



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 segundo semestre del año 2024.

Área(s) Auditada(s) - Responsable(s)

Dirección de Servicio a la Ciudadanía

1. Objetivo

Realizar seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, atención a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Planeación en los temas dispuestos en el alcance del mismo, a fin de verificar que se encuentre acorde a las disposiciones normativas.

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 ante la Secretaría Distrital de Planeación, por los diferentes canales de atención, para el periodo de tiempo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2024. Se incluye la validación de la operatividad para la recepción y gestión de las peticiones, con enfoque basado en riesgos.

3. Criterios

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

disponer de los recursos necesarios para integrar los sistemas de gestión documental de las entidades con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

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

4. Resultados del informe

4.1 CONTEXTO GENERAL:

Tal y como se ha documentado en informes de seguimiento anteriores, 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 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.

En el presente informe se analizará el cumplimiento a tiempos de respuesta a PQRSD por cada una de estas plataformas de manera independiente, validando igualmente lo relativo a los canales de recepción presencial y por redes sociales.

4.2 FUENTES DE INFORMACIÓN:

Para el segmento de tiempo objeto del presente seguimiento, es decir, entre el 01 de julio y el 31 de diciembre del año 2024, en respuesta a la comunicación de anuncio para el mismo emitida por la Oficina de Control Interno², la Dirección de Servicio a la Ciudadanía mediante radicado interno³ suministró los insumos solicitados.

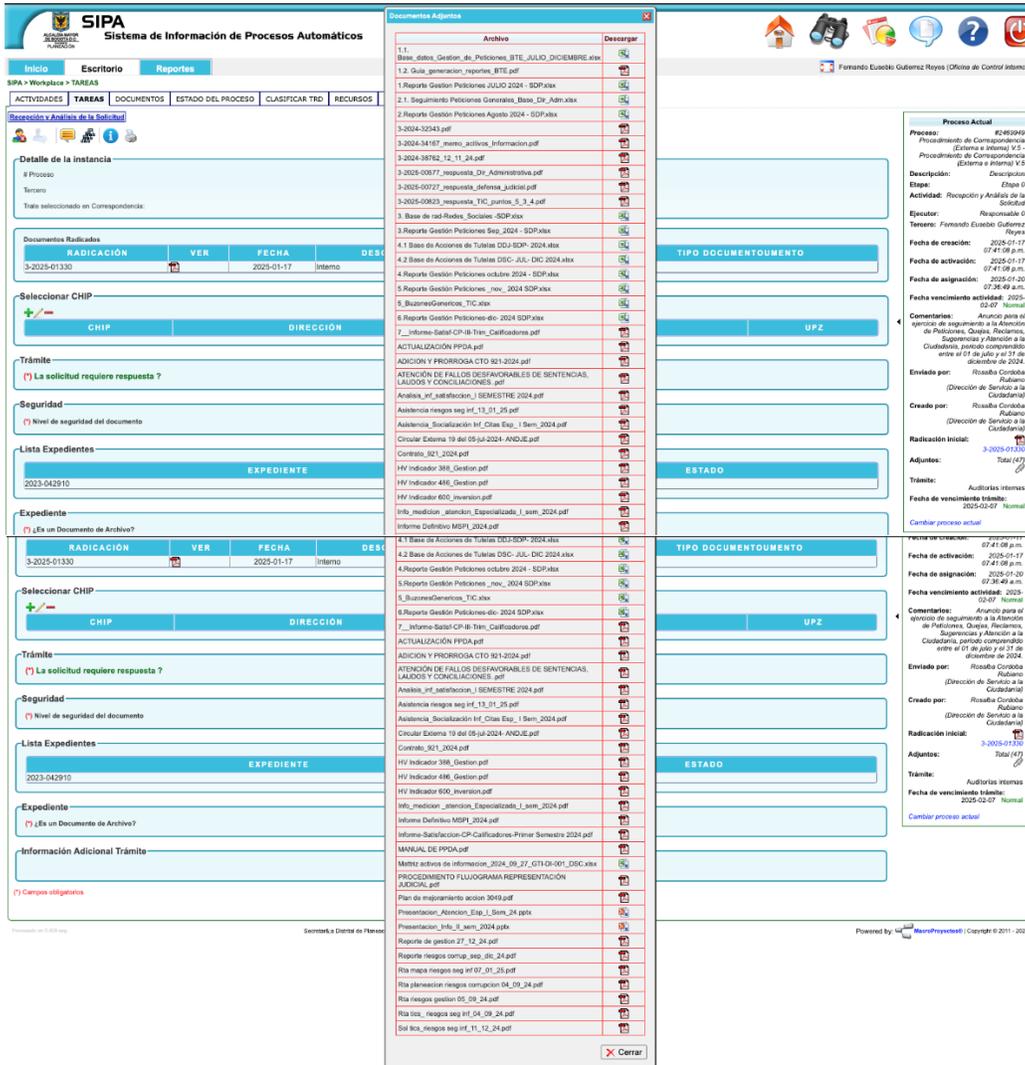
Estos insumos suministrados por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía fueron adjuntos a la comunicación de respuesta, así como en un drive dispuesto para este fin por la Oficina de Control Interno, tomándose para el presente seguimiento los adjuntos a la comunicación SIPA de respuesta.

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

² Secretaría Distrital de Planeación – Radicado SIPA 3-2025-00149 de enero 7 de 2025.

³ Secretaría Distrital de Planeación – Radicado SIPA 3-2025-01330 de enero 17 de 2025 (Insumo faltante: radicados del SIPA que fueron objeto de reclasificación y su justificación).

Imagen 1 – Insumos suministrados como adjunto a comunicación de respuesta de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía al anuncio del seguimiento



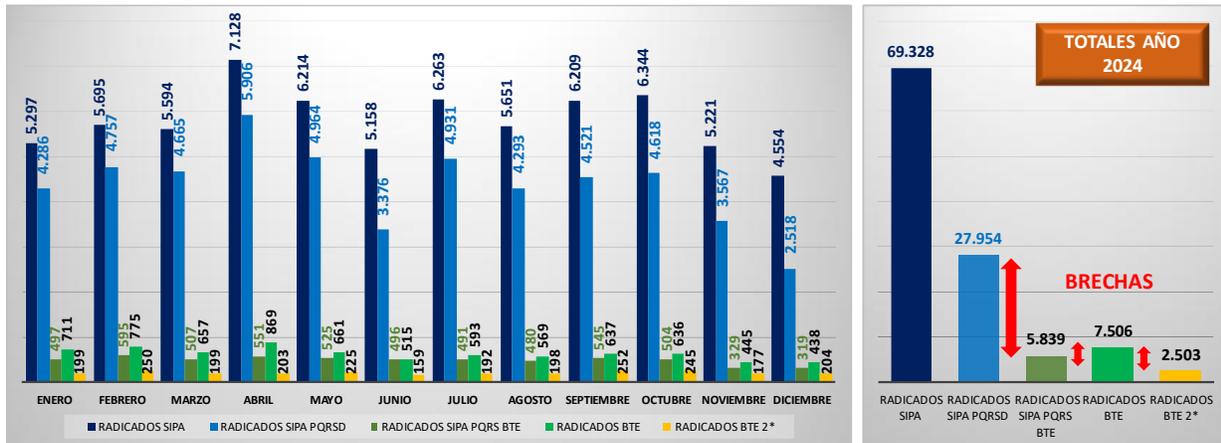
Fuente: Captura de pantalla aplicativo SIPA – Radicado 3-2025-01330 de enero 17 de 2025

Dentro de estos insumos se encuentran 2 bases de datos en Excel con información de los volúmenes de radicados gestionados por el SIPA y los volúmenes de radicados gestionados por Bogotá Te Escucha⁴, a las cuales, complementadas con los datos tomados desde el reporte SIPA “Solicitudes y PQRS”, arroja los siguientes resultados de tendencias para el año 2024 (sumado a la información correspondiente al primer semestre del año 2024⁵):

⁴ Secretaría Distrital de Planeación – Radicado SIPA 3-2025-01330 de enero 17 de 2025 – Archivos “Seguimiento Peticiones Generales_Base_Dir_Adm”.xlsx y “Base de datos -Gestion_de_Peticiones_BTE_JULIO_DICIEMBRE”.xlsx

⁵ Secretaría Distrital de Planeación – “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”

Gráfica 1. Tendencia radicados SIPA vigencia 2024



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

Se mantienen las brechas entre las magnitudes de radicados relacionados con Bogotá Te Escucha - BTE, específicamente entre:

- Los radicados SIPA que refieren radicados BTE (5.839);
- Los radicados BTE del “Reporte gestión de peticiones” tomado desde el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (7.506); y
- Las magnitudes de radicados publicadas en los informes emitidos por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General del Distrito (2.503 radicados, datos que se reportan a la Veeduría Distrital según la afirmación dada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía⁶).

Si bien la Dirección de Servicio a la Ciudadanía ha adelantado acciones y directrices de operación institucional para homogenizar los datos entre el SIPA y BTE, resulta de relevancia que se continúe con este tipo de acciones entre tanto se logra la interoperabilidad de los sistemas de correspondencia de las entidades con Bogotá Te Escucha⁷.

4.2.1 Base de datos SIPA:

La fuente de análisis corresponde a una Base de datos en archivo Excel⁸ que contiene un total de 34.242 registros únicos, siendo el primer registro el correspondiente al Radicado 1-2024-35052 – Proceso 2382399 – de fecha 2024-07-01 y el último registro el Radicado 1-2024-69297 – Proceso 2464816 3 – de fecha 2024-12-31, iniciando a partir del último radicado de la base de datos suministrada en el seguimiento para el primer semestre del año 2024, con ausencia de 4

⁶ Secretaría Distrital de Planeación – Radicado SIPA 3-2025-01330 de enero 17 de 2025

⁷ Consejo Distrital de Política Económica y Social del Distrito Capital, Conpes Distrital 03 de 2019 “Política Pública Distrital de servicio a la ciudadanía”, Indicador de producto al que contribuye en el Plan de Acción 3.1.4.

⁸ SDP – Archivo “2.1. Seguimiento Peticiones Generales_Base_Dir_Adm”.xlsx suministrado por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía tomada del reporte SIPA “Seguimiento Peticiones Generales” para el periodo entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2024 y generado el 13 de enero de 2025.

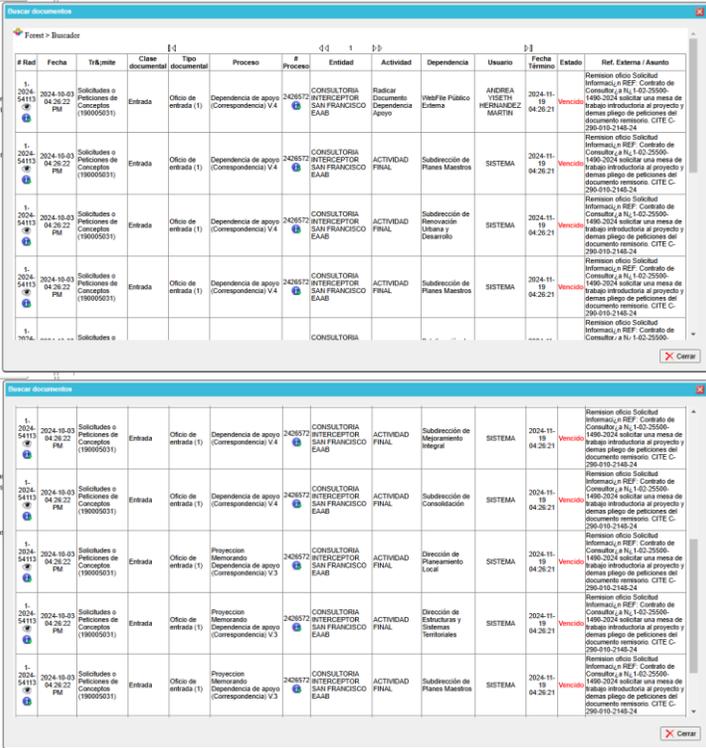


S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO

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

consecutivos de radicados (1-2024-54113, 1-2024-58772, 1-2024-58773 y 1-2024-58774) y con 26 radicados sin información en el campo “Asunto”.

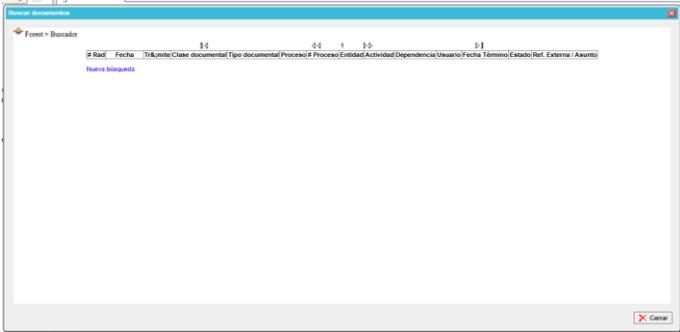
Imagen 2: Radicado 1-2024-54113 inexistente en insumos tomados del SIPA y vencido



# Radic	Fecha	Tiempo	Clase documental	Tipo documental	Proceso	# Proceso	Entidad	Actividad	Dependencia	Usuario	Fecha Término	Estado	Ref. Externa / Asunto
1-2024-54113	2024-10-04 04:26:22	FM	Solicitudes o Peticiones de Conceptos (190005031)	Entrada	Oficio de entrada (1)	Dependencia de apoyo (Correspondencia) V4	CONSULTORIA INTERCEPTOR SAN FRANCISCO EAAB	Radicar Documento Dependencia Apoyo	Vista/Fin Publica Sistema	ANDREA YESETH HERNANDEZ MARTIN	2024-11-19 04:26:21	Vencido	Remision oficina Solicitudes Informacion REF. Contrato de Consultor a N. 1-02-25500-1480-2024 solicitar una mesa de trabajo introductoria al proyecto y demas pliego de peticiones del documento memoria. CITE C-290-010-2148-24
1-2024-54113	2024-10-04 04:26:22	FM	Solicitudes o Peticiones de Conceptos (190005031)	Entrada	Oficio de entrada (1)	Dependencia de apoyo (Correspondencia) V4	CONSULTORIA INTERCEPTOR SAN FRANCISCO EAAB	ACTIVIDAD FINAL	Subdirección de Planes Maestros	SISTEMA	2024-11-19 04:26:21	Vencido	Remision oficina Solicitudes Informacion REF. Contrato de Consultor a N. 1-02-25500-1480-2024 solicitar una mesa de trabajo introductoria al proyecto y demas pliego de peticiones del documento memoria. CITE C-290-010-2148-24
1-2024-54113	2024-10-04 04:26:22	FM	Solicitudes o Peticiones de Conceptos (190005031)	Entrada	Oficio de entrada (1)	Dependencia de apoyo (Correspondencia) V4	CONSULTORIA INTERCEPTOR SAN FRANCISCO EAAB	ACTIVIDAD FINAL	Subdirección de Remediación Urbana y Desarrollo	SISTEMA	2024-11-19 04:26:21	Vencido	Remision oficina Solicitudes Informacion REF. Contrato de Consultor a N. 1-02-25500-1480-2024 solicitar una mesa de trabajo introductoria al proyecto y demas pliego de peticiones del documento memoria. CITE C-290-010-2148-24
1-2024-54113	2024-10-04 04:26:22	FM	Solicitudes o Peticiones de Conceptos (190005031)	Entrada	Oficio de entrada (1)	Dependencia de apoyo (Correspondencia) V4	CONSULTORIA INTERCEPTOR SAN FRANCISCO EAAB	ACTIVIDAD FINAL	Subdirección de Planes Maestros	SISTEMA	2024-11-19 04:26:21	Vencido	Remision oficina Solicitudes Informacion REF. Contrato de Consultor a N. 1-02-25500-1480-2024 solicitar una mesa de trabajo introductoria al proyecto y demas pliego de peticiones del documento memoria. CITE C-290-010-2148-24

Fuente: Consulta de radicados aplicativo SIPA

Imagen 3: Radicados 1-2024-54113, 1-2024-58772, 1-2024-58773 y 1-2024-58774 inexistentes en insumos tomados del SIPA y sin información



# Radic	Fecha	Tiempo	Clase documental	Tipo documental	Proceso	# Proceso	Entidad	Actividad	Dependencia	Usuario	Fecha Término	Estado	Ref. Externa / Asunto
Nueva búsqueda													

Fuente: Consulta de radicados aplicativo SIPA

En consideración de lo anterior, la Oficina de Control Interno insiste en la importancia que tiene la calidad de los datos procesados en las herramientas ofimáticas (en especial el SIPA), para garantizar que el resultado de estos ejercicios de seguimiento (internos o externos) sean precisos, sustentables y ajustados a la realidad de los datos.



