



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

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

Nombre del informe

Seguimiento al Proceso de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias y Atención a la Ciudadanía correspondiente al primer semestre del año 2023.

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

Dirección de Servicio a la Ciudadanía

1. Objetivo

Realizar el seguimiento a la atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, atención a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Planeación acorde a las disposiciones normativas y documentar sus resultados.

2. Alcance

Análisis de los tiempos de respuesta a peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes presentadas por la ciudadanía y los grupos de valor e interés, para el periodo de tiempo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2023, a través de los canales dispuestos para la recepción de las comunicaciones y las plataformas Bogotá Te Escucha - BTE y Sistema de Información de Procesos Automáticos - SIPA.

3. Criterios

- Constitución política de Colombia, artículo 74, derecho a acceder a los documentos públicos.
- Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho al acceso a la información pública.
- Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.
- Decreto Distrital 847 de 2019 – Sistema Distrital para las Peticiones Ciudadanas.
- Circular 05 de 2022 y circular 01 de 2023 Secretaria General, Modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio prestado a la ciudadanía.
- Directiva 04 de 2021, Secretaria General, Lineamientos para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales.
- Circular 027 de 2023 Secretaria Distrital de Planeación, lineamientos para registro de PQRS ciudadanas en el aplicativo Bogotá Te Escucha
- Acuerdo 731 de 2018, Concejo de Bogotá, acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía.
- 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.
- Directiva 004 de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Lineamiento para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales.



4. Resultados del informe

CONTEXTO GENERAL:

Para la Secretaría Distrital de Planeación (en adelante SDP) actualmente se identifican 5 canales de recepción de solicitudes ciudadanas¹ los cuales son²:

1. Canal presencial / canal escrito³: Presentado en la Ventanilla Única de Registro – Radicados presenciales en CADE, SuperCADE, RapiCADES, SuperCADE Móvil.
2. Canal virtual - Bogotá Te Escucha
Canal virtual - Correo electrónico “servicioalciudadanogel@sdp.gov.co” - Correo institucional de radicados.
3. Canal telefónico Línea 195
Canal telefónico Línea 195 opción 1 - Denuncias por presuntos hechos de corrupción
Canal telefónico - Línea 3358000 – Conmutador de atención telefónica de la SDP (información que se carga a Bogotá te Escucha (Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas)
4. Redes sociales
5. ChatBot “Veci” SDP

Es de anotarse que, en el canal Bogotá Te Escucha se registran únicamente PQRS ciudadanas, mientras en el sistema SIPA se registran además de las PQRS, todas las comunicaciones oficiales de la SDP, según afirma la dirección de Servicio a la Ciudadanía⁴.

Igualmente indica la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, que la radicación de las PQRS se realiza mediante tres registros simultáneos: Uno en SIPA, el segundo en Bogotá Te Escucha y el tercero en un archivo en Excel denominado “Matriz de seguimiento interna”⁵.

De otro lado, clarifica la Dirección de Servicio a la Ciudadanía que las redes sociales y el ChatBot “Veci” no operan como canales de radicación de PQRS, sino como herramientas orientadoras del proceder para la radicación de estas. Al respecto, la Oficina de Control Interno recalca que conforme a lo establecido en la norma⁶, “(...) se conmina a las entidades y organismos distritales para que adopten el ciclo de la gestión de PQRD en redes sociales (...)”.

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

² SDP – SIGA – Procedimiento M-PD-048 Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por posibles actos de corrupción y otros.

³ SDP - Formato M-FO-039 “Registro de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por posibles actos de corrupción y otros”

⁴ Documento de respuesta al anuncio del seguimiento “Auditoria_OCI_PQRS revisada final_11082023” y reunión de fecha 11 de octubre del 2023

⁵ SDP- Sistema Integrado de Gestión – Procedimiento M-PD-048 “Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por posibles actos de corrupción y otros”, actividad 3.

⁶ Directiva 004 de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Lineamiento para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales



Fuentes de Información:

A fin de realizar análisis de datos respecto a las PQRS, para el segmento de tiempo objeto del presente seguimiento, es decir, entre el 01 de enero de 2023 y el 30 de junio de 2023, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía suministró dos bases de datos⁷, descritas a continuación:

- **Base de datos SIPA:**

Base de datos en archivo Excel⁸, suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía atendiendo la solicitud de la Oficina de Control Interno⁹, cuya fuente es el aplicativo SIPA¹⁰.

La base de datos suministrada contiene un total de 54.440 registros, siendo el primer registro el correspondiente al Radicado 1-2023-00001 – Proceso 2117793 – de fecha 2023-01-01 y el último registro el Radicado 1-2023-54442 – Proceso 2217750 – de fecha 2023-06-30, faltando en la base de datos los radicados SIPA 1-2023-00878 y 1-2023-26771 los cuales se encuentran registrados en este Sistema de Información, ambos en estado “Finalizado”.

Imagen 1: Radicado 1-2023-00878

# Rad	Fecha	Trámite	Clase documental	Tipo documental	Proceso	# Proceso	Entidad	Actividad	Dependencia	Usuario	Fecha Término	Estado	Ref. Externa / Asunto
1-2023-00878	2023-01-05 12:15:44 PM	Solicitud de información sobre norma urbanística y/o uso del suelo - M-FO-110 (13600702)	Entrada	Oficio de entrada (1)	Solicitud de Adicional (Correspondencia) V.3	2119412	SILEY JOHANA VILLARREAL RODRIGUEZ	ACTIVIDAD FINAL	WebFile Público Externa	SISTEMA	2023-01-27 12:15:44	Finalizado	solicitud uso de suelos
1-2023-00878	2023-01-05 12:15:44 PM	Solicitud de información sobre norma urbanística y/o uso del suelo - M-FO-110 (13600702)	Entrada	Oficio de entrada (1)	Procedimiento de Correspondencia (Externa e Interna) V.5	2119412	SILEY JOHANA VILLARREAL RODRIGUEZ	ACTIVIDAD FINAL	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	SISTEMA	2023-01-27 12:15:44	Finalizado	solicitud uso de suelos

Fuente: SIPA – Sistema de Información de Procesos Automáticos

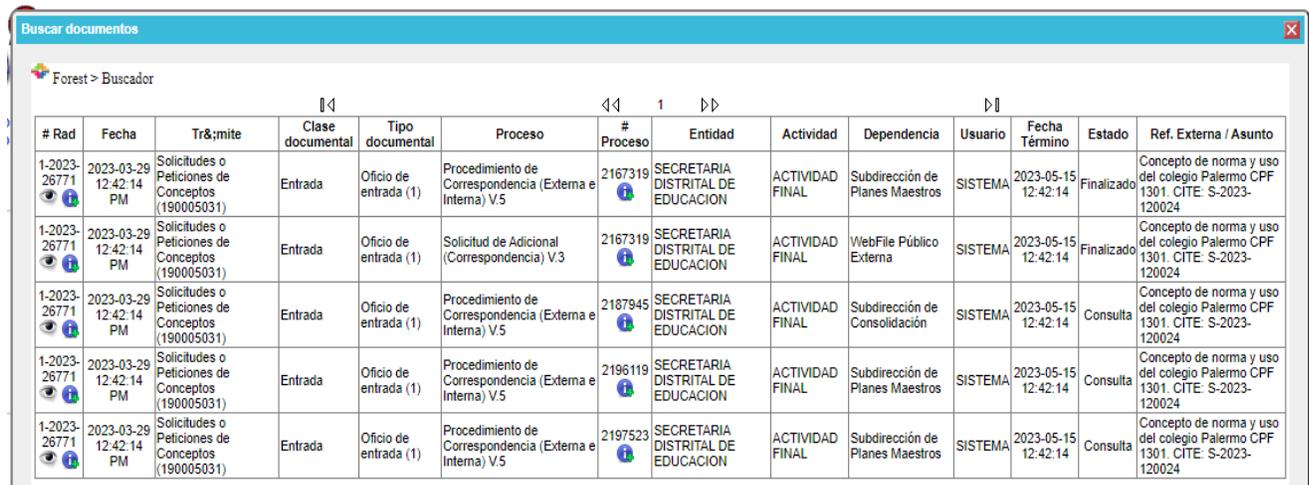
⁷ SDP- Comunicación vía correo electrónico institucional del 11 de agosto de 2023 en respuesta al correo de julio 31 de 2023 emitido por la Oficina de Control interno con asunto “Seguimiento a la atención de PQRS (...)”

