



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

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

Nombre del informe

Informe de Seguimiento al Proceso de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias y Atención a la Ciudadanía correspondiente al primer semestre del año 2024.

**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 a fin de verificar que se encuentre acorde a las disposiciones normativas, en los temas dispuestos en el alcance al mismo.

2. Alcance

Análisis de los tiempos de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y/o denuncias presentadas por la ciudadanía y los grupos de valor e interés presentadas ante la Secretaría Distrital de Planeación, por los diferentes canales de atención, para el periodo de tiempo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2024. Incluye la validación de las publicaciones e informes establecidos por la norma respecto a las gestiones de la entidad para atender las PQRS.

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 103 de 2015, Compilado en el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015 del Sector Presidencia de la República, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- 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.
- Decreto Distrital 371 de 2010, Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.
- Decreto Distrital 847 de 2019, Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.
- 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 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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

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

- Circular 006 de 2017 Veeduría Distrital - Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos.
- 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 018 de 2009, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, informe mensual de quejas y reclamos.
- Circular 002 de 2023, Oficina consejería de comunicaciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Lineamientos para el manejo y la atención al ciudadano a través de redes sociales.
- Circular externa 01 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.
- Circular conjunta 006 de 2017 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital, Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos.

4. Resultados del informe

4.1 CONTEXTO GENERAL:

Tal y como se ha documentado en informes anteriores del tema, la Secretaría Distrital de Planeación gestiona las PQRSD recibidas de la ciudadanía y/o grupos de valor empleando dos herramientas: La primera, el aplicativo propio SIPA (Sistema de Información de Procesos Automáticos) y la segunda, la plataforma del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas denominada Bogotá Te Escucha¹ (Sistema de Información diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar PQRSD de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por la Administración Distrital). En Bogotá Te Escucha se registran únicamente PQRSD ciudadanas, mientras que, en el sistema SIPA se registran además de las PQRSD, todas las comunicaciones oficiales de la Secretaría Distrital de Planeación.

De igual manera, conforme a lo observado en informes de seguimiento anteriores, así como también acorde a lo afirmado por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía², *“No está funcionando al 100% la interoperabilidad en doble vía entre los canales que reciben las peticiones ciudadanas y el sistema BTE”*, por lo cual, en el presente informe se analizará el cumplimiento a tiempos de respuestas por cada plataforma de manera independiente.

Para efectos del alcance del presente seguimiento, y acorde a lo expuesto en el anuncio del mismo³, además de los tiempos de atención a PQRSD por las diferentes herramientas de gestión para este fin, se revisa en el presente informe el cumplimiento de la norma a la atención de las mismas a través de redes sociales, incluido el ChatBot “Veci”.

4.2 FUENTES DE INFORMACIÓN:

Para el segmento de tiempo objeto del presente seguimiento, es decir, entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2024, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía suministró en respuesta al anuncio del seguimiento objeto del presente documento⁴, documentos y bases de datos, todos dispuestos en una carpeta de drive de office 365 habilitado por la Oficina de Control Interno para este fin, y denominada “Sgto_PQRSD_I_2024” (https://sdpgovco-my.sharepoint.com/:f/r/personal/fgutierrez_sdp_gov_co/Documents/Sgto_PQRSD_I_2024?csf=1&web=1&e=iHSpla_____sub), insumos dispuestos conforme a lo observado en la imagen 1 siguiente:

¹ Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretaría General - Manual para la gestión de Peticiones Ciudadanas, V03 de 2022, numeral 3

² Secretaría Distrital de Planeación – Sistema de Gestión - Reporte por situación de mejoramiento, causa 1079 de la situación de mejora 2223.

³ Secretaría Distrital de Planeación – Radicado SIPA 3-2024-24263 de julio 17 de 2024.

⁴ Secretaría Distrital de Planeación – Radicados SIPA 3-2024-25912 de julio 25 de 2024 y 3-2024-26120 de julio 26 de 2024.

Imagen 1: Insumos suministrados por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

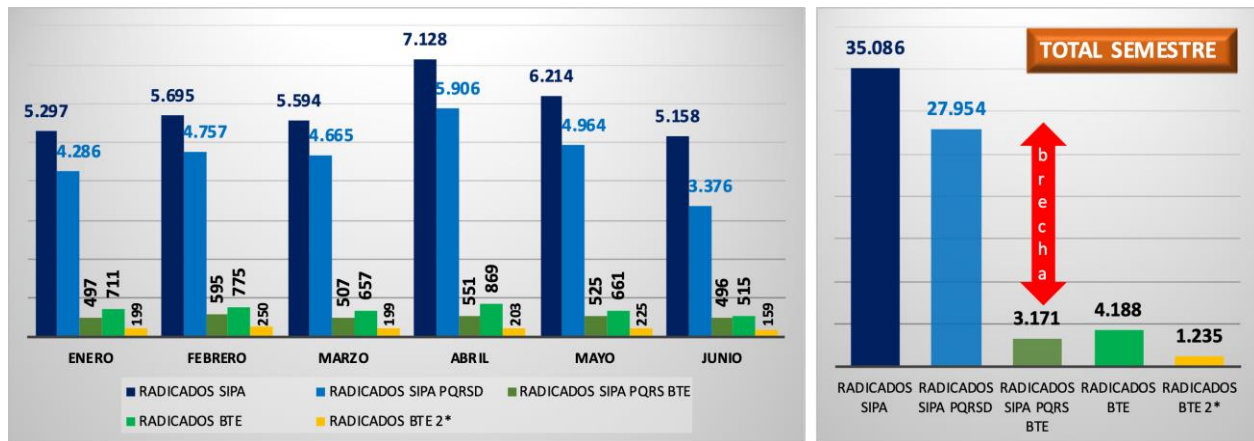
Mis archivos > Sgto_PQRSD_I_2024 > ANEXOS A RESPUESTA DE 3-2024-24236

Nombre	Modificado
3-2024-25225 RTA ADMVA.pdf	25 de julio
3-2024-25303 RTA COMUNICACIONES.pdf	25 de julio
BASE SIPA entre el 01 de enero y el 30 Junio 2024.xlsx	25 de julio
Carta representación.pdf	25 de julio
CIRCUL-2.PDF	25 de julio
Directiva 004 de 2021 Secretaría General AMB- 25.05.21.pdf	25 de julio
E-IN-050 MANUAL PARA EL MANEJO DE REDES SOCIALES AL INTERIOR DE LA SDP.docx	25 de julio
Guia para elaboracion del Informe de Gestion.pdf	25 de julio
PQRS - Redes Sociales 2024.xlsx	25 de julio
PQRSD gestionadas en Bogotá Te Escucha.xlsx	Ayer a las 11:58

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Tomado de las bases de datos suministradas, desde la perspectiva del comportamiento del volumen de radicados registrados, para el primer semestre del año 2024, se observa la siguiente tendencia en volumen:

Gráfica 1. Tendencia radicados SIPA y BTE semestre I de 2024



Fuentes: Radicados SIPA y Radicados SIPA PQRS BTE: archivo “BASE SIPA entre el 01 de enero y el 30 Junio 2024”.xls
Radicados SIPA PQRS: Reporte SIPA “Solicitudes y PQRS”
Radicados BTE: Archivo “PQRSD gestionadas en Bogotá Te Escucha”.xls
Radicados BTE 2*: “Informe gestión de peticiones entidades distritales” de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General del Distrito

Tal y como se observa en la gráfica anterior, se mantiene una brecha representativa entre los volúmenes de radicados que se gestionan por el aplicativo SIPA y los que se gestionan por la plataforma Bogotá Te Escucha, brecha que se espera, sea solventada como resultado del

desarrollo de los planes de mejoramiento de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía⁵, entre tanto se ejecuten soluciones de fondo a la carencia de interoperabilidad entre estas dos plataformas, además de garantizar que conforme lo establece la norma: “(...) *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 (...)*”⁶.

4.2.1 Base de datos SIPA:

La fuente de análisis corresponde a la Base de datos en archivo Excel suministrado por la Dirección de servicio a la Ciudadanía denominado “BASE SIPA entre el 01 de enero y el 30 Junio 2024”.xls⁷, en respuesta al anuncio de la Oficina de Control Interno, y cuya fuente es el aplicativo SIPA.

La base de datos suministrada contiene un total de 35.086 registros, iniciando con el radicado 1-2024-89720 (Proceso 2302538 de enero 01 de 2024) y llegando al radicado 1-2024-89759 (Proceso 2382598 de enero 02 de 2024), continuando seguidamente con el radicado 1-2024-00001 (Proceso 2302601 de enero 02 de 2024) y finalizando con el radicado 1-2024-35051 (Proceso 2382384 de junio 30 de 2024). Es importante tener presente que el último radicado SIPA del año 2023 fue el 1-2023-89718 (Proceso 2302533 de diciembre 31 de 2023) y no se identifica la existencia del radicado 1-2023-89719 que conecte con el primer radicado generado para el año 2024.

De otro lado, se observa que la base de datos tomada del SIPA no incorpora información de los radicados 1-2024-34433, 1-2024-34434, 1-2024-34435 y 1-2024-34436 y que adicionalmente el radicado 1-2024-26046 de la imagen 2 siguiente, tampoco se encuentra incorporado a la base de datos recibida de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno insta a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para que, suministre las actas de control de cambios o evidencias similar que soporte que estos saltos de radicados observados en la herramienta SIPA se encuentran bajo control, así como que, el consecuente riesgo de omisión a la atención de PQRSD se encuentre mitigado.

⁵ Secretaría Distrital de Planeación – Sistema de Gestión - Reporte por situación de mejoramiento, situación de mejora 2223, acción 3042 “Focalizar la recepción de peticiones ciudadanas que ingresan a través de uno de los canales de radicación, con el fin de direccionar el registro de estas peticiones al Sistema BTE, (...)”.

⁶ 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

⁷ Secretaría Distrital de Planeación – Radicados SIPA 3-2024-25912 de julio 25 de 2024 y 3-2024-26120 de julio 26 de 2024, archivo



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

Imagen 2: Registro radicado SIPA 1-2024-26024



SIPA

Sistema de Información de Procesos Automáticos



Ciclo
Escritorio
Reportes

Filtrar:
Forest > Buscar documentos

Controles

- Control de Documentos
- Correspondencia
- Análisis Clasificación de Entradas
- Consolidado Documentos por Tramite
- Control y Devoluciones
- Documentos Anulados
- Documentos Devueltos
- Documentos Enviados por Dependencia
- Documentos Escaneados por Función
- Documentos por Escanear
- Documentos por Fechas
- Documentos por Vencer
- Documentos Recibidos en Dependencia
- Documentos Vencidos
- Hoja de Ruta de un Documento
- Radicaciones por tercero
- Radicaciones Virtuales
- Radicadores Derechos de Petición
- Radicados finalizados sin respuesta

# Rad	Fecha	Tiempo	Clase documental	Tipo documental	Proceso	# Proceso	Entidad	Actividad	Dependencia	Usuario	Fecha Término	Estado	Ref. Externa / Asunto
1-2024-26046	2024-05-14 09:34:33 AM	(190005011)	Entrada	Oficio de entrada (1)	Procedimiento de Correspondencia (Externa e Interna) V.5	2363329	GILBERTO DE JESUS ROJAS MANRIQUE	Recepción y Análisis de la Solicitud	Secretaría	Pendiente por iniciar/asignar	2024-05-20 12:00:00	Vencido	Solicitud espacio en la agenda de la sesión de mayo del CONAFIS para análisis del cumplimiento - SCRD

Nueva búsqueda



SIPA

Sistema de Información de Procesos Automáticos

Ciclo
Escritorio
Reportes

Filtrar:
Forest > Buscar documento

Controles

- Control de Documentos
- Correspondencia
- Análisis Clasificación de Entradas
- Consolidado Documentos por Tramite
- Control y Devoluciones
- Documentos Anulados
- Documentos Devueltos
- Documentos Enviados por Dependencia
- Documentos Escaneados por Función
- Documentos por Escanear
- Documentos por Fechas
- Documentos por Vencer
- Documentos Recibidos en Dependencia
- Documentos Vencidos
- Hoja de Ruta de un Documento
- Radicaciones por tercero
- Radicaciones Virtuales
- Radicadores Derechos de Petición
- Radicados finalizados sin respuesta

Información de proceso

Proceso: # 2363329 Procedimiento de Correspondencia (Externa e Interna) V.5 (*Procedimiento de Correspondencia (Externa e Interna) V.5*)

Entidad externa: GILBERTO DE JESUS ROJAS MANRIQUE

Creado por: GILBERTO 2024-05-14 09:34:33 a. m.

Dependencia inicial: CDI Correspondencia

Caso: 0

Descripción: Proceso creado por webfile

Documento inicial: Ver 1-2024-26046

Estado: Vencido

Actividades

- ☐ Mostrar todos los elementos
- > ACTIVIDAD INICIAL [Finalizada]
- > Recepcion Solicitud Ventanilla Radicación [Finalizada]
- > Recepción y Análisis de la Solicitud [Activa - Vencido]
- > ACTIVIDAD FINAL [Inactiva]

Documentos

Estado	Escaneeo	Documento	Fecha de Radicación	Tipo Documental	Tercero	Dependencia
Ver		1-2024-26046	2024-05-14 09:34:33 a. m. (1)	Oficio de entrada (19476084)	GILBERTO DE JESUS ROJAS MANRIQUE	CDI Correspondencia

Fuente: Aplicativo SIPA – Secretaría Distrital de Planeación

Para efectos de consistencia de datos, se identifica la siguiente relación de los campos de datos solicitados en el anuncio al seguimiento emitido por la Oficina de Control Interno y cuáles de ellos fueron suministrados por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía:

Tabla 1. Campos suministrados desde el aplicativo SIPA 1 de 2

CAMPO SOLICITADO	RESPUESTA OBTENIDA
Número de Radicado de entrada SIPA	Número radicado
Número de Proceso	Número proceso
Fecha de Radicación	Fecha radicación
Canal por el cual ingresó el radicado (Presencial, telefónico, virtual - Bogotá Te Escucha, virtual servicioalciudadanogel, originado en redes sociales, originado en ChatBot)	En el sipa no se almacena un campo con esta información por lo cual el reporte seguimiento peticiones generales no genera información en esta columna
Asunto	Asunto
Tercero o "Nombre entidad" (según nombre de campo del reporte arrojado por el SIPA)	Tercero
Dependencia destino	Dependencia destino
Dependencia actual	Dependencia actual

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

Tabla 1. Campos suministrados desde el aplicativo SIPA 2 de 2

CAMPO SOLICITADO	RESPUESTA OBTENIDA
Nombre trámite	Nombre trámite
Días término	Días termino
Clasificación del radicado	Clasificación
Reclasificación del radicado	Reclasificación
Justificación de la reclasificación dada al radicado	El reporte seguimiento peticiones generales no genera la información solicitada
Identificación de si el radicado fue objeto de extensión de plazo de respuesta y la justificación	El reporte seguimiento peticiones generales no genera la información solicitada
Nueva fecha de vencimiento	Nueva fecha vencimiento
Fecha fin de trámite	Fecha fin tramite
Última actividad	Última actividad
Radicado de respuesta SIPA (incluyendo aquellos registrados como "no requiere respuesta" y la justificación).	Radicado respuesta Respecto a la justificación de los radicados registrados como "no requiere respuesta", el reporte seguimiento peticiones generales no genera la información solicitada
Estado actual.	Finalizado
Adicional	Subsecretaria actual
Adicional	Direccion actual

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

Para efectos de análisis y control cruzado, se ha incorporado en este archivo los siguientes campos adicionales:

Tabla 2. Campos incorporados al archivo "BASE SIPA entre el 01 de enero y el 30 Junio 2024"

CAMPO INCORPORADO	FUENTE
Confirma clasificación PQRS	Tomado del reporte SIPA "Solicitudes y PQRS" y asociado por el campo "número de radicado" Se toma como clasificación definitiva de la tipología de PQRS para medición de tiempos de respuesta
Valida Radicado Respuesta SIPA	Tomado del reporte SIPA "Seguimiento correspondencia" corrido el 08 de agosto de 2024 y asociado por el campo "número de radicado" Se toma como radicado definitivo de respuesta para medición de tiempos de respuesta
Valida Fecha radicado de respuesta SIPA	Tomado del reporte SIPA "Seguimiento correspondencia" corrido el 08 de agosto de 2024 y asociado por el campo "número de radicado" Se toma como fecha definitiva del radicado de respuesta para medición de tiempos de respuesta
Valida Estado Actual SIPA	Tomado del reporte SIPA "Seguimiento correspondencia" corrido el 08 de agosto de 2024 y asociado por el campo "número de radicado" Se toma como estado definitivo de radicados para análisis del momento actual del radicado
Confirma BTE en SIPA	Tomado del archivo "BASE SIPA entre el 01 de enero y el 30 Junio 2024".xls suministrado por la DSC y marcando los campos con asunto incorporado "Bogotá Te Escucha" Valida los radicados SIPA que se identifican como registrados en "Bogotá Te Escucha" y se comparan con base de datos del "Reporte gestión de peticiones" de la plataforma "Bogotá Te Escucha"

Fuente: Aplicativo SIPA e Información suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