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

En revisión de los volúmenes de radicados recibidos por la plataforma SIPA desagregados por dependencia, se observan los siguientes resultados consolidados para el año 2024:

Tabla 1. Volumen de radicados SIPA por dependencia año 2024

DEPENDENCIA	SEM - I	SEM - II	TOTAL AÑO	PROM MES	PROM DIA
CDI CORRESPONDENCIA	6.121	3.800	9.921	827	34,45
DESPACHO SECRETARÍA	2.373	2.608	4.981	415	17,30
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	924	897	1.821	152	6,32
DIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y CONCEPTOS JURÍDICOS	67	57	124	10	0,43
DIRECCIÓN DE CARTOGRAFÍA	362	469	831	69	2,89
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	359	282	641	53	2,23
DIRECCIÓN DE DEFENSA JUDICIAL	1.956	2.600	4.556	380	15,82
DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEL SUELO	110	210	320	27	1,11
DIRECCIÓN DE DIVERSIDAD SEXUAL, POBLACIONES Y GÉNEROS	145	122	267	22	0,93
DIRECCIÓN DE ESTRATIFICACIÓN	338	567	905	75	3,14
DIRECCIÓN DE ESTRUCTURAS Y SISTEMAS TERRITORIALES	113	123	236	20	0,82
DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS DISTRITALES	35	22	57	5	0,20
DIRECCIÓN DE FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS	86	140	226	19	0,78
DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICAS	69	40	109	9	0,38
DIRECCIÓN DE INVERSIONES ESTRATÉGICAS	95	277	372	31	1,29
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO	12	13	25	2	0,09
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL	201	17	218	18	0,76
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	12	27	39	3	0,14
DIRECCIÓN DE PLANEAMIENTO LOCAL	1.192	1.198	2.390	199	8,30
DIRECCIÓN PROGRAMACIÓN, SEGUIMIENTO A INVERSIÓN Y PLANES DE DESARROLLO LOCALES	50	90	140	12	0,49
DIRECCIÓN DE REGISTROS SOCIALES	7.287	8.939	16.226	1.352	56,34
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	4.586	3.833	8.419	702	29,23
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	728	679	1.407	117	4,89
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	29	35	64	5	0,22
DIRECCIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS URBANÍSTICOS	685	487	1.172	98	4,07
DIRECCIÓN DISTRITAL PROGRAMACIÓN, SEGUIMIENTO A LA INVERSIÓN Y PLAN DE DESARROLLO	250	177	427	36	1,48
DIRECCIÓN FINANCIERA	22	21	43	4	0,15
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	5	2	7	1	0,02
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	51	46	97	8	0,34
OFICINA DE CONTROL INTERNO	23	9	32	3	0,11
OFICINA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	10	27	37	3	0,13
OFICINA DE LABORATORIO DE CIUDAD	3	4	7	1	0,02
OFICINA DE PARTICIPACIÓN Y DIÁLOGO DE CIUDAD	1.357	93	1.450	121	5,03
SUBDIRECCIÓN DE CONSOLIDACIÓN	167	205	372	31	1,29
SUBDIRECCIÓN DE ECO URBANISMO Y CONSTRUCCIÓN SOSTENIBLE	244	347	591	49	2,05
SUBDIRECCIÓN DE ECONOMÍA URBANA, RURAL Y REGIONAL	1.210	2.040	3.250	271	11,28
SUBDIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO INTEGRAL	434	410	844	70	2,93
SUBDIRECCIÓN DE PLANEAMIENTO LOCAL DEL CENTRO AMPLIADO	88	127	215	18	0,75
SUBDIRECCIÓN DE PLANEAMIENTO LOCAL DEL NOROCCIDENTE	76	83	159	13	0,55
SUBDIRECCIÓN DE PLANEAMIENTO LOCAL DEL NORTE	57	66	123	10	0,43
SUBDIRECCIÓN DE PLANEAMIENTO LOCAL DEL OCCIDENTE	80	66	146	12	0,51
SUBDIRECCIÓN DE PLANEAMIENTO LOCAL DEL SUR OCCIDENTE	63	89	152	13	0,53
SUBDIRECCIÓN DE PLANEAMIENTO LOCAL DEL SUR ORIENTE	111	121	232	19	0,81
SUBDIRECCIÓN DE PLANEAMIENTO RURAL SOSTENIBLE	231	308	539	45	1,87
SUBDIRECCIÓN DE PLANES MAESTROS	535	645	1.180	98	4,10
SUBDIRECCIÓN DE RENOVACIÓN URBANA Y DESARROLLO	435	462	897	75	3,11
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	63	55	118	10	0,41
SUBSECRETARÍA DE INFORMACIÓN	869	82	951	79	3,30
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN DE LA INVERSIÓN	210	519	729	61	2,53
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN TERRITORIAL	406	429	835	70	2,90
SUBSECRETARÍA DE POLÍTICAS PÚBLICAS Y PLANEACIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA	69	130	199	17	0,69
SUBSECRETARÍA JURÍDICA	82	147	229	19	0,80
TOTAL	35.086	34.242	69.328		

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



Acorde a los anteriores resultados se observa que, la mayor proporción de radicados en el SIPA son gestionados por la Dirección de Registros Sociales (16.226 radicados año, promedio de 1.352 radicados mes y 56,4 radicados día hábil promedio), seguido de lo gestionado por la Dirección Administrativa en el CDI Correspondencia (9.921 radicados año, promedio de 827 radicados mes y 34,5 radicados día hábil promedio) y finalmente con los gestionados por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía (8.419 radicados año, promedio de 702 radicados mes y 29,23 radicados día hábil promedio).

De manera consolidada se observa que, el 50% de las dependencias de la Secretaría Distrital de Planeación que adelantan gestiones por la plataforma SIPA, atienden una proporción inferior a 1 radicado por día hábil.

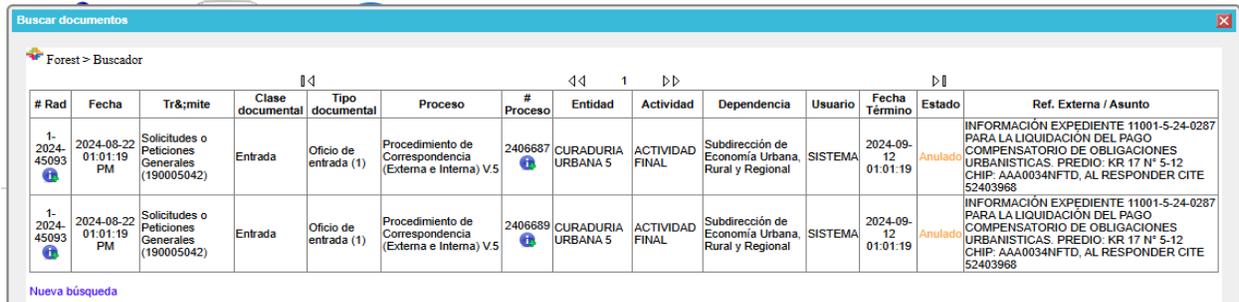
Ahora bien, con la finalidad de considerar las novedades aplicadas a los radicados SIPA en el lapso de tiempo entre la fecha de generación del reporte para conformar el archivo insumo suministrado por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía⁹ y la fecha de validación de datos del presente seguimiento (en especial los radicados ingresados a finales del mes de diciembre de 2024), la Oficina de Control Interno realizó generación del reporte SIPA “Seguimiento de correspondencia” con corte al 4 de febrero de 2025, identificando que, se mantienen inmodificados los datos de los campos “Número radicado” (volúmenes y consecutivos entre julio 1 y diciembre 31 de 2024), “Fecha radicación”, “Asunto”, y “Tercero”, procediéndose a incorporar en el archivo insumo, los campos “Nombre trámite”, “Días término”, “Última actividad”, “Radicado respuesta”, “Fecha radicado respuesta” y “Estado actual”. Adicionalmente se incorpora un campo de validación en el cual se registra si en el asunto del radicado se hace referencia a si se trata de una petición gestionada por Bogotá Te Escucha.

Resultado de la anterior acción se obtiene como resultado entre otros datos, las siguientes novedades cursadas entre el 13 de enero y el 4 de febrero de 2025 sobre los 34.242 registros únicos objeto de análisis:

- 686 radicados pasaron a estado “Finalizado” (se encontraban 30 en estado “Vencido” y 656 en estado “Normal”).
- 3 radicados que se encontraban en estado “Normal” pasaron a estado “Suspendida”.
- 25 radicados que se encontraban en estado “Normal” Pasaron a estado “Vencido” (2 de ellos con radicado de respuesta).
- Aparece el radicado 1-2024-45093 como anulado, pero con radicado de respuesta, radicado que corresponde a una “liquidación de obligaciones urbanísticas” (imagen siguiente)

⁹ SDP – Archivo “2.1. Seguimiento Peticiones Generales_Base_Dir_Adm”.xlsx suministrado por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía generado el 13 de enero de 2025

Imagen 4: Captura de pantalla radicado SIPA 1-2024-45093 anulado

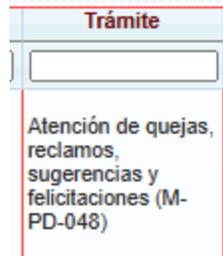


# Rad	Fecha	Trámite	Clase documental	Tipo documental	Proceso	# Proceso	Entidad	Actividad	Dependencia	Usuario	Fecha Término	Estado	Ref. Externa / Asunto
1-2024-45093	2024-08-22 01:01:19 PM	Solicitudes o Peticiones Generales (190005042)	Entrada	Oficio de entrada (1)	Procedimiento de Correspondencia (Externa e Interna) V.5	2406687	CURADURIA URBANA 5	ACTIVIDAD FINAL	Subdirección de Economía Urbana, Rural y Regional	SISTEMA	2024-09-12 01:01:19	Anulado	INFORMACIÓN EXPEDIENTE 11001-5-24-0287 PARA LA LIQUIDACIÓN DEL PAGO COMPENSATORIO DE OBLIGACIONES URBANÍSTICAS. PREDIO: KR 17 N° 5-12 CHIP: AAA0034NFTD, AL RESPONDER CITE 52403968
1-2024-45093	2024-08-22 01:01:19 PM	Solicitudes o Peticiones Generales (190005042)	Entrada	Oficio de entrada (1)	Procedimiento de Correspondencia (Externa e Interna) V.5	2406689	CURADURIA URBANA 5	ACTIVIDAD FINAL	Subdirección de Economía Urbana, Rural y Regional	SISTEMA	2024-09-12 01:01:19	Anulado	INFORMACIÓN EXPEDIENTE 11001-5-24-0287 PARA LA LIQUIDACIÓN DEL PAGO COMPENSATORIO DE OBLIGACIONES URBANÍSTICAS. PREDIO: KR 17 N° 5-12 CHIP: AAA0034NFTD, AL RESPONDER CITE 52403968

Fuente: Consulta de radicados aplicativo SIPA

Cabe anotar que, en lo que al “Nombre trámite” se refiere, se observa información de trámites SIPA con codificación empleada en el Sistema de Gestión antes de implementarse la herramienta “Gestíate”, esto es, no se han actualizado aún algunos trámites SIPA, pese a las directrices dadas por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía¹⁰.

Imagen 5: Captura de pantalla de trámite que no se encuentra actualizado (Código del Sistema de Gestión M-PD-048)



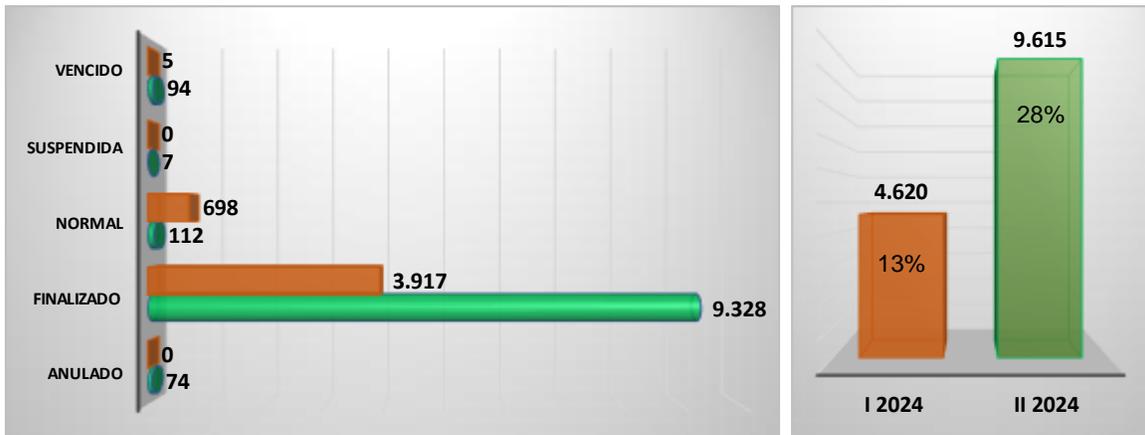
Fuente: Aplicativo SIPA

• Radicados registrados como “No requiere respuesta”:

Del universo de 34.242 registros de la base de datos del SIPA, se coteja la composición y tendencia de los radicados registrados como “No requiere respuesta” para la totalidad del año 2024 (con o sin fecha fin de trámite, con o sin clasificación y/o re-clasificación, trasladados por competencia o no), por estado del radicado:

¹⁰ SDP – Memorando SIPA 3-2024-15423 Subsecretaría de Gestión Institucional, Propuesta de actualización y ajuste de las tipologías en SIPA

Gráfica 2. Composición radicados SIPA “No requiere respuesta” año 2024

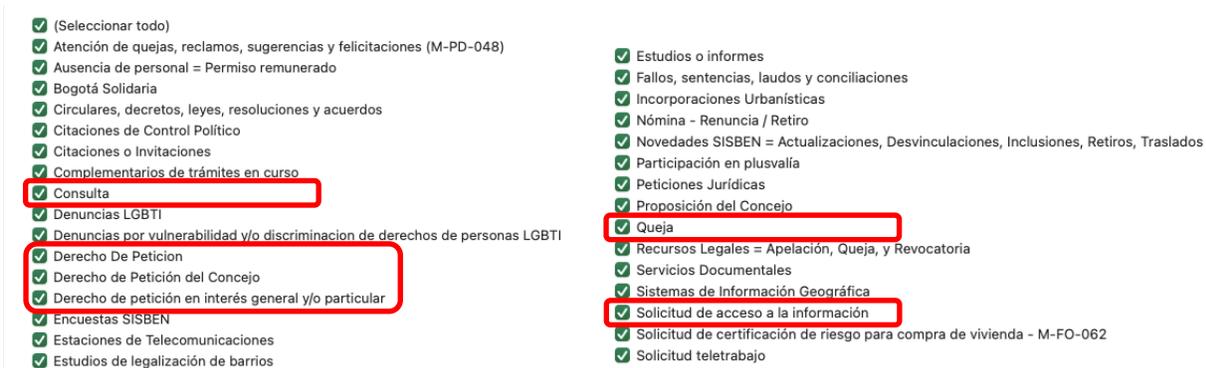


Fuente: Datos suministrados por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Acorde a la gráfica anterior, se observa un incremento en la proporción de radicados registrados como “no requiere respuesta” entre el primer semestre y el segundo semestre del año 2024.

Se observa para el segundo semestre del año 2024, un total 9.615 radicados registrados como “No requiere respuesta”, dentro de los cuales se encuentra un segmento de 636 radicados sin información en el campo “Clasificación”, pero registrados según el campo “Nombre trámite” conforme lo muestra la siguiente imagen:

Imagen 6: Captura de pantalla radicados SIPA “No requiere respuesta” y sin “Clasificación”

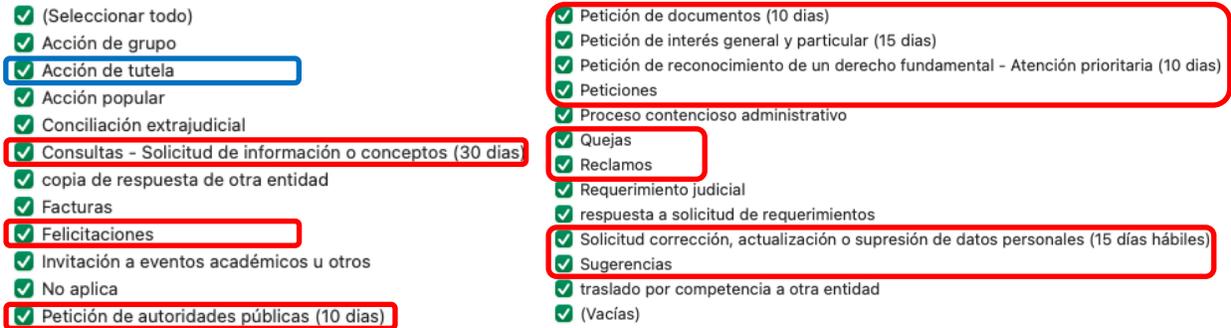


Fuente: Información suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Si bien, una gran proporción de estos radicados registrados como “No requiere respuesta” y sin “Clasificación” corresponden a trámites o gestiones administrativas internas de la entidad, se observa un total de 257 registros que corresponden a PQRSD (Recuadro en rojo de la gráfica anterior), por lo que, la Oficina de Control Interno insiste en la necesidad de adelantar las acciones necesarias en el SIPA para que estos radicados tengan la clasificación correspondiente y se mitigue el riesgo de no gestionar respuesta a peticiones por no ser clasificadas como tal.

Desde otro punto de análisis, para estos 9.615 radicados, se observa que 440 pasaron a tener radicado de respuesta (3 vencidos, 10 normales y 427 finalizados); 74 fueron anulados, quedando los 9.101 restantes efectivamente sin respuesta (91 vencidos, 7 suspendidos, 102 normales y 8.901 finalizados), los cuales corresponden a las siguientes tipologías acorde a lo registrado en el campo “reclasificación”:

Imagen 7: Captura de pantalla radicados SIPA “No requiere respuesta” y efectivamente sin respuesta, clasificados por el campo “reclasificación”



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

De estos 9.101 registros, 704 corresponden a “acciones de tutela” (recuadro azul) a los cuales no procede respuesta (en virtud a que corresponden a notificaciones respecto a “Fallos, sentencias, laudos y conciliaciones”), y 3.872 registros se encuentran relacionados con PQRSD (recuadro rojo - imagen 7), siendo los restantes 4.825 radicados relacionados con gestiones administrativas internas, invitaciones y otros temas de desarrollo propio de la entidad.

Validando la información de los 3.872 radicados relacionados con PQRSD y registrados como “no requiere respuesta” (5 con estado “vencido”, 25 con estado “normal” y 3.842 con estado “Finalizado”), se observa:

- De los 5 radicados con estado final “vencido”, 2 se encuentran en el SIPA con radicado de respuesta y estado “Finalizado”, 2 con radicado de respuesta y estado “Vencido” y 1 con gestiones internas y efectivamente sin respuesta, esto es, el 20% cumplen la condición de no requerir de respuesta.
- De los 25 radicados con estado final “Normal”, todos tienen aplicada extensión de términos (a febrero de 2025), lo cual no significa que no requieran respuesta, dado que primeramente, debió emitirse radicado de respuesta indicando los motivos de la extensión de términos, y finalmente, un radicado de respuesta definitiva.
- Para los 3.842 radicados con estado final “Finalizado”, se toma muestra de 12 registros¹¹, de los cuales, 4 tienen radicado de respuesta, y los restantes 8 efectivamente no requieren respuesta, esto es, el 66% cumplen la condición de no requerir respuesta.

¹¹ DAFP – Herramienta de Muestreo (Error muestral 10%, Proporción de éxito 5% y nivel de confianza 90%)



Acorde a los anteriores resultados, de los 3.872 radicados relacionados con PQRSD y registrados como “no requiere respuesta”, el 33% no cumplen esta condición, dado que si tienen radicado de respuesta.

Es de anotar, que la Oficina de Control Interno en los seguimientos que se realizan a los planes de mejoramiento (producto del informe de seguimiento anterior¹²) insiste respecto a la necesidad de que las acciones que se formulen, sean efectivas y resuelvan la real causalidad que generan este tipo de situaciones en el SIPA¹³.

Adicionalmente, dado que no se obtuvo respuesta al requerimiento de los datos de “Reclasificación” de radicados y “Justificación de la reclasificación dada al radicado” para la base de datos solicitada¹⁴, la Oficina de Control Interno procedió a descargar el reporte del SIPA denominado “Radicados finalizados sin respuesta” (con 566 radicados únicos sin respuesta entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2024), observando que de 18 registros analizados anteriormente (13 de muestra¹⁵ y 5 anulados), ninguno de éstos se encuentra en los radicados registrados como “No requiere respuesta” de la base de datos suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, por lo que la Oficina de Control Interno insiste respecto a que, bajo el liderazgo del proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, se efectúe una revisión de los reportes generados en el SIPA para que mantengan consistencia entre los diferentes reportes generados desde el SIPA, así como con la información de cada radicado (al consultarla individualmente).

- **Composición de radicados SIPA:**

Tal y como se ha mencionado, la base de datos suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía¹⁶ contiene un total de 34.242 registros únicos, con la siguiente composición:

¹² Secretaría Distrital de Planeación – 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 - Radicado SIPA 3-2024-30691 de septiembre 2 de 2024

¹³ Secretaría Distrital de Planeación – Informe de Seguimiento a la Gestión de los Planes de Mejoramiento Vigencia 2024 - febrero 27 de 2025 – Acciones de mejora 3025 y 3026.