⁸ SDP – Archivo “BASE_PRIMER_SEMESTRE_08082023”.xls suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

⁹ SDP – Comunicación vía correo electrónico institucional del 9 de agosto de 2023 “Apertura seguimiento a PQRS primer semestre 2023”.

¹⁰ Documento de respuesta al anuncio del seguimiento “Auditoria_OCI_PQRS revisada final_11082023”

Imagen 2: Radicado 1-2023-26771



# Rad	Fecha	Tr&mite	Clase documental	Tipo documental	Proceso	# Proceso	Entidad	Actividad	Dependencia	Usuario	Fecha Término	Estado	Ref. Externa / Asunto
1-2023-26771	2023-03-29 12:42:14 PM	Solicitudes o Peticiones de Conceptos (190005031)	Entrada	Oficio de entrada (1)	Procedimiento de Correspondencia (Externa e Interna) V.5	2167319	SECRETARIA DISTRITAL DE EDUCACION	ACTIVIDAD FINAL	Subdirección de Planes Maestros	SISTEMA	2023-05-15 12:42:14	Finalizado	Concepto de norma y uso del colegio Palermo CPF 1301. CITE: S-2023-120024
1-2023-26771	2023-03-29 12:42:14 PM	Solicitudes o Peticiones de Conceptos (190005031)	Entrada	Oficio de entrada (1)	Solicitud de Adicional (Correspondencia) V.3	2167319	SECRETARIA DISTRITAL DE EDUCACION	ACTIVIDAD FINAL	WebFile Público Externa	SISTEMA	2023-05-15 12:42:14	Finalizado	Concepto de norma y uso del colegio Palermo CPF 1301. CITE: S-2023-120024
1-2023-26771	2023-03-29 12:42:14 PM	Solicitudes o Peticiones de Conceptos (190005031)	Entrada	Oficio de entrada (1)	Procedimiento de Correspondencia (Externa e Interna) V.5	2187945	SECRETARIA DISTRITAL DE EDUCACION	ACTIVIDAD FINAL	Subdirección de Consolidación	SISTEMA	2023-05-15 12:42:14	Consulta	Concepto de norma y uso del colegio Palermo CPF 1301. CITE: S-2023-120024
1-2023-26771	2023-03-29 12:42:14 PM	Solicitudes o Peticiones de Conceptos (190005031)	Entrada	Oficio de entrada (1)	Procedimiento de Correspondencia (Externa e Interna) V.5	2196119	SECRETARIA DISTRITAL DE EDUCACION	ACTIVIDAD FINAL	Subdirección de Planes Maestros	SISTEMA	2023-05-15 12:42:14	Consulta	Concepto de norma y uso del colegio Palermo CPF 1301. CITE: S-2023-120024
1-2023-26771	2023-03-29 12:42:14 PM	Solicitudes o Peticiones de Conceptos (190005031)	Entrada	Oficio de entrada (1)	Procedimiento de Correspondencia (Externa e Interna) V.5	2197523	SECRETARIA DISTRITAL DE EDUCACION	ACTIVIDAD FINAL	Subdirección de Planes Maestros	SISTEMA	2023-05-15 12:42:14	Consulta	Concepto de norma y uso del colegio Palermo CPF 1301. CITE: S-2023-120024

Fuente: SIPA – Sistema de Información de Procesos Automáticos

Adicionalmente, es importante tener presente que la base de datos suministrada contiene el estado de gestión de los Radicados SIPA con corte a junio 30 de 2023 según reporte generado en agosto de 2023, fecha en la cual se suministró esta “BASE_PRIMER_SEMESTRE_08082023”.xls.

Imagen 3 – Captura de pantalla Drive compartido con Base de Datos SIPA



Nombre	Última modificación	Tamaño de archivo
BASE_PRIMER_SEMESTRE_08082023.xlsx	11 ago 2023	20,5 MB

Fuente: Imagen Drive de Google compartido por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Para efectos de consistencia de datos, a continuación, se presenta la relación de los campos de datos reportados en el archivo de Excel suministrado por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, como sigue:



Tabla 1. Campos suministrados desde el aplicativo SIPA 1 de 4

CAMPO	DESCRIPCIÓN / CATEGORIAS	CANTIDAD REGISTROS
NÚMERO RADICADO	Consecutivo generado automáticamente por el SIPA	54.440
NÚMERO PROCESO	Consecutivo generado automáticamente por el SIPA	54.440
FECHA RADICACIÓN	Fecha generada automáticamente por el SIPA en el momento de radicación	54.440
MODULO	BTE Atención Bogotá te Escucha	5
	MIGRACIÓN	3
	Procedimiento de Correspondencia (Externa e Interna) V.5	54.410
	Recepción de denuncias por discriminación	22
	Total campo módulo	54.440
ASUNTO	Dato registrado en SIPA al generar radicado*	54.440
TERCERO	Dato registrado en SIPA al generar radicado*	54.440
SOLICITANTE EN CONDICION ESPECIAL	Adolescente	75
	Adulto Mayor	577
	Desplazado	277
	Discapacidad	149
	Indígena	35
	Infante	40
	Mujer Gestante	112
	Negritud	39
	Ninguno	52.725
	Veterano	16
	(en blanco)	395
	Total campo solicitante en condición especial	54.440
DEPENDENCIA DESTINO	Dependencias de la SDP registradas en SIPA	54.440
DEPENDENCIA ACTUAL	Dependencias de la SDP registradas en SIPA	54.440
FUNCIONARIO ACTUAL	Funcionarios de la SDP registrados en SIPA	54.440
NOMBRE TRÁMITE	Según A-LE-487 "Trámites por Dependencia en el SIPA". Aparecen 93 de 205 definidos	54.440

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



Tabla 1. Campos suministrados desde el aplicativo SIPA – 2 de 4

CAMPO	DESCRIPCIÓN / CATEGORIAS	CANTIDAD REGISTROS
DÍAS TERMINO	10 Dias Calendario	18
	10 Dias Habiles	1.596
	105 Dias Habiles	229
	120 Dias Calendario	4
	120 Dias Habiles	2
	140 Dias Habiles	23
	15 Dias Calendario	43
	15 Dias Habiles	38.180
	175 Dias Calendario	2
	3 Dias Habiles	10
	30 Dias Calendario	133
	30 Dias Habiles	12.648
	35 Dias Habiles	1
	365 Dias Calendario	3
	45 Dias Habiles	4
	5 Dias Habiles	21
	540 Dias Calendario	1
	60 Dias Calendario	226
	60 Dias Habiles	1.293
	720 Dias Calendario	3
Total campo días termino	54.440	
CLASIFICACIÓN	Derecho de Petición	47.135
	Habeas Data	9
	Otras comunicaciones oficiales	3.533
	PQR	1.564
	Tramite Especial	618
	Trámite Jurídico	1.049
	(en blanco)	532
	Total campo clasificación	54.440

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



Tabla 1. Campos suministrados desde el aplicativo SIPA – 3 de 4

CAMPO	DESCRIPCIÓN / CATEGORIAS	CANTIDAD REGISTROS
RECLASIFICACIÓN	Acción de cumplimiento	3
	Acción de grupo	8
	Acción de tutela	480
	Acción popular	86
	Conciliación extrajudicial	13
	Consultas - Solicitud de información o conceptos (30 días)	11.795
	copia de respuesta de otra entidad	927
	Facturas	49
	Felicitaciones	8
	Invitación a eventos académicos u otros	695
	No aplica	1.101
	Petición de autoridades públicas (10 días)	1.078
	Petición de documentos (10 días)	283
	Petición de interés general y particular (15 días)	33.879
	Petición de reconocimiento de un derecho fundamental - Atención prioritaria (10 días)	95
	Peticiones	1.341
	Proceso contencioso administrativo	50
	Quejas	32
	Reclamos	138
	Requerimiento judicial	409
	respuesta a solicitud de requerimientos	1.806
	Solicitud corrección, actualización o supresión de datos personales (15 días hábiles)	9
	Sugerencias	46
traslado por competencia a otra entidad	58	
(en blanco)	51	
Total campo reclasificación	54.440	
FECHA VENCIMIENTO	Fecha generada en el SIPA acorde al tipo de trámite?	54.440
RADICADO ADICIONAL	La totalidad de registros aparecen "No reporta"	54.440
NUEVA FECHA VENCIMIENTO	Fecha generada en el SIPA acorde al tipo de trámite según la reclasificación **	54.440
FECHA FIN TRAMITE	Fecha generada automáticamente por el SIPA en el momento de emitirse respuesta final**	54.440