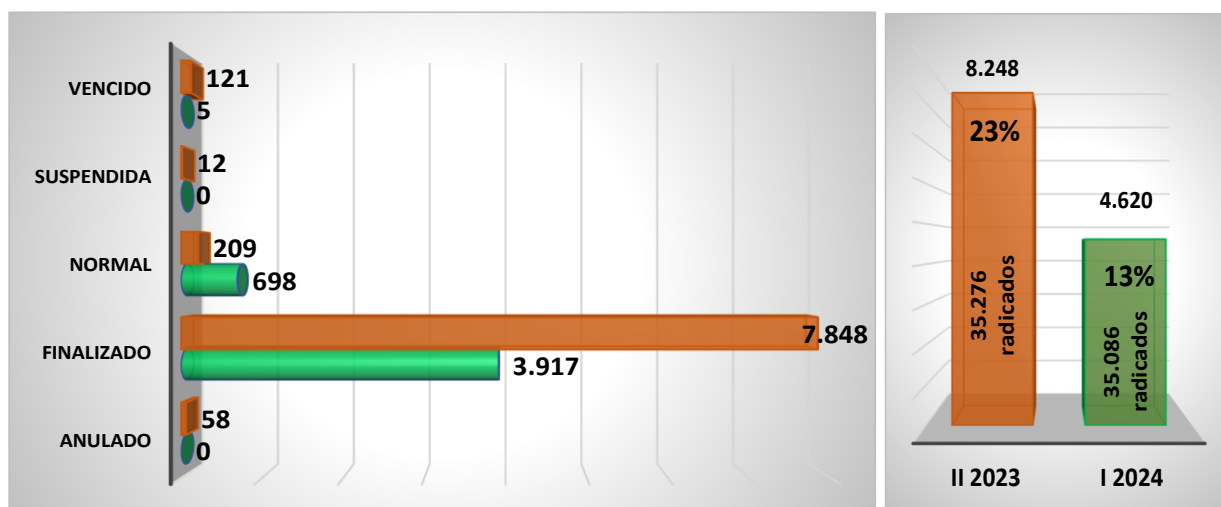
La incorporación de estos campos a la base de datos “BASE SIPA entre el 01 de enero y el 30 Junio 2024.xls” suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía muestra entre otros datos, las siguientes novedades cursadas entre el 25 de julio (Fecha de suministro del insumo por parte de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía), y el 08 de agosto (Fecha de generación del reporte de validación desde el aplicativo SIPA por parte de la Oficina de Control Interno):

- De los 35.086 registros objeto de análisis, pasaron a estado “Finalizado”, 35 radicados que se encontraban en estado “Vencido”, 2 en estado “Suspendida” y 1.506 que se encontraban en estado “Normal”, producto de las gestiones posteriores al 25 de julio, fecha de generación del insumo suministrado por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.
- De los 35.086 registros objeto de análisis, 1.189 radicados pasaron de “No requiere respuesta” a tener radicado de respuesta con su correspondiente fecha de respuesta; y 9 radicados aparecen con consecutivo de radicado de respuesta diferente al registrado inicialmente (8 con radicado de extensión de términos y segundo radicado de respuesta definitiva, 1 con radicado de interrupción de términos y segundo radicado de respuesta definitiva y 1 con dos radicados de solicitud de información a curaduría y sin radicado de respuesta al peticionario).

• **Radicados registrados como “No requiere respuesta”:**

Considerando el universo de 35.086 registros de la base de datos “BASE SIPA entre el 01 de enero y el 30 Junio 2024”.xls, se analiza la tendencia de los radicados registrados como “No requiere respuesta” (con o sin fecha fin de trámite, incluidos radicados sin clasificación, re-clasificados como PQRSO o no, trasladados por competencia o no), entre el segundo semestre del año 2023 y el primer semestre del año 2024, por estado del radicado:

**Gráfica 2. Comparativo composición radicados SIPA “No requiere respuesta”
Segundo semestre 2023 Vs Primer semestre 2024**



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

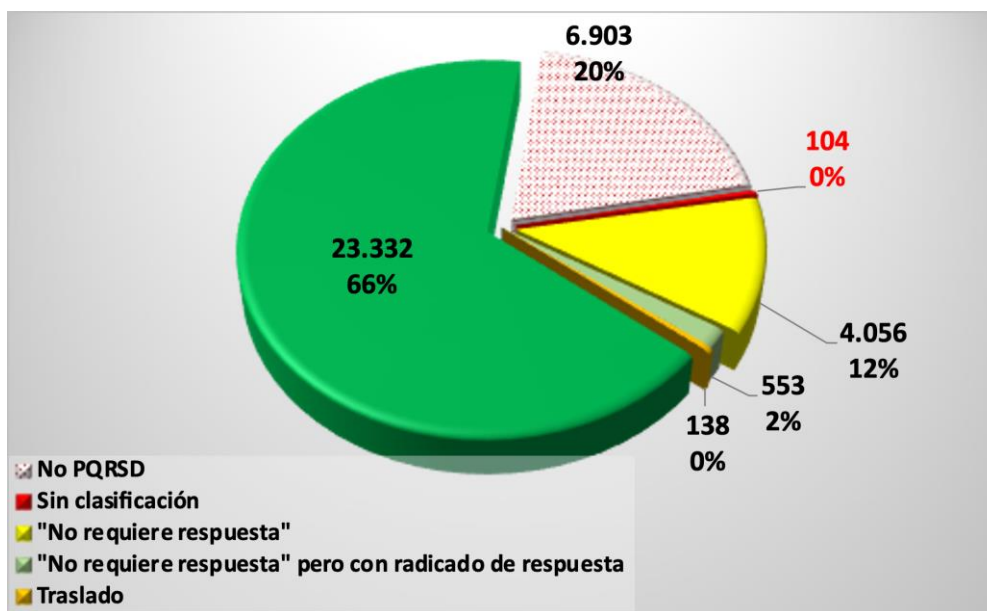
Se observa una reducción de la proporción porcentual de radicados que se finalizan sin respuesta respecto al volumen total de radicados de entrada del SIPA entre los dos semestre comparados,

por lo que, la Oficina de Control Interno insiste a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía en lo expuesto en los seguimientos a los Planes de Mejoramiento, para que las acciones de capacitación y mesas técnicas para la atención de radicados no se limiten a ser desarrolladas como acciones de mejora, sino que, se perpetúe este tipo de acciones y lograr resultados de oportunidad y calidad de atención a PQRSD acorde a los tiempos de ley, controlando el factor de riesgo generado por la rotación del personal que atiende los radicados.

- **Composición de radicados SIPA:**

La base de datos “BASE SIPA entre el 01 de enero y el 30 Junio 2024.xls” suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, contiene 35.086 registros, conformados así:

Gráfica 3. Composición radicados base de datos “BASE SIPA entre el 01 de enero y el 30 Junio 2024.xls”



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

Acorde a lo anterior, se identifica la usabilidad o no de los registros para los análisis del presente seguimiento, así:

- Se descartan 6.903 radicados que no son considerados PQRSD (según el reporte “Solicitudes y PQRS” del aplicativo SIPA) y no fueron objeto de “traslado por competencia a otra entidad”.
- Se consideran 138 radicados objeto de “traslado por competencia a otra entidad”.
- Se descartan 104 radicados sin “clasificación” y/o sin “re-clasificación”.
- Se descartan 4.041 radicados registrados como “No requiere respuesta”, sin radicado de respuesta, con “fecha radicado de respuesta”, con “fecha fin de trámite” y estado “finalizado” y “Normal” y 15 radicados registrados como “No requiere respuesta”, sin radicado de respuesta, sin “fecha fin de trámite” y estado “Normal”.

- Se consideran 553 registros registrados como “No requiere respuesta”, pero con radicado de respuesta y con “fecha radicado de respuesta” (no incluye 6 registros de “traslados por competencia a otra entidad”, ya considerados).
- Finalmente, se consideran 23.332 registros confirmados como PQRSD, con radicado de respuesta y con “fecha radicado de respuesta”.

En conclusión, se descartan de la base de datos “BASE SIPA entre el 01 de enero y el 30 Junio 2024.xls” suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para análisis de tiempos de respuesta un total de 11.063 radicados que no aportan información para este fin y se consideran 24.023 radicados con información de utilidad para el cálculo de tiempos de respuesta.

La cifra de 553 registros registrados como “No requiere respuesta”, pero con radicado de respuesta y con “fecha radicado de respuesta” (no incluye 6 registros de “traslados por competencia a otra entidad”, ya considerados) enciende alarmas respecto a la causalidad por la cual el personal que gestiona PQRSD por el SIPA registran radicados bajo esta condición, por lo cual, la Oficina de Control Interno reitera a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía respecto a la necesidad de revisar estas situaciones y su causalidad, y aplicar las correcciones del caso a fin de mitigar el riesgo de desatención a PQRSD.

De otro lado, la existencia de 104 radicados que no tienen registro de clasificación, como tampoco de re-clasificación, evidencia la fragilidad del aplicativo SIPA en adolecer de controles que garanticen la calidad y fidelidad de la información.

4.2.2 Base de datos Bogotá Te Escucha:

Para el desarrollo del presente seguimiento y dada la carencia de interoperabilidad entre el SIPA y Bogotá Te Escucha, la Oficina de Control Interno dentro de la comunicación del anuncio al desarrollo del presente seguimiento, solicitó como insumo una base de datos en Excel de PQRSD gestionadas en Bogotá Te Escucha entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2024, tomada desde el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, opción “Reporte gestión de peticiones”, conforme a lo indicado en la “Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas”⁸.

Es así como, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía en sus comunicaciones de respuesta al anuncio, suministró un archivo Excel denominado “PQRSD gestionadas en Bogotá Te Escucha”.xls con un total de 9.380 registros con 99 campos, de los cuales, luego de aplicar las depuraciones indicadas en la “Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas”, genera un total de 4.188 registros únicos de radicados, iniciando con el radicado BTE 942024 (con “fecha de ingreso” 2/01/2024 y “fecha de registro” 3/01/2024) y culminando en el radicado BTE 3216742024 (con “fecha de ingreso” 30/06/2024 y fecha de registro “2/07/2024”), siendo importante clarificar que, caso contrario a los radicados del SIPA, los radicados en este archivo “PQRSD gestionadas en Bogotá Te Escucha”.xls no incrementan uno a uno, dado que se manejan radicados de todas las entidades del Distrito.

Para los análisis del presente seguimiento se toman los siguientes 20 campos de utilidad, de los 99 contenidos en la base de datos original:

⁸ Alcaldía Mayor de Bogotá – Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha

Tabla 3. Campos objeto de análisis del reporte “Gestión de Peticiones” de la plataforma Bogotá Te Escucha 1 de 3

CAMPO	DESCRIPCIÓN / CATEGORIAS	OBSERVACIONES
Número petición	Número de petición único generado por el sistema.	Sin observaciones
Tema	Nombre de la variable que clasifica una petición según su tematica y que contiene diferentes categorías.	Ambiente Asistencia social Diversidad poblacional Sectores LGBTI Urbanismo - vivienda " " Sin tema
Dependencia	Nombre de la Dependencia de una Entidad parametrizada en el sistema.	44 dependencias SDP Traslados Servicio a la Ciudadanía Entradas Servicio a la Ciudadanía Salidas Servicio a la Ciudadanía
Funcionario	Nombre asociado al usuario que tiene a cargo la gestión.	60 funcionarios que interactúan para gestionar cualquier etapa de los radicados En promedio, un radicado es gestionado por 2 funcionarios
Canal	Nombre del canal parametrizado en el sistema por el cual fue registrada la petición.	Buzon E-mail Escrito Presencial Redes sociales Telefono Videollamada web
Tipo petición	Nombre de la tipología de la petición conforme con la Ley 1755/2015.	Consulta Denuncia por actos de corrupción Derecho de petición de interés general Derecho de petición de interés particular Felicitación Queja Reclamo Solicitud de acceso a la información Solicitud de copia Sugerencia
Estado petición inicial	Corresponde al nombre del estado inicial de la petición para cada gestión, el cual se encuentra reflejado en la columna "Estado" de la hoja de ruta.	18 categorías

Fuente: Archivo “PQRSD gestionadas en Bogotá Te Escucha”.xls y glosario “REPORTE “GESTIÓN DE PETICIONES”” de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá

Tabla 3. Campos objeto de análisis del reporte “Gestión de Peticiones” de la plataforma Bogotá Te Escucha 2 de 3

CAMPO	DESCRIPCIÓN / CATEGORIAS	OBSERVACIONES
Estado petición final	Corresponde al nombre del estado final de la petición luego de realizar cualquier gestión en el sistema, el cual se encuentra reflejado en la columna "Estado siguiente" de la hoja de ruta.	21 categorías Para efectos de análisis de tiempos de respuesta se toman los registros clasificados como "Solucionado - Por respuesta definitiva" y "Solucionado - Por traslado"
Es trámite	Campo que identifica si la petición corresponde a un trámite de la entidad (True, False).	301 radicados (registros únicos) que son identificados como trámites SDP
Entidad procedencia	Campo opcional diligenciado en el registro de la petición, cuando la petición escrita fue trasladada desde otra entidad	35 radicados (registros únicos) recibidos por traslado 12 Entidad nacional 14 Secretaría de Ambiente 2 Secretaría de Gobierno 1 Secretaría de la Mujer 1 Secretaría de Planeación 1 Concejo de Bogotá 1 Defensoría del Espacio Público 3 Personería de Bogotá
Fecha ingreso	Fecha de creación de la petición en el sistema	Sin observaciones
Fecha registro	Es el día siguiente hábil a la fecha de ingreso de la petición.	Sin observaciones
Número radicado entrada	Número del radicado de entrada institucional del sistema de gestión de correspondencia de cada entidad.	623 radicados (registros únicos) que son identificados como radicados SDP-SIPA
Fecha radicado entrada	Fecha del radicado de entrada institucional del sistema de gestión de correspondencia de cada entidad.	Sin observaciones
Fecha solicitud aclaración	Fecha en la que un funcionario solicita al peticionario aclarar información mediante evento "por solicitud aclaración".	Cero radicados con esta condición
Fecha solicitud ampliación	Fecha en la que un funcionario solicita al peticionario ampliar información mediante evento "por solicitar ampliación".	Cero radicados con esta condición
Número radicado salida	Número del radicado de salida institucional del sistema de gestión de correspondencia de cada entidad.	60 radicados (registros únicos) que son identificados como radicados SDP-SIPA
Fecha radicado salida	Fecha del radicado de salida institucional del sistema de gestión de correspondencia de cada entidad.	Sin observaciones
Fecha finalización	Fecha del sistema que se genera cada vez que se finaliza un evento en la hoja de ruta.	197 registros (radicados únicos) sin este dato
Fecha cierre	Fecha de cierre de la petición por parte de la última entidad que finaliza la petición.	319 registros (radicados únicos) sin este dato

Fuente: Archivo “PQRSD gestionadas en Bogotá Te Escucha”.xls y glosario “REPORTE “GESTIÓN DE PETICIONES”” de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá

Tabla 3. Campos objeto de análisis del reporte “Gestión de Peticiones” de la plataforma Bogotá Te Escucha 3 de 3

CAMPO	DESCRIPCIÓN / CATEGORIAS	OBSERVACIONES
Días gestión	Días hábiles transcurridos entre la fecha de inicio de términos y la fecha de finalización. En el caso que la petición se encuentre pendiente, este tiempo se calcula entre la fecha de inicio de términos y la fecha final de generación del reporte. En caso que la petición cuente con reinicio de términos, se calculará a partir de dicha fecha y no desde el inicio de términos.	Calculado por la plataforma BTE
Entidad que recibe	Nombre de la Entidad que recibe una petición mediante el evento "trasladar" o "asignar-trasladar".	624 registros (radicados únicos) trasladados a otras entidades
Entidad que traslada	Nombre de la Entidad que traslada una petición mediante el evento "trasladar" o "asignar-trasladar".	Secretaría Distrital de Planeación

Fuente: Archivo “PQRSD gestionadas en Bogotá Te Escucha”.xls y glosario “REPORTE “GESTIÓN DE PETICIONES”” de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá

Se tiene observancia que, en el campo “canal” se encuentra tipificada la posibilidad de registro de PQRSD desde redes sociales⁹ (23 radicados únicos), datos que serán analizados en el numeral 4.2.3 siguiente, acorde al alcance definido para el presente seguimiento.