¹⁴ Secretaría Distrital de Planeación – Radicado SIPA 3-2025-00149 de enero 7 de 2025

¹⁵ DAFP – Herramienta de Muestreo (Error muestral 10%, Proporción de éxito 5% y nivel de confianza 90%)

¹⁶ Secretaría Distrital de Planeación – Radicado SIPA 3-2025-01330 de enero 17 de 2025



Gráfica 3. Composición radicados base de datos “2.1. Seguimiento Peticiones Generales_Base_Dir_Adm”.xlsx



* Incluye 27 registros sin fecha fin de trámite

** Con plazos de 5, 15 y 30 días

*** Incluye trámites Talento Humano, citaciones o invitaciones

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

Acorde a lo anterior, se identifican los registros aplicables a los análisis de tiempos de respuesta del presente seguimiento, así:

- Se descartan 2.059 radicados sin “clasificación” y/o sin “re-clasificación” o “No aplica” en reclasificación. (Nuevamente, la observancia de 2.059 radicados sin información de clasificación, expone la necesidad para que, se realice un análisis minucioso y se gestione lo necesario para que se apliquen los ajustes a modo tal que no se gestionen en el SIPA radicados (PQRSD o no) sin información o con información contradictoria, tal y como se ha mencionado con anterioridad).
- Se descartan 5.006 radicados registrados como “No requiere respuesta”, sin radicado de respuesta (27 sin fecha fin de trámite).
- Se descartan 2.349 radicados relacionados con trámites propios de la SDP (no se deberían considerar como PQRSD)¹⁷
- Se descartan 5.476 radicados relacionados como trámites administrativos internos (Relativos a gestión del Talento Humano, trámites jurídicos, invitaciones, citaciones a eventos, facturas).
- Se toman para análisis 13.058 registros confirmados como PQRSD, con radicado de respuesta y con “fecha radicado de respuesta”.

¹⁷ Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Manual para la gestión de peticiones ciudadanas v3, numeral 5.3



- Se toman para análisis 1.371 radicados objeto de “traslado por competencia”.
- Finalmente se adelanta análisis a 4.923 radicados que obedecen a trámites relativos al SISBÉN, pero que habitualmente se originan desde peticiones de la ciudadanía (se registran en el SIPA).

En conclusión, se descartan de la base de datos “2.1. Seguimiento Peticiones Generales_Base_Dir_Adm”.xlsx suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para análisis de tiempos de respuesta, un total de 14.890 radicados que no aportan información o no cumplen las condiciones de PQRSD y se consideran para análisis 19.352 radicados con información acorde a PQRSD cuyos datos permiten el cálculo de tiempos de respuesta.

4.2.2 Base de datos Bogotá Te Escucha:

La Oficina de Control Interno, dentro de la comunicación del anuncio al desarrollo del presente seguimiento¹⁸ solicitó como insumo las bases de datos de las PQRSD recibidas por la plataforma Bogotá Te Escucha – BTE¹⁹, recibándose dentro de la respuesta dada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía²⁰, una base de datos denominada “1.1. Base_datos_Gestion_de_Peticiones_BTE_JULIO_DICIEMBRE.xlsx” con una única hoja de cálculo (08012025071747_Gestion_de_Petic), y con 7.199 registros no únicos gestionados en Bogotá Te Escucha entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2024, los cuales, llevados a registros únicos totalizan 3.318 radicados, dentro de los cuales, 296 de ellos corresponden a trámites propios de la Secretaría Distrital de Planeación (Según los registros suministrados).

Los radicados de esta base de datos proveniente de la plataforma Bogotá Te Escucha, inician con el número de radicado 3201182024 del 02 de julio de 2024 (según campo “fecha registro”) y concluye con el número de radicado 5797872024 del 31 de diciembre de 2024.

A fin de validar si *“Todas las peticiones recibidas por la entidad y para su registro en el sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, deben tener asignación de número consecutivo del sistema de correspondencia de la entidad”*²¹, según las recomendaciones dadas por la Dirección de Calidad de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se observa en esta base de datos, un total de 333 radicados BTE que tienen asociado un radicado SIPA de entrada (10%), así como 274 radicados BTE que tienen asociado un radicado SIPA de salida (8,2%), lo cual sugiere mantener los esfuerzos institucionales para lograr atender la recomendación anteriormente citada.

En revisión de los volúmenes de radicados recibidos desde Bogotá Te Escucha desagregados por dependencia, se observan los siguientes resultados consolidados para el año 2024:

¹⁸ Secretaría Distrital de Planeación – Radicado SIPA 3-2025-00149 de enero 7 de 2025

¹⁹ 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

²⁰ Secretaría Distrital de Planeación – Radicado SIPA 3-2025-01330 de enero 17 de 2025.

²¹ Alcaldía Mayor de Bogotá, Dirección de Calidad de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, Manual para la gestión de peticiones ciudadanas, numeral 3.1



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

Tabla 2. Volumen de radicados BTE por dependencia año 2024

DEPENDENCIA	SEM - I	SEM - II	TOTAL AÑO	PROM MES	PROM DIA
2000 DESPACHO	0	3	3	1	0,04
2220 DIRECCION DE PLANEACION DEL DESARROLLO SOCIAL	2	6	8	1	0,04
2340 DIRECCION DE REGISTROS SOCIALES	1.188	1.081	2.269	189	7,88
2430 DIRECCION DE INVERSIONES ESTRATEGICAS	0	9	9	1	0,04
2250 DIRECCION DE DIVERSIDAD SEXUAL POBLACIONES Y GENEROS	38	13	51	4	0,18
2620 DIRECCION ADMINISTRATIVA	103	82	185	15	0,64
2650 DIRECCION DE TALENTO HUMANO	37	33	70	6	0,24
2120 DIRECCION DE DESARROLLO DEL SUELO	4	17	21	2	0,07
2640 DIRECCION DE CONTRATACION	7	11	18	2	0,06
2630 DIRECCION FINANCIERA	0	7	7	1	0,04
2140 DIRECCION DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS URBANISTICOS	38	13	51	4	0,18
2410 DIR DISTRITAL DE PROGRAMACION SEGUIMIENTO A LA INVERSION Y PLAN DE DESARROLLO	90	11	101	8	0,35
2420 DIR DE PROGRAMACION SEGUIMIENTO A LA INVERSION Y PLANES DE DESARROLLO LOCALES	16	12	28	2	0,10
2310 DIRECCION DE CARTOGRAFIA	25	33	58	5	0,20
2330 DIRECCION DE ESTRATIFICACION	21	120	141	12	0,49
2510 DIRECCION DE ANALISIS Y CONCEPTOS JURIDICOS	2	9	11	1	0,04
2110 DIRECCION DE PLANEAMIENTO LOCAL	1	5	6	1	0,04
2610 DIRECCION DE PLANEACION INSTITUCIONAL	2	4	6	1	0,04
2520 DIRECCION DE DEFENSA JUDICIAL	1	3	4	1	0,04
2230 DIRECCION DE FORMULACION Y SEGUIMIENTO DE POLITICAS PUBLICAS	12	7	19	2	0,07
2240 DIRECCION DE PLANEACION DEL DESARROLLO ECONOMICO	0	1	1	1	0,04
2320 DIRECCION DE INFORMACION Y ESTADISTICAS	17	2	19	2	0,07
2660 DIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	2	3	5	1	0,04
2130 DIRECCION DE ESTRUCTURAS Y SISTEMAS TERRITORIALES	1	2	3	1	0,04
2210 DIRECCION DE EVALUACION DE POLITICAS PUBLICAS DISTRITALES	0	1	1	1	0,04
2003 OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	77	44	121	10	0,42
2004 OFICINA DE INTEGRACION REGIONAL	3	6	9	1	0,04
2006 OFICINA DE PARTICIPACION Y DIALOGO DE CIUDAD	74	44	118	10	0,41
2002 OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	1	1	1	0,04
26701 ENTRADAS SERVICIO A LA CIUDADANIA	778	787	1.565	130	5,43
SALIDAS SERVICIO A LA CIUDADANIA	788	472	1.260	105	4,38
26702. SIPA- SERVICIO A LA CIUDADANIA	0	1	1	1	0,04
2670 TRASLADOS SERVICIO A LA CIUDADANIA	254	0	254	21	0,88
2114 SUBDIRECCION DE PLANEAMIENTO LOCAL DEL OCCIDENTE	16	22	38	3	0,13
2116 SUBDIRECCION DE PLANEAMIENTO LOCAL DEL NORTE	12	19	31	3	0,11
2132 SUBDIRECCION DE ECO URBANISMO Y CONSTRUCCION SOSTENIBLE	65	129	194	16	0,67
2133 SUBDIRECCION DE ECONOMIA URBANA RURAL Y REGIONAL	41	43	84	7	0,29
2131 SUBDIRECCION DE PLANES MAESTROS	48	68	116	10	0,40
2123 SUBDIRECCION DE MEJORAMIENTO INTEGRAL	10	37	47	4	0,16
2113 SUBDIRECCION DE PLANEAMIENTO LOCAL DEL SUR OCCIDENTE	6	22	28	2	0,10
2121 SUBDIRECCION DE RENOVACION URBANA Y DESARROLLO	33	39	72	6	0,25
2122 SUBDIRECCION DE CONSOLIDACION	10	19	29	2	0,10
2111 SUBDIRECCION DE PLANEAMIENTO LOCAL DEL CENTRO AMPLIADO	13	19	32	3	0,11
2115 SUBDIRECCION DE PLANEAMIENTO LOCAL DEL NOROCCIDENTE	7	4	11	1	0,04
2112 SUBDIRECCION DE PLANEAMIENTO LOCAL DEL SUR ORIENTE	29	23	52	4	0,18
2117 SUBDIRECCION DE PLANEAMIENTO RURAL SOSTENIBLE	7	19	26	2	0,09
2300 SUBSECRETARIA DE INFORMACION	307	0	307	26	1,07
2200 SUBSECRETARIA DE POLITICAS PUBLICAS Y PLANEACION SOCIAL Y ECONOMICA	0	3	3	1	0,04
2500 SUBSECRETARIA JURIDICA	2	5	7	1	0,04
2100 SUBSECRETARIA DE PLANEACION TERRITORIAL	0	1	1	1	0,04
2600 SUBSECRETARIA DE GESTION INSTITUCIONAL	1	3	4	1	0,04
TOTAL	4.188	3.318	7.506		

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

Acorde a los anteriores resultados se observa que, la mayor proporción de radicados Bogotá Te Escucha son gestionados por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía (3.080 radicados año, promedio de 257 radicados mes y 11 radicados día hábil promedio), seguido de lo gestionado por la Dirección de Registros Sociales (2.269 radicados año, promedio de 189 radicados mes y 7,8 radicados día hábil promedio) y finalmente con los gestionados por la Subsecretaría de

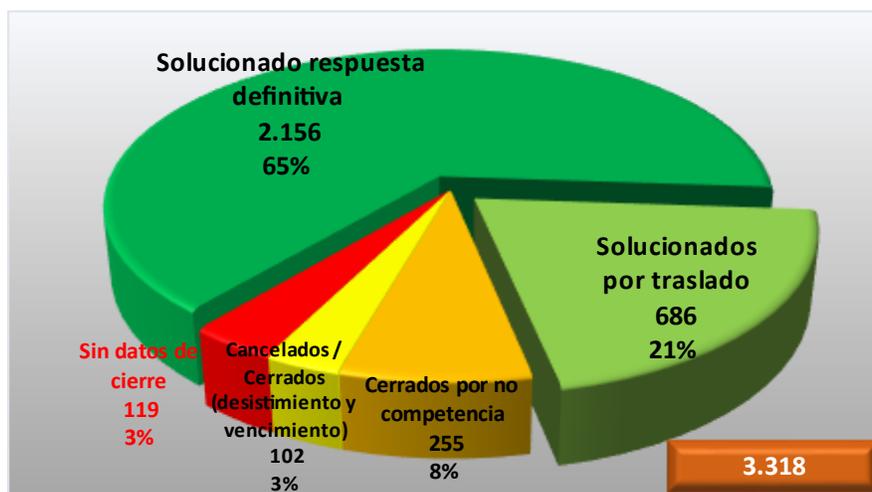
Información (307 radicados año, promedio de 26 radicados mes y 1,07 radicados día hábil promedio).

Esto es, el 94% de las dependencias de la Secretaría Distrital de Planeación que adelantan gestiones por Bogotá Te Escucha, atienden una proporción inferior a 1 radicado por día hábil.

- **Composición de radicados Bogotá Te Escucha:**

Para efectos del desarrollo del presente ejercicio de seguimiento, de la base de datos “1.1. Base_datos_Gestion_de_Peticiones_BTE_JULIO_DICIEMBRE.xlsx” suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, a partir de los 3.318 registros únicos de radicados de peticiones, se observa la siguiente clasificación según el “Estado de Petición final”:

Gráfica 4. Registro para análisis de la “1.1. Base_datos_Gestion_de_Peticiones_BTE_JULIO_DICIEMBRE.xlsx”



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

Se observa que, de los 686 “radicados solucionados por traslado”, 15 de ellos se encuentran igualmente registrados como “Solucionado por respuesta definitiva”, 7 como “cerrados por no competencia” y 1 como “cancelado”.

Para el análisis de tiempos de las respuestas, el equipo auditor descartó 119 registros, porque no tienen datos de cierre a diciembre de 2024.

4.2.3 Base de datos PQRSD recibidas por las redes sociales:

En respuesta al anuncio del presente seguimiento, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía suministró el insumo denominado “3. Base de rad-Redes_Sociales - SDP.xlsx”. Este archivo con una única hoja, contiene un total de 6 registros de peticiones presentadas por la ciudadanía por la red de Instagram de la SDP entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2024, sin observancia



de datos de registros recibidos desde las demás redes sociales en las cuales la Secretaría Distrital de Planeación tiene cuenta activa (X, Facebook, YouTube y TikTok).

De las 6 peticiones recibidas por Instagram, 3 de ellas son relativas a temas SISBEN, 1 de planoteca, 1 de visita guiada y 1 de certificado de uso de suelos.

A partir de control cruzado con información de los insumos suministrados por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, específicamente en lo que a Bogotá Te Escucha corresponde, se observa:

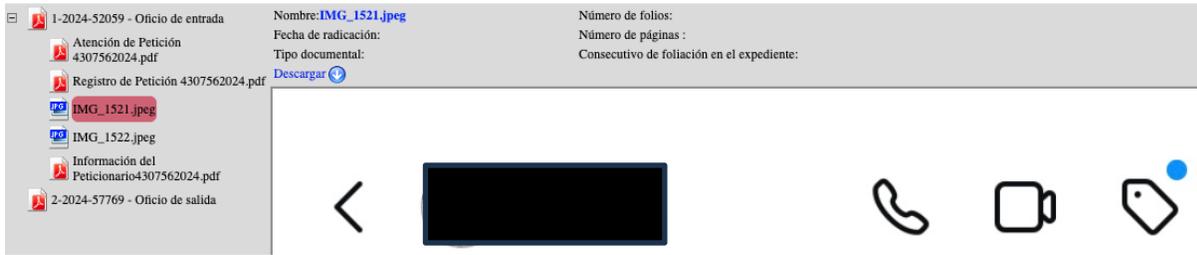
- Se totalizan en Bogotá Te Escucha 11 radicados de PQRSD ingresadas por redes sociales, lo cual no concuerda con las 6 peticiones del archivo recibido de PQRSD ingresadas por redes sociales.
- De las 6 peticiones del archivo de PQRSD ingresadas por redes sociales, se identificaron 5 de ellas registradas en Bogotá Te Escucha.
- De las 11 peticiones registradas en Bogotá Te Escucha, 2 de ellas fueron “solucionadas por traslado” y 9 “solucionadas por respuesta definitiva”; de las 5 peticiones coincidentes con el archivo de PQRSD ingresadas por redes sociales, la totalidad fueron “solucionadas por respuesta definitiva”.

Dado que, no fue posible realizar el cruce de datos entre Bogotá Te Escucha y el archivo de PQRSD recibidas por redes sociales por el campo “asunto” de la petición (campo texto que no es coincidente entre estas dos bases de datos), la Oficina de Control Interno reitera la necesidad de validar la causalidad de esta situación y se apliquen 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 2 plataformas.

Validando que se cumpla que, *“La entidad que realice el registro en el sistema, deberá garantizar que las peticiones que ingresan mediante todos sus canales oficiales, cuenten con la evidencia de la solicitud textual (Siempre y cuando no contengan información sensible) de la peticionaria o el peticionario, con el fin de asegurar la atención completa de la misma; dicho soporte dependerá del canal de recepción (...)”* *“(…) Redes Sociales: pantallazo o archivo donde se evidencie la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje directo), en el archivo debe ser visible la fecha de la solicitud y la red social (Facebook, Twitter e Instagram) mediante la cual se recibió la solicitud”,*²² en revisión de las 6 peticiones del archivo “3. Base de rad-Redes_Sociales - SDP.xlsx”, se observa que en el SIPA efectivamente se procedió con los adjuntos de las capturas de pantalla.

²² Alcaldía Mayor de Bogotá, Dirección de Calidad de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, Manual para la gestión de peticiones ciudadanas, numeral 3.1

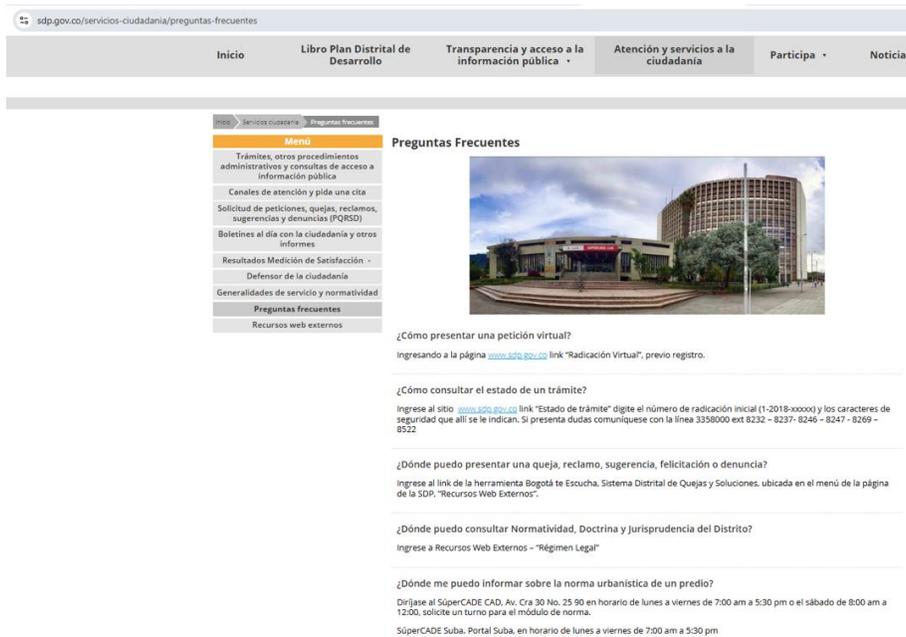
Imagen 8: Radicado SIPA de petición recibida por redes sociales



Fuente: Aplicativo SIPA

De otro lado, validando nuevamente lo sugerido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá²³ respecto a tener operando un repositorio de respuestas frecuentes clasificadas por temas, se tiene observancia de la disposición en la sede electrónica de un acceso a este módulo de preguntas frecuentes, con registro de 5 “preguntas frecuentes”. Al respecto, la Oficina de Control Interno observa al respecto que, es de relevancia incorporar mayor contenido de preguntas y respuestas relativas a los trámites, servicios, y/o procedimientos administrativos que atiende la Secretaría Distrital de Planeación en cumplimiento de su misionalidad y que resultan de interés para la ciudadanía, partes interesadas y grupos de valor.

