



**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 Definitivo de Seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Atención a la Ciudadanía y Denuncias por Posibles Actos de Corrupción para el Segundo Semestre de 2022

**Área(s) Auditada(s) - Responsable(s)**

Dirección de Servicio a la Ciudadanía – Jennyfert Johana Martínez A.  
Dirección Administrativa – Mónica Roberto González  
Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Ligia del Carmen Galvis Amaya

**1. Objetivo**

Verificar el cumplimiento de las disposiciones normativas respecto a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, atención a la ciudadanía y denuncias por posibles actos de corrupción.

**2. Alcance**

Hacer el seguimiento a la gestión adelantada durante el segundo semestre de 2022, para la atención oportuna y eficiente de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, atención a la ciudadanía y denuncias por posibles actos de corrupción en la Secretaría Distrital de Planeación.

**3. Criterios**

- ✓ Circular 013 de 2023, Secretaría Distrital de Planeación, lineamientos sobre el direccionamiento interno de peticiones asociadas a concepto de uso de suelo y norma urbanística
- ✓ Guía para la atención a derechos de petición 2022, Secretaría Jurídica Distrital
- ✓ Decreto Distrital 432 de 2022, por el cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Planeación y se dictan otras disposiciones. Artículo 48 *Dirección de Servicio a la Ciudadanía*
- ✓ Circular Externa 100-020 de 2021, Departamento Administrativo de la Función Pública, *Lineamientos para la formulación de las estrategias de racionalización de trámites, rendición de cuentas y servicio al ciudadano en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*
- ✓ CONPES D.C. 03 de 2019, "Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía", el cual incluye el Plan de Acción
- ✓ Decreto 847 de 2019, se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- ✓ Acuerdo 731 de 2018, Concejo de Bogotá, "*por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones*"
- ✓ Circular conjunta 006 de 2017, Secretaría General y Veeduría Distrital, *elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos*
- ✓ Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- ✓ Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, artículo 2.2.6.1.3.1 parágrafo 2. Sector Vivienda, Ciudad y Territorio, término para atender solicitudes de concepto de uso de suelo y norma urbanística



- ✓ Circular 006 de 2015, Veeduría Distrital, *participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.*
- ✓ 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 Nacional 019 de 2012, *por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública*
- ✓ Ley 1474 de 2011, *por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Artículo 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos*
- ✓ Decreto Distrital 371 de 2010, artículos 3 y 5, *lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.*
- ✓ Documentación del Sistema Gestión de la Secretaría Distrital de Planeación

#### **4. Resultados del informe**

Una estrategia para contribuir de manera eficaz en la transparencia y prevención de la corrupción, así como en el mejoramiento de los procesos, es el fortalecimiento en la atención al ciudadano, los sistemas de información y la atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por posibles actos de corrupción, en condiciones de oportunidad, efectividad, equidad, respeto y acceso.

En contribución a lo anterior, y de acuerdo con el marco normativo que así lo establece, la Oficina de Control Interno adelanta semestralmente el seguimiento y evaluación a la gestión sobre estos temas, a partir de la identificación de situaciones susceptibles de mejora, oportunidades y recomendaciones, que pueden derivar en la formulación y ejecución de planes de mejoramiento, como impulsores de la mejora continua y del cumplimiento de los objetivos de la entidad, bajo los parámetros de calidad, eficiencia y eficacia.

Es así como, adelantado el seguimiento a la gestión de la Entidad durante el segundo semestre de 2022, se evidenció lo siguiente:

##### **4.1 Análisis Cuantitativo de la Atención a PQRSF y Servicio a la Ciudadanía**

Al solicitar por parte de la Oficina de Control Interno: *“Suministrar el listado de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información, incorporando: número radicado, tema, área, responsables y tiempos de cada trámite para su respuesta, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2022 y que fueron recepcionadas por los diferentes canales, entre ellos, el Sipa y Bogotá Te Escucha”,* la Dirección de Servicio a la Ciudadanía proporcionó la “Base primer segundo semestre 2022”, la cual contenía 2 hojas de cálculo así:

- a. Hoja 1 “ficha”, contiene datos totales agrupados por mes de las radicaciones, cuya clasificación está registrada como: anuladas, suspendidas, consultas normales, vencidas y finalizadas, al igual, que el registro de los datos de oportunidad en la respuesta, como se evidencia para el mes de septiembre de 2022 a manera de ejemplo, así:



**Septiembre 2022**

Radicaciones Anuladas:	48
Radicaciones Suspendidas:	16
Radicaciones en Consultas:	0
Radicaciones Normales:	12
Radicaciones Vencidas:	1.448
Radicaciones Finalizadas:	30.476
<b>Oportunidad en la Respuesta</b>	
En Términos:	16.384
Fuera de Términos:	12.205

Jan 5, 2023, 8:09 AM

Al totalizar los ítems relacionados con radicaciones arrojan 31.920 registros y oportunidad en la respuesta 28.601 registros, por lo que la diferencia 3.319, corresponderían a las radicaciones que se encuentran en trámite denominadas “radicaciones normales”, que comparado con la cifra de este ítem en el mes septiembre es de 12.

Al consolidar los datos de las tablas mensuales correspondientes a las solicitudes ciudadanas recepcionadas durante el 2do semestre de 2022, a través de los diferentes canales, entre ellos, el *Sistema de Información de Procesos Automáticos - Sipa* y el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha*, se evidenciaron las siguientes cifras:

**Tabla 1. Recepción de PQRSF en Sipa y Bogotá Te Escucha**

Radicaciones	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Anuladas	245	30	48	49	76	89	537
Suspendidas	9	13	16	12	14	9	73
Consultas	0	0	0	0	51	0	51
Normales	2	19	12	32	595	8.206	8.866
<b>Vencidas</b>	<b>691</b>	<b>684</b>	<b>1.448</b>	<b>1.459</b>	<b>1.772</b>	<b>1.271</b>	<b>7.325</b>
Finalizadas	29.744	31.254	30.476	30.448	29.492	26.943	178.357
<b>Total</b>	<b>30.691</b>	<b>32.000</b>	<b>32.000</b>	<b>32.000</b>	<b>32.000</b>	<b>36.518</b>	<b>195.209</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía – Construcción OCI

Si bien, se observa un importante esfuerzo institucional por dar trámite a las diferentes solicitudes ciudadanas dado el volumen, destaca en las cifras las 7.325 solicitudes vencidas.

Consultada la guía “*Documento Descriptivo Reportes SIPA V. 1.0 de diciembre de 2020*”, numeral 4.9 seguimiento peticiones generales, se indica como parámetros para identificar el estado de las comunicaciones de salida en: normal, finalizado, vencido y suspendido, mas no se evidencia el alcance en cada uno de los estados. El numeral 3.4 documentos anulados, indica que el objetivo es: “Mostrar los radicados que han sido anulados por una o todas las



**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

dependencias en un rango de fechas y por clase documental. La anulación de un radicado solo lo pueden hacer las personas con permiso de radicación”, no se precisa el alcance de este estado, ni en qué momento del ciclo de gestión documental (entrada, gestión o salida), se puede presentar una anulación, ni los parámetros para que se presente.

**Tabla 2. Oportunidad En La Respuesta - II Semestre 2022**

Respuestas	Julio	Agosto	Sept	Octubre	Nov	Dic	Total	%
En Términos	7.142	11.162	16.384	16.495	12.861	13.840	77.884	48,29
Fuera de Términos	18.095	18.456	12.205	11.397	15.106	8.155	83.414	51,71
<b>Total</b>	<b>25.237</b>	<b>29.618</b>	<b>28.589</b>	<b>27.892</b>	<b>27.967</b>	<b>21.995</b>	<b>161.298</b>	<b>100</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía – Construcción OCI

De acuerdo a lo observado en las cifras de demanda de solicitudes ciudadanas, durante el segundo semestre de 2022, la Entidad atendió con oportunidad 77.884 correspondientes al 48% del total y fuera de términos 83.414 que representan el 52%.

- b. Hoja 2 “auditoria”, contiene 81.160 radicados que evidencian la trazabilidad de la gestión adelantada por la Entidad, cifra que confrontada con la información de la Hoja 1 “ficha” referente a las tablas resumen por mes de los radicados que totalizan 195.209 peticiones, existe una diferencia de 97.197 registros, situación que imposibilitó establecer cuántas peticiones, quejas, reclamos y sugerencias fueron radicadas y la gestión adelantada para cada una de ellas, al no coincidir el número de registros, tal como se observó, por ejemplo, con las radicaciones vencidas en los datos de la hoja 1 que totalizan 7.325 y con la hoja 2 que totalizan 3.457, mostrando una diferencia de 3.868.

Durante la visita adelantada a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se solicitó el suministro del reporte de PQRSDf vencidas por dependencia, información que evidenció los siguientes datos:

**Tabla 3. Reporte PQRSDf Vencidas - Bogotá Te Escucha**

Vigencia	N° Peticiones Ciudadanas	Dependencia Responsable
<b>2022</b>	3	Dirección de Servicio a la Ciudadanía
<b>2023</b>	63	Subsecretaría de Información
	3	Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos
	2	Subdirección de Planeamiento Local del Noroccidente
	1	Dirección de Planeación del Desarrollo Social
	1	Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible
	1	Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible
<b>Total</b>	<b>74</b>	

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía, datos con corte a 23/02/23 – Construcción OCI

Con corte a 23 de febrero de 2023, se observan 74 solicitudes ciudadanas vencidas sin gestión en la Entidad, cuyo origen es el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, donde destaca la Subsecretaría de Información con 63 peticiones correspondientes al 85% del total.



**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 4. Reporte Peticiones Vencidas - SIPA**

Dependencia Responsable	N° Peticiones Ciudadanas	Observaciones	Tiempos máx vencidos
Subsecretaría de Información	3.186	Servidor 1 (2.911 peticiones vencidas); servidor 2 (123 vencidos); servidor 3 (119 vencidos); servidor 4 (31 vencidos); servidor 5 (2 vencidos)	
Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos	2.172	Servidor 1 (522 peticiones vencidas); servidor 2 (433 vencidos); servidor 3 (290 vencidos); servidor 4 (144 vencidos); servidor 5 (135 vencidos); servidor 6 (95); servidor 7 (78); servidor 8 (75); servidor 9 (74); servidor 10 (37); servidor 11 (37); servidor 12 (35); servidor 13 (33); servidor 14 (30); servidor 15 (29); servidor 16 (23); servidor 17 (19); servidor 18 (16); servidor 19 (13); servidor 20 (11); servidor 21 (10); servidor 22 (9); servidor 23 (7); servidor 24 (7); servidor 25 (6); servidor 26 (3); servidor 27 (1)	peticiones sin responder de hace 5 años (1.818 días)
Dirección de Servicio a la Ciudadanía	850		
Subdirección de Planes Maestros	637		
Subdirección de Renovación Urbana y Dirección Administrativa	351		
Dirección de Estructuras y Sistemas	120		
Dirección de Planeamiento Local	100		
Subdirección de Consolidación	77		
Dirección de Planeación del Desarrollo	67		
Dirección de Análisis y Conceptos	46		
Dirección de Defensa Judicial	32		
Dirección de Tecnologías de La Información y las Comunicaciones	32		
Oficina de Participación y Diálogo de Despacho Secretaría	30		
Dirección de Contratación	22		
Subdirección de Mejoramiento Integral	18		
Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado	18		
Subdirección de Planeamiento Local del Subsecretaría Jurídica	17		
Subsecretaría de Planeación Territorial	16		2 peticiones con vencimiento de 11,6 años (4.191 días)
Subdirección de Planeamiento Local del Norte	11		
Oficina de Control Interno	10		
Subdirección de Planeamiento Local del Subdirección Planeamiento Urbano	10		
Dirección de Planeación Institucional	7		
Subdirección de Planeamiento Local del Dirección de Desarrollo del Suelo	6		
Dirección de Talento Humano	6		
Subdirección de Economía Urbana, Rural	6		
Oficina de Control Disciplinario Interno	5		
Subsecretaría de Gestión Institucional	5		
Dirección de Registros Sociales	4		
Oficina Asesora de Comunicaciones	4		
Dirección de Cartografía	3		
Dirección de Diversidad Sexual,	2		
Dirección de Inversiones Estratégicas	2		
Subdirección Económica de	2		
Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas	1		
Dirección de Planeación del Desarrollo	1		
Dirección Distrital de Programación, Seguimiento a La Inversión y Plan de	1		
Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible	1		
<b>Total</b>	<b>7.962</b>		

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía, datos con corte a 23/02/23 – Construcción OCI



De las 7.962 peticiones vencidas, distribuidas en 42 dependencias de la entidad, destacan la Subsecretaría de Información con 3.186 (40%) y la Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos con 2.172 (27%), representando el 67% del total.

