



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 9 Acta de mejoramiento 302 de diciembre 16 de 2019 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Consecutivo:

Nombre del informe

Informe de Seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y
Atención a la Ciudadanía – Segundo semestre 2019.

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

Dirección de Servicio al
Ciudadano - Astrid María
Bracho Carrillo

Dirección de Recursos físicos y
Gestión Documental - Luisa
Fernanda Castillo Rodríguez

1. Objetivo

Evaluar la gestión del proceso de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y la atención a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Planeación –SDP-, durante el segundo semestre de 2019, en concordancia con la normativa vigente en la materia.

2. Alcance

Gestión adelantada por las áreas responsables de emprender las acciones derivadas del proceso de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS y la atención a la ciudadanía durante el segundo semestre de 2019; así como las situaciones susceptibles de mejora y situaciones críticas establecidas en los informes de seguimientos a PQRS de diciembre de 2018 y junio de 2019 y en el informe de auditoría interna al proceso de Producción, Análisis y Divulgación de la Información, componente derechos de petición.

3. Criterios

1. Decreto 371 de 2010, por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital. Artículo 3 de los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital y artículo 5 de los sistemas de control interno en el distrito capital.
2. Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 7 deberes de las autoridades en la atención al público.
3. 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.
4. Decreto 016 de 2013, por el cual se adopta la estructura interna de la Secretaría Distrital de Planeación y se dictan otras disposiciones. Artículo 5 funciones Oficina de Control Interno.
5. Decreto 197 de 2014, por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
6. 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.

TATG



S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO

Versión 9 Acta de mejoramiento 3 de diciembre 16 de 2019 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

7. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2 de 2015. Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
8. Decreto 124 de 2016, *por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*. Artículo 2.1.4.3 Estándares para las entidades públicas y artículo 2.1.4.6 Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo.
9. Decreto 1166 de 2016, *por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente*.
10. Circular Conjunta 006 de 2017, *implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos*.
11. Decreto 847 de 2019, *por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones*.
12. Documentación del Sistema Integrado de Gestión de la SDP, procesos Gestión Documental A-CA-002 y Producción, Análisis y Divulgación de la Información M-CA-003.
13. Informes de auditoría interna y de seguimiento presentados por la OCI e informes de auditoría externa de que fue objeto la entidad en 2019.

4. Resultados del informe

4.1 Antecedentes

El numeral 8 del artículo 5 del Decreto Distrital 371 de 2010, establece la inclusión de auditorías sobre los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos en el distrito capital. Mecanismo de control que es reiterado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, sobre la atención de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias que los ciudadanos formulen, para que estas se lleven a cabo de acuerdo con las normas legales vigentes. Ésta obligación que es incorporada en las funciones de la Oficina de Control Interno de la SDP a través del literal h del artículo 5 del Decreto 016 de 2013.

A su vez, el Decreto 124 de 2016 que regula lo relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, señaló como estándares que las entidades públicas deben seguir para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2", aplicando para el caso en particular el componente de Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

En este contexto normativo, adicionado a las regulaciones sobre la atención de derechos de petición y la gestión del servicio al ciudadano, se adelantó el seguimiento a las actividades realizadas dentro de los procesos que facilitan su cumplimiento en la Secretaría Distrital de Planeación para el segundo semestre de 2019.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 9 Acta de mejoramiento 302 de diciembre 16 de 2019 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

4.2 Análisis cualitativo del proceso de atención de PQRS y atención a la ciudadanía

Atendiendo el marco normativo expuesto en los criterios y antecedentes del informe, se estructuraron 6 componentes que consolidan los requisitos normativos y procedimentales que regulan el proceso de atención de PQRS y servicio a la ciudadanía, para facilitar las actividades de evaluación y verificación.

Estos requisitos fueron validados con la información dispuesta en la página web de la entidad y en los documentos asociados a los procesos de Gestión Documental A-CA-002 y Producción, Análisis y Divulgación de la Información M-CA-003. Para algunos ítems se requirió información mediante la formulación de una lista de chequeo a las Direcciones de Servicio al Ciudadano (DSC) y Recursos Físicos y Gestión Documental (DRFYGD), áreas que coordinan su atención al interior de la SDP, la cual no fue posible obtener al cierre de este seguimiento, lo que se entiende en parte por la complejidad que ha implicado la situación de emergencia de salud pública decretada en la ciudad desde hace aproximadamente 1 mes, tiempo en el cual se desarrolló este seguimiento.

Con la información recopilada y atendiendo la anterior dificultad, se evidenció el cumplimiento que se muestra en la Tabla No. 1 para los requisitos y componentes evaluados. Cabe precisar que los requisitos sobre los cuales no se obtuvo información y aquellos que se requería precisar oportunidad y eficacia de las acciones, serán evaluados en el próximo seguimiento semestral, de acuerdo a la información que reporten las áreas responsables.

Tabla N. 1 Cumplimiento requisitos proceso de atención de PQRS y servicio a la ciudadanía en la SDP

No.	Componente	Requisito	Lineamientos procesos SDP		Cumplimiento SDP			Con oportuni. de mejora identificada
			Gestión Documental	Servicio al Ciudadano	SI	NO	Sin información para evaluar	
1	Dependencia responsable	Dependencia responsable de PQRS		X	X			
		Ubicación estratégica y señalización		X	X			X
		Horario de atención personal		X	X			X
		Centralización de peticiones verbales		X	X			
		Implementar figura del Defensor del Ciudadano		X	X			X
		Participación en la Red Distrital de Quejas y Reclamos		X	X			
		Registro de observaciones y adopción de recomendaciones de la Red Distrital QR - Veeduría Distrital		X			X	
		Oficina para procesos disciplinarios		X	X			

Handwritten signature/initials



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO

Versión 9 Acta de mejoramiento 302 de diciembre 16 de 2019 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

No.	Componente	Requisito	Lineamientos procesos SDP		Cumplimiento SDP			Con oportuni. de mejora identificada
			Gestión Documental	Servicio al Ciudadano	SI	NO	Sin información para evaluar	
2	Talento humano	Talento humano cualificado		X	X			
		Plan de capacitación institucional		X			X	
3	Producto/ servicio	Calidad en la atención		X	X			X
		Calidad de las respuestas	X	X	X			X
		Oportunidad de las respuestas	X	X	X			X
		Peticiones análogas	X	X			X	
		Respuesta a peticiones verbales	X	X	X			
4	Documentación SIG	Proceso PQRS		X	X			X
		Mecanismos de interacción, reglamento, manual, procedimiento de PQRS y peticiones verbales		X	X			X
		Carta de trato digno		X	X			X
		Protocolos de atención		X	X			
		Política de protección de datos personales		X	X			
		Mecanismos de control sobre oportunidad	X	X	X			X
		Formatos estandarizados para PQRS	X	X	X			
5	Aplicativos de gestión y seguimiento - Página Web	Registro de PQRS en el sistema Bogotá Te Escucha		X	X			
		Atención continua del sistema Bogotá Te Escucha		X	X			
		Link de PQRS en página web		X	X			
		Definición y divulgación de canales de atención institucionales		X	X			X
		Sistema de turnos		X	X			
		Centralización y radicación de peticiones telefónicas		X	X			
		Radicación de peticiones verbales		X	X			
		Implementación de medios tecnológicos o		X	X			

No.	Componente	Requisito	Lineamientos procesos SDP		Cumplimiento SDP			Con oportuni. de mejora identificada
			Gestión Documental	Servicio al Ciudadano	SI	NO	Sin información para evaluar	
		electrónicos para recibir y tramitar peticiones						
		Formatos electrónicos		X	X			X
		Registro público de DP en página web				X		X
		Atención prioritaria o preferencial		X	X			
6	Informes de seguimiento	Informe mensual de PQRS - Bogotá Te Escucha Informes de seguimiento a los canales de atención		X			X	X
		Encuesta ciudadanos		X	X			X
		Encuesta servidores públicos					X	
		Diagnóstico del servicio al ciudadano		X	X			

Fuente: Elaborado en OCI

Los componentes evaluados hacen referencia a requisitos sobre la dependencia responsable de los procesos, el talento humano, el producto y/o servicio ofrecido –gestión de solicitudes por todos los canales de atención-, documentación en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la entidad, aplicativos de gestión y seguimiento, e informes de seguimiento de las áreas que coordinan los procesos. En total se evaluaron 37 requisitos extraídos del Decreto 371 de 2010 transparencia en el Distrito, Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), Ley 1474 de 2011 anticorrupción, Ley 1755 de 2015 derechos de petición, el decreto 124 de 2016 -incluida la Estrategia de Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-, y el Decreto 1166 de 2016 sobre peticiones verbales.

