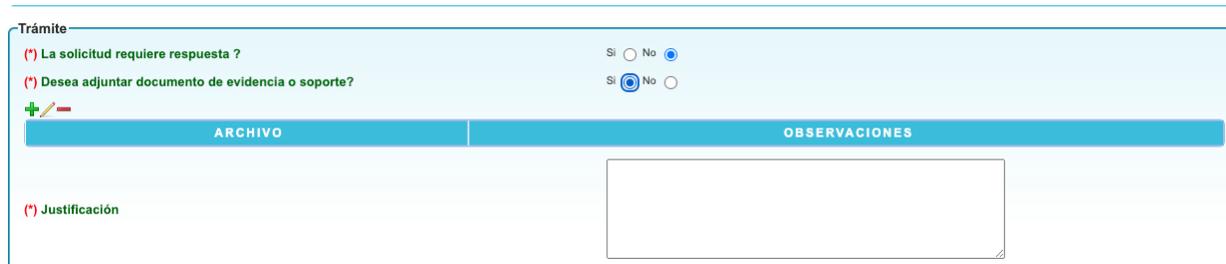
Fuente: Base de Datos suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y aplicativo SIPA

¹⁵ DAFP – Herramienta de Muestreo (Error muestral 10%, Proporción de éxito 4% y nivel de confianza 90%)

Para este grupo de análisis, únicamente el 9% de los registros analizados cumplen con la condición registrada “No requiere respuesta”, sin “fecha fin de trámite” y estado actual “vencido” y el 55% han sido finalizados (incluidos dos casos que figuran vencidos en SIPA). Adicionalmente, 2 de estos registros se encuentran como “Pendiente por asignar”.

Es importante tener presente que la opción de “No requiere respuesta” dada por el SIPA habilita un campo para registrar la argumentación por la cual no requiere respuesta, lo cual, acorde a lo observado, no se cumple para todos los registros con esta condición.

Imagen 7. Opción SIPA de gestión para radicados registrados como “No requiere respuesta”



Fuente: Aplicativo SIPA - SDP

Acorde a lo anterior, la Oficina de Control Interno insiste a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía respecto a la necesidad de que exista consistencia en los datos de los reportes que genera el aplicativo SIPA, así como unidad de criterio por parte de los funcionarios designados para la gestión de radicados al momento de aplicar una novedad bien sea de tipología (reclasificación) o bien sea ante la decisión de no dar respuesta a un radicado, teniendo presente la oportunidad para la aplicación de estas novedades a los radicados asignados.

- **Radicados objeto de ampliación de tiempos de respuesta:**

Al respecto, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía mediante Circular 033 del 11 de agosto de 2023 “Lineamientos para la ampliación de términos de peticiones ciudadanas” extendió instrucciones de la manera como se debe proceder en la solicitud de ampliación de términos para las solicitudes ciudadanas que así lo requieran.

Para efectos de validación, la Oficina de Control Interno solicitó a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía¹⁶ la información de registros de radicados objeto de ampliación de plazo de respuesta y la justificación. Acorde a lo expuesto por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía¹⁷, “(...) esta información es posible generarla a través del reporte “Reporte de Adicionales” con la aclaración que no incluye la justificación”; conforme a lo anterior, la Oficina de Control Interno procedió a ejecutar la opción del reporte del SIPA “Reporte de Adicionales” con corte a febrero 29 de 2024 para lo correspondiente al periodo entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2023, y tomando

¹⁶ SDP - Comunicación SIPA 3-2024-01394 “Anuncio seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Atención a la Ciudadanía, periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2023”, numeral 1.

¹⁷ SDP - Comunicación SIPA 3-2024-03881 con asunto de respuesta a “Solicitud de Ampliación de Términos - Seguimiento a la Atención de PQRSD y Atención a la Ciudadanía, periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2023.

únicamente los registros del campo “TIPO ADICIONAL” clasificados como “Ampliación de Términos”.

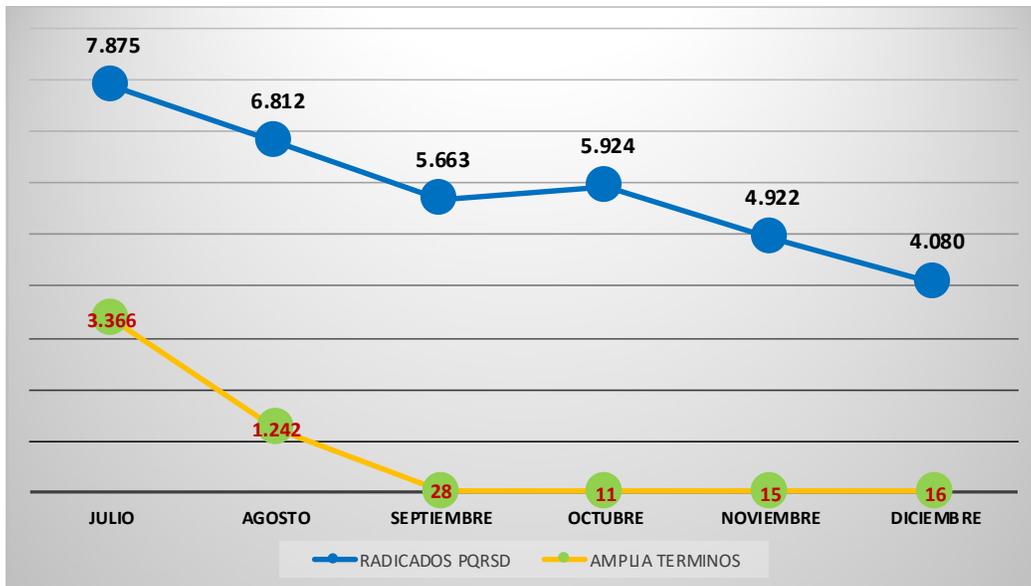
Imagen 8. Captura de pantalla “Reporte Adicionales” – SIPA

 Alcaldía Mayor Bogotá, D.C. Secretaría Distrital de Planeación	SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION				
FILTRO SELECCIONADO FECHAS: DE 2024-02-01 A 2024-02-29					
Nº PROCESO	Nº RADICADO ENTRADA	FECHA RADICADO ENTRADA	Nº RADICADOS ADICIONALES	FECHA RADICADOS ADICIONALES	TIPO ADICIONAL
2315365	1-2024-05335	Feb 1, 2024, 10:14 AM	2-2024-09601	Feb 20, 2024, 9:41 PM	Ampliación de Términos
2316028	1-2024-05625	Feb 2, 2024, 9:39 AM	2-2024-10205	Feb 22, 2024, 11:14 PM	Ampliación de Términos
2320930	1-2024-07430	Feb 13, 2024, 8:12 AM	2-2024-11212	Feb 27, 2024, 5:16 PM	Ampliación de Términos
2321427	1-2024-07617	Feb 13, 2024, 3:49 PM	2-2024-11874	Feb 29, 2024, 3:43 PM	Ampliación de Términos
2321582	1-2024-07650	Feb 14, 2024, 8:27 AM	2-2024-11175	Feb 27, 2024, 4:19 PM	Ampliación de Términos

Fuente: Aplicativo SIPA - “Reporte de Adicionales”

Teniendo presente este reporte, se obtuvo un total de 4.678 radicados (13,26% de los radicados de entrada) a los cuales se les aplicó notificación de ampliación de términos y dentro de los cuales se encuentran 107 registros con asunto “Bogotá Te Escucha”. Dentro de estos radicados con ampliación de términos figuran 6 registros sin “Fecha radicado de respuesta” (1 “vencido” y 5 “normal” en clasificación de “Estado actual”).

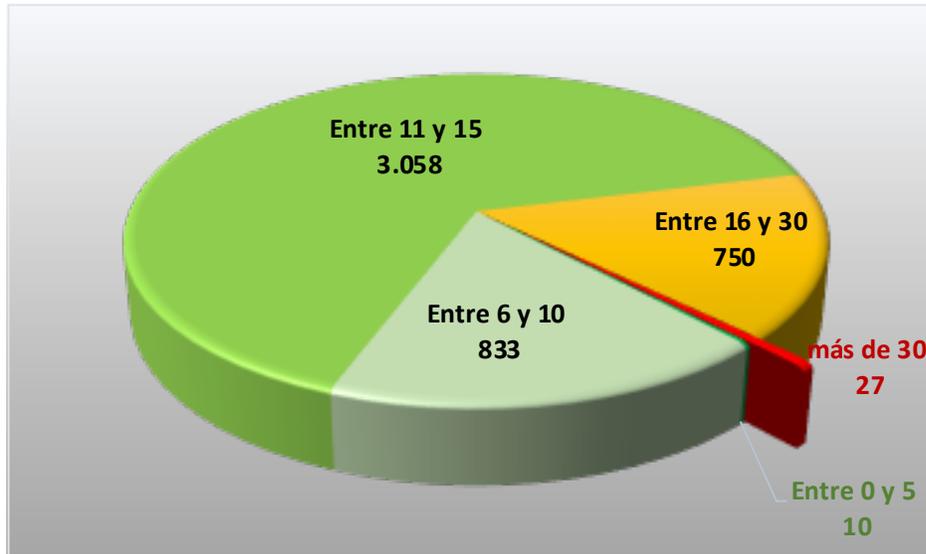
Gráfica 5. Reporte SIPA de radicados con “Ampliación de Términos” comparado contra total de radicados SIPA Julio 1 a Diciembre 31 de 2023



Fuente: Información suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y “Reporte de Adicionales” SIPA
 Nota: Incluye un registro de cero días el cual se trata de un “radicado de prueba”

Al analizar los tiempos entre la fecha del radicado inicial y la fecha de emisión de la comunicación de ampliación de términos, se encuentran los siguientes resultados (dentro de los cuales un 0,58% de estos superaron los 30 días hábiles).

Gráfica 6. Rangos de tiempo en días hábiles entre fecha de radicado y fecha de emisión de ampliación de términos para radicados SIPA en el semestre II de 2023



Fuente: Información suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y “Reporte de Adicionales” SIPA
Nota: Incluye un registro de cero días el cual se trata de un “radicado de prueba”

Dentro de los 27 radicados con emisión de ampliación de términos que superan los 30 días hábiles, se encuentran 3 radicados clasificados como PQRSD (todos finalizados), 23 radicados clasificados como “Consultas - Solicitud de información o conceptos” (1 vencido) y 1 registrado como “No aplica” en tipo de radicado (correspondiente a un traslado a otra entidad).

Para efectos de análisis, se toma una muestra de 14 registros¹⁸ del universo de 4.678 radicados con ampliación de términos y dentro de la cual se incluyen los 3 radicados clasificados como PQRSD, el radicado de Consultas vencido y el radicado sin clasificación, encontrándose lo siguiente:

¹⁸ DAFP – Herramienta de Muestreo (Error muestral 10%, Proporción de éxito 5% y nivel de confianza 90%)

Tabla 6. Análisis radicados objeto de Ampliación de términos según muestra

Radicado	Fecha radicación	Asunto en Base de Datos	Clasificación Radicado en Base de Datos	Clasificación según contenido en SIPA	Radicado extensión de términos en SIPA	Fecha Radicado extensión de términos en SIPA	Fecha Projectada Respuesta según comunicado	Radicado respuesta en SIPA	Fecha Respuesta en SIPA	Radicado respuesta en Base de datos	Fecha Radicado respuesta en Base de datos	Días hábiles respuesta (norma)	Días hábiles respuesta con extensión (norma)	Días hábiles total de respuesta en SIPA
1-2023-63078	3/08/23	Solicitud de apertura canal participación Proyecto de Acto Administrativo Cite: 2023EE50834 (Traslado recibido desde otra Entidad / veeduría ciudadana)	Peticiones	Derecho de Petición (según radicado respuesta)	2-2023-104047	18/09/23	9/10/23	2-2023-110268	9/10/23	2-2023-104047	18/09/23	15	30	46
1-2023-63896	4/08/23	SOLICITUD CONCEPTO ACLARACION CONCEPTO USO DEL SUELO PREDIO CITE *20236240303721* (inspección policía)	Petición de interés general y particular (15 días)	Requerimiento inspección policía clasificado como Derecho de petición y como Petición de información (Radicado de extensión de términos y radicado de respuesta)	2-2023-104149 2-2023-96614	19/09/2023 31/08/2023	15 días adicionales 20/09/2023	2-2023-110197	9/10/23	2-2023-96614	9/10/23	15	30	45
1-2023-64933	11/08/23	Expedición de un concepto para la vigencia 2023 sobre la normatividad urbanística que le aplica al predio	Peticiones	Solicitud concepto desde entidad	2-2023-106031	25/09/23	16/10/23	2-2023-110624	11/10/23	2-2023-110624	11/10/23	15	30	43
1-2023-87395 1-2023-87397	13/12/23	Referencia: derecho de petición, Afectación	Consultas - Solicitud de información o conceptos (30 días)	Solicitud concepto Técnico	2-2024-05078	30/01/24	19/02/24	2-2024-11708	29/02/24	2-2024-05078	Sin	30	60	56
1-2023-88916	26/12/23	TRASLADO DADEP, CITE: 20232000195091. señalamiento urbanístico de las zonas de cesión (Traslado de otra entidad)	No aplica	Solicitud concepto desde entidad	2-2024-07004	7/02/24	29/02/24	2-2024-11579	28/02/24	No requiere	Sin	30	60	47
1-2023-55644	6/07/23	bogota te escucha 3023912023 (Consulta)	Petición de interés general y particular (15 días)	Según BTE Derecho de Petición de Interés Particular	2-2023-79400	21/07/23	15 días adicionales	2-2023-86885	9/08/23	2-2023-86885	9/08/23	15	30	23
1-2023-55378	6/07/23	bogota te escucha 2937512023 (Consulta)	Petición de interés general y particular (15 días)	Según BTE Derecho de Petición de Interés Particular	2-2023-77598	18/07/23	15 días adicionales	2-2023-86875	9/08/23	2-2023-86875	9/08/23	15	30	23
1-2023-60785	26/07/23	Consulta Estado de Solicitud No. 3021122023 - Bogotá Te Escucha	Petición de interés general y particular (15 días)	Solicitud Concepto ingresado por SIPA	2-2023-86866	9/08/23	15 días adicionales	2-2023-84857 2-2023-87787	3/08/2023 11/08/2023	2-2023-87787	11/08/23	15	30	7
1-2023-68536	29/08/23	Bogotá Te Escucha 3578932023	Petición de interés general y particular (15 días)	Según BTE Derecho de Petición de Interés General	2-2023-99279	6/09/23	15 días adicionales	2-2023-103056	14/09/23	2-2023-99279	14/09/23	15	30	13
1-2023-67940	26/08/23	BOGOTA TE ESCUCHA 3573782023	Petición de interés general y particular (15 días)	Según BTE Derecho de Petición de Interés General	2-2023-97666	4/09/23	15 días adicionales	2-2023-109965	6/10/23	2-2023-97666	6/10/23	15	30	30
1-2023-54445	1/07/23	SOLICITUD RENOVACION PERMISO USO DE SUELOS	Petición de interés general y particular (15 días)	No precisa pero se gestiona como Petición	2-2023-77771	18/07/23	15 días adicionales	2-2023-90946	17/08/23	2-2023-90946	17/08/23	15	30	31
1-2023-62228	31/07/23	Certificado de no riesgo para un apto	Petición de interés general y particular (15 días)	No precisa pero se gestiona como Petición	2-2023-92159	22/08/23	15 días adicionales	2-2023-100277	8/09/23	2-2023-92159	8/09/23	15	30	28
1-2023-55932	2023-07-07	informe de riesgo, reserva forestal y certificar que el predio esta en zona urbana	Petición de interés general y particular (15 días)	Según M-FO-062 solicitud de información	2-2023-78195	18/07/23	15 días adicionales	2-2023-89897	16/08/23	2-2023-89897	16/08/23	15	30	27
1-2023-58292	2023-07-17	ciudadano se acerca a la ventanilla de radicación de archivo central a solicitar un derecho de petición verbal solicitando USO DE SUELO	Petición de interés general y particular (15 días)	Derecho de petición según hoja de radicación sin información de radicado	2-2023-85328	4/08/23	15 días adicionales	2-2023-95656	30/08/23	2-2023-95656	30/08/23	15	30	30

Radicado de respuesta en la base de datos (con el que se cierra el SIPA) es el radicado de extensión de términos en SIPA

Radicado de respuesta en la base de datos (con el que se cierra el SIPA) es el radicado de respuesta en SIPA

Fuente: Información suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y "Reporte de Adicionales" SIPA

Nota: Incluye un registro de cero días el cual se trata de un "radicado de prueba"

Se destaca de los anteriores resultados:

- La dualidad de datos para los radicados objeto de ampliación de términos y su correspondiente fecha, dada entre los radicados del SIPA y los datos de la base de datos "BASE SIPA 01 de julio al 31 de diciembre de 2023 (Corte 30-01-2024).xlsx" cruzada con el "Reporte de Adicionales" del SIPA, dado que, este último toma como radicado final de respuesta el radicado de ampliación de términos (Relleno amarillo y texto rojo de la tabla 6 anterior), situación que se presenta en 106 registros (9 vencidos y 1 registro de prueba) de los 4.678 radicados a los cuales se les extendieron términos.
- La dualidad de datos para el radicado 1-2023-88916 objeto de ampliación de términos y para el cual, en la "BASE SIPA 01 de julio al 31 de diciembre de 2023 (Corte 30-01-

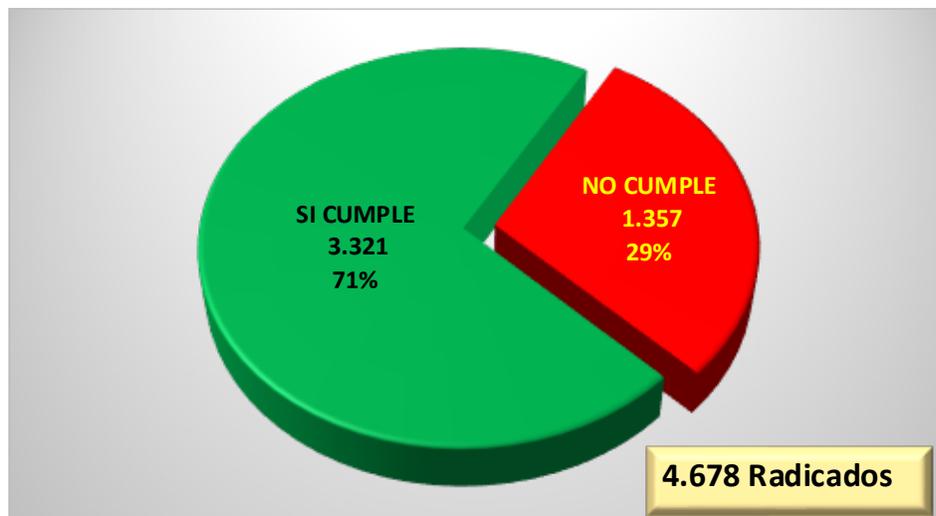
2024).xlsx” cruzada con el “Reporte de Adicionales” del SIPA aparece como “No requiere respuesta” y en el SIPA aparece con radicado de respuesta 2-2024-11579.