Llama la atención las peticiones por el tiempo excedido en su vencimiento, entre otras, las 2 peticiones asociadas a la Subsecretaría de Planeación Territorial con 4.191 días (11,6 años) y la Dirección de Trámites Urbanísticos con 1.818 días (5 años).

Así las cosas, con corte a 23 de febrero de 2023, 44 dependencias de 51 en la entidad, cuentan con 8.036 peticiones vencidas, 71 a través de Bogotá Te Escucha y 7.965 en SIPA.

Por otra parte, y de acuerdo a lo manifestado por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, debido a la movilidad de personal en la entidad durante el segundo semestre de 2022 y lo que va corrido del año 2023, se observan debilidades en el control de SIPA y Bogotá Te Escucha. Así mismo, el AFO-128 “*Entrega de Bienes y Documentos*”, que le corresponde gestionar a los servidores que presentan una novedad administrativa como traslado entre dependencias o retiro de la entidad, no contempla un ítem relacionado con el reporte de documentos pendientes en el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha*, acción que contribuiría para el caso de este sistema, mitigar el impacto por la inadecuada administración de la plataforma entre los servidores de la Entidad.

#### 4.2 Denuncias Posibles Actos de Corrupción

De acuerdo a la información proporcionada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, durante el segundo semestre de 2022, se cuenta con un registro de ingreso de 7 denuncias por posibles actos de corrupción; 4 fueron gestionadas por la entidad, 2 se trasladaron por competencia y una fue reclasificada, tal como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 5. Denuncias Posibles Actos de Corrupción**

2022/ Mes	Cantidad	Trámite adelantado
Julio	1	Solicitud ampliación información - Disciplinarios
Agosto	2	En revisión de Disciplinarios, se informa al quejoso; Traslado por competencia
Septiembre	2	La respuesta de disciplinarios no corresponde a los anexos (*); En revisión de Disciplinarios, se informa al quejoso
Octubre	0	No aplica
Noviembre	0	No aplica
Diciembre	2	No genera radicado, preclasificación de información; Traslado por competencia
<b>Total</b>	<b>7</b>	

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía – Construcción OCI

(\*) Una vez revisado en SIPA se atendió la solicitud bajo el radicado número 2-2022-135737, sin asociar a la petición de entrada número 1-2022-104636, la respuesta. De igual forma, al radicado de respuesta número 2-2022-135737, le fueron asociadas 1.129 peticiones ciudadanas que obedecen a un tema diferente y cuyo plazo de respuesta se encontraba vencido.



**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

Estas 1.129 peticiones ciudadanas tienen una respuesta inicial proforma firmada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía en las que citan el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que indica que en caso excepcional cuando a la autoridad no le fuese posible atender una petición en los plazos establecidos, podrá informar al interesado esta circunstancia señalando un plazo razonable que no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

En ese sentido se tomó como muestra 24 registros de las 1.129 peticiones ciudadanas, encontrando lo siguiente:

**Tabla 6. Análisis Muestra Respuesta Peticiones Ciudadanas**

No.	Solicitud Ciudadana Inicial		Solicitud Espera Respuesta No. 1		Solicitud Espera Respuesta No. 2		Solicitud Espera Respuesta No. 3		Respuesta Final		Tiempo Respuesta (días)	
1	1-2022-59611	11/05/2022 Derecho de Petición, término 15 días vence el 1 de junio de 2022	Concepto uso del suelo	2-2022-87730 del 11/07/22	Se informa al ciudadano que no es posible responder en término, más no se establece fecha de respuesta, ni las razones del por que no se responde	2-2022-134315 del 18/09/22	Nuevamente informa al ciudadano que no es posible atender su solicitud, se cita la norma que así lo permite, mas no se establece una fecha limite en la respuesta, ni las razones de la demora	-	-	2-2022-134315 11/11/2022	En la respuesta al peticionario se le indica despues de citar textualmente el marco normativo sobre estaciones de clasificación y aprovechamiento que este concepto por competencia le corresponde a la UAESP y que copia de esta comunicación se remite a esta entidad, pero en el cuerpo no se observa que sea de esta manera.	184
2	1-2022-57694	5/05/2022 Derecho de Petición, término 15 días vence el 25 de mayo de 2022	Concepto uso del suelo	2-2022-76714 del 17/06/22	Se informa al ciudadano que no es posible responder en término, estableciendo el volumen debido a la expedición del POT y se amplia en 30 días el término para otorgar respuesta a la petición	2-2022-134254 del 18/09/22	Nuevamente informa al ciudadano que no es posible atender su solicitud, se cita la norma que así lo permite, mas no se establece una fecha limite en la respuesta, ni las razones de la demora, incumpliendo de esta forma los 30 días solidados como tiempo adicional para dar respuesta	-	-	2-2022-134254 4/10/2022	En respuesta al peticionario se le indica que el bien es de interes cultural citando una serie de normas y remitiendolo al IDPC	152
3	1-2022-61408	16/05/2022 Derecho de Petición, término 15 días vence el 6 de junio de 2022	Concepto uso del suelo	1-2022-84518 del 5/07/22	Se informa al ciudadano que no es posible responder en término, más no se establece fecha de respuesta, ni las razones del por que no se responde	2-2022-132918 del 15/09/22	Nuevamente informa al ciudadano que no es posible atender su solicitud, se cita la norma que así lo permite, mas no se establece una fecha limite en la respuesta, ni las razones de la demora	2-2022-135382 del 20/09/22	Nuevamente informa al ciudadano que no es posible atender su solicitud, se cita la norma que así lo permite, mas no se establece una fecha limite en la respuesta, ni las razones de la demora	2-2022-141452 30/09/2022	Emite concepto vivienda multifamiliar edificabilidad	137
4	1-2022-61810	17/05/2022 Derecho de Petición, término 15 días vence el 7 de junio de 2022	Concepto uso del suelo	2-2022-85383 del 6/07/22	Se informa al ciudadano que no es posible responder en término, más no se establece fecha de respuesta, ni las razones del por que no se responde	1-2022-61810 del 18/09/22	Nuevamente informa al ciudadano que no es posible atender su solicitud, se cita la norma que así lo permite, mas no se establece una fecha limite en la respuesta, ni las razones de la demora	-	-	2-2022-144003 6/10/2022	Emisión concepto uso licorería y se remite a la consulta de normas	142
5	1-2022-59656	11/05/2022 Derecho de Petición, término 15 días vence el 1 de junio de 2022	Concepto uso del suelo	2-2022-87686 del 11/07/22	Se informa al ciudadano que no es posible responder en término, más no se establece fecha de respuesta, ni las razones del por que no se responde	2-2022-134318 del 18/09/22	Nuevamente se informa al ciudadano que no es posible atender su solicitud en tiempo debido a volumen de peticiones, pero no se indica la fecha en la cual se dará respuesta	-	-	2-2022-139850 28/09/2022	Se otorga respuesta haciendo un comparativo de normas cuando ya estaba vigente el nuevo Pot y se le solicita al ciudadano que revise una serie de tablas para que identifique el uso el mismo y luego revise en otras tablas la actividad	140



**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

No.	Solicitud Ciudadana Inicial		Solicitud Espera Respuesta No. 1		Solicitud Espera Respuesta No. 2		Solicitud Espera Respuesta No. 3		Respuesta Final		Tiempo Respuesta (días)			
6	1-2022-56831	3/05/2022	Derecho de Petición, término 15 días vence el 26 de mayo de 2022	Concepto uso del suelo	2-2022-70994 del 10/06/22	Se informa al ciudadano que no es posible responder en término, más no se establece fecha de respuesta, ni las razones del por que no se responde	2-2022-123850 del 2/09/22	Nuevamente informa al ciudadano que no es posible atender su solicitud, se cita la norma que así lo permite, mas no se establece una fecha limite en la respuesta, ni las razones de la demora			2-2022-134356	18/09/2022	Se emite respuesta sobre uso de lavadero de automotores y motos	138
7	1-2022-56899	3/05/2022	Derecho de Petición, término 15 días vence el 26 de mayo de 2022	Concepto uso del suelo	2-2022-73411 del 14/06/22	Se informa al ciudadano que no es posible responder en término, estableciendo el volumen debido a la expedición del POT y se amplia en 30 días el término para otorgar respuesta a la petición	2-2022-123672 del 2/09/22	Nuevamente informa al ciudadano que no es posible atender su solicitud, se cita la norma que así lo permite, mas no se establece una fecha limite en la respuesta, ni las razones de la demora			2-2022-134369	18/09/2022	Se emite respuesta sobre uso de juegos de suerte y azar	138
8	1-2022-65132	25/05/2022	Derecho de Petición, término 15 días vence el 15 de junio de 2022	Concepto uso del suelo	2-2022-93839 del 19/07/22	Se informa al ciudadano que no es posible responder en término, más no se establece fecha de respuesta, ni las razones del por que no se responde	2-2022-126479 del 7/09/22	Nuevamente informa al ciudadano que no es posible atender su solicitud, se cita la norma que así lo permite, mas no se establece una fecha limite en la respuesta, ni las razones de la demora	2-2022-126482 del 7/09/22	Nuevamente informa al ciudadano que no es posible atender su solicitud, se cita la norma que así lo permite, mas no se establece una fecha limite en la respuesta, ni las razones de la demora	2-2022-134378	18/09/2022	Se emite respuesta sobre uso residencial	116
9	1-2022-57396	4/05/2022	Derecho de Petición, término 15 días vence el 24 de mayo de 2022	Concepto uso del suelo	2-2022-76751 del 17/06/22	Se informa al ciudadano que no es posible responder en término, más no se establece fecha de respuesta, ni las razones del por que no se responde	2-2022-123608 del 02/09/22	Nuevamente informa al ciudadano que no es posible atender su solicitud, se cita la norma que así lo permite, mas no se establece una fecha limite en la respuesta, ni las razones de la demora			2-2022-134384	18/09/2022	Se emite respuesta sobre uso residencial y comercial	137
10	1-2022-57328	4/05/2022	Derecho de Petición, término 15 días vence el 24 de mayo de 2022	Concepto uso del suelo	2-2022-76812 del 17/06/22	Se informa al ciudadano que no es posible responder en término, más no se establece fecha de respuesta, ni las razones del por que no se responde	2-2022-123344 del 1/09/22	Nuevamente informa al ciudadano que no es posible atender su solicitud, se cita la norma que así lo permite, mas no se establece una fecha limite en la respuesta, ni las razones de la demora			2-2022-134389	18/09/2022	Se emite respuesta citando apartes del POT para que el ciudadano ubique su necesidad	137
11	1-2022-70023	8/06/2022	Derecho de Petición, término 15 días vence el 30 de junio de 2022	Concepto uso del suelo	2-2022-117063 del 24/08/22	Se informa al Inspector de Policía de la Secretaría Distrital de Gobierno, que no es posible responder en término, más no se establece fecha de respuesta, ni las razones del por que no se responde	2-2022-134616 del 19/09/22	Se da respuesta al Inspector en el sentido que no es posible dar respuesta que corresponde al DADEP			2-2022-134617	19/09/2022	Se remite la petición del Inspector al DADEP sin remitir copia al Inspector para hacer seguimiento a su solicitud	103
12	1-2022-56854	3/05/2022	Derecho de Petición, término 15 días vence el 23 de mayo de 2022	Concepto uso del suelo	2-2022-76789 del 17/06/22	Se informa al ciudadano que no es posible responder en término, estableciendo el volumen debido a la expedición del POT y se amplia en 30 días el término para otorgar respuesta a la petición	2-2022-123830 del 02/09/22	Nuevamente informa al ciudadano que no es posible atender su solicitud, se cita la norma que así lo permite, mas no se establece una fecha limite en la respuesta, ni las razones de la demora			2-2022-134428	18/09/2022	Emisión concepto no uso bar	138
13	1-2022-56864	3/05/2022	Derecho de Petición, término 15 días vence el 23 de mayo de 2022	Concepto uso del suelo	2-2022-75626 del 16/06/22	Se informa al ciudadano que no es posible responder en término, estableciendo el volumen debido a la expedición del POT y se amplia en 30 días el término para otorgar respuesta a la petición	2-2022-123824 del 02/09/22	Nuevamente informa al ciudadano que no es posible atender su solicitud, se cita la norma que así lo permite, mas no se establece una fecha limite en la respuesta, ni las razones de la demora			2-2022-134429	18/09/2022	Emisión concepto uso viviendas siempre que se cumpla la norma	138
14	1-2022-56219	2/05/2022	Derecho de Petición, término 15 días vence el 24 de mayo de 2022	Concepto uso del suelo	2-2022-68726 del 8/06/22	Se informa al ciudadano que no es posible responder en término, estableciendo el volumen debido a la expedición del POT y se amplia en 30 días el término para otorgar respuesta a la petición	2-2022-123859 del 02/09/22	Nuevamente informa al ciudadano que no es posible atender su solicitud, se cita la norma que así lo permite, mas no se establece una fecha limite en la respuesta, ni las razones de la demora			2-2022-134433	18/09/2022	Emisión concepto uso industrial, artesanal, liviana, mediana, pesada, siempre que se cumpla la norma	139