Para 35 requisitos se observaron lineamientos o directrices en los procedimientos, manuales e instructivos asociados a la DSC, proceso de Producción, Análisis y Divulgación de la Información M-CA-003, y para 6 requisitos se evidenció lineamientos en los documentos asociados al proceso de Gestión Documental A-CA-002 a cargo de la DRFYGD, relacionados básicamente con la gestión de las comunicaciones oficiales (canal escrito).

En cuanto al cumplimiento de los requisitos evaluados, se evidenció la implementación de mecanismos para la aplicación y control de 31 elementos establecidos en la normativa que regula la materia, lo que equivale al 83,8%, para 5 elementos no se obtuvo información que permitiera concluir adecuadamente su aplicación, 13,5%, y en 1 elemento no se evidenció su aplicación, lo que representa el 2,7% del total de requisitos evaluados.

Este último requisito está relacionado con la disposición de un registro público sobre los derechos de petición en la página web de la entidad, de acuerdo con la Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del

2406
=



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO

Versión 9 Acta de mejoramiento 302 de diciembre 16 de 2019 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

orden nacional y territorial. Según los lineamientos, el registro debe contener tema o asunto que origina la petición, fecha de recepción o radicación, término para resolverla, dependencia responsable, fecha y número de oficio de respuesta.

Los requisitos que no fue posible valorar por falta de información, están relacionados con el registro de observaciones y adopción de recomendaciones de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, la implementación de actividades de capacitación para el personal que apoya las actividades de servicio al ciudadano, el manejo de peticiones análogas, el reporte oportuno de los informes mensuales de PQRS –Sistema Bogotá Te Escucha antes SDQS- en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co>, los informes de seguimiento a los canales de atención y la encuesta de percepción u otros mecanismos de recopilación de información a los servidores públicos de servicio a la ciudadanía. Elementos que se espera valorar en el próximo informe de seguimiento semestral.

En 15 elementos implementados se evidenciaron oportunidades de mejora relacionadas principalmente con información dispuesta en página web, actualización normativa y de requisitos o condiciones en los procedimientos y documentos asociados a los procesos evaluados en el SIG, incorporación de controles automáticos o manuales de aplicación periódica para la identificación de posibles vencimientos de radicados, disposición de información y resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios externos, versión de los formatos dispuestos en página web para el registro de PQRS y actuación del defensor del ciudadano, y publicación de informes de seguimiento a PQRS y comunicaciones oficiales en página web. Estas situaciones serán detalladas en la sección de conclusiones y recomendaciones.

En general, se evidenció la disposición y aplicación de procedimientos, instructivos, manuales y acciones de control que le permiten a la entidad brindar la atención a los usuarios externos e internos y a la ciudadanía en general, por medio de los canales escrito, telefónico, virtual y presencial, de acuerdo a la normativa nacional y distrital que regula la materia, dando cumplimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

La función de atención a la ciudadanía es coordinada por la DSC, pertenece a la Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos, y entre sus funciones está la administración del sistema Bogotá Te Escucha antes Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS-. Este proceso lo apoyan los funcionarios públicos y contratistas de la entidad asignados a esta Dirección y los asignados a las demás áreas o Direcciones de la entidad con funciones o actividades inherentes a la atención a la ciudadanía.

Para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, la SDP cuenta con los canales escrito, telefónico, virtual y presencial. El canal virtual fue mejorado en 2018 a través de la actualización de la página web de la SDP, lo que permitió la construcción colectiva del documento de trámites y servicios de la entidad (<http://www.sdp.gov.co/transparencia/tramites-servicios>). En cuanto al canal presencial, desde 2018 se implementaron buzones en los puntos de atención módulo 143 del Supercade, mezanine, punto notificaciones del segundo piso y ventanilla única de radicación en el primer piso.

La administración de las comunicaciones oficiales es coordinada por la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental, pertenece a la Subsecretaría de Gestión Corporativa y administra



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 9 Acta de mejoramiento 302 de diciembre 16 de 2019 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, donde se radican y controlan todas las solicitudes realizadas por los usuarios externos, que implican una actuación institucional. Cabe precisar que el proceso de gestión documental, respecto de la gestión de comunicaciones oficiales, es transversal a la entidad y la responsabilidad recae en cada una de las áreas responsables del trámite o la solución de la solicitud elevada por el ciudadano, de acuerdo a las funciones y tareas asignadas a cada área.

En cuanto a los procesos que soportan la atención de las PQRS y la ciudadanía, se observaron los siguientes documentos vigentes en el SIG:

Tabla N. 2 Documentación PQRS y Atención Ciudadanía en el SIG

Código	Documento	Fecha Actualización	Versión
Proceso Misional M-CA-003 Producción, Análisis y Divulgación de la Información			
M-PD-048	Procedimiento Atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	02/03/2016	16
M-PD-058	Atención Personalizada y Suministro de Información en los Puntos de Contacto de la SDP	29/04/2016	12
M-PD-136	Actuación Defensor del Ciudadano	14/04/2016	4
M-PD-153	Atención de Consultas Ciudadanas a través de Correos Electrónicos	04/05/2016	4
M-PD-163	Atención de Solicitudes de Información, Consultas y Reclamos - Datos Personales	02/05/2016	2
M-IN-007	Manual de Servicio a la Ciudadanía	23/12/2019	5
M-IN-150	Instructivo para la Participación de la Secretaría Distrital de Planeación en la Feria de Servicio al Ciudadano o Súper Cade Móvil	11/01/2017	1
M-IN-179	Instructivo Atención Especializada en la Red Cade	31/12/2019	1
M-IN-180	Instructivo Atención de Solicitudes Norma Urbanística, Uso del Suelo, Dotaciones y Predios Ubicados en Sectores de Interés Cultural	31/12/2019	1
M-IN-181	Instructivo Atención Especializada por Agendamiento	31/12/2019	1
Proceso de Apoyo A-CA-002 Gestión Documental			
A-PD-050	Administración, Atención, Control y Seguimiento de las Comunicaciones Oficiales	06/04/2016	12
A-PD-052	Acceso a los Servicios Documentales	30/08/2019	17

Fuente: SIPA

En el segundo semestre de 2019, se revisaron y actualizaron 2 documentos, el manual de servicio a la ciudadanía y el procedimiento de acceso a los servicios documentales, y se crearon 3 instructivos para el apoyo y orientación de los funcionarios de la DSC en la atención presencial especializada en la Red Cade y por agendamiento.

De acuerdo con los logros reportados en el POA de 2019, se evidenciaron las siguientes actividades que aportaron a la mejora continua en el proceso de atención a los ciudadanos en la SDP:

- Medición de la satisfacción de los usuarios externos e identificación de acciones de mejora: dos mediciones de estudio cualitativo y adquisición e instalación de 62 calificadores con el respectivo software para seguimiento y reportes -obtención de calificación de servicio en tiempo real-, lo que facilitará la definición de acciones para la revisión y ajuste de la estrategia de servicio a la ciudadanía de la SDP del presente cuatrienio.
- Fortalecimiento de las herramientas de seguimiento con la georreferenciación de expedientes.
- Realización de alianzas internas para fortalecer el componente de comunicación incluyente con la Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones y la Dirección de Equidad y Políticas

TEC

S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO

Versión 9 Acta de mejoramiento 302 de diciembre 16 de 2019 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Poblacionales. Avance en las especificaciones técnicas de la señalización para la entidad tanto en cantidad de piezas como en sus especificaciones para mejorar la comunicación con enfoque diferencial y preferencial.