- La dualidad conceptual de la tipología del radicado 1-2023-63896, el cual, tiene dos radicados de ampliación de términos, pero en uno se clasifica como “Derecho de petición” y en el otro como “Petición de información”.
- El registro del radicado 1-2023-58292 para el cual no se evidencia la forma como se informó al ciudadano que presentó su petición verbal, y el número de radicado con el que se atendería esta petición.
- El cumplimiento de los tiempos de oportunidad para emitir el radicado de ampliación de términos para 11 de los 14 radicados revisados en la muestra (79%).
- El cumplimiento de la norma para la definición del tiempo de ampliación de términos (doble del tiempo establecido según la tipología)¹⁹ para 13 de los 14 radicados revisados en la muestra (93%).

En virtud a lo expuesto anteriormente, la Oficina de Control Interno llama la atención a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía respecto a la necesidad de resolver los aspectos técnicos y operacionales que garanticen que las gestiones con respecto a los radicados objeto de ampliación de términos sean oportunas y no se exponga a la entidad al riesgo de incumplimiento de la norma.

Finalmente, conforme a los anteriores resultados, se observa el cumplimiento de la norma para los tiempos de atención a PQRS (luego de la ampliación de términos de respuesta) para 10 de los 14 radicados revisados en la muestra (71%), lo cual, aplicado al universo de radicados objeto de ampliación de términos, otorga los siguientes resultados:

Gráfica 7. Tiempos de respuesta – Radicados SIPA con ampliación de términos



Fuente: Información suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y “Reporte de Adicionales” SIPA Resultados según muestra aplicada

¹⁹ Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá – Manual para la gestión de Peticiones Ciudadanas V03 – Numeral 4.4.

- **Radicados con gestiones entre más de una dependencia:**

Con el fin de tener un panorama general de la cantidad de dependencias por las cuales cursa un radicado para la obtención de respuestas, la Oficina de Control Interno solicitó a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía la información de “Número de dependencias que intervinieron para el radicado”, a lo cual se obtuvo respuesta²⁰ mediante el suministro de una base de datos denominada “RQ_40_2024.xlsx” con 78.383 registros, relativos a 7.866 radicados de entrada, todos del mes de julio del año 2023 (el total de radicados SIPA del mes de julio del año 2023 fueron 7.875 por lo que faltaría saber qué sucedió con los 9 radicados faltantes). Por lo anterior, la Oficina de Control Interno toma los datos de este archivo como un segmento de la información del periodo analizado en el presente seguimiento (de julio 1 a diciembre 31 de 2023), del cual se obtienen los siguientes resultados:

**Tabla 7. Consolidado de radicados que cursan por más de una dependencia
Mes de julio de 2023**

ATRIBUTO	CANTIDAD
Radicados con curso en una sola dependencia	739
Radicados con curso entre 2 y 10 dependencias	3.722
Radicados con curso entre 11 y 20 dependencias	3.275
Radicados con curso entres más de 20 dependencias	130
TOTAL	7.866

Fuente: Base de Datos suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Sin embargo, al realizar la validación de un grupo de radicados con gestiones entre 11 y 20 dependencias, se observa que en la base de datos suministrada se toman radicados que cursan por una misma dependencia entre 11 y 20 veces (imagen 9), razón por la cual, la Oficina de Control Interno concluye que la base de datos “RQ_40_2024.xlsx” suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía no aporta información de utilidad para identificar los radicados SIPA que tienen gestiones a través de más de una dependencia en la entidad.

Imagen 9. Registro de radicado ejemplo con gestiones en más de una dependencia

RADICADO	NUMERO	FECHA_RADICACION	DEPEND_ACTIVIDAD	ACTIVIDAD
1-2023-54443	2217751	2023-07-01	DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Recepción y Análisis de la Solicitud
1-2023-54443	2217751	2023-07-01	DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Recepción y Análisis de la Solicitud
1-2023-54443	2217751	2023-07-01	DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Aprobar y Firmar
1-2023-54443	2217751	2023-07-01	DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Aprobar y Firmar
1-2023-54443	2217751	2023-07-01	DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Aprobar y Firmar
1-2023-54443	2217751	2023-07-01	DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Radicar Documento
1-2023-54443	2217751	2023-07-01	DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Elaborar borrador de respuesta
1-2023-54443	2217751	2023-07-01	DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Elaborar borrador de respuesta
1-2023-54443	2217751	2023-07-01	DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Elaborar borrador de respuesta
1-2023-54443	2217751	2023-07-01	DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Elaborar borrador de respuesta
1-2023-54443	2217751	2023-07-01	DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Revisar Borrador
1-2023-54443	2217751	2023-07-01	DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Revisar Borrador
1-2023-54443	2217751	2023-07-01	DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Revisar Borrador
1-2023-54443	2217751	2023-07-01	CDI CORRESPONDENCIA	Recepcion Solicitud Ventanilla Radicación
1-2023-54443	2217751	2023-07-01	DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Solicitud de Adicional
1-2023-54443	2217751	2023-07-01	DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Elaboración del Adicional
1-2023-54443	2217751	2023-07-01	DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Firma del ADICIONAL
1-2023-54443	2217751	2023-07-01	DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Firma del ADICIONAL
1-2023-54443	2217751	2023-07-01	DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Firma del ADICIONAL
1-2023-54443	2217751	2023-07-01	DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Radical ADICIONAL
1-2023-54443	2217751	2023-07-01	DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Ampliación de Términos

Fuente: Base de Datos suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

²⁰ SDP – Dirección de Servicio a la Ciudadanía – Radicado SIPA 3-2024-05508 del 9 de febrero de 2024.

4.2.2 Base de datos Bogotá Te Escucha:

En razón a que aún no se encuentra en producción la interoperabilidad entre los Sistemas de Información SIPA y Bogotá Te Escucha – BTE²¹, conforme a lo afirmado por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía²² (informe de seguimiento del primer semestre del año 2023), la Oficina de Control Interno, dentro de la comunicación del anuncio al desarrollo del presente seguimiento²³ solicitó como insumo las bases de datos de las PQRSD recibidas por la plataforma Bogotá Te Escucha – BTE²⁴, recibándose dentro de la respuesta inicial dada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía²⁵, una base de datos denominada “BASE_PARA_AUDITORIA_BTE_30012024.xlsx” (Base de datos removida del repositorio de insumos aportados por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía según se expone en el numeral 4.2 del presente informe) con 4 hojas de cálculo (“31012024161736_Gestion_de_Petic”, “SIN DUPLICADOS”, “DEPURADO” y “BASE PARA AUDITORÍA”), y con 7.320 registros en la última hoja “BASE PARA AUDITORIA”. Manifiesta la Dirección de Servicio a la Ciudadanía que “(...) *no toda la información de las columnas solicitadas se encuentra en el mencionado reporte (...)*”, en especial los campos de “Radicado de entrada asignado SIPA” y “Responsable de la asignación de radicado en SIPA” los cuales son relevantes para poder realizar cruces de información con las bases de datos obtenidas del aplicativo SIPA (dada la carencia de interoperabilidad entre BTE y SIPA).

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno mediante radicado SIPA²⁶ insiste en la importancia del suministro de la información con la completitud de los datos y otorga la extensión de términos solicitada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para este fin. Acorde a lo anterior, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía emite comunicación adicional²⁷ con la cual suministra el archivo “BASE BTE_AUDITORIA.xlsx”²⁸ con 1.223 registros, esto es, 6.097 registros menos que los suministrados en la base de datos “BASE_PARA_AUDITORIA_BTE_30012024.xlsx” (tomada del reporte “Gestión de Peticiones” de la plataforma Bogotá Te Escucha²⁹) y 39 registros adicionales a los publicados en el “Informe gestión de peticiones entidades distritales” de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá (un total de 1.184 para los radicados BTE entre julio y diciembre de 2023).

Análisis de respuesta: Frente al contenido del presente aparte del “Informe preliminar de Seguimiento al Proceso de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias y Atención a la Ciudadanía correspondiente al segundo semestre del año 2023” emitido por la Oficina de Control Interno y remitido para análisis a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía mediante correo electrónico institucional el 26 de marzo de 2024, mediante radicado SIPA 3-

²¹ Consejo Distrital de Política Económica y Social del Distrito Capital, Conpes Distrital 03 de 2019 “Política Pública Distrital de servicio a la ciudadanía”, Indicador de producto al que contribuye en el Plan de Acción 3.1.4.

²² SDP – Dirección de Servicio a la Ciudadanía – “Auditoria_OCI_PQRS revisada final_11082023”

²³ SDP- Radicado SIPA 3-2024-01394 del 17 de enero de 2024

²⁴ Alcaldía Mayor de Bogotá – Decreto Distrital 371 de 2010, artículo 3, numeral 3 y Decreto 847 de 2019 artículo 15; Consejo de Bogotá, Acuerdo Distrital 731 de 2018 artículo 1

²⁵ SDP – Radicado SIPA 3-2024-03881 del 31 de enero de 2024 (incluida solicitud de ampliación de términos para completar el suministro de bases de datos insumo para el seguimiento).

²⁶ SDP- Radicado SIPA 3-2024-04177 del 2 de febrero de 2024.

²⁷ SDP- Radicado SIPA 3-2024-05508 del 9 de febrero de 2024.

²⁸ SDP – Base de datos construida desde el “(...) cruce manual entre la base generada por BTE y los datos que reposan en el aplicativo SIPA”, y “seguimiento por parte de los encargados de manejar la herramienta BTE con las herramientas de apoyo diario y se incluyó la información manualmente”

²⁹ SDP – Radicado SIPA 3-2024-03881 de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía del 31 de enero de 2024



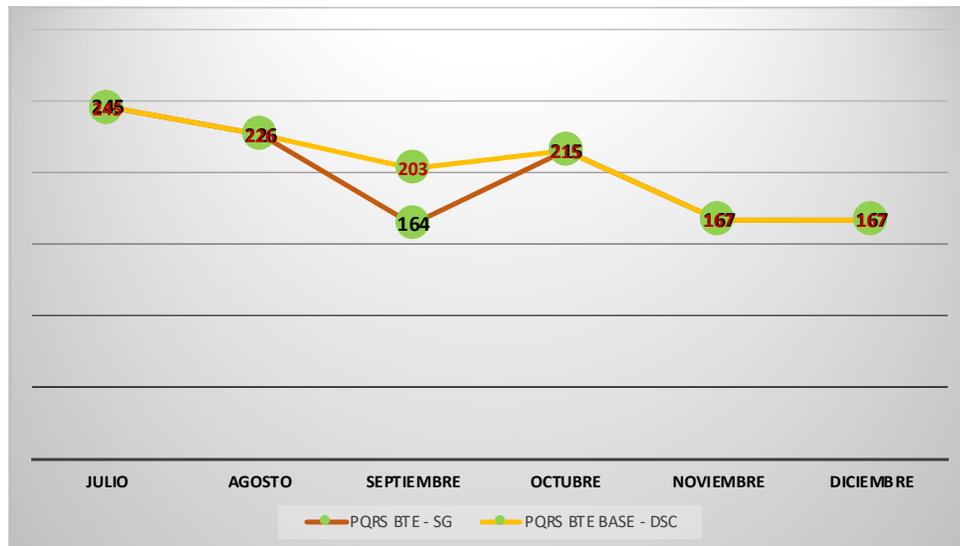
2024-13574 del 09 de abril de 2024, el auditado emite respuesta de retroalimentación respecto a “Justificación de la diferencia entre las bases de datos del aplicativo Bogotá Te Escucha”, indicando que, *“Es pertinente mencionar que recibimos una solicitud inicial de información por parte de Control Interno en el marco de la revisión en curso (memorando interno 3-2024-01394), la cual fue atendida mediante el memorando 3-2024-03881, remitiendo la base BASE_PARA_AUDITORIA_BTE_30012024.xlsx. Sin embargo, a través del memorando 3-2024-05508 se realizó un ajuste de la información y se procedió con el envío de la BASE_BTE_AUDITORIA, dando cumplimiento a los requerimientos de completar la información expresados por la OCI en su memorando de alcance. Para el efecto, se adicionaron campos y se realizaron algunos cruces para eliminar duplicados en la base de Bogotá Te Escucha, manteniendo únicamente aquellos registros que ingresan directamente para la gestión de la entidad”*. Respecto a esta argumentación, la Oficina de Control Interno aclara que, se hizo un único requerimiento, luego de lo cual, ante la solicitud de extensión del plazo de suministro de insumos presentada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, la Oficina de Control Interno clarificó que la base de datos BASE_PARA_AUDITORIA_BTE_30012024.xlsx suministrada (con 7.320 registros en la última hoja “BASE PARA AUDITORIA” depurada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía) no contaba con la completitud de la información solicitada (refiriéndose campos para efectos de cruce con el SIPA y no a registros), no guarda coherencia el hecho de que se convierta en una base de datos final con 1.223 registros producto de una depuración y que, con fundamento en el reporte original de la Secretaría General y aplicando lo indicado en su “Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas”, se hayan eliminado registros que fueron realmente gestionados en Bogotá Te Escucha y que adicionalmente el SIPA muestre una magnitud de 3.236 registros o radicados con asunto “Bogotá Te Escucha”, cifra que resulta igualmente superior a los 1.223 registros suministrados en el archivo la BASE_BTE_AUDITORIA.xlsx.

Adicionalmente, en este primer aspecto de la retroalimentación, afirma la Subsecretaría de Gestión Institucional que, *“Bajo este contexto, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía llevó a cabo un análisis de las cifras presentadas por parte de la OCI en el informe preliminar, evidenciando que se analizó tanto la base inicial como la definitiva. Por lo anterior, sugerimos que la base inicial no sea considerada para generar ningún análisis de la información. De tal manera que el análisis de la Oficina de Control Interno, sea adecuado y permita evidenciar las cifras reales de la gestión de la SDP. Respetuosamente recomendamos que se tenga como insumo las segundas bases remitidas mediante el oficio 3-2024-05508.”*

Respecto a esta argumentación, la Oficina de Control Interno clarifica respecto del valor que se le otorga a los insumos suministrados por las dependencias auditadas, los cuales son suministrados con atributos de calidad y completitud (tal y como se compromete el directivo en la carta de representación). Por ello, además de la situación en relación a la eliminación de un insumo inicial (base de datos “BASE_PARA_AUDITORIA_BTE_30012024.xlsx”) aportado por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, no es pertinente afirmar que “los análisis no sean adecuados y con las cifras reales”, dado que, los insumos base para análisis son suministrados por el auditado y son objeto de control cruzado con otros insumos suministrados, o con reportes de otras fuentes oficiales, como por ejemplo, los reportes del SIPA relativos a registros o radicados con asunto “Bogotá Te Escucha”.