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



Tabla 1. Campos suministrados desde el aplicativo SIPA – 4 de 4

CAMPO	DESCRIPCIÓN / CATEGORIAS	CANTIDAD REGISTROS
ÚLTIMA ACTIVIDAD	ACTIVIDAD FINAL	52.420
	Aprobar y Firmar	171
	Consolidar información	2
	Elaborar borrador de respuesta	897
	Elaborar borrador de traslado	1
	Elaborar Documento Dependencia Apoyo	2
	Interrupción de Términos	1
	Migración	2
	Nuevo Documento Físico	254
	Radical Documento	26
	Recepción y Análisis de la Solicitud	376
	Revisar Borrador	269
	Revisar Documento	4
	Revisar Documento Dependencia Apoyo	3
	Revisión y Reparto Dependencia Apoyo	3
	StartEvent_4AB5259A-B3A1-164C-0A3B-602BF46ED6C0	9
	Total campo última actividad	54.440
RADICADO RESPUESTA	Consecutivo generado automáticamente por el SIPA	54.440
ESTADO ACTUAL	Anulado	110
	Finalizado	52.420
	Normal	1.444
	Suspendida	4
	Vencido	462
	Total campo estado actual	54.440
DÍAS EFECTIVIDAD	(en blanco)	10.818
	0 Días	7.108
	Menor a 1 días	10.977
	Entre 1 y 15 días	16.789
	Entre 16 y 30 días	5.134
	Mayor a 30 días	3.614
	Total campo días efectividad	54.440
TIPO DE OPORTUNIDAD	En términos	25.537
	Fuera de términos	18.085
	No reporta	10.818
	Total campo tipo de oportunidad	54.440

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



Tabla 2. Campos suministrados desde el aplicativo SIPA resaltados en archivo suministrado por la fuente

CAMPO	DESCRIPCIÓN / CATEGORIAS	CANTIDAD REGISTROS
TIPO	La totalidad de registros aparecen "ENTRADA"	54.440
MES	ENERO	9.005
	FEBRERO	8.454
	MARZO	10.519
	ABRIL	7.999
	MAYO	9.178
	JUNIO	9.285
	Total campo mes	54.440
SUBSECRETARIA ACTUAL	Subsecretarías SDP	54.440
DIRECCION ACTUAL	Direcciones SDP	54.440
TIPO DE OPORTUNIDAD AJUSTADA	En términos	32.645
	Fuera de términos	10.977
	No requiere respuesta	10.818
	Total campo tipo de oportunidad ajustada	54.440
ESTADO ACTUAL AJUSTADO	Anulado	110
	Finalizado	52.515
	Normal	1.444
	Suspendida	4
	Vencido	367
	Total campo estado actual ajustado	54.440

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

Desde el punto de vista de las cantidades de PQRS gestionadas en la SDP, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía reportó una tabla consolidada con un total de 53.466 PQRS registrados en el aplicativo SIPA entre el 01 de enero y el 29 de junio 29 de 2023, con los resultados mostrados a continuación:



Imagen 3. Tabla de radicados “con corte a junio 29 de 2023”

Tabla 1. Reporte vencidos SIPA– I Semestre 2023

Dependencias	Anulado	Finalizado	Normal	Suspendida	Vencido	Total general
⊕ Despacho - Secretaria Distrital de Planeación	27	1741	34		6	1808
⊕ Subsecretaría de Planeación Territorial	16	8886	2203	6	148	11259
⊕ Subsecretaría de Políticas Públicas y Planeación Social y Económica	1	1562	48		6	1617
⊕ Subsecretaría de Información	15	7539	804		1	8359
⊕ Subsecretaría de Planeación de la Inversión	1	410	36			447
⊕ Subsecretaría Jurídica	3	1364	214		13	1594
⊕ Subsecretaría de Gestión Institucional	42	22801	5531		8	28382
Total general	105	44303	8870	6	182	53466

Corte: 29 de Junio de 2023

Fuente: Reporte SIPA, construcción Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

Fuente: Literal D “SEGUIMIENTO” Documento respuesta Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Ahora bien, según los resultados obtenidos desde el archivo “BASE_PRIMER_SEMESTRE_08082023”.xls¹¹, las magnitudes reales gestionadas a través del aplicativo SIPA entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2023 son las siguientes:

Imagen 4. Tabla Dinámica archivo “BASE_PRIMER_SEMESTRE_08082023”.xls de radicados con corte a junio 30 de 2023

Cuenta de ESTADO ACTUAL AJUSTADO	Etiquetas de columna	Anulado	Finalizado	Normal	Suspendida	Vencido	Total general
Etiquetas de fila							
Despacho - Secretaria Distrital de Planeación			27	1.881	2	14	1.924
Subsecretaría de Gestión Institucional			45	28.146	864	25	29.080
Subsecretaría de Información			17	8.327	11	7	8.362
Subsecretaría de Planeación de la Inversión			1	449		2	452
Subsecretaría de Planeación Territorial			16	10.517	496	4	11.339
Subsecretaría de Políticas Públicas y Planeación Social y Económica			1	1.650	4	2	1.657
Subsecretaría Jurídica			3	1.545	67	11	1.626
Total general			110	52.515	1.444	4	54.440

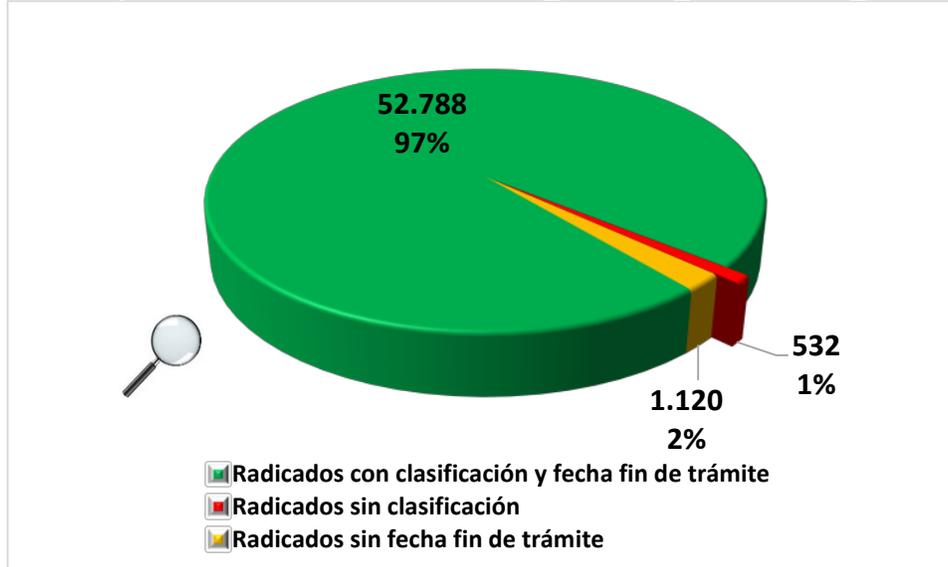
Fuente: Elaboración propia desde Base de Datos suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Comparativamente se observa una diferencia de 974 registros entre las dos tablas anteriores, por lo cual, para efecto del análisis de datos del presente seguimiento se toma el archivo “BASE_PRIMER_SEMESTRE_08082023”.xls suministrado por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía con 54.440 registros como universo de análisis.

¹¹ SDP – Dirección de Servicio a la Ciudadanía – “Auditoria_OCI_PQRS revisada final_11082023”



Gráfica 1. Composición base de datos “BASE_PRIMER_SEMESTRE_08082023”.xls



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

Según los datos del archivo “BASE_PRIMER_SEMESTRE_08082023”.xls, se evidencia la existencia de 52.788 radicados con información suficiente para análisis, 1.120 radicados que no tienen “Fecha fin de trámite” y 532 radicados sin “Clasificación” lo cual no permite dar trazabilidad al desarrollo de eventuales “reclasificaciones” (con los consecuentes ajustes a los tiempos de atención a los mismos), registros que se descartan para efectos de los análisis del presente informe de seguimiento.