- Alianzas estratégicas y acompañamiento de la Veeduría Distrital en las estrategias de Lenguaje Claro e Innovación, que dejan gestión del conocimiento para la entidad en beneficio de la ciudadanía.
- Mesas de trabajo con las Direcciones de Recursos Físicos, Planeación, Sistemas y Servicio al Ciudadano para lograr la articulación del SDQS con SIPA.
- Implementación de punto de radicación en el Archivo Central y reorganización de la atención presencial en pisos en un punto único de atención especializada coordinada con las áreas misionales de la entidad que ofrecen servicios y trámites a los usuarios externos.
- Implementación de 3 instructivos para facilitar y unificar información en la atención presencial, actualización del manual de servicio a la ciudadanía y del formato de solicitud de información sobre norma urbanística y/o uso del suelo teniendo en cuenta los lineamientos de lenguaje claro.
- Círculos del Servicio – Visión de 360°: desarrollo del contrato de consultoría 340 con los resultados para los 9 servicios que incluye círculo de servicio, valoración de momentos de verdad e identificación de oportunidades de mejora.
- Mejora continua del servicio: 787.507 usuarios atendidos, canal presencial 553.449 usuarios, canal escrito 88.081 solicitudes, canal telefónico -línea 195 y call center SISBEN- 44.828 y servicios virtuales -estratificación y consulta del servicio SISBEN- 101.149 registros.
- Fortalecimiento de la cultura organizacional: gestión de piezas comunicativas que facilitan la divulgación de la gratuidad de los servicios e información sobre trámites y servicios.
- Innovación en la prestación de trámites y servicios: se culminaron las actividades de actualización cartográfica y de tablas alfanuméricas asociadas correspondiente a las localidades de Puente Aranda, San Cristóbal, Tunjuelito y Rafael Uribe. Seguimiento al proceso de transmisión de información vía Web Service Curadurías – SDP, seguimiento a la transmisión en línea de la Cámara de Comercio de Bogotá. Celebración de contrato con Esri Colombia SAS como único distribuidor exclusivo de las herramientas de software Geográfico ArcGis, a través del cual se adquieren licencias para el desarrollo de las diferentes actividades de administración, desarrollo y consulta de información geográfica de la entidad (alfa numérica y geográfica).

En cuanto al proceso de Gestión Documental, se evidenciaron los siguientes logros en 2019 en relación con la gestión de las comunicaciones oficiales y solicitudes de servicios documentales en la entidad:

- Aplicación de encuesta de satisfacción de usuarios de los puntos de los servicios documentales: calificación de 4.5 sobre 5, los ciudadanos y/o funcionarios que utilizan los servicios documentales en la SDP consideran que se brinda una atención adecuada y oportuna, se concluye que los funcionarios conocen los temas sobre los cuales son consultados y que tienen actitud y disposición para dar orientación.
- Gestión de 1.744 solicitudes de información, asignadas a la DRFYGD.
- Socialización de trámites y servicios al personal de la DRFYGD vinculado con los puntos de atención en archivo, planoteca y correspondencia, con el fin de fortalecer las competencias laborales en materia de conocimiento de los trámites y servicios.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO

Versión 9 Acta de mejoramiento 302 de diciembre 16 de 2019 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Sobre la figura de Defensor del Ciudadano, se observó que fue actualizada mediante la Resolución 1107 de 2018 *"Por la cual se reglamenta la figura del(a) Defensor(a) de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Planeación"*, con el fin de garantizar la calidad, efectividad y oportunidad en los servicios prestados por la SDP. Ante esta modificación, es pertinente revisar el procedimiento M-PD-136 versión 4, vigente desde el 14/04/2016, para actualizar el marco normativo y los lineamientos incorporados. La información del defensor del ciudadano y los mecanismos de acceso están dispuestos en la página web de la entidad, ruta <http://www.sdp.gov.co/gestion-estudios-estrategicos/servicio-ciudadano/defensoria>.

Al verificar los informes de la Veeduría Distrital sobre el análisis de los requerimientos ciudadanos en el sistema distrital de quejas y soluciones "Bogotá Te Escucha", de la vigencia 2018 y primer semestre de 2019, disponibles a marzo de 2020 en la página web de esa entidad, ruta <https://www.veeduriadistrital.gov.co/content/Informes-2019>, se observaron diferencias en la cantidad de peticiones reportadas para el sector planeación –integrado únicamente por la SDP–, respecto de las peticiones reportadas en el informe semestral de PQRS de la Dirección de Servicio al Ciudadano DSC, teniendo en cuenta que la fuente de información en los dos casos es el sistema distrital de quejas y soluciones "Bogotá Te Escucha".

Para la vigencia 2018, el informe de la Veeduría Distrital reportó 1.113 peticiones registradas en el sistema, mientras la DSC reportó 2.588 peticiones recibidas por los diferentes canales y registradas en el mismo sistema. Para el primer semestre de 2019, la Veeduría Distrital reportó 744 peticiones, mientras la DSC reportó 1.739 peticiones ciudadanas, la mayor diferencia se observó en las peticiones de interés particular, donde la DSC ubicó 1.353 peticiones y el ente de control preventivo 203, y en la tipología de queja donde el ente de control reportó 88 y la DSC 4.

Por otra parte, al evaluar los informes de Peticiones de entidades Distritales, que emite y publica mensualmente la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en la ruta <https://secretariageneral.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/peticiones-quejas-reclamos-denuncias-informe>, respecto de los informes mensuales de PQRS que elabora la DSC y publica en la página web de la SDP, se observó una situación similar a la presentada con los informes de análisis de PQRS de la Veeduría Distrital. Por mencionar un caso, en los informes del mes de diciembre de 2019, se observó 91 peticiones para el Sector Planeación en el reporte de la Secretaría General, mientras la DSC reportó 175 peticiones.

Al respecto, la DSC informó que estas diferencias se han presentado en los diferentes informes que reporta la entidad respecto de los informes de seguimiento de la Veeduría Distrital y la Secretaría General, desde la implementación del sistema, lo cual se debe a las condiciones de parametrización establecidas en el sistema para la generación de los diferentes tipos de reporte a los cuales accede cada entidad, y que en su criterio no permite evidenciar la magnitud real de peticiones gestionadas. Situación que la DSC ha visibilizado en las reuniones de la Red Distrital de Quejas y Reclamos y que estas entidades se encuentra revisando.

Revisados los informes mensuales de Peticiones de Entidades Distritales que elabora la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para el periodo julio a diciembre de 2019, se destaca el cumplimiento por parte de la SDP del Decreto 371 de 2010, en cuanto al registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información, recibidos por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha, así como

7/16



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO

Versión 9 Acta de mejoramiento 302 de diciembre 16 de 2019 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

en la elaboración del informe estadístico mensual de estos requerimientos y su envío a la Secretaría General y la Veeduría Distrital, mediante el link dispuesto para ello.

En cuanto al tiempo promedio de gestión de PQRS, en estos informes se observó el cumplimiento de la entidad en las 10 tipologías de solicitudes valoradas durante 2 meses del periodo evaluado –septiembre y diciembre–, en los otros 4 meses la entidad cumplió este tiempo promedio en 9 tipologías y solo en una presentó un promedio de respuesta superior al establecido legalmente, por diferencia de 2 días.

Para finalizar, en el análisis de la calidad y calidez de las respuestas emitidas por las entidades distritales, valorada en una muestra de peticiones, la Secretaría General manifestó que la SDP presentó observaciones en el 10% o más de las respuestas evaluadas, identificando aspectos a mejorar en cuanto a los parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y/o al uso y manejo del sistema Bogotá Te Escucha, en los 6 meses revisados, por lo que envió comunicación a la entidad para hacer un llamado a la mejora de las respuestas emitidas. Cabe aclarar, que en los informes no se precisa la cantidad de peticiones revisada para cada sector o entidad, ni se especifica el criterio incumplido.

