



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Nombre del Informe de Seguimiento.	Seguimiento del Proceso de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) ante la SDP. Primer Semestre de 2019	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN Nº Radial: 3-2019-19684 AL RE DESP: POR CITE ESTE NUMERO ESTADO: 2019-05-24 PRO 1500428
---	---	---

1. Objetivo del Informe.
Realizar el seguimiento al cumplimiento de la normatividad en torno a la gestión del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS de la Secretaría Distrital de Planeación - SDP durante el primer semestre de 2019, en concordancia con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y demás normatividad vigente.

2. Alcance del Informe.
Se revisó la confiabilidad de la información reportada y la oportunidad en la respuesta a los ciudadanos que utilizaron por sus diferentes medios el sistema de PQRS durante el primer semestre de 2019, en cumplimiento de la normatividad vigente.

- 3. Criterios del Informe.**
- Ley 190 de 1995, "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.", artículo 54.
 - Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción, Artículo 76 - Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
 - Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."
 - Decreto Distrital 371 de 2010, "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital".
 - Decreto 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."
 - Circular 078 de 2012 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, respecto de estrategias para continuar el cumplimiento de la Política del Servicio al Ciudadano y así evitar congestiones o filas en el espacio público durante la prestación de servicios o la realización de trámites ante las Entidades Distritales de Bogotá D.C.
 - Circular Conjunta 006 del 7 de marzo de 2017 de la Veeduría Distrital y el Secretario General, "Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos".

4. Resultados del Informe

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

El Decreto 016 de 2013 "Por el cual se adopta la estructura interna de la Secretaría Distrital de Planeación y se dictan otras disposiciones", expresa en el literal h del artículo 5 como una de las funciones de la Oficina de Control Interno, vigilar que el servicio de atención de quejas y reclamos que

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



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

JL16

los ciudadanos formulen, se preste de acuerdo a las normas legales vigentes y rendir al Secretario(a) Distrital de Planeación el respectivo informe.

4.1 Análisis cuantitativo del Proceso de PQRS ante la SDP

El siguiente análisis se basa en el informe remitido por la DSC con radicado 3-2019-18521 del 9 de agosto de 2019. Se evidenció que, en el reporte suministrado, persisten algunas inconsistencias, que a continuación se enumeran:

- Registros repetidos de 9 solicitudes como se muestra a continuación:

Tabla N. 1 Registros repetidos en la base de datos

Radicación	Petición	Categorías	Radicación	Petición	Categorías
1-2019-04206	158612019	Documentación	1-2019-19895	702112019	Documentación
1-2019-04206	158612019	Documentación	1-2019-19895	702112019	Documentación
1-2019-06881	228902019	Regulación de uso del suelo	1-2019-37740	1296862019	SISBEN
1-2019-06881	228902019	Regulación de uso del suelo	1-2019-37740	1296862019	Regulación de uso del suelo
1-2019-06881	229152019	Regulación de uso del suelo	SIN	972612019	Traslado por competencia
1-2019-17855	615782019	Documentación	SIN	972612019	Traslado por competencia
1-2019-17855	615782019	Regulación de uso del suelo	SIN	1496472019	Traslado por competencia
1-2019-18726	650442019	Regulación de uso del suelo	SIN	1496472019	Traslado por competencia
1-2019-18726	659912019	Regulación de uso del suelo	1-2019-15107	564032019	Servicio a la ciudadanía
			1-2019-15107	564902019	Servicio a la ciudadanía

Fuente: Informe remitido por la DSC

- 40 Registros de solicitudes contestadas antes de su radicación

Tabla N. 2 Solicitudes contestadas antes de su radicación

Fecha	Petición	Fecha respuesta	Días de resp	Fecha	Petición	Fecha respuesta	Días de resp
04-01-19	2332019	03-01-19	-1	18-04-19	757422019	17-04-19	-1
15-01-19	53192019	14-01-19	-1	18-04-19	899292019	17-04-19	-1
15-01-19	53262019	14-01-19	-1	10-06-19	1356862019	09-06-19	-1
15-01-19	56652019	14-01-19	-1	10-06-19	1356942019	09-06-19	-1
11-02-19	274962019	10-02-19	-1	10-06-19	1357042019	09-06-19	-1
21-02-19	406012019	20-02-19	-1	10-06-19	1353622019	09-06-19	-1
21-02-19	404242019	20-02-19	-1	21-06-19	1487462019	20-06-19	-1
21-02-19	396232019	20-02-19	-1	21-06-19	1489562019	20-06-19	-1
21-02-19	374002019	20-02-19	-1	04-03-19	467522019	02-03-19	-2
28-02-19	444782019	27-02-19	-1	04-03-19	479492019	02-03-19	-2
28-02-19	460172019	27-02-19	-1	04-03-19	475662019	02-03-19	-2
28-02-19	452662019	27-02-19	-1	04-03-19	470652019	02-03-19	-2
07-03-19	498822019	06-03-19	-1	19-03-19	482692019	15-03-19	-4
07-03-19	524002019	06-03-19	-1	06-02-19	261612019	01-02-19	-5
18-04-19	871632019	17-04-19	-1	20-02-19	344942019	14-02-19	-6
18-04-19	879312019	17-04-19	-1	29-05-19	941312019	20-05-19	-9
18-04-19	876982019	17-04-19	-1	27-06-19	1530892019	18-06-19	-9
18-04-19	871452019	17-04-19	-1	29-05-19	1325322019	10-05-19	-19
18-04-19	877052019	17-04-19	-1	14-06-19	1409732019	14-05-19	-31
18-04-19	874932019	17-04-19	-1	31-05-19	1248282019	31-01-19	-120