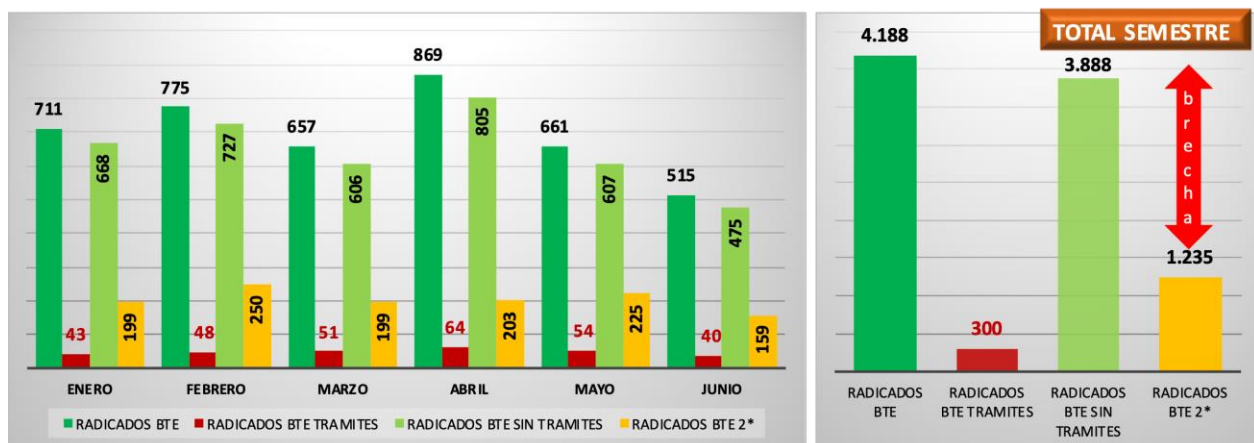
Igualmente se observa que, para las gestiones de radicados que ingresan por Bogotá Te Escucha, han intervenido 60 funcionarios adscritos a 44 dependencias en la Secretaría Distrital de Planeación, observándose que para un radicado intervienen en promedio un mínimo de 2 funcionarios.

Desde la interacción con otras entidades, se recibieron por traslado 35 radicados, así como se procedió a trasladar por competencia un total del 624 radicados.

Ahora bien, tomados los totales de radicados registrados en la plataforma “Bogotá Te Escucha” de la base de datos “PQRSD gestionadas en Bogotá Te Escucha”.xls suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, y considerando que se identifica un total de 300 registros catalogados como “Trámite”, se muestra a continuación las tendencias en volúmenes comparadas, considerando y sin considerar los radicados registrados como “Trámites”.

⁹ 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

Gráfica 4. Tendencia radicados BTE semestre I de 2024



Fuentes: Radicados BTE, Radicados BTE Trámites, Radicados BTE sin Trámites: Archivo "PQRSD gestionadas en Bogotá Te Escucha".xls
 Radicados BTE *2: "Informe gestión de peticiones entidades distritales" de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General del Distrito
 Datos "trámites" acorde al Glosario "REPORTE GESTIÓN DE PETICIONES" de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá

La disminución de los volúmenes de radicados de PQRSD sin incorporar los registrados como trámites (no se deben gestionar por BTE ¹⁰), no logra que la magnitudes de los radicados mostrados por el reporte "GESTIÓN DE PETICIONES" de la plataforma Bogotá Te Escucha se acerque a los resultados consignados en los "Informes gestión de peticiones entidades distritales" de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General del Distrito, por lo que, la Oficina de Control Interno reitera a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía informar los motivos de estas diferencias en magnitudes (brecha mostrada en la gráfica 4 anterior).

Teniendo en consideración que la Secretaría Distrital de Planeación, a la fecha de emisión del presente informe de seguimiento, cuenta con un total de 20 trámites y 2 OPAs (Otros Procedimientos Administrativos¹¹) tal y como se observa en la imagen 2 siguiente, la Oficina de Control Interno procede a validar mediante muestreo¹², 8 de los 300 radicados clasificados como trámites, para efectos de compararlos contra el inventario de trámites de la SDP publicados en la página WEB¹³.

¹⁰ Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá – Manual para la gestión de peticiones ciudadanas Versión 3 – numeral 5.3 "Criterio para el registro de peticiones" – numeral 2 (pág 35)

¹¹ DAFP - Guía de usuario Sistema Único de Información de Trámites SUIIT 3

¹² DAFP – Herramienta de Muestreo (Error muestral 10%, Proporción de éxito 3% y nivel de confianza 90%)

¹³ Secretaría Distrital de Planeación, <https://www.sdp.gov.co/transparencia/tramites-servicios>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

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

Imagen 3: Trámites Secretaría Distrital de Planeación a agosto 13 de 2024

Trámites				-
Nombre	Descripción	Canales del trámite	Enlace	
Cambio de uso de las zonas o bienes de uso público	Autorizar el cambio de uso de las zonas o bienes de uso público que se enmarque en proyectos de intervención de espacios públicos de iniciativa privada o pública		enlace	
Legalización Urbanística de asentamientos Humanos	Reconocimiento de la existencia de los asentamientos humanos constituidos por viviendas, con el fin de aprobar los planos urbanísticos y expedir la reglamentación urbanística. La legalización de los asentamientos implica la incorporación al perímetro urbano y de servicios, cuando a ello hubiere...		enlace	
Certificado de riesgo de predios	Obtener información sobre si un predio está localizado en área urbana y si se encuentra o no en zona de riesgo, de acuerdo con sus condiciones físicas asociadas a factores de amenazas o riesgos naturales.		enlace	
Revisión de estrato urbano o rural	Solicitar revisión del estrato asignado a una vivienda urbana, rural o de centro poblado que se encuentre en la jurisdicción del Distrito Capital.		enlace	
Determinantes para la formulación de planes parciales	Fijar las delimitaciones y la información sobre los determinantes aplicables para la formulación del plan parcial.		enlace	
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	Ser encuestado para ingresar a la base de datos del SISBEN en los siguientes casos: cuando la persona u hogar no han sido encuestados y lo requieren por primera vez, por cambio de domicilio dentro del mismo municipio o a otro municipio, cuando hay informalidad con el puntaje obtenido o por...		enlace	
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	Eliminar de la base de datos del SISBEN, las personas que pertenezcan a un hogar y que hayan fallecido o a quienes cambien de domicilio ya sea a otro municipio o dentro del mismo. Si el jefe del hogar es la persona que se va a retirar de la base de datos, se deberá definir quién va a ser el...		enlace	
Sustitución de zonas de uso público	Variar las zonas de uso público incluidas en el espacio público, existentes antes del 23 de diciembre de 2003, que presenten condiciones de ocupación; por otra zona con igual o mayor impacto urbanístico, físico, espacial, económico o social para destinar a uso público, siempre y cuando se...		enlace	
Determinantes para el ajuste de un plan parcial	Fijar las delimitaciones y la información sobre los determinantes aplicables para el ajuste o modificación de un plan parcial aprobado.		enlace	
Declaración de áreas de reserva para infraestructura y equipamientos de servicios públicos domiciliarios y las tecnologías de la información y de las comunicaciones - TICS	Definir las áreas de reserva para la prestación de servicios públicos domiciliarios y las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC's) y aquellas requeridas para la instalación y/o construcción o adecuación para la correcta operación de infraestructuras y equipamientos asociada a...		enlace	
Consulta preliminar para la formulación de planes de implantación	Determinar la viabilidad y suministrar información para dar inicio a la etapa de formulación de un plan de implantación para mitigar los impactos urbanísticos y ambientales negativos y fomentar impactos positivos en las zonas de influencia de los predios en los que se vayan a desarrollar los...		enlace	
Certificado de estratificación socioeconómica	Certificar el estrato socio-económico oficial de uno o varios inmuebles residenciales, urbanos y rurales que se encuentren en jurisdicción del Municipio.		enlace	
Ajuste de un plan parcial adoptado	Aprobación del proyecto de ajuste o modificación de un plan parcial aprobado, teniendo en cuenta únicamente las instancias o autoridades a cuyo cargo se encuentren los asuntos objeto del ajuste necesario para el desarrollo del respectivo plan.		enlace	
Formulación y radicación del proyecto del plan parcial	Obtener la aprobación de la propuesta del plan parcial desarrollado conforme a lo establecido en los determinantes. Mediante el plan parcial se establece el aprovechamiento de los espacios privados, con la asignación de sus usos específicos, intensidades de uso y edificabilidad.		enlace	
Formulación del proyecto de plan de regularización	Aprobación del plan de regularización que fija las condiciones necesarias para lograr el óptimo funcionamiento de los usos dotacionales de cobertura urbana y local, mitigando los impactos urbanísticos negativos.		enlace	
Formulación del proyecto de plan de implantación	Obtener la aprobación de los planes de implantación para evitar los impactos urbanísticos negativos en las zonas de influencia de los predios en los que se vayan a desarrollar actividades relacionadas con comercio, servicio, dotaciones y los usos de industria y almacenamiento de escala urbana...		enlace	
Revisión de la formulación y elaboración del proyecto de decreto de Planes Directores para Parques	Presentar el plan director para el manejo de los parques distritales de escala regional, metropolitana, zonal y equipamientos deportivos recreativos de naturaleza privada como clubes y centros recreodeportivos campestres de cajas de compensación, gremios y universidades, los cuales tengan una...		enlace	
Servicios				-
Nombre	Descripción	Enlace		
M-FO-061 SOLICITUD DE LA PARTICIPACIÓN EN PLUSVALÍA	Consultar si el predio objeto de interés está sujeto a pago del gravamen de participación en plusvalía, el cual consiste en el incremento de los precios del suelo que no se derivan del esfuerzo o trabajo de su propietario, sino de decisiones adoptadas por parte de la Administración Distrital	enlace		
Estudio para actualización de planos urbanísticos y legalizados en lo referente al subsistema vial (OPA)	Solicitar la actualización y revisión de los planos urbanísticos y legalizados en lo referente al subsistema vial.	enlace		
Consulta de documentación urbanística (OPA)	Consulta en sala del material archivístico, bibliográfico y documental tales como normas urbanísticas, planos urbanísticos, planos topográficos, licencias urbanísticas, planos arquitectónicos, planos estructurales y publicaciones oficiales, disponibles y custodiados en el archivo de manzanas y...	enlace		

Fuente: Secretaría Distrital de Planeación, <https://www.sdp.gov.co/transparencia/tramites-servicios>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	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
--	--

De los radicados tomados de la muestra, todos con tema “URBANISMO – VIVIENDA” y ninguno trasladado desde otra entidad, se observan los siguientes datos:

**Tabla 4. Muestra de Radicados Bogotá Te Escucha clasificados como “Trámites”
Semestre I de 2024**

Número petición	Tipo petición	Trámite o servicio	Categoría subtema	Estado petición final	Entidad que recibe
1022152024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	NORMA URBANISTICA	TRASLADO DE PETICION POR COMPETENCIA	Solucionado - Por traslado	SECRETARIA MOVILIDAD
1498512024	QUEJA	SISBEN	SERVICIO A LA CIUDADANIA	Solucionado - Por respuesta definitiva	
1624122024	QUEJA	SISBEN	SERVICIO A LA CIUDADANIA	Solucionado - Por respuesta definitiva	
1959822024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES	SERVICIO A LA CIUDADANIA	Cerrado - Por no competencia	
237822024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SISBEN	SERVICIO A LA CIUDADANIA	Solucionado - Por respuesta definitiva	
2827452024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	PROYECTOS Y SERVICIOS SOCIALES DE LA SDIS	SERVICIO A LA CIUDADANIA	Solucionado - Por respuesta definitiva	
3076662024	QUEJA	SISBEN	TRASLADO DE PETICION POR COMPETENCIA	Solucionado - Por traslado	IDIPRON
668832024	FELICITACION	SISBEN	SERVICIO A LA CIUDADANIA	Solucionado - Por respuesta definitiva	

Fuente: Archivo “PQRSD gestionadas en Bogotá Te Escucha”.xls

De la muestra anterior se destaca:

- La totalidad de los radicados de la muestra tienen registrada “Fecha Finalización” y “Fecha de cierre” (a excepción del radicado 3076662024 que no cumple la segunda condición) y no tienen radicado SIPA de respuesta.
- El radicado 1022152024 con contenido del “Asunto” relativo al uso de una vía peatonal, se clasifica como “Trámite”, pero se traslada a otra entidad.
- Los radicados 1498512024, 1624122024 y 3076662024 son quejas por servicio, según el contenido del “Asunto”, lo cual no cumple con las definiciones de “Trámite” y adicionalmente, el tercero de ellos fue trasladado por competencia a otra entidad (la responsabilidad no se delega).
- El radicado 1959822024 de la temática “Subsidio para personas mayores”, es clasificado como “Trámite” de la Secretaría Distrital de Planeación, pero fue cerrado por no competencia, misma situación presentada con 26 radicados Bogotá Te Escucha clasificados como “Trámite” pero con atributo “Cerrado - Por no competencia” en el estado final de la petición (de 589 radicados cerrados por no competencia).
- El radicado 2827452024 con “Asunto”, relativo a Ingreso Mínimo Garantizado, es clasificado como “Trámite” y “Solucionado por respuesta definitiva”, pese a que no hay observancia de que se trate de un “Trámite” de la Secretaría Distrital de Planeación.
- El radicado 237822024 con “Asunto”, relativo a retiro de encuesta SISBEN es clasificado como “Trámite” y “Solucionado por respuesta definitiva”.

- El radicado 668832024 es una felicitación, según el contenido del “Asunto”, lo cual no cumple con las definiciones de “Trámite”.

Los resultados anteriores indicarían que, del universo de radicados gestionados por Bogotá Te Escucha identificados como “Trámite”, el 12,5% cumplen realmente esta condición, por lo que la Oficina de Control Interno insta a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía a implementar controles con el personal que gestiona peticione ciudadanas, no sólo desde la plataforma Bogotá Te Escucha, sino a través del SIPA, para que se garantice el criterio técnico requerido para proceder a catalogar una PQRSD como “Trámite” y mitigar el riesgo de omitir dar respuesta oportuna a una PQRSD conforme a los términos de la norma.

Para efectos del desarrollo del presente ejercicio de seguimiento, de esta base de datos “PQRSD gestionadas en Bogotá Te Escucha”.xls con 4.188 registros únicos (radicados) se toman aquellos registros que aportan información de tiempos de respuesta a radicados que de manera aparente han sido culminados en su gestión; esto es, 3.362 registros de PQRSD con “Estado de Petición final” registrados como “Solucionado – Por respuesta definitiva” o “Solucionado - por traslado”.

Gráfica 5. Composición de registros para análisis de la “PQRSD gestionadas en Bogotá Te Escucha”.xls



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

De los 197 radicados sin datos de cierre, es decir, se encontraban en proceso de gestión a la fecha de generación del reporte por parte de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, ninguno fue objeto de trasladado a otra entidad, 14 fueron registrados como “Trámite”, y cuentan con clasificación de tipología como sigue:



Tabla 5. Composición de radicados BTE sin dato de cierre

Etiquetas de fila	Cuenta de radicado
CONSULTA	30
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	20
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	113
FELICITACION	5
QUEJA	7
RECLAMO	12
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	9
SOLICITUD DE COPIA	1
Total general	197

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

De estos 197 radicados, 4 tienen “Fecha de registro” en Bogotá Te Escucha del mes de mayo, 183 del mes de junio y los restantes 10 del mes de julio, lo cual significaría que se encuentran en gestión (no han sido finalizados con o sin respuesta) por lo menos los 187 radicados de mayo y junio, y de estos, los clasificados como derecho de petición, queja y/o reclamo ya estarían fuera de los términos de respuesta, dato que entra en contradicción con las comunicaciones semanales que emite la Dirección de Servicio a la Ciudadanía con asunto “Petición vencidas – En la Plataforma de Bogotá Te Escucha” y referenciando que “(...) *nos permitimos informar 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*”.

Respecto a los 40 radicados cancelados y cerrados, 7 de ellos registrados como “Cancelado – por no petición” y 33 cerrados por desistimiento o vencimiento de términos, se observa que efectivamente les aplica esta clasificación, y de los registrados como “Cerrado por vencimiento de términos”, estos fueron objeto de solicitud de aclaración al peticionario, sin registro de la correspondiente respuesta por parte del mismo (de lo cual vencen términos).