4.3 Análisis cuantitativo del proceso de atención de PQRS y atención a la ciudadanía

Este análisis se basa en los informes y reportes recibidos de las Direcciones de Servicio al Ciudadano y de Recursos Físicos y Gestión Documental. En el primer caso, corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas y gestionadas por el sistema Bogotá Te Escucha SDQS en el periodo julio a diciembre de 2019, memorando 3-2020-05266 del 3 de marzo de 2020. Este reporte incluye las peticiones recibidas por otros canales de atención que son registradas en el sistema SDQS, al tratarse de peticiones ciudadanas que el manual distrital califica como tal y determina que deben ser reportadas y controladas en este medio – básicamente corresponde a solicitudes diferentes a los trámites misionales de la entidad-. En el periodo se reportaron 2.104 peticiones gestionadas por SDQS.

El reporte solicitado a la DRFYGD corresponde a los radicados externos -entradas- recibidos por la entidad a través del Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, para el mismo periodo de tiempo evaluado, reporte enviado por correo electrónico el 4 de marzo de 2020. Se debe precisar que este reporte incluye las peticiones y solicitudes que ingresan por el sistema SDQS, las cuales se radican en el sistema interno de correspondencia para garantizar su asignación al área responsable y controlar su gestión al interior de la entidad. Se exceptúan las peticiones de SDQS que son trasladadas a otras entidades por competencia en el asunto o trámite solicitado y las que pueden ser resueltas de forma inmediata por el equipo de la DSC que apoya el sistema SDQS.

Al evaluar el archivo de radicados SIPA semestral con los reportes de SIPA trimestral, entregados por la DRFYGD con anterioridad para el seguimiento cuantitativo de comunicaciones oficiales - internas y externas-, se evidenciaron las siguientes diferencias para los radicados externos:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO

Versión 9 Acta de mejoramiento 302 de diciembre 16 de 2019 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Tabla N. 3 Diferencias en Reportes de Radicados Únicos SIPA

2019	Reportes remitidos por la DRFYGD - Radicados Únicos		Diferencia registros
	Seguimiento trimestral Comunicaciones Oficiales - Entradas	Seguimiento semestral Radicados Externos SIPA	
Trim. 3	22.633	18.847	3.786
Trim. 4	17.796	13.786	4.010
Total	40.429	32.633	7.796

Fuente: Archivos de Excel remitidos por la DRFYGD a la OCI 2019-2020

Consultada la DRFYGD y la Dirección de Sistemas, informaron que estas diferencias obedecen a: "Revisando el archivo generado mediante el requerimiento 052 de 2020 se encuentra, que efectivamente faltan registros, así:

1. No van a salir las solicitudes que ingresan por el proceso de "Enlace al Concejo" que maneja el Despacho de la SDP, y el seguimiento y control de estas solicitudes lo hace directamente esa dependencia, pues tienen términos diferentes y las respuestas se dan en físico.
2. Los radicados que no tuvieron respuesta y los finalizaron con la justificación adecuada, no se muestran en este reporte, pues el objetivo del mismo es validar la oportunidad de la respuesta."

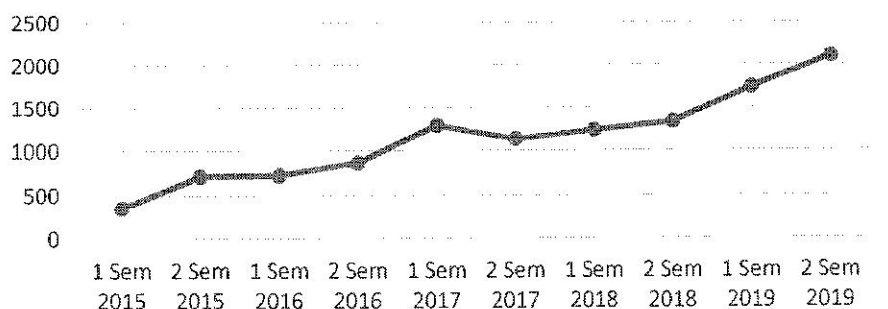
Teniendo en cuenta que el alcance del seguimiento realizado por la OCI es a la totalidad de solicitudes recibidas por la entidad, por los diferentes canales de atención, tal como se indicó en la solicitud de información que dio origen al requerimiento 052 de 2020, se hace necesario revisar y mejorar los controles en el proceso de generación y entrega de los reportes del sistema interno de correspondencia SIPA, para garantizar la completitud, confiabilidad y oportunidad de esta información.

Al no lograr nuevamente la generación y recepción del reporte con la totalidad de los radicados externos de SIPA, conforme lo solicitado, se realizó el análisis cuantitativo de esta información con el archivo inicialmente entregado por la DRFYGD, archivo con 32.633 registros únicos.

4.3.1 Comportamiento peticiones sistema SDQS

En el segundo semestre de 2019 se recibieron y tramitaron 2.104 solicitudes, que corresponden al 55% del total de solicitudes de 2019 (3.843). De éstas, 2.068 se recibieron por la herramienta SDQS y 36 por los sistemas propios (SIPA, buzón, presencial escrito, correspondencia), representando el uso del canal virtual el 98%.

Gráfica N. 1. Comportamiento PQRS por semestre



Fuente: Informe remitido por la DSC

JCRB



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO

Versión 9 Acta de mejoramiento 302 de diciembre 16 de 2019 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

En general, se evidencia que a partir del segundo semestre de 2017 se ha presentado una tendencia al aumento de las solicitudes en promedio del 17% semestral. Los años que presentan un incremento considerado de peticiones son 2017 y 2019 con 52% y 49% respectivamente.

Tabla N. 4 Comportamiento PQRS por mes

Mes	PQRS	%
Julio	442	21,01%
Agosto	384	18,25%
Septiembre	287	13,64%
Octubre	539	25,62%
Noviembre	277	13,17%
Diciembre	175	8,32%
Total	2104	100,00%

Fuente: Informe remitido por la DSC

El promedio de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por mes, en el segundo semestre de 2019, es de 350 solicitudes, teniendo una mayor demanda los meses de julio y octubre, con 442 y 539 peticiones respectivamente.

Tabla N. 5 Comparativo por tipo de solicitud

Tipología	2018			2019			Variación
	1 Sem	2 Sem	Total	1 Sem	2 Sem	Total	
Peticiones	1.182	1.284	2.466	1.662	1.871	3.533	43,27%
Quejas	4	6	10	4	2	6	-40,00%
Reclamos	40	37	77	66	213	279	262,34%
Sugerencias	9	4	13	-	7	7	-46,15%
Felicitaciones	4	6	10	7	11	18	80,00%
Total	1.239	1.337	2.576	1.739	2.104	3.843	49,18%

Fuente: Informe remitido por la DSC

El tipo de solicitudes que prevalece en el semestre son las peticiones, que incluyen peticiones de interés particular, peticiones de interés general, consultas y solicitudes de información, éstas representan el 89% del total de solicitudes en SDQS para el semestre evaluado, seguido de los reclamos que fueron el 10%. Las quejas disminuyen 50% pasando de 4 a 2, comportamiento que se mantiene desde 2018, y las felicitaciones aumentan en un 57%.

En cuanto al comportamiento de los tipos de solicitud de los ciudadanos respecto de la vigencia anterior, se observó un incremento considerado en los reclamos, al pasar de 77 en 2018 a 279 en 2019, solicitudes que hacen referencia a la inconformidad con la prestación de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. En el segundo semestre de 2019, el 85,5% de los reclamos están asociados al trámite de Sisbén, el 14% al servicio a la ciudadanía y el 0,5% a los sistemas de información.

Las 2 quejas del semestre están relacionadas con la presunta actuación indebida de servidores o funcionarios del archivo central de predios, sobre las cuales la DSC informó a los peticionarios que la queja fue asignada a la Oficina de Control Interno Disciplinario, para que de acuerdo a sus competencias, evalúen el contenido y le ofrezcan una respuesta, a su vez le ofrecen una disculpa por el inconveniente presentado.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO

Versión 9 Acta de mejoramiento 302 de diciembre 16 de 2019 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Tabla N. 6 Solicitudes por Área

Área	Cantidad	%
Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos	1.488	70,72%
Subsecretaría de Planeación Territorial	474	22,53%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	68	3,23%
Subsecretaría de Planeación Socioeconómica	28	1,33%
Subsecretaría de Planeación de la Inversión	20	0,95%
Subsecretaría Jurídica	11	0,52%
Otras áreas	11	0,52%
Oficina de Control Interno Disciplinario	4	0,19%
Total	2.104	100,00%

Fuente: Información DSC

La SIEE es el área con mayor número de solicitudes, principalmente de la DSC (65,8%) y Sisbén (30,6%).