Imagen 9: Sitio de preguntas frecuentes SDP



Fuente: Sede electrónica Secretaría Distrital de Planeación

²³ 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.

4.3 RESULTADOS DE TIEMPOS DE RESPUESTA:

4.3.1 PQRSD gestionados por el aplicativo SIPA:

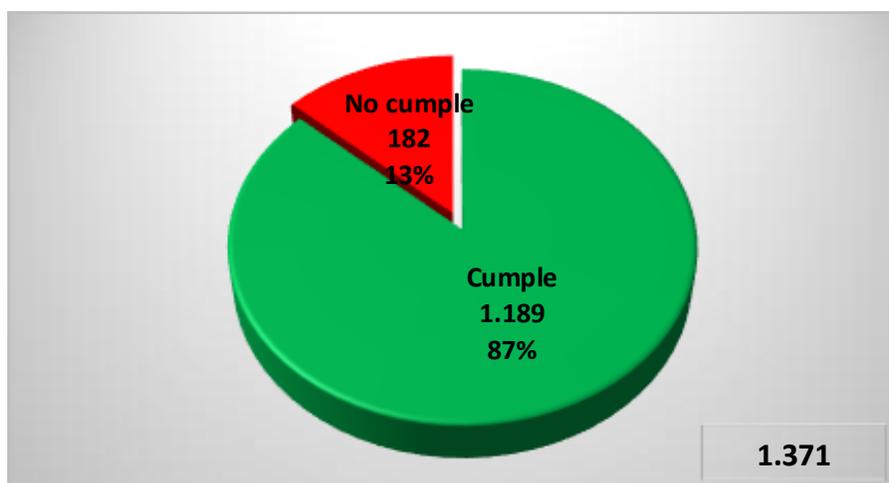
Tal y como se mencionó anteriormente (gráfica 3), para efectos de análisis de tiempos de respuesta según la tipología o clasificación de los radicados, se descarta un total de 14.890 radicados que no aportan información o no cumplen las condiciones de PQRSD y se analizan los tiempos de respuesta para los restantes 19.352 registros, validando separadamente los registros de radicados registrados como “Traslado por competencia” (1.371), los relacionados con los trámites SISBEN (4.923), y los 13.058 registros clasificados finalmente como PQRSD con radicado de respuesta y con “fecha radicado de respuesta”, dentro de los cuales se identifican 82 radicados que fueron objeto de extensión de plazo para respuesta.

- **Traslados por competencia:**

Dentro del análisis a los radicados objeto de traslado por competencia, se observa que la totalidad de ellos presentan novedad de “Nueva fecha de vencimiento” la cual se anticipa a la “Fecha de vencimiento inicial”, novedad que podría generarse al “reclasificar” el radicado a la tipología “traslado por competencia a otra entidad”.

Clarificado lo anterior, al realizar el cálculo del nivel de cumplimiento respecto a los tiempos de respuesta especificados en el “Manual para la gestión de Peticiones Ciudadanas, v.03 de 2022” (es decir, 5 días hábiles), aplicando la fórmula de Excel “=dias.lab(fecha1;fecha2;festivos)” considerando un total de 7 días festivos para el segundo semestre del año 2024 (incluido el 1 de julio dado que el primer radicado SIPA corresponde a esta fecha), se tiene:

**Gráfica 5. Cumplimiento tiempos de respuesta SIPA
Radicados gestionados como traslado por competencia Julio 1 a Diciembre 31 de 2024**



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

Se observan casos de 6 radicados con traslado por competencia gestionados en más de 30 días y especialmente 1 registro con gestión de traslado por competencia en 106 días (de la Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos y clasificado según “Trámite” como “Recursos Legales



= Apelación, Queja, y Revocatoria”), por lo cual resulta apremiante que se continúen con las acciones necesarias para evitar la desatención a PQRSD que se trasladan por competencia, lo cual significa incumplimiento de la norma y posibles riesgos fiscales materializados.

- **Trámites relativos al SISBEN:**

Para estos registros, en consideración a que el ciudadano puede no diferenciar entre un trámite y una PQRSD, se tiene observancia respecto a que la gestión de los trámites relacionados con la encuesta SISBEN pueden iniciar desde una petición con radicado SIPA (y/o Bogotá Te Escucha).

Se calcula el nivel de cumplimiento respecto a los tiempos de respuesta para 4.923 radicados relacionados con la encuesta SISBEN (acorde a la tipología registrada en el SIPA) según lo indicado 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 igualmente un total de 7 días festivos para el segundo semestre del año 2024 (incluido el 1 de julio dado que el primer radicado SIPA corresponde a esta fecha).

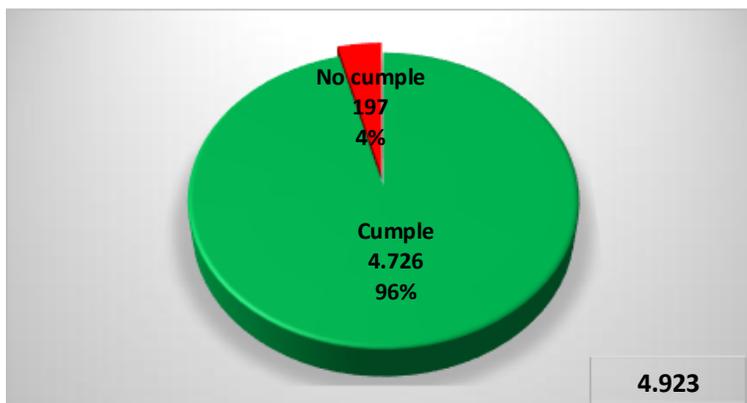
Tabla 3. Tipología radicados PQRSD encuesta SISBEN en el SIPA

TIPO	CANTIDAD	PLAZO
Consultas - Solicitud de información o conceptos (30 días)	3	30
Petición de autoridades públicas (10 días)	16	10
Petición de documentos (10 días)	26	10
Petición de interés general y particular (15 días)	4.826	15
Petición de reconocimiento de un derecho fundamental - Atención prioritaria (10 días)	1	10
Peticiones	3	15
Respuesta a solicitud de requerimientos (clasificado en "trámite" como "Derecho de petición en interés general y/o particular")	48	15
Total general	4.923	(días hábiles)

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

Se observa el siguiente resultado al cumplimiento a tiempos de respuesta:

**Gráfica 6. Cumplimiento tiempos de respuesta SIPA
Radicados encuesta SISBEN Julio 1 a Diciembre 31 de 2024**



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

Se observa que, dentro de estos radicados aparece 1 con registro de “nueva fecha vencimiento” con extensión de plazo de respuesta en 3 días hábiles, y que fue respondido dentro de los términos de la extensión aplicada (en 2 días hábiles), y adicionalmente, figura según el reporte fuente para el insumo “2.1. Seguimiento Peticiones Generales_Base_Dir_Adm”.xlsx con 19 “días efectividad”, lo cual no es consecuente con lo observado en el SIPA al consultar el radicado (1-2024-63691).

Adicionalmente aparece un registro con ampliación de términos de respuesta²⁴, pero con igual dato de fecha para la “Fecha de vencimiento” y la “Nueva fecha de vencimiento” según el reporte fuente para el insumo, y que fue respondido en 33 días hábiles (incluido el nuevo plazo de extensión de términos de respuesta).

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno insiste tal y como se ha mencionado anteriormente, en que se revise la operatividad como se procesan los reportes del SIPA, a modo tal que los datos resultantes, sean consecuentes con la realidad de las gestiones de los radicados en dicho aplicativo.

- **Radicados clasificados como PQRSD con ampliación de tiempos de respuesta:**

Tal y como se mencionó al inicio del presente numeral (4.3.1), se han identificado 13.058 radicados clasificados como PQRSD con radicado de respuesta y con “fecha radicado de respuesta”, y dentro de los cuales se identifican 82 casos que fueron objeto de extensión de plazo para respuesta²⁵, a los cuales, para efectos de análisis, se toma una muestra de 8 de ellos²⁶, con los siguientes resultados:

²⁴ Secretaría Distrital de Planeación – Aplicativo SIPA - “Reporte de Adicionales”.

²⁵ Circular 033 de 2023, Secretaría Distrital de Planeación, lineamientos para la ampliación de términos de peticiones ciudadana

²⁶ DAFP – Herramienta de Muestreo (Error muestral 10%, Proporción de éxito 3% y nivel de confianza 90%)

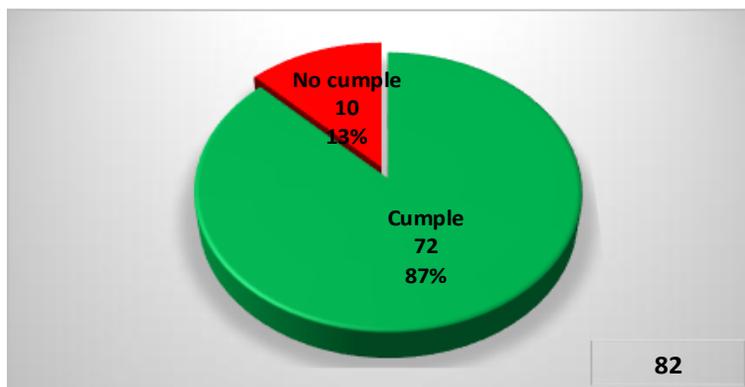
Tabla 4. Resultados muestra radicados PQRSD ampliación de términos 01 de julio a 31 de diciembre de 2024

NÚMERO RADICADO	NÚMERO PROCESO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	BTE	RADICADO EXTENSIÓN	FECHA	DÍAS EXTENSIÓN	JUSTIFICACIÓN	FECHA RTA DEFINITIVA	TERMINO FINAL
1-2024-37288	2388149	2024-07-12	Solicitud recibida con radicados plataforma Bogotá, Te Escucha 3191382024 e IDU 202418501136392. Cumplimiento al Acuerdo 790 declaratoria de emergencia climática acuerdos locales con la comunidad y la Administración. Cite: 202422800899591.	SI	1-2024-37288	2024-07-29	12	petición mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción (solicitud de información adicional)	2024-08-20	26
1-2024-44409	2405170	2024-08-20	SOLICITUD INGRESO POR CORREO GEL PARA DAR TRASLADO A ENTIDAD COMPETENTE - USO DEL SUELO		1-2024-44409	2024-09-04	12	complejidad del tema de su consulta y a la necesidad de realizar diferentes indagaciones en el término de nuestras competencias al interior de la entidad	2024-09-04	12
1-2024-49061	2416046	2024-09-11	SOLICITUD ACLARACIÓN NORMAS RECONOCIMIENTO EDIFICACIÓN Y ANTEJARDINES - predio ubicado en la CARRERA 111A No. 86C - 50		2-2024-57949	2024-10-02	16	se requiere un estudio más detallado de la normatividad de antejardines aplicable al predio en consulta	2024-10-10	22
1-2024-54385	2427410	2024-10-04	Remisión oficio copia traslado Respuesta al radicado IDRD 20242100233212 SDA 2024EE142843 (Solicitud de autorización para la plantación y rehabilitación del predio CITE 20246000260031		2-2024-67368	2024-11-20	31	nos permitimos informarle que debido a la consulta específica requiriendo análisis y estudio normativo general del POT... nos permitimos informarle que la mencionada norma nos faculta para ampliar los tiempos de respuesta	2024-12-05	42
1-2024-58726	2439638	2024-10-28	Respuesta PQR 243-00202327 Radicado 20245500004902402 - El documento no permite ser visualizado dado que requiere clave de acceso. Es necesario solicitar al peticionario la información nuevamente.		2-2024-64044	2024-11-01	5	su solicitud no contiene los datos requeridos para su trámite, es decir está incompleta (El documento no permite ser visualizado dado que requiere clave de acceso), por tanto, es necesario que nos envíe nuevamente la información (Solicitud información adicional), con desistimiento del peticionario	2024-12-11	31
1-2024-59617	2439468	2024-11-01	Proposición No. 1267, aprobada en Sesión de Comisión Tercera Permanente de Hacienda y Crédito Público el 30 de octubre de 2024. Cite: 2024EE18952.		2-2024-64527	2024-11-06	3	en razón de la extensión y complejidad de los temas a ser resueltos por esta Entidad... de manera comedida solicitamos extender el término de tres (3) días hábiles adicionales (Proposición del Consejo)	2024-11-13	7
1-2024-64316	2449560	2024-11-28	Solicitud ingreso Al Correo Gel Por Favor Solicitar Documentos Remisorio Ya Que No Vienen Adjuntos 2024-EE-0807882		1-2024-64316	2024-12-02	3	le informamos que su solicitud no contiene los datos requeridos para su trámite, es decir está incompleta, y se finaliza con realización de la solicitud de completitud de información (Requerimiento ante de control)	2024-12-27	21
1-2024-66501	2458827	2024-12-11	REF DADEP: 20244000262172 - SDP N.º 2-2024-67322, 1-2024-54193 - Respuesta a traslado S.D.P. Solicitud de complementación de información RUP/ 504-29. Localidad Rafael Uribe		1-2024-66501 2-2025-08144	2025-01-22	30	Traslado desde otra entidad "permítanos copia del presente pronunciamiento a la Secretaría Distrital de Planeación -S.D.P., para su conocimiento y fines correspondientes". En atención a la petición allegada... se permite informar que debido a la complejidad de la consulta, se hace necesario ampliar los términos de respuesta.	2025-02-17	48

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

Se observa según los resultados anteriores, que el 25% de los radicados objeto de ampliación de términos de respuesta se notificaron fuera del plazo de notificación, así como una proporción del 12,5% de estos radicados tuvieron respuesta definitiva por fuera de los términos establecidos.

Gráfica 7. Cumplimiento tiempos de respuesta SIPA Radicados con ampliación de tiempos de respuesta Julio 1 a Diciembre 31 de 2024



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

Conforme a los anteriores resultados de la muestra, se observa que, de 82 radicados que fueron objeto de extensión de plazo para respuesta, 10 de ellos no cumplieron con los plazos para respuesta definitiva.

- **Radicados clasificados como PQRSD sin ampliación de tiempos de respuesta:**

Tomando los restantes 12.976 radicados clasificados como PQRSD y que no fueron objeto de ampliación de tiempos de respuesta, se observan las siguientes tipologías en el campo "reclasificación":

Tabla 5. Tipología radicados PQRSD en SIPA

TIPO	CANTIDAD	PLAZO
Consultas - Solicitud de información o conceptos (30 días)	2.810	30
Copia de respuesta de otra entidad (clasificado en "trámite" como "Derecho de petición en interés general y/o particular")	36	15
Felicitaciones	31	15
Petición de autoridades públicas (10 días)	1.304	10
Petición de documentos (10 días)	476	10
Petición de interés general y particular (15 días)	7.663	15
Petición de reconocimiento de un derecho fundamental - Atención prioritaria (10 días)	15	10
Peticiones	223	15
Quejas	62	15
Reclamos	16	15
Respuesta a solicitud de requerimientos (clasificado en "trámite" como "Derecho de petición en interés general y/o particular")	338	15
Sugerencias	2	15
Total general	12.976	(días hábiles)

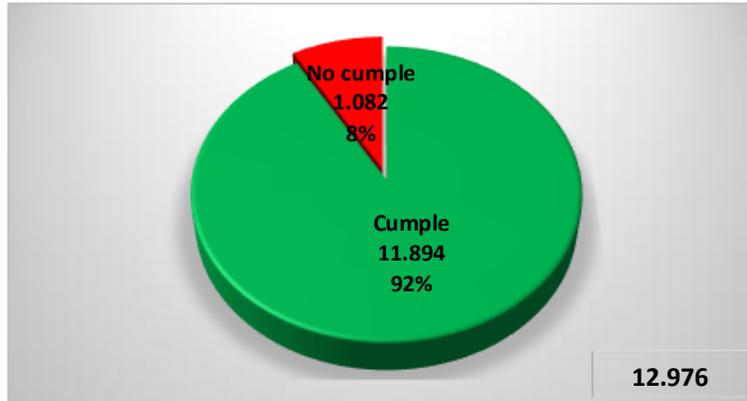
Fuente: Información suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Según la clasificación de estos 12.976 registros, se 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 7 días festivos en el segundo semestre del año 2024.

Conforme a lo anterior, se obtienen los siguientes resultados:



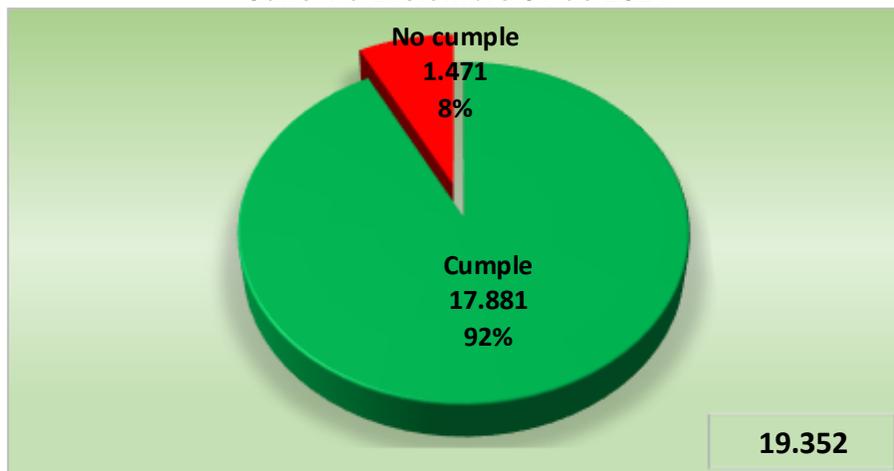
Gráfica 8. Cumplimiento tiempos de respuesta radicados SIPA clasificados PQRSD Julio 1 a Diciembre 31 de 2024



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

Acorde a los anteriores resultados, esto es, cumplimiento a tiempos de respuesta para traslados por competencia, trámites SISBEN, radicados clasificados como PQRSD con ampliación de tiempos de respuesta y radicados clasificados como PQRSD sin ampliación de tiempos de respuesta, de manera consolidada, la atención a PQRSD en la Secretaría Distrital de Planeación para el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del año 2024, sería:

Gráfica 9. Consolidado cumplimiento tiempos de respuesta radicados SIPA clasificados PQRSD Julio 1 a Diciembre 31 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 anteriormente, para efectos de análisis de tiempos de respuesta a las peticiones gestionadas por Bogotá Te Escucha, se toma de la base de datos insumo “1.1. Base_datos_Gestion_de_Peticiones_BTE_JULIO_DICIEMBRE.xlsx” suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, un total de 3.199 radicados únicos de peticiones

ciudadanas, los cuales, según la información registrada en el campo “Estado de Petición final”, han sido culminados en su gestión.