Fuente: Informe remitido por la DSC

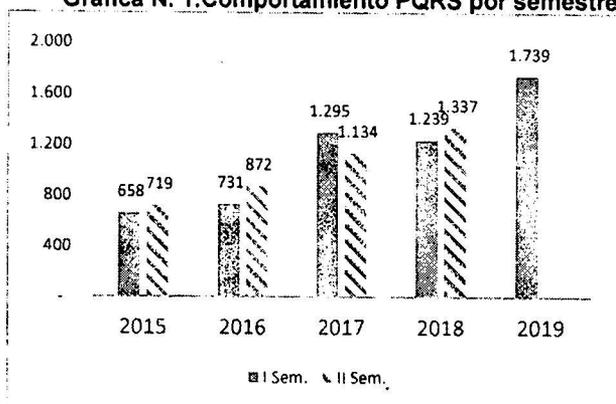
- Registros con inconsistencias en la información reportada (sombreados):

Tabla N. 3 Registros con inconsistencias

Fecha	Radicación	Petición	Categorías	Actividades Realizadas	Fecha Respuesta
19-06-19	1-2019-41897	1461762019	Regulación de uso del suelo	2-2019-50652	31-07-09
24-04-19	1-2019-26691	918452019	Regulación de uso del suelo	2-2019-29654	16-05-16
X	1-2019-31219	1081382019	SISBEN	2-2019-34093	30-05-19
21-03-19	1-2019-17858	644102019	Servicio a la ciudadanía	2-2019-16601 2-2019-19421	28-03-09
13-02-19	SIN	297322019	Servicio a la ciudadanía	Aclarar	13-02-18

Fuente: Informe remitido por la DSC

Gráfica N. 1. Comportamiento PQRS por semestre



Fuente: Informe remitido por la DSC

Por otra parte, para el primer semestre de 2019, se recibieron y tramitaron 1.739 solicitudes, siendo el nivel más alto en los últimos cinco años; registrando un aumento del 40% con relación al primer semestre de 2018. De éstas, 1.703 se reciben por la herramienta SDQS y 36 por los sistemas propios (SIPA, buzón, presencial escrito, correspondencia), reduciéndose la utilización de estos sistemas a un 2%.

Tabla N. 4 Comportamiento PQRS por mes

Mes	Peticiones	%
Enero	201	11,56%
Febrero	279	16,04%
Marzo	295	16,96%
Abril	298	17,14%
Mayo	379	21,79%
Junio	287	16,50%
Total	1.739	

Fuente: Informe remitido por la DSC

Se presenta un comportamiento por meses que en promedio asciende a 290 solicitudes por mes; siendo el pico más alto el mes de mayo con 379, y el más bajo, enero con 201 registros.

Se mantiene la tendencia a prevalecer las peticiones que, para el periodo en estudio, correspondió al 96% seguido por los reclamos que representaron el 3.95%, principalmente relacionados con temas de Sisbén (53.03%) y servicio a la ciudadanía (42.42%). Los reclamos muestran un aumento del 78% con relación al segundo semestre de 2018.

Tabla N. 5 Comparativo por tipo de solicitud

Tipología	2017		2018		2019	
	II Sem	I Sem	II Sem	I Sem	II Sem	I Sem
Reclamos	55	40	37	66		
Quejas	1	4	6	4		
Peticiones	1214	1182	1284	1.662		
Sugerencias	16	9	4	-		
Felicitaciones	9	4	6	7		
Total	1.295	1.239	1.337	1.739		

Fuente: Informe remitido por la DSC

Las quejas disminuyeron al pasar de 6 a 3 en este semestre, mientras que las felicitaciones aumentaron de 6 a 7, sin llegar al nivel alcanzado en el segundo semestre de 2017, de 9. Las 3 quejas recibidas fueron trasladadas a la Oficina de Control Interno Disciplinario, dos

se refieren a una misma situación, relacionada con la mala atención en radicación de la SDP en el SuperCade.