Conforme a los datos tomados, se destaca una tendencia promedio lineal de 9.073 radicados SIPA entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2023 como se ilustra a continuación:

**Gráfica 2. Tendencia radicados en SIPA
Enero a junio de 2023**



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



De otro lado, además de la parametrización de tiempos de respuesta en el SIPA, los cuales se encuentran entre 3 y 140 días hábiles y entre 10 y 720 días calendario (se desconoce qué norma argumenta esta parametrización), llama la atención que se tiene información de únicamente 5 registros del “Módulo” “BTE Atención Bogotá te Escucha” lo cual muestra la carencia de interoperatividad entre la Plataforma Bogotá te Escucha - BTE y el aplicativo SIPA.

Es así que las herramientas tecnológicas utilizadas de manera propia no dan la consistencia de la información que presentan los reportes que entrega la Secretaría General a través de Bogotá te Escucha - BTE con lo incorporado en el aplicativo SIPA de la SDP.

La Oficina de Control Interno recomienda a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se adelanten las gestiones necesarias para que el aplicativo SIPA realice validaciones automáticas que no permitan que se registren radicados sin “clasificación”, sin “Fecha fin de trámite”, se valide la parametrización de tiempos de respuesta del aplicativo acorde a la norma y se consideren las cantidades reales de registros cuyo origen sea la Plataforma Bogotá Te Escucha.

- **Base de datos Bogotá Te Escucha:**

En razón a que aún no se encuentra en producción la interoperabilidad entre los Sistemas de Información SIPA y Bogotá Te Escucha – BTE, conforme a lo afirmado por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía¹², la Oficina de Control Interno extendió comunicación adicional a dicha dirección¹³ solicitando las bases de datos de las PQRS recibidas por los canales BTE, Línea 195, ChatBot “Veci” y canal presencial (dando alcance a la solicitud inicial de las bases de datos de gestiones de radicados), recibándose dentro de la respuesta dada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía¹⁴ una base de datos adicional “(...) *descargada del sistema Bogotá Te Escucha con el objetivo de efectuar el respectivo control y seguimiento institucional*”.

Esta base de datos adicional en Excel denominada “CONTROLADOR_PQRS_2023_SDP.xls”¹⁵, contiene 5.479 registros de radicados con “Fecha de asignación” entre el 9 de febrero y el 01 de agosto de 2023, por lo cual se toman para análisis 4.614 registros entre el 9 de febrero y el 30 de junio de 2023.

Se resume a continuación los campos reportados en el archivo de Excel suministrado por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, los cuales son en su orden:

¹² SDP – Dirección de Servicio a la Ciudadanía – “Auditoria_OCI_PQRS revisada final_11082023”

¹³ SDP- Radicado SIPA 3-2023-32841 de septiembre 21 de 2023

¹⁴ SDP – Radicado SIPA 3-2023-35247 de octubre 9 de 2023

¹⁵ Indica la Dirección de Servicio a la Ciudadanía que “se trata de un archivo Excel dispuesto en un drive para que usuarios autorizados registren información de radicaciones y el cual opera como interfase entre Bogotá Te Escucha y el SIPA”



Tabla 3. Campos suministrados desde el archivo con información BTE - 1 de 3

CAMPO	DESCRIPCIÓN / CATEGORIAS	CANTIDAD REGISTROS
FECHA INGRESO CONTROLADOR	Sin información	En blanco
FECHA ASIGNACION BTE	Fecha relacionada con el registro de peticiones en BTE	4.614
REGISTRO BTE	Código relacionado con el registro de peticiones en BTE	4.614
PLATAFORMA	"BOGOTA TE ESCUCHA"	4.613
	En blanco	1
	Total campo plataforma	4.614
PETICIONARIO	Nombre del Peticionario	4.176
	Anónimo	404
	#N/D	1
	En blanco	33
	Total campo petionario	4.614
PERSONA RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	Funcionario que registra la petición	4.613
	En blanco	1
	Total campo persona responsable de la actividad	4.614

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



Tabla 3. Campos suministrados desde el archivo con información BTE – 2 de 3

CAMPO	DESCRIPCIÓN / CATEGORIAS	CANTIDAD REGISTROS
EVENTO	Asignar	2.097
	Asignar-Trasladar	78
	Cierre por Desistimiento Expreso	1
	Cierre por NO Competencia	1.480
	Respuesta Definitiva	431
	Trasladar	520
	En blanco	7
	Total campo evento	4.614
DEPENDENCIA RESPONSABLE	Dependencias de la SDP	44
TIPOLOGIA	Asignar	1
	Consulta	9
	Denuncia Acto de Corrupción	2
	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	2
	Felicitación	4
	Petición Int. General	110
	Petición Int. Particular	4.326
	Queja	129
	Reclamo	16
	Solicitud de copia	4
	Solicitud de Información	3
	En blanco	8
	Total campo tipología	4.614
DIAS	10	6
	15	1.998
	16	1
	17	1
	18	1
	19	1
	30	7
	En blanco	2.599
		Total campo días

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



Tabla 3. Campos suministrados desde el archivo con información BTE – 3 de 3

CAMPO	DESCRIPCIÓN / CATEGORIAS	CANTIDAD REGISTROS
FECHA DE VENCIMIENTO	Fecha relacionada con la aparente fecha de vencimiento	--
	Formula “=SI(B2="";"";DIA.LAB(B2;J2;Hoja2!G2:G250))”	1.590
	Formula con error o en blanco	3.024
	Total campo fecha de vencimiento	4.614
DIAS TRANSCURRIDOS	Dato relacionado el aparente tiempo transcurrido desde la fecha de radicado	--
	Formula “SI(T2="FINALIZADO";"";SI(K2="";"";DIAS.LAB(K2;HOY());Hoja2!G2:G67))”	1.357
	En blanco	3.257
	Total campo días transcurridos	4.614
DIAS EN VENCIMIENTO	Dato relacionado el aparente tiempo vencido de respuesta desde la fecha de radicado	--
	Formula “SI(T362="FINALIZADO";"";SI(K362="";"";SI(K362<=HOY());M362*-1;""))”	413
	En blanco	4.201
	Total campo días en vencimiento	4.614
RADICADO ENTRADA	Radicado SIPA con que se gestiona la petición	2.159
	SIN	2.454
	En blanco	1
	Total campo radicado entrada	4.614
PERSONA QUE RADICA	Nombres de diferentes personas	4.610
	En blanco	4
	Total campo persona que radica	4.614

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

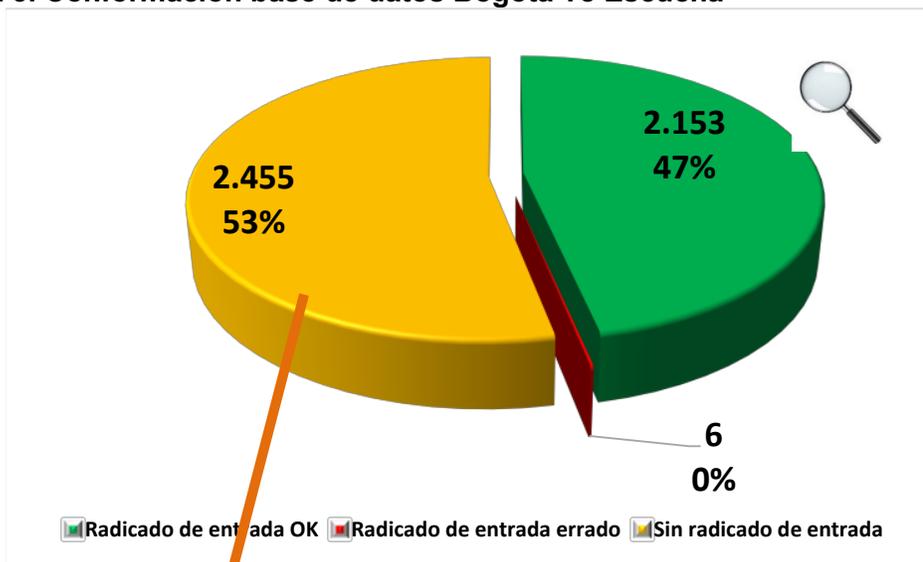
El archivo suministrado incluye 8 campos adicionales sin información (Interoperabilidad, Fecha ampliación términos, ampliación de términos, estado de la solicitud BTE, Radicado Salida, Fecha Radicado de Salida, funcionario responsable del cierre y fecha cargue respuesta BTE), datos que no se consideran para efectos del presente seguimiento.