De los 589 radicados cerrados por no competencia, todos con “Fecha finalización”, ninguno presenta registro de traslado a otras entidades. Para efecto de análisis, se toma una muestra de 13 radicados¹⁴, clasificados como “Derecho de petición de interés particular” de los cuales 4 fueron registrados como “Trámite”, 3 fueron recibidos por traslado desde otra entidad, y ninguno de los radicados de petición de Bogotá Te Escucha se encuentra registrado en el SIPA. Los datos de las peticiones tomadas en la muestra se observan en la tabla 6 siguiente:

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

Tabla 6. Muestra de radicados BTE cerrados por no competencia

Número petición	Asunto	Trámite o servicio	Es trámite	Entidad procedencia
1053932024	REMISION TRASLADO POR COMPETENCIA - RADICADO SCJ N° 1-2024-3392 Y 1-2024-8200 RESPECTO A GENERALIDADES DEL REGIMEN ESPECIAL DEL DISTRITO CAPITAL Y GOBERNABILIDAD EN BOGOTÁ D.C.	PROCESO MISIONAL	No	Sin
1305312024	SOLICITO A PROSPERIDAD SOCIAL SE VERIFIQUE MI CASO Y EVIDENCIE QUE MI NUCLEO FAMILIAR NO SE ESTA VIENDO BENEFICIADO (...) EL INGRESO MINIMO GARANTIZADO PARA GARANTIZAR EL MINIMO VITAL DE MIS MENORES HIJOS.	PROYECTOS Y SERVICIOS SOCIALES DE LA SDIS	Si	Sin
1615442024	QUE DE MANERA URGENTE E INMEDIATA GENEREN LAS REMISIONES PERTINENTES PARA QUE nnnnnn Y SUS HIJOS MENORES PUEDA RECIBIR LA ATENCION HUMANITARIA JURIDICA PSICOSOCIAL Y/O TERAPEUTICA PERTINENTES EN ATENCION A SUS NECESIDADES (...)	PROCESO ESTRATEGICO	No	Sin
1768182024	SENORA nnnnn REFERENCIA RADICADO SDA NO. 2024ERxxxx (...) MEDIANTE EL CUAL EXPONE ALGUNAS PROBLEMATICAS GENERADAS POR EL ?ESTABLECIMIENTO? UBICADO EN (...) NO FUE POSIBLE IDENTIFICARLA COMO UNA NOMENCLATURA ASIGNADA POR LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL (UAECD) (...)	INFORMACION DE INTERES A LA CIUDADANIA	No	SECRETARIA DE AMBIENTE
1959822024	BUENAS NOCHES REQUIERO URGENTE LO SIGUIENTE POR FAVOR TENGO UN ADULTO MAYOR DE 85 AÑOS NO TIENE PENSION NO TIENE NINGUNA AYUDA (...) AGRADEZCO ORIENTACION URGENTE PARA QUE ESTA PERSONA PUEDA RECIBIR URGENTE LA AYUDA (...).	SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES	Si	Sin
2029422024	DENUNCIA POR EXCESO DE RUIDO EN UN LOCAL COMERCIAL EN LA xxxxxxxxxx EN EL BARRIO QUIROGA EN BOGOTÁ (...).	INFORMACION DE INTERES A LA CIUDADANIA	No	SECRETARIA DE AMBIENTE
2243312024	LINEA DIRECTA DE INVERSION EN EL PLAN DE DESARROLLO DISTRITAL PARA VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO EN BOGOTÁ		No	Sin
1022252024	SOLICITUD DE MODIFICACION DE TIPO DE PREDIO ESTIMADOS SEÑORES SECRETARIA DE PLANEACION ME DIRIJO A USTEDES EN CALIDAD DE PROPIETARIO DEL PREDIO UBICADO EN nnnnn CON NUMERO DE MATRICULA nnnnn CON EL PROPOSITO DE SOLICITAR UNA MODIFICACION EN LOS REGISTROS CATASTRALES (...)		No	Sin
2495052024	CORDIAL SALUDO YA HE HECHO ESTE RECLAMO EN UNA OCASION PERO NO HE VISTO QUE LAS AUTORIDADES COMPETENTES HAGAN ALGO AL RESPECTO EN ESTA OCASION QUIERO RECLAMAR LO SIGUIENTE CONSTRUYERON UN EDIFICIO NUEVO (...) ES UNA ZONA RESIDENCIAL NO SE PORQUE EL DISTRITO PERMITE ESO (...)		No	Sin
2674712024	SEÑORES SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL RECIBA UN CORDIAL SALUDO POR MEDIO DEL PRESENTE NOTIFICAMOS EL CASO DE LA PACIENTE nnnnnnnnn CC. xxxxxxxx QUIEN INGRESA A LA UNIDAD DE CRONICOS (...)	ACCESO A LA JUSTICIA FAMILIAR A TRAVES DE COMISARIAS DE FAMILIA	Si	Sin
503722024	BOGOTÁ D.C. 513 DOCTOR nnnnn SECRETARIO DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA NOTIFICACIONES.JUDICIALES@SCJ.GOV.CO (...) CORDIAL SALUDO POR SER ASUNTO DE SU COMPETENCIA CON EL DEBIDO RESPETO SE DA TRASLADO EN TRES (3) FOLIOS DE LA PETICION ALLEGADA POR EL CIUDADANO nnnnn (...) SI REQUIERE INFORMACION ADICIONAL PODRA SOLICITARLA AL CORREO INSTITUCIONAL CDI.USAQUEN@GOBIERNOBOGOTA.GOV.CO (...)	INFORMACION DE INTERES A LA CIUDADANIA	No	SECRETARIA DE GOBIERNO
388672024	NECSITO SAAR EL PAZ Y SALVO DE UNOS PREDIOS Q YA ESTAN CANCELADOS Y NO SE COMO LOS PUEDO DESCARGAR URL HTTPS //BOGOTA.GOV.CO/SERVICIOS/GUIA-DE-TRAMITES-Y-SERVICIOS/ENAJENACION-VOLUNTARIA-DE-INMUEBLES	Atencion de Solicitudes Ciudadanas	No	Sin
723752024	MI NOMBRE nnnnnnnnn .CC xxxxxxxx EL DIA DE AYER MANDE UNA CARTA PIDIENDO POR FAVOR SU COLABORACION . POR Q SOY MADRE SOLTERA . Y ME AYUDABAN CON EL IMG (...) . YA E HECHO ESTA PETICION VARIAS VECES . ME HABIAN VUELTO A DAR Y AHORA YA NO ME LLEGO . (...)	PROYECTOS Y SERVICIOS SOCIALES DE LA SDIS	Si	Sin

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

En los datos de la tabla anterior se resaltan en verde los números de petición de los cuales se observa con certeza que no son competencia de la Secretaría Distrital de Planeación, pese a que 4 de ellos fueron registrados como “Trámite”. Igualmente se resaltan en amarillo aquellos que bien podrían ser de competencia de la entidad, pero el funcionario que lo gestionó, consideró lo contrario.

De otro lado, dentro de la muestra revisada se evidencia un radicado con asunto “LINEA DIRECTA DE INVERSION EN EL PLAN DE DESARROLLO DISTRITAL PARA VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO EN BOGOTA”, lo cual al validarse con la totalidad de los registros de la base de datos “PQRSD gestionadas en Bogotá Te Escucha”.xls, aparecen con este mismo asunto 213 radicados (registros únicos), ninguno anónimo, 211 Cerrados - Por no competencia, 1 Solucionado - Por asignación y 1 Solucionado - Por respuesta definitiva (de los cuales no se encuentra ninguno registrado en el SIPA para identificar radicados de respuesta), lo cual genera la inquietud de los motivos por los cuales estos dos últimos fueron “solucionados” (indicaría que si son competencia de la SDP) y los restantes 211 no son competencia de la entidad.

Por lo anteriormente descrito, ante la imposibilidad de validar si efectivamente los ciudadanos radican peticiones con asunto “Línea directa de inversión en el plan de desarrollo distrital para víctimas del conflicto armado en Bogotá” o, si el dato del asunto original es modificado en el transcurso de las gestiones de las peticiones, se invita a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para que mantenga lineamientos debidamente informados a los funcionarios responsables de las gestiones en Bogotá Te Escucha y sus superiores inmediatos para evitar que se suceda la modificación del asunto original que sea radicado por la ciudadanía tanto en Bogotá Te Escucha como en el SIPA.

4.2.3 Base de datos de PQRSD ingresadas por el canal de Redes Sociales:

Acorde al alcance definido para el presente seguimiento, se toma como insumo la base de datos “PQRS - Redes Sociales 2024.slx” suministrada a través de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, la cual contiene un total de 29 registros de “comentarios y consultas” recibidas por la Secretaría Distrital de Planeación a través de redes sociales, aparentemente gestionados entre enero 1 y junio 30 de 2024, y con los siguientes campos:

Tabla 7. Campos objeto de análisis base de datos “PQRS - Redes Sociales 2024.slx”

Nombre campo	Descripción observada	Parámetros
#	Consecutivo del comentario o consulta	Inicia en 1 culmina en 29
RS	Sigla que parecería significar Red Social	FB (Facebook): 5 registros IG: (Instagram): 19 registros TW (Tweeter hoy X): 5 registros
Usuario	Nombres y apellidos aparentemente de los peticionarios	3 anónimos, 2 con información de identificación y contacto, 4 sin información de identificación y/o contacto, 20 sólo nombre
Tema	Temática objeto de la consulta	18 temáticas
Mensaje	Contenido del mensaje en la red social	Texto abierto
Fecha Recepción	Fecha de recibo de la comunicación	Día, mes, año
Respuesta	Contenido de la respuesta dada al mensaje	Texto abierto
Fecha Respuesta	Fecha de emisión de respuesta	Día, mes, año
Gestiona	Funcionario que gestiona la comunicación	Un único funcionario
Estado	Estado de la solicitud	Cerrado - Trámite
Rad. BTE	Numero de radicado en BTE de la petición	Consecutivo dado por BTE: 7 registros
Rad. SIPA	Numero de radicado en SIPA de la petición	Consecutivo dado por el SIPA: 7 registros mismos BTE

Fuente: Información suministrada por la Oficina Asesora de Comunicaciones a través de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Se obtiene igualmente información respecto al inventarios de redes sociales que operan en la Secretaría Distrital de Planeación, así:

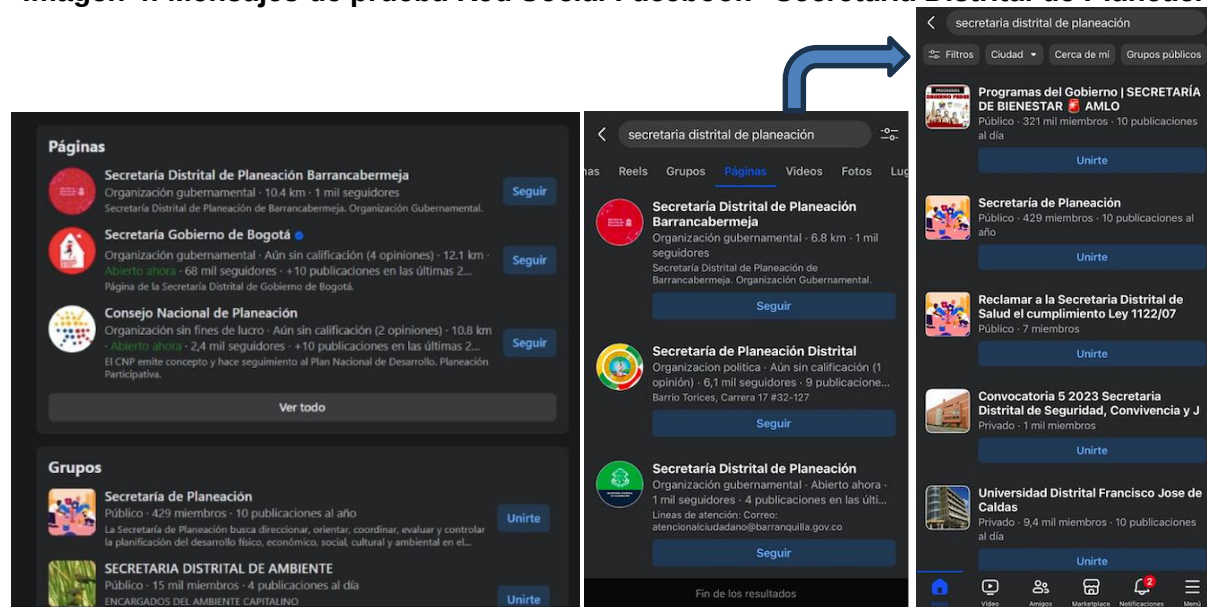
Tabla 8. Inventario Redes Sociales de la Secretaría Distrital de Planeación

Canal de comunicación	Usuario
X	@planeacionbog
Facebook	"Secretaria Distrital de Planeación"
Instagram	@planeacionbogota
YouTube	@Planeacion-Bogota
TikTok	@PlaneacionBogota

Fuente: Información suministrada por la Oficina Asesora de Comunicaciones a través de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Acorde a lo anterior, en la Secretaría Distrital de Planeación se gestionarían PQRSD ciudadanas por las redes X, Facebook e Instagram, mismas redes que, según la Oficina Asesora de Comunicaciones¹⁵, manejan mensajes tipo *“Gracias por escribirnos. Para poder ayudarte es necesario registrar tu solicitud en el sistema de información Bogotá te escucha; si estás de acuerdo, por favor brindanos la siguiente información: (...)”* (se entendería que YouTube y TikTok, no). Para efecto de validación de la funcionalidad en las 3 redes referenciadas, se enviaron mensajes de prueba a cada una, con los siguientes resultados:

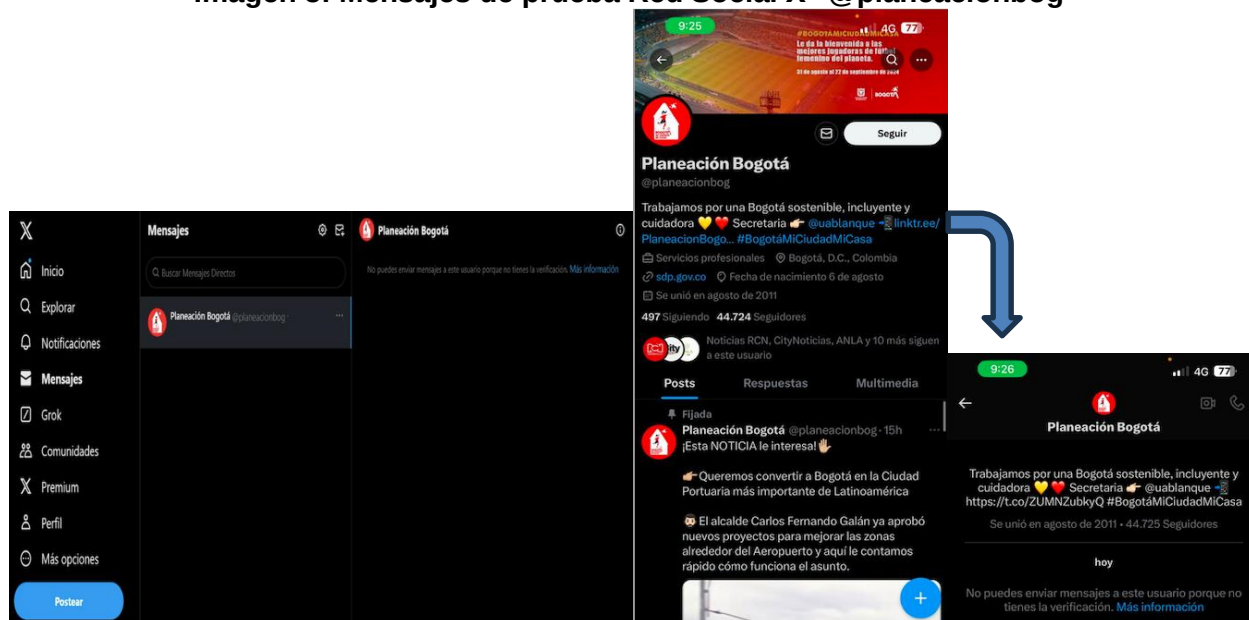
Imagen 4: Mensajes de prueba Red Social Facebook “Secretaria Distrital de Planeación”



Fuente: Mensajes de prueba de usuarios anonimizados de Facebook

¹⁵ Secretaría Distrital de Planeación – memorando SIPA 3-2024-01765 de la Oficina Asesora de Comunicaciones del 22 de enero de 2024

Imagen 5: Mensajes de prueba Red Social X “@planeacionbog”



Fuente: Mensajes de prueba de usuarios anonimizados de X

Imagen 6: Mensajes de prueba Red Social Instagram “@planeacionbogota”



Fuente: Mensaje de prueba de usuario anonimizado de Instagram – sin respuesta por parte de la SDP

Se observa que, desafortunadamente al momento de intentar contactarse con la Secretaría Distrital de Planeación por medio de las 3 redes sociales anteriores, no hubo éxito en obtener acceso o respuesta, por lo cual, la Oficina de Control Interno insta a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para adelantar monitoreo permanente de la operación en línea de las redes sociales y garantizar con quién compete, que el acceso a redes sociales sea permanente y cumplan lo

correspondiente a la recepción de PQRSD por este canal, así como, mantener coordinación permanente con quién corresponda respecto a la gestión y procedimientos que se deben aplicar para la atención y respuesta en oportunidad de los requerimientos ciudadanos y de las partes interesadas en redes sociales, evitando el “Off-time”, y realizando evaluación permanente mediante indicadores de gestión sobre el tema.

Acorde con las respuestas dadas al anuncio emitido para el presente seguimiento por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones a través de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se tienen asignados 2 funcionarios para las gestiones de las redes sociales en la entidad, acorde a lo establecido en la norma¹⁶ (uno de carrera administrativa y uno contratista), y en los registros de la base de datos “PQRS - Redes Sociales 2024.slx” se observa que, para el primer semestre del año 2024, las comunicaciones de las redes sociales fueron atendidas en su totalidad por uno de estos, lo que matemáticamente indica que, atendió un promedio de 5 PQRSD al mes.

Ahora, según la base de datos “PQRS - Redes Sociales 2024.slx” suministrada a través de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2024 se recibieron 29 consultas, siendo atendidas 22 de ellas con respuesta inmediata¹⁷ y las restantes 7 incorporadas en la plataforma Bogotá Te Escucha y en el SIPA, las 7 con “Finalizado por respuesta definitiva” en Bogotá Te Escucha, las 7 con radicado de respuesta en el SIPA, 2 respondidas en términos de tiempo y las restantes 5 respondidas extemporáneamente (incluidos 2 traslados por competencia). Se observa que, 5 se radicaron pasados más de 1 mes de ser recibidas en las redes sociales.