En Planeación Territorial se recibieron solicitudes en la Dirección de Vías, Transportes y Servicios Públicos (31,9%) y en la Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios (23,6%).

En Gestión Corporativa se recibieron peticiones principalmente en la DRFGD (54,4%) y en la Dirección de Gestión Humana (29,4%).

En cuanto a la oportunidad, de acuerdo con el reporte remitido a la OCI, de las 2.104 solicitudes se evidenciaron 45 solicitudes que se respondieron fuera de término, lo que representa el 2,14%.

Tabla N. 7 Respuestas fuera de término

Tipología	Cantidad	%
Consulta	22	48,89%
Petición de Interés Particular	12	26,67%
Reclamo	5	11,11%
Trámite Especial	6	13,33%
Total	45	100,00%

Fuente: Información DSC

El tipo de solicitudes que prevalece con respuesta fuera de término es la consulta, con un promedio de 13 días adicionales al término establecido, que es de 30 días hábiles. Le siguen los derechos de petición de interés particular, con un promedio de 2 días adicionales al término de 15 días hábiles, otorgado para este tipo de solicitudes.

Adicionalmente, se observaron 2 peticiones de interés particular radicadas en el sistema SDQS con fecha posterior a la fecha de respuesta, una en el mes de noviembre y otra en el mes de diciembre de 2019, ambas con 1 día de diferencia. Al verificar el canal de ingreso de la solicitud, se encuentran clasificadas como "Sistema SDQS" y no "Sistema Propios", donde puede presentarse esta situación, al ser registradas por los administradores del sistema con posterioridad al ingreso de la petición en la entidad. Por lo cual, se sugiere fortalecer las actividades de verificación y control de digitación de la información en el archivo que maneja la DSC para consolidar la información de PQRS.

4.3.2 Comportamiento radicados externos SIPA

Durante el periodo evaluado, conforme el reporte recibido de la DRFYGD y una vez filtrados los registros únicos, se evidenciaron 32.633 peticiones y solicitudes de ciudadanos y usuarios externos radicados en el aplicativo SIPA, lo que representa el 46,6% del total de solicitudes recibidas por SIPA en 2019 (70.081).

El comportamiento anual de las peticiones recibidas por SIPA se evaluó conforme los reportes trimestrales de entradas de SIPA, recibidos por la OCI para el seguimiento de comunicaciones oficiales, encontrando:

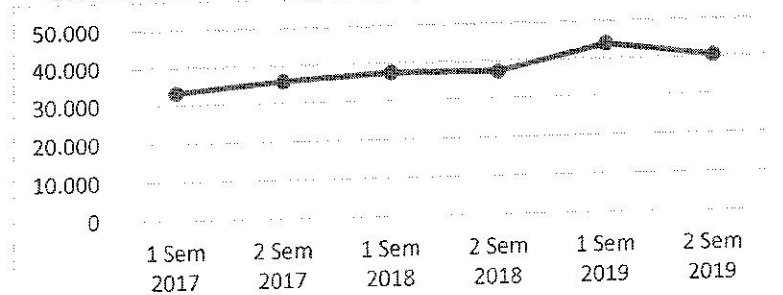


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO

Versión 9 Acta de mejoramiento 302 de diciembre 16 de 2019 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Gráfica N. 2. Comportamiento entradas SIPA por semestre



Fuente: Reportes trimestrales de SIPA remitidos por la DRFYGD

Se observa, para los periodos anuales, una tendencia creciente en el número de solicitudes escritas de los usuarios externos, en promedio del 10% entre 2017 y 2019, con un leve descenso en el segundo semestre de 2018 y 2019 que no afecta el acumulado anual.

Tabla N. 8 Comportamiento SIPA por mes

Mes	SIPA	%
Julio	6.666	20,43%
Agosto	5.936	18,19%
Septiembre	6.245	19,14%
Octubre	5.942	18,21%
Noviembre	4.137	12,68%
Diciembre	3.707	11,36%
Total	32.633	100,00%

Fuente: Reporte SIPA remitido por la DRFYGD

El promedio de peticiones y solicitudes recibidas en el aplicativo SIPA por mes, en el segundo semestre de 2019, es de 5.438 radicados, presentando un comportamiento estable en casi todo el periodo. Se observó un leve incremento para los meses de julio y septiembre, disminuyendo en diciembre.

Tabla N. 9 Comparativo por tipo de solicitud 2019

Tipología	1 Sem	2 Sem	Total	Variación
Consultas - Solicitud de información o conceptos (30 días o más según trámite)	10.431	7.915	18.346	-24,12%
Petición de interés general y particular (15 días)	21.188	18.804	39.992	-11,25%
Petición de autoridades públicas (10 días)	556	864	1.420	55,40%
Petición de documentos (10 días)	64	69	133	7,81%
Petición de reconocimiento derecho fundamental - Atención prioritaria (10 días)	29	23	52	-20,69%
Null	5.180	4.958	10.138	-4,29%
Total	37.448	32.633	70.081	-12,86%

Fuente: Reporte SIPA remitido por la DRFYGD

El tipo de solicitudes que prevalece en el semestre son las peticiones de interés general y particular, que representan el 58% del total de solicitudes en SIPA, seguido de las consultas, que incluyen los conceptos, solicitudes de información y los trámites institucionales, con el 24%. Entre el primer y segundo semestre de 2019, las peticiones que más incrementan son las de autoridades públicas.

En la clasificación de la correspondencia externa llama la atención una tipología denominada "Null", que no permite establecer a qué tipo de solicitud hacen referencia estas peticiones, que ascienden al 15% del total de radicados del semestre, de las cuales el 76% se clasificaron inicialmente como trámite normal.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO

Versión 9 Acta de mejoramiento 302 de diciembre 16 de 2019 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Tabla N. 10 Solicitudes por Área

Área	Cantidad	%
Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos	19.905	61,00%
Subsecretaría de Planeación Territorial	8.352	25,59%
Subsecretaría Jurídica	1.538	4,71%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	1.483	4,54%
Subsecretaría de Planeación Socioeconómica	406	1,24%
Subsecretaría de Planeación de la Inversión	406	1,24%
Despacho SDP	401	1,23%
Cdi Correspondencia	122	0,37%
Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones	14	0,04%
Oficina de Control Interno	6	0,02%
Total	32.633	100,00%

Fuente: Reporte SIPA remitido por la DRFYGD

La SIEE encabeza nuevamente como el área con más solicitudes, destacándose la DSC (85,8%) y Sisbén (9,7%), por el tipo de servicios ofrecidos a la ciudadanía.

Al igual que en SDQS, Planeación Territorial se ubica en segundo lugar con la Dirección de Vías, Transportes y Servicios Públicos (38,5%) y la Dirección de Ambiente y Ruralidad (11,1%).

En Jurídica, las solicitudes se direccionan principalmente a Defensa Judicial (69,1%) y Trámites Administrativos (22,6%).

El estado de las solicitudes radicadas en el segundo semestre de 2019, a febrero de 2020 es el siguiente:

Tabla N. 11 Estado solicitudes SIPA

Estado	Cantidad	%
Finalizado	32.033	98,16%
Vencido	336	1,03%
Normal	250	0,77%
Suspendido	14	0,04%
Total	32.633	100,00%

Fuente: Reporte SIPA remitido por la DRFYGD

De acuerdo al reporte enviado por la DRFYGD, el 98% de las solicitudes están finalizadas y el 1% se encuentran vencidas. De las finalizadas, el 93% se hicieron en término, con un promedio de 14 días de oportunidad, para el restante 7% se culminó la gestión fuera de término, con un promedio de 8 días de retraso.