Tomando como referencia el campo “Radicado entrada” de la base de datos “CONTROLADOR_PQRS_2023_SDP.xls”¹⁶, se tienen 2.153 registros con radicado correcto, es decir, con radicado de entrada SIPA el cual inicia con código “1-2023” (más consecutivo), 6 con radicado errado (4 con código SIPA de salida el cual inicia con código “2-2023” (más consecutivo), 2 sin código ni de entrada ni de salida (pero si con consecutivo)), 2.455 sin radicado (con

¹⁶ Indica la Dirección de Servicio a la Ciudadanía que “se trata de un archivo Excel dispuesto en un drive para que usuarios autorizados registren información de radicciones y el cual opera como interfase entre Bogotá Te Escucha y el SIPA”

clasificación en la columna “Evento”: 21 “Asignar”, 5 “Asignar.Trasladar”, 1 “Cierre por desistimiento expreso”, 1.478 “cierre por NO competencia”, 425 “Respuesta definitiva”, 517 “Trasladar” y 7 sin información en el campo “evento” pero con “Registro BTE”) y 1 sin información de radicado de entrada (blanco), tal y como se ilustra en la gráfica 3 siguiente.

Gráfica 3. Conformación base de datos Bogotá Te Escucha



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

De otro lado, adelantada una validación tomando los datos inscritos en los “Informes de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades y Peticiones Bogotá Te Escucha”¹⁷ (Meses de enero a junio del año 2023), se presenta un total de 3.537 registros de PQRS, información que, comparada contra la cantidad de registros de la base de datos “CONTROLADOR_PQRS_2023_SDP.xls” (2.153 registros incorporados entre el 09 de febrero y el 30 de junio de 2023), presenta una diferencia de 1.077 registros menos. Dada esta situación, la Oficina de Control Interno recomienda a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se realice

¹⁷ SDP – Subsecretaría de Gestión Institucional, Dirección de Servicio a la Ciudadanía – Numeral 2 “Canal de Ingreso de las radicaciones”

una revisión de los datos que publica en sus informes de modo tal que mantenga su consistencia con las bases de datos suministradas por esta misma dirección para el presente ejercicio de seguimiento.

Adicionalmente, en los datos de los “Informes de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones Bogotá Te Escucha”, se observan las siguientes tendencias en los volúmenes de PQRS por canal, gestionados desde Bogotá Te Escucha:

Gráfica 4. Tendencia registros de PQRS en Bogotá Te Escucha por canal de recepción Enero a junio de 2023



Fuente: Elaboración propia desde los “Informes de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones Bogotá Te Escucha” – Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Esta gráfica muestra que, la tendencia de recepción de PQRS a través de Bogotá Te Escucha, se concentra con el tiempo en los canales E-Mail y WEB únicamente, es decir, el canal presencial pierde relevancia en esta plataforma, así como la tendencia a la baja del volumen total de PQRS en la medida que avanza el tiempo, durante el año 2023, situación que amerita el análisis correspondiente de la causalidad de esta tendencia, la cual no se asemeja a la tendencia de radicados SIPA que se sostiene entre enero y junio de 2023 en un promedio de 9.073 radicados (tal y como se mostró anteriormente en la gráfica 2).

De otra parte, desde la perspectiva de cantidad de personal de la Secretaría Distrital de Planeación dispuesta para la atención de PQRS, información tomada desde estos mismos “Informes de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones Bogotá Te Escucha”¹⁸, para la atención de PQRS (Informe del mes de enero del año 2023) se presenta la siguiente información de carga laboral de atención a PQRS (esta información fue removida del contenido de los informes posteriores, entendiéndose de febrero a junio, elaborados por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía):

¹⁸ SDP – Subsecretaría de Gestión Institucional, Dirección de Servicio a la Ciudadanía – Numeral 4 “Oportunidad de respuesta”



Imagen 5: Tablas con información de carga laboral de la SDP para la atención de PQRS Informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones Bogotá Te Escucha - Enero de 2023

Tabla 3. Cantidad de personal asignado profesional y asistencial

Mes	Profesionales Asignados	Personal Asistencial DSC - Entrada	Personal Asistencial DSC - Salida	Total Personal Asignado	Cantidad de Radicados por mes de asignación
Agosto	1	2	2	5	1725
Septiembre	1	2	2	5	1352
Octubre	1	2	2	5	1254
Noviembre	1	2	2	5	1654
Diciembre	1	2	2	5	1078
Enero	1	2	2	5	1339
Promedio	1	2	2	5	8581

* Datos base Bogotá Te Escucha – Dirección de Servicio al Ciudadano

Tabla 4. Carga laboral mensual por personal asignado

Mes	Carga Laboral (=Cantidad Recibidas/No. Total Servidores Asignados)	Carga Laboral Profesionales Análisis Y Registro en BTE	Carga Laboral Personal Asistencial Radicación	Carga Laboral Personal Asistencial Cierres	Cantidad de Radicados por mes de asignación
Agosto	575	1725	1725	1725	1725
Septiembre	270	1352	676	676	1352
Octubre	251	1254	627	627	1254
Noviembre	331	1654	827	827	1654
Diciembre	216	1078	539	539	1078
Enero	268	1339	670	670	1339
Promedio	329	1413	879	879	8402

* Datos base Bogotá Te Escucha – Dirección de Servicio al Ciudadano

Fuente: “Informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones Bogotá Te Escucha Enero 2023” – Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Se observa que, 5 funcionarios atendieron 8.402 radicados entre los meses de agosto del año 2022 a enero del año 2023, con un promedio de atención de 280 radicados mes (8.402 radicados / 6 meses / 5 funcionarios), es decir, un promedio de 11,6 radicados día (8.402 radicados / 6 meses / 5 funcionarios / 24 días hábiles promedio mes).

De otro lado, no hay concordancia entre los totales de las tablas 3 (8.585 radicados) y los totales de la tabla 4 (8.402 radicados) del informe “Informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones Bogotá Te Escucha enero 2023”.

- Definición de muestras para análisis del seguimiento:**

A fin de consultar los registros y/o evidencias para el ejercicio de seguimiento, se definen tamaños de muestra conforme al instrumento de “Cálculo de Muestra” de la caja de herramientas dispuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública¹⁹, muestras seleccionadas y aplicadas aleatoriamente por cada temática donde son requeridas.

¹⁹ DAFP - Guía de auditoría interna basada en riesgos para entidades públicas - Versión 4

4.1 TIEMPOS DE RESPUESTA:

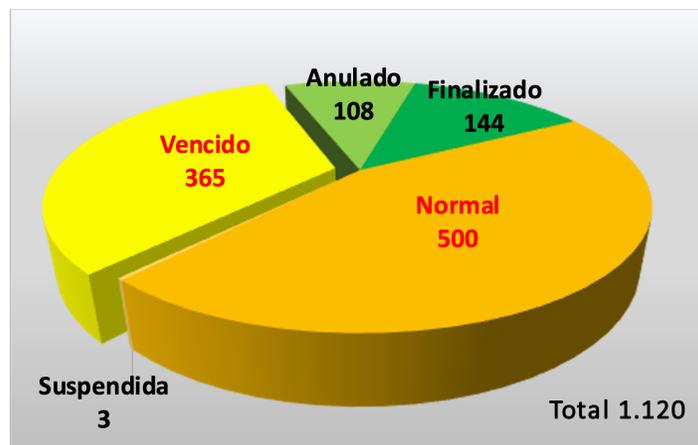
4.1.1 Tiempos de respuesta según aplicativo SIPA:

Tal y como se documentó dentro del contexto general del presente informe de seguimiento, desde los campos del archivo “BASE_PRIMER_SEMESTRE_08082023”.xls suministrado por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se realiza un análisis de los tiempos de respuesta de los radicados en el SIPA por grupos o subtemas:

a) Radicados con “Fecha fin de trámite” en blanco y con “Radicado de Respuesta” registrado como “No requiere respuesta”:

Se evidencia que, de los 54.440 registros de Radicados del SIPA (entre enero 01 y junio 30 de 2023), 1.120 (2,05%) no tienen “Fecha fin de trámite” y se registran como “No requiere respuesta”, pero cuentan con registros de gestión sobre los mismos (campo “ESTADO ACTUAL” y sin modificación de los datos registrados en el campo “ESTADO ACTUAL AJUSTADO”).