Se estos 7 radicados, se observa que en Bogotá Te Escucha la totalidad de ellos se encuentran clasificadas como “Trámite”, tiene registrado como tipo de petición “Derecho de petición de interés particular”, 6 se encuentran “Solucionadas por respuesta definitiva” y 1 “solucionada por traslado”, y tienen registrado dentro del asunto que “Ciudadano(a) interpone (radica) petición a través de redes sociales (...)” sin tenerse observancia en Bogotá Te Escucha del asunto original de la petición.

Dado que únicamente se puede verificar la información de canales por las cuales ingresan PQRSD ciudadanas en Bogotá Te Escucha (SIPA no maneja la identificación de canal según afirmación dada por la Dirección Administrativa a través de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía), comparativamente con las magnitudes de registros identificados en la base de datos “PQRSD gestionadas en Bogotá Te Escucha”.xls, entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2024, ingresaron 23 PQRSD por el canal de redes sociales en los registros de Bogotá Te Escucha, lo cual, comparado con los 7 radicados de PQRSD registrados en Bogotá Te Escucha, deja en la incertidumbre la forma como ingresaron a esta plataforma las restantes 16 PQRSD.

Respecto a los 16 radicados de PQRSD registrados por Bogotá Te Escucha y que no se encuentran en la base de datos suministrada por la Oficina Asesora de Comunicaciones a través de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se observa que, hay 1 registrado como solicitud de acceso a la información y 15 registrados como petición; asimismo, 13 fueron cerrados por respuesta definitiva, 2 cerrados por no competencia y 1 que no es trámite y cerrado por traslado.

¹⁶ Oficina consejería de comunicaciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Circular 002 de 2023, Lineamientos para el manejo y la atención al ciudadano a través de redes sociales

¹⁷ Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Directiva 004 de 2021, lineamientos para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales.

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno insta a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para validar la causalidad de esta situación y aplicar las medidas para que la información de PQRSD ingresadas por el canal de redes sociales sea consistente con la registrada tanto en el SIPA como en Bogotá Te Escucha, y adicionalmente, que no se pierda el dato original del asunto en las dos plataformas y se unifiquen los criterios técnicos para proceder a clasificar los radicados como trámite.

De otro lado, es importante tener presente que la norma¹⁸ sugiere a las entidades distritales, tener operando un repositorio de respuestas frecuentes clasificadas por temas, a lo cual, indica la Oficina Asesora de Comunicaciones a través de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía que *“El repositorio se encuentra en construcción con el apoyo de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía”*, situación que se seguirá revisando con posterioridad.

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 entre el 01 de enero y el 30 Junio 2024.xls” suministrado por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía (el cual contiene originalmente un total de 35.086 registros), para efectos de análisis de tiempos de respuesta según la tipología o clasificación de los radicados, se descartan los registros que no se identifican como PQRSD, no tienen fecha de radicado de respuesta y/o no tienen clasificación o re-clasificación, los cuales se desagregan según la base de datos como sigue:

Tabla 9. Clasificación de radicados SIPA objeto de análisis para tiempos de respuesta

Etiquetas de fila	Cuenta de	NÚMERO
Consultas - Solicitud de información o conceptos (30 días)		3.211
Felicitaciones		19
Petición de autoridades públicas (10 días)		977
Petición de documentos (10 días)		347
Petición de interés general y particular (15 días)		18.734
Petición de reconocimiento de un derecho fundamental - Atención prioritaria (10 días)		31
Peticiones		428
Quejas		101
Reclamos		31
respuesta a solicitud de requerimientos		3
Solicitud corrección, actualización o supresión de datos personales (15 días hábiles)		1
Sugerencias		2
traslado por competencia a otra entidad		138
Total general		24.023

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

¹⁸ Oficina consejería de comunicaciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Circular 002 de 2023, Lineamientos para el manejo y la atención al ciudadano a través de redes sociales

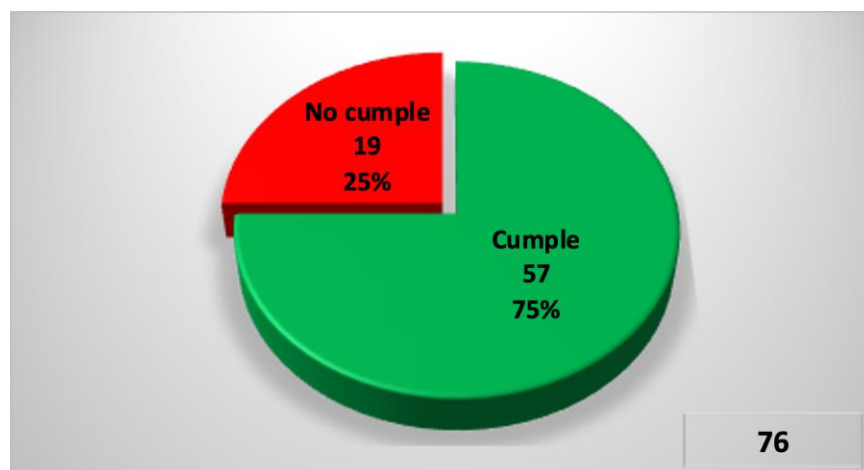
Acorde a la clasificación de estos 24.023 registros, se adelantan los análisis de tiempos de respuesta de manera agrupada para:

- Un primer grupo de 76 radicados con extensión de términos de respuesta (tomado desde el “Reporte de Adicionales” del aplicativo SIPA)¹⁹, excluidos 3 radicados registrados como “traslado por competencia a otra entidad”
- Un segundo grupo de 139 traslados por competencia a otra entidad, (incluido 1 clasificado como PQRSD y trasladado).
- Y un tercer grupo por defecto de 23.808 radicados con clasificaciones relacionadas con las PQRSD que gestiona la entidad.

A estos registros 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 9 días festivos para el primer semestre del año 2024.

Conforme a lo anterior, se obtienen los siguientes resultados:

**Gráfica 6. Cumplimiento tiempos de respuesta radicados SIPA gestionados con ampliación de términos de respuesta
Enero 01 a junio 30 de 2024**

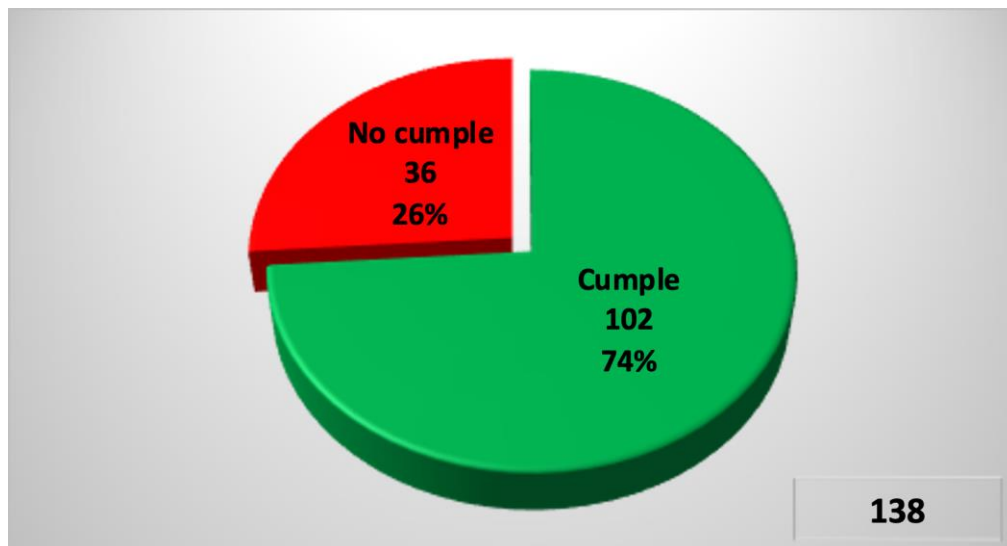


Fuente: Base de Datos suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

¹⁹ Secretaría Distrital de Planeación – Radicado 3-2024-25225 de la Dirección Administrativa a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía con asunto “Solicitud de apoyo a respuesta. Anuncio seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Atención a la Ciudadanía, periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2024”

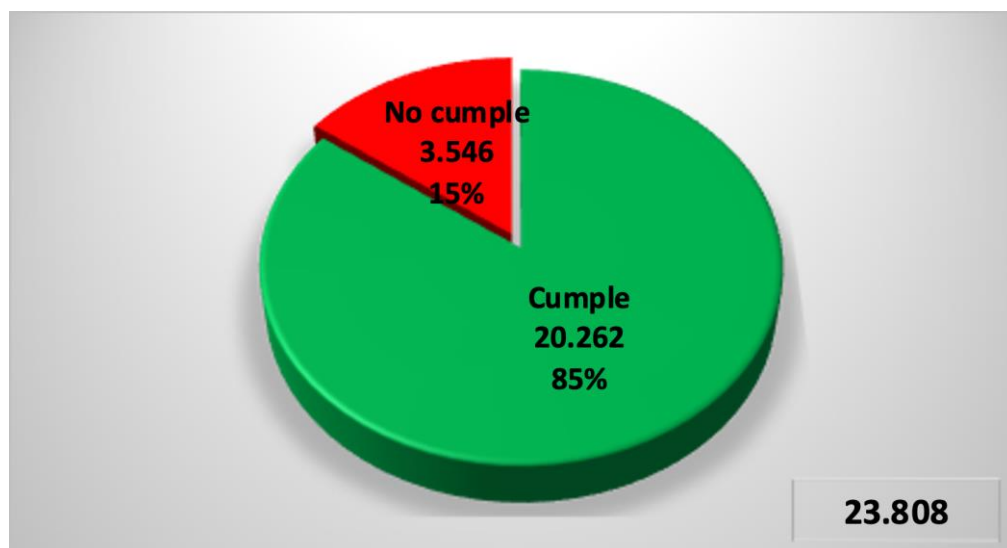


**Gráfica 7. Cumplimiento tiempos de respuesta radicados SIPA clasificados como
“Traslado por competencia a otra entidad”
Enero 01 a junio 30 de 2024**



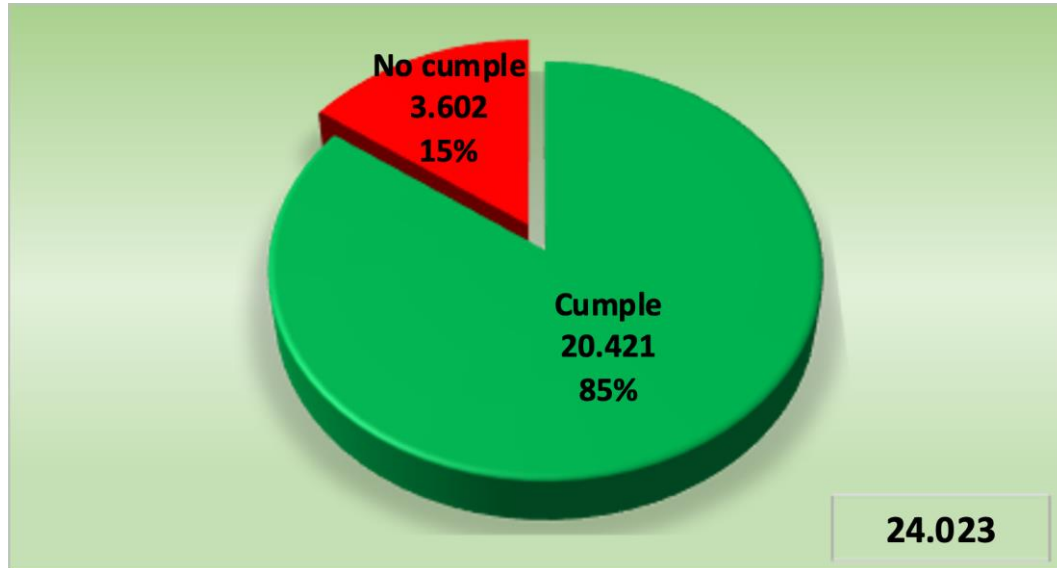
Fuente: Base de Datos suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

**Gráfica 8. Cumplimiento tiempos de respuesta radicados SIPA clasificados como PQRDS
Enero 01 a junio 30 de 2024**



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

Gráfica 9. Cumplimiento tiempos de respuesta radicados SIPA clasificados como CONSOLIDADO
Enero 01 a junio 30 de 2024



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

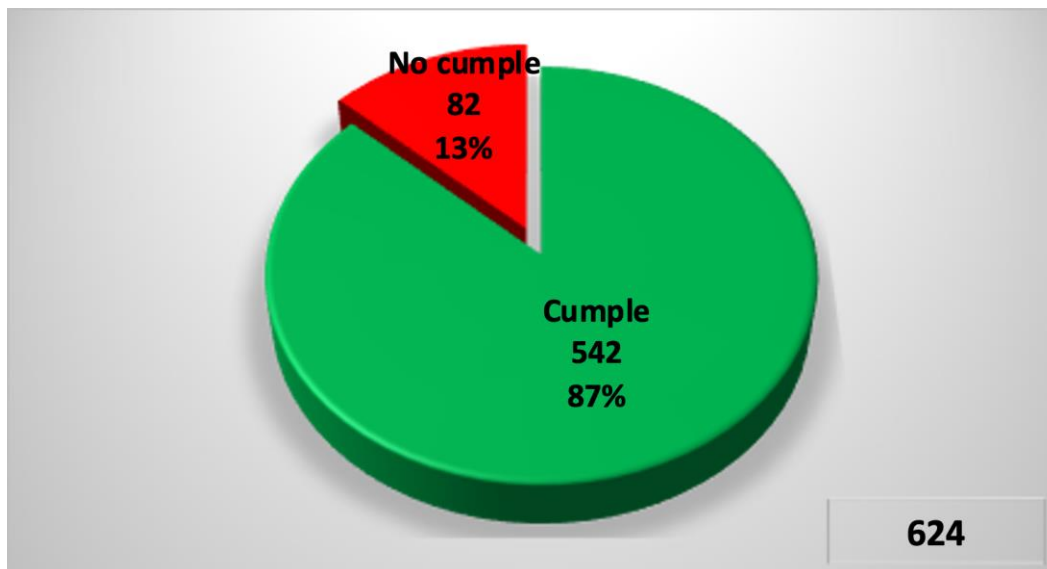
4.3.2 PQRSD gestionados por Bogotá Te Escucha – BTE

Tal y como se indicó en el numeral 4.2.2, gráfica 5 del presente informe, para efectos de análisis de tiempos de respuesta en Bogotá Te Escucha, se toma de la base de datos insumo “PQRSD gestionadas en Bogotá Te Escucha”.xls suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía (4.188 registros únicos de radicados Bogotá Te Escucha), los registros con información de tiempos de respuesta finalizados o trasladados por competencia. Esto es, un total de 624 registros únicos de radicados y cuya información del campo “Estado petición final” se encuentra en “Solucionado - Por traslado” o “Solucionado por asignar – Trasladar”, y 2.738 registros únicos de radicados y cuya información del campo “Estado petición final” se encuentra en “Solucionado - Por respuesta definitiva”.