Tabla N. 12 Actividad Actual Vencidos SIPA

Actividad Actual	Cantidad	%
Nuevo documento físico	227	67,56%
Recepción y análisis de la solicitud	82	24,40%
Elaborar borrador de respuesta	24	7,14%
Radicar documento	2	0,60%
Analizar y consolidar información	1	0,30%
Total	336	100,00%

Fuente: Reporte SIPA remitido por la DRFYGD

Para los radicados en estado vencido, se observa el 67,6% en la actividad "Nuevo documento físico", que de acuerdo a lo informado por la DRFYGD, es una categoría para indicar que el radicado fue finalizado con la intervención de la mesa de ayuda. El 24,4% se encuentra en la actividad "Recepción y análisis de la solicitud".

De las solicitudes vencidas, el 52,1% corresponde al trámite de estaciones de telecomunicaciones, el 14% al trámite de solicitudes o peticiones generales y el 7,4% al trámite de licencias de intervención y ocupación del espacio público.

JAC



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO

Versión 9 Acta de mejoramiento 302 de diciembre 16 de 2019 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Para verificar el estado de las solicitudes y peticiones reportadas en el segundo semestre, se seleccionó una muestra aleatoria de los radicados SIPA, archivo que contiene adicionalmente las solicitudes que ingresaron por SDQS y que fueron gestionadas al interior de la entidad. Con un universo de 32.633 peticiones y un margen de error del 15%, se determinó una muestra de 15 radicados SIPA, en la que se incluyeron solicitudes que ingresaron por SDQS y sistemas propios.

De las 15 peticiones y solicitudes revisadas, en 9 se evidenció concordancia de la información y el estado registrado en el reporte de SIPA, en 6 se presentaron las siguientes observaciones:

Tabla N. 13 Radicados con observaciones

RADICADO INICIAL	FECHA RADICADO	DEPENDENCIA ACTUAL	TIPO DERECHO	FECHA VENCIMIENTO	FECHA RESPUESTA (Última actuación reportada)	ESTADO	OBSERVACIÓN
1-2019-44280	2/07/2019	DRFYGD	Petición de interés particular	23/07/2019	10/07/2019	Vencido	Finalizado previo a la fecha de vencimiento.
1-2019-44693	4/07/2019	Dirección de y Análisis Conceptos Jurídicos	Petición de interés particular	25/07/2019	25/07/2019	Vencido	Finalizado en término.
1-2019-49397	22/07/2019	DRFYGD	NULL	13/09/2019	29/07/2019	Vencido	Con ampliación de términos. Se da respuesta definitiva con radicado 2-2020-12137 del 9/03/2020.
1-2019-50976	29/07/2019	Dirección de Servicio al Ciudadano	NULL	05/08/2019	29/07/2019	Vencido	Finalizado previo a la fecha de vencimiento.
1-2019-53024	5/08/2019	Dirección de Vías, Transporte y Servicios Públicos	NULL	09/01/2020	10/07/2019	Vencido	Con ampliación de términos, no se ha dado respuesta definitiva.
1-2019-57602	27/08/2019	Dirección de Gestión Humana	Consultas - Solicitud de información o conceptos	22/11/2019	22/11/2019	Suspendido	Con ampliación de términos, se encuentra finalizado, respuesta radicado 2-2019-78279 del 22/11/2019.

Fuente: Reporte SIPA suministrado por la DRFYGD

En general, 8 radicados fueron finalizados dentro de los términos establecidos según el tipo de derecho y trámite, 2 se finalizaron fuera de términos, 2 se encuentran en gestión dentro de los plazos previstos y 3 se encuentran en estado suspendido por ampliación de términos.

De las peticiones finalizadas en término, se observan 3 donde las áreas responsables no finalizaron de manera adecuada el procedimiento en el sistema, permitiéndole al aplicativo un reporte incorrecto. Esta situación se presenta principalmente en los siguientes casos:

- Cuando la solicitud no corresponde a los temas de la entidad y se da traslado del radicado a la entidad competente.
- Cuando el funcionario no finaliza bien el procedimiento en el aplicativo SIPA, después de cumplir con lo solicitado en el término permitido.

Por otra parte, se observaron inconsistencias cuando una dependencia receptora de un registro solicita ampliación de términos, interrupción de términos o conceptos técnicos a otras dependencias internas o entidades externas, el aplicativo no toma estas fechas de ampliación de



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO

Versión 9 Acta de mejoramiento 302 de diciembre 16 de 2019 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

términos y registra el trámite como vencido o contestado fuera de términos, porque toma como referencia solo la fecha inicial.

4.4 Evaluación de la gestión adelantada frente a las situaciones susceptibles de mejora

A continuación, se presenta el seguimiento a las situaciones críticas y situaciones susceptibles de mejora registradas en los dos últimos informes de seguimiento a PQRS de la OCI:

Situación Crítica	Responsable	Seguimiento
Persisten las debilidades en el reporte suministrado por la DSC de los PQRS del segundo semestre de 2018 y primer semestre de 2019 (peticiones registradas más de una vez, inconsistencias en las fechas de radicación y respuesta, números de radicado, nombre de peticionarios, entre otras). Por lo anterior, se sugiere tener en cuenta estas debilidades identificadas a fin de que las acciones que atienden el plan de mejoramiento 1908 subsanen la situación.	Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos	Para esta situación se formuló el plan de mejoramiento ID 1908, con 1 acción "Realizar revisión de la herramienta en donde se genera el reporte, apoyándose en la Dirección de Sistemas". En el último avance, la DSC informó que se dio cumplimiento a la revisión de la herramienta realizada por la DSC, ajustando con la Dirección de Sistemas la herramienta para generar el reporte de las PQRS. La OCI en su último seguimiento calificó la acción en alerta por falta de evidencia del ajuste realizado, al soportarse la acción con los listados de asistencia a mesas de trabajo. Situación que será valorada nuevamente por la OCI, en el seguimiento a planes de mejoramiento de abril de 2020.

Situación Susceptible de Mejora	Responsable	Seguimiento
Se reitera la SSM en cuanto a la documentación del proceso de atención de PQRS, por cuanto no se han actualizado los procedimientos M-PD-163 y M-PD-048, atendiendo a que corresponden a documentos de 2016. Lo anterior permitirá entre otras cosas, la actualización de las normas aplicables vigentes (caso de la Circular 087 de 2015 reemplazada por la Circular Conjunta 006 de 2017). SSM evidenciada en los informes de seguimiento semestrales de 2017 a 2019.	Dirección de Servicio al Ciudadano	Se observó que a la fecha de este informe no se han actualizado los procedimientos M-PD-163 y M-PD-048. Esta observación ha sido reiterativa desde la vigencia 2018.
Frente a los reclamos interpuestos que representan el 3.95% del total de las peticiones, y de acuerdo con el subtema relacionado en éstos, se observó que el 53% se relaciona con trámites Sisbén y el 42% con la prestación de servicio, siendo estos temas los más reclamados en los últimos periodos analizados. Adicional a lo anterior, se registró un aumento del 78% con relación al segundo semestre de 2018, al pasar de 37 a 66 reclamos. Por lo anterior, es importante revisar y tomar las acciones que permitan su disminución, en el marco de la mejora continua. Por otra parte, es importante que, para el caso de las respuestas dadas a solicitudes instauradas por más de 10 peticionarios, se	Dirección de Servicio al Ciudadano	El nivel de los reclamos aumentó en un 262% de 2018 a 2019, al pasar de 77 a 279 reclamos, y en un 223% entre el primer y segundo semestre de 2019, al pasar de 66 a 213 reclamos. Por las dificultades en la obtención de información, expuestas anteriormente en el análisis cualitativo del informe, no fue posible evidenciar si se han adelantado acciones en particular sobre esta situación de mejora, por lo que será evaluada en el próximo seguimiento semestral de la OCI.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 9 Acta de mejoramiento 302 de diciembre 16 de 2019 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Situación Susceptible de Mejora	Responsable	Seguimiento
establezca el lineamiento para su aplicación, lo que permitirá realizar la publicación, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.		
En atención a que, en el segundo semestre de 2018 se evidenció que los informes de los meses de julio y septiembre se entregaron posterior a la fecha máxima de que trata la Circular Conjunta 006 de 2017 de la Veeduría Distrital y la Secretaría General: el 24 de agosto (22 de agosto) y 26 de octubre (22 de octubre), se recomienda fortalecer los controles dentro del proceso a fin de cumplir a cabalidad con los parámetros establecidos en la normatividad atinente. Adicionalmente, atendiendo las diferencias en cantidad de peticiones con los reportes generados por la Veeduría Distrital, y de acuerdo con la respuesta dada por la DSC, se sugiere mantener documentadas las diferencias a fin de tener el sustento ante posibles requerimientos.	Dirección de Servicio al Ciudadano	Verificados los informes de gestión de peticiones ciudadanas del distrito capital, emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para el periodo julio a diciembre de 2019, se evidenció el cumplimiento por parte de la SDP del Decreto 371 de 2010, en cuanto al registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información, recibidos por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como en la elaboración del informe estadístico mensual de estos requerimientos y su envío a la Secretaría General y la Veeduría Distrital, mediante el link dispuesto para ello. En estos informes no hay registro de atraso en el envío de la información, aunque se espera validar en el próximo seguimiento de la OCI la oportunidad con la información que suministre la DSC.
De la muestra seleccionada, se presenta observación sobre las peticiones relacionadas en la tabla 6. De éstas, dos se contestan fuera de término, que, de acuerdo con el análisis efectuado, la inoportunidad no se debió a trámites complejos para su obtención, sino a debilidades en la aplicación de los controles establecidos en el procedimiento transversal M-PD-048, por parte de las áreas competentes. No obstante, son mínimas estas situaciones, se sugiere atender estos cuellos de botella, priorizando las respuestas a los ciudadanos y así evitar que se generen requerimientos por posible extemporaneidad en la respuesta a PQRS.	Dirección de Servicio al Ciudadano Dirección de Información, cartografía y estadística Dirección de Patrimonio y renovación urbana	Al comparar la oportunidad en respuesta de los PQRS entre el primer semestre de 2019 (24 solicitudes fuera de término – 1,38%) y el segundo semestre de 2019 (45 solicitudes fuera de término – 2,14%), se evidenció un incremento que desmejora este indicador. Por las dificultades en la obtención de información, expuestas anteriormente en el análisis cualitativo del informe, no fue posible evidenciar si se han adelantado acciones en particular sobre esta situación de mejora, aunque el comportamiento del indicador de oportunidad muestra un incremento de las solicitudes con esta condición.