**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

No.	Solicitud Ciudadana Inicial		Solicitud Espera Respuesta No. 1		Solicitud Espera Respuesta No. 2		Solicitud Espera Respuesta No. 3		Respuesta Final			Tiempo Respuesta (días)		
15	1-2022-55412	29/04/2022	Derecho de Petición, término 15 días vence el 19 de mayo de 2022	Concepto uso del suelo	2-2022-71479 del 10/06/22	Se informa al Alcalde Local de Usaquen que no es posible responder en término, estableciendo el volumen debido a la expedición del POT y se amplía en 30 días el término para otorgar respuesta a la petición	2-2022-122807 del 31/08/22	Nuevamente informa al ciudadano que no es posible atender su solicitud, se cita la norma que así lo permite, mas no se establece una fecha limite en la respuesta, ni las razones de la demora			2-2022-134437	18/09/2022	Emisión concepto no uso permitido para hotel	142
16	1-2022-47094	4/04/2022	Derecho de Petición, término 15 días vence el 26 de abril de 2022	Concepto uso del suelo	2-2022-58305 del 23/05/22	Se informa al ciudadano que no es posible responder en término, estableciendo el volumen debido a la expedición del POT y se amplía en 30 días el término para otorgar respuesta a la petición					2-2022-134438	19/09/2022	Emisión concepto uso vivienda familiar	168
17	1-2022-60412	12/05/2022	Derecho de Petición, término 15 días vence el 2 de junio de 2022	Concepto uso del suelo	2-2022-82939 del 30/06/22	Se informa al ciudadano que no es posible responder en término, más no se establece fecha de respuesta, ni las razones del por que no se responde	2-2022-134446 del 19/09/22	Nuevamente informa al ciudadano que no es posible atender su solicitud, se cita la norma que así lo permite, mas no se establece una fecha limite en la respuesta, ni las razones de la demora			2-2022-153885	25/10/2022	Se emite concepto en el sentido de puede ser de uso comercial, se solicita al ciudadano que consulte la norma y se cita la misma	166
18	1-2022-60399	12/05/2022	Derecho de Petición, término 15 días vence el 2 de junio de 2022	Concepto uso del suelo	2-2022-83694 del 01/07/22	Se informa al ciudadano que no es posible responder en término, más no se establece fecha de respuesta, ni las razones del por que no se responde	2-2022-83695 del 01/07/22	Nuevamente informa al ciudadano que no es posible atender su solicitud, se cita la norma que así lo permite, mas no se establece una fecha limite en la respuesta, ni las razones de la demora	2-2022-134450 del 19/09/22	Nuevamente informa al ciudadano que no es posible atender su solicitud, se cita la norma que así lo permite, mas no se establece una fecha limite en la respuesta, ni las razones de la demora	2-2022-165162	15/11/2022	Emite concepto no uso de bar	187
19	1-2022-57651	5/05/2022	Derecho de Petición, término 15 días vence el 25 de mayo de 2022	Concepto uso del suelo	2-2022-76692 del 17/06/22	Se informa al Alcalde Local de Usaquen que no es posible responder en término, estableciendo el volumen debido a la expedición del POT y se amplía en 30 días el término para otorgar respuesta a la petición	2-2022-134453 del 19/09/22	Nuevamente informa al ciudadano que no es posible atender su solicitud, se cita la norma que así lo permite, mas no se establece una fecha limite en la respuesta, ni las razones de la demora	-	-	2-2022-148781	15/10/2022	Emite concepto no uso de bar	163
20	1-2022-61998	17/05/2022	Derecho de Petición, término 15 días vence el 7 de junio de 2022	Concepto uso del suelo	2-2022-95220 del 22/07/22	Se informa al ciudadano que no es posible responder en término, más no se establece fecha de respuesta, ni las razones del por que no se responde	2-2022-127939 del 9/09/22	Nuevamente informa al ciudadano que no es posible atender su solicitud por volumen de consultas, se cita la norma que así lo permite, mas no se establece una fecha limite en la respuesta	-	-	2-2022-135071	19/09/2022	Emite concepto localización área de protección de entorno patrimonial, elevar consulta al IDPC	125
21	1-2022-57147	4/05/2022	Derecho de Petición, término 15 días vence el 24 de mayo de 2022	Concepto uso del suelo	2-2022-76740 del 17/06/22	Se informa al Alcalde Local de Teusaquillo que no es posible responder en término, estableciendo el volumen debido a la expedición del POT y se amplía en 15 días hábiles el término para otorgar respuesta a la petición	2-2022-123645 del 2/09/22	Nuevamente informa al ciudadano que no es posible atender su solicitud, se cita la norma que así lo permite, mas no se establece una fecha limite en la respuesta, ni las razones de la demora	-	-	2-2022-134830	19/09/2022	Emite concepto uso servicios especiales, bar y venta de licor	138
22	1-2022-60334	12/05/2022	Derecho de Petición, término 15 días vence el 2 de junio de 2022	Concepto uso del suelo	2-2022-82917 del 30/06/22	Se informa al ciudadano que no es posible responder en término, más no se establece fecha de respuesta, ni las razones del por que no se responde	2-2022-134885 del 19/09/22	Nuevamente informa al ciudadano que no es posible atender su solicitud, se cita la norma que así lo permite, mas no se establece una fecha limite en la respuesta, ni las razones de la demora	-	-	2-2022-139829	28/09/2022	Emite concepto comercio y servicios básicos	139
23	1-2022-57561	5/05/2022	Derecho de Petición, término 15 días vence el 25 de mayo de 2022	Concepto uso del suelo	2-2022-76646 del 17/06/22	Se informa al ciudadano que no es posible responder en término, estableciendo el volumen debido a la expedición del POT y se amplía en 30 días el término para otorgar respuesta a la petición	2-2022-134917 del 19-09-22	Nuevamente informa al ciudadano que no es posible atender su solicitud, se cita la norma que así lo permite, mas no se establece una fecha limite en la respuesta, ni las razones de la demora	2-2022-141583 del 30/09/22	Nuevamente informa al ciudadano que no es posible atender su solicitud, se cita la norma que así lo permite, mas no se establece una fecha limite en la respuesta, ni las razones de la demora	3-2022-33586 del 13/10/22	27/10/2022	Emite concepto sobre uso de parqueadero, en el sentido que los usos del suelo permitidos están sujetos a las acciones de mitigación de impactos urbanísticos y ambientales	175
24	1-2022-99518	30/08/2022	Derecho de Petición, término 15 días vence el 1 de septiembre de 2022	Concepto uso del suelo	2-2022-135777 del 20/09/22	Se informa al ciudadano que no es posible responder en término, estableciendo el volumen debido a la expedición del POT, pero no se especifica cuando se dará respuesta	-	-	-	-	2-2022-172271	25/11/2022	Emite concepto amenaza por movimientos en masa para suelo urbano y de expansión urbana	87

Fuente: SIPA – Construcción OCI



De lo anterior, se concluye que el tiempo de respuesta a una petición en promedio toma 143 días. Si bien, la norma permite ampliar los términos de respuesta, la Oficina de Control Interno recomienda dar aplicabilidad a la misma, en el sentido de pronunciarse antes de su vencimiento y no con posterioridad.

De igual forma, indicar las razones que le impiden dar respuesta con oportunidad y precisar en tiempos razonables, así como señalar cuando se dará respuesta definitiva al ciudadano, dado que en algunos casos se hace referencia a la imposibilidad de dar respuesta sin precisar fecha cierta y en otros, no se precisan las razones del porque la demora en la respuesta, ni se indica en qué momento se dará respuesta.

Ahora bien, es preciso tener en cuenta que de acuerdo a la Ley 1755 de 2015 y el parágrafo 2 del artículo 2.2.6.1.3.1 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 “Sector Vivienda, Ciudad y Territorio”, el término para atender solicitudes de concepto de uso de suelo y norma urbanística es de 15 días hábiles.

Por otra parte, se evidencia en la respuesta suministrada al ciudadano que se cita textualmente la normatividad haciendo extensa la comunicación, sin llegar a ser precisos, sencillos y/o claros en el uso del lenguaje.

#### 4.3 Sugerencias frente al servicio por parte de la ciudadanía

De acuerdo a los datos suministrados y producto del análisis de información sobre el tipo documental “sugerencias” que ingresaron a través de la plataforma Bogotá Te Escucha, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía determinó la recepción de 3 sugerencias ciudadanas. Al verificar la información de los radicados en SIPA, se pudo evidenciar la siguiente información:

**Tabla 7. Registro Sugerencias Ciudadanas**

Solicitud Ciudadana Inicial			Tema	Solicitud Espera Rta	Respuesta Final		
1-2022-134760	10/11/2022	15 días vence 1/12/22	Revisión encuesta Sisbén	2-2022-179837 del 7/12/22	Anuncio visita, se indica un anexo, pero no va adjunto	2-2022-192007	26/12/2022
1-2022-137029	16/11/2022	15 días vence 6/12/22	Solicitud incorporación programas sociales de subsidios	-	-	2-2022-179631	6/12/2022
1-2022-143241	28/11/2022	15 días vence 19/12/22	Solicitud incorporación programa ingreso mínimo garantizado	-	-	2-2022-184418	15/12/2022

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía – Construcción OCI a partir de información de SIPA

Las 3 solicitudes ciudadanas no corresponden a la tipología de “sugerencias” si no a “peticiones”. De acuerdo al procedimiento MPD-048 y a lo informado por la Dirección de Servicio a la



**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

Ciudadanía, durante el ciclo de atención a solicitudes ciudadanas en el proceso previo a la migración de la información de la plataforma Bogotá Te Escucha a SIPA, se surte una etapa de “reclasificación” adelantada por un profesional y 2 auxiliares administrativos.

De otra parte, una de las tres peticiones se atendió de manera extemporánea, aun cuando se solicitó tiempo adicional en una comunicación que antecede a la respuesta final, esta se emitió fuera de término y sin el lleno de requisitos establecidos en la Ley.

#### 4.4 Plan de Mejoramiento para la Atención de Peticiones

En atención al seguimiento que adelanta periódicamente la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, cuyo alcance está en la medición de aspectos tales como: calidad (coherencia, claridad y calidez) de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, peticiones vencidas y el manejo del sistema y, evaluación al cumplimiento del índice de oportunidad<sup>1</sup>; la Secretaría Distrital de Planeación en el mes de junio de 2022, elaboró un plan de mejoramiento cuya ejecución no superaría los 6 meses.

**Tabla 8. Plan de Mejoramiento Suscrito con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá - Dirección Distrital De Calidad Del Servicio - II Semestre 2022**

Tipo de Acción	Acción de Mejora	Actividades Asociadas	Programación		Responsables	Observaciones OCI	
			Inicio	Fin			
1	Correctiva	Jornadas de cierres de peticiones vencidas por parte de equipo provisional de servidores	Conformación de equipo provisional de 4 servidores, encargado de la depuración de peticiones con corte a 31/03/22, quienes dispondrán para esta tarea media jornada de cada día. Para las peticiones del 01/04/22 en adelante se cuenta con 2 servidores	9/05/2022	13/05/2022	Dirección de servicio al ciudadano - DSC	Rad. 3-2022-22885 del 21/07/22, Informe dirigido a la Secretaría con corte a 30/06/22: a. Peticiones pendientes respuesta 7.382, con incremento mensual de 1.180. b. Presupuesto \$190.776.600 para la contratación de 7 profesionales por 4,5 meses para descongestión de agosto a diciembre de 2022 c. Reactivación desarrollo aplicativo emisión automática del concepto uso del suelo, operación 16/08/22. Esta acción estaba contemplada como racionalización de tipo tecnológico y se viene trabajando desde hace 6 años, en 2022 se reformulo el cronograma para entrega funcional en septiembre, sin llegar a culminarse. Revisada la estrategia de racionalización de trámites para el 2023, se contempló como una acción de tipo administrativo y no de automatización, tiempo de cumplimiento a 30/11/23 Emisión Circular 013 del 09/02/23, sobre lineamientos para el direccionamiento interno de peticiones asociadas a concepto de uso de suelo y norma urbanística.
			Capacitación en el uso del Sistema BTE, dirigida al equipo provisional DSC.	16/05/2022		Equipo BTE de la DSC.	
			Creación de usuarios en BTE.	16/05/2022		Equipo BTE de la DSC.	
			Asignación de peticiones a cada profesional.	17/05/2022		Equipo BTE de la DSC.	
			Prueba piloto para determinar capacidad de cierres diarios	17/05/2022	20/05/2022	Equipo BTE de la DSC. Equipo provisional de servidores de la DSC.	
			Puesta en marcha de las jornadas de depuración.	24/05/2022	26/08/2022	Equipo provisional de servidores de la DSC.	