Continúa el contenido del informe:

Gráfica 8. Comparativo radicados BTE (Secretaría General) y BTE (Dirección de Servicio a la Ciudadanía -SDP)



Fuente: Información suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía e “Informe gestión de peticiones entidades distritales” de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General del Distrito

Según la gráfica anterior, la diferencia de 39 registros se ubica en el mes de septiembre, situación por la cual, la Oficina de Control Interno alerta a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para que identifique la causa que ocasionó esta situación y poder contar con el dato real.

Análisis de respuesta: Frente al contenido del presente aparte del “Informe preliminar de Seguimiento al Proceso de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias y Atención a la Ciudadanía correspondiente al segundo semestre del año 2023” emitido por la Oficina de Control Interno y remitido para análisis a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía mediante correo electrónico institucional el 26 de marzo de 2024, mediante radicado SIPA 3-2024-13574 del 09 de abril de 2024, el auditado emite respuesta de retroalimentación respecto a “Justificación de la diferencia entre las bases de datos del aplicativo Bogotá Te Escucha”, indicando que, “Con respecto a la diferencia de 39 registros entre la BASE_BTE_AUDITORIA y el “Reporte de Gestión de Peticiones de la Plataforma Bogotá te Escucha”, es pertinente explicar que esta última información es emitida por la Secretaría General y la DSC no tiene conocimiento de la base ni de los criterios que se determinan para emitir el informe. Sin embargo, se realizará una mesa de trabajo para verificar la discrepancia de los 39 registros”.

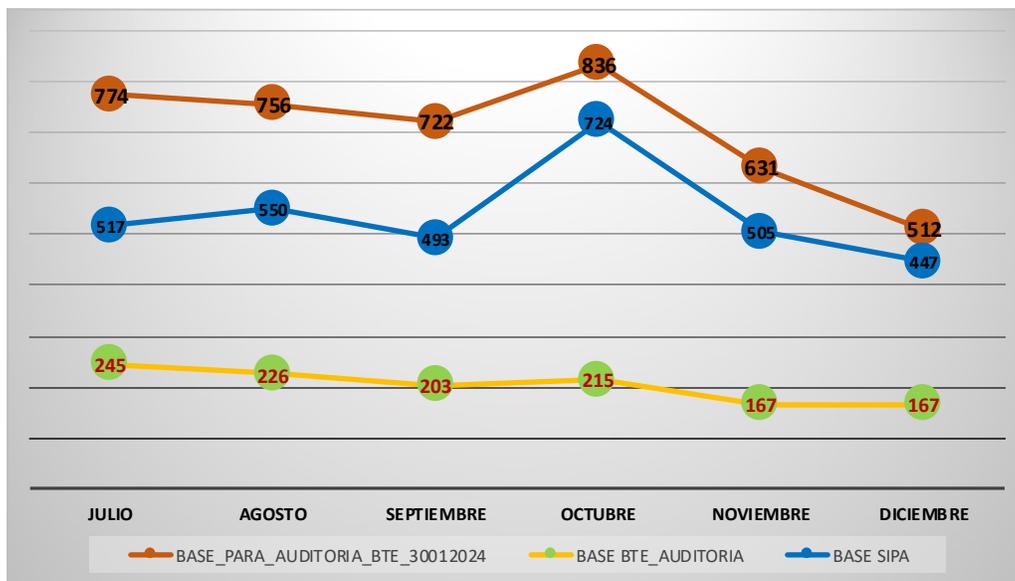
Respecto a esta argumentación, la Oficina de Control Interno sugiere a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, área responsable de las gestiones de PQRSD en la entidad, a que se analicen afirmaciones tales como “(...) la DSC no tiene conocimiento de la base ni de los criterios que se determinan para emitir el informe”, la cual la expone a interpretaciones respecto al conocimiento y la capacidad de gestión que realiza la dependencia acorde a su competencia, no solo ante ejercicios de seguimiento internos, sino ante requerimientos de entes de control, máxime cuando,

información relativa a las gestiones sobre PQRSD se reporta por ejemplo ante la Veeduría Distrital³⁰, así como a otros entes con atributos de inspección y vigilancia.

Continúa el contenido del informe:

Realizada comparación de registros entre las dos bases de datos “BASE_PARA_AUDITORIA_BTE_30012024.xlsx” (hoja “BASE PARA AUDITORIA”) y “BASE BTE_AUDITORIA.xlsx”, la primera de ellas con 7.320 registros pero incorporando registros duplicados (más de dos veces inclusive), y de la cual, al remover los registros duplicados arroja un total de 4.231 registros (inicia con el número de radicado Bogotá Te Escucha 2996722023 del 01 de julio y concluye con el número de radicado Bogotá Te Escucha 5839962023 del 29 de diciembre del año 2023), que comparados contra la base de datos “BASE BTE_AUDITORIA.xlsx” con 1.223 registros (inicia con el número de radicado Bogotá Te Escucha 2997652023 del 01 de julio y concluye con el número de radicado Bogotá Te Escucha 5836732023 del 29 de diciembre del año 2023) y, de otro lado, tomando como tercer fuente la base de datos “BASE SIPA 01 de julio al 31 de diciembre de 2023 (Corte 30-01-2024).xlsx” suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para la información correspondiente a radicados del sistema SIPA, en la cual, dentro del campo “Asunto” se registran 3.236 radicados como “Bogotá te Escucha (...)”, o “Radicación Petición número (...) Bogotá Te Escucha” o texto similar relativo a la plataforma Bogotá Te Escucha, se identifican tres tendencias en volumen de radicados diferentes y con una brecha entre magnitudes significativa:

Gráfica 9. Comparativo radicados bases de datos “BASE_PARA_AUDITORIA_BTE_30012024.xlsx” (hoja BASE PARA AUDITORIA), “BASE BTE_AUDITORIA.xlsx” y “BASE SIPA 01 de julio al 31 de diciembre de 2023 (Corte 30-01-2024).xlsx”



Fuente: Información suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

³⁰ Veeduría Distrital, Circular 006 de 2017.

Continuando con el análisis de la data relativa a Bogotá Te Escucha, al buscar dentro de la base de datos “BASE_PARA_AUDITORIA_BTE_30012024.xlsx” qué registros de la base de datos “BASE BTE_AUDITORIA.xlsx” concuerdan, se encuentra que cruzan 1.214 registros únicamente (de los 1.223 registros de esta base de datos).

Se destaca entonces:

- La considerable diferencia entre las magnitudes registradas en los “Informes de gestión de peticiones entidades distritales” de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá (1.184 PQRSD) respecto a las magnitudes de la base de datos “BASE_PARA_AUDITORIA_BTE_30012024.xlsx” (hoja “BASE PARA AUDITORIA” depurada con 4.231 registros, información tomada del reporte “Gestión de Peticiones”³¹, sin registros duplicados)
- La diferencia entre las magnitudes de PQRSD de la base de datos “BASE_PARA_AUDITORIA_BTE_30012024.xlsx” (4.231 registros en la hoja “BASE PARA AUDITORIA” sin registros duplicados) y las magnitudes de PQRSD de la base de datos “BASE BTE_AUDITORIA.xlsx” (1.223 registros, es decir, con 3.008 registros menos), cuando ambas bases de datos fueron suministradas por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para el desarrollo del presente ejercicio de seguimiento.
- Al igual que en el seguimiento adelantado para el primer semestre del año 2023, se sigue evidenciando diferencia entre los datos de las herramientas de gestión y los datos consignados en informes objeto de publicación y que dan cuenta de la gestión de la SDP.

Considerando esta multiplicidad de datos no coincidentes entre las tres fuentes de información identificadas respecto a los radicados que ingresan por la Plataforma Bogotá Te Escucha, esta oficina llama la atención a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para que, si se tiene o son requeridas más de una fuente de información, se garantice la integridad de los datos entre éstas.

Análisis de respuesta: Frente al contenido del presente aparte del “Informe preliminar de Seguimiento al Proceso de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias y Atención a la Ciudadanía correspondiente al segundo semestre del año 2023” emitido por la Oficina de Control Interno y remitido para análisis a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía mediante correo electrónico institucional el 26 de marzo de 2024, mediante radicado SIPA 3-2024-13574 del 09 de abril de 2024, el auditado emite respuesta de retroalimentación respecto a “Justificación de la diferencia entre las bases de datos del aplicativo Bogotá Te Escucha”, indicando que, *“Es importante acotar que se verificó por parte de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía cada una de las cifras del informe, evidenciando que en muchos de los casos los análisis de la Oficina de Control Interno corresponden a cruces adecuados. Sin embargo, en algunos casos las cifras no coinciden con los cruces que se realizan de conformidad con las instrucciones dadas por la Secretaría General para el caso de la base de gestión de peticiones de Bogotá Te Escucha y las instrucciones dadas por la Dirección Administrativa para el caso del informe emitido por SIPA. Solicitamos su valiosa colaboración a fin de ser viable nos faciliten la base de datos con la que se realizó el cruce o de ser posible, tener un pequeño espacio para revisarlo de manera conjunta y garantizar así la confiabilidad de la información que orientó el análisis de la Oficina de Control Interno.”*

³¹ SDP – Radicado SIPA 3-2024-03881 de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía del 31 de enero de 2024.

Respecto a esta argumentación, la Oficina de Control Interno reitera que los análisis de las bases de datos suministradas respecto a Bogotá Te Escucha se adelantaron teniendo presente la “Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas” emitida por la Secretaría General (tal y como se indicó en el numeral 4.3.2, imagen 13 del presente informe), además de los cruces realizados con las diferentes fuentes de información suministradas por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, las cuales no fueron objeto de modificación alguna, manteniendo su integralidad.

Continúa el contenido del informe:

(a) Base de datos en Excel denominada “BASE_PARA_AUDITORIA_BTE_30012024.xlsx”:

Profundizando el análisis de la data suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía respecto a las gestiones en la plataforma Bogotá Te Escucha, se toma primeramente la base de datos en Excel denominada “BASE_PARA_AUDITORIA_BTE_30012024.xlsx” con 4 hojas:

- “31012024161736_Gestion_de_Petic” con 26.906 registros con “fecha de ingreso” y “fecha radicado” entre el 8 de octubre de 2022 y el 29 de diciembre de 2023, incluyendo 2.030 registros con el campo “fecha radicado” en blanco.
- “SIN DUPLICADOS” con 21.923 registros con “fecha de ingreso” entre el 8 de octubre de 2022 y el 29 de diciembre de 2023, incluyendo 1.895 registros con el campo “fecha radicado” en blanco.
- “DEPURADO” con 7.320 registros con “fecha de ingreso” entre el 1 de julio de 2023 y el 29 de diciembre de 2023, sin registros con el campo “fecha radicado” en blanco.
- “BASE PARA AUDITORIA” con 7.320 registros (2.882 repetidos 2 veces, 92 repetidos 3 veces y 8 repetidos 4 veces), con “fecha radicado entrada” entre el 1 de julio de 2023 y el 29 de diciembre de 2023.

Imagen 10. Composición datos archivo “BASE_PARA_AUDITORIA_BTE_30012024.xlsx”

	A	B	C	D	E	F
1	Fecha de radicado	Consecutivo de radicado de BTE	Tema	Categoría del subtema	Punto de atención o canal de recibo de la PQRSDF	
2	Fecha radicado entrada	Número petición	Tema	Categoría subtema	Punto atención	Canal
3	1/07/23	2996722023	ASISTENCIA SOCIAL	SISBEN		WEB
4	1/07/23	2997112023	ASISTENCIA SOCIAL	SISBEN	LINEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA	TELEFONO
	1/07/23	2997622023	URBANISMO - VIVIENDA	SERVICIO A LA CIUDADANIA		WFR

31012024161736_Gestion_de_Petic SIN DUPLICADOS DEPURADO **BASE PARA AUDITORIA**

Fuente: Información suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Para consistencia de los análisis, la Oficina de Control Interno creó una hoja adicional denominada “BASE PARA AUDITORIA NO DUPL” con resultado de 4.231 registros únicos tomados de la hoja “BASE PARA AUDITORIA”, con “fecha radicado entrada” entre el 1 de julio y el 29 de diciembre de 2023.

Los campos reportados en este archivo de Excel en la hoja “BASE PARA AUDITORIA” son en su orden:

**Tabla 8. Campos suministrados en archivo
 “BASE_PARA_AUDITORIA_BTE_30012024.xlsx” - hoja “BASE PARA AUDITORIA”
 1 de 2**

CAMPO	DESCRIPCIÓN / CATEGORIAS	CANTIDAD REGISTROS HOJA BASE PARA AUDITORIA	CANTIDAD REGISTROS HOJA BASE PARA AUDITORIA NO DUPLICADOS
FECHA RADICADO ENTRADA	Fecha generada por BTE	7.320	4.231
NÚMERO PETICIÓN	Consecutivo generado por BTE	7.320	4.231
TEMA	Asistencia social	1.651	1.125
	Diversidad poblacional y enfoque diferencial	2	1
	Sectores LGBTI	47	23
	Urbanismo - vivienda	5.423	2.906
	(en blanco)	197	176
CATEGORÍA SUBTEMA	Asuntos disciplinarios	13	8
	Asuntos jurídicos	3	1
	Comunidad LGBTI	47	23
	Documentacion	81	41
	Emergencia covid-19	970	714
	Gestion de comunicaciones eventos o invitaciones	20	10
	Informes estudios y estadísticas	2	1
	Políticas programas o lineamientos	6	3
	Posibles actos de corrupcion	5	5
	Regulacion del uso de suelo	291	136
	Servicio a la ciudadanía	4.618	2.382
	Sisben	680	410
	Talento humano y contratacion	40	21
	Traslado de peticion por competencia	344	297
	Veedurias ciudadanas	1	1
(en blanco)	199	178	
PUNTO ATENCIÓN	Diferentes puntos de atención del requerimiento en bogotá	3.517	2.055
	en blanco	3.803	2.176

Fuente: Información suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía desde el reporte Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha



**Tabla 8. Campos suministrados en archivo
“BASE_PARA_AUDITORIA_BTE_30012024.xlsx” - hoja “BASE PARA AUDITORIA”
2 de 2**

CAMPO	DESCRIPCIÓN / CATEGORIAS	CANTIDAD REGISTROS HOJA BASE PARA AUDITORIA	CANTIDAD REGISTROS HOJA BASE PARA AUDITORIA NO DUPLICADOS
CANAL	Buzon	77	45
	e-mail	1.187	771
	Escrito	454	266
	Presencial	267	151
	Redes sociales	22	13
	Telefono	1.508	807
	Web	3.805	2.178
NOMBRE PETICIONARIO	Dato del nombre o razón social del peticionario (1.501 y 916 anónimos)	7.320	4.231
ASUNTO	Descripción de la petición registrada	7.320	4.231
TIPO PETICIÓN	Consulta	549	291
	Denuncia por actos de corrupcion	10	10
	Derecho de peticion de interes general	486	314
	Derecho de peticion de interes particular	5.208	2.978
	Felicitation	26	13
	Queja	433	272
	Reclamo	266	159
	Solicitud de acceso a la informacion	226	128
	Solicitud de copia	84	48
	Sugerencia	32	18
ESTADO DE LA PETICIÓN	Cerrado - Por no competencia	314	312
	Cierre con acto administrativo	1	1
	Con solicitud de cierre	9	6
	Desbloqueado por intentos de traslado	1	1
	En tramite - Por asignacion	203	162
	En tramite - Por respuesta parcial	954	189
	En tramite - Por respuesta preparada	5	5
	En tramite por asignar - trasladar	1	1
	Por aclarar - por solicitud aclaracion	31	31
	Registro - con preclasificacion	1	1
	Solucionado - Por asignacion	2.867	1.783
	Solucionado - Por respuesta definitiva	1.998	879
	Solucionado - Por traslado	605	581
	Solucionado - Registro con preclasificacion	145	128
Solucionado por asignar - Trasladar	185	151	

Fuente: Información suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía desde el reporte Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha

Con respecto al registro realizado por un peticionario, se observa que la ciudadanía tiene acceso a la plataforma Bogotá Te Escucha para radicar sus PQRSD mediante un usuario y contraseña administrados por el sistema, permitiéndole omitir el diligenciamiento de algunos campos con excepción de aquellos campos que tienen la validación propia en la plataforma y definen un campo como “requerido”:

Imagen 11. Registro dispuesto para la ciudadanía en la Plataforma Bogotá Te Escucha

Fuente: Bogotá Te Escucha (<https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticionario/>)

No obstante, llama la atención encontrar que en el campo “canal” se encuentra tipificada la posibilidad de registro o ingreso de PQRSD desde redes sociales (13 registros), tal y como lo establece la norma³². Por lo anterior, la Oficina de Control Interno insiste respecto a la importancia de atender lo orientado por la norma para la atención de PQRSD registradas por la ciudadanía en las redes sociales de la entidad.