Para el análisis de estos 3.199 radicados se toman dos grupos por separado dada la tipología del estado final de la petición, el primero relativo a aquellos finalizados a modo tal que no cursaron gestiones posteriores a su cierre, esto es, “cerrados por no competencia” y “Cancelados / Cerrados (desistimiento y vencimiento)”, a los cuales se les tomó el tiempo promedio de gestión; y el segundo, los finalizados con gestiones para su cierre, es decir, “Solucionados por traslado” y “solucionados con respuesta definitiva”, a los cuales se les calculó el cumplimiento de los tiempos de norma para la emisión de las correspondientes respuestas.

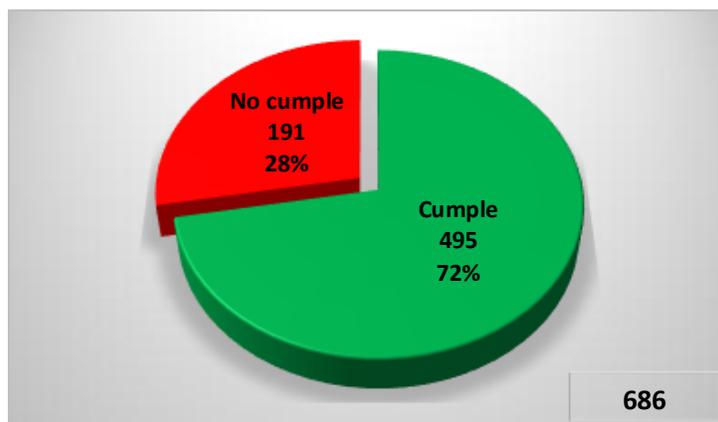
- **Radicados de peticiones “cerrados por no competencia” y “Cancelados / Cerrados (desistimiento y vencimiento)”:**

Para este segmento de análisis, se observa en el caso de los 102 radicados “Cancelados / Cerrados (desistimiento y vencimiento)” una media de 19 días transcurridos entre la fecha de radicación y el registro de la novedad de cancelado, y para el caso de los 255 radicados “cerrados por no competencia”, una media de 3,4 días (sin observancia de traslados para estos casos).

- **Radicados de peticiones con traslado por competencia:**

Para este grupo de 686 radicados, acorde al plazo de respuesta de 5 días establecido por la norma, se observan los siguientes resultados de cumplimiento:

Gráfica 10. Cumplimiento tiempos de respuesta radicados BTE objeto de traslado Julio 1 a Diciembre 31 de 2024



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

- **Radicados de peticiones con respuesta definitiva:**

Dentro de este segmento de radicados tomados desde Bogotá Te Escucha, primeramente, se toma las tipologías de peticiones de esta plataforma.

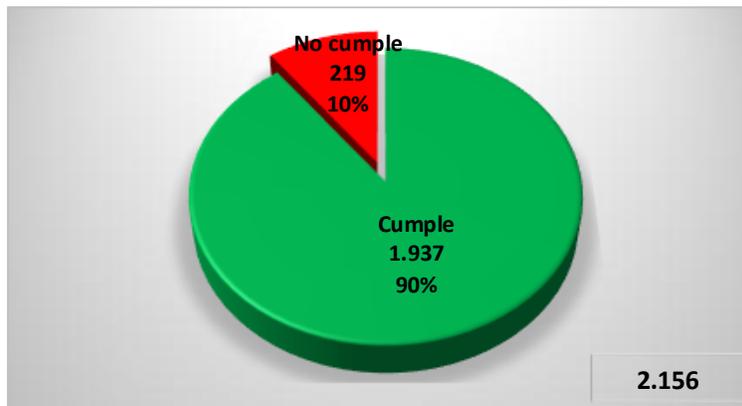
Tabla 6. Tipología radicados PQRSD en Bogotá Te Escucha

TIPO	CANTIDAD	PLAZO
Consulta	212	30
Derecho de petición de interés general	193	15
Derecho de petición de interés particular	1.259	15
Felicitación	24	15
Queja	177	15
Reclamo	151	15
Solicitud de acceso a la información	85	10
Solicitud de copia	45	10
Sugerencias	10	15
Total general	2.156	(días hábiles)

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

Acorde a lo anterior, se obtiene el nivel de cumplimiento en tiempos de respuesta para las 2.156 PQRSD gestionadas desde la plataforma Bogotá Te Escucha.

Gráfica 11. Cumplimiento tiempos de respuesta radicados BTE Julio 1 a Diciembre 31 de 2024



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

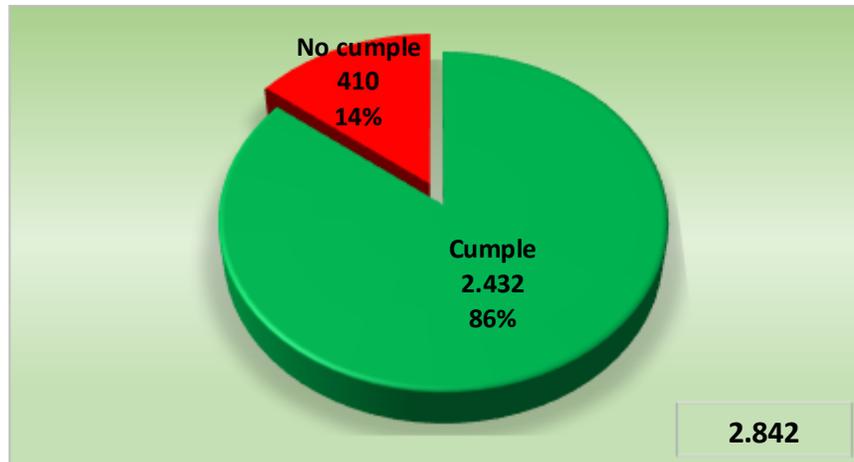
Continúa observándose que, de los 219 registros que no cumplen los tiempos de respuesta entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2024, corresponden al mes de noviembre 31 PQRSD, y a la vez, durante este mismo mes, desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía se informó mediante comunicaciones internas SIPA²⁷ 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."

Ahora bien, de manera consolidada, los resultados observados para las gestiones adelantadas por Bogotá Te Escucha para los 2.842 radicados con análisis de tiempos de respuesta son:

²⁷ Secretaría Distrital de Planeación – Radicados SIPA 3-2024-38557, 3-2024-39986.



**Gráfica 12. Consolidado cumplimiento tiempos de respuesta radicados BTE
Julio 1 a Diciembre 31 de 2024**



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

4.4 ANÁLISIS ORIGEN DE TUTELAS RELACIONADAS CON PQRSD

Tomado desde el archivo Excel “4.2 Base de Acciones de Tutelas DSC- JUL- DIC 2024”.xlsx suministrado por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, y comparado contra un archivo adicional suministrado por la Dirección de Defensa Judicial a través de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía denominado “4.1 Base de Acciones de Tutelas DDJ-SDP- 2024”.xlsx, se observa que para el segundo semestre del año 2024, de un total de 78 acciones de tutela gestionadas para la Secretaría Distrital de Planeación, 60 de ellas corresponde a gestiones relativas a las PQRSD en la entidad.

Se aclara que, las magnitudes objeto de análisis son resultado de la calidad de las bases de datos suministradas a la Oficina de Control Interno para el ejercicio de seguimiento, reflejado en:

- De la base de datos “4.1 Base de Acciones de Tutelas DDJ-SDP- 2024”.xlsx, de los 78 radicados objeto de análisis, 4 se encuentran duplicados. Esto es, un mismo consecutivo de radicado para 2 acciones de tutela de diferente accionante (2024-00284, 2024-00178, 2024-01197 y 2024-01694).
- De la base de datos “4.2 Base de Acciones de Tutelas DSC- JUL- DIC 2024”.xlsx, de los 60 radicados objeto de análisis, 5 se encuentran repetidos 2, 3 y hasta 7 veces. Esto es, un mismo consecutivo de radicado para 2 o más acciones de tutela de diferente accionante (2024-06240, 2024-00152, 2024-00208, 2024-01349 y 2024-01734).



En virtud de lo anterior, la Oficina de Control Interno hace énfasis en la importancia que tiene la calidad de la información que se obtiene para los ejercicios de auditoría o seguimiento, en especial, al tratarse de información de relevancia para las gestiones en la entidad, a modo tal que se establezcan controles que garanticen la integridad, coherencia, disponibilidad y conservación de los datos procesados en las herramientas empleadas para la gestión (en especial las soportadas en archivos en Excel).

Ahora bien, tomando la información por accionantes para las acciones de tutela originadas por temas relacionados con PQRSD, esto es, 60 personas naturales, y al cruzarlo con las bases de datos SIPA y Bogotá Te Escucha (empleando el nombre como llave de cruce disponible), se identifica que 6 de ellos presentaron previamente, o bien derecho de petición o solicitud de trámite (1 por Bogotá Te Escucha, 3 por SIPA y 2 por ambas).

Se analizan entonces estos 6 registros de accionantes, observándose que, 2 de ellos se relacionan con trámites del SISBEN (ambos respondidos en términos), 2 corresponden a trámites misionales de la entidad (ambos respondidos en términos), 1 recibido por traslado de otra entidad y relativo a temas de víctimas (respondido en términos) y 1 relativo a subsidios y el cual fue trasladado a la entidad competente (fuera de términos).

A fin de completar una muestra representativa, esto es, 9 registros de acciones de tutela²⁸, se analizan 3 registros adicionales, encontrándose que, los radicados de peticiones que originaron las acciones de tutela fueron atendidas en términos, pero en 1 caso, los datos de contacto suministrados estaban errados, en otro de ellos no hubo respuesta a solicitud de información adicional acorde a la norma y en el último de ellos, no hubo conformidad del accionante a la respuesta recibida.

Conforme a lo anterior, de las 60 acciones de tutela registradas en la base de datos suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, el 11% son producto de la oportunidad y calidad de las respuestas.

4.5 ANÁLISIS OPERATIVIDAD EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL (RED CADE – SUPERCADES):

Dentro del alcance formulado para el presente seguimiento se encuentra la revisión de atención de PQRSD de manera presencial en la red Cades y SuperCades, para lo cual la Oficina de Control Interno, mediante comunicación de alcance al ejercicio de seguimiento²⁹, adelantó entrevistas a nivel central con la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, así como 2 visitas a los puntos de atención del Centro Administrativo Distrital – CAD y SuperCade Américas.

²⁸ DAFP – Herramienta de Muestreo (Error muestral 10%, Proporción de éxito 4% y nivel de confianza 90%)

²⁹ Secretaría Distrital de Planeación – Radicado SIPA 3-2025-07350 de marzo 3 de 2025

- **Preguntas formuladas para entrevista inicial con la Dirección de Servicio a la Ciudadanía:**

1. ¿Cuáles de los procedimientos enunciados³⁰ se aplican en la red Cades y SuperCades?

Respuesta: *“Se aplica el procedimiento GSC-PD-002 “Atención personalizada y suministro de información en los puntos de contacto de la Secretaría Distrital de Planeación”, mediante el convenio con IDIPRON”*

“El procedimiento GSC-PD-004 “Analizar, direccionar y hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por posibles actos de corrupción y felicitaciones” no se aplica en todos los puntos de atención de la red; sin embargo, cuando se presenta una petición ciudadana, el equipo de apoyo de la Secretaría General recepciona la petición y ayuda al ciudadano para radicarla en la plataforma Bogotá Te Escucha (con usuario del peticionario o con usuario de la Secretaría General).”

Revisados los dos procedimientos enunciados, se observan casos en los que se referencian documentos o formatos identificados con la nomenclatura empleada en el Sistema de Gestión antes de implementar el aplicativo “Gestímate” (Ejemplo: Procedimiento “Atención de solicitudes de información, consultas y reclamos - datos personales GSC-PD-003” que refiere el código de formato M-FO-130), así como un caso en el cual, el nombre del procedimiento se formula de igual manera que el objetivo para el mismo, lo cual carece de fundamento metodológico (“Analizar, direccionar y hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por posibles actos de corrupción y felicitaciones GSC-PD-004”), por lo que, la Oficina de Control Interno llama la atención para que se realice la revisión de la documentación que soportan las gestiones del proceso Gestión de Servicio a la Ciudadanía y evitar estas situaciones.

Dentro de esta entrevista con la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, desde esta dirección se hizo mención respecto a que, *“(…) la red de Cades y SuperCades, la Secretaría Distrital de Planeación es usuario del punto de la red, siendo esta administrada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá (Convenio 1357 de 2020). Para ello, se define en qué puntos va a tener presencia la Secretaría Distrital de Planeación y con cuántos módulos; por ejemplo, se aclara que para el caso del punto SuperCADE Social, la Secretaría Distrital de Planeación no hace presencia con su oferta institucional. Acorde a análisis de demanda y otros factores, se define la presencia y cantidad de módulos en los puntos de esta red y para qué trámites o servicios de la oferta institucional, esto es, 18 puntos en la actualidad”.*

Con fundamento en lo anterior, la Oficina de Control Interno adelantó revisión de los puntos de contacto publicados en la sede electrónica de la entidad, observándose entre otros aspectos, una relación de 25 puntos de atención, incluidos 11 puntos de SuperCades y 11 puntos de Cades (algunos de ellos publicados más de una vez).

³⁰ GSC-PD-002 “Atención personalizada y suministro de información en los puntos de contacto de la Secretaría Distrital de Planeación”, GSC-PD-003 “Atención de solicitudes de información, consultas y reclamos - datos personales” y GSC-PD-004 “Analizar, direccionar y hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por posibles actos de corrupción y felicitaciones”.



Imagen 10: Puntos de atención SDP en red Cades y SuperCades 1 de 2

Directorio Institucional incluyendo sedes, oficinas, sucursales, o regionales, y dependencias.

[Consulte aquí los datos de contacto específico de las áreas de la SDP](#)

Nombre	Dirección	Ciudad	Departamento	Horario de atención	Datos de contacto
Sede Principal	Kra 30 # 25 - 90 Torre A Pisos 5 - 8 -13 y Torre B Piso 2	Bogotá - Colombia	Cundinamarca	lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm Planoteca, Biblioteca y Archivo de Predios	Ver más
Archivo Central de Predios SDP	Calle 21 # 69 B - 80	Bogotá - Colombia	Cundinamarca	lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm	Ver más
SuperCADE Manitas	Carrera 18 L 70 B 50 Sur	Bogotá	Cundinamarca	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12 m.	Ver más
Defensoría del Ciudadano	Av. cra 30 25-90 piso 13	Bogotá	Cundinamarca	De lunes a viernes de 8:00 a 12:00 m y 2:00 a 4:30 p.m	Ver más
SuperCADE 20 de Julio	KR 5 A # 30 D - 20 SUR	Bogotá	Cundinamarca	L-V 07:00 AM a 12:00 M y de 1:00 PM a 4:30 PM	Ver más
SuperCADE Bosa	Calle 57 R SUR # 72 D - 12	Bogotá	Cundinamarca	L-V 07:00 AM a 12:00 M y de 1:00 PM a 4:30 PM	Ver más
SuperCADE Américas	AK 86 # 43 - 55 SUR	Bogotá	Cundinamarca	L-V 07:00 AM a 12:00 M y de 1:00 PM a 4:30 PM	Ver más
CADE Yomasa	Calle 78 Sur No. 14 - 55	Bogotá	Cundinamarca	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.	Ver más
CADE Tunal	Carrera 24 C No. 48 - 94 Sur Centro Comercial Tunal	Bogotá	Cundinamarca	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1:00 y de 2:00 a 4:30 p.m.	Ver más
CADE Servitá	Calle 165 No. 7 - 52	Bogotá	Cundinamarca	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.	Ver más
CADE Santa Lucía	Avenida Caracas No. 41 B - 30 Sur	Bogotá	Cundinamarca	Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 4:30 p.m.	Ver más
CADE Los Luceros	Carrera 17 F No. 69 - 50 Sur Piso 2	Bogotá	Cundinamarca	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1:00 y de 2:00 a 4:30 p.m.	Ver más

Fuente: Captura de pantalla página WEB de la Secretaría Distrital de Planeación Pestaña de transparencia y acceso a la información pública – Directorio Institucional



Imagen 10: Puntos de atención SDP en red Cades y SuperCades 2 de 2

CADE Santa Helenita	Carrera 84 Bis No. 71B - 53	Bogotá	Cundinamarca	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.	Ver más
CADE la Victoria	Diagonal 37 Sur No. 2 - 00 Este	Bogotá	Cundinamarca	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1:00 y de 2:00 a 4:30 p.m.	Ver más
CADE la Gaitana	Transversal 126 No. 133 - 32	Bogotá	Cundinamarca	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1:00 y de 2:00 a 4:30 p.m.	Ver más
CADE Kennedy	Calle 36 Bis Sur No. 78 K - 40	Bogotá	Cundinamarca	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1:00 y de 2:00 a 4:30 p.m.	Ver más
CADE Fontibón	Diagonal 16 No. 104 - 51	Bogotá	Cundinamarca	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1:00 y de 2:00 a 4:30 p.m.	Ver más
CADE Candelaria	Calle 60 A Sur 20 80	Bogotá	Cundinamarca	Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 4:30 p.m.	Ver más
SuperCADE Engativá	Transversal 113 B 66 54	Bogotá	Cundinamarca	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m.	Ver más
SuperCADE 20 de Julio	Carrera 5 A 30 D 20 Sur	Bogotá	Cundinamarca	Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m.	Ver más
SuperCADE Suba	Avenida Calle 145 No. 103 B - 90	Bogotá	Cundinamarca	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m.	Ver más
SuperCADE CAD	Carrera 30 No. 25 - 90	Bogotá	Cundinamarca	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m.	Ver más
SuperCADE Bosa	Avenida Calle 57 R Sur 72 D 12	Bogotá	Cundinamarca	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. y sábado de 8 a.m. a 12 m.	Ver más
SuperCADE Américas	Avenida Carrera 86 43 55 Sur	Bogotá	Cundinamarca	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Sábados de 8:00 a.m. a 12 m.	Ver más

Fuente: Captura de pantalla página WEB de la Secretaría Distrital de Planeación Pestaña de transparencia y acceso a la información pública – Directorio Institucional

Al consultar el botón “Ver más” para los puntos de la red Cades y SuperCades dispuestos en la página, no se despliega información detallada del punto de atención respectivo.