Con base en el dato del campo “Días gestión” y comparado contra los tiempos de respuesta establecidos por la norma, se observan los siguientes niveles de cumplimiento:

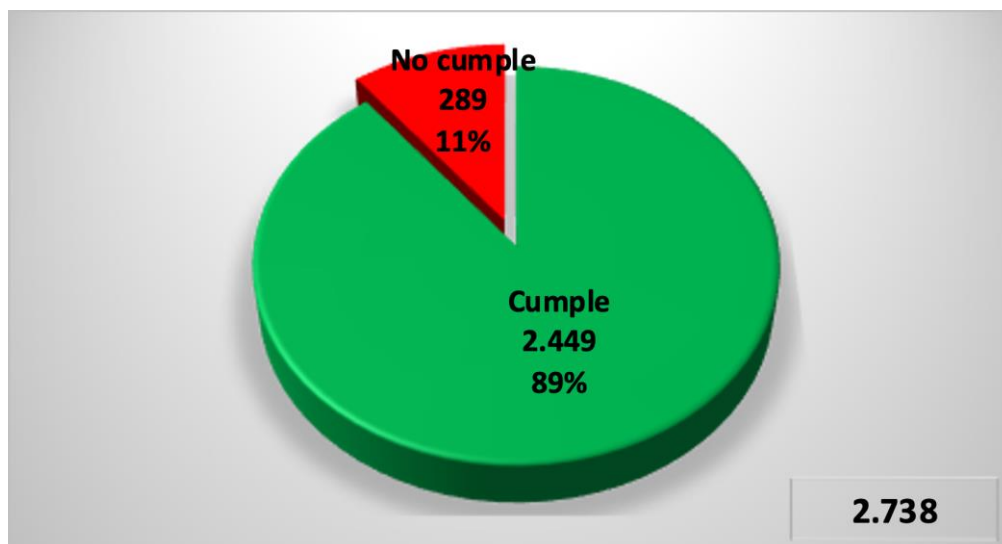


**Gráfica 10. Cumplimiento tiempos de respuesta PQRSD Bogotá Te Escucha –
Trasladados por competencia a otra entidad
Enero 1 a junio 30 de 2024**



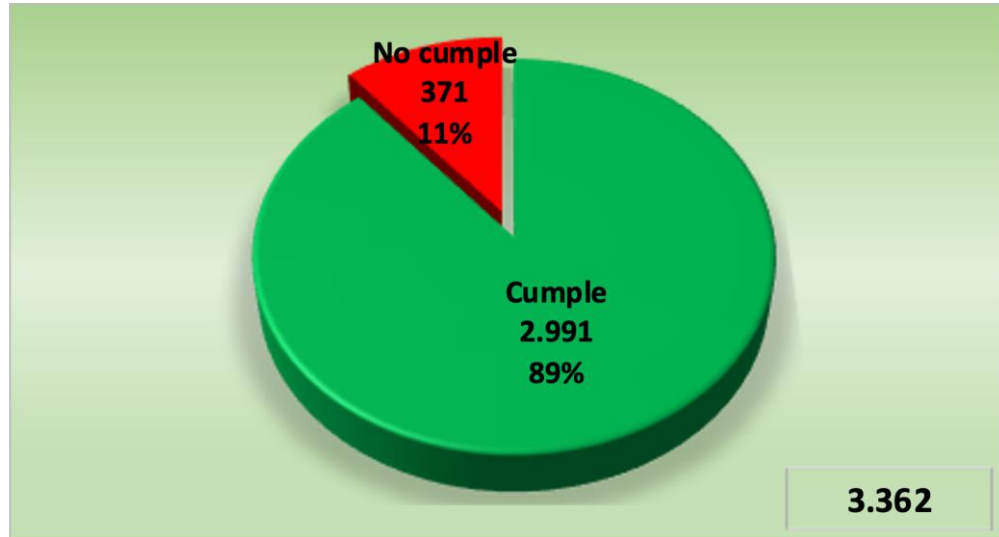
Fuente: Base de Datos suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

**Gráfica 11. Cumplimiento tiempos de respuesta PQRSD Bogotá Te Escucha – Gestión
completa
Enero 1 a junio 30 de 2024**



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

**Gráfica 12. Cumplimiento tiempos de respuesta PQRSD Bogotá Te Escucha
CONSOLIDADO
Enero 1 a junio 30 de 2024**



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

4.4 Publicación de información y datos abiertos para temas relacionados con PQRSD

Para efectos de verificar lo relativo a la elaboración y publicación de informes relativos a la atención de PQRSD, la oficina de Control Interno dentro del anuncio emitido a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía²⁰, requirió a esta el suministro del Inventario o relación de informes de la gestión de PQRSD se manejan en la Secretaría Distrital de Planeación, indicando cuales se reportan como gestión a la Secretaría General, a la Personería Distrital y a la Veeduría Distrital.

Dentro de la respuesta al anuncio, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía suministró relación de los siguientes informes de gestión:

²⁰ Secretaría Distrital de Planeación – Radicado SIPA 3-2024-24263 de julio 17 de 2024

- **Informe de solicitudes de acceso a la información:**

Link: <https://www.sdp.gov.co/transparencia/planeacion-presupuesto-informes/informe-de-pqrs>

Imagen 7: Captura de pantalla Informe de solicitudes de acceso a la información



The screenshot shows the website [sdp.gov.co/transparencia/planeacion-presupuesto-informes/informe-de-pqrs](https://www.sdp.gov.co/transparencia/planeacion-presupuesto-informes/informe-de-pqrs). The page features a navigation bar with links to 'Inicio', 'Transparencia y Acceso a la Información Pública', 'Atención y Servicios a la Ciudadanía', 'Participa', 'Noticias', and 'Nuestra Gestión'. Below this, there are links to 'Información de la entidad', 'Normativa', 'Contratación', 'Planeación, presupuesto e informes', 'Trámites', 'Participa', 'Datos abiertos', 'Información específica para grupos de interés', 'Obligación de inf. específica de la entidad', and 'Inf. tributaria en entidades territoriales'. The main content area is titled 'Informe trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos' and includes a 'Menú' on the left with links to 'Presupuesto general de ingresos, gastos e inversión', 'Ejecución presupuestal', 'Plan de Acción', 'Proyectos de inversión', 'Informes de Empalme', 'Información pública y/o relevante', 'Informes de gestión, evaluación y auditoría', 'Informes de la Oficina de Control Interno', 'Informe sobre Defensa Pública y Prevención del Daño Antijurídico', and 'Informe trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos'. The main content area displays a table of reports for 2024, with the first row highlighted by a green circle.

Nombre	Descripción	Fecha de Publicación	Tipo de Recurso
Informe de Solicitudes de Acceso a la Información	Informe de Solicitudes de Acceso a la Información Primer Semestre de 2024	19 de Julio del 2024	Descargar
Informe de Solicitudes de Acceso a la Información	Informe de Solicitudes de Acceso a la Información primer trimestre de 2024	10 de Abril del 2024	Descargar
Informe Solicitudes de Acceso a la Información	Informe Solicitudes de Acceso a la Información Cuarto Trimestre 2023	30 de Enero del 2024	Descargar

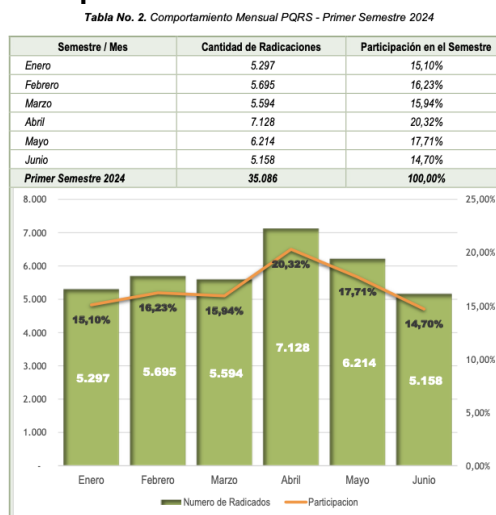
Fuente: Página WEB Secretaría Distrital de Planeación

El contenido de este informe hace referencia al cumplimiento de lo establecido en la norma²¹, y se observa dentro de su contenido la atención a los cuatro numerales que exige esta, respecto a los contenidos del informe.

Validando los contenidos de este informe se observa:

²¹ Presidencia de la República, Decreto 103 de 2015, compilado en el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, artículo 52

Imagen 8: Aparte del “Informe de solicitudes de acceso a la información primer semestre de 2024”



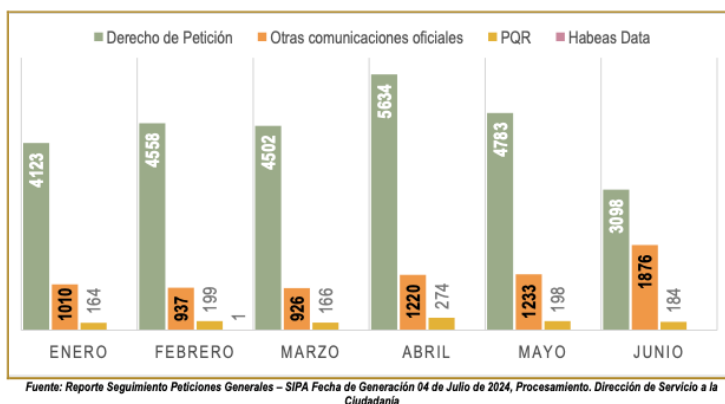
Fuente: Informe descargado de la Página WEB Secretaría Distrital de Planeación

Las cifras expuestas son concordantes con las magnitudes de Radicados SIPA del presente informe (no de PQRS como indica el título de la “tabla 2” de este informe, porque no todos son PQRS).

Ahora bien, en lo que a la clasificación de los radicados recibidos, dentro del informe se publica la siguiente gráfica:

Imagen 9: Aparte “Informe de solicitudes de acceso a la información primer semestre de 2024”

Gráfico 2 - Clasificación de las PQRS por mes – Primer Semestre 2024



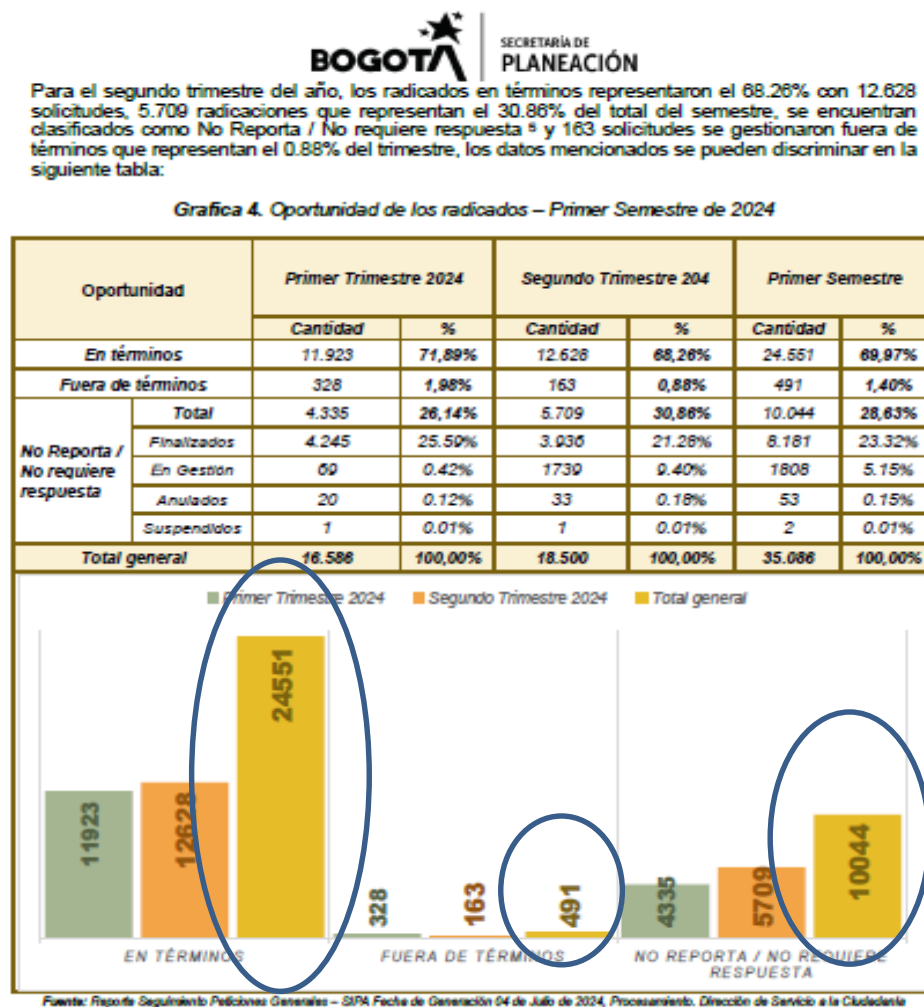
Fuente: Informe descargado de la Página WEB Secretaría Distrital de Planeación

Las cifras mostradas en el “Gráfico 2” difieren con las cifras que arroja el reporte SIPA “Solicitudes y PQRS” dada las diferencias en las fechas de ejecución del reporte, misma situación que se observa respecto a las magnitudes de traslados por competencia.

Por lo anteriormente expuesto, la Oficina de Control Interno llama la atención de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para tener especial cuidado en el uso de términos de los informes dada la diferenciación que debe tenerse presente entre los Radicados SIPA y las PQRSD que hacen parte de estos radicados.

En lo publicado en la página 14 del Informe se tiene:

Imagen 10: Aparte “Informe de solicitudes de acceso a la información primer semestre de 2024”



⁵ Los registros con oportunidad registrada como "No requiere respuesta" son aquellos que se finalizan en el sistema con la debida justificación por parte del funcionario o se encuentran en gestión al momento de generar la base por lo cual no reportan oportunidad.



Se evidencia en los datos que se registran una interpretación equivocada en lo que respecta a los resultados toda vez que se tiene en la oportunidad de los radicados- primer semestre 2024 así: En términos 24.551, Fuera de términos 491, No reporta/No requiere respuesta 10.044.

De lo anterior, los términos de la clasificación en No reporta/No requiere respuesta: Finalizados, en Gestión, Anulados y suspendidos no generan una estimación propia de oportunidad y atención de los radicados, toda vez que corresponde es a una clasificación de la atención de las diferentes dependencias de la SDP.

Ahora, en las acciones implementadas refieren lo siguiente:

- Se firmaron Acuerdos de Nivel con 5 dependencias en los cuales se establecen los compromisos entre dependencias, con el fin de disminuir o erradicar las peticiones vencidas y así garantizar los tiempos de oportunidad en las respuestas.
- Se continuo con la estrategia de seguimiento a las peticiones, en indicadores como oportunidad y la calidad, teniendo como referente los informes que remite la Secretaría General del sistema Bogotá Te Escucha e informes de satisfacción realizados por canales.
- Se publicaron para el primer semestre de 2024, 6 informes de acuerdo con lo establecido en el procedimiento M-PD-048 relacionados con los registros recibidos por la entidad por la plataforma Bogotá Te Escucha que son publicados en el mini sitio de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía en Link:
<https://www.sdp.gov.co/gestion-estudios-estrategicos/servicio-ciudadano/informes>.

Por lo tanto, la Oficina de Control Interno evidencia que las acciones implementadas no demuestran resultados de una permanente mejora en la atención de las PQRSD de la SDP, frente a los resultados que se publican. Adicional, no se identifica cual es el propósito y la estrategia de seguimiento que se tiene establecida diferente a las acciones definidas en los diferentes planes de mejoramiento y de qué forma se evidencia la oportunidad y la calidad de atención a las PQRSD.

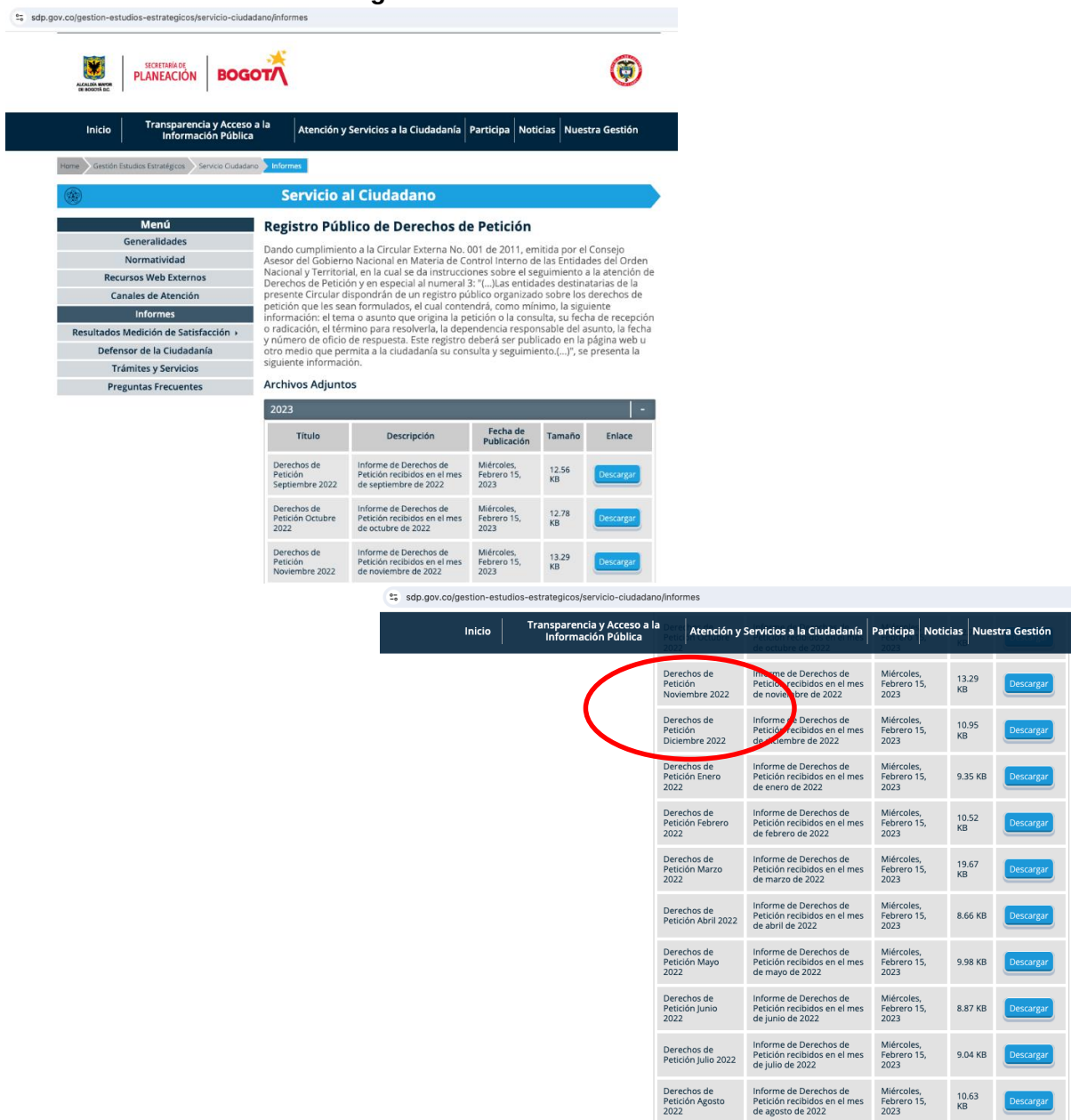
En lo que respecta a las publicaciones no es acertado el resultado que informan como se observa en lo referido más adelante y por lo tanto, al igual no hay un seguimiento acertado de lo que se publica y mucho menos de los registros que se tiene por Bogotá te escucha y SIPA (Sin interoperabilidad).