³² Directiva 004 de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Lineamiento para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales

Para efectos del desarrollo del presente ejercicio de seguimiento, de esta base de datos “BASE_PARA_AUDITORIA_BTE_30012024.xlsx” en su hoja “BASE PARA AUDITORIA NO DUPL” (depurada sin registros duplicados) se toman los registros que aportan información de tiempos de respuesta a radicados que han sido culminados en su gestión; esto es, 3.625 registros de PQRSD con “Estado de Petición final” registrados como “Solucionado – Por respuesta definitiva”.

**Gráfica 10. Registro para análisis de la
“BASE_PARA_AUDITORIA_BTE_30012024.xlsx”
hoja “BASE PARA AUDITORIA NO DUPL”**



Fuente: Información suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Pese a que las hojas “Base para Auditoria” y “Base para Auditoria No Dupl” no contienen información de fechas finales o de cierre de la gestión, se procede con el cruce automatizado de los registros no duplicados con respecto a los datos de “fecha final” de la hoja “SIN DUPLICADOS” y que no tienen “Fecha solicitud ampliación” y poder así identificar los tiempos de respuesta que se analizan más adelante.

(b) “BASE BTE_AUDITORIA.xlsx”³³:

Esta segunda base de datos en Excel con una única hoja, suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía respecto a las gestiones en la plataforma Bogotá Te Escucha, producto de “(...) un cruce manual entre la base generada por BTE y los datos que reposan en el aplicativo SIPA. Aquellos radicados que no pudieron ser verificados en este ejercicio se les realizó un seguimiento por parte de los encargados de manejar la herramienta BTE con las herramientas de apoyo diario y se incluyó la información manualmente”, contiene 1.223 registros (magnitud cercana a lo publicado en el “Informe gestión de peticiones entidades distritales” de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General del Distrito) con “fecha radicado” entre el 1 de julio y el 29 de diciembre de 2023, y la siguiente estructura de campos:

Tabla 9. Campos suministrados en archivo “BASE BTE_AUDITORIA.xlsx” - 1 de 3

CAMPO	DESCRIPCIÓN / CATEGORIAS	CANTIDAD REGISTROS
FECHA DE RADICADO	Fecha generada por BTE	1.223
CONSECUTIVO DE RADICADO DE BTE	Consecutivo generado por BTE	1.223
TEMA	Asistencia social	70
	Diversidad poblacional y enfoque diferencial	-
	Sectores LGBTI	8
	Urbanismo - vivienda	944
	(en blanco)	201
CATEGORÍA SUBTEMA	Asuntos disciplinarios	-
	Asuntos juridicos	-
	Comunidad LGBTI	8
	Documentacion	22
	Emergencia covid-19	5
	Gestion de comunicaciones eventos o invitaciones	5
	Informes estudios y estadísticas	1
	Políticas programas o lineamientos	2
	Posibles actos de corrupcion	1
	Regulacion del uso de suelo	71
	Servicio a la ciudadania	725
	Sisben	64
	Talento humano y contratacion	13
	Traslado de petición por competencia	103
	Veedurias ciudadanas	-
(en blanco)	203	

Fuente: Información suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

³³ Indica la Dirección de Servicio a la Ciudadanía que “se trata de un archivo Excel dispuesto en un drive para que usuarios autorizados registren información de radicaciones y el cual opera como interfase entre Bogotá Te Escucha y el SIPA”

Tabla 9. Campos suministrados en archivo “BASE BTE_AUDITORIA.xlsx” - 2 de 3

CAMPO	DESCRIPCIÓN / CATEGORIAS	CANTIDAD REGISTROS
PUNTO DE ATECIÓN O CANAL DE REVIBO DE LA PQRSDF	Buzon	1
	e-mail	183
	Escrito	11
	Presencial	5
	Redes sociales	-
	Telefono	2
	Web	1.021
DATO DEL PETICIONARIO	Dato del nombre o razón social del peticionario (491 anónimos)	1.223
ASUNTO	Descripción de la petición registrada	1.223
TIPO DE PQRSDF (TIPOLOGÍA ACORDE AL MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS DE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ)	Consulta	106
	Denuncia por actos de corrupcion	4
	Derecho de peticion de interes general	65
	Derecho de peticion de interes particular	845
	Felicitation	1
	Queja	83
	Reclamo	23
	Solicitud de acceso a la informacion	62
	Solicitud de copia	29
Sugerencia	5	
ESTADO PETICIÓN	Cerrado - Por no competencia	-
	Cierre con acto administrativo	1
	Con solicitud de cierre	3
	Desbloqueado por intentos de traslado	-
	En tramite - Por asignacion	-
	En tramite - Por respuesta parcial	-
	En tramite - Por respuesta preparada	-
	En tramite por asignar - trasladar	-
	Por aclarar - por solicitud aclaracion	12
	Registro - con preclasificacion	1
	Solucionado - Por asignacion	668
	Solucionado - Por respuesta definitiva	60
	Solucionado - Por traslado	254
Solucionado - Registro con preclasificacion	153	
Solucionado por asignar - Trasladar	71	

Fuente: Información suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Tabla 9. Campos suministrados en archivo “BASE BTE_AUDITORIA.xlsx” - 3 de 3

CAMPO	DESCRIPCIÓN / CATEGORIAS	CANTIDAD REGISTROS
ACCIÓN ADELANTADA EN BTE (SE RADICA EN SIPA SE TRASLADA POR COMPETENCIA RADICADO DE ENTRADA ASIGNADO EN SIPA ETC)	Cierre con acto administrativo	1
	Con solicitud de cierre	3
	Por aclarar - por solicitud aclaración	12
	Registro - con preclasificación	1
	Solucionado - Por asignación	668
	Solucionado - Por respuesta definitiva	60
	Solucionado - Por traslado	254
	Solucionado - Registro con preclasificación	153
	Solucionado por asignar - Trasladar	71
FECHA DE ASIGNACIÓN DE RADICADO EN SIPA	Fecha en la cual se radicó en el SIPA desde la plataforma BTE	1.217
	No se encontro en el cruce de información	6
RADICADO DE ENTRADA ASIGNADO EN SIPA	Número de radicado de entrada asignado en SIPA	1.082
	No aplica	135
	No se encontro en el cruce de información	6
RESPONSABLE DE LA ASIGNACIÓN DE RADICADO EN SIPA	Nombres de 7 funcionarios	1.214
	No se encontro en el cruce de información	9
FECHA DE RADICADO SIPA DE RESPUESTA	Fecha del radicado de respuesta generado en SIPA	1.066
	No requiere respuesta	1
	No se encontro en el cruce de información	6
	No aplica	119
	Con fecha "0/01/00"	31
RADICADO SIPA DE RESPUESTA GENERADO EN SIPA	Código del radicado de respuesta asignado en el SIPA	1.036
	Con dos radicados de respuesta	4
	No requiere respuesta	40
	No se encontro en el cruce de información	6
	No aplica	119
	registrado como "0"	17
	Con dato de una fecha	1

Fuente: Información suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Al observarse que esta base de datos contiene sólo un 28% de los registros de la Plataforma Bogotá Te Escucha – BTE (según datos del reporte “Gestión de Peticiones” suministrados por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía en el archivo “BASE_PARA_AUDITORIA_BTE_30012024.xlsx”), no se tiene en cuenta para los análisis objeto del presente seguimiento.

4.3 RESULTADOS DE TIEMPOS DE RESPUESTA:

4.3.1 PQRSD gestionados por el aplicativo SIPA:

Tal y como se mencionó anteriormente, partiendo de la información del archivo “BASE SIPA 01 de julio al 31 de diciembre de 2023 (Corte 30-01-2024).xlsx” suministrado por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía (el cual contiene originalmente un total de 35.276 registros), para efectos de análisis de tiempos de respuesta según la tipología o clasificación de los radicados, se descartan los registros que no tienen fecha de radicado de respuesta y/o sin re clasificación del radicado (1.529), se analizan separadamente los registros de radicados que fueron objeto de extensión de tiempos de respuesta (4.678 registros), totalizando 29.069 registros.

Tabla 10. Clasificación de radicados SIPA objeto de análisis para tiempos de respuesta

TIPO radicado según "Reclasificación del Radicado"	Cantidad
Acción de grupo	11
Acción de tutela	526
Acción popular	103
Conciliación extrajudicial	20
Consultas - Solicitud de información o conceptos (30 días)	6.029
copia de respuesta de otra entidad	1.062
Facturas	78
Felicitaciones	13
Invitación a eventos académicos u otros	641
Petición de autoridades públicas (10 días)	1.153
Petición de documentos (10 días)	349
Petición de interés general y particular (15 días)	15.833
Petición de reconocimiento de un derecho fundamental - Atención prioritaria (10 días)	72
Peticiones	838
Proceso contencioso administrativo	72
Quejas	28
Reclamos	80
Requerimiento judicial	363
respuesta a solicitud de requerimientos	1.668
Solicitud corrección, actualización o supresión de datos personales (15 días hábiles)	4
Sugerencias	16
traslado por competencia a otra entidad	110
Total general	29.069
Radicados objeto de análisis	26.834

Fuente: Base de Datos suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

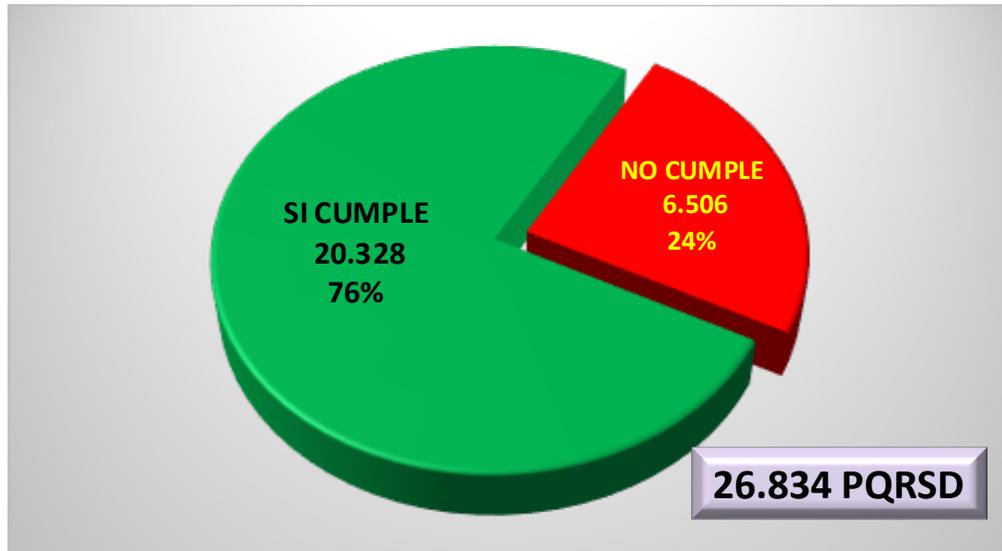
Acorde a la clasificación de estos 29.069 registros, se toman para análisis 26.834 registros que corresponden a los temas relacionados con PQRSD y a los cuales se les calcula el nivel de cumplimiento respecto a los tiempos orientados por la ley 1755 de 2015 artículo 14 y especificados en el “Manual para la gestión de Peticiones Ciudadanas, V03 de 2022” (es decir, con soporte en días hábiles), aplicando la fórmula de Excel “=dias.lab(fecha1;fecha2;festivos)” considerando un total de 17 días festivos en el año 2023.

Conforme a lo anterior, se obtienen los siguientes resultados:



Gráfica 11. Cumplimiento tiempos de respuesta radicados SIPA clasificados como PQRSD

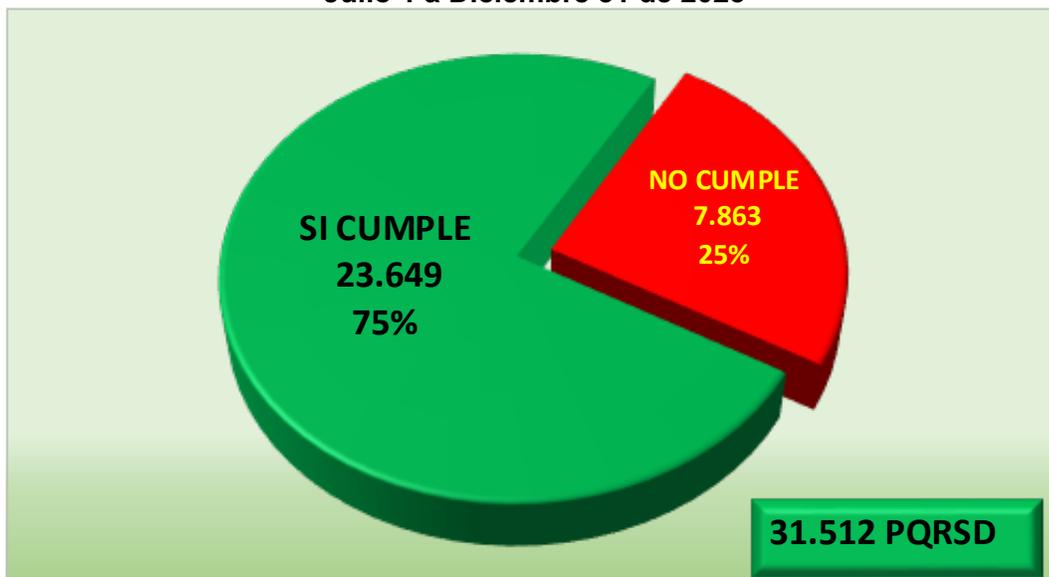
Julio 1 a Diciembre 31 de 2023



Fuente: Base de Datos suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

A fin de ampliar el espectro de análisis para los tiempos de respuesta, se toman los resultados desde la muestra calculada en la gráfica 7, obtenidos para los 4.678 radicados con registro de ampliación de términos de respuesta, los cuales, sumados a los resultados de los radicados SIPA clasificados como PQRSD de la gráfica 11, arrojan los siguientes resultados consolidados:

Gráfica 12. Cumplimiento tiempos de respuesta PQRSD SIPA
Julio 1 a Diciembre 31 de 2023



Fuente: Base de Datos suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y "Reporte de Adicionales" SIPA

Ahora, en lo que respecta a los traslados por competencia, se identifican 110 radicados con tipología según reclasificación “Traslado por competencia a otra entidad”, de los cuales 21 de ellos cumplen con los 5 días hábiles establecidos por la norma³⁴ para su gestión.

Para efectos de análisis se toma una muestra de 9 radicados³⁵, 8 de ellos registrados como “Traslado por competencia a otra entidad” y 1 adicional registrado como “Reclamo” pero que fue objeto de traslado a otra entidad, con los siguientes resultados:

Tabla 11. Clasificación de radicados SIPA objeto de análisis para tiempos de respuesta