<sup>1</sup> Secretaría General Alcaldía Mayor, Rad. 1-2022-64847 del 24-05-22, resultados evaluación atención a peticiones ciudadanas con corte a abril de 2022: coherencia y claridad (88%); calidez (85%); oportunidad (48%); manejo del sistema (15%); peticiones vencidas 4.917 (171 días de vencimiento); Índice mensual de cumplimiento de calidad acumulado (8%).



**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

Tipo de Acción	Acción de Mejora	Actividades Asociadas	Programación		Responsables	Observaciones OCI
			Inicio	Fin		
2	Correctiva	Elaboración y envío de Memorando interno dirigido a todas las dependencias de la SDP, proporcionando información sobre los términos de ley frente a los derechos de petición, dando a conocer el lineamiento y solicitando se asigne a mínimo un servidor por dependencia como delegado para el tema.	25/05/2022	26/05/2022	Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos – Dirección de Servicio al Ciudadano	Rad 3-2022-16641 del 26/05/22, se insta a las áreas a responder oportunamente y con calidad las peticiones, al igual que designar al servidor por área para administración de Bogotá Te Escucha, plazo 27/05/22.  Rad. 3-2022-38837 del 29/11/22, nuevamente se solicita a las áreas atender las peticiones con oportunidad y calidad, así como designar un servidor con ocasión al rediseño institucional, plazo 2/12/22.
		Recepción de información de contacto de delegados por dependencia para BTE.	27/05/2022	6/06/2022	Dependencias SDP. Equipo BTE de DSC.	Informe gestión adelantada por Servicio a la Ciudadanía con corte a febrero de 2023, se está dando un compás de espera hasta tanto no se acomode la planta de personal con los encargos con ocasión del rediseño institucional, por cuanto las personas designadas están cambiando constantemente, aunado a que hay dependencias que aún no han designado responsable para esta gestión. Una vez finalice el proceso de encargos, se contempla un plan de trabajo, tanto para actualizar la información de delegados y/o requerir a las áreas que faltan, capacitaciones, creación de usuarios y de dependencias en el sistema.
		Solicitud de capacitación en el manejo de BTE a la Secretaría General.	1/06/2022	7/06/2022	Equipo BTE de DSC.	
		Parametrización de dependencias SDP y funcionarios delegados en la herramienta BTE	8/06/2022	13/06/2022	Equipo BTE de DSC.	
		Capacitación presencial en el manejo de BTE, dirigida al equipo de servidores asignados como responsables de cada dependencia.	13/06/2022		Dirección de Calidad de Servicio al Ciudadano de Secretaría general. Equipo BTE de la SDP.	
		Acompañamiento técnico y operativo a las dependencias SDP sobre uso de sistema BTE	14/06/22 en adelante		Equipo BTE de la DSC	
3	Preventiva	Generación del reporte, identificando cumplimiento de términos en la gestión de respuestas a las peticiones en BTE, por parte de cada dependencia SDP	1/09/2022	1/12/2022	Equipo BTE de la DSC	De acuerdo a informe de fecha 26-02-23 emitido por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía con corte a 31/12/22, en el sistema "Bogotá Te Escucha" se encontraban <b>5 comunicaciones vencidas</b> : 1. Atendida por prosperidad social, es cerrarla en el sistema; 2 y 3. Sin respuesta al peticionario; 4 y 5. Respuesta al peticionario, sin descargar en el sistema. Así las cosas, de las 5 peticiones 2 están sin surtir trámite y 3 les falta descargarlas de Bogotá Te Escucha
		Envío de reporte a las dependencias	15/09/2022	15/12/2022	Equipo BTE de la DSC	No se evidenció
4	Preventiva	Revisión del análisis de cargas ya construido e identificación de riesgos y nuevas alternativas de mejora	27/06/2022	30/06/2022	Equipo BTE de la DSC	No se evidenció
5	Preventiva	Solicitud de estudio de cargas de la DSC a la Dirección de Gestión Humana.	27/06/2022	30/06/2022	Equipo BTE de la DSC	Solicitud rad. 3-2022-21148 del 6/07/22 sobre el levantamiento cargas laborales con el propósito de identificar oportunidades de mejora Respuesta rad. 3-2022-23553 del 27/07/22, se cuenta con los estudios de cargas y se tendrá en cuenta el fortalecimiento del área en el rediseño organizacional
6	Preventiva	Solicitud de contratación de talento humano para gestiones administrativas del BTE para 2023.	20/05/2022	27/05/2022	Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos – Dirección de Servicio al Ciudadano	No se evidenció
7	Preventiva	Requerimiento a Dirección de Sistemas, frente al correcto funcionamiento Módulo de Administración BTE SIPA	10/06/2022	15/06/2022	Equipo BTE de la DSC	Solicitud información estado interoperabilidad requerido por la Veeduría desde 2021 entre los sistemas de SIPA y Bta Te Escucha, comunicación 3-2022-18890 del 14/06/22. Verificado el SIPA, la solicitud no tiene respuesta oficial por parte de la Dirección de Sistemas. Así mismo, a través de correo de fecha 1/07/22, se solicitó a Sistemas, se subsanaran los errores que se presentaban para proceder a su uso, sin respuesta hasta febrero de 2023. Reactivación gestiones en el marco del seguimiento adelantado por la OCI; actualmente el desarrollo se encuentra en etapa de producción, con un ajuste funcional en proceso, asociado al término de las solicitudes ciudadanas (duplicidad en tiempos).

Fuente: Rad. 2-2022-79512 del 23/06/22 Secretaría General; soportes documentales Dir. Servicio a la Ciudadanía y Dir. Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Construcción OCI



Al verificar la incorporación de este plan de mejoramiento en la matriz de Planes de Mejoramiento 2022 de la Secretaría Distrital de Planeación, se evidenció la inobservancia al procedimiento *SPD-005 Gestión del Plan de Mejoramiento*, por cuanto las acciones no hacen parte del plan de mejoramiento de la entidad.

De las 7 acciones planteadas en el plan de mejoramiento (2 correctivas y 5 preventivas), cuyo plazo de ejecución no podría superar los 6 meses, de acuerdo a lo indicado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, se observa que este aún no ha finalizado, dado que:

- **Correctiva:** reactivación del desarrollo informático en la emisión en línea del concepto uso del suelo, cuyo funcionamiento se esperaba poner al servicio de los ciudadanos el 16 de agosto de 2022, de acuerdo al informe presentado a la señora Secretaria Distrital de Planeación en julio de la misma anualidad.

Esta misma acción hacía parte de la estrategia de racionalización de tipo tecnológico, suscrita ante el Departamento de la Función Pública en la plataforma del *Sistema Único de Información de Trámites – SUIT* y, que se venía trabajando en la Entidad desde hace 6 años, reformulando su entrega funcional de una vigencia a otra, para el año 2022 pasó en el cronograma de entrega de agosto a septiembre, sin llegar a culminarse.

Revisada la estrategia de racionalización de trámites para el 2023 de la Entidad, se contempló esta misma acción ahora de tipo administrativo y no de automatización, estableciendo como fecha límite el 30 de noviembre de 2023.

- **Correctiva:** definición de responsables frente al cargue y cierre de peticiones en el sistema “Bogotá Te Escucha” y la responsabilidad de la dependencia que emite la respuesta al peticionario en su adecuada administración. Si bien, se tiene un listado previo de la mayoría de dependencias asignando responsables, aún faltan algunas por la designación. De acuerdo a lo manifestado por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, esto se debe en parte a la movilidad de personal con ocasión al rediseño institucional y los encargos, situación que ha dificultado contar información precisa para proceder a crear usuarios, claves y capacitar a los administradores funcionales de la herramienta, adicional a la creación en el sistema de las nuevas áreas.
- **Preventiva:** reporte trimestral a las dependencias sobre estado de peticiones que se reciben a través de “Bogotá Te Escucha” y el cumplimiento de los términos de Ley para su atención, sobre este particular, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía pública en página web por norma, informes mensuales sobre derechos de petición y trimestrales sobre las estadísticas de todas las tipologías de solicitudes tomando como fuente el SIPA, no obstante, no se evidencia las cifras sobre Bogotá Te Escucha.

De igual manera, no se evidencia que los informes que se producen se socialicen al interior de cada una de las áreas o los mecanismos que se han usado para motivar su consulta, a fin de garantizar que conozcan el contenido de los mismos, aunque estos contienen cifras generales por tipología de solicitud y no por área, acción que permitiría reflejar la gestión y las mejoras que corresponde implementar para dar cumplimiento oportuno en las respuestas, entre otros criterios normativos.



- **Preventiva:** respecto a la revisión del análisis de cargas ya construido y la identificación de riesgos y nuevas alternativas de mejora para el equipo interno de “Bogotá Te Escucha” de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, no se evidenció su existencia y posterior gestión, en caso de requerirse, ante la Dirección de Talento Humano previo al rediseño institucional.
- **Preventiva:** frente a la acción de solicitud de estudio de cargas de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía a la Dirección de Talento Humano, se evidenció tanto las comunicaciones de solicitud y respuesta frente al tema, mas no se evidenció el resultado de la gestión y su impacto en la mejora de los resultados del área.
- **Preventiva:** no se observó evidencia de la contratación de personal, necesaria para apoyo a la descongestión en la atención a peticiones ciudadanas durante el segundo semestre de 2022 y su continuidad en el plan de contratación de la vigencia 2023, dado que persiste la necesidad.
- **Preventiva:** respecto de la interoperabilidad entre SIPA y Bogotá Te Escucha, actualmente el desarrollo se encuentra en etapa de producción, con un ajuste funcional en proceso que está asociado al término de las solicitudes ciudadanas acorde con la clasificación documental y el marco normativo aplicable (genera duplicidad en los términos de respuesta), según lo evidenciado documentalmente y contrastado en visita adelantada a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

#### **4.5 Seguimiento Informe 1er semestre 2022, Situación Susceptible de Mejora.**

Frente a la situación susceptible de mejora observada en el seguimiento adelantado durante el 1er semestre de 2022, que indicaba:

*"Publicación de la totalidad de lineamientos de la Circular Externa N° 001 del 2011, del Consejo Asesor del Gobierno Nacional, puesto que en su inciso 3° establece la disposición de un registro público organizado sobre los derechos de petición que son formulados a la entidad, el cual debe contener como mínimo el tema que origina la petición, fecha de recepción o radicación, término para resolverla, dependencia responsable, fecha y número de oficio de respuesta. Publicación que debe realizarse en la página web de la entidad o en otro medio de fácil acceso para la consulta y seguimiento de la ciudadanía"*

La misma advertía que no se estaba publicando mensualmente en la página web de la Entidad, el registro de ingreso y trámite a los derechos de petición que son formulados por la ciudadanía, el cual debe contener una información básica como lo exige la norma antes mencionada.

Sobre el particular se evidencia que la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, ejecutó las acciones correctivas, al publicar mensualmente la estadística de los derechos de petición radicados y gestionados en la entidad, junto con los ítems exigidos por la norma, los cuales pueden ser consultados en el enlace: <https://www.sdp.gov.co/gestion-estudios-estrategicos/servicio-ciudadano/informes>.

En la información publicada se puede observar el comportamiento de la radicación de peticiones ciudadanas en la entidad, evidenciando que durante la vigencia 2022 se gestionaron 158.621 derechos de petición, durante el 1er semestre 77.459 y en el 2do semestre 81.162.