Gráfica 5. Registro Radicados SIPA sin “Fecha fin de trámite” y registrados como “No requiere respuesta”



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

Llama la atención el hecho de que radicados que no requieren respuesta se registren en “ESTADO ACTUAL” como “Vencidos” o “Normales”, razón por la cual se establecen muestras²⁰ de 12 radicados para “Vencidos” y de 13 radicados para “Normales”, a fin de verificar en el SIPA el estado de las mismas en la fecha de elaboración del presente informe.

- **“Vencidos”**: De la muestra de 12 radicados, al realizar la validación en el SIPA, se evidencian 5 radicados con estado “Finalizado”, 5 radicados con estados “Vencido y pendiente” y 2 radicados con estados “Vencido”.
- **“Normal”**: De la muestra de 13 radicados, al realizar la validación en el SIPA, se evidencian 11 radicados con estado “Finalizado” y 2 radicados con estados “Vencido”.

²⁰ DAFP – Herramienta de Muestreo (Error muestral 10%, Proporción de éxito 5% y nivel de confianza 90%)



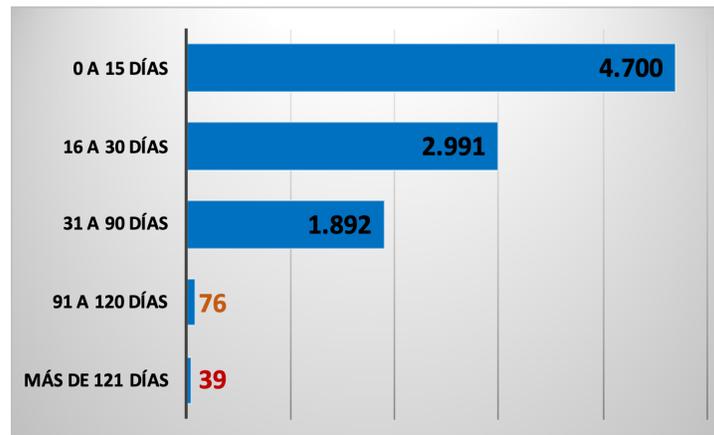
Según los anteriores datos, de un total de 1.120 radicados sin “Fecha fin de trámite” y se registran como “No requiere respuesta”, a la fecha del presente informe el 64% fueron gestionados y “Finalizados” y el restante 36% aparecen como “Vencidos” (novedades registradas en el SIPA con posterioridad al 11 de agosto), lo cual resultaría contradictorio si en algún momento se registró que no requerían respuesta.

b) Radicados con dato de “Fecha fin de trámite” registrado y con “Radicado de Respuesta” registrado como “No requiere respuesta”:

En este segmento de radicados se evidencia que, de los 54.440 registros de la base de datos “BASE_PRIMER_SEMESTRE_08082023”.xls suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, 9.698 (17,81%) se registraron como “No requiere respuesta”, pero con “Estado Actual” Y “Estado Actual Ajustado” registrados como “Finalizado”. Conforme a los resultados arrojados por una muestra de 13 registros²¹, al ser validados en el SIPA, el 100% de la muestra indica que estos Radicados se encuentran efectivamente en estado “Finalizado”.

El análisis de tiempos de atención entre la “Fecha Radicación” y la “Fecha Fin Trámite” a los radicados clasificados como “No requiere respuesta”, se identifican los siguientes resultados:

Gráfica 6. Número de registros con Radicado de Respuesta “No requiere respuesta” por segmentos de tiempo entre fecha de radicado y fecha última novedad



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

Llama la atención el hecho de que para definir si un radicado no requiere respuesta, en un 52% de los casos el funcionario o funcionarios responsables inviertan más de 15 días para tomar esta decisión.

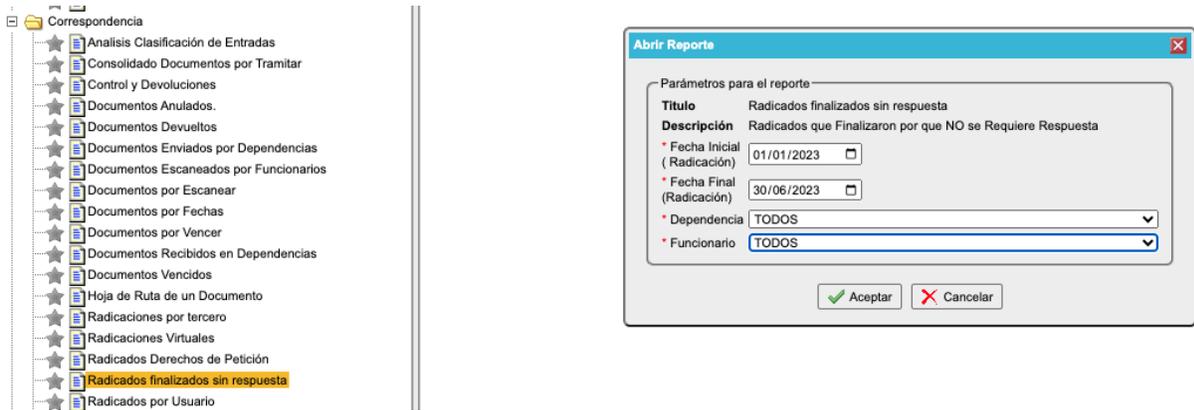
Validando la cantidad de registros con “Radicado de Respuesta” clasificado como “No requiere Respuesta”, se realiza comparación de las magnitudes contra el reporte habilitado en el aplicativo SIPA denominado “Radicados Finalizados sin respuesta”²². Es de anotarse que al generarse el reporte desde el aplicativo SIPA, este arroja datos de radicados por fuera del rango objeto de la

²¹ DAFP – Herramienta de Muestreo (Error muestral 10%, Proporción de éxito 5% y nivel de confianza 90%)

²² (Descargado en dos días hábiles diferentes – agosto 4 y septiembre 25)

consulta (apareciendo registros de años anteriores y de comunicaciones internas con tipología de radicado interno).

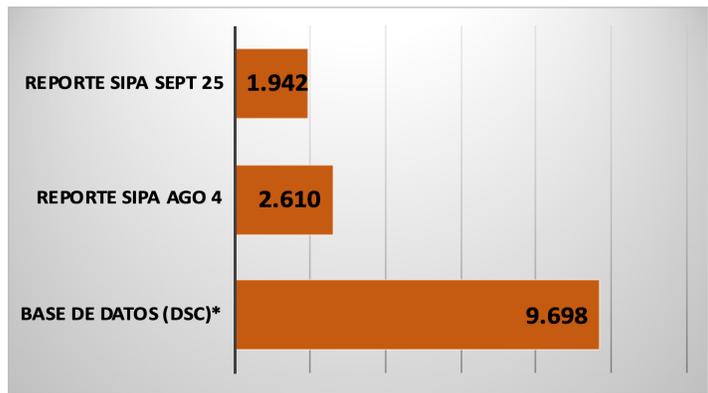
Imagen 6. Captura pantalla reporte SIPA “Radicados finalizados sin respuesta”



Fuente: SIPA – Sistema de Información de Procesos Automáticos

Para el segmento de tiempo consultado entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2023 con tipología de radicado “1-2023” (comunicaciones de entrada), y clasificados como “No requiere respuesta”, se ejecutó el reporte del SIPA “Radicados Finalizados sin respuesta” en dos fechas diferentes (agosto 4 y septiembre 25 de 2023), obteniéndose los siguientes resultados:

Gráfica 7. Comparativo número de Radicados “No requiere Respuesta” Base de Datos Vs reporte SIPA “Radicados Finalizados sin respuesta” SIPA



Fuente: Base de Datos Dirección de Servicio a la Ciudadanía y SIPA

Llama la atención esta diferencia de magnitudes, lo cual es una alerta para que se valide, o la consistencia de estos datos generados desde el reporte del SIPA, o la denominación del reporte.