Número de Radicado de entrada SIPA	Fecha de Radicación	Asunto	Clasificación del Radicado	Reclasificación del Radicado	Radicado de respuesta SIPA	fecha radicado de respuesta	Es traslado por competencia "a otra entidad"	Cumple tiempos para traslado?	Situación observada
1-2023-60372	2023-07-25	TRASLADO ALCALDIA LOCAL DE USME. CITE: 2023E530485031. uso de suelo en el sector de la Requijina para instalar proximo colegio privado.	Otras comunicaciones oficiales	Traslado por competencia a otra entidad	2-2023-90611	2023-08-16	NO	NO	Traslado por competencia recibido desde otra entidad a la SDP Respuesta SDP solicitando información adicional al peticionario con radicado de salida 2-2023-90611 del 16-08-2023
1-2023-67130	2023-08-23	CONCEPTOS DE USO Y DE NORMA PARA REPARTO	Otras comunicaciones oficiales	Traslado por competencia a otra entidad	No requiere respuesta	2023-09-05	NO	NO	Comunicación desde una curaduría. Finalizado sin respuesta con argumento "No Requiere Respuesta - Comunicación sobre circular 031 de 2023"
1-2023-69643	2023-09-04	Traslado Petición Radicado No. 20234212775632. cite: 20233100520051	Otras comunicaciones oficiales	Traslado por competencia a otra entidad	No requiere respuesta	2023-09-06	NO	SI	Comunicación recibida como traslado desde otra entidad en la dirección de correo de destinación específica "diversidadsexual@sdp.gov.co" y que cumpliendo el procedimiento interno, se remite a "servicioalciudadanogel@sdp.gov.co" para radicación. Se responde a peticionario con radicado de salida 2-2023- 88066 del 11-08-2023
1-2023-73199	2023-09-21	solicitud aclaración de correspondencia por cuanto las respuestas de los oficios que enviamos nos las envían al correo electrónico equivocado	Otras comunicaciones oficiales	Traslado por competencia a otra entidad	No requiere respuesta	2023-09-27	NO	NO	Radicado generado desde otra entidad (petición entre entidades) a "servicioalciudadanogel@sdp.gov.co" Finalizado sin respuesta (pese a la solicitud de información presentada por la entidad) con argumento "No Requiere Respuesta Notificado por forest a funcionarios de protección de respuesta y traslados"
1-2023-73509	2023-09-23	TRASLADO IDIGER, CITE: 2023EE18799. Solicitud de información de amenaza y/o riesgo para límites de servicios públicos. PREDIO CHIP AAA0156SDDE	Otras comunicaciones oficiales	Traslado por competencia a otra entidad	2-2023-111528	2023-10-17	NO	NO	Traslado por competencia recibido desde otra entidad a la SDP a "servicioalciudadanogel@sdp.gov.co". Se responde a peticionario con radicado de salida 2-2023-111528 del 17-10-2023
1-2023-74961	2023-10-02	INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE AGOSTO DE 2023. CITE: Rad: 2-2023-26674	Otras comunicaciones oficiales	Traslado por competencia a otra entidad	No requiere respuesta	2023-10-24	NO	NO	Radicado generado desde otra entidad a la SDP (remisión de información) a "servicioalciudadanogel@sdp.gov.co". Finalizado sin respuesta con argumento "No Requiere Respuesta - SE RECIBE Y SE PROCEDE A SOCIALIZAR"
1-2023-75598	2023-10-05	PARA REALIZAR TRASLADO, OFICIO DIRIGIDO AL DNP. URGENTE DAN TERMINO DE 5 DIAS PARA RESPUESTA.	Otras comunicaciones oficiales	Traslado por competencia a otra entidad	2-2023-111280	2023-10-13	SI	NO	Requerimiento recibido desde un ente de control a "servicioalciudadanogel@sdp.gov.co" Se comunica a entidad destinataria real el traslado que se realiza mediante radicado de salida 2-2023-11277 del 13-10-2023 y se emite otro radicado de salida al ente de control solicitante 2-2023-111280 del 13-10-2023 informando el traslado por competencia del requerimiento.
1-2023-77309	2023-10-13	BOGOTÁ TE ESCUCHA 4409052023	Otras comunicaciones oficiales	Traslado por competencia a otra entidad	No requiere respuesta	2023-10-23	SI	NO	Petición recibida (aparentemente según registros) por traslado desde otra entidad a través de Bogotá Te Escucha - BTE Finalizado sin respuesta con argumento "No Requiere Respuesta - Se descargó la trazabilidad y se archivo en la carpeta correspondiente del trámite en consideración en el CTPD" Se observa radicado de salida 2-2023-107574 del 29-09-2023 trasladando la petición a ente de control.
1-2023-54494	2023-07-04	bogota te escucha 2524822023	PQR	Reclamos	2-2023-73650	2023-07-07	SI	SI	Petición recibida de ciudadana por otra entidad a través de Bogotá Te Escucha - BTE (aparentemente según registros) y trasladada a la SDP. Se comunica a entidad destinataria real el traslado que se realiza radicado de salida 2-2023-73648 del 07-07-2023 y se emite otro radicado de salida al solicitante 2-2023-73650 del 07-07-2023 informando el traslado por competencia del asunto a otra entidad (se menciona en la respuesta a la ciudadana que se ha recibido la "felicitación" cuando en realidad se trata de un "reclamo").

Fuente: Base de Datos suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

³⁴ Artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1o de la Ley 1755 de 2015

³⁵ DAFP – Herramienta de Muestreo (Error muestral 10%, Proporción de éxito 4% y nivel de confianza 90%)

Tal y como se observa en el resultado de la muestra tomada, el 25% de los radicados SIPA registrados como “Traslado por competencia a otra entidad” son realmente traslados hacia otras entidades y el complemento son traslados recibidos desde otras entidades. De los radicados que son traslados por competencia a otras entidades, ninguno cumple con los tiempos dispuestos por la norma para la aplicación de estos traslados (5 días hábiles³⁶). Adicionalmente, para el caso del radicado de entrada 1-2023-54494 trasladado como una “felicitación”, se trata en realidad de un “reclamo”, del cual se desconoce si hubo respuesta al peticionario o se archivó.

Conforme a lo anterior, la Oficina de Control Interno insiste a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía respecto a la necesidad de que en la atención de PQRSD en el SIPA se tenga presente: a) Que el SIPA aporte información real de los parámetros como lo son, las tipologías (clasificación) de PQRSD acorde a la norma y los tiempos de respuesta establecidos por la norma para estas tipologías (no la clasificación dada acorde a lo denominado “Trámite”), b) La calidad de los reportes del SIPA que permitan tener información oportuna, real y en línea del estado de los radicados a fin de tener una herramienta de toma de decisiones certera y evitar el riesgo de incumplimiento de la norma y sus consecuencias, y c) el correcto uso de plantillas de respuesta dispuestas en la SDP tanto para extensión de términos, traslados por competencia y respuestas finales y evitar errores como el sucedido con el radicado 1-2023-54494.

Análisis de respuesta: Frente al contenido del presente aparte del “Informe preliminar de Seguimiento al Proceso de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias y Atención a la Ciudadanía correspondiente al segundo semestre del año 2023” emitido por la Oficina de Control Interno y remitido para análisis a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía mediante correo electrónico institucional el 26 de marzo de 2024, mediante radicado SIPA 3-2024-13574 del 09 de abril de 2024, el auditado emite respuesta de retroalimentación respecto a “Clasificación de asuntos en SIPA y BTE”, indicando que, *“La Dirección Administrativa cuenta con el documento A-LE-487 TRÁMITES POR DEPENDENCIA EN EL SIPA, en el cual se establecen las tipologías por dependencia y los tiempos de respuesta, los cuales fueron definidos por cada una de ellas y se pueden actualizar en cuanto a los tiempos de atención con la debida justificación técnica y jurídica de cada dependencia. Por lo anterior, en el marco de los planes de mejoramiento establecidos por la DSC, se están realizando mesas de trabajo para promover mejoras en la clasificación de SIPA, que permita un mejor manejo de la información y que optimice los seguimientos respecto de los términos legales, y se verificará la viabilidad técnica y financiera de implementarlas”*.

Respecto a esta argumentación, la Oficina de Control Interno se permite alertar que, si bien los “trámites” son definidos por las dependencias en el instrumento “A-LE-487 trámites por dependencia en el SIPA”, es importante evaluar casos en los cuales hay trámites habilitados con tiempos de respuesta superiores a un año, y adicionalmente que las tipologías parametrizadas en este documento (A-LE-487) no se encuentren armonizadas acorde a lo establecido en el Manual para la gestión de Peticiones Ciudadanas, V03 de 2022. En resumen, que las parametrizaciones definidas en el SIPA no riñan con las parametrizaciones dadas para Bogotá Te Escucha y evitar así confusiones del personal ejecutor de la gestiones de PQRSD en la entidad.

Continúa el contenido del informe:

³⁶ Artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 10 de la Ley 1755 de 2015

4.3.2 PQRSD gestionados por Bogotá Te Escucha – BTE

Tal y como se indicó en el numeral 4.2.2 literal (a) del presente informe, para efectos de análisis de tiempos de respuesta en Bogotá Te Escucha, se toma la base de datos insumo “BASE_PARA_AUDITORIA_BTE_30012024.xlsx” suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, en la hoja “BASE PARA AUDITORIA NO DUPL” (depurada sin registros duplicados), esto es, los 4.231 registros únicos que aportan información de tiempos de respuesta a radicados y se cruza contra los registros de la hoja “31012024161736_Gestion_de_Petic” que según los registros, han sido culminados en su gestión; esto es, en la columna 17 “Estado petición final” se encuentren como “Solucionado – Por respuesta definitiva” (se incluyen las PQRSD registradas como “Solucionado por traslado” para incorporar el comportamiento a las gestiones de traslado por competencia).

Imagen 12. Registros tomados para análisis de tiempos de respuesta del archivo “BASE_PARA_AUDITORIA_BTE_30012024.xlsx”

A	B	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
1	5	15	17	18	26	39	40	41	42	43	44	52	53	54	55	56
Número pet	Tipo de dep	Tipo petició	Estado peti	Estado de la	Radicado di	Fecha ingre	Fecha regis	Fecha asign	Fecha inici	Número radicado	Fecha radi	Número tra	Fecha radi	Fecha finalizac	Fecha cierre	Días gestión
482023	Puede Consol	CONSULTA	Solucionado	- f Solucionado - Por traslado		2023-01-01	2023-02-07	2023-01-02	2023-01-03		2023-01-01			2023-01-02	2023-04-29	1
602023	Puede Consol	DERECHO DE	Solucionado	- f Solucionado - Por traslado		2023-01-02	2023-01-03	2023-01-02	2023-01-03		2022-12-27			2023-01-02	2023-05-12	1
1122023	Puede Consol	CONSULTA	Solucionado	- f Solucionado - Por traslado		2023-01-02	2023-01-03	2023-01-02	2023-01-03		2023-01-02			2023-01-02	2023-05-06	1
1142023	Puede Consol	CONSULTA	Solucionado	- f Solucionado - Por traslado		2023-01-02	2023-01-03	2023-01-02	2023-01-03		2023-01-02			2023-01-02	2023-05-06	1
1182023	Oficina de Ate	DERECHO DE	Solucionado	- f Solucionado - Por respuesta d		2023-01-02	2023-01-03	2023-01-02	2023-01-03	1-2022-37183	2022-12-30			2023-02-06	2023-02-06	24
2472023		DERECHO DE	Solucionado	- f Solucionado - Por traslado		2023-01-02	2023-01-04	2023-01-03	2023-01-03		2023-01-02			2023-01-03	2023-03-16	1
2882023	Puede Consol	RECLAMO	Solucionado	- f Solucionado - Por traslado		2023-01-02	2023-01-03	2023-01-02	2023-01-03		2023-01-02			2023-01-02	2023-05-06	1
5762023	Puede Consol	DERECHO DE	Solucionado	- f Solucionado - Por respuesta d		2023-01-02	2023-01-03	2023-01-02	2023-01-03		2023-01-02			2023-01-10	2023-01-10	5
7402023	Oficina de Ate	DERECHO DE	Solucionado	- f Solucionado - Por respuesta d		2023-01-02	2023-01-03	2023-01-02	2023-01-03		2023-01-02			2023-01-27	2023-01-27	18
7702023	Oficina de Ate	DERECHO DE	Solucionado	- f Solucionado - Por respuesta d		2023-01-02	2023-01-04	2023-01-02	2023-01-04		2023-01-02			2023-02-03	2023-02-03	22
7722023	Oficina de Ate	DERECHO DE	Solucionado	- f Solucionado - Por respuesta d		2023-01-02	2023-01-03	2023-01-02	2023-01-03		2023-01-02			2023-01-27	2023-01-27	18
7842023	Puede Consol	DERECHO DE	Solucionado	- f Solucionado - Por traslado		2023-01-02	2023-01-03	2023-01-02	2023-01-03		2023-01-02			2023-02-02	2023-02-02	22
7872023	Oficina de Ate	DERECHO DE	Solucionado	- f Solucionado - Por traslado		2023-01-02	2023-01-03	2023-01-02	2023-01-03		2023-01-02			2023-02-24	2023-02-24	38
8462023	Puede Consol	DERECHO DE	Solucionado	- f Solucionado - Por traslado		2023-01-02	2023-01-03	2023-01-02	2023-01-03		2023-01-02			2023-01-03	2023-05-06	1
8682023	Puede Consol	DERECHO DE	Solucionado	- f Solucionado - Por traslado		2023-01-02	2023-01-03	2023-01-02	2023-01-03		2023-01-02			2023-01-02	2023-04-12	1
9442023	Oficina de Ate	DERECHO DE	Solucionado	- f Solucionado - Por traslado		2023-01-02	2023-01-03	2023-01-02	2023-01-03		2023-01-02			2023-03-03	2023-05-29	14
9602023	Puede Consol	DERECHO DE	Solucionado	- f Solucionado - Por traslado		2023-01-02	2023-01-03	2023-01-02	2023-01-03		2023-01-02			2023-01-03	2023-03-15	1
9772023	Puede Consol	DERECHO DE	Solucionado	- f Solucionado - Por traslado		2023-01-02	2023-01-03	2023-01-02	2023-01-03		2023-01-02			2023-01-05	2023-05-18	1
9902023	Puede Consol	DERECHO DE	Solucionado	- f Solucionado - Por traslado		2023-01-02	2023-01-03	2023-01-02	2023-01-03		2023-01-02			2023-01-05	2023-05-18	1
10052023	Puede Consol	DERECHO DE	Solucionado	- f Solucionado - Por traslado		2023-01-02	2023-01-03	2023-01-02	2023-01-03		2023-01-02			2023-01-03	2023-04-10	1
10982023	Puede Consol	DERECHO DE	Solucionado	- f Solucionado - Por traslado		2023-01-02	2023-01-03	2023-01-02	2023-01-03		2023-01-02			2023-02-02	2023-02-02	22
12152023	Oficina de Ate	DERECHO DE	Solucionado	- f Solucionado - Por traslado		2023-01-02	2023-01-03	2023-01-02	2023-01-03		2023-01-02			2023-04-21	2023-04-21	73
12332023		DERECHO DE	Solucionado	- f Solucionado - Por traslado		2023-01-02	2023-01-03	2023-01-02	2023-01-03		2023-01-02			2023-01-03	2023-01-03	1
12772023	Puede Consol	RECLAMO	Solucionado	- f Solucionado - Por respuesta definitiva		2023-01-02	2023-01-03	2023-01-02	2023-01-03		2023-01-02			2023-01-03	2023-02-14	1
12852023	Puede Consol	DERECHO DE	Solucionado	- f Solucionado - Por traslado		2023-01-02	2023-01-03	2023-01-02	2023-01-03		2023-01-02			2023-01-03	2023-03-10	1
16082023		DERECHO DE	Solucionado	- f Solucionado - Por traslado		2023-01-02	2023-01-03	2023-01-02	2023-01-03		2023-01-02			2023-02-22	2023-02-22	34
16372023	Puede Consol	CONSULTA	Solucionado	- f Solucionado - Por traslado		2023-01-02	2023-01-03	2023-01-02	2023-01-03		2023-01-02			2023-01-03	2023-04-21	1
16522023		DERECHO DE	Solucionado	- f Solucionado - Por traslado		2023-01-02	2023-01-03	2023-01-02	2023-01-03		2023-01-02			2023-01-06	2023-02-03	1
17372023	Oficina de Ate	DERECHO DE	Solucionado	- f Solucionado - Por traslado		2023-01-02	2023-01-03	2023-01-02	2023-01-03		2023-01-02			2023-03-10	2023-05-29	47
17722023	Puede Consol	DERECHO DE	Solucionado	- f Solucionado - Por traslado		2023-01-02	2023-01-03	2023-01-02	2023-01-03		2023-01-02			2023-01-03	2023-05-01	1
17842023	Puede Consol	DERECHO DE	Solucionado	- f Solucionado - Por traslado		2023-01-02	2023-01-03	2023-01-02	2023-01-03		2023-01-02			2023-01-06	2023-05-17	1
18512023	Puede Consol	DERECHO DE	Solucionado	- f Solucionado - Por traslado		2023-01-03	2023-01-06	2023-01-03	2023-01-04		2023-01-03			2023-01-05	2023-05-25	2

Fuente: Base de Datos suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Se toma la columna 17 “Estado petición final” acorde a lo consignado en la “Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas” numeral 7, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Imagen 13. Campo seleccionado para análisis de Registros empleados para análisis de tiempos de respuesta del archivo “BASE_PARA_AUDITORIA_BTE_30012024.xlsx”

CIFRAS

Clasificación según el periodo de ingreso y por dependencia, de las peticiones que fueron **respondidas** en Bogotá te escucha por dependencia

Los filtros que siguen a continuación aplican a lo ingresado a través de Bogotá te escucha.

7. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo

Filtros Estado petición final: Solucionado por respuesta definitiva	Columnas Periodo
Filas Dependencias	Valores Cuenta de número de petición



Fuente: Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas
 Alcaldía Mayor de Bogotá

Con esta selección de datos se obtienen en la hoja “Base para Auditoria No Dupl” un total de 3.625 registros finalizados (los restantes 606 registros de la hoja no cumplirían criterio de finalizados; 309 cerrados por “no competencia”), y se lleva la información del campo 56 “Días gestión” de la hoja “31012024161736_Gestion_de_Petic” a la hoja “Base para Auditoria No Dupl” y se compara contra los tiempos de respuesta a PQRSD, especificados en el “Manual para la gestión de Peticiones Ciudadanas, V03 de 2022” (el campo 56 “Días gestión” se encuentra calculado en días hábiles e incorporando los casos de ampliación de tiempos de respuesta, solicitud aclaraciones al peticionario, entre otras situaciones).