**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

El promedio mensual de peticiones gestionadas durante el semestre objeto de seguimiento corresponde a 13.527 que, comparado con el promedio mensual del 1er semestre de 12.110, presenta un incremento de peticiones del 12%, tal como se observa en la siguiente tabla de datos:

**Tabla 9. Derechos de Petición – Vigencia 2022**

1er. Semestre	Cantidad	Promedio Mensual	2do. Semestre	Promedio Mensual	Cantidad
Enero	10.794	12.110	Julio	13.527	10.404
Febrero	12.128		Agosto		12.285
Marzo	22.915		Septiembre		14.545
Abril	9.955		Octubre		14.836
Mayo	11.484		Noviembre		15.454
Junio	10.183		Diciembre		13.638
<b>Subtotal</b>	<b>77.459</b>		<b>Subtotal</b>		<b>81.162</b>
<b>Total: 158.621</b>					

Fuente: Datos, Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Revisados los reportes del 2do semestre de 2022, se observó una constante en la atención a los derechos de petición fuera de los términos establecidos, esto es, entre 1 y 151 días posteriores a su vencimiento.

Así mismo, se evidenció derechos de petición con registro “no requiere respuesta”, que luego de ser consultados en SIPA, a partir de una muestra aleatoria, se encontró que algunas si tienen respuesta y otras requiriendo gestión, esta fue omitida, tal como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 10. Muestra Derechos de Petición con Opción “No Requiere Respuesta”**

Radicado Inicial		Asunto	Registro Reporte DP	Trámite SIPA		Tiempo Respuesta Extemporánea
28/10/2022	1-2022-129487	Petición encuesta Sisben persona vulnerable acceso servicios de salud, solicitud modulo LGBTI	No requiere respuesta, reporte DP, octubre 2022	Se traslada por competencia la solicitud ciudadana entre dependencias, memorando 3-2022-38229 del 23/11/22.		No hay respuesta final al peticionario
28/10/2022	1-2022-129466	Solicitudes o Peticiones de Conceptos	No requiere respuesta, reporte DP, octubre 2022	2-2022-168492	21/11/2022	-
28/10/2022	1-2022-129314	Petición encuesta Sisben	No requiere respuesta, reporte DP, octubre 2022	2-2022-168501	21/11/2022	-
2/11/2022	1-2022-130731	Conceptos sobre Vías, Transportes y Servicios Públicos	No requiere respuesta, reporte DP, noviembre 2022	2-2023-06935	18/01/2023	-37
30/11/2022	1-2022-145000	Bogotá Solidaria	No requiere respuesta, reporte DP, noviembre 2022	2-2023-02434	10/01/2023	-12
30/11/2022	1-2022-144923	Solicitud concepto uso del suelo	No requiere respuesta, reporte DP, noviembre 2022	2-2023-05240	13/01/2023	-16
1/12/2022	1-2022-145180	Solicitud de información sobre norma urbanística y/o uso del suelo - M-FO-110	No requiere respuesta, reporte DP, diciembre 2022	2-2023-06117	16/01/2023	-16
1/12/2022	1-2022-145180	Solicitud concepto uso del suelo	No requiere respuesta, reporte DP, diciembre 2022	2-2023-07070	19/01/2023	-19
1/12/2022	1-2022-145242	Solicitud información puntaje Sisben	No requiere respuesta, reporte DP, diciembre 2022	La petición se radico en dos ocasiones		No hay respuesta al peticionario

Fuente: Reportes derechos de petición publicados en página web – construcción OCI



#### 4.6 Interoperabilidad de los Sistemas de Información (SIPA y Bogotá Te Escucha)

Teniendo en cuenta la necesidad de la interoperabilidad entre el módulo de correspondencia en SIPA y Bogotá Te Escucha (recepción de quejas, sugerencias, peticiones, reclamos, felicitaciones y denuncias por corrupción), cuyo propósito es evitar la descarga de información y posterior migración manual de datos de un sistema a otro, su gestión y finalización de solicitudes en uno y otro sistema, situación que demanda un esfuerzo operativo mayor, aunado al tiempo y destinación de personal, se observan gestiones conjuntas entre las áreas con los siguientes avances:

- Pruebas funcionales ejecutadas el 14 de julio de 2021, el documento indica el estado del desarrollo tecnológico, al registrar ausencias en la funcionales frente a permitir cargar los anexos que acompañan las peticiones ciudadanas de Bogotá Te Escucha a SIPA, precisamente esta corresponde a una observación de la Secretaría General evidenciada en sus informes de seguimiento de la adecuada administración de la información en la plataforma Bogotá Te Escucha en las respuestas, en doble vía, en la migración de información de peticiones radicadas a través de SIPA a Bogotá Te Escucha, el tiempo es alto, sin generar el reporte respectivo. Con relación a las denuncias por actos de corrupción, es necesario el desarrollo funcional en su totalidad.
- Pruebas funcionales ejecutadas el 22 de julio de 2021, para peticiones de denuncias por actos de corrupción, se efectúa la gestión entre sistemas de manera correcta tanto de entrada como de salida, con la respectiva restricción de privacidad.
- En correo de fechas 1, 5, 6 y 13 de julio de 2022, se evidencia la necesidad de adelantar ajustes al nuevo módulo creado en SIPA para gestionar las solicitudes recepcionadas a través de Bogotá Te Escucha, por cuanto las solicitudes que ingresan se visualizan con fecha de vencimiento igual a la fecha ingreso en las bandejas de reparto de las dependencias, generando vencimientos automáticos e inconformidad por parte de las áreas que gestionan las peticiones; no se cuenta con las plantillas para dar respuesta a las tipologías de “derecho de petición – Concejo y ciudadano”, “respuestas normales” y “respuestas normales - dos firmas”, el 13 de julio se reitera la petición.

Una vez socializado el 24 de marzo de 2023 el informe preliminar con las áreas responsables, la Dirección de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, solicitó mesa de trabajo conjunta el día 29 de marzo, en la que manifestó sus observaciones aportando vía correo electrónico, entre otros, un informe en formato (.pptx) de fecha 22 de marzo, sobre los avances en el desarrollo de la interoperabilidad en ambiente de producción, con la siguiente novedad:

*“(…) al clasificar o reclasificar las peticiones se evidencia que el SIPA, incrementa en 15 días hábiles los términos, es decir:*

- *Derecho de petición 15 días = 30 días hábiles*
- *Consultas 30 días = 45 días hábiles*
- *Copias documentales 10 días = 25 días hábiles*
- *Quejas, Reclamos y Sugerencias 10 días = 25 días hábiles*

*Lo que genera claramente una divergencia total de los términos establecidos por la Ley y así mismo el riesgo jurídico de la entidad”.*





Al validar la funcionalidad el día 30 de marzo de 2023 junto con la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se evidenció que la misma se encuentra en ambiente de producción y en este momento genera duplicidad en los términos de respuesta en las solicitudes, en consecuencia, esta dirección se encuentra en proceso de adelantar el requerimiento funcional ante la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para su posterior ajuste técnico y entrada en operación.

#### 4.7 Canales de Atención al Ciudadano y su Operación

La Secretaría Distrital de Planeación cuenta con diferentes canales de atención al ciudadano para atender las peticiones, quejas reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias por posibles actos de corrupción, así:

**Tabla 11. Canales de Atención al Ciudadano para PQRSDF**

Presencial	Virtual	Telefónico	Otros Servicios
Ventanilla única de radicación - Sistema de Información de Procesos Automáticos - "SIPA"	Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha"	Call Center	Mensajería – envío respuesta a peticiones ciudadanas
Puntos de Atención Red Cades	Correo Gel – virtual	Línea 195	Notificaciones
Archivo Central de Predios, Montevideo			

Fuente: Construcción OCI a partir de la información proporcionada en visita adelantada a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

La Dirección Administrativa es el líder en la administración del módulo correspondencia del *Sistema de Información de Procesos Automáticos - "SIPA"*, desarrolla entre otras acciones, la creación de dependencias, depura terceros, presta soporte y capacitación en su administración funcional.

Con la entrada en vigencia del Decreto 432 de 2022 que modificó la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Planeación, a partir del 1 de noviembre de 2022, la Subsecretaria de Gestión Institucional expidió la Circular 031 del 24 de octubre de 2022, indicando los lineamientos, actividades y responsables para la transición, estableciendo entre otros, que se adelantaría una ventana de mantenimiento de SIPA, inactivando el servicio desde las 7 pm del 28 de octubre hasta la media noche del 31 de octubre de 2022.

De acuerdo a lo manifestado por el área, previo a la emisión de la citada circular, se adelantaron mesas de trabajo para la transición en SIPA con las Direcciones de Talento Humano y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para las 41 dependencias, ejercicio que contemplo la totalidad personal de planta y contratistas. Producto del momento se adelantaron ajustes al SIPA como: creación y cierre dependencias de acuerdo a la nueva estructura; asociación y/o creación de trámites para cada una de las áreas; creación o asignación de servidores de acuerdo a su nueva ubicación funcional; y en días posteriores se prestó soporte a las áreas y servidores que así lo requirieron.

Al indagar por interrupciones durante el segundo semestre de 2022, en la operación de los canales de atención al ciudadano, entre ellos SIPA con la ventanilla única, se informó por parte de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que "el Módulo de Radicación



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

de SIPA utilizado para recepcionar las PQRSD de la Ciudadanía, presenta interrupciones en la continuidad de la operación en los casos en que se llevan a cabo mantenimientos en la infraestructura los cuales son programados y se realizan los fines de semana y en horarios no hábiles previo despliegue del protocolo de comunicación por parte de la Dirección de TIC. En los registros de monitoreo de la Infraestructura Tecnológica de la SDP (A-FO-334), no se evidencian novedades entre julio a diciembre de 2022 durante los horarios establecidos para la verificación de las aplicaciones críticas, entre las cuales se encuentra el Sistema SIPA”.

Por otra parte, y como administrador del Correo Gel, la Dirección Administrativa se encarga de recepcionar las peticiones ciudadanas y luego radicarlas en SIPA, gestión que se adelanta de manera manual. Así mismo, atiende peticiones ciudadanas de consulta y solicitud de copias de documentación de licencias de construcción, planos urbanísticos y actos administrativos.

En el marco de la Política de Prevención del Daño Antijurídico (A-IN-500, versión 1 del 21 de febrero de 2022), se identificó que, “la mayor causa por la que se ejerce la acción de tutela en contra de la SDP, obedece a la falta de respuesta oportuna y de fondo en derechos de petición y en el proceso de encuesta Sisben”<sup>2</sup>, derivado de ello, en el Plan de Acción, Matriz 1, la Dirección Administrativa aportó evidencia respecto al desarrollo de 4 de 8 medidas preventivas sobre el particular, así:

Tabla 12. Plan de Acción - Matriz 1 (Política Daño Antijurídico - Secretaría Distrital de Planeación)								
No	Medida preventiva	Indicador de Gestión	Responsable	Cronograma		Recursos		Observaciones OCI
				Inicio	Fin	Humanos	Financieros	
1	A fin de que se realice un correcto direccionamiento de las peticiones, los servidores encargados de su recepción a través de los diferentes canales, deberán ser capacitados periódicamente respecto del portafolio de servicios de la Secretaría Distrital de Planeación.	2 capacitaciones (una semestral)	Dirección de Planeación, Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental y Dirección de Servicio al Ciudadano	feb-22	oct-22	Colaboradores Asignados por la dependencia	N/A	No se aportaron evidencias del cumplimiento de la acción
2	Las capacitaciones para el correcto direccionamiento de las peticiones deberán ser aplicadas a los diferentes roles que participan en los procedimientos transversales y que se relacionan con la atención de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a través de los canales dispuestos para ello.	2 capacitaciones (una semestral)	Dirección de Planeación, Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental y Dirección de Servicio al Ciudadano	feb-22	oct-22	Colaboradores Asignados por la dependencia	N/A	Se evidencia capacitación interna del equipo de la Dirección Administrativa celebrada el 22-06-22 sobre el adecuado trámite de los DP en la radicación. Producto de la misma, el equipo de trabajo de la ventanilla de radicación, manifiesta por escrito: a. Requiere orientación para dar una respuesta al ciudadano por las peticiones vencidas que aún con ampliación de términos, se incumplen por parte de las áreas responsables. b. Requieren capacitaciones constantes, a fin de tener claridad sobre los trámites y áreas responsables. Actualización del ALE- 487 "Trámites por dependencia en el SIPA" c. Se observan dificultades para asignar la correspondencia en el aplicativo SIPA, acción que requiere modificaciones
3	Se deberá evaluar la implementación de funcionalidades necesarias al Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, para facilitar la adecuada reclasificación, parametrización y categorización de procesos automáticos.	Documento de evidencia y conclusiones de los espacios de concertación realizados	Dirección de Planeación y Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental y Dirección de Sistemas	feb-22	oct-22	Colaboradores Asignados por la dependencia		Contrato 614 – 2021, busca automatizar la radicación de los correos que llegan por servicioalcidudadanogel@sdp.gov.co. El 8/11/22, se aprobo la funcionalidad para pasarlo , el cual se encuentra en ambiente de pruebas para pasarlo a producción, sin embargo, será objeto de ajustes para que se integre con la funcionalidad del MOREQ. Contrato 553-2021, implementación del SGDEA (Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo-MOREQ (Modelo de Requisitos) en el sistema SIPA. Pruebas funcionales 28,29 y 30 de noviembre /22 con ajustes.
4	Se deberá buscar la articulación o estandarización de los diferentes canales de radicación para garantizar que con independencia de este, las peticiones se atiendan de manera oportuna y efectiva.	Documento de evidencia y conclusiones de los espacios de concertación realizados	Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental, Dirección de Sistemas y Dirección de Servicio al Ciudadano (Modulo Bogotá Te Escucha)	feb-22	jun-22	Colaboradores Asignados por la dependencia	N/A	No se aportaron evidencias del cumplimiento de la acción
5	Se deberán implementar alertas por cada modalidad de petición, a través de los medios disponibles para el control y seguimiento de las comunicaciones oficiales y demás herramientas transversales para la atención de las peticiones.	Revisión TRD para ajustar tiempos de respuesta de cada trámite en SIPA	Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental y Dirección de Sistemas	feb-22	oct-22	Colaboradores Asignados por la dependencia	N/A	No se aportaron evidencias del cumplimiento de la acción
6	Con el propósito de garantizar la calidad de los datos de los terceros, estos deberán depurarse y generar información actualizada de los registros.	Depuración de Sistemas, mediante lo criterios establecidos por el área responsable.	La depuración la realiza la Dirección de Sistemas	feb-22	oct-22	Colaboradores Asignados por la dependencia	N/A	De acuerdo al archivo plano con todos los metadatos del módulo de terceros que suministró la Dirección de Sistemas, la Dirección Administrativa identificó 453.945 terceros, de los cuales 18.715 corresponden a la tipología de persona jurídica, priorizando y ejecutando la depuración del 40% de personas jurídicas durante la vigencia 2022, lo que implica prolongar la ejecución de esta actividad durante la vigencia 2023, debido al volumen de datos.
7	Con el fin de garantizar el recibo de las respuestas a las peticiones, se deberá implementar un aviso en la ventanilla de radicación física, en el que se recuerde al peticionario la importancia de suministrar una dirección electrónica de notificación, lo anterior sin perjuicio de la información suministrada por el colaborador encargado de la recepción de la solicitud.	Aviso físico en la ventanilla de radicación	Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental	feb-22	mar-22	Los destinados por la dependencia		La Dirección Administrativa aporta la pieza comunicativa e informa que “en el mes de junio de 2022 se solicitó el apoyo a la Oficina de Comunicaciones, con el fin de elaborar un afiche para ser impreso y fijado en la ventanilla de radicación física ubicada en el SuperCade CAD. Una vez fue aprobada la respectiva pieza, se solicitó impresión a Copymas de acuerdo con el A-FO-163 de fecha 15 de junio de 2022”.

Fuente: Política Daño Antijurídico – Plan de Acción / Evidencias - Dirección Administrativa. Construcción OCI

<sup>2</sup> A- IN – 500 Política de Prevención del Daño Antijurídico Secretaría Distrital de Planeación, Versión 1, Acta de Mejoramiento 29 de 21/02/22, Proceso A-CA – 003 Dirección de Defensa Judicial, numeral 3.2 “Identificación de causas primarias prevenibles”



En términos generales, se evidenció que aún falta culminar 6 de las 7 actividades previstas en el plan de acción 2022 para la prevención del daño antijurídico en la Entidad, de acuerdo a las observaciones registradas en la tabla anterior e incorporar al plan, la actividad 8 que quedó plasmada en Política, de acuerdo al numeral 3.2 Medidas para corregir los problemas identificados, literal a, que reza: *“Las peticiones que se reciban de manera verbal deberán ser registradas y tramitadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, dando cuenta de la integralidad de lo solicitado por el peticionario”*.

Frente a la gestión de peticiones, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía apoya en la respuesta dado el volumen diario de comunicaciones ciudadanas, en las solicitudes de información en instrumentos de ordenamiento territorial, tales como<sup>3</sup>: riesgo para compra de vivienda; conceptos generales de uso del suelo y norma; reglas de reconocimiento para licencia; estaciones de clasificación y aprovechamiento; uso y norma para predios en suelo de expansión urbana; trámite de legalización, traslado a Secretaría Distrital del Hábitat; apertura de establecimientos, traslado a Alcaldía Local; conceptos de norma de bienes de interés cultural, traslado al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural; conceptos sobre entrega de cesiones, zonas verdes y/o comunales, traslado al Departamento Administrativo de la Defensa del Espacio Público; control urbano de uso del suelo, traslado Alcaldía Local; conceptos de plusvalía.

#### 4.8 Presentación Informes Decreto 371 de 2010 y Circular Conjunta 006 de 2017

En cumplimiento a lo normado la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, elabora un informe de análisis de la información de las diferentes tipologías de solicitudes, los cuales son remitidos de mes a mes a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital. La directora de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, asiste en su calidad de designado del proceso de Atención a Quejas, Reclamos y Solicitudes Ciudadanas a la Red Distrital de quejas y Reclamos, que lidera la Veeduría Distrital, y en consecuencia adopta medidas para atender las recomendaciones formuladas por estas instancias.

En la información reportada a las entidades solicitantes, se encuentra que se recibieron y tramitaron 1.858 solicitudes de PQRSDF durante el 2do semestre de 2022, donde predomina la recepción por el canal de la página web (1.122), seguido del canal E-mail (734)

**Tabla 13. Recepción y Tramite de Peticiones, 2do Semestre 2022**

Mes	E-mail	Página web	Buzón – Presencial - Escrito	Total
<b>Julio</b>	322	171	1	494
<b>Agosto</b>	155	206	0	361
<b>Septiembre</b>	61	215	1	277
<b>Octubre</b>	44	200	0	244
<b>Noviembre</b>	100	194	0	294
<b>Diciembre</b>	52	136	0	188
<b>Total</b>	<b>734</b>	<b>1.122</b>	<b>2</b>	<b>1.858</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía

En este semestre de seguimiento, los ciudadanos contaron con los canales virtuales para presentar las peticiones y recibir la respuesta por el mismo medio.

<sup>3</sup> Circular 013 del 9/02/23



**Tabla 14. Tipología de las Solicitudes, 2do Semestre 2022**

Mes	Derecho de petición de interés particular	Derecho de petición de interés general	Queja o Reclamo	Total
<b>Julio</b>	468	12	8	488
<b>Agosto</b>	311	27	7	345
<b>Septiembre</b>	229	27	7	263
<b>Octubre</b>	204	19	10	233
<b>Noviembre</b>	254	11	17	282
<b>Diciembre</b>	157	9	10	176
<b>Total</b>	<b>1.623</b>	<b>105</b>	<b>59</b>	<b>1.787</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía

La tipología encontrada en la información reportada a las entidades que lideran este proceso de PQRSDF, se encuentra que predominan los derechos de petición de interés particular (1.623), seguido de los derechos de petición de interés general (105), y finalizando con las quejas o reclamos que fueron de 59 en el periodo de seguimiento.

Se observó que la Dirección de Servicio a la Ciudadanía pública los informes mensuales de PQRSDF, en el enlace web: <https://www.sdp.gov.co/gestion-estudios-estrategicos/servicio-ciudadano/informes>, así como, los informes trimestrales de registro público en el link de transparencia en el enlace web: <https://www.sdp.gov.co/transparencia/planeacion-presupuesto-informes/informe-de-pqrs>.

#### 4.9 Red Distrital de Quejas y Reclamos – Veeduría Distrital

En las relatorías del segundo semestre de 2022 de la Veeduría Distrital, se evidencia la participación de Servicio al Ciudadano<sup>4</sup> a las convocatorias de las reuniones de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, donde se presenta el avance de las tareas y los compromisos puntuales asignados y desarrollados por la entidad.

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía participó durante el segundo semestre de 2022, en los nodos estratégicos intersectoriales liderados por la Veeduría, así:

- Formación y capacitación: tema abordado, socialización “*Guía Metodológica para la Inducción y Reinducción de servidores del Distrito en el manejo de PQRS*”, celebrado el 29 de septiembre.
- Comunicaciones y lenguaje: tema abordado, comunicación empática con la ciudadanía, 30 de septiembre.
- Sectorial: tema abordado, balance de productos y medición del índice distrital de servicio a la ciudadanía, celebrado el 18 de noviembre
- Formación y capacitación: tema abordado, balance de las actividades adelantadas durante la vigencia, celebrado el 30 noviembre de 2022.

<sup>4</sup> Decreto Distrital No. 371 de 2010 en su artículo 3º, numeral 7, indica que las entidades del Distrito Capital deben garantizar la participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes, en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen y la Circular 006 de 2015 de la Veeduría Distrital, que reitera e insta a las entidades en el compromiso con la Red



Complementario a estas actividades, participaron el día 17 de noviembre, en un espacio de reflexión crítica sobre el lenguaje claro en las comunicaciones con la ciudadanía y se diligenció la encuesta sobre esta temática y sus avances en la entidad.

La entidad participó en el diligenciamiento del formulario en línea dispuesto por la Veeduría Distrital para la medición del *Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía – IDSC*<sup>5</sup>, que mide 7 criterios: fortalecimiento de la capacidad ciudadana (92%); infraestructura para la prestación del servicio (90%); cualificación del talento humano (82%); articulación institucional (69%); mejoramiento continuo (100%); transparencia activa (100%) y transparencia pasiva (100%), en total, se obtuvo un resultado de 90,31% sobre 100%<sup>6</sup>, encontrándose en un nivel de cumplimiento zona alta.

Si bien, se evidencian notables avances, llama la atención el porcentaje obtenido en la cualificación del talento humano 82% y en la articulación institucional 69%, este último evalúa temas referentes a la definición, documentación, implementación y/o articulación de procesos y procedimientos de servicio, tanto entre las distintas entidades como al interior de la misma entidad, así como aspectos referidos a optimización de recursos.

De igual forma, en el diligenciamiento de la encuesta para la mejora de la herramienta de medición IDSC, a fin de determinar si la aplicación del índice ha tenido incidencia en el mejoramiento de la calidad del servicio que se presta al ciudadano.

#### **4.10 Defensor del Ciudadano**

El artículo 1o de la Resolución 1107 de julio de 2018, reglamenta e implementa la figura del Defensor de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Planeación, y seguido, en su artículo 5º establece que este compromiso será ejercido por el empleo de Director(a) de Servicio a la Ciudadanía.

A través de comunicación número 2-2023-10699 del 1 de febrero de 2023, la Directora de Servicio a la Ciudadanía, quien ejerce la figura de Defensor del Ciudadano en la Entidad<sup>7</sup>, remitió a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y a la Veeduría Distrital, el informe de la gestión desarrollado durante el 2º semestre de 2022.

Al consultar en el SIPA la comunicación antes referida, se evidenció que se encuentra duplicada y que le asociaron 25.865 comunicaciones, entre las cuales destacan 102 comunicaciones entre citaciones, aperturas de investigación y resultados de procesos disciplinarios. En algunas de las comunicaciones al revisar aleatoriamente, el plazo de respuesta se encontraba vencido.

Ahora bien, al conocer el contenido del informe remitido a estas entidades, se observa que reporta la información de cada una de las funciones del defensor de ciudadano, las cuales se encuentran establecidas en los artículos 13 y 14 del Decreto 847 de 2019 y en el Manual Operativo del Defensor del Ciudadano, socializado por la Circular 055 de 2021 por la Secretaría General.

<sup>5</sup> Comunicación dirigida a la Veeduría Distrital 2-2022-117867 del 25/08/22

<sup>6</sup> Resultados del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía 2022, informe presentado por la Veeduría Distrital [https://veeduria-distrital.micolombiadigital.gov.co/sites/veeduria-distrital/content/files/000131/6550\\_53-informe-53.pdf](https://veeduria-distrital.micolombiadigital.gov.co/sites/veeduria-distrital/content/files/000131/6550_53-informe-53.pdf)

<sup>7</sup> Resolución 1107 del 31/07/18, reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en quien ejerza el empleo de Director(a) de Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Planeación



De igual manera y con el mismo radicado, se remitió el “*Informe Anual de Buenas Prácticas*” para mejorar la prestación del servicio en la entidad, correspondiente a 2022, el cual contiene la adaptación de conocimientos en los procesos de gestión institucional, para dar respuestas novedosas a las necesidades o problemas de la ciudadanía y/o de la entidad.