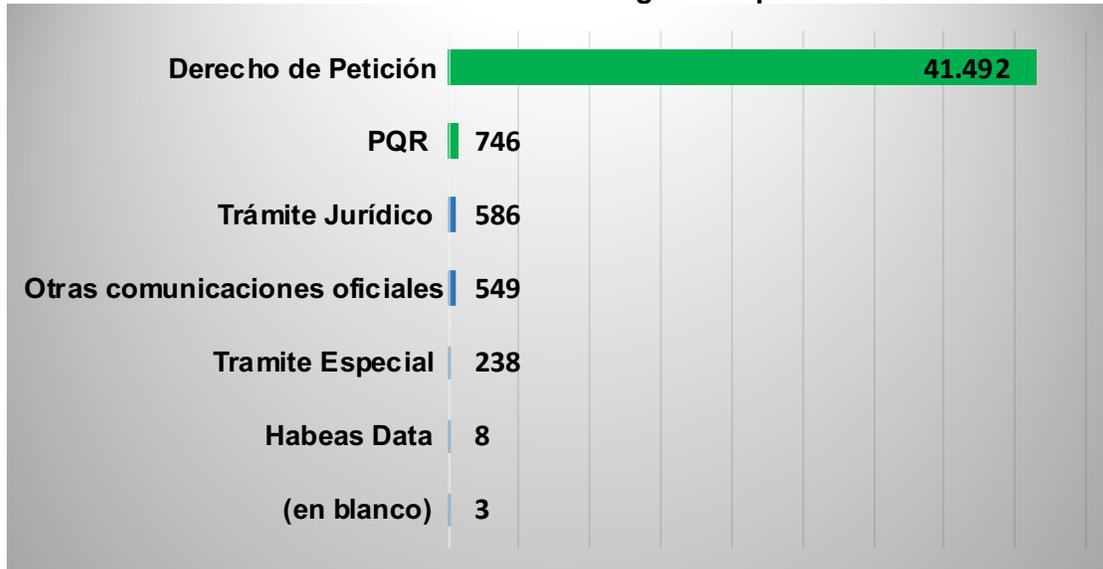
c) Radicados con dato de “Fecha fin de trámite” registrado y con “Radicado de Respuesta” registrado con consecutivo de salida “2-2023” (más consecutivo):

En este segmento de datos de los 54.440 registros de la base de datos “BASE_PRIMER_SEMESTRE_08082023”.xls suministrada por la Dirección de Servicio a la



Ciudadanía, se totalizan los 43.622 registros (80,1%), los cuales se clasifican al momento de registro en el SIPA según las siguientes tipologías:

Grafica 8. Cantidad de radicados SIPA según campo “CLASIFICACIÓN”



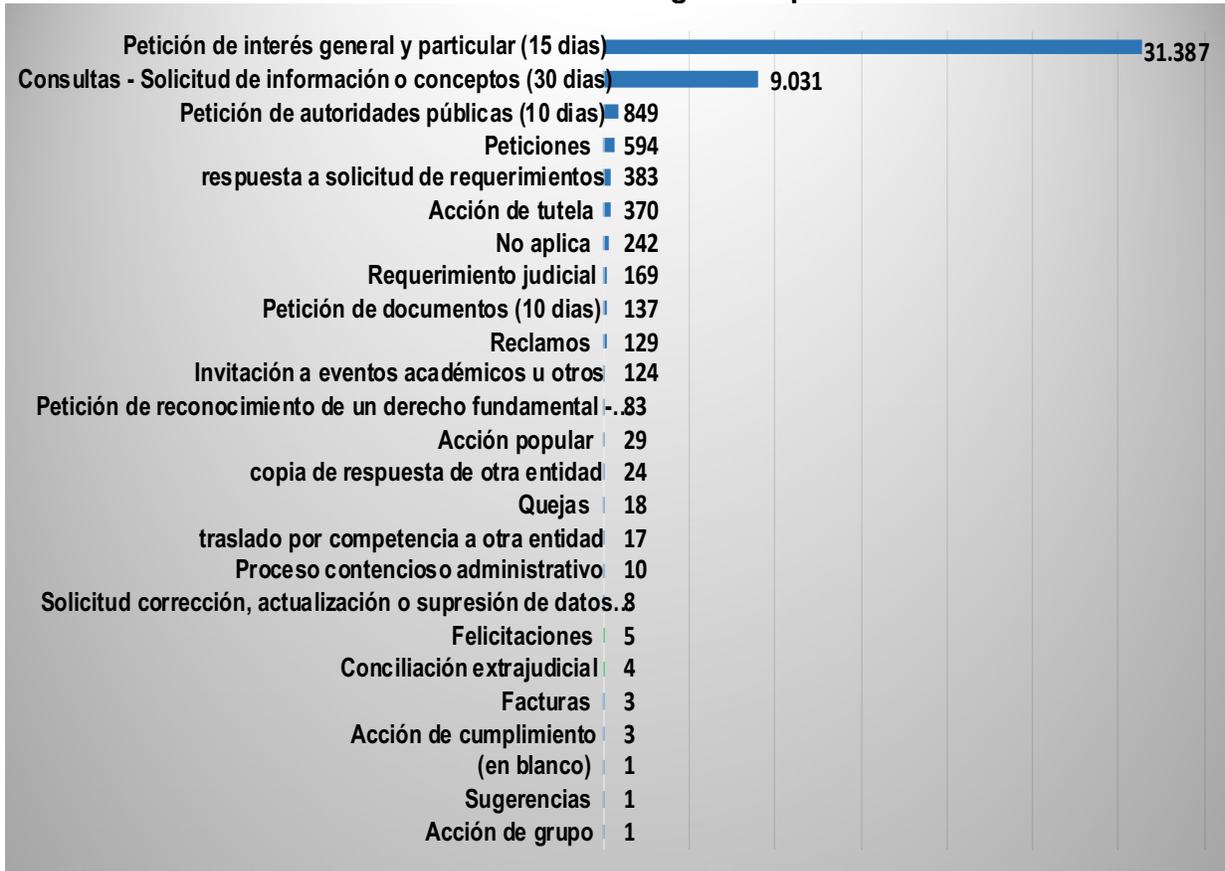
Fuente: Elaboración propia desde Base de Datos suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Dentro de la información de la base de datos “BASE_PRIMER_SEMESTRE_08082023”.xls suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía se encuentra el campo “RECLASIFICACIÓN”, dada la opción que tiene habilitado el SIPA para permitir reclasificar la tipología inicial que se dio a un radicado hacia otra tipología que define el funcionario designado a atender los radicados.

Acorde a estas reclasificaciones, los resultados por tipologías que quedaron de manera definitiva son como sigue:



Grafica 9. Cantidad de radicados SIPA según campo “RECLASIFICACIÓN”