Los 3.625 registros de PQRSD obtenidos, se encuentran clasificados como se muestra a continuación:

Tabla 11. Clasificación de PQRSD Bogotá Te Escucha objeto de análisis para tiempos de respuesta

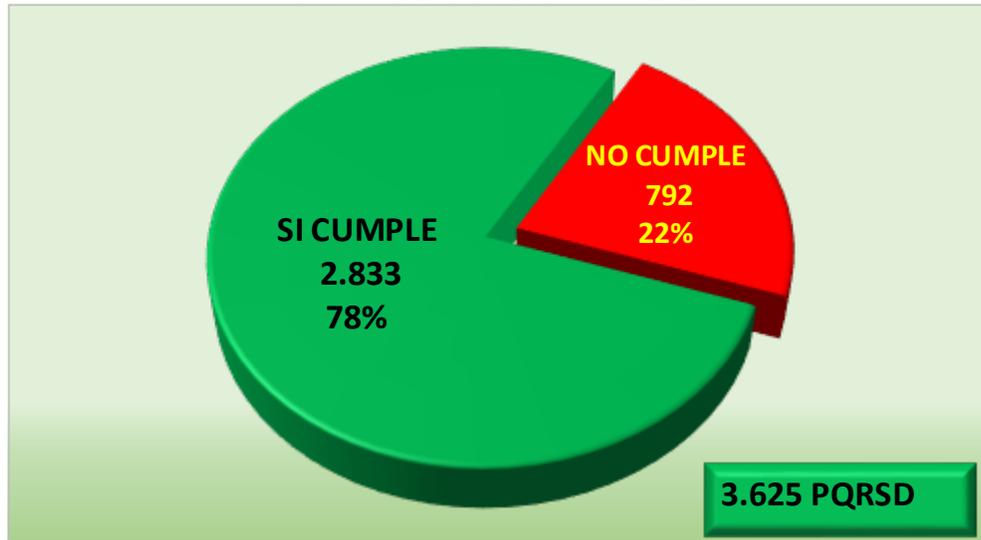
Tipo PQRSD	Cantidad
CONSULTA	258
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	6
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	233
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2.612
FELICITACION	9
QUEJA	212
RECLAMO	121
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	116
SOLICITUD DE COPIA	46
SUGERENCIA	12
Total general	3.625

Fuente: Base de Datos suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Se obtiene finalmente el nivel de cumplimiento en tiempos de respuesta para las 3.625 PQRSD gestionadas desde la plataforma Bogotá Te Escucha.



**Gráfica 13. Cumplimiento tiempos de respuesta PQRSD Bogotá Te Escucha
Julio 1 a Diciembre 31 de 2023**



Fuente: Base de Datos suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Llama la atención que, de los 792 registros que no cumplen los tiempos de respuesta entre el 01 de julio y el 29 de diciembre de 2023, se encuentran 9 PQRSD correspondientes al mes de diciembre que no cumplen con los tiempos de respuesta, y que a su vez, desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía se informó mediante comunicaciones internas SIPA³⁷ que “(...) *ninguna dependencia al interior de la Secretaría Distrital de Planeación presenta peticiones ciudadanas registradas en el Bogotá Te Escucha vencidas o con gestión extemporánea.*”

4.4 ANÁLISIS OPERATIVIDAD GESTIONES EN SIPA Y BOGOTÁ TE ESCUCHA

A fin de identificar el mapa de ruta en las gestiones de radicados SIPA como de PQRSD en Bogotá Te Escucha, la Oficina de Control Interno adelantó entrevistas de manera individual y con el acompañamiento de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía³⁸, a 2 personas del equipo de Radicación (ventanilla y servicioalciudadanogel@sdp.gov.co) y a una muestra³⁹ de 6 de los 65 enlaces Bogotá Te Escucha⁴⁰ (De acuerdo con el radicado 3-2023-10900 del 16 de marzo de 2023 de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía en la que se solicitó a las dependencias la designación de enlaces operativos, principal y suplente).

4.4.1 PQRSD desde radicados en el SIPA:

Entrevista realizada de manera presencial a 2 funcionarias del personal de Radicación con las siguientes preguntas y sus correspondientes respuestas (condensadas por nivel de relevancia):

³⁷ SDP – Radicados SIPA 3-2023-42395, 3-2023-43749, 3-2023-45715, 3-2023-46373 y 3-2024-01380

³⁸ SDP – Oficina de Control Interno – Comunicaciones SIPA 3-2024-07214 y 3-2024-07217 del 20 de febrero de 2024

³⁹ DAFP – Herramienta de Muestreo (Error muestral 10%, Proporción de éxito 2% y nivel de confianza 90%)

⁴⁰ SDP – Dirección de Servicio a la Ciudadanía - Comunicación SIPA 3-2024-03881 del 31 de enero de 2024 (Archivo “consultaFuncionarios.xlsx”).

- **Canal presencial (Ventanilla de radicación):**

1. ¿Qué documentos de referencia emplea para el desarrollo de las gestiones de radicados?

Circular 013 de 2024

2. ¿Qué aplicativos maneja para las gestiones de PQRSD?

SIPA

3. ¿Qué archivos utilitarios maneja para las gestiones de PQRSD?

Reportes. No recuerda dónde se generan. Sabe que existe control de documentos

4. ¿Cómo procede usted para realizar un radicado que ingresa por el canal telefónico?

No aplica. Sólo se encuentra en ventanilla.

5. ¿Cómo procede usted para realizar un radicado que ingresa por el canal presencial - Ventanilla única?

Solicita al usuario el documento que va a radicar.

Revisa el contenido y lo ingresa por SIPA – Peticiones Generales

Confirma datos de contacto y verifica el medio por el cual se entrega respuesta

Realiza el proceso de scanner del documento, radica y coloca el sticker del radicado

Se remite a la dependencia. Si es físico en un término por lo general de 3 días

Se realiza pregunta adicional. ¿Cuántos radicados atiende en un día, al mes? Un promedio de 50.

Se solicita listar cuántos radicados se tiene en ese momento siendo las 11:47 a.m. Se visibilizaron 16.

6. ¿Cómo procede usted para realizar un radicado que ingresa por el canal virtual - servicioalciudadanogel?

No le aplica. Sólo atiende ventanilla.

7. ¿Cómo procede usted para realizar un radicado que ingresa por los correos de destinación específica (ejemplo: buzonjudicial@sdp.gov.co; valoracionesdiscapacidad@sdp.gov.co; o de un funcionario a su cuenta de correo institucional)?

No se aplica la pregunta.

8. ¿Cómo procede usted para realizar un radicado que ingresa por el canal virtual - redes sociales?

No aplica.

9. ¿Cómo identifica usted qué tipología de petición o comunicación se aplica a cada radicado?

Consulta circular 013, llama al asistente del área según la petición solicitada y consulta con compañeros.

10. ¿Cómo identifica usted qué dependencia o dependencias son las destinatarias de los radicados para realizar el reparto?

Cuando da lectura al documento del usuario, analiza que desea e ingresa al aplicativo SIPA, despliega listado y a su criterio, selecciona la dependencia

11. ¿Conoce usted los procedimientos que debe aplicar respecto a las PQRSD que se gestionan por el canal Bogotá Te Escucha - BTE?

No aplica. Se aplica sólo presencial.

12. ¿Cómo procede usted para realizar un radicado que ingresa por el canal virtual Bogotá Te Escucha - BTE?

Recibe únicamente traslados desde BTE de otras entidades

13. ¿Cómo procede usted para radicar una PQRSD que ingresa por el SIPA a BTE?

No se pregunta

14. ¿Ha aplicado algún traslado por competencia a otra entidad? ¿Cómo lo realiza?

No. Le informa al usuario que debe dirigirse a la entidad que le compete. Sin embargo, si el usuario persiste, se radica y se le informa que se le dará traslado por competencia a otra entidad.

Comentarios adicionales

Se recibió última capacitación más o menos en el segundo semestre de 2023.
Se debe mejorar el reparto. Se debe realizar capacitación de lo que hacen las dependencias y qué temas tratan

- **Canal virtual servicioalciudadanogel@sdp.gov.co:**

1. ¿Qué documentos de referencia emplea para el desarrollo de las gestiones de radicados?

Procedimiento A-PD-050 comunicaciones oficiales; circular 040 de 2023 (dependencias y sus trámites), memorando 3-2023-11956 del 28 de marzo de 2023.

2. ¿Qué aplicativos maneja para las gestiones de PQRSD?

SIPA únicamente y cuenta de correo electrónico institucional

3. ¿Qué archivos utilitarios maneja para las gestiones de PQRSD?

Ninguno

4. ¿Cómo procede usted para realizar un radicado que ingresa por el canal telefónico?

No lo está ejerciendo en este momento

5. ¿Cómo procede usted para realizar un radicado que ingresa por el canal presencial - Ventanilla única?

Cuando le corresponde, procede de la siguiente manera:

Llega la persona, se solicita documento a radicar, se lee, dependiendo tipo petición se solicita documento de identidad, se observa quien es el destinatario.

En el SIPA se registra, generándose el radicado de entrada, se imprimen dos stickers en impresora térmica, y se adhieren a original de la SDP y en la copia del usuario.

Se informa al usuario los tiempo de respuesta acorde a la tipología (tipo de trámite en el SIPA) y el medio por el cual se va a enviar respuesta.

Se escanea el documento y se asocia en el SIPA al número de radicado generado, inmediatamente se ha culminado la atención al usuario

El documento físico se clasifica en el casillero por dependencia y luego los miércoles se revisan los radicados, se clasifican y los jueves se realiza el reparto físico a las dependencias destinatarias. (Memorando 3-2023-11956 de marzo 28 de 2023). Si la dependencia destinataria requiere el documento original o anexos, y no da espera a los jueves de reparto, debe acercarse a la ventanilla de radicación para reclamarlo.

Las peticiones de los entes de control y el Concejo de Bogotá se asignan, radican y entregan al despacho.



S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Se diligencia el AF-O-040 como acuse de recibo al momento del reparto el cual se firma por los destinatarios (Auxiliares administrativos). Si no está el funcionario, no se entrega y el destinatario debe acercarse a la ventanilla.

6. ¿Cómo procede usted para realizar un radicado que ingresa por el canal virtual - servicioalciudadanogel?

Se abre el correo, los adjuntos, se leen, sean o no sean para la SDP. Cuando no es para SDP se radica a DSC para que realicen el traslado a la entidad que corresponda. Cuando si es, lo leen para saber hacia que dependencia direccionar.

Se procede a radicar en SIPA incluyendo los adjuntos. Se radica y se responde el correo al correo del usuario, empleando plantilla de respuesta.

Cordial saludo,

Le informamos que su solicitud quedó registrada con los siguientes datos:

Igualmente usted puede hacer seguimiento a su solicitud a través del sitio www.sdp.gov.co link "Estado Trámite" <https://sjpa.sdp.gov.co/webfile/?consulta>, digitando el número de radicación y los caracteres que le indican puede descargar su respuesta.

Cordialmente,

Se priorizan radicados del Concejo de Bogotá, antes de control y tutelas. Siguen en su orden los radicados de entidades y demás correos de la bandeja de entrada para proceder con su radicación en SIPA. Esto se adelanta por cada operador de radicación en lapsos de tiempo de 24 horas (12:01 am a 11:50 pm del mismo día); cuando hay saturación por el volumen se recibe apoyo al siguiente día para no represar correos.

Cada operador de radicación tiene su carpeta para organizar los correos por días. Se clasifican por entidades, ciudadanos, cuando hay duda lo marcan con interrogación y luego hacen la consulta internamente para definir el destinatario.

Desde el SIPA se direccionan las comunicaciones hacia una bandeja de recepción de cada dependencia.

7. ¿Cómo procede usted para realizar un radicado que ingresa por los correos de destinación específica (ejemplo: buzonjudicial@sdp.gov.co; valoracionesdiscapacidad@sdp.gov.co; o de un funcionario a su cuenta de correo institucional)?

Las dependencias titulares de estos correos particulares deben re enviar el correo a servicioalciudadanogel@sdp.gov.co para cumplir con el proceso de radicación.

8. ¿Cómo procede usted para realizar un radicado que ingresa por el canal virtual - redes sociales?

No se identifica que llegue al equipo de radicación en ventanilla.

En la Dirección Administrativa gestionan los radicados que entran por la página SDP, opción "Radicación virtual", es decir, se realiza con una bandeja webfile para la cual se encuentra designado un operador de radicación en el piso 8.

9. ¿Cómo identifica usted qué tipología de petición o comunicación se aplica a cada radicado?

Todo ingresa como derecho de petición.



Se busca precisar acorde a la lista desplegable que muestra el SIPA por dependencia en la cual se encuentran los trámites definidos para cada una de ellas y de allí se despliegan los plazos de respuesta.

10. ¿Cómo identifica usted qué dependencia o dependencias son las destinatarias de los radicados para realizar el reparto?

Con fundamento en la experiencia, dependiendo de la solicitud del peticionario y acorde al listado de tramites por dependencia

11. ¿Conoce usted los procedimientos que debe aplicar respecto a las PQRSD que se gestionan por el canal Bogotá Te Escucha - BTE?

Los conoce, pero no los aplica acorde a su rol.

12. ¿Cómo procede usted para realizar un radicado que ingresa por el canal virtual Bogotá Te Escucha - BTE?

Recibe únicamente traslados desde BTE de otras entidades

13. ¿Ha aplicado algún traslado por competencia a otra entidad? ¿Cómo lo realiza?

No realiza traslados por competencia a otras entidades

Comentarios adicionales

El sentir es la falta de capacitación para trámites y en consecuencia el direccionamiento de las comunicaciones

4.4.2 PQRSD desde radicados en la plataforma Bogotá Te Escucha - BTE:

Entrevista realizada a enlaces Bogotá Te Escucha, 5 de manera presencial y 1 de manera virtual, con las siguientes preguntas y sus correspondientes respuestas (consolidadas por nivel de relevancia):

1. ¿Es usted enlace principal de BTE? ¿O es suplente?

5 Principales, 1 suplente

2. ¿Cómo se le notificó su rol como enlace de BTE?

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía remitió memorando al Directivo de la dependencia solicitando la designación de enlaces principales y suplentes para BTE.
A través de memorando y correo electrónico de respuesta a la solicitud de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía solicitando la designación de enlaces (dado que anteriormente era la Dirección de Servicio a la Ciudadanía quienes hacían cierres de peticiones y por instrucción de Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, ahora cada dependencia debe hacerse cargo del cierre de sus peticiones asignadas).

Notificado por la Directora de la dependencia.

Se recibió memorando de respuesta hacia la Dirección de Servicio a la Ciudadanía donde se indicaba quienes iban a hacer los enlaces. Fue designada otra persona en ese momento y posteriormente fue recibida otra comunicación para actualización de la información de los enlaces. Por medio de un memorando y dado el rol de auxiliar administrativo, lo desempeña por las funciones propias de su cargo.

El director comunicó; pero no mediante oficio formal.

Surge la pregunta: ¿Cuánto tiempo lleva desempeñándose como enlace BTE? Desde el año 2023. Inició en una Subsecretaría y ahora, dadas modificaciones está desempeñándose en apoyo a una Dirección.

Desde el mes de enero de 2024.

Hay subsecretarías que tienen dependencias adscritas; Estas direcciones tienen también enlace de BTE, por lo cual se interactúa con estos enlaces. Se aclara que en las otras direcciones han tenido novedades de personal y en consecuencia de los designados para BTE.

3. ¿Conoce usted los procedimientos que debe aplicar respecto a las PQRSD que se reciben desde BTE?

Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, así como otros documentos construidos por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, documentos de los cuales ha recibido capacitaciones.

Procedimiento (M-PD-048)

Se apoya en documentos orientadores de consulta cuando aparecen inquietudes (tiene un drive con una carpeta con la documentación orientadora del proceso).

4. ¿Conoce usted cual es el mapa de ruta de una PQRSD que se gestiona desde BTE?

El origen de una petición puede darse por:

El petionario (a través del canal que elige) coloca la petición.

Llamadas que la Dirección de Servicio a la Ciudadanía registra en BTE

El petionario escribe (registro en la plataforma). El ciudadano ingresa con su usuario a la plataforma BTE, registra la petición, llega al banco de solicitudes de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y esta revisa y despliega a las entidades destinatarias.

Llega la solicitud desde que la recepcionan en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y llega a la entidad y la entidad la direcciona a las áreas.

Puede ser por radicado en físico y se hace el registro en BTE en la ventanilla (*situación no evidenciada en las entrevistas para el ingreso de radicaciones por este canal*).

Llega a alguien que lo clasifica, lo tipifica y lo redirecciona a la dependencia que corresponde (en BTE) y adicionalmente llega un correo informativo.



S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO

Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fwd: Asignaciones en el Sistema Bogotá te escucha > Cl_Aud_sgto_PQRSF x

----- Forwarded message -----

De: <avisoinformativo_sdgs@alcaldiabogota.gov.co>
Date: vie, 23 feb 2024 a las 6:01
Subject: Asignaciones en el Sistema Bogotá te escucha

Bogotá D.C., 23 de febrero de 2024

Asunto: Asignaciones en el Sistema Bogotá te escucha

Cordial saludo Funcionario(a)

A continuación el resumen de sus asignaciones en Bogotá Te Escucha- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones:

- Total de peticiones recibidas y/o registradas: 2.
- Número de peticiones recibidas por traslado: 0.
- Número de peticiones recibidas por asignación: 2.
- Total de peticiones registradas por funcionario: 0.
- Total de peticiones pendientes por actividad: 4.