En cuanto a las situaciones susceptibles de mejora y situaciones críticas del informe de auditoría al proceso de Producción, Análisis y Divulgación de la Información M-CA-003, respecto del componente de derechos de petición, se observó el siguiente avance:

Situación Crítica	Responsable	Seguimiento
Del análisis realizado a 2018 y lo corrido de 2019, se concluye lo siguiente: a) Inexistencia de una fuente de información única e idónea que refleje la totalidad de peticiones que se reciben en la SDP, que permita el adecuado seguimiento por los entes de control, ciudadanía, por la OCI y a nivel de primera y segunda línea de defensa. b) Inconsistencias en los reportes generados con destino a los entes de control,	Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos Dirección de Gestión Documental y Recursos Físicos	Para esta situación crítica no se evidenció formulación del respectivo plan de mejoramiento, tal como lo establecen los procesos de Mejoramiento Continuo S-CA-002 y Evaluación y Control S-CA-001.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN

S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 9 Acta de mejoramiento 302 de diciembre 16 de 2019 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Situación Crítica	Responsable	Seguimiento
ciudadanía y a la OCI y falta de puntos de verificación que garanticen la generación de información confiable y veraz hacia los terceros interesados.		
Debilidades en los mecanismos de control manuales y automatizados para garantizar de manera razonable la oportunidad en la respuesta a las peticiones recibidas en la SDP, observadas en todo el desarrollo del procedimiento desde la radicación, la categorización, la oportunidad en la asignación y generación de las respuestas tanto de aquellas parciales como la definitivas, el manejo del aplicativo y la generación de reportes. Es necesario que las áreas que presentaron vencidos, revisen y establezcan las causas del vencimiento de los radicados. Una vez se determinen y si corresponden a temas relacionados con otras áreas de la entidad, deben darse a conocer a los responsables, a fin de generar acciones transversales efectivas que permitan aplicar los correctivos necesarios.	Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos Dirección de Gestión Documental y Recursos Físicos Áreas identificadas en la tabla No. 30 del informe	Sobre esta situación de mejora, se evidenció la formulación de 1 plan de mejoramiento a cargo de la Subsecretaría de Planeación Territorial, ID 2010, con 9 acciones correctivas que consisten en realizar un seguimiento mensual a los derechos de petición a cargo de cada una de las Direcciones y de la Subsecretaría, con un plazo de 12 meses, fecha de ejecución del 2 de marzo de 2020 al 28 de febrero de 2021. Acciones en desarrollo. No se evidenciaron planes o acciones de mejoramiento para las otras áreas involucradas en el hallazgo, ni para el componente de debilidades en los mecanismos de control manuales y automatizados.

Situación Susceptible de Mejora	Responsable	Seguimiento
En razón de lo expuesto en el informe, respecto de las cargas de trabajo de la DSC, los productos y los riesgos del proceso, es necesario que se revise si esta Dirección, dada su transversalidad con la entidad, debería continuar como parte de un proceso o ser uno independiente. También es importante tener en cuenta, para la revisión anteriormente expuesta, que la Dirección de Servicio al Ciudadano, a través de la Resolución 1107 de 31 de julio de 2018 "Por la cual se reglamenta la figura del(a) Defensor(a) de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Planeación", ostenta la figura de Defensora de la Ciudadanía en la entidad y por ello le corresponde garantizar la calidad y oportunidad en la atención y prestación de los servicios y trámites que presta la entidad a la ciudadanía, así como ser el garante y veedor en la implementación y seguimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Por otra parte, el proceso de atención a peticiones se ha debilitado en su concepto transversal, dificultando la intervención mancomunada de áreas responsables del	Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos	Por las dificultades en la obtención de información, expuestas anteriormente en el análisis cualitativo del informe, no fue posible evidenciar si se han adelantado acciones en particular sobre esta situación de mejora, por lo que será evaluada en el próximo seguimiento semestral de la OCI.

206



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 9 Acta de mejoramiento 302 de diciembre 16 de 2019 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Situación Susceptible de Mejora	Responsable	Seguimiento
tema en la SDP. Por lo anterior, se sugiere analizar los procedimientos a fin de crear mecanismos de control efectivos y generar oportunidades de mejora de este proceso transversal.		

5. Conclusiones y recomendaciones

5.1. Fortalezas

Una vez evaluados los parámetros establecidos en la normativa vigente para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, así como la atención a la ciudadanía, se evidenció que:

- Se disponen y aplican procedimientos, instructivos, manuales y acciones de control que le permiten a la entidad brindar la atención a los usuarios externos e internos y a la ciudadanía en general, por medio de los canales escrito, telefónico, virtual y presencial, de acuerdo a la normativa nacional y distrital que regula la materia, dando cumplimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- De los 37 requisitos evaluados, se evidenció la implementación de mecanismos para la aplicación y control de 31 elementos establecidos en la normativa que regula la materia, lo que equivale al 83,8% de cumplimiento. Para 5 elementos no se obtuvo información que permitiera concluir adecuadamente su aplicación, y un solo 1 elemento presentó observación en su implementación.
- En el segundo semestre de 2019, se revisaron y actualizaron el Manual de Servicio a la Ciudadanía y el procedimiento de Acceso a los Servicios Documentales, y se crearon 3 instructivos para el apoyo y orientación de los funcionarios de la Dirección de Servicio al Ciudadano en la atención presencial especializada en la Red Cade y por agendamiento.
- De acuerdo a los resultados de los informes mensuales de Peticiones de Entidades Distritales, que elabora la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para el periodo julio a diciembre de 2019 se destaca el cumplimiento por parte de la SDP del Decreto 371 de 2010, en cuanto al registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información, recibidos por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha, así como en la elaboración del informe estadístico mensual de estos requerimientos y su envío a la Secretaría General y la Veeduría Distrital, mediante el link dispuesto para ello.
- En el segundo semestre de 2019 se gestionaron 2.104 peticiones ciudadanas por el sistema Bogotá Te Escucha, de las cuales 2.068 se recibieron por la herramienta SDQS y 36 por sistemas propios, representando el uso del canal virtual el 98%, la actualización y ampliación de la información sobre los productos y servicios de la SDP propician aún más la cercanía con la ciudadanía y en caso de requerirse, se facilita el traslado de peticiones a otras entidades por competencia. En cuanto a la oportunidad en la gestión, de acuerdo con el reporte remitido



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO

Versión 9 Acta de mejoramiento 302 de diciembre 16 de 2019 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

por la Dirección de Servicio al Ciudadano, se evidenció respuesta y cierre en término para el 97.86% de las peticiones (2.059).