- **Informe Estadístico Mensual de Solicitudes Presentadas ante la SDP:**
Link: <https://www.sdp.gov.co/gestion-estudios-estrategicos/servicio-ciudadano/informes>

Esta publicación muestra 3 opciones de despliegue de información: (a) Registro público de derechos de petición, (b) Informes PQRS y (c) Informes de gestión

Se analizan individualmente cada una de estas opciones, observándose:

Imagen 11: Captura de pantalla Informes Sección Registro Público de Derechos de Petición



Registro Público de Derechos de Petición

Dando cumplimiento a la Circular Externa No. 001 de 2011, emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, en la cual se da instrucciones sobre el seguimiento a la atención de Derechos de Petición y en especial al numeral 3: "(...) Las entidades destinatarias de la presente Circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá, como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta. Este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.(...)", se presenta la siguiente información.

Archivos Adjuntos

Título	Descripción	Fecha de Publicación	Tamaño	Enlace
Derechos de Petición Septiembre 2022	Informe de Derechos de Petición recibidos en el mes de septiembre de 2022.	Miércoles, Febrero 15, 2023	12.56 KB	Descargar
Derechos de Petición Octubre 2022	Informe de Derechos de Petición recibidos en el mes de octubre de 2022.	Miércoles, Febrero 15, 2023	12.78 KB	Descargar
Derechos de Petición Noviembre 2022	Informe de Derechos de Petición recibidos en el mes de noviembre de 2022.	Miércoles, Febrero 15, 2023	13.29 KB	Descargar

Inicio	Transparencia y Acceso a la Información Pública	Atención y Servicios a la Ciudadanía	Participa	Noticias	Nuestra Gestión
Derechos de Petición Noviembre 2022	Informe de Derechos de Petición recibidos en el mes de noviembre de 2022	Miércoles, Febrero 15, 2023	13.29 KB	Descargar	
Derechos de Petición Diciembre 2022	Informe de Derechos de Petición recibidos en el mes de diciembre de 2022	Miércoles, Febrero 15, 2023	10.95 KB	Descargar	
Derechos de Petición Enero 2023	Informe de Derechos de Petición recibidos en el mes de enero de 2023	Miércoles, Febrero 15, 2023	9.35 KB	Descargar	
Derechos de Petición Febrero 2023	Informe de Derechos de Petición recibidos en el mes de febrero de 2023	Miércoles, Febrero 15, 2023	10.52 KB	Descargar	
Derechos de Petición Marzo 2023	Informe de Derechos de Petición recibidos en el mes de marzo de 2023	Miércoles, Febrero 15, 2023	19.67 KB	Descargar	
Derechos de Petición Abril 2023	Informe de Derechos de Petición recibidos en el mes de abril de 2023	Miércoles, Febrero 15, 2023	8.66 KB	Descargar	
Derechos de Petición Mayo 2023	Informe de Derechos de Petición recibidos en el mes de mayo de 2023	Miércoles, Febrero 15, 2023	9.98 KB	Descargar	
Derechos de Petición Junio 2023	Informe de Derechos de Petición recibidos en el mes de junio de 2023	Miércoles, Febrero 15, 2023	8.87 KB	Descargar	
Derechos de Petición Julio 2023	Informe de Derechos de Petición recibidos en el mes de julio de 2023	Miércoles, Febrero 15, 2023	9.04 KB	Descargar	
Derechos de Petición Agosto 2023	Informe de Derechos de Petición recibidos en el mes de agosto de 2023	Miércoles, Febrero 15, 2023	10.63 KB	Descargar	

Fuente: Página WEB Secretaría Distrital de Planeación



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

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 observa que este informe se emitió y publicó hasta el año 2022, observándose el siguiente contenido del informe correspondiente al mes de septiembre de 2022:

Imagen 12: Aparte reporte Derechos de petición Septiembre de 2022

BOGOTÁ			SECRETARÍA DE PLANEACIÓN		Secretaría Distrital de Planeación			Registro Público de Derechos de Petición			Mes de septiembre de 2022			Página: 1 de 275		
En cumplimiento de la Circular Externa N° 001 del 2011, del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial, se pone a disposición el registro público organizado sobre los derechos de petición que son formulados a la Secretaría Distrital de Planeación.																
Fuente: Reporte "Seguimiento de Peticiones Generales" - Año 2022- Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA - SDP																
Fecha de Generación: 05/01/2023																
No Orden	Fecha Radicación	Número Radicado	Nombre Trámite	Radicado Respuesta	Fecha Fin Trámite	Subsecretaría Actual	Dirección Actual	Días Efectividad								
1	2022-09-01	1-2022-100177	Bogotá Solidaria	2-2022-134926	2022-09-19	Subsecretaría de Gestión Institucional	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	3 Días								
2	2022-09-01	1-2022-100178	Bogotá Solidaria	2-2022-134798	2022-09-19	Subsecretaría de Gestión Institucional	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	3 Días								
3	2022-09-01	1-2022-100179	Bogotá Solidaria	2-2022-133298	2022-09-15	Subsecretaría de Gestión Institucional	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	7 Días								
4	2022-09-01	1-2022-100180	Solicitud de información sobre norma urbanística y/o uso del suelo - M-FO-110	No requiere respuesta	2022-10-06	Subsecretaría de Gestión Institucional	Dirección de Servicio a la Ciudadanía									
5	2022-09-01	1-2022-100181	Solicitud de información sobre norma urbanística y/o uso del suelo - M-FO-110	2-2022-138548	2022-09-26	Subsecretaría de Gestión Institucional	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	-4 Días								
6	2022-09-01	1-2022-100182	Solicitud de información sobre norma urbanística y/o uso del suelo - M-FO-110	2-2022-137842	2022-09-23	Subsecretaría de Gestión Institucional	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	-1 Días								
7	2022-09-01	1-2022-100184	Solicitud de información sobre norma urbanística y/o uso del suelo - M-FO-110	2-2022-136393	2022-09-26	Subsecretaría de Gestión Institucional	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	-4 Días								
8	2022-09-01	1-2022-100185	Solicitud de información sobre norma urbanística y/o uso del suelo - M-FO-110	2-2022-137841	2022-09-23	Subsecretaría de Gestión Institucional	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	-1 Días								
9	2022-09-01	1-2022-100186	Solicitud de información sobre norma urbanística y/o uso del suelo - M-FO-110	2-2022-137840	2022-09-23	Subsecretaría de Gestión Institucional	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	-1 Días								
10	2022-09-01	1-2022-100187	Bogotá Solidaria	2-2022-130123	2022-09-12	Subsecretaría de Gestión Institucional	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	10 Días								
11	2022-09-01	1-2022-100188	Sistemas de Información del SISBEN	2-2022-130409	2022-09-13	Subsecretaría de Información	Dirección de Registros Sociales	9 Días								
12	2022-09-01	1-2022-100189	Estudios e informes	No requiere respuesta	2022-09-13	Subsecretaría de Planeación de la Inversión	Dirección Distrital de Programación y Seguimiento a la Inversión y Planes de Desarrollo									
13	2022-09-01	1-2022-100190	Encuestas SISBEN	2-2022-126075	2022-09-07	Subsecretaría de Información	Dirección de Registros Sociales	15 Días								
14	2022-09-01	1-2022-100191	Solicitudes o Peticiones Generales	No requiere respuesta	2022-09-01	Subsecretaría de Planeación Territorial	Subdirección de Economía Urbana y Rural y Regional									
15	2022-09-01	1-2022-100192	Solicitud de información sobre norma urbanística y/o uso del suelo - M-FO-110	2-2022-138554	2022-09-26	Subsecretaría de Gestión Institucional	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	-4 Días								
16	2022-09-01	1-2022-100193	Solicitud de información sobre norma urbanística y/o uso del suelo - M-FO-110	2-2022-182908	2022-12-13	Subsecretaría de Planeación Territorial	Dirección de Desarrollo del Suelo	-61 Días								
17	2022-09-01	1-2022-100194	Solicitudes o Peticiones Generales	No requiere respuesta	2022-09-16	Subsecretaría de Planeación Territorial	Subdirección de Mejoramiento Integral									
18	2022-09-01	1-2022-100195	Solicitudes o Peticiones Generales	2-2022-131285	2022-09-13	Subsecretaría de Planeación de la Inversión	Subsecretaría de Planeación de la Inversión	9 Días								
19	2022-09-01	1-2022-100196	Solicitudes o Peticiones Generales	2-2022-136573	2022-09-20	Subsecretaría de Gestión Institucional	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	2 Días								
20	2022-09-01	1-2022-100197	Solicitud de información sobre norma urbanística y/o uso del suelo - M-FO-110	2-2022-136282	2022-09-26	Subsecretaría de Gestión Institucional	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	-4 Días								
21	2022-09-01	1-2022-100198	Bogotá Solidaria	2-2022-134794	2022-09-19	Subsecretaría de Gestión Institucional	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	3 Días								
22	2022-09-01	1-2022-100199	Solicitud de información sobre norma urbanística y/o uso del suelo - M-FO-110	2-2022-139185	2022-09-27	Subsecretaría de Gestión Institucional	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	-5 Días								
23	2022-09-01	1-2022-100200	Solicitudes o Peticiones Generales	No requiere respuesta	2022-09-08	Subsecretaría de Planeación Territorial	Dirección de Estructuras y Sistemas Territoriales									
24	2022-09-01	1-2022-100201	Solicitud de certificación de riesgo para compra de vivienda - M-FO-062	2-2022-132664	2022-09-15	Subsecretaría de Gestión Institucional	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	7 Días								
25	2022-09-01	1-2022-100202	Solicitud de certificación de riesgo para compra de vivienda - M-FO-062	2-2022-132378	2022-09-14	Subsecretaría de Gestión Institucional	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	8 Días								
26	2022-09-01	1-2022-100203	Solicitud de información sobre norma urbanística y/o uso del suelo - M-FO-110	2-2022-189643	2022-12-22	Subsecretaría de Gestión Institucional	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	-79 Días								
27	2022-09-01	1-2022-100204	Encuestas SISBEN	2-2022-125717	2022-09-06	Subsecretaría de Información	Dirección de Registros Sociales	16 Días								
28	2022-09-01	1-2022-100205	Solicitud de información sobre norma urbanística y/o uso del suelo - M-FO-110	2-2022-137839	2022-09-23	Subsecretaría de Gestión Institucional	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	-1 Días								
29	2022-09-01	1-2022-100206	Solicitud de información sobre norma urbanística y/o uso del suelo - M-FO-110	2-2022-137945	2022-09-19	Subsecretaría de Gestión Institucional	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	-1 Días								
30	2022-09-01	1-2022-100207	Bogotá Solidaria	2-2022-137456	2022-09-22	Subsecretaría de Información	Dirección de Registros Sociales	6 Días								
31	2022-09-01	1-2022-100208	Solicitud de información sobre norma urbanística y/o uso del suelo - M-FO-110	No requiere respuesta	2022-10-11	Subsecretaría de Gestión Institucional	Dirección de Servicio a la Ciudadanía									
32	2022-09-01	1-2022-100209	Encuestas SISBEN	2-2022-126108	2022-09-07	Subsecretaría de Información	Dirección de Registros Sociales	15 Días								
33	2022-09-01	1-2022-100210	Faltos, sanciones, laudos y conciliaciones	No requiere respuesta	2022-09-07	Subsecretaría Jurídica	Dirección de Defensa Judicial									
34	2022-09-01	1-2022-100211	Bogotá Solidaria	2-2022-137914	2022-09-23	Subsecretaría de Gestión Institucional	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	-1 Días								
35	2022-09-01	1-2022-100212	Solicitud de información sobre norma urbanística y/o uso del suelo - M-FO-110	2-2022-145844	2022-10-10	Subsecretaría de Gestión Institucional	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	3 Días								
36	2022-09-01	1-2022-100213	Solicitud de información sobre norma urbanística y/o uso del suelo - M-FO-110	2-2022-138229	2022-09-25	Subsecretaría de Gestión Institucional	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	-3 Días								
37	2022-09-01	1-2022-100214	Solicitud de certificación de riesgo para compra de vivienda - M-FO-062	2-2022-132397	2022-09-14	Subsecretaría de Gestión Institucional	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	8 Días								
38	2022-09-01	1-2022-100215	Complementarios de flujos en curso	No requiere respuesta	2022-09-19	Subsecretaría de Planeación Territorial	Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos									
39	2022-09-01	1-2022-100216	Solicitud de información sobre norma urbanística y/o uso del suelo - M-FO-110	2-2022-189642	2022-12-22	Subsecretaría de Gestión Institucional	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	-79 Días								
40	2022-09-01	1-2022-100217	Certificado de estratificación	2-2022-125607	2022-09-06	Subsecretaría de Información	Dirección de Estratificación	16 Días								
41	2022-09-01	1-2022-100218	Encuestas SISBEN	2-2022-126111	2022-09-07	Subsecretaría de Información	Dirección de Registros Sociales	15 Días								
42	2022-09-01	1-2022-100219	Bogotá Solidaria	2-2022-134799	2022-09-19	Subsecretaría de Gestión Institucional	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	3 Días								
43	2022-09-01	1-2022-100220	Solicitudes o Peticiones de Conceptos	2-2022-135035	2022-09-19	Subsecretaría de Planeación Territorial	Dirección de Desarrollo del Suelo	24 Días								
44	2022-09-01	1-2022-100221	Encuestas SISBEN	2-2022-126116	2022-09-07	Subsecretaría de Información	Dirección de Registros Sociales	15 Días								
45	2022-09-01	1-2022-100222	Participación en plusvalía	2-2022-144838	2022-10-07	Subsecretaría de Planeación Territorial	Subdirección de Economía Urbana y Rural y Regional	-15 Días								
46	2022-09-01	1-2022-100223	Bogotá Solidaria	2-2022-134785	2022-09-19	Subsecretaría de Gestión Institucional	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	3 Días								
47	2022-09-01	1-2022-100224	Faltos, sanciones, laudos y conciliaciones	No requiere respuesta	2022-09-02	Subsecretaría Jurídica	Dirección de Defensa Judicial									

Fuente: Informe descargado de la Página WEB Secretaría Distrital de Planeación

Dado que esta publicación hace referencia al cumplimiento de la norma²², la Oficina de Control Interno requiere a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para que indique los motivos por los cuales se suspendió esta publicación.

²² Circular externa 01 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno

²³ Alcaldía Mayor de Bogotá, Decreto Distrital 371 de 2010

Dirección de Servicio a la Ciudadanía para que se revise el nombre de estos documentos y se estandarice su denominación y evitar confusiones a la ciudadanía que los consulta.

Imagen 14: Apartes informes relativos a PQRSD en Bogotá Te Escucha



Fuente: Página WEB Secretaría Distrital de Planeación

Imagen 15: Captura de pantalla Informes Informes de Gestión



Fuente: Página WEB Secretaría Distrital de Planeación

Se observa la publicación del “Informe-Satisfacción-Citas-Virtuales-II-Sem_2023” que acorde a su contenido obedece al cumplimiento de un procedimiento interno de la Secretaría Distrital de Planeación²⁴ relativos a la medición de la satisfacción de los Grupos de Interés y los Grupos de Valor, observándose que a la fecha de emisión del presente documento no se encuentra publicado el informe correspondiente al semestre I del año 2024.