#### **4.11 Política Pública de Servicio al Ciudadano y Plan de Acción.**

A través del Decreto Distrital 197 de 2014, la Entidad adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en la cual se describen los referentes conceptuales, el enfoque de derechos y los principios generales sobre los cuales se debe desarrollar esta política.

De igual manera, se expidió el documento CONPES D.C. 03 de 2019, “Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía”, el cual incluye su respectivo Plan de Acción, donde se encuentra establecido el objetivo específico número 2: Mejorar la articulación y coordinación entre las entidades.

Así mismo, en el Decreto 847 de 2019 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se establecen y unifican para todas las entidades del Distrito, los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

En el Plan Operativo Anual – POA, para la vigencia 2022 de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se observa que una parte incluye el cumplimiento de los objetivos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Para 2022 se encuentran establecidas 31 actividades que buscan dar cumplimiento a dos metas de inversión y tres de gestión para dar cumplimiento a la meta sectorial relacionada con “Implementar una estrategia de Servicio al Ciudadano”

Para avanzar en la consolidación de la política en la entidad, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, implementó un plan de trabajo donde adelantó reuniones con el equipo para analizar y hacer seguimiento al avance de la Política de Gestión y Desempeño Institucional de Servicio a la Ciudadanía – PGDISC.

El plan de acción de la Política Pública de Gestión y Desempeño Institucional de Servicio a la Ciudadanía, es ejecutado por cuatro direcciones de la Secretaría Distrital de Planeación, cada Dirección tiene establecidas sus actividades y gestiona los recursos o la fuente de financiación, para el cumplimiento de las actividades en cada vigencia, las áreas ejecutantes son:

- Dirección de Planeación Institucional,
- Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones,
- Dirección Administrativa y,
- Dirección de Servicio a la Ciudadanía

En el plan de trabajo establecido por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, para la vigencia 2022, se encuentra la programación de la selección de 8 actividades con los productos esperados para dar cumplimiento de los lineamientos de la Política, así:

1. Reestructuración de los documentos relacionados con los lineamientos de la PGDISC.
2. Identificación de diagnósticos en temas de servicio a la ciudadanía en la entidad.



3. Identificación de acciones por lineamientos para planeación, implementación y evaluación de la política dados por la Función Pública
4. Delimitación de instrumentos de seguimiento y evaluación.
5. Replanteamiento de la Implementación de estrategias y gestiones frente a las acciones que no se programaron o implementado.
6. Replanteamiento de la elaboración del documento anexo de acciones.
7. Replanteamiento de los encuentros de acompañamiento a dependencias de la entidad, para la implementación de acciones de la PGDISC.
8. Encuentros con terceros relacionados con los reportes de PGDISC (Dirección Planeación de la Secretaría Distrital de Planeación y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor)

El seguimiento de los avances de los productos programados, se encuentra consignado en una matriz que se alimenta mensualmente con el producto de las reuniones de reporte, seguimiento y avances realizadas, de igual manera se encuentra la información registrada por lineamientos de la Política.

Según memorandos con radicados 3-2022-41883 y 3-2022-37659, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía presentó a la Dirección de Planeación Institucional, para revisión metodológica, técnica y documental de la nueva estructuración alcanzada del Manual de Servicio a la Ciudadanía (M-IN-007) y su inclusión en el Sistema de Gestión.

Otro compromiso que la Dirección de Servicio a la Ciudadanía desarrolló en torno a la política, fue la solicitud a todas las áreas, del diligenciamiento de Matriz de Acciones por Lineamiento de la Política de Gestión y Desempeño Institucional de Servicio a la Ciudadanía, se realizó con el fin obtener información sobre las acciones que aporten a la PGDISC en la entidad.

Con corte al 31 de diciembre de 2022, se incorporaron los aportes recibidos y otros insumos recogidos de otras entidades distritales al Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía de la Secretaría General, logrando enriquecer y aclarar contenidos del documento. Esta versión ajustada del manual se publicó en el Sistema de Información de Procesos Automáticos – SIPA en el mes de enero de 2023.

Por otro lado, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía elaboró un documento de la Política de Gestión y Desempeño institucional de Servicio a la Ciudadanía de la Entidad, que permite a los diferentes servidores comprender de manera práctica la política. El documento se publicó en el Sistema de Información de Procesos Automáticos – SIPA - dentro de los documentos del Sistema de Gestión.

## **5. Fortalezas**

Destaca los esfuerzos ingentes de los diferentes equipos de trabajo, en procura de dar cumplimiento a todas las disposiciones y escenarios que sobre la materia surgen, así como el desarrollo de acciones que optimizan la gestión de los procesos y la mejora del servicio a la ciudadanía, como las compartidas por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, que actualmente se encuentra en proceso de suscripción de un convenio interadministrativo con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá – ETB, para fortalecer la atención del Call Center - Línea 195, al destinar recursos económicos para la contratación de 5 personas dedicadas a atender las llamadas ciudadanas en temas propios de la entidad, así como, la reciente emisión de la Circular



013 de 2023, que establece de manera consensuada con la Subsecretaría de Planeación Territorial, los lineamientos frente a la competencia en las respuestas oportunas y de acuerdo a la complejidad en temas propios de ordenamiento territorial.

Frente a las oportunidades de mejora identificadas, hay un compromiso por gestionarlas pese al volumen y rezago que registra la Entidad.

## 6. Situaciones susceptibles de mejora / oportunidades (observaciones)

N°	Descripción de situación susceptible de mejora / oportunidades (observación)	Numeral del inf. Cap. 4	Responsable
1.	El AFO-128 “Entrega de Bienes y Documentos” que le corresponde gestionar a los servidores que presentan una novedad administrativa como traslado entre dependencias o retiro de la entidad, no contempla como punto de control, un ítem relacionado con el reporte de documentos pendientes en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.	4.1	Dirección de Servicio a la Ciudadanía Dirección de Talento Humano
2.	Se evidenciaron tres solicitudes ciudadanas catalogadas como “sugerencias” las cuales corresponden a “peticiones”, incumpliendo lo establecido en el procedimiento MPD-048 respecto a la omisión en la verificación que se surte en la etapa de “reclasificación”.	4.3	Dirección Administrativa Dirección de Servicio a la Ciudadanía
3.	<p>Para la información publicada página web de la entidad, se observó lo siguiente:</p> <p>Link <a href="http://www.sdp.gov.co/gestion-estudios-estrategicos/servicio-ciudadano/defensoria">http://www.sdp.gov.co/gestion-estudios-estrategicos/servicio-ciudadano/defensoria</a> refiere como defensor del ciudadano en la Secretaría Distrital de Planeación a la anterior Directora de Servicio a la Ciudadanía.</p> <p>Se observó que la ruta establecida para acudir a la figura de defensor del ciudadano es a través de una petición escrita o del diligenciamiento del formato M-FO-090 “Formato para radicar las denuncias o peticiones al Defensor del Ciudadano”, documento que revisado el Sipa, no es un documento controlado en el Sistema de Gestión de la entidad.</p> <p>Link <a href="https://www.sdp.gov.co/gestion-estudios-estrategicos/servicio-ciudadano/informes">https://www.sdp.gov.co/gestion-estudios-estrategicos/servicio-ciudadano/informes</a> se observa como última publicación en página web el informe de la medición de percepción del servicio a la ciudadanía correspondiente al 2do semestre de 2021.</p> <p>Link <a href="https://www.sdp.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/mecanismo-presentar-quejas-y-reclamos-relacion-omisiones-o-acciones-del-sujeto-obligado/formato-de-registro-de-reclamo-queja-o-sugerencia">https://www.sdp.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/mecanismo-presentar-quejas-y-reclamos-relacion-omisiones-o-acciones-del-sujeto-obligado/formato-de-registro-de-reclamo-queja-o-sugerencia</a> pone a disposición de la ciudadanía el formato MFO-039 Registro de queja, reclamo, sugerencia o felicitación versión 19, acta de mejoramiento 22-01-20. Revisado el Sistema de Gestión de Calidad se encuentra que la versión fue reemplazada por la versión 20 del 26-08-21, en la que se incorporó lo relacionado con denuncias y posibles actos de corrupción. Simultáneamente, en el link <a href="https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticion/?language=es">https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticion/?language=es</a> se encuentra el formulario que enlaza con Bogotá Te Escucha con el mismo propósito.</p> <p>Link <a href="https://www.sdp.gov.co/transparencia/planeacion-presupuesto-informes/informe-de-pqrs">https://www.sdp.gov.co/transparencia/planeacion-presupuesto-informes/informe-de-pqrs</a> se encuentran publicados dos informes trimestrales de información, quejas y reclamos correspondientes al 3er trimestre en la anualidad 2022, uno de ellos corresponde a la vigencia 2021.</p>	4.10, 4.3, 4.2, 4.8	Dirección de Servicio a la Ciudadanía Dirección de Planeación Institucional





N°	Descripción de situación susceptible de mejora / oportunidades (observación)	Numeral del inf. Cap. 4	Responsable
4.	<p>Se evidenció que resultado de la evaluación periódica que adelanta la Secretaría General Alcaldía Mayor y producto de los resultados obtenidos, se suscribió un Plan de Mejoramiento a ejecutar durante el segundo semestre de 2022, el cual no se encuentra incorporado en la matriz de planes de mejoramiento de la entidad, inobservando el procedimiento SPD-005 Gestión del Plan de Mejoramiento.</p> <p>De igual forma, al verificar el estado de cumplimiento de las acciones previstas, se evidenció lo siguiente:</p> <p>a. Se cuenta con un listado previo de la mayoría de dependencias asignado responsables para el cargue y cierre de peticiones en el sistema “Bogotá Te Escucha”, sin embargo, aún faltan algunas por la designación, sumado a la constante movilidad de personal con ocasión del rediseño institucional y los encargos, situación que ha dificultado contar información precisa y permanente, para proceder a crear usuarios, claves y capacitar a los administradores funcionales de la herramienta, adicional a la creación en el sistema de las nuevas áreas.</p> <p>b. No se evidencian reportes trimestrales a las dependencias sobre el cumplimiento de términos en las solicitudes gestionadas a través de “Bogotá Te escucha”.</p> <p>c. En la acción de revisión del análisis de cargas ya construido y la identificación de riesgos y nuevas alternativas de mejora para el grupo interno de “Bogotá Te Escucha” de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, no se evidenció su existencia y posterior gestión, en caso de requerirse, ante la Dirección de Talento Humano previo al rediseño institucional.</p> <p>d. Frente a la acción de solicitud de estudio de cargas de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía a la Dirección de Talento Humano, se evidenció la solicitud y respuesta frente al tema, mas no se evidenció el resultado de la gestión y su impacto en el área.</p> <p>e. No se observó evidencia de la contratación de personal, necesaria para apoyo a la descongestión en la atención a peticiones ciudadanas durante el segundo semestre de 2022 y su continuidad en el plan de contratación de la vigencia 2023, dado que persiste la necesidad.</p> <p>f. La interoperabilidad entre SIPA y Bogotá Te Escucha, se encuentra en etapa de producción, con un ajuste funcional en proceso que está asociado al término de las solicitudes ciudadanas acorde con la clasificación documental y el marco normativo aplicable (genera duplicidad en los términos de respuesta). La Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se encuentra en proceso de adelantar el requerimiento funcional ante la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para su posterior ajuste técnico y entrada en operación.</p>	4.4 4.6	Dirección de Servicio a la Ciudadanía  Dirección de Planeación Institucional  Dirección de Talento Humano