- Número de peticiones pendientes dentro de los términos de ley: 4.
- Número de peticiones pendientes próximas a vencer o vencidas: 0.

Atentamente,

Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha - <https://bogota.gov.co/sdgs/>

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía hace una lectura de la petición para clasificarla, realiza la asignación (reparto) a la dependencia correspondiente y el enlace recibe una notificación por correo electrónico (adicionalmente a diario el enlace consulta la plataforma BTE).

Los enlaces revisan y hacen seguimiento con los profesionales que los tengan asignados para poder cerrarlos dentro de los términos .

Se valida que sea de la competencia, revisa la hoja de ruta (valida qué otras entidades intervienen, revisa si requiere traslado o si puede dar respuesta).

Las PQRSD se responden por SIPA y la respuesta se carga a BTE.



SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN Folios: 2
Anexos: No
No. Radicación: 2-2023-113920 No. Radicado Inicial: 1-2023-75930
No. Proceso: 2265908 Fecha: 2023-10-27 10:38
Tercero: [REDACTED]
Dep. Radicadora: Dirección de Servicio a la Ciudadanía
Clase Doc: Salida Tipo Doc: Oficio de salida Consec: XXXXXX-XXXXX

Bogotá, D. C., 26 de octubre de 2023

Señor

Carrera 2 B Este No. 50 – 28 sur
Petición BTE: No 4398932023

Asunto: Declaración de desistimiento tácito

Respetado señor [REDACTED]

La Constitución Política establece en el artículo 23 del Derecho Fundamental de Petición, según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la ley.

Permanentemente se reciben notificaciones de las peticiones BTE que están pendientes por vencer.

Se ingresa a BTE frecuentemente para que no se bloquee la contraseña y para que no queden solicitudes sin atender oportunamente.

Surge la pregunta: Siendo suplente, ¿cómo se entera de que debe entrar a gestionar en reemplazo del enlace principal? El enlace principal es quien informa cuando entrar a operar para evitar duplicidad de gestión.

5. ¿Recuerda usted cuándo recibió la última capacitación, entrenamiento o transferencia de conocimiento para la aplicación de los procedimientos que debe gestionar respecto a las PQRSD que se reciben desde BTE?



S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

<p>Se recibió una capacitación previa a la auditoría (el jueves 22 de febrero) y adicionalmente, los enlaces de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía brindan asistencia técnica permanentemente para atender inquietudes. Se tuvo capacitaciones hacia la segunda semana de enero de 2024, y hacia el último trimestre del año 2023. Dos presenciales, una virtual, y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá hizo otra virtual en el año 2023. Antes de pasar a ejercer funciones del cargo actual.</p>
<p>Surge la pregunta adicional respecto a sí, ¿encontró elementos que le fortalecieran las capacidades para sus gestiones en BTE entre la última capacitación y la anterior o anteriores? Se resolvieron inquietudes, en especial, la clarificación respecto la línea cero de recibo de una petición. Las capacitaciones ayudan a orientar el rol y cuando ya se conoce el proceso no se consultan las grabaciones de la capacitación; además se obtuvo valor agregado dado que se recibieron elementos de gestión adicionales o actualizados.</p>
<p>Se formula pregunta adicional: ¿Alguna diferencia entre las dos capacitaciones? La primera capacitación fue de la plataforma (es intuitiva, práctica, amigable) y en la segunda se aclararon temas nuevos en especial respecto al redireccionamiento de las solicitudes.</p>
<p>Surge la pregunta adicional de ¿cómo se da la relación con otros enlaces BTE? Enfoca su relacionamiento con el enlace de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y se da especialmente ante situaciones especiales o atípicas. Desde lo técnico de cada tema acude a cajas de herramientas dispuestas para este fin.</p>

6. Describa brevemente por favor, como cumple su rol como enlace de BTE.

<p>Además de lo expuesto anteriormente, todos los días revisa la plataforma (no se recibe un volumen alto de solicitudes), se revisa que casos hay, se está en contacto con la persona que se le asigna en SIPA. Si es necesario, se profundiza para cumplir los tiempos de respuesta. Frecuentemente se da prórroga a los términos por la actual capacidad instalada de la dependencia.</p>
<p>Llega la comunicación BTE de que hay una solicitud (le llega por SIPA); ingresa a la plataforma para verificar que esté la solicitud y continúa con las gestiones correspondientes con el personal de la dependencia</p>
<p>Se aclara adicionalmente que, cuando se va a culminar la vigencia de un contrato de prestación de servicios profesionales, para efectos de paz y salvo se solicita a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía que sea liberada la bandeja de BTE y asignada al enlace suplente.</p>
<p>Se pregunta adicionalmente si, ¿Dentro del rol del enlace, revisan calidad de las respuestas? Indica que sí. Lo hacen a nivel de todas las respuestas, pero en este caso se revisa la respuesta al ciudadano para tener completitud de la información (clarifica que en el radicado de SIPA siempre lleve registra el número de la petición de BTE en la respuesta)</p>
<p>Se pregunta adicionalmente, ¿Cada cuánto ingresa a BTE? Indica que lo hace diario al igual que al SIPA.</p>
<p>En el perfil de usuario BTE el enlace no visualiza lo que tienen las demás dependencias, por lo cual se coordinan con las dependencias para estar atentos a responder.</p>

7. ¿Recuerda usted cuales son los canales por los cuales pueden recibirse PQRS en BTE?

<p>Línea 195, registro en la plataforma BTE, correo electrónico. Teléfono o digital, correo electrónico, el portal de BTE Presencial, WEB, redes sociales, oficina de correspondencia, el correo servicioalciudadanogel, y no se tiene claro si whatsapp. Escrito, web, telefónico, verbal. Canales virtual, supercades recogida por algún funcionario</p>
<p>La información del canal queda en BTE y en SIPA se consigna en la descripción del radicado BTE.</p>
<p>La Dirección de Servicio a la Ciudadanía al momento de generar el radicado SIPA sube la hoja de ruta del BTE en los anexos del SIPA.</p>



S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO

Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

5/10/2023

Atención de Petición

c.gaitan Cerrar Sesión

Rol **FUNCIONARIO 26** ▼

Todos

ATENCIÓN DE PETICIÓN 4398932023

INFORMACIÓN BÁSICA

[Ver Detalle de la Petición](#)

[Ver Detalle del Peticionario](#)

[Actualizar Petición](#)

[Actualizar Peticionario](#)

Asunto

CIUDADANO SE COMUNICA EL DIA 4/10/2023, SIENDO LAS 9:51 AM, SOLICITANDO AMABLEMENTE CIERRE POR DESISTIMIENTO DEL NUMERO DE RADICADO 4273032023, YA QUE ES PERSONA DE LA TERCERA EDAD Y NO TIENE LOS MEDIOS TECNOLOGICOS PARA REALIZARLO POR SUS PROPIOS MEDIOS.

2110 DIRECCION DE

ANOTACIONES

Nota	Fecha de Registro	Usuario	Entidad	Dependencia
------	-------------------	---------	---------	-------------

No se encontraron registros.

Mostrando 0 a 0 de 0 registros

[Atrás](#) [Siguiente](#)

2110 DIRECCION DE

ACLARACIONES Y AMPLIACIONES

Entidad	Evento	Tipo	Observación
---------	--------	------	-------------

No se encontraron registros.

Mostrando 0 a 0 de 0 registros

[Atrás](#) [Siguiente](#)

2116 SUBDIRECCION DE

EVENTO INICIAL - REGISTRO

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Estado Siguiente	Opción
---------------------	-------------	-----------	-------------	--------	---------------------	-----------------------	------------------	--------



S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

5/10/2023

Atención de Petición

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Estado Siguiete	Opción
Usuarios Asesores Línea 195 SECRETARIA GENERAL	[REDACTED]	Registro para atención	Registro	Registro para asignación	2023-10-04 9:55:46 AM	2023-10-04 9:55:46 AM	Solucionado - Registro con preclasificación	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros Atrás Siguiete

26701 ATENCION DIRECCION SERVICIO A LA CIUDADANIA

SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Estado Siguiete	Gestión	Opción
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	[REDACTED]	Registro para atención	Trasladar	En trámite - Por traslado	2023-10-04 10:11:29 AM				

Mostrando 1 a 1 de 1 registros Atrás Siguiete

26701 ATENCION DIRECCION SERVICIO A LA CIUDADANIA SECRETARIA DE PLANEACION

SECRETARIA DE PLANEACION

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Estado Siguiete	Gestión	Opción
26701 ATENCION DIRECCION SERVICIO A LA CIUDADANIA SECRETARIA DE PLANEACION	[REDACTED]	Registro para atención	Trasladar	En trámite - Por traslado	2023-10-04 10:11:29 AM				

Mostrando 1 a 1 de 1 registros Atrás Siguiete

SECRETARIA GENERAL

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Estado Siguiete	Gestión	Opción
---------------------	-------------	-----------	-------------	--------	---------------------	-----------------------	-----------------	---------	--------



S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO

Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

5/10/2023

Atención de Petición

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Estado Siguierte	Gestión	Opción
Usuarios Asesores Línea 195 SECRETARÍA GENERAL	[REDACTED]	Registro para atención	Registro	Registro - con preclasificación	2023-10-04 9:55:46 AM	2023-10-04 10:11:29 AM	Solucionado - Por traslado		

Mostrando 1 a 1 de 1 registros Atrás [Siguierte](#)

ACTUALIZACIÓN DE DATOS POR LA ENTIDAD

FORMULARIO EVENTO

Evento *

Tema *

Categoría *

Subtema *

Proceso de Calidad *

Tipo Trámite *

Aplica información sensible y/o reservada

No

Asunto:

CIUDADANO SE COMUNICA EL DIA 4/10/2023, SIENDO LAS 9:51 AM, SOLICITANDO AMABLEMENTE CIERRE POR DESISTIMIENTO DEL NUMERO DE RADICADO 4273032023, YA QUE ES PERSONA DE LA TERCERA EDAD Y NO TIENE LOS MEDIOS TECNOLOGICOS PARA REALIZARLO POR SUS PROPIOS MEDIOS.

Observaciones:

<https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/peticionAtencion/7779297/>

3/4

5/10/2023

Atención de Petición

4000 ¿Cómo activar el corrector ortográfico?

Guardar

Generar Carta

Enviar

Cancelar

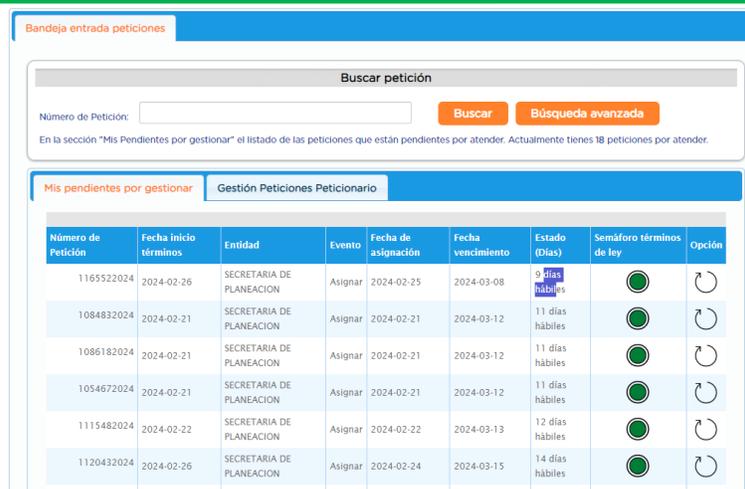
8. ¿Identifica usted las tipologías de las PQRSD y cuáles son los tiempos de atención a una PQRSD según el tipo?

Todo es derecho de petición y se clasifica según el tipo (solicitud de autoridad, solicitud de información, consultas)

En la última capacitación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá se abordó el tema y se tiene en los manuales.
Derecho de petición de interés particular y general, consulta, solicitud de información, de copias, solicitudes entre entidades.

Solicitud de información, quejas. Usualmente hace consulta en un drive, del manual de peticiones tal y como procede en la práctica de su rol.

Se reformula la pregunta en un caso: ¿identifica usted cómo se clasifican las PQRSD? se afirma que recuerda las clasificaciones de petición, queja, solicitud. Acude a un par cuando surgen dudas.
Si las identifica y adicionalmente, en BTE se tiene semáforo en la bandeja de entrada de BTE y dice cuantos días tiene para que vencimiento de la petición.



Bandeja entrada peticiones

Buscar petición

Número de Petición:

En la sección "Mis Pendientes por gestionar" el listado de las peticiones que están pendientes por atender. Actualmente tienes 18 peticiones por atender.

Mis pendientes por gestionar | Gestión Peticiones Peticionario

Número de Petición	Fecha inicio términos	Entidad	Evento	Fecha de asignación	Fecha vencimiento	Estado (Días)	Semáforo términos de ley	Opción
1165522024	2024-02-26	SECRETARIA DE PLANEACION	Asignar	2024-02-25	2024-03-08	9 días hábiles		
1084832024	2024-02-21	SECRETARIA DE PLANEACION	Asignar	2024-02-21	2024-03-12	11 días hábiles		
1086182024	2024-02-21	SECRETARIA DE PLANEACION	Asignar	2024-02-21	2024-03-12	11 días hábiles		
1054672024	2024-02-21	SECRETARIA DE PLANEACION	Asignar	2024-02-21	2024-03-12	11 días hábiles		
1115482024	2024-02-22	SECRETARIA DE PLANEACION	Asignar	2024-02-22	2024-03-13	12 días hábiles		
1120432024	2024-02-26	SECRETARIA DE PLANEACION	Asignar	2024-02-24	2024-03-15	14 días hábiles		

Los términos de respuesta entre BTE y SIPA son diferentes pero el enlace descarga lo que hay en BTE y en una herramienta propia (archivo en Excel) registra información de tiempos de ambas plataformas a fin de mantener el control en el seguimiento.

9. ¿Recuerda cuántas PQRSD ingresadas por BTE recibió entre diciembre de 2023 y enero de 2024? O, ¿puede consultarlo en alguna herramienta?

Una
Por funciones de la dependencia han llegado 3
De 20 a 25 desde enero de 2024
Diciembre 2023 – 8.062 la mayoría en BTE
Enero 2024 – 2.437 igualmente, la mayoría en BTE

10. ¿Si usted recibe un correo electrónico de un petionario, sabe usted qué procedimiento debe seguir?

El hecho de que le llegue al correo, lo considera comunicado oficial. Orienta al usuario los canales para radicar la petición. *Se observa que no hay homogeneidad de criterio respecto al proceder cuando se recibe una petición a correos personales*

Si le llega la petición y ve que no hay otro correo relacionado, envía correo a servicioalciudadanogel@sdp.gov.co y reenvía el correo con el cual es informado el número radicado SIPA.

Imprime el PDF del correo y se llevaba a Ventanilla Unica de Radicación.

Se lleva una base de datos propia también, para requerimientos de entes de control para evitar vencimientos.



S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Al interior de la secretaria enviarlo a servicioalciudadanogel@sdp.gov.co y que lo incorpore en el SIPA (No tendría que responder cual es la tipología porque lo direccionan en radicación). Simultáneamente le copia al ciudadano el destino que tiene su correo electrónico.

11. ¿Ha gestionado ampliación de términos de alguna PQRSD ingresada por BTE? ¿Cómo lo realiza y cuándo?

3 no, 3 si
El año 2023 se gestionaron ampliación de términos con mucha frecuencia. Se tiene plantilla de respuesta diseñados (respuesta definitiva y ampliación de términos) y se aplica la ampliación de términos en BTE y en SIPA.
Se hace acorde a como lo orienta los pasos de la plataforma de BTE.
Surge la pregunta respecto a, ¿en qué momento decide realizar la ampliación de términos? Indica que, faltando un día para el vencimiento, toma la decisión de ampliar términos.

12. Si su respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿recuerda los datos del caso? O, ¿puede consultarlo en alguna herramienta?

No hay información

13. ¿Ha aplicado algún traslado por competencia a otra dependencia de alguna PQRSD ingresada por BTE? ¿Cómo lo realiza?

5 si, 1 no
Dentro de la gestión en BTE hay un "evento" que le permite pasarla a la dependencia que corresponde. A la par con la Dirección de Servicio a la Ciudadanía se gestiona en BTE y en SIPA. No se sucede que al tiempo se traslade. Es decir, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía asigna al enlace BTE y la misma asignación queda en SIPA.
Sí, oprimiendo el botón reasignar.
Es similar a cuando se emite respuesta parcial. Se entra a la petición (en BTE), se despliega la pestaña correspondiente, se selecciona traslado por competencia, selecciona la dependencia competente y el BTE se encarga de realizar efectivamente el traslado
Se maneja lista desplegable de BTE para realizar los traslados. Después que llega el documento en la plataforma BTE da las opciones de asignación, la marca, y le pica "asignar".
Se deja el anuncio del traslado en BTE (para que se entere el ciudadano); si no requiere hacer ajustes por tiempo y luego, el traslado lo realiza desde el SIPA

14. ¿Ha aplicado algún traslado por competencia a otra entidad de alguna PQRSD ingresada por BTE? ¿Cómo lo realiza?