- **Informe Veeduría Distrital:**

Elaborado con base en el Informe Estadístico Mensual de Solicitudes Presentadas ante la SDP

Link: <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co:82/#>

Imagen 16: Captura de pantalla página Veeduría Distrital para cargue del informe estadístico mensual

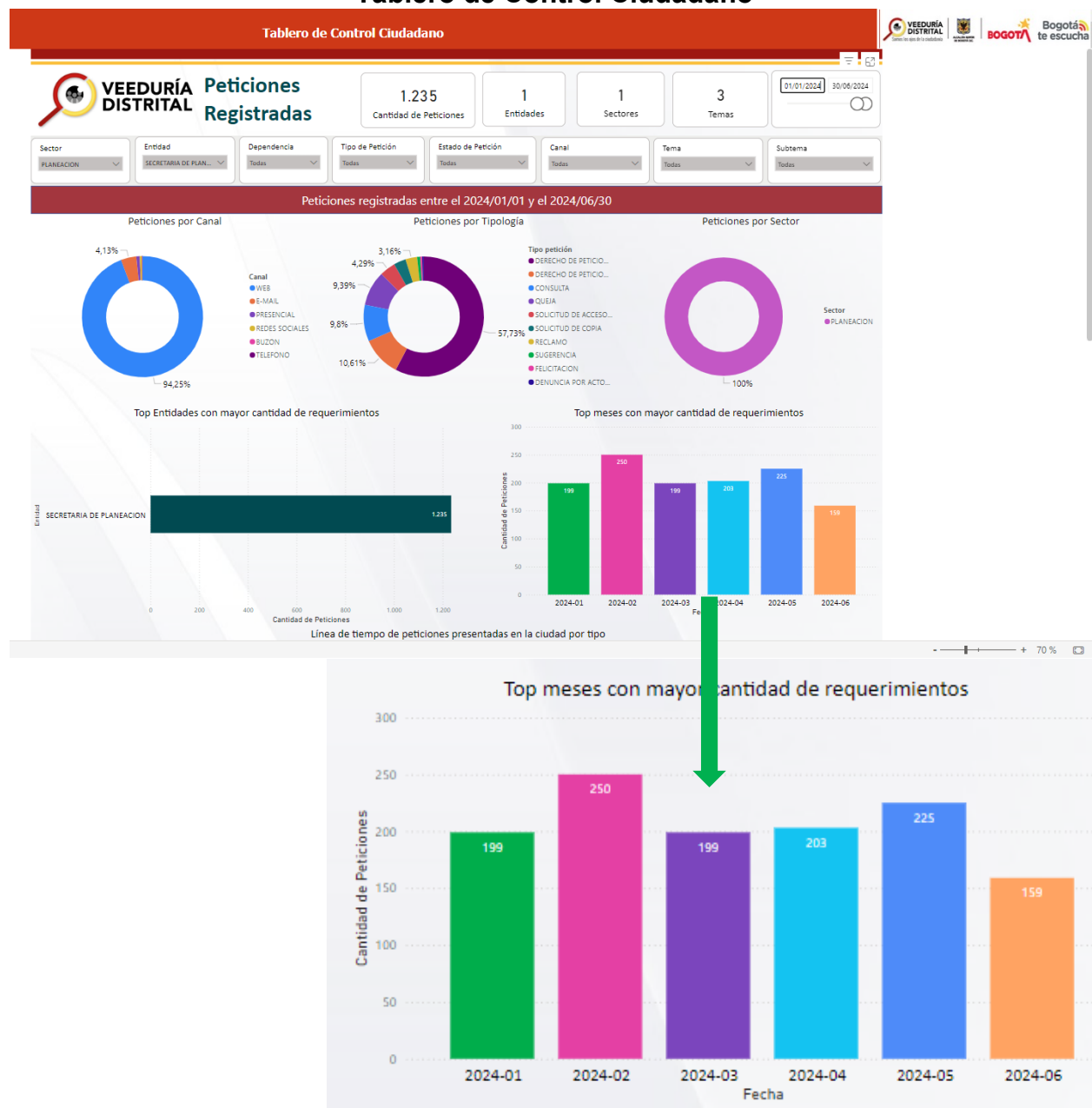


Fuente: Página WEB Veeduría Distrital

²⁴ Secretaría Distrital de Planeación, Sistema de Gestión, Guía E-IN-014 -Guía Para Medir la satisfacción de los Usuarios y partes interesadas de la SDP

Al consultarse el micrositio de la Red Distrital de Quejas de la Veeduría Distrital (<http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co:82/>), en lo que respecta a la información de gestión de la Secretaría Distrital de Planeación, se observan los siguientes datos del “Tablero de Control Ciudadano”:

Imagen 17: Captura de pantalla página Veeduría Distrital “Tablero de Control Ciudadano”



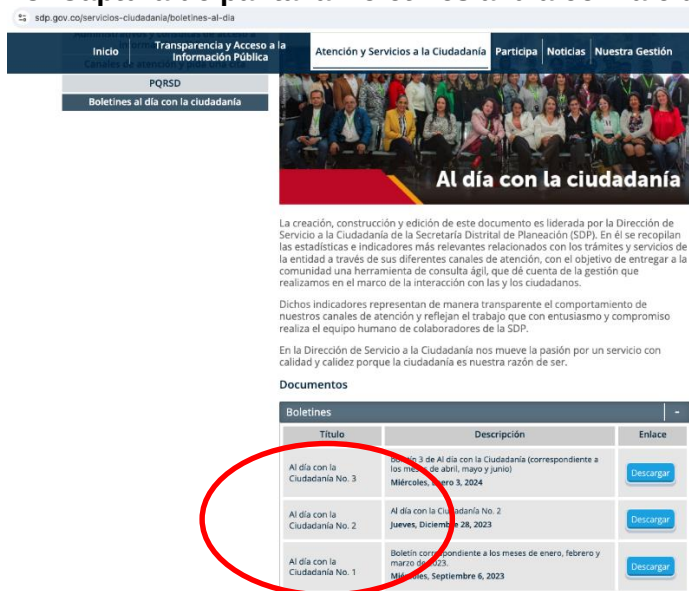
Fuente: Página WEB Veeduría Distrital

Se observa que, las cifras consignadas en este micrositio atendiendo el cumplimiento a “(...) *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, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad (...)*”²⁵, son las mismas que emite la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en el “Informe gestión de peticiones entidades distritales” de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, y que, tal y como se ha observado en los seguimientos al tema, no tienen coincidencia alguna con la realidad de las cifras obtenidas del “Reporte gestión de peticiones” de Bogotá Te Escucha, y tampoco con los registros de radicados Bogotá Te Escucha en el aplicativo SIPA.

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno requiere a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para que suministre la base de datos de la cual se extrae y registra la información con destino a la Veeduría Distrital y a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para realizar los análisis correspondientes.

De otro lado, producto de los seguimientos adelantados con anterioridad, se ha identificado la publicación de un boletín denominado “Al día con la ciudadanía” (link: <https://www.sdp.gov.co/servicios-ciudadania/boletines-al-dia>), del cual se observa la emisión de 3 ediciones, siendo la última en el mes de enero de 2023, luego de lo cual, no se observan publicaciones relativas a las gestiones del año 2024.

Imagen 18: Captura de pantalla Boletines al día con la ciudadanía



La creación, construcción y edición de este documento es liderada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Planeación (SDP). En él se recopilan las estadísticas e indicadores más relevantes relacionados con los trámites y servicios de la entidad a través de sus diferentes canales de atención, con el objetivo de entregar a la comunidad una herramienta de consulta ágil, que dé cuenta de la gestión que realizamos en el marco de la interacción con las y los ciudadanos.

Dichos indicadores representan de manera transparente el comportamiento de nuestros canales de atención y reflejan el trabajo que con entusiasmo y compromiso realiza el equipo humano de colaboradores de la SDP.

En la Dirección de Servicio a la Ciudadanía nos mueve la pasión por un servicio con calidad y calidez porque la ciudadanía es nuestra razón de ser.

Documentos

Título	Descripción	Enlace
Al día con la Ciudadanía No. 3	Boletín No. 3 de Al día con la Ciudadanía (correspondiente a los meses de abril, mayo y junio) Miércoles, 10 de mayo 3, 2024	Descargar
Al día con la Ciudadanía No. 2	Al día con la Ciudadanía No. 2 Jueves, Diciembre 28, 2023	Descargar
Al día con la Ciudadanía No. 1	Boletín correspondiente a los meses de enero, febrero y marzo de 2023 Miércoles, Septiembre 6, 2023	Descargar

Fuente: Página WEB Secretaría Distrital de Planeación

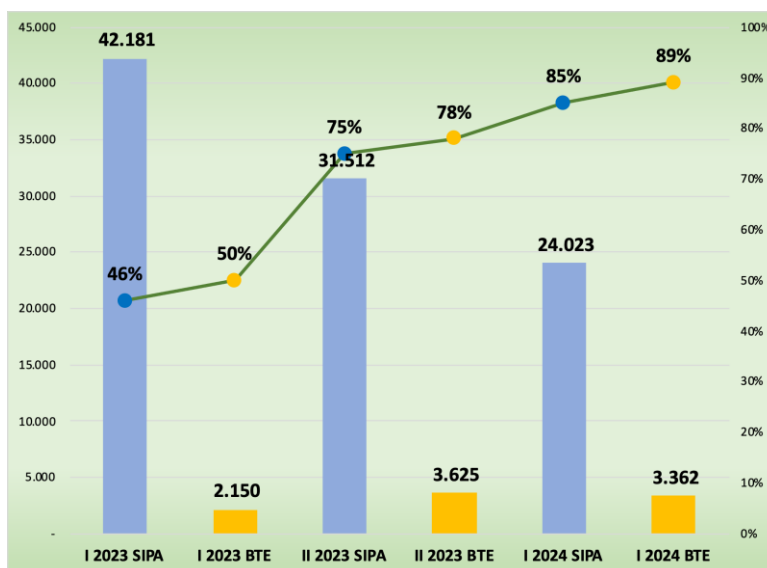
²⁵ Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Veeduría Distrital. Circular conjunta 006 de 2017

Para este caso, la Oficina de Control Interno requiere a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para indicar si no se va a continuar con esta publicación y los motivos.

5. FORTALEZAS:

Los resultados de los datos obtenidos desde el SIPA dispuestos para el desarrollo de los seguimientos adelantados en la materia por la Oficina de Control Interno, muestran mejora de la porción de PQRSD atendidas en oportunidad en la Secretaría Distrital de Planeación:

Gráfica 13. Tendencia de nivel de cumplimiento de la norma en tiempos de respuesta PQRSD gestionadas por el SIPA 2023-2024



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

Igualmente se considera como fortaleza la reducción de la proporción de radicados gestionados como “No requiere respuesta” mostrada en la gráfica 2 del presente informe y que refleja mejora por parte del personal responsable de dinamizar el proceso de atención de PQRSD en los criterios aplicados a las gestiones.

Por supuesto, las tendencias en magnitudes de radicados considerados como PQRSD en el SIPA presentan una tendencia decreciente, tendencia que puede estar impactada por el efecto de la circular 05 del 5 de septiembre de 2023 (traslado de trámites a curadurías urbanas), sin restarle valor por supuesto a las múltiples actividades de capacitación y asistencia técnica dadas en la entidad por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía respecto al tema, sobre lo cual, la Oficina de Control Interno insiste en que no sean producto de acciones de mejora, sino que hagan parte de la gestión funcional de esta Dirección.

6. PANORAMA DE RIESGOS:

Tal y como se ha hecho mención dentro del contenido del presente documento, el no cumplimiento de la norma expone a la entidad a la materialización de riesgos causados bien sea desde el contexto de la ciudadanía o desde el contexto de los entes de control.

Dentro del primero de ellos, podría materializarse la de generación de daño antijurídico por tutelas interpuestas por la ciudadanía ante falencias en la atención de una PQRSD, bien sea a los tiempos de respuesta (por la porción de radicados sin atención en los tiempos de la norma: 15% en el SIPA y 11% en Bogotá Te Escucha) o, bien sea ante la emisión de respuestas sin atributos de calidad (por lo expuesto en hallazgos de la Secretaría General²⁶ con planes de mejora vigentes²⁷).

Desde la perspectiva de los entes de control, cualquiera de las dos situaciones de riesgo relativas a la atención a la ciudadanía puede generar efectos sancionatorios, además de los reputacionales.

Ahora bien, revisados los mapas de riesgo vigentes en la entidad, no se tiene observancia de la formulación de riesgos asociados a las dos situaciones anteriores, por lo que la Oficina de Control Interno insta a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para adelantar la actualización de información de los riesgos asociados a su proceso y más relevante aún, los controles que se deben aplicar para mitigar su materialización.

Adicionalmente, es importante tener presente que, la información de PQRSD es una “(...) *fuentes para establecer una base histórica de eventos* (...)” para la gestión de los riesgos institucionales²⁸, es decir, no sólo se tienen los factores de riesgos relacionados con la atención de peticiones ciudadanas, sino que, adicionalmente es insumo relevante para la gestión global de los riesgos en la entidad, por lo que la información debería estar disponible al interior de la entidad.

7. PANORAMA DE CONTRATACIÓN:

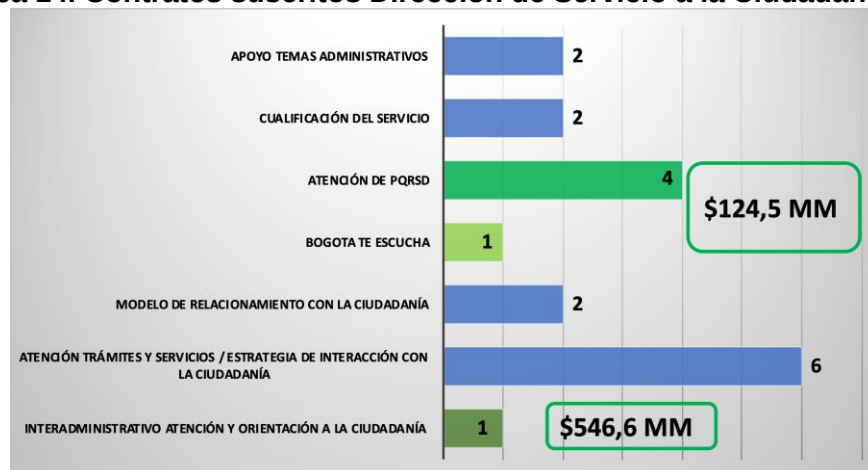
Para el segmento de tiempo entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2024, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía suscribió un total de 18 contratos por valor total de \$1.028,8 millones, dentro de los cuales 18 son contratos de prestación de servicios profesionales y 1 es un contrato interadministrativo (el cual cuenta con una adición), distribuidos según sus objetos contractuales por grandes temas como sigue:

²⁶ Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, Dirección Distrital de Calidad del Servicio, 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 marzo de 2024.

²⁷ Secretaría Distrital de Planeación – Sistema de Gestión - Situación de mejora 2225

²⁸ Departamento Administrativo de la Función Pública, Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas V6

Gráfica 14. Contratos suscritos Dirección de Servicio a la Ciudadanía 2024



Fuente: Bases de Datos de Contratación - SDP

Se observa acorde a los anteriores datos que, de los recursos apropiados por contratación por parte de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía durante el primer semestre del año 2024, se destina un 65% para la atención directa de PQRS de la ciudadanía, con mayor peso en el contrato interadministrativo el cual representa el 53% de la contratación total.

De lo anterior, la Oficina de Control Interno estima revisar a fondo de qué forma están aportando al mejoramiento de atención de PQRS y la Atención trámites y servicios / estrategia de interacción con la ciudadanía, toda vez que sigue siendo un tema de manifestaciones que tienen nuestros ciudadanos y partes interesadas de manera permanente y la operatividad del sistema aún presenta debilidades en los datos y precisiones de clasificación de los mismos en la Secretaría Distrital de Planeación.

Ahora bien, validados los registros de contratación de la Secretaría Distrital de Planeación para el segundo semestre del año 2023 y el primer semestre del año 2024, no se tiene observancia de contrato alguno relativo a la funcionalidad del ChatBot “Veci” tal y como lo reafirma la Dirección de Servicio a la Ciudadanía en respuesta al anuncio del seguimiento²⁹: *“Durante el primer semestre de 2024 no fue puesto en funcionamiento ningún chatbot. El contrato para el desarrollo del chatbot de la SDP “Veci”, supervisado por la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y posteriormente por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía fue ejecutado en su totalidad en 2023”*. Es de anotarse que, la destinación de recursos para el ChatBot en periodos anteriores y la desaparición del mismo, podría configurar un riesgo fiscal por detrimento patrimonial.

6. Situaciones susceptibles de mejora / oportunidades (observaciones)			
N°	Descripción de situación susceptible de mejora / oportunidades (observación)	Numeral del inf. Cap. 4	Responsable
1.	n/a		
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.			

²⁹ Secretaría Distrital de Planeación – Radicados SIPA 3-2024-25912 de julio 25 de 2024 y 3-2024-26120 de julio 26 de 2024.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	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		

7. Situaciones críticas			
Nº.	n.a.	Reincidente (si/no)	
Descripción de la situación crítica			
Criterio Incumplido (Estándar/norma/reglamento)			
Numeral del informe (capítulo 4)			
Responsable			
Posible efecto			
Palabra(s) clave(s) para identificar en SIPA (Máx 5)			
➤ 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

Implementar un mecanismo para realizar las acciones de capacitación, socialización, transferencia de conocimiento y fortalecimiento de capacidades como actividades permanentes dada la rotación del personal.

Verificar, revisar los reportes de los radicados SIPA con que cuenta la entidad al cambio de año entre el 2023 y el 2024, así como las actas de control de cambios y demás documentos que soporten los controles para el buen funcionamiento.

Fortalecer la diferenciación del término “Trámite” que en BTE obedece a lo definido por función pública y en el SIPA obedece a la denominación dada a las gestiones propias de la SDP (misionales o transversales), en especial para el personal que gestiona radicados y PQRSD.

Establecer lineamientos para que el asunto inicialmente registrado en una petición no sea modificado e informar al personal que realiza la gestión de PQRSD en BTE y en el SIPA de la importancia y sus posibles consecuencias.

Verificar el uso de términos que no se acogen a la realidad entre los radicados SIPA y las PQRSD e Implementar el repositorio de preguntas frecuentes.

Unificar la denominación de los informes mensuales de PQRSD de Bogotá Te Escucha publicados en la sección PQRS de la página WEB, con el fin de evitar interpretaciones equivocadas de los resultados presentados.

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



Denis Parra Suárez
Jefe Oficina de Control Interno