Tabla N. 6 Solicitudes por Área

Área	Cantidad	%
Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos	1.074	61,76%
Subsecretaría de Planeación Territorial	473	27,20%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	100	5,75%
Subsecretaría de Planeación Socioeconómica	41	2,36%
Subsecretaría Jurídica	19	1,09%
Subsecretaría de Planeación de la Inversión	17	0,98%
Otras áreas	7	0,40%
Despacho del Secretario	4	0,23%
Oficina de Control Interno Disciplinario	4	0,23%
Total	1.739	

Fuente: Información DSC

La SIEE es el área con mayor número de solicitudes (1.012 requerimientos), principalmente de la DSC (66.2%) por su quehacer institucional, y Sisbén (28%).

De Planeación Territorial, el 48.8% de las solicitudes se recibieron en la Dirección de Vías, Transportes y Servicios Públicos (231 registros).

De Gestión Corporativa, el 74% corresponden a la DRFGD (74 solicitudes).

Por otra parte, de acuerdo con el reporte remitido a la OCI, en la columna oportunidad se identifican 24 registros contestados fuera de término, que representan el 1.38% del total de registros. De éstos, el 50% corresponden a solicitudes cuyas áreas responsables pertenecen a la Subsecretaría de Planeación Territorial.

Tabla N. 7 Peticiones contestadas fuera de término

Área	Subs.	26-29	40-49	50-59	60-69	70-79	90-94	Total	%	
Gestión contractual	SGC	3						3	12,50%	
Rec. físicos y gestión doc		1						1	4,17%	
Información, cartografía y estad	SIEE	3						3	12,50%	
Servicio al ciudadano			2					2	8,33%	
SISBEN		1						1	4,17%	
Estudios Macro		1						1	4,17%	
Economía urbana	SPS		1					1	4,17%	
Norma urbana	SPT			1			2	3	12,50%	
Vías, transportes y serv púb			2			1		3	12,50%	
Ambiente y Ruralidad					2				2	8,33%
Patrimonio y ren urbana				2					2	8,33%
Taller del Espacio Público				1					1	4,17%
Planes maestros y complem						1			1	4,17%
Total			9	8	3	1	1	2	24	
%		37,50%	33,33%	12,50%	4,17%	4,17%	8,33%			

Fuente: Información DSC

Adicionalmente, en la referida columna de oportunidad del reporte, se identifican 144 peticiones catalogadas como contestadas en términos, no obstante, superan los 30 días entre la fecha de radicación y la fecha de respuesta, que corresponden a consultas y peticiones de interés particular. El 81% de éstos, se relacionan con requerimientos a la Subsecretaría de Planeación Territorial.

Tabla N. 8 Peticiones contestadas en término con rangos mayores a 30 días

Área	Subsec.	30-39	40-49	60-69	70-79	80-89	Total	%
Gestión humana	SGC	1	1				2	1,39%
Gestión contractual	SGC				1		1	0,69%
Servicio al ciudadano	SIEE	3	7	1			11	7,64%
Estudios Macro	SIEE	3					3	2,08%
Inf., cartografía y estad.	SIEE		2				2	1,39%
Estratificación	SIEE	1	1				2	1,39%
Jurídica	SJ	3	2			1	6	4,17%
Patrim y renov urbana	SPT		34				34	23,61%
Planes maestros y compl	SPT	17	11		1		29	20,14%
Vías, transp y serv púb	SPT	10	19				29	20,14%
Norma urbana	SPT	5	4				9	6,25%
Ambiente y Ruralidad	SPT	3	2				5	3,47%
Legal y Mejor Integ de Barrios	SPT	2	3				5	3,47%
Planes parciales	SPT	2	2				4	2,78%
Taller del Espacio Públ	SPT		1				1	0,69%
Territorial	SPT	1					1	0,69%
Total		51	89	1	2	1	144	
%		35,42%	61,81%	0,69%	1,39%	0,69%		

Fuente: Información DSC

4.2 Evaluación de la gestión adelantada frente a las situaciones susceptibles de mejora - SSM

A continuación, se presenta el seguimiento a las situaciones susceptibles de mejora registradas en el último informe de seguimiento de la OCI:

Tabla N. 9 Seguimiento SSM

Situación Susceptible de Mejora	Seguimiento
Documentación del proceso de atención de PQRS de 2016.	Se observa que a la fecha no se han actualizado los procedimientos M-PD-163 y M-PD-048. Esta observación ha sido reiterativa desde la vigencia 2018.
Reclamos interpuestos temas Sisbén y servicio a la ciudadanía.	El nivel de los reclamos aumentó en un 78%, siendo estos dos temas los más requeridos.
Procedimiento para solicitudes instauradas por más de 10 peticionarios	En cuanto al procedimiento, este tema se abordará en el próximo seguimiento.
Oportunidad y consistencia en la entrega de reportes a la Veeduría Distrital	Este tema se abordará en el próximo seguimiento.
Indicador de Oportunidad	Al comparar la oportunidad en respuesta de los PQRS del primer semestre de 2018 (7 solicitudes – 0.57%) y el del primer semestre de 2019 (24 solicitudes – 1.38%), se evidencia desmejora en el indicador. Sin embargo, este tema se profundizará en el próximo seguimiento.