3 no, 3 si
Sí. Primero valida que en la hoja de ruta qué entidades ya se encuentran relacionadas con la petición y saber si es necesario el traslado (cuando la entidad a la que va a trasladar no conoce la petición) oprime la opción trasladar y selecciona la entidad destino.
Procede de la misma manera que lo respondido en la pregunta anterior. Para los casos que ha manejado se apoya en lo que se tiene registrado en el SIPA. Con fundamento en esta información procede con el procedimiento en BTE.
Cuando se trata de entidades públicas que no pertenecen al Distrito, no se puede aplicar traslado por competencia a otra entidad
Sí. En un cargo que tenía con anterioridad, se realizaba a otras entidades. A través del sistema SIPA se hacía una comunicación y se direccionaba y al ciudadano se le notificaba. Luego se hacía por BTE

15. ¿Tiene alguna sugerencia respecto al proceso de PQRSD?

Pese a que se sabe que la Dirección de Servicio a la Ciudadanía se encuentra trabajando en ello, es urgente contar con la interoperabilidad entre el SIPA y BTE para evitar reprocesos y en consecuencia, lograr mayor eficacia y eficiencia en la gestión.
Hoy por hoy no se deberían estar haciendo operaciones manuales; esto para la mejorar efectividad de las gestiones

Se tiene presente que los términos del SIPA son lo que aplican para las respuestas (por que la plataforma siempre ha estado así). Se hace mención a que falta articulación entre los dos sistemas (BTE – SIPA). Ayudaría mucho estandarizar los tiempos plazo entre BTE y SIPA. Igualmente ayudaría a identificar las tipologías de BTE en SIPA. Los términos de tiempo de respuesta entre BTE y SIPA son diferentes; es importante que se encuentren unificados.

Unificación con los términos del SIPA (tiempos de respuesta asociados a “Trámites”) y aclaración respecto a la tipología de consulta (cuándo es una consulta ciudadana, cuándo es una consulta de temas misionales o “Trámites” propios de la SDP).

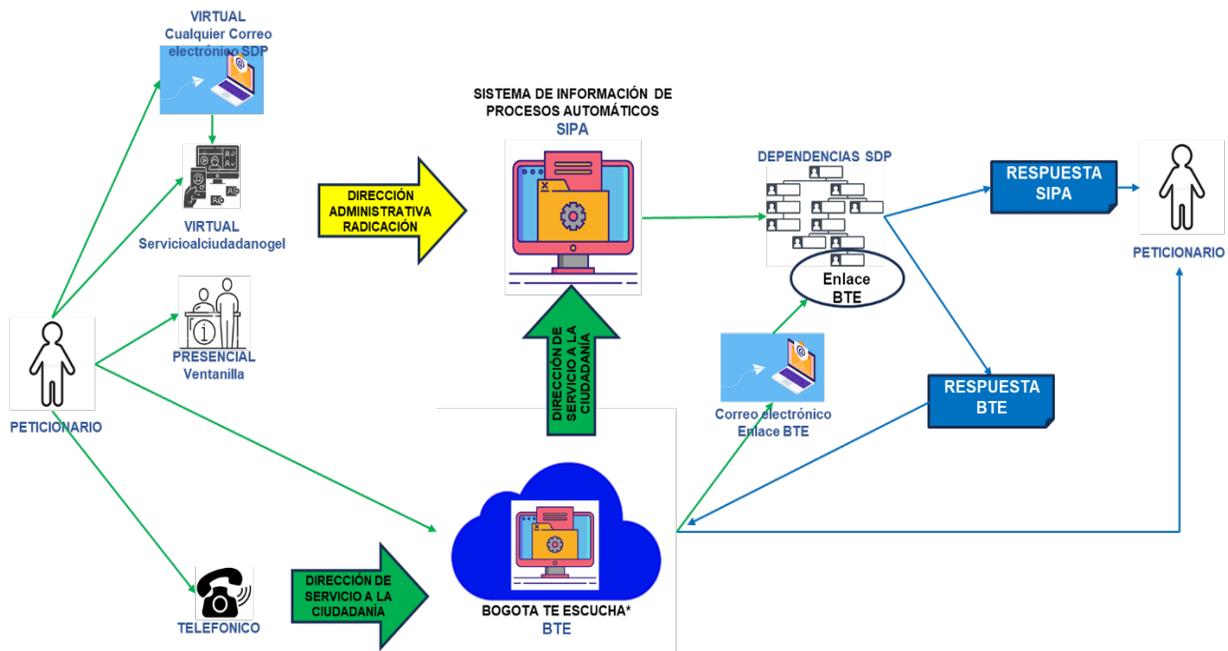
Fortalecer los equipos para lograr la mejor gestión

Cuando no hay actividad respecto a PQRSD por Bogotá Te Escucha, se dispersa la función y puede olvidarse la forma de operar.

Quien esté nominado como enlace debería conocer la entidad (perfilar el enlace), sus procedimientos y poder así tener el criterio de identificar los tiempos de respuesta y si es requerida una ampliación de términos

Consolidadas las respuestas recibidas en las entrevistas adelantadas, se identifica el mapa de ruta de las peticiones que ingresan por la plataforma Bogotá Te Escucha -BTE:

Imagen 14. Mapa de Ruta gestiones PQRSD Resultado de las entrevistas adelantadas



Fuente: Elaboración propia desde información obtenida en entrevistas a personal operativo (radicación y enlaces BTE)

Adicionalmente, conforme a lo expuesto en las respuestas del personal entrevistado, se destaca entonces:

- a) La importancia de que el personal que gestiona las PQRSD en la entidad, cuente con las capacidades técnicas suficientes para dar certeza al clasificar, entender las tipologías, y tener presente el cumplimiento de los plazos establecidos por la norma. Así mismo, la estrategia de definir enlaces para las gestiones en Bogotá Te Escucha muestra la necesidad de



especializar al personal en lo referente a esta función que si bien, resulta ser una función transversal para todos los perfiles de la entidad, no se percibe unidad de criterio para las gestiones de las mismas.

- b) La necesidad de que exista una parametrización unificada para topologías (clasificación), y en consecuencia, de los plazos para la respuesta de las PQRSD que se gestionan tanto en el SIPA como en Bogotá Te escucha.
- c) La carencia de interoperabilidad entre el SIPA y Bogotá Te Escucha.

Análisis de respuesta: Frente al contenido del presente aparte del “Informe preliminar de Seguimiento al Proceso de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias y Atención a la Ciudadanía correspondiente al segundo semestre del año 2023” emitido por la Oficina de Control Interno y remitido para análisis a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía mediante correo electrónico institucional el 26 de marzo de 2024, mediante radicado SIPA 3-2024-13574 del 09 de abril de 2024, el auditado emite respuesta de retroalimentación respecto a “Interoperabilidad entre los aplicativos Bogotá Te Escucha (BTE) y Sistema de Información de Procesos Automáticos (SIPA)”, indicando que, “(...) debido a un cambio en la estructura organizacional, se suspendió temporalmente el uso de esta funcionalidad, toda vez que era necesario actualizar las dependencias en el aplicativo para continuar con la operación del módulo. Esta actualización se surtió de manera exitosa y actualmente es posible crear radicados de forma automática en el sistema SIPA enlazados a los radicados de PQRS ciudadanas que ingresan por BTE, mediante el uso del módulo de interoperabilidad, lo cual evita la radicación manual de aquellos asuntos radicados directamente por la ciudadanía ante la SDP a través del aplicativo BTE. En las mesas de trabajo realizadas con las áreas, hemos identificado que todas las peticiones que llegan a BTE se gestionan eficientemente a través de SIPA. Un porcentaje significativo de estas peticiones se radica mediante la interoperabilidad existente, y el resto se procesa manualmente en SIPA, asegurando así que el 100% de las peticiones recibidas por BTE sean atendidas apropiadamente”.

Respecto a esta argumentación, la Oficina de Control Interno con fundamento en la observancia imparcial y objetiva de hechos y datos, realiza la emisión de los informes de seguimiento; en este caso para las gestiones de PQRSD. Es así como, al no obtenerse evidencia respecto a la existencia y operación de un “módulo de interoperabilidad” en el aplicativo SIPA, esto durante el desarrollo de las entrevistas (con el acompañamiento de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía) adelantadas con el personal enlace de Bogotá Te Escucha, el personal que gestiona radicados presenciales y virtuales en la entidad, y de modo contrario, fue mencionada la carencia de interoperabilidad tanto por los entrevistados como por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, la Oficina de Control Interno mantiene los contenidos del presente informe al respecto, máxime cuando, el propósito de documentar esta situación susceptible de mejora es prevenir la materialización de un riesgo reputacional y fiscal para la entidad por incumplimiento de la norma.

La designación de enlaces Bogotá Te Escucha (que en muchos casos no son los mismos funcionarios que manejan los radicados en las dependencias) y la emisión del memorando 3-2024-11830 “Lineamientos para el reporte actividad del PTEP sobre gestión de PQRS en SIPA y Bogotá Te Escucha” respecto a la validación de los reportes, por un lado del SIPA y por el otro lado de BTE, reafirman esta carencia de interoperabilidad entre el SIPA y BTE.

Continúa el contenido del informe:

5. FORTALEZAS

Los resultados de los datos obtenidos desde las fuentes de información dispuestas para el desarrollo del presente seguimiento, muestran un incremento de la porción de PQRSD atendidas en la SDP con cumplimiento de términos entre el primer semestre y el segundo semestre del año 2023, pasando de un 46% a un 75% en las gestiones adelantadas por el SIPA y del 50% al 78% en Bogotá Te Escucha. Estos resultados están relacionados con la emisión de la circular 035 del 5 de septiembre de 2023, y a las múltiples actividades de capacitación y asistencia técnica dadas en la entidad por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía respecto al tema, así como la estrategia desarrollada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para intentar conformar una comunidad de enlaces dispuestos a atender las gestiones en Bogotá Te Escucha (hasta tanto sea evidenciable la entrada en producción la interoperabilidad entre el SIPA y BTE).

6. Situaciones susceptibles de mejora / oportunidades (observaciones)

Nº	Descripción de situación susceptible de mejora / oportunidades (observación)	Numeral del inf. Cap. 4	Responsable
1.	El nivel de apropiación e implementación de lo orientado por el “Manual de Servicio a la Ciudadanía” de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en la SDP, específicamente en lo relativo a las tipologías (clasificación) y consecuentes tiempos de respuesta parametrizados en el SIPA (A-LE-487 trámites por dependencia en el SIPA) y que, establece tiempos de respuesta que no se alinean a los definidos para las PQRSD dentro de las tipologías dispuestas en el referido manual y que en algunos casos, llegan a plazos de respuesta hasta de 300 días.	4.2.1 4.4	Dirección de Servicio a la Ciudadanía
2.	Las diferencias de cantidades de PQRSD entre: - Los reportes generados desde el SIPA, (“Solicitudes y PQRS”) y los datos de Bogotá Te Escucha y los datos del campo “Asunto” en el SIPA que indicaría la magnitud de radicados provenientes desde Bogotá Te Escucha. - Los datos de cantidades que entrega el “Informe gestión de peticiones entidades distritales” de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General del Distrito, y las bases de datos “BASE_PARA_AUDITORIA_BTE_30012024.xlsx” y “BASE_BTE_AUDITORIA.xlsx” suministradas por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para el desarrollo del seguimiento.	4.2.2	Dirección de Servicio a la Ciudadanía
3.	No es evidenciable la afirmación de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía respecto a que “(...)actualmente es posible crear radicados de forma automática en el sistema SIPA enlazados a los radicados de PQRS ciudadanas que ingresan por BTE, mediante el uso del módulo de interoperabilidad, lo cual evita la radicación manual.” Continúa observándose operaciones manuales para radicación de comunicaciones (desde BTE al SIPA), así como no se observa operaciones de registro de PQRSD desde el SIPA hacia BTE, situación confirmada con la afirmación dada por el personal de las gestiones de PQRSD en la SDP (enlaces BTE y personal de radicación) y el personal de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de “no contar con la interoperabilidad entre el SIPA y BTE”.	4.2 4.4	Dirección de Servicio a la Ciudadanía



S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

N°	Descripción de situación susceptible de mejora / oportunidades (observación)	Numeral del inf. Cap. 4	Responsable
4.	Al no tenerse observancia de las gestiones que se adelantan respecto a las PQRSD que se reciben por el canal de redes sociales, la Oficina de Control Interno reitera a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, la necesidad de dar cumplimiento a lo establecido en la norma, "(...) se conmina a las entidades y organismos distritales para que adopten el ciclo de la gestión de PQRS en redes sociales (...)" (Directiva 004 de 2021 de la secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá), situación que será objeto de análisis dentro del siguiente seguimiento que se adelante sobre la materia.	4.2.2	Dirección de Servicio a la Ciudadanía
La formulación de planes de mejoramiento es opcional para las situaciones de mejora identificadas, no obstante, la Oficina de Control Interno - OCI revisará las medidas adoptadas en la próxima auditoría y/o seguimiento.			

7. Situaciones críticas

N°.	1	Reincidente (si/no)	No
Descripción de la situación crítica	Incumplimiento de lo establecido en la norma respecto a "(...) 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 (...)" observada desde las magnitudes de radicados PQRSD ingresados en el SIPA y en cantidad superior a los registrados en Bogotá Te Escucha, así como por lo expuesto en las entrevistas adelantadas con el personal de radicación.		
Criterio Incumplido (Estándar/norma/reglamento)	Alcaldía Mayor de Bogotá – Decreto Distrital 371 de 2010 y Decreto 847 de 2019. Consejo de Bogotá - Acuerdo Distrital 731 de 2018. Veeduría Distrital - Circular 007 de 2019.		
Numeral del informe (capítulo 4)	4.2		
Responsable	Dirección de Servicio a la Ciudadanía.		
Posible efecto	Afectación imagen institucional, daño antijurídico para la Entidad y responsabilidad individual disciplinaria		
Palabra(s) clave(s) para identificar en SIPA (Máx 5)	Incumplimiento registro PQRSD en BTE		

N°.	2	Reincidente (si/no)	No
Descripción de la situación crítica	La consistencia de los reportes SIPA que no corresponden con los registros de los mismos radicados en el SIPA (Reportes como "Reporte Documentos Pendientes" y "Reporte de Adicionales", registros clasificados como "No requiere respuesta" o sin "fecha fin de trámite", y el campo "Asunto", que para los casos de los radicados tomados desde Bogotá Te Escucha ingresa la información de identificación del consecutivo BTE y no el asunto real de la PQRSD).		
Criterio Incumplido (Estándar/norma/reglamento)	Ley 1712 de 2014 Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, artículo 3 – Principio de Calidad de la Información. Decreto 767 de 2022 Política de Gobierno Digital		

	Decreto 575 de 2023 - Componentes de la Infraestructura de Datos y modelo de gobernanza correspondiente en el Distrito Capital – Principio de calidad de datos. Consejo Distrital de Política Económica y Social del Distrito Capital, Conpes Distrital 03 de 2019 “Política Pública Distrital de servicio a la ciudadanía”, objetivo 6.
Numeral del informe (capítulo 4)	4.2.1
Responsable	Dirección de Servicio a la Ciudadanía.
Posible efecto	Afectación imagen institucional, daño antijurídico para la Entidad y responsabilidad individual disciplinaria
Palabra(s) clave(s) para identificar en SIPA (Máx 5)	Calidad reportes SIPA
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Con el fin de eliminar las causas que los procesos identifiquen en cada situación crítica, se deben identificar y formular acciones atendiendo lo establecido en el procedimiento S-PD-005 - Gestión del Plan de Mejoramiento. ➤ La Oficina de Control Interno efectuará el análisis y verificación de la efectividad alcanzada. 	

8. Recomendaciones

- La oficina de Control Interno reitera la recomendación extendida a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, respecto a tener especial atención en la consistencia de los datos que se gestionan respecto a los datos que se publican, esto es, los datos de los sistemas de información y/o bases de datos, respecto a boletines como “al día con la ciudadanía”, informes o reportes como “Informe gestión de peticiones entidades distritales” de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General del Distrito y el “Formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos” (Circular 006 de 2017 de la Veeduría Distrital).

Nombres / Equipo Auditor	
Auditor (líder)	Fernando Eusebio Gutiérrez Reyes
Auditor	Francisco José Saldarriaga López



Denis Parra Suárez
Jefe Oficina de Control Interno

Mayo 02 de 2024