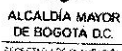
- En cuanto a las radicados externos de SIPA, en el segundo semestre de 2019 se recibieron 32.633 solicitudes, de las cuales el 98% están finalizadas y el 1% se encuentran vencidas, de acuerdo al reporte enviado por la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental. De las peticiones finalizadas, el 93% se gestionó y cerró la incidencia en el sistema en término, con un promedio de 14 días de oportunidad, para el restante 7% se culminó la gestión fuera de término, con un promedio de 8 días de retraso.

5.2. Debilidades

5.2.1. Situaciones susceptibles de mejora

N°	Situación susceptible de mejora	Numeral	Responsable
1.	En la verificación de información en la página web de la entidad, no se evidenció la disposición del registro público sobre los derechos de petición gestionados, según lo establecido en la Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial. Según los lineamientos, el registro debe contener tema o asunto que origina la petición, fecha de recepción o radicación, término para resolverla, dependencia responsable, fecha y número de oficio de respuesta. Por lo anterior, se solicita a los responsables del proceso establecer las actividades necesarias para la consolidación, generación y verificación del reporte, así como su disposición en la página web de la entidad.	4.2	Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental Dirección de Servicio al Ciudadano
2.	Para el proceso y los procedimientos relacionados con servicio al ciudadano, se recomienda revisar las disposiciones reglamentadas en el Decreto 847 del 30 de diciembre de 2019 " <i>Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones</i> ", para garantizar su implementación conforme lo requerido por la entidad. Las disposiciones en general tienen un plazo de 9 meses, a excepción de la adopción del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, que tiene 1 año de plazo para las entidades que no lo han implementado, y los servicios ciudadanos digitales que tiene plazo hasta el 31/12/2022 para alcanzar la oferta del 100% en los trámites y servicios de la entidad.	4.2	Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos Dirección de Servicio al Ciudadano Dirección de Sistemas
3.	De los 37 elementos evaluados en los procesos de atención de PQRS y servicio al ciudadano, en 15 se evidenciaron oportunidades de mejora relacionadas con: Información Página Web Completar información de puntos de atención, horarios y servicios prestados de la Red Supercade y Cade en el link Mecanismos de Contacto.	4.2	Dirección de Servicio al Ciudadano

JAG



Versión 9 Acta de mejoramiento 302 de diciembre 16 de 2019 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

22



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO

Versión 9 Acta de mejoramiento 302 de diciembre 16 de 2019 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

N°	Situación susceptible de mejor	Numeral	Responsable
4.	Ante las diferencias evidenciadas en los archivos de radicados externos de SIPA (7.796 registros), remitidos por la DRFYGD para los seguimientos trimestral y semestral de la OCI, se hace necesario revisar y mejorar los controles en el proceso de generación y entrega de los reportes del sistema interno de correspondencia SIPA, para garantizar la completitud, confiabilidad y oportunidad de esta información.	4.3	Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental Dirección de Sistemas
5.	Dado el incremento considerado de los reclamos en el periodo 2018 a 2019 (262%) y que persisten sobre el trámite de Sisbén (85,5%) y el servicio a la ciudadanía (14%), se sugiere evaluar la gestión de estos servicios para identificar las debilidades y establecer las acciones de mejora que permitan disminuir este tipo de solicitudes.	4.3.1	Dirección de Servicio al Ciudadano
6.	En el archivo de Excel de radicados SIPA se observó una tipología de clasificación de la correspondencia externa denominada "Null", que no permite establecer a qué tipo de solicitud o petición hace referencia estos registros, que ascienden al 15% del total de radicados del segundo semestre de 2019, por lo que se recomienda revisar la parametrización del sistema y ajustar los campos requeridos, de tal forma que se asigne el tipo de derecho o trámite solicitado conforme la tipología normativa y los servicios que brinda la entidad.	4.3.2	Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental Dirección de Sistemas
7.	Para la situación crítica No. 2 del informe de auditoría al proceso de Producción, Análisis y Divulgación de la Información 2019, asociada a <i>"Debilidades en los mecanismos de control manuales y automatizados para garantizar de manera razonable la oportunidad en la respuesta a las peticiones recibidas en la SDP..."</i> , no se evidenció la formulación del respectivo plan de mejoramiento, tal como lo establecen los procesos de Mejoramiento Continuo S-CA-002 y Evaluación y Control S-CA-001. Situación que se hace imperante al observarse que persisten radicados con gestión fuera del término o vencidos a la fecha de este seguimiento, tanto en la gestión de PQRS (2% fuera de término) como en la gestión de solicitudes/comunicaciones externas (7% fuera de término y 1% vencidos).	4.3.1 4.3.2 4.4	Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos Dirección de Servicio al Ciudadano Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental
8.	Para la situación crítica No. 1 del informe de auditoría al proceso de Producción, Análisis y Divulgación de la Información 2019, relacionada con la <i>"Inexistencia de una fuente de información única e idónea que refleje la totalidad de peticiones que se reciben en la SDP..."</i> e <i>"Inconsistencias en los reportes generados con destino a los entes de control, ciudadanía y a la OCI y falta de puntos de verificación que garanticen la generación de información confiable y veraz hacia los terceros interesados"</i> , no se evidenció formulación del respectivo plan de mejoramiento, según lo establecido en los procesos de Mejoramiento Continuo S-CA-002 y Evaluación y Control S-CA-001. Se reitera esta obligación para evaluar y corregir las causas que han generado estas	4.4	Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos Dirección de Gestión Documental y Recursos Físicos

7/12



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 9 Acta de mejoramiento 302 de diciembre 16 de 2019 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

N°	Situación susceptible de mejora	Numeral	Responsable
	situaciones, presentadas nuevamente en desarrollo de este informe.		

Aunque la formulación de planes de mejoramiento es opcional para las situaciones de mejora identificadas, dichas situaciones deben ser atendidas en el marco de la gestión propia del área o proceso. La OCI revisará las medidas adoptadas en la próxima auditoría y/o seguimiento.

5.2.2. Situaciones críticas

N°	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Numeral	Responsable	Reincidente (si/no)	Tema clave (Max 5)
1.								
2.								
3.								

La formulación de planes de mejoramiento es obligatoria para las situaciones críticas identificadas, y debe hacerse para eliminar de fondo las causas que las originaron, atendiendo lo establecido en los procedimientos S-PD-001 y S-PD-005. En la próxima auditoría y/o seguimiento, la OCI efectuará el análisis y verificación de la efectividad alcanzada.

Definiciones:

- **Condición:** Descripción de la situación deficiente encontrada, (lo que es/realidad).
- **Criterio:** Estándar/norma/reglamento contra el cual se ha medido o comparado la condición, (lo que debe o debió ser).
- **Causa:** Razones por las cuales, de acuerdo con lo evidenciado, ocurrió la condición observada. No limita el análisis de causas que debe realizar el responsable de la unidad auditada para la formulación del plan de mejoramiento.
- **Efecto:** Consecuencia real o potencial, cuantitativa o cualitativa de la condición descrita, (la diferencia entre lo que es y debió ser).

Nombres / Equipo Auditor		Fecha Inicio	Fecha Fin
Auditor líder / principal	Carol Bernate Beltrán	17/02/2020	30/03/2020
Auditor(es) interno(s) / acompañante(s)	Efrén García Santacruz		

Juan Felipe Rueda García
Jefe Oficina de Control Interno

Con Copia: Subsecretaría de Gestión Corporativa – Dra. Marcela Rocío Márquez Arenas
Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos – Dr. Antonio José Avendaño Arosemena
Dirección de Sistemas – Dr. Dagoberto Rada Collazos