Imagen 11: Información “Ver más” link Puntos de atención SDP en red Cades y SuperCades



Fuente: Captura de pantalla página WEB de la Secretaría Distrital de Planeación Pestaña de transparencia y acceso a la información pública – Directorio Institucional – Botón “Ver más”

Adicionalmente, según información suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía (documento 20241107-Plan-Continuidad-Servicio-SDPV3), se observa la siguiente relación de puntos habilitados en la red de Cades y SuperCades:

Tabla 7. Relación puntos habilitados Red Cades y SuperCades Para atender la oferta institucional de la SDP

PUNTO	OFERTA DE SERVICIO	MÓDULOS
SuperCade CAD	SISBEN	4
	Estratificación / Servicio de información Territorial POT	3
	Consulta Arquitecto Planoteca	1
	Planoteca	3
SuperCade 20 de julio	SISBEN	5
SuperCade Américas	Estratificación / Servicio de información Territorial POT	1
Derecho de petición de interés particular	SISBEN	5
SuperCade Bosa	Estratificación / Servicio de información Territorial POT	1
	SISBEN	4
SuperCade Engativá	SISBEN	1
SuperCade Manitas	SISBEN	2
SuperCade Suba	Estratificación / Servicio de información Territorial POT	1
	SISBEN	3
Cade Candelaria	SISBEN	2
Cade Fontibón	SISBEN	1
Cade Gaitana	SISBEN	1
Cade Kennedy	SISBEN	1
Cade La Victoria	SISBEN	1
Cade Luceros	SISBEN	1
Cade Tunal	SISBEN	1
Cade Santa Helenita	SISBEN	2
Cade Santa Lucía	SISBEN	3
Cade Servita	SISBEN	2
Cade Yomasa	SISBEN	2
	SISBEN	18 puntos
	Estratificación / Servicio de información Territorial POT	4 puntos
	Planoteca	1 punto
		41 módulos
		6 módulos
		4 módulos

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



De igual manera, se observa información respecto a los puntos de atención del segundo piso del SuperCade CAD (Notificaciones y Atención de Citas Especializadas: agendadas por citas - atención presencial), Archivo Central de Predios (Atención Arquitectos y Sala de Consulta de Documentación Urbanística) y ferias de servicio a la ciudadanía, sin considerarse el punto de radicación de la ventanilla única de registro en la cual la ciudadanía radica comunicaciones dirigidas a la Secretaría Distrital de Planeación.

Al indagarse por el punto SuperCade Social, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía indicó que, *“(...) la Dirección de Planeación Institucional no ha actualizado en la página WEB de la Secretaría Distrital de Planeación la información de puntos de atención al ciudadano para la oferta institucional, dado que la Dirección de Servicio a la Ciudadanía no tiene rol habilitado para realizar dicha actualización”*.

Por todo lo anterior, la Oficina de Control Interno advierte a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía respecto a la urgencia para gestionar la actualización de los contenidos de la sede electrónica respecto a los puntos de atención de la red Cade y SuperCades habilitados para la oferta de trámites y/o servicios de la Secretaría Distrital de Planeación, detallando qué se atiende en cada uno de ellos.

2. ¿Cómo se orienta al ciudadano que acude a la red SuperCades o Cades para que gestione su solicitud, petición o servicio?

Respuesta: *“El ciudadano que acude a la red Cade y SuperCades recibe información de primer contacto al llegar al punto, suministrada por el personal de la Secretaría General, luego de lo cual, el ciudadano es direccionado al módulo asignado la Secretaría Distrital de Planeación (si hay habilitado), caso contrario, se le orienta en qué punto hay oferta institucional de la Secretaría Distrital de Planeación”*.

3 ¿Acorde a lo establecido en el convenio interadministrativo con IDIPRON 0921 de 2024, qué servicios y/o procedimientos atiende el personal ejecutor de este convenio?, ¿En qué proporción?

Respuesta: *“El convenio con IDIPRON atiende únicamente lo referente a trámites relacionados con SISBEN. En el mes de septiembre de 2024 se hizo ajuste al modelo de operación (el rol operativo de control y seguimiento pasa de ser del IDIPRON a la Secretaría Distrital de Planeación, donde, por medio de un funcionario de planta, se coordina la programación de informadores a través de un coordinador en IDIPRON y este a su vez, a los informadores vinculados). Adicionalmente, se habilitaron roles de seguimiento más continuo, esto es, 2 roles de orientadores propios de la Secretaría Distrital de Planeación (auxiliares administrativos), 1 rol técnico operativo que acompaña el día a día de la operación y 1 rol administrativo (para manejo de insumos, mantenimiento, etc.)”*.

4. ¿Cómo procede con el entrenamiento o fortalecimiento de capacidades para la atención de los usuarios de la Secretaría Distrital de Planeación al personal ejecutor por el convenio interadministrativo con IDIPRON?

Respuesta: *“Cada vez que se surte una novedad de vinculación nueva del personal de IDIPRON, se realiza capacitación; y cada vez que se inicia una nueva vigencia de este convenio (prórroga o nuevo), se realiza capacitación a la totalidad del personal vinculado”*.

Con posterioridad se inicia la operación con un “plan canguro” con el cual se fortalecen las competencias del personal de IDIPRON, antes de que este inicie las funciones asignadas como informador.

Con el personal de la Secretaría General se realizan jornadas de capacitación cada vez que se surte una actualización de la oferta de servicios institucionales o actualizaciones administrativas que la impacten.”

5. ¿Cómo se garantiza el cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos para el personal del convenio con IDIPRON?

Respuesta: “El convenio con IDIPRON tiene establecidas validaciones previas por parte de la Secretaría Distrital de Planeación del personal que va a ser vinculado a este. Esto como un primer filtro, luego de lo cual se determina la vinculación o no de la persona postulada”.

Dando lectura al convenio interadministrativo 0921 de 2024, se observa una obligación por parte de IDIPRON respecto a la verificación de las hojas de vida en el Sistema de Información Distrital del Empleo y la Administración Pública (SIDEAP), respecto de lo cual, la Oficina de Control Interno adelantó validación para 2 informadores entrevistados en los Super Cades del CAD y Américas (en su momento jóvenes postulados), evidenciándose el cumplimiento de esta obligación en el anexo 3, “Hojas de vida Sideap Convenio 921-2024” publicado en el Sistema de Información Distrital del Empleo y la Administración Pública (SECOP 2), para estos 2 casos revisados.

Imagen 12: Hojas de vida SIDEAP

Descripción	Nombre del documento
CUENTA DE COBRO No 1_CONVENIO 921-2024_2024EE3384_ok.pdf	CUENTA DE COBRO No 1_CONVENIO 921-2024_2024EE3384_ok.pdf
ANEXO 1 - 008 POSTULACIÓN Y VINCULACIÓN A ACTIVIDADES DE CORESPONSABILIDAD M-DAL-PR-008-1 (4) (1).pdf	ANEXO 1 - 008 POSTULACIÓN Y VINCULACIÓN A ACTIVIDADES DE CORESPONSABILIDAD M-DAL-PR-008-1 (4) (1).pdf
ANEXO 2 - 050 BASE DE DATOS JÓVENES POSTULADOS A ACTIVIDADES DE CORESPONSABILIDAD VINCULADOS A CONVENIO 359-2024 SDP (2) (1).xlsx	ANEXO 2 - 050 BASE DE DATOS JÓVENES POSTULADOS A ACTIVIDADES DE CORESPONSABILIDAD VINCULADOS A CONVENIO 359-2024 SDP (2) (1).xlsx
ANEXO 3 - Hojas de Vida Sideap Convenio 921-2024 (1).zip	ANEXO 3 - Hojas de Vida Sideap Convenio 921-2024 (1).zip

Fuente: Captura de pantalla Sistema de Información Distrital del Empleo y la Administración Pública (SECOP 2)

6. ¿Desde la perspectiva de continuidad en la prestación de servicio en la red Cades y SuperCades, cómo se procede ante una salida del servicio por cualquier causa en estos puntos de atención?

Respuesta: “Se tiene un documento “plan de continuidad del servicio” orientador del protocolo a seguirse en caso de fallas que impidan la prestación de la oferta institucional en la red de Cades y SuperCades. La Dirección de Servicio a la Ciudadanía suministrará a la Oficina del Control Interno el documento referido”.

Realizada la lectura de este documento “plan de continuidad del servicio” suministrado por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía (versión 3), la Oficina de Control Interno plantea la pertinencia respecto a que este documento debe hacer parte del Plan de Continuidad del Negocio “Institucional”, máxime por tratarse de garantizar la continuidad en la prestación de la atención a a PQRSD.



7. ¿Respecto a las gestiones en la plataforma Bogotá Te Escucha, qué instrucción tiene el personal de radicación para el registro en el SIPA de una petición recibida por este canal?

Respuesta: *“Las gestiones que se aplican para las peticiones que se incorporan por Bogotá Te Escucha se encuentran descritas en el procedimiento GSC-PD-004 “Analizar, direccionar y hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por posibles actos de corrupción y felicitaciones””*

Finalizada la aplicación de preguntas preparadas para esta entrevista, la Oficina de Control Interno, con base en las validaciones previas adelantadas para la misma, fórmula una pregunta adicional relativa trámites de responsabilidad de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía:

8. ¿Con respecto al certificado de riesgo de predios, por favor nos puede indicar como se realiza esta certificación y si se encuentra dentro de las funciones de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía?

Respuesta: *“Este trámite se realiza acorde a lo establecido en la circular interna 040 de 2023, documento que será suministrado por esta dirección a la Oficina de Control Interno”*

Acorde a lo revisado en el contenido de esta Circular Interna 040 de 2023, se observa la asignación de responsabilidad de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para los trámites “Solicitud de información de riesgo para compra de vivienda” y “Solicitud de conceptos de plusvalía actual”, de los cuales, el primero tiene incorporado un producto denominado “Certificado de riesgo de predios” registrado en el Inventario de Activos de Información.

- **Preguntas formuladas para puntos de atención de la Secretaría Distrital de Planeación en la Red Cades y SuperCades:**

Realizada la visita en sitio a los puntos de la red SuperCades del CAD (lunes 10 de marzo de 2025) y Américas (martes 11 de marzo de 2025), se obtuvo la siguiente información en respuesta a las preguntas formuladas:

1. ¿Qué temas de los usuarios / ciudadanos de la Secretaría Distrital de Planeación atiende en el punto?

Respuesta Informadores Secretaría Distrital de Planeación:

PQRSD

SISBEN

SUMINISTRO DE INFORMACIÓN

TRÁMITES SDP (riesgo de predio y solicitud de citas especiales, norma urbana de estratificación)

Respuesta Informadores IDIPRON:

PQRSD



SISBEN

SUMINISTRO DE INFORMACIÓN (trámite SISBEN)

TRÁMITES SDP

Respecto a la atención de PQRSD, es clarificado por el informador entrevistado, que se recibe el requerimiento del ciudadano y se orienta respecto a los canales y formas para radicar la petición.

2. ¿Qué documentos de referencia emplea para la atención a las solicitudes de los usuarios / ciudadanos?

Respuesta Informadores Secretaría Distrital de Planeación:

“Plan de Ordenamiento Territorial y su anexo 5, formatos de “Certificados de riesgo de predios”, “Estratificación”, “Plusvalía” y “Reserva vial””.

Respuesta Informadores IDIPRON:

“Documentos publicados en la página de la entidad relativos al SISBEN, material de apoyo en el DRIVE, y documentos exigidos para la gestión de los trámites del SISBEN”.

3. ¿Qué aplicativos utiliza para la atención a las solicitudes de los usuarios / ciudadanos?

Respuesta Informadores Secretaría Distrital de Planeación:

“SINUPOT, SIPA, visor de ARCGIS, Magisoft (calificador de servicios de la Secretaría Distrital de Planeación), SAT_WEB (gestor de turnos de la Secretaría General), Mapas Bogotá, Whats App, cuenta de correo institucional 365”.

Respuesta Informadores IDIPRON:

“SISBENAPP, aplicativo ORACLE (para registro de información de encuesta o actualización), consulta WEB Registraduría Nacional del Estado Civil, Magisoft (calificador de servicios de la Secretaría Distrital de Planeación), SAT_WEB (gestor de turnos de la Secretaría General), Lupap Bogotá (herramienta de mapas de uso libre), consultas WEB de los temas relacionados con SISBEN dispuestos en la página de la entidad y cuenta (no personal sino de IDIPRON) de correo institucional 365”.

4. ¿Recuerda cuántas capacitaciones, en qué fecha y de qué temas ha recibido para el desarrollo de sus actividades y por parte de quién?

Respuesta Informadores Secretaría Distrital de Planeación:

“POT, Renta Básica – IMG, actualización estratégica, actualización de norma, cartografía, plan canguro, Bogotá Te Escucha, SIPA y planoteca módulo consulta, gestión de mejoramiento, competencias blandas, jornadas de cualificación”.



Respuesta Informadores IDIPRON:

“Mensualmente en temas relativos a la atención del servicio, competencias blandas y técnicas, SISBEN APP, socialización de obligaciones del convenio”.

5. ¿Al momento de brindar la atención al usuario / ciudadano y al requerirse del suministro de datos de contacto del mismo, qué instrucciones ha recibido respecto al manejo de estos datos personales?

Respuesta Informadores Secretaría Distrital de Planeación:

“No se tiene acceso a información sensible; se toma lo establecido en la letra menuda de los formatos “Solicitud de información sobre reserva vial arterial o retroceso por vía local - GSC-FO-001” y “Solicitud de información de riesgo para predios - GSC-FO-003””.

Respuesta Informadores IDIPRON:

“Se da lectura al momento de registro en las aplicaciones respecto al tratamiento de datos personales al ciudadano, solicitando confirmación de aceptación o no para ser registrada en cada aplicativo”.

Se observa que, el archivo de la documentación suministrada por el ciudadano para los trámites SISBEN se realiza:

- Validada la documentación y registrada su información en el aplicativo que corresponde, el informador procede a archivar por cada caso, el paquete de documentos en un gavetero de uso común (sin llave ni carpetas por módulo).
- En el gavetero permanece la documentación guardada por cada informador, día a día, hasta que un funcionario (coordinador) se acerca al punto para recogerla (Cada 30 días aproximadamente según información dada por los informadores entrevistados del IDIPRON).
- El funcionario (coordinador) recoge la documentación y la coloca a disposición de la persona encargada en la Secretaría Distrital de Planeación para los temas del SISBEN.

En virtud a que la documentación aportada por la ciudadanía para los trámites relativos al SISBEN contiene información sensible, la Oficina de Control Interno requiere a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, así como a la Dirección de Registros Sociales, para que se defina la forma para la custodia, disposición y conservación de estos documentos, a fin de mitigar el riesgo de extravío de los mismos, así como posibles reprocesos como consecuencia de este riesgo, afectando la eficacia en la atención dada al ciudadano o demoras en la aplicación de la encuesta cuando así corresponde.

6. Por favor describa cómo procede usted para atender a un usuario / ciudadano acorde a las instrucciones recibidas.

Respuesta Informadores punto CAD (Secretaría Distrital de Planeación e IDIPRON):

“Luego de un primer filtro a la entrada del CAD por parte del personal de la Secretaría General, se tiene un primer registro en Tablet, posteriormente se orienta al ciudadano si debe acercarse a la ventanilla general o a ventanilla de radicación de la 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

(dependiendo si es PQRSD, trámite u otro servicio). Posteriormente en la ventanilla general es asignado turno por SAT_WEB con el cual se gestiona el acceso al módulo correspondiente en el SuperCade. Se presenta el funcionario ante el ciudadano, se recibe la consulta, se busca resolver la solicitud y finalmente se aplica la calificación mediante el Magisoff".

Respuesta Informadores punto SuperCade Américas (Secretaría Distrital de Planeación e IDIPRON):

"Al ingreso al SuperCade, el ciudadano es orientado a módulos A o B de información en el cual, el módulo B es atendido para varias entidades por parte de personal de la Secretaría General del Distrito, entre ellas la Secretaría Distrital de Planeación. Si se trata de trámites o peticiones para la Secretaría Distrital de Planeación, se asigna turno por SAT_WEB para atención en módulo. Si se trata de temas SISBEN, el orientador lo remite a una fila de un counter de atención inicial donde el informador del IDIPRON valida la documentación que aporta el ciudadano, y de encontrarse completa la documentación, lo remite nuevamente al módulo B entregándole un manuscrito en papel para que le sea asignado turno por SAT_WEB y caso contrario, es decir, cuando la documentación no está completa, se le indica cual es la documentación faltante para que la complemente y pueda regresar a continuar con el trámite.

Cumplido lo anterior, el ciudadano que accede al módulo asignado a la Secretaría Distrital de Planeación, recibe a atención del informador del IDIPRON que le corresponde, el cual se presenta ante el ciudadano, recibe la consulta, resuelve la solicitud y finalmente solicita que el ciudadano califique la atención mediante el botón del aplicativo Magisoff".

Validado el procedimiento "Atención personalizada y suministro de información en los puntos de contacto de la Secretaría Distrital de Planeación GSC-PD-002", se observa que el paso a paso anteriormente descrito no se encuentra dentro de las actividades del flujo del procedimiento, en especial lo referente al registro previo manuscrito en la papeleta. Ahora, desde la perspectiva de atención de trámites, no se observa en este procedimiento lo relativo a las gestiones relacionadas con SISBEN que ocupan la mayor proporción de módulos asignados en la red Cades y SúperCades.

Al respecto, la Oficina de Control Interno insiste en la importancia de la validación de los documentos que soportan este proceso, a fin de que se establezca si se considera explicitar este paso a paso en algún documento orientador o acuerdo de servicios con el IDIPRON, y primordialmente, que sea consistente con lo que se compromete en el SUIT (Sistema Único de Información de Trámites).

7. ¿Recuerda en cuántas ocasiones y cuáles (aproximadamente desde que viene apoyando la atención a usuarios / ciudadanos de la SDP), ha tenido dificultades o inconvenientes (tecnológicos, logísticos o de orden público) para brindar atención en su punto?

Respuesta Informadores punto CAD (Secretaría Distrital de Planeación e IDIPRON):

"Fallas en internet, salida de servicio del SINUPOT, fallas en el SAT_WEB, muy eventualmente fallas de fluido eléctrico".

Respuesta Informadores punto SuperCade Américas (Secretaría Distrital de Planeación e IDIPRON):



“Fallas en internet, salida de servicio del SINUPOT, salida de servicio del SIPA, y hace bastante tiempo no se presenta, temas de orden público”.

8. ¿Qué acciones adelanta usted o qué instrucciones tiene, cuando sucede un evento de salida de operación del punto de atención en el Cade / SuperCade?xxxx

Respuesta Informadores punto CAD y SuperCade Américas (Secretaría Distrital de Planeación e IDIPRON):

“Se informa al ciudadano y se le solicitan 15 minutos de espera entre tanto se alerta por Whats App” al grupo correspondiente, y con posterioridad se registra incidencia en la mesa de ayuda (Funcionarios de la entidad; no para IDIPRON)”.

9. ¿Conoce usted algún documento donde se le oriente el protocolo a seguir ante un evento de salida de operación del punto de atención en el Cade / SuperCade?

Respuesta Informadores punto CAD (Secretaría Distrital de Planeación e IDIPRON):

Algunos informadores indican que “no” y otros hacen referencia al procedimiento “Atención personalizada y suministro de información en los puntos de contacto de la secretaría distrital de planeación GSC-PD-002”, otros indican que acuden a instrucciones por un grupo de WhatsApp conformado para los informadores de la red Cade / SuperCades.