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

N°	Descripción de situación susceptible de mejora / oportunidades (observación)	Numeral del inf. Cap. 4	Responsable
5.	<p>Revisada la Política de Prevención del Daño Antijurídico (A-IN-500, versión 1 del 21 de febrero de 2022), Plan de Acción - Matriz 1, asociada a mitigar “la mayor causa por la que se ejerce la acción de tutela en contra la SDP, por la falta de respuesta oportuna y de fondo en derechos de petición”, se evidenció que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta culminar por parte de los responsables establecidos en el plan de acción, 6 de las 7 actividades previstas.</li> <li>- Incorporar la actividad 8 identificada en el numeral 3.2 “medidas para corregir los problemas identificados”, literal a, así como, implementar las acciones que se deriven de esta, junto con los responsables y tiempos para su ejecución.</li> </ul>	4.7	<p>Dirección de Planeación Institucional</p> <p>Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</p> <p>Dirección Administrativa</p> <p>Dirección de Servicio a la Ciudadanía</p>
6.	<p>Se evidenció que como resultado de la medición del <i>Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía – IDSC</i> de la Veeduría Distrital, en los criterios de cualificación del talento humano y en la articulación institucional, la entidad obtuvo puntajes del 82% y 69%, respectivamente.</p>	4.9	<p>Dirección de Servicio a la Ciudadanía</p> <p>Dirección de Talento Humano</p>
7.	<p>Se evidenció en SIPA que el radicado de salida número 2-2023-10699 se encuentra duplicado y, a su vez se le asociaron 25.865 comunicaciones, entre las que destacan 102 comunicaciones entre citaciones, aperturas de investigación y resultados de procesos disciplinarios que son de consulta abierta. Así mismo, al revisar aleatoriamente algunas de las restantes comunicaciones sobre diferentes temas, el plazo para dar respuesta se encontraba vencido.</p>	4.10	<p>Dirección Administrativa</p> <p>Dirección de Servicio a la Ciudadanía</p> <p>Oficina de Control Disciplinario Interno</p>
<p>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.</p>			

### 7. Situaciones críticas

N°	1	Reincidente (si/no)	Si
<b>Descripción de la situación crítica</b>	<p>Se evidenciaron 7.325 solicitudes ciudadanas vencidas durante el segundo semestre de 2022 (Tabla 1).</p> <p>Con corte a 23 de febrero de 2023, 44 dependencias de 51 en la entidad, cuentan con 8.036 peticiones vencidas, 71 a través de Bogotá Te Escucha y 7.965 en SIPA (Tablas 3 y 4)</p>		
<b>Criterio Incumplido (Estándar/norma/reglamento)</b>	<p>Ley 1755 de 2015, Ley 1952 de 2019, art. 39 y la Guía para la atención a derechos de petición 2022 – Secretaría Jurídica Distrital, Política de Prevención del Daño Antijurídico de la Secretaría Distrital de Planeación.</p>		
<b>Numeral del informe (capítulo 4)</b>	4.1		
<b>Responsable</b>	Todas las dependencias relacionadas en las Tablas 3 y 4 del informe.		



**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

<b>Posible efecto</b>	Afectación imagen institucional, daño antijurídico para la Entidad y responsabilidad individual disciplinaria
<b>Palabra(s) clave(s) para identificar en SIPA (Máx 5)</b>	Solicitudes ciudadanas vencidas

N.º	2	Reincidente (si/no)	Si
<b>Descripción de la situación crítica</b>	Se observó que la entidad atendió 83.414 solicitudes ciudadanas fuera de término, que representan el 52% del total de las recepcionadas durante el segundo semestre de 2022.		
<b>Criterio Incumplido (Estándar/norma/reglamento)</b>	Ley 1755 de 2015, Ley 1952 de 2019, art. 39 y la Guía para la atención a derechos de petición 2022 – Secretaría Jurídica Distrital, Política de Prevención del Daño Antijurídico de la Secretaría Distrital de Planeación		
<b>Numeral del informe (capítulo 4)</b>	4.1		
<b>Responsable</b>	Todas las dependencias de la Secretaría Distrital de Planeación		
<b>Posible efecto</b>	Afectación imagen institucional, daño antijurídico para la Entidad y responsabilidad individual disciplinaria		
<b>Palabra(s) clave(s) para identificar en SIPA (Máx 5)</b>	Solicitudes ciudadanas fuera de término		

N.º	3	Reincidente (si/no)	No
<b>Descripción de la situación crítica</b>	Se evidenció inconsistencias en los reportes de las cifras de las radicaciones de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, debido en parte a la omisión en el suministro de la totalidad de los datos, situación que impidió el cruce y validación de la información.  Así mismo, al no evidenciar el alcance de las diferentes tipologías, en particular "radicaciones suspendidas" con 73 registros, no fue posible establecer la gestión adelantada y si hubo o no respuesta al peticionario.		
<b>Criterio Incumplido (Estándar/norma/reglamento)</b>	Ley 1755 de 2015, Ley 1952 de 2019, art. 39, Decreto 1077 de 2015 artículo 2.2.6.1.3.1 párrafo 2, Decreto 197 de 2014 art. 10 política pública de servicio a la ciudadanía, Manual para la gestión de peticiones ciudadanas V3 – orientaciones básicas para el manejo de peticiones, Secretaría General de la Alcaldía Mayor, la Guía para la atención a derechos de petición 2022 – Secretaría Jurídica Distrital y la Guía "Documento descriptivo reportes de Sipa" Versión 1.0 – Secretaría Distrital de Planeación.		
<b>Numeral del informe (capítulo 4)</b>	4.1		
<b>Responsable</b>	Dirección de Servicio a la Ciudadanía		
<b>Posible efecto</b>	Afectación imagen institucional, daño antijurídico para la Entidad y responsabilidad individual disciplinaria		
<b>Palabra(s) clave(s) para identificar en SIPA (Máx 5)</b>	Inconsistencias reportes / alcance tipologías radicación		

N.º	4	Reincidente (si/no)	Si
<b>Descripción de la situación crítica</b>	Se evidenció que, si bien la Ley permite ampliar los tiempos de respuesta, la entidad se debe pronunciar antes de su vencimiento y no con posterioridad indicando en todos los casos las razones que impiden dar respuesta oportuna, precisando en tiempos razonables, el día en que se dará respuesta definitiva al ciudadano, situación que no se observa en la proforma utilizada.  Así mismo, en las respuestas suministradas al ciudadano se cita textualmente la normatividad haciendo extensa la comunicación, sin llegar a ser precisos, sencillos y/o claros en el uso del lenguaje y en la respuesta misma.		
<b>Criterio Incumplido (Estándar/norma/reglamento)</b>	Ley 1755 de 2015, Ley 1952 de 2019, art. 39, Decreto 1077 de 2015 artículo 2.2.6.1.3.1 párrafo 2, Decreto 197 de 2014 art. 10 política pública de servicio a la ciudadanía, Manual para la gestión de peticiones ciudadanas V3 – orientaciones básicas para el manejo de peticiones, Secretaría General de la Alcaldía Mayor y la Guía para la		



**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

	atención a derechos de petición 2022 – Secretaría Jurídica Distrital, Política de Prevención del Daño Antijurídico de la Secretaría Distrital de Planeación.
<b>Numeral del informe (capítulo 4)</b>	4.2
<b>Responsable</b>	Dirección de Servicio a la Ciudadanía
<b>Posible efecto</b>	Afectación imagen institucional, daño antijurídico para la Entidad y responsabilidad individual disciplinaria
<b>Palabra(s) clave(s) para identificar en SIPA (Máx 5)</b>	Incumplimiento de términos en las respuestas

N°.	5	Reincidente (si/no)	No
<b>Descripción de la situación crítica</b>	Se evidenciaron derechos de petición con registro “no requiere respuesta” en los reportes mensuales sobre derechos de petición ciudadana gestionados en la entidad y publicados en página web, y que luego de ser consultados en SIPA, a partir de una muestra aleatoria de 9 peticiones correspondientes al último trimestre de 2022, se encontró que, se otorgó respuesta a 2 peticiones en términos, 5 se atendieron fuera de términos y 2 solicitudes ciudadanas no fueron atendidas cuando era necesario.		
<b>Criterio Incumplido (Estándar/norma/reglamento)</b>	Ley 1755 de 2015, Ley 1952 de 2019, art. 39, Decreto 1077 de 2015 artículo 2.2.6.1.3.1 párrafo 2, Decreto 197 de 2014 art. 10 política pública de servicio a la ciudadanía, Manual para la gestión de peticiones ciudadanas V3 – orientaciones básicas para el manejo de peticiones, Secretaría General de la Alcaldía Mayor, la Guía para la atención a derechos de petición 2022 – Secretaría Jurídica Distrital y la Guía “Documento descriptivo reportes de Sipa” Versión 1.0 – Secretaría Distrital de Planeación, Política de Prevención del Daño Antijurídico de la Secretaría Distrital de Planeación.		
<b>Numeral del informe (capítulo 4)</b>	4.5		
<b>Responsable</b>	Todas las dependencias de la Secretaría Distrital de Planeación		
<b>Posible efecto</b>	Afectación imagen institucional, daño antijurídico para la Entidad y responsabilidad individual disciplinaria		
<b>Palabra(s) clave(s) para identificar en SIPA (Máx 5)</b>	Peticiones “no requiere respuesta”		

N°.	6	Reincidente (si/no)	Si
<b>Descripción de la situación crítica</b>	Se evidenció incumplimiento del compromiso en la reactivación del desarrollo informático en la emisión en línea del concepto uso del suelo, cuyo funcionamiento se esperaba poner al servicio de los ciudadanos el 16 de agosto de 2022, de acuerdo al informe presentado a la señora Secretaria Distrital de Planeación en julio de la misma anualidad.  Esta misma acción hacia parte de la estrategia de racionalización de tipo tecnológico, suscrita ante el Departamento de la Función Pública en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT y, que se venía trabajando en la Entidad desde hace 6 años, reformulando su entrega funcional de una vigencia a otra, para el año 2022 paso en el cronograma de entrega de agosto a septiembre, sin llegar a culminarse.  Revisada la estrategia de racionalización de trámites para el 2023 de la Entidad, se contempló esta misma acción ahora de tipo administrativo y no de automatización, estableciendo como fecha límite el 30 de noviembre de 2023.		
<b>Criterio Incumplido (Estándar/norma/reglamento)</b>	Decreto Ley 2150 de 1995; Ley 2052 de 2020, artículo 26; Decreto Nacional 019 de 2012; Decreto Distrital 371 de 2010, artículo 3; Resolución 455 de 2021 – DAFP; Estrategia de racionalización de trámites de la Secretaría Distrital de Planeación, 2022; proceso SDP, SCA-002 Mejoramiento continuo.		
<b>Numeral del informe (capítulo 4)</b>	4.4		
<b>Responsable</b>	Subsecretaría de Planeación Territorial, Dirección de Cartografía y Dirección de Servicio a la Ciudadanía		



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

<b>Posible efecto</b>	Afectación imagen institucional, daño antijurídico para la Entidad y responsabilidad individual disciplinaria
<b>Palabra(s) clave(s) para identificar en SIPA (Máx 5)</b>	Sistematización concepto uso de suelo
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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.</li> <li>➤ La Oficina de Control Interno efectuará el análisis y verificación de la efectividad alcanzada.</li> </ul>	

## 8. Recomendaciones

De acuerdo a lo previsto en el Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 2, las entidades deben reconocer como proceso misional las quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión, en tal sentido, y dado que la Entidad se encuentra en un proceso de actualización documental de acuerdo a la nueva estructura, se recomienda adelantar el análisis sobre la materia.

Se insta a todas las áreas de la Secretaría Distrital de Planeación a: atender las peticiones ciudadanas con calidad, esto es, coherencia, claridad y calidez; así como responder de fondo, con un lenguaje sencillo y con oportunidad las solicitudes ciudadanas, entendiendo que el tema es transversal al quehacer institucional; adelantar planes de contingencia, a fin de prever el vencimiento de las solicitudes y en caso de requerir tiempo adicional, atender lo dispuesto en el marco normativo al indicar con precisión el tiempo en el que se dará respuesta y las razones del por qué se requiere el plazo adicional, así como cumplirlos.

De igual forma, solicitar capacitación, inducción o reinducción según corresponda, para todos los usuarios en el manejo de los sistemas de atención a las comunicaciones - SIPA y Bogotá Te Escucha-, así como apropiarse de manera responsable de su administración.

Finalmente, respecto a las áreas que tienen competencia en la sistematización de procedimientos, se hace un llamado a adelantar las gestiones que así lo permitan, en procura de optimizar tiempos operativos en la gestión, acción que se traduce en mejores tiempos de respuesta al ciudadano, de los cuales se ha avanzado en esfuerzos, pero sin llegar a materializarse, entre ellos la interoperabilidad de los sistemas de SIPA y Bogotá Te Escucha; generación en línea del concepto de usos del suelo y la recepción de peticiones ciudadanas a través del correo institucional gel y su interoperabilidad con el módulo de correspondencia en SIPA.

Nombres / Equipo Auditor	
<b>Auditor (líder)</b>	María Heidi Arias Alvarado
<b>Auditor</b>	Efrén García Santacruz

**Denis Parra Suárez**  
Jefe Oficina de Control Interno