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1 FORTALEZAS

Se ha generalizado la cultura del ciudadano de utilizar el SDQS, pues, el 98% de las solicitudes se atendieron por este medio, lo que facilita el traslado a otras entidades cuando aplica. En el periodo en evaluación disminuyeron las quejas sobre el servicio prestado y aumentaron las felicitaciones.

Se cuenta con los medios de atención requeridos por la normatividad vigente incluyendo los necesarios para atención preferencial, incluyendo la figura de Defensor del Ciudadano, los cuales en su mayoría se administran en coordinación con la Administración Distrital y los entes rectores en esta materia.

5.2 DEBILIDADES

5.2.1 SITUACIONES SUSCEPTIBLES DE MEJORA – SSM

SITUACIONES SUSCEPTIBLE DE MEJORA

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

#	Descripción de la SSM	Numeral del Informe	Responsable
1	Persisten las debilidades en el reporte suministrado por la DSC de los PQRS del primer semestre de 2019 (peticiones registradas más de una vez, inconsistencias en las fechas de radicación y respuesta, entre otras). Por lo anterior, se sugiere tener en cuenta estas debilidades identificadas a fin de que las acciones que atienden el plan de mejoramiento 1908, mediante la cual se está abordando la situación crítica relacionada con el asunto, evidenciada en el seguimiento del segundo semestre de 2018, subsanen la situación.	4.1	Dirección de Servicio al Ciudadano
2	Frente a los reclamos interpuestos que representan el 3.95% del total de las peticiones, y de acuerdo con el subtema relacionado en éstos, se observó que el 53% se relaciona con trámites Sisbén y el 42% con la prestación de servicio, siendo estos temas los más reclamados en los últimos periodos analizados. Adicional a lo anterior, se registró un aumento del 78% con relación al segundo semestre de 2018, al pasar de 37 a 66 reclamos. Por lo anterior, es importante revisar y tomar las acciones que permitan su disminución, en el marco de la mejora continua.	4.1	Dirección de Servicio al Ciudadano
3	Se reitera la SSM, en cuanto a la documentación del proceso de atención de PQRS, por cuanto no se han actualizado los procedimientos M-PD-163 y M-PD-048, atendiendo a que corresponden a documentos de 2016. Lo anterior permitirá entre otras cosas, la actualización de las normas aplicables vigentes (caso de la Circular 087 de 2015 reemplazada por la Circular Conjunta 006 de 2017).	4.1	Dirección de Servicio al Ciudadano

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



5.2.2 SITUACIONES CRÍTICAS

OFICINA DE CONTROL INTERNO - SITUACIONES CRÍTICAS								
<p>LAS SITUACIONES AQUÍ RELACIONADAS, SE CONSTITUYEN EN CRÍTICAS, y de acuerdo con el procedimiento S-PD-001 Y S-PD-005, deben ser objeto de formulación de acciones de mejoramiento, tendientes a eliminar de fondo las causas que las originaron, las cuales deben ser formuladas dentro de los términos otorgados para tal fin. Así mismo, la OCI, para la próxima auditoría a este proceso efectuará el análisis y verificación de la efectividad alcanzada.</p> <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condición: La evidencia basada en hechos que encontró el auditor interno (realidad). Descripción de la Situación Crítica S.C. • Criterios: Las normas, reglamentos o expectativas utilizadas al realizar la evaluación, (lo que debe ser). • Causa: Las razones subyacentes de la brecha entre la condición esperada y la real, que generan condiciones adversas (qué originó la diferencia encontrada). • Efectos: Los efectos adversos, reales o potenciales, de la brecha entre la condición existente y los criterios, (qué efectos puede ocasionar la diferencia encontrada). 								
Tema o Palabras Clave (Max 5)	Numeral del Informe	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	PROCESO ASOCIADO	RESPONSABLE	ID REINCIDENCIA SI o NO
1								
<p>Para la formulación de Planes de Mejoramiento, remítase al procedimiento S-PD-005 Gestión del Plan de Mejoramiento.</p>								

Nombres / Equipo Auditor		Fecha Inicio Auditoría	Fecha Fin Auditoría
Auditor Líder	Johana Milena Pulido Montañez	15/08/2019	23/08/2019


JUAN FELIPE RUEDA GARCÍA
Jefe Oficina de Control Interno

Con Copia:
1. Fernando Augusto Fajardo González – Director de Planeación