Respuesta Informadores punto SuperCade Américas (Secretaría Distrital de Planeación e IDIPRON):

Se hace referencia al procedimiento “Atención personalizada y suministro de información en los puntos de contacto de la secretaría distrital de planeación GSC-PD-002” consultado en “Departamos” al cual tienen acceso en línea (no por VPN), dado que todos los puntos de los SuperCade tienen servicio de internet propio, es decir, no dependen de la infraestructura de la Red Cade y SuperCade.

10. ¿Tiene usted a su disposición alguna instrucción, herramienta o formulario para que el usuario / ciudadano califique la atención prestada en el punto?

Respuesta Informadores punto CAD y Américas (Secretaría Distrital de Planeación e IDIPRON):

“Se emplea un dispositivo de botones mediante un aplicativo denominado “Magisoft” de la Secretaría Distrital de Planeación, con 4 calificaciones: “Malo”, “Regular”, “Bueno” y “Excelente”.

Respecto a este proceso de calificación del servicio, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía diseñó el documento denominado “Informe de medición de percepción del servicio del canal presencial a través de calificadores”³¹, documento respecto del cual, la Oficina de Control Interno en el ejercicio de seguimiento los planes de mejoramiento del cuarto trimestre del año 2024, extendió comentarios respecto a la necesidad de formalizarlo, implementarlo y socializarlo dado que es un aporte importante para la atención del ciudadano.

³¹ Secretaría Distrital de Planeación, Gestión de planes de mejoramiento, situación de mejora 2171, acción de mejora 3012



11. ¿Tiene usted alguna sugerencia que desee manifestar para que la atención al usuario / ciudadano sea la mejor?

Respuesta Informadores punto CAD y Américas (Secretaría Distrital de Planeación e IDIPRON):

“Mejorar la eficacia del tamizaje inicial que realiza la Secretaría General, a fin de que no se remitan a la Secretaría Distrital de Planeación usuarios que requieren servicios o información de otras entidades”.

“Más publicidad visual en el punto respecto a los trámites de competencia de la entidad, en especial los relativos a información territorial, responsabilidades que se trasladaron a las curadurías”

“En el SuperCade Américas, ante la particularidad de dirigir al ciudadano a un counter de agendamiento para la atención en punto, sería de gran ayuda contar con una herramienta sistematizadas para no entregar los agendamientos en fichas de papel diligenciadas a mano”

Al respecto, la Oficina de Control Interno considera importante que se reciban este tipo de sugerencias y sea evaluada la pertinencia o no de su aplicación en procura de la mejora continua de atención al ciudadano.

4.6 ANÁLISIS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

En lo que al tratamiento de datos personales corresponde³², consultada la Dirección de Servicio a la Ciudadanía respecto a cómo se procede dentro de la atención a peticiones ciudadanas para garantizar al peticionario el tratamiento de sus datos personales, fue recibida como respuesta que, *“De conformidad con las competencias internas, para la atención de este requerimiento se solicitó apoyo a la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (...)”*, la cual a su vez indicó que, *“La SDP garantiza el tratamiento de datos personales de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 a través del procedimiento GSC-PD-003 Atención de Solicitudes de Información, Consultas y Reclamos - Datos Personales”*.

Se observa acorde a la respuesta recibida al anuncio del presente seguimiento, la dualidad respecto de la responsabilidad sobre el tratamiento de datos personales en las gestiones del proceso de Gestión del Servicio a la Ciudadanía, dado que, pese a que la Dirección de Servicio a la Ciudadanía otorga argumentos para trasladar la pregunta a la Dirección de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, la respuesta emitida por esta última se fundamenta en el procedimiento “Atención de Solicitudes de Información, Consultas y Reclamos - Datos Personales GSC-PD-003” liderado por el proceso de Gestión del Servicio a la Ciudadanía, razón por la cual, la Oficina de Control Interno llama la atención a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para brindar especial atención a este tipo de respuestas, teniendo presente el “Principio de Responsabilidad Demostrada”³³ que exige la capacidad de demostrar ante los entes

³² Ley 1581 de 2012 con la cual se “reconoce y protege el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada” y Decreto 1377 de 2013 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”

³³ Decreto 1377 de 2013 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.

de control, que se han implementado medidas apropiadas y efectivas para cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley³⁴.

Así mismo, dado que la Dirección de Servicio a la Ciudadanía actúa como líder del proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía y como primera línea de defensa en la ejecución de la política del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG de Servicio a la Ciudadanía, atendiendo la función de “Liderar al interior de la Secretaría la implementación de políticas relacionadas con trámites y servicio a la ciudadanía que incidan en la relación Estado – Ciudadano”³⁵, la Oficina de Control Interno recomienda a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, institucionalizar directrices de protección de datos personales dentro de los procedimientos o actuaciones que tengan relación con las PQRSD presentadas por la ciudadanía a fin de sustentar la responsabilidad demostrada cuando los entes de control así lo requieran.

Ahora bien, revisando la funcionalidad en el SIPA para la clasificación de la información, esto es, al iniciarse las gestiones relativas a un radicado, se tiene la opción de elegir el nivel de seguridad de un documento:

Imagen 13. Clasificación del nivel de seguridad de un documento en SIPA



The screenshot shows the SIPA interface with the following sections:

- Documentos Radicados:** A table with columns: RADICACIÓN, VER, FECHA, DESCRIPCIÓN, TRÁMITE. A row shows: 3-2025-02117, [icon], 2025-01-24, Interno, Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, Mer.
- Seleccionar CHIP:** A table with columns: CHIP, DIRECCIÓN, LOCALIDAD.
- Trámite:**
 - (*) La solicitud requiere respuesta? SI No
 - (*) Requiere de otras dependencias para tramitar el documento? SI No
- Seguridad:**
 - (*) Nivel de seguridad del documento
 - Dropdown menu: -Seleccione-, Clasificado, **Público** (selected), Reservado.

Fuente: SIPA – Captura de pantalla durante el proceso de atención a radicados

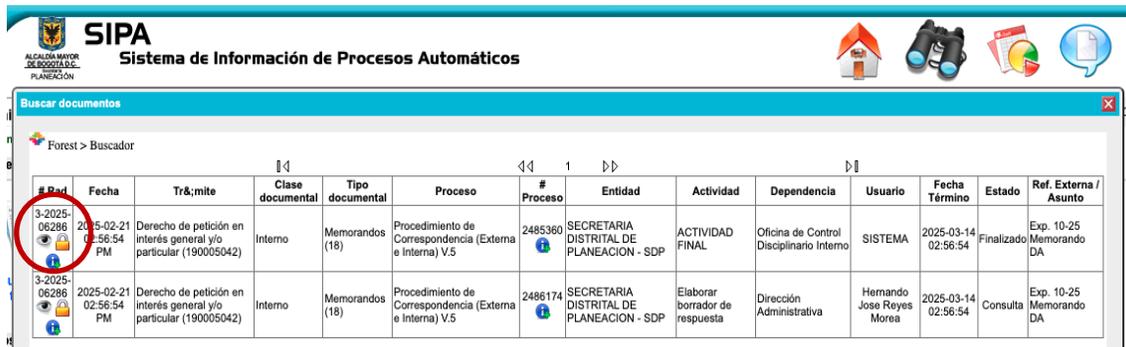
Se observa la posibilidad de elegir cuando el contenido de un radicado corresponde a información “Clasificada”, “Reservada” o “Pública” (refiérase al “Índice de información clasificada y reservada”, para cada uno de los procesos en la entidad³⁶).

³⁴ Secretaría Distrital de Planeación – Informe Definitivo de Seguimiento al Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información – noviembre de 2024

³⁵ Decreto 432 de 2022 "Por medio del cual se modifica La estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Planeación y se dictan otras disposiciones"

³⁶ Secretaría Distrital de Planeación, página WEB, <https://www.sdp.gov.co/transparencia/datos-abiertos/instrumentos-gestion-info/registro-de-activos-de-Info> y <https://www.sdp.gov.co/transparencia/datos-abiertos/instrumentos-gestion-info/indice-de-informacion-clasificada-y-reservada>

Imagen 14. Radicado SIPA protegido

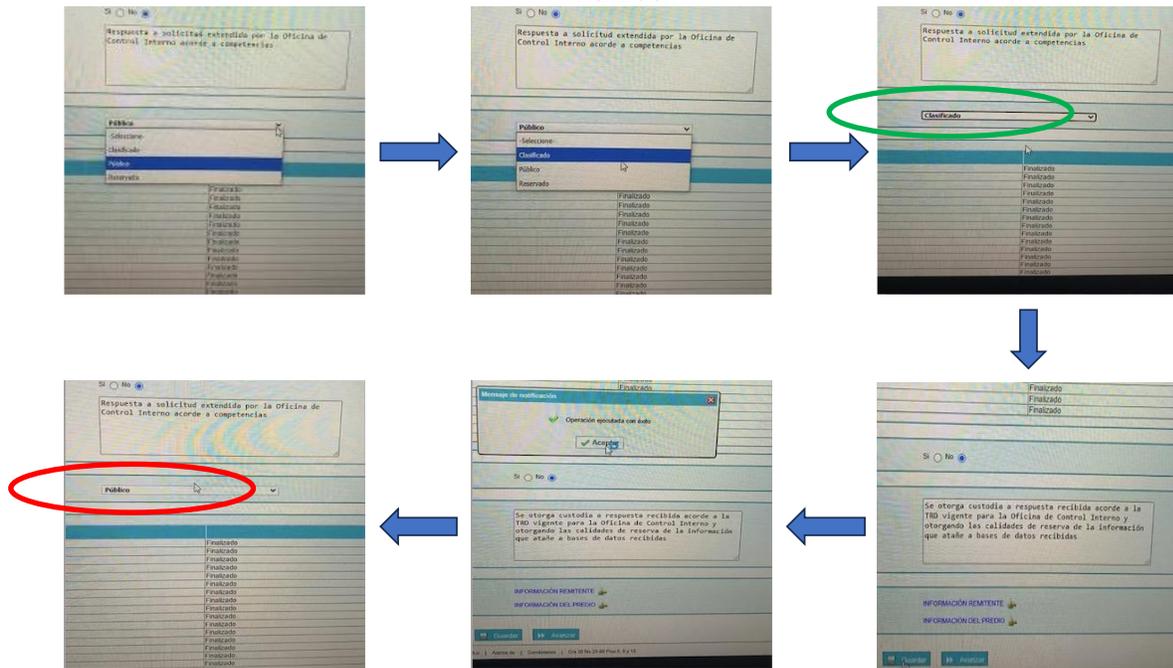


# Rad	Fecha	Trámite	Clase documental	Tipo documental	Proceso	# Proceso	Entidad	Actividad	Dependencia	Usuario	Fecha Término	Estado	Ref. Externa / Asunto
3-2025-06286	2025-02-21 02:56:54 PM	Derecho de petición en interés general y/o particular (190005042)	Interno	Memorandos (18)	Procedimiento de Correspondencia (Externa e Interna) V.5	2485360	SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION - SDP	ACTIVIDAD FINAL	Oficina de Control Disciplinario Interno	SISTEMA	2025-03-14 02:56:54	Finalizado	Exp. 10-25 Memorando DA
3-2025-06286	2025-02-21 02:56:54 PM	Derecho de petición en interés general y/o particular (190005042)	Interno	Memorandos (18)	Procedimiento de Correspondencia (Externa e Interna) V.5	2486174	SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION - SDP	Elaborar borrador de respuesta	Dirección Administrativa	Hernando Jose Reyes Morea	2025-03-14 02:56:54	Consulta	Exp. 10-25 Memorando DA

Fuente: SIPA – Captura de pantalla durante el proceso de consulta a radicados

Con el fin de validar la funcionalidad de esta opción en el SIPA, la Oficina de Control Interno al realizar una simulación de modificación de la condición “Público” a “Clasificado”, observó que al momento de “Guardar” el proceso (antes de ejecutar “Avanzar”), el aplicativo SIPA retorna el nivel de seguridad del documento a “Público”.

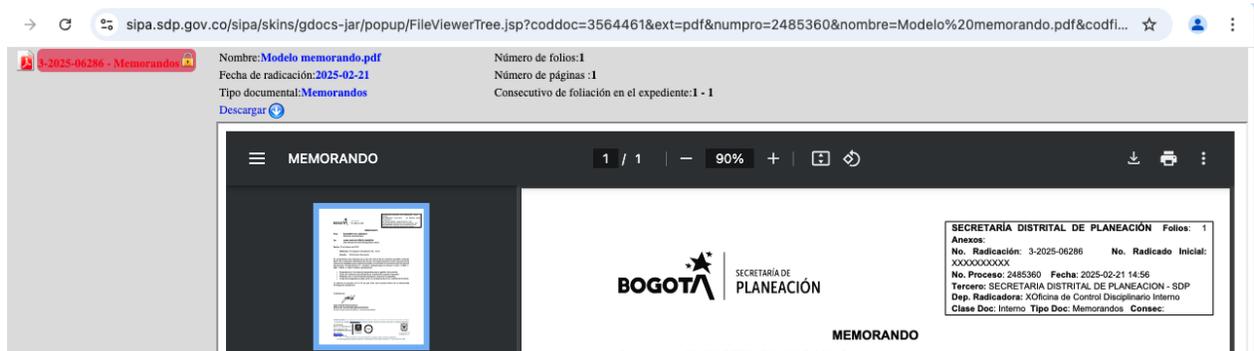
Imagen 15. Secuencia ajuste de información “PÚBLICA” a “CLASIFICADA” Fallida



Fuente: SIPA – Captura de pantalla durante el proceso de atención a radicados

Adicionalmente, al consultarse el radicado de la imagen 14 anterior con bloqueo por tratarse de información protegida, se tuvo acceso a los documentos componentes de este radicado.

Imagen 16. Acceso al contenido de radicado SIPA protegido



Fuente: SIPA – Captura de pantalla durante el proceso de consulta a radicado

Imagen 17. Acceso a trazabilidad de radicado SIPA protegido



Fuente: SIPA – Captura de pantalla durante el proceso de consulta a radicado

Observado lo anterior, la Oficina de Control Interno, al igual que en los demás casos de falencias detectadas en el SIPA, llama la atención para que se revise esta situación, identificando las causas que impiden la aplicación del nivel de seguridad de los documentos en el SIPA (Información Clasificada y/o Reservada) y se tenga certeza del correcto funcionamiento de esta

opción en el sistema de información, a modo tal que se garantice el tratamiento de los datos e información sensibles ^{37 38 39}.

4.7 CONTINUIDAD DEL NEGOCIO PARA LA ATENCIÓN DE PQRSD:

Si bien, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía afirma respecto a la gestión de continuidad del negocio en la atención a las PQRSD gestionadas en la entidad, que, “(...) el *“plan de continuidad del negocio”* es un documento que reúne todos los procesos de la Entidad y actualmente se encuentra en construcción en el marco de un plan de mejoramiento, acción 3049 a cargo de la Subsecretaría de Gestión Institucional, necesidad observada por la Oficina de Control Interno”, en el desarrollo del presente seguimiento (entrevista presencial del 05 de marzo de 2025) se ha tenido acceso a un documento denominado “20241107-Plan-Continuidad-Servicio-SDPV3” elaborado por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, documento cuyo contenido debe hacer parte del Plan de Continuidad del Negocio definido a nivel institucional, máxime por tratarse de garantizar la continuidad en la prestación de servicios al ciudadano, incluida la gestión a PQRSD.

Es recomendable incorporar lo relativo al “Periodo Máximo Tolerable de Interrupción (MTPD)” o “Tiempos máximos tolerables de interrupción a la operación”⁴⁰, el cual es factor determinante igualmente en la formulación de los riesgos operativos del Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía.

4.8 ENFOQUE DE RIESGOS A LA ATENCIÓN DE PQRSD DENTRO DEL PROCESO GESTIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Considerando que, no se tuvo acceso al Mapa de Riesgos del proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, conforme la respuesta a este requerimiento extendida por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, indicando que, “El proceso *“Gestión de Servicio a la Ciudadanía”* cuenta con los mapas de riesgos de gestión y de corrupción, cuyos seguimientos periódicos se han venido reportando oportunamente a la Dirección de Planeación Institucional en su calidad de segunda línea de defensa con copia a la Oficina de Control Interno”, así como tampoco se encuentra dispuesto en la sede electrónica institucional, la Oficina de Control Interno tomó para análisis diferentes fuentes de información institucional, según las cuales, el proceso en evaluación tiene formulados 4 riesgos de gestión y 1 de corrupción, sin observarse riesgos relativos a la seguridad de la información sobre los cuales, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía afirma que, “Respecto del mapa de riesgos de seguridad de la información, se solicitó el acompañamiento técnico y metodológico de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a fin de adelantar las mesas técnicas para su formulación (...)”.

³⁷ Secretaría Distrital de Planeación, Informe Definitivo de Seguimiento al Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, noviembre de 2024.

³⁸ Acuerdo 822 de 2021, “Por medio del cual se dictan los lineamientos para la promoción del ciclo virtuoso de la seguridad, el uso y aprovechamiento de los datos en Bogotá”

³⁹ Alcaldía Mayor de Bogotá, Dirección de Calidad de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, Manual para la gestión de peticiones ciudadanas, numeral 5.4

⁴⁰ ISO 22301:2019, Guía de implantación de la continuidad de negocio.



El riesgo de corrupción observado atañe a un trámite denominado “Solicitud de información de riesgo para compra de vivienda”, respecto al cual, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía afirma que este trámite, así como el denominado “Solicitud de conceptos de plusvalía actual o expresamente señalada en el marco del Decreto Distrital 555 de 2021 POT” fueron designados bajo su responsabilidad según la circular interna 040 de 2023.

Al respecto, la Oficina de Control Interno invita a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para que se revise la real competencia de la dependencia respecto a la atención de estos trámites o procedimientos administrativos misionales, a la luz de lo dispuesto en Decreto Distrital 432 de 2022 “Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Planeación y se dictan otras disposiciones”, así como en lo que la normativa orienta respecto a la razón de ser de las dependencias llamadas a realizar la atención a la ciudadanía, dado que el contexto de riesgo al que realmente se expone el proceso se centra en la posibilidad de desviar la atención respecto a la “(...) gestión transversal y sistémica del servicio al ciudadano en las dimensiones de MIPG⁴¹” y las responsabilidades aplicables respecto al “Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía”⁴².

Desde la perspectiva de los 4 riesgos de gestión identificados por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, si bien la causalidad formulada se enfoca a factores de riesgo desde el personal ejecutor en la Secretaría Distrital de Planeación, las herramientas tecnológicas y la normativa, se tiene observancia de controles enfocados únicamente al personal ejecutor, careciendo de la definición de controles hacia los factores de orden tecnológico, normativo y demás que se identifiquen, que igualmente impactan la atención a la ciudadanía (oportunidad y calidad de las respuestas)

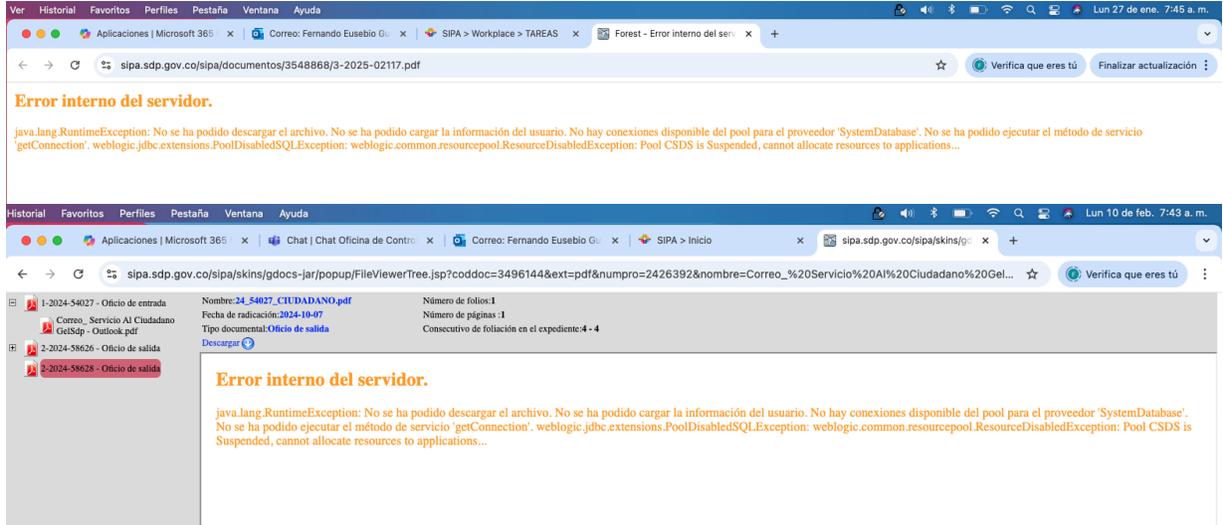
En lo que, al riesgo relativo a la oportunidad o calidad de las respuestas a las PQRSD se refiere, es de anotarse que si bien, se observan mejoras en el indicador de oportunidad en las respuestas, el contexto tecnológico mantiene inconsistencias en su operación (SIPA), las cuales no contribuyen al logro de mejores resultados en las gestiones, tal y como se ha documentado en el presente informe y en informes anteriores publicados.

De igual forma, no se observa la identificación de riesgos relacionados con la continuidad de la operación (en especial de las herramientas tecnológicas) y en este caso, para la atención a PQRSD, lo cual pone de manifiesto la importancia para que se consideren los factores de riesgo relativos a la disponibilidad de la operación del servicio de internet, operación de las aplicaciones, entre otros, al respecto es observado, por ejemplo, las frecuentes salidas de operación “off-time” del SIPA y que a la fecha de emisión del presente informe aún se observa su ocurrencia.

⁴¹ Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) - Manual Operativo - Versión 6 - diciembre de 2024

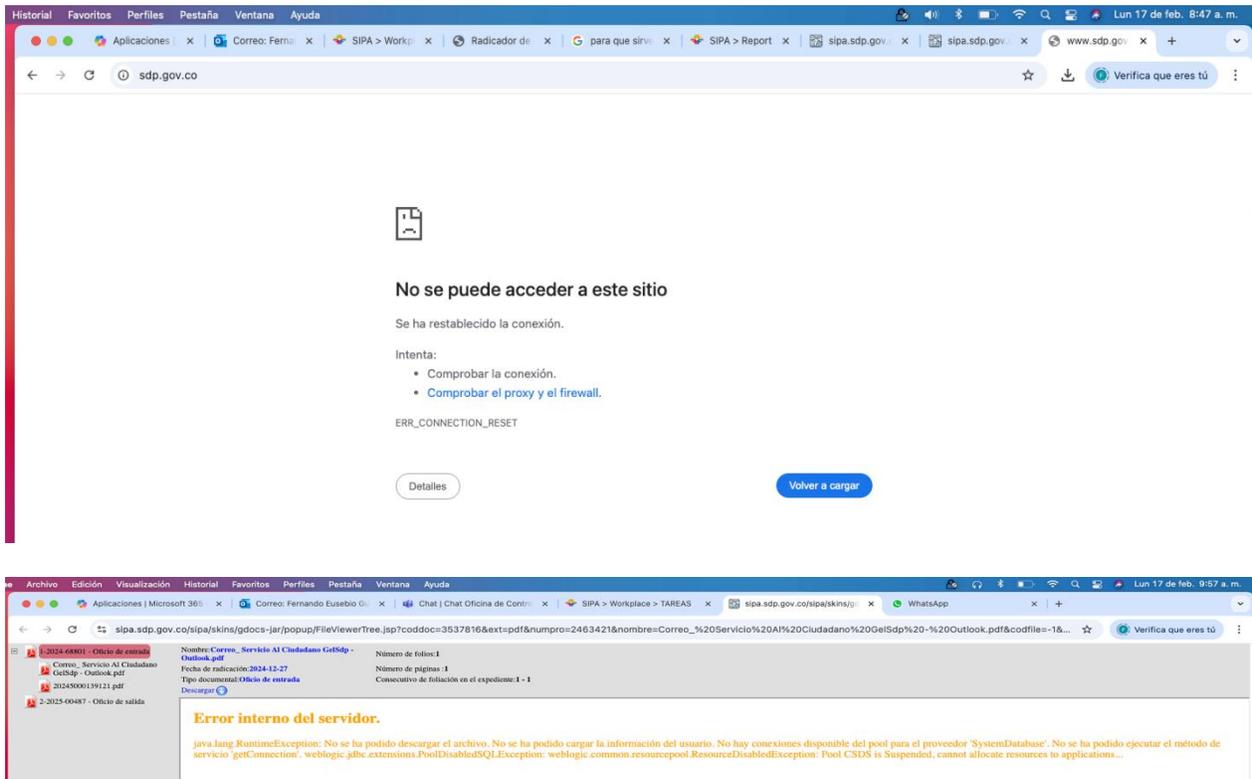
⁴² Alcaldía Mayor de Bogotá, Decreto 542 de 2023, Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones.

Imagen 18. Salida de operación del aplicativo SIPA (Enero 27 7:14 am; febrero 10 7:43 am)



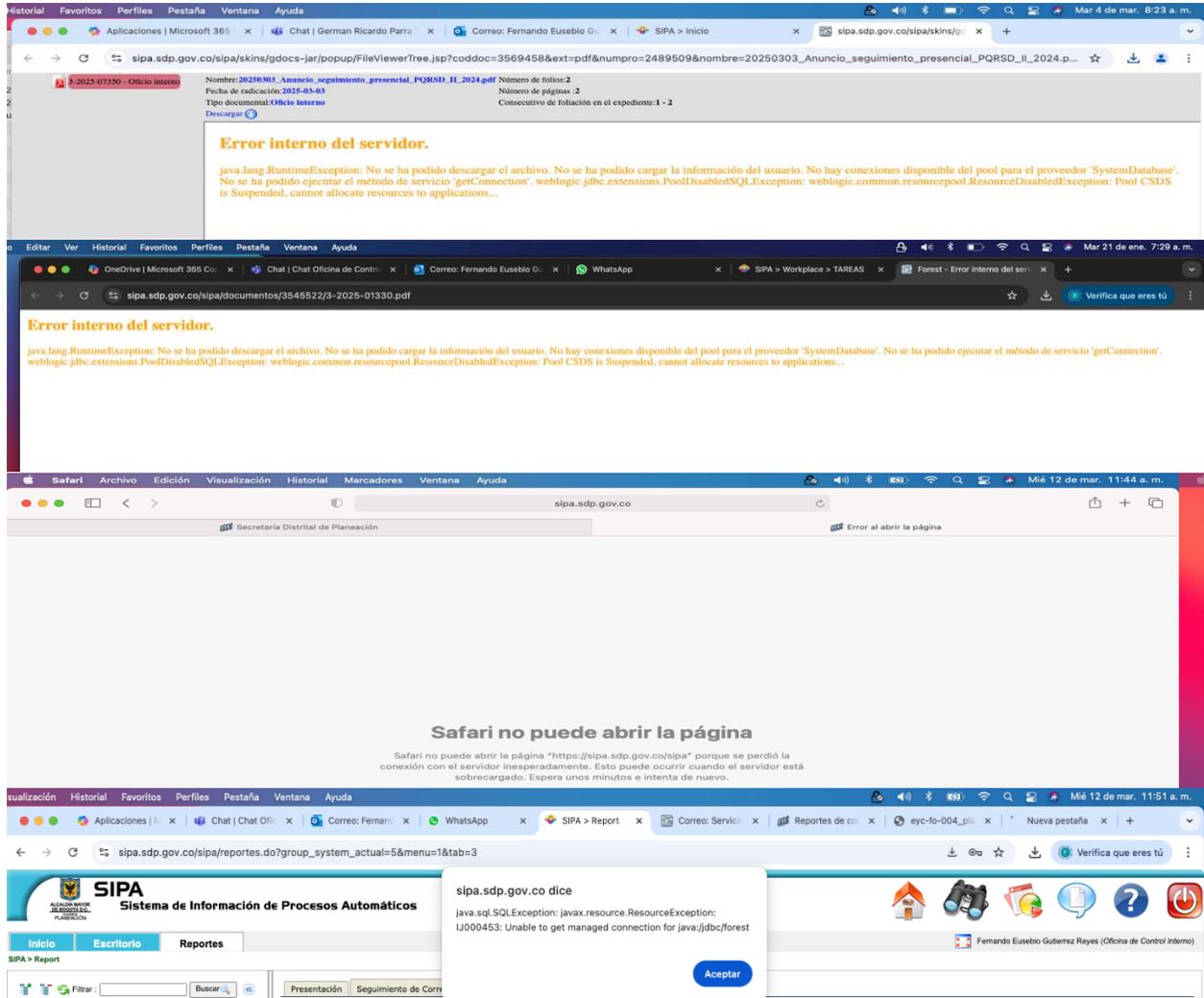
Fuente: Captura de pantalla aplicativo SIPA

Imagen 19. Salida de operación del aplicativo SIPA (Febrero 17 8:47 am y 9:57 am)



Fuente: Captura de pantalla aplicativo SIPA

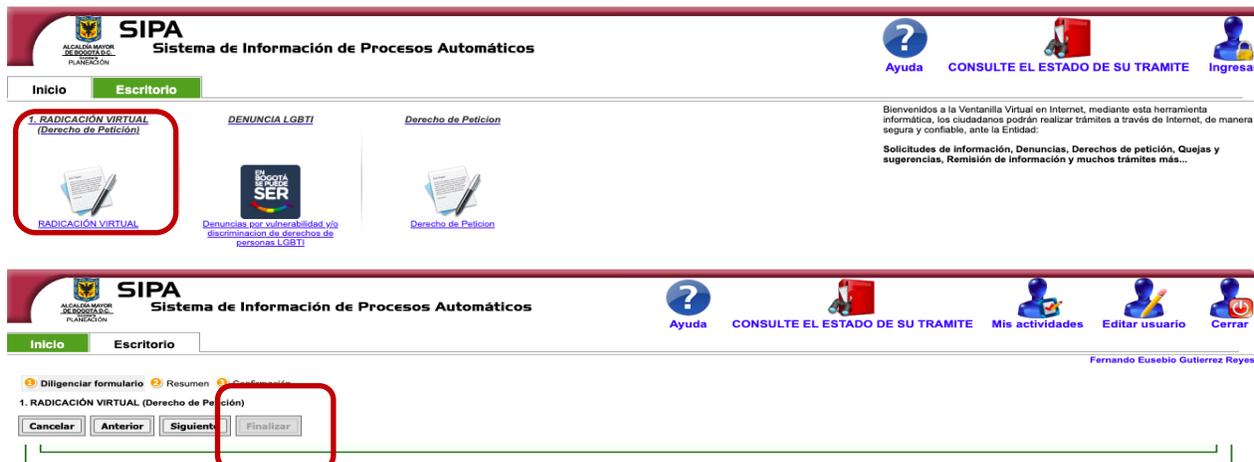
Imagen 20. Salida de operación del aplicativo SIPA (Marzo 4 8:23 am; marzo 21 7:29 am; marzo 12 11:44 am y 11:51 am)



Fuente: Captura de pantalla aplicativo SIPA

Adicionalmente, y con mayor incidencia de cara a la ciudadanía, al realizarse la radicación de una petición, solicitud o documento por la ventanilla virtual, se observa que el tiempo entre la aplicación del botón “Finalizar”, es decir, al momento de la radicación transcurren más de 20 minutos para obtener el número de radicado de entrada y finalizar así el proceso de radicación.

Imagen 21. Radicación virtual SIPA



Fuente: Captura de pantalla aplicativo SIPA

Si bien, lo relativo a la funcionalidad del SIPA es tema observado en el presente informe de seguimiento, así como en otros informes anteriores, la Oficina de Control Interno insiste en que se implementen acciones eficaces para reducir los eventos de inoperabilidad que impactan, no sólo las gestiones de atención a PQRSD, sino las demás gestiones de los procesos en la entidad.

De otro lado, existen factores de riesgo asociados a la conservación de documentos aportados por la ciudadanía de los cuales no se tiene observancia de controles, a fin de mitigar un posible riesgo de incumplimiento asociado a las condiciones de conservación, disponibilidad y/o de reserva y confidencialidad de esta información, acorde a la norma.

Finalmente, resulta importante tener presente que, la atención a PQRSD se encuentra rodeada de factores de contexto que pueden generar riesgos legales, ante un eventual incumplimiento a la oportunidad y calidad de las respuestas, así como la materialización de riesgos fiscales⁴³ teniendo en cuenta un posible efecto sobre los recursos públicos y/o los bienes y/o intereses patrimoniales de naturaleza pública.

⁴³ Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas.

5. FORTALEZAS

Es observable que los esfuerzos institucionales liderados por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía en procura de la oportuna atención a las PQRSD, ha permitido mejorar las magnitudes de peticiones atendidas en los tiempos acorde a la norma.

Gráfica 13. Tendencias de cumplimiento a tiempos de respuesta – PQRSD



Fuente: Informes de Seguimiento al Proceso de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias y Atención a la Ciudadanía

Es de resaltar que, un 11% de las acciones de tutela recibidas por concepto de la atención a PQRSD surgen por inconformidad del ciudadano a los resultados o respuestas, más no al vencimiento de términos de respuesta.

De otro lado, se considera como fortaleza el trabajo colaborativo en el que la Dirección de Servicio a la Ciudadanía apoya las gestiones relativas a los trámites SISBEN, esto es, la coordinación de la atención primaria en los puntos de la red Cade y SuperCades, incluida la logística acordada en el convenio interadministrativo 0921 de 2024.

Respecto de la atención presencial, es de resaltar la desagregación de roles en los puntos de la red Cade y SuperCades, ventanilla de radicación, atención de citas especializadas, planoteca y demás, el fortalecimiento de competencias blandas del personal que atiende gestiones de cara al ciudadano (tanto de la Secretaría Distrital de Planeación como del IDIPRON, apoyado en el “Plan Canguro”), atributos propios de la política del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG de “Servicio al ciudadano”.



6. Situaciones susceptibles de mejora / oportunidades (observaciones)

N°	Descripción de situación susceptible de mejora / oportunidades (observación)	Numeral del inf. Cap. 4	Responsable
1.	Lo registrado en los documentos soporte del proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía no se encuentran plenamente actualizados, tanto en su contenido (se observa que, la forma como se realiza la atención en la Red Cades y SuperCades no está documentada acorde a lo observado en sitio), con en su forma (codificaciones de documentos que no están vigentes).	4.2.1 4.5	Dirección de Servicio a la Ciudadanía Dirección de Planeación Institucional
2.	Se observan casos en los que los traslados por competencia, así como la extensión de términos de respuesta se realizan por fuera de los tiempos de la norma tanto en SIPA como en Bogotá Te Escucha.	4.3.1 4.3.2	Dirección de Servicio a la Ciudadanía Todas las dependencias de la SDP

La formulación de planes de mejoramiento es opcional para las situaciones de mejora identificadas, no obstante, la Oficina de Control Interno - OCI revisará las medidas adoptadas en la próxima auditoría y/o seguimiento.

7. Situaciones críticas

N°.	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)		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Con el fin de eliminar las causas que los procesos identifiquen en cada situación crítica, se deben identificar y formular acciones atendiendo lo establecido en el procedimiento S-PD-005 - Gestión del Plan de Mejoramiento. ➤ La Oficina de Control Interno efectuará el análisis y verificación de la efectividad alcanzada. 		

8. Recomendaciones

- Realizar análisis con rigor técnico que permita aplicar las medidas, acciones y/o ajustes que resulten eficaces para resolver las diferentes inconsistencias que se observan en el aplicativo SIPA, tanto a nivel de reportes, así como en lo que a la funcionalidad para la protección de datos se refiere.
- Mantener permanente monitoreo a la totalidad de las redes sociales que se encuentren activas para la Secretaría Distrital de Planeación, a fin de atender la atención de PQRSD que formule la ciudadanía y adicionalmente, 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.



- Respecto al Plan de Continuidad de Negocio que se está formulando para la entidad, es importante que en su contenido se incorpore lo formulado desde el proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, incluyendo lo relativo al “Periodo Máximo Tolerable de Interrupción (MTPD)” o “Tiempos máximos tolerables de interrupción a la operación”.
- Implementar o mejorar los controles que otorguen atributos de calidad para la información que se produce y/o gestiona en la entidad, independientemente de la herramienta tecnológica empleada, a modo tal que se garantice la integridad, disponibilidad y conservación de los datos.
- Mantener actualizados los contenidos de la sede electrónica de la entidad, entre otros la información de los puntos de atención de la red Cade y SuperCades habilitados, detallando qué trámites y/o servicios se atienden en cada uno de ellos, evitando que el ciudadano deba realizar desplazamientos entre diferentes puntos de la ciudad para resolver sus requerimientos.
- Establecer mecanismos y/o herramientas para la custodia, disposición y conservación de los documentos recibidos de la ciudadanía (contengan o no datos sensibles), a modo tal de poder demostrar que se han implementado medidas apropiadas y efectivas para la protección de datos personales, así como evitarle al ciudadano posibles reprocesos ante la pérdida de documentos y/o información.
- Tomado de las entrevistas adelantadas a informadores de la red Cade y SúperCades, se recomienda validar aspectos atinentes a: a) Mejorar la eficacia del tamizaje inicial que realiza la Secretaría General, a fin de que no se remitan a la Secretaría Distrital de Planeación usuarios que requieren servicios o información de otras entidades; b) Mejorar la publicidad visual en los puntos de la red Cade y SúperCades respecto a los trámites de competencia de la entidad; y c) Mejorar las actividades de atención para trámites SISBEN a modo de que no se realicen de manera manual.

Nombres / Equipo Auditor	
Auditor (líder)	Fernando Eusebio Gutiérrez Reyes
Auditor	Iván Fernando Tunjano Reyes

Denis Parra Suárez
Jefe Oficina de Control Interno

Marzo 31 de 2025