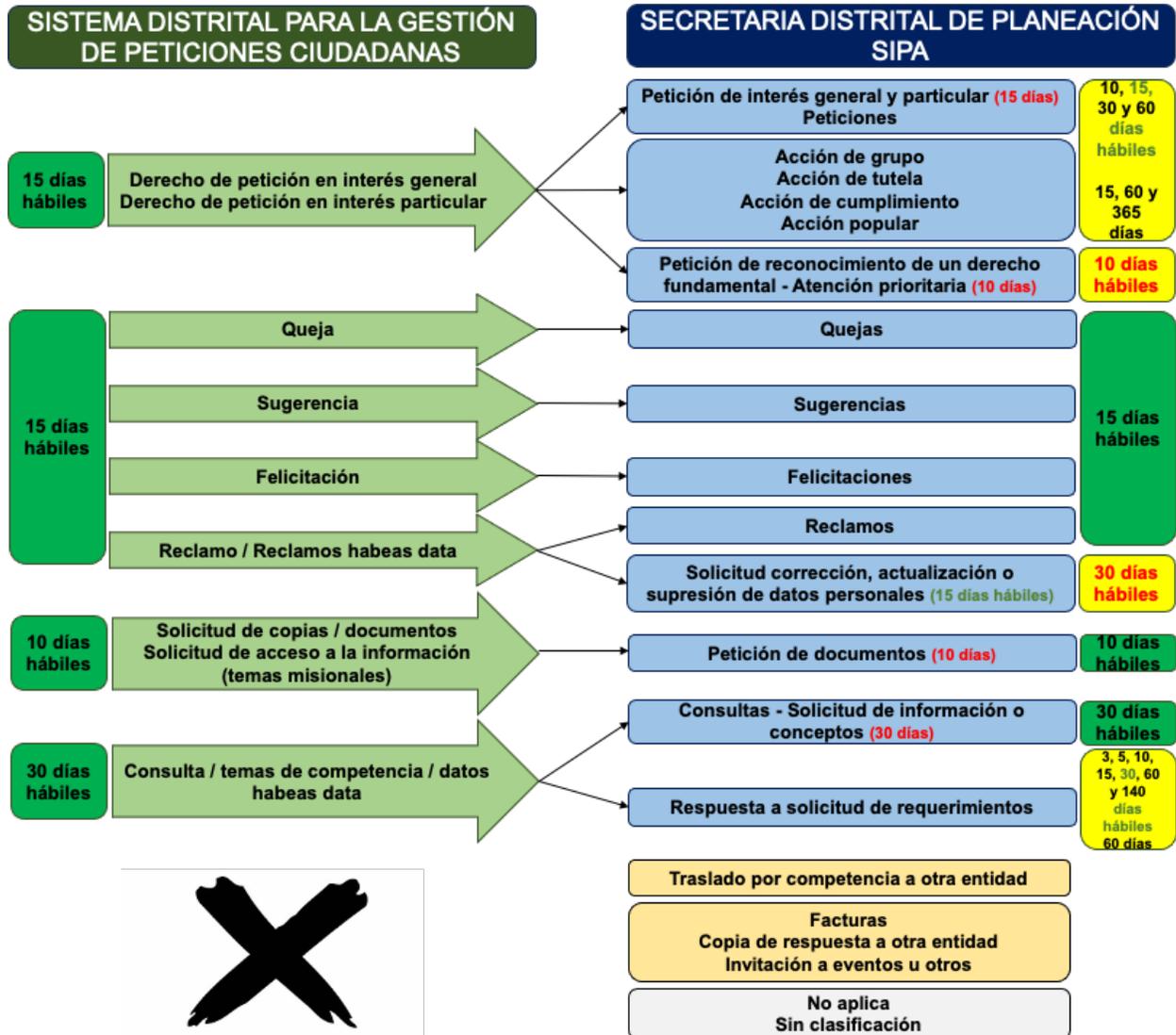


Fuente: Base de Datos Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Con fundamento en la anterior parametrización y cotejándola contra los “Tipos de petición en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas” del “Manual para la gestión de Peticiones Ciudadanas”²³, a continuación, se compara el relacionamiento o concordancia entre tipologías de comunicaciones y los tiempos de respuesta que deben cumplirse para su atención:

²³ Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretaría General - Manual para la gestión de Peticiones Ciudadanas, V03 de 2022, numeral 2

Diagrama 1. Relacionamiento entre tipologías de Peticiones Ciudadanas del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y las tipologías de radicados de la Secretaría Distrital de Planeación



Fuente: Elaboración propia desde el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y Base de Datos Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Desde el mismo Manual para la gestión de Peticiones Ciudadanas, se tiene un grupo de “Peticiones entre autoridades” con su clasificación, la cual igualmente se compara contra la parametrización en el SIPA, con los siguientes resultados:



Diagrama 2. Relacionamiento entre tipologías de Peticiones entre autoridades del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y las tipologías de radicados de la Secretaría Distrital de Planeación



Fuente: Elaboración propia desde el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y Base de Datos Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Conforme a los anteriores resultados, se identifica que el aplicativo SIPA tiene parametrizaciones de tiempos de respuesta que no son coincidentes en su totalidad con lo establecido para el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas, por lo cual, la Oficina de Control Interno sugiere revisar estas parametrizaciones de tiempos de respuesta por cada "Clasificación" y "Reclasificación" en el SIPA, y dar las instrucciones a los responsables de los radicados en este sistema de información que garanticen que quien reclasifica, lo haga de manera acorde a la norma y en los plazos definidos.

Respecto a los radicados con "Reclasificación" a "Traslado por competencia", se realiza revisión del cumplimiento de los tiempos que se deben atender para gestionar dichos traslados (5 días desde fecha radicado²⁴), encontrándose 17 registros en la "BASE_PRIMER_SEMESTRE_08082023".xls suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, de los cuales en 1 caso cumple con 5 días calendario para realizarlo (1-2023-12734), otro se atendió en 5 días hábiles (1-2023-47734) y los restantes 15 no cumplen los términos.

²⁴ Artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1o de la Ley 1755 de 2015



Tabla 4. Dependencias responsables de “Traslados por competencia” en tiempo superior a 5 días calendario.

DEPENDENCIA	No RADICADOS
2000 - Despacho - Secretaria Distrital de Planeación	1
2110 - Dirección de Planeamiento Local	2
2111 - Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado	1
2114 - Subdirección de Planeamiento Local del Occidente	1
2117 - Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible	2
2120 - Dirección de Desarrollo del Suelo	1
2130 - Dirección de Estructuras y Sistemas Territoriales	1
2140 - Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos	3
2510 - Dirección de Análisis y Conceptos Jurídicos	1
2640 - Dirección de Contratación	1
2650 - Dirección de Talento Humano	1
TOTAL	15

Fuente: Base de Datos Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Al respecto, la Oficina de Control Interno recomienda a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, fortalecer la estrategia que tenga definida para comprometer a los funcionarios responsables dentro de la cadena para dar respuesta a los radicados (quien radica en SIPA, quien recibe en la dependencia destino, quien es responsable de gestionar la respuesta y quien firma), cumplir los términos establecidos por la ley.

A fin de enfocar el análisis de datos a los resultados del nivel de cumplimiento en las gestiones de respuesta a los radicados SIPA que atienden *peticiones ciudadanas*, de los 43.622 registros de la base de datos “BASE_PRIMER_SEMESTRE_08082023”.xls suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, con dato de “Fecha fin de trámite” registrado y con “Radicado de Respuesta” registrado con consecutivo de salida, se toma un universo de 42.181 registros, dentro de los cuales no se incluyen 1.441 registros dadas las siguientes Reclasificaciones:

- “Traslado por Competencia” (17 registros)
- “Facturas” (3 registros)
- “Copia de respuesta a otra entidad” (24 registros)
- “Invitación a eventos u otros” (124 registros)
- “En blanco” (1 registro sin “CLASIFICACIÓN” y sin “RECLASIFICACION”)
- “No aplica” (238 con “CLASIFICACIÓN” “Trámite especial” y 2 registros sin “CLASIFICACIÓN” (1-2023-02651 y 1-2023-32688); no se excluyen 2 registros con “CLASIFICACIÓN” como Derecho de petición, pero reclasificación “No aplica” (1-2023-23098 y 1-2023-36204) situación que debe revisarse en el aplicativo SIPA la razón de dicha reclasificación.

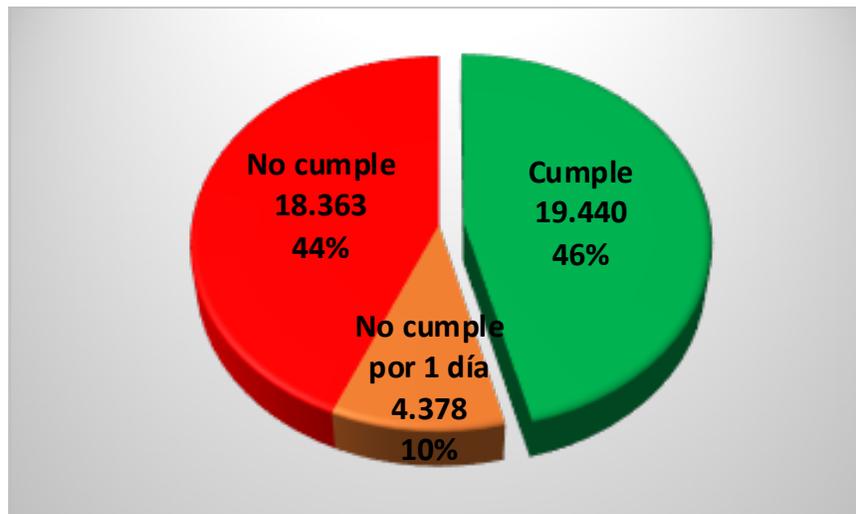


- “Conciliación extrajudicial” (4 registros con “CLASIFICACIÓN” “Trámite jurídico”)
- “Proceso contencioso administrativo” (10 registros con “CLASIFICACIÓN” “Trámite jurídico”)
- “Requerimiento Judicial” (169 registros con “CLASIFICACIÓN” “Trámite jurídico”)
- “Petición de autoridades públicas” (849 registros con “CLASIFICACIÓN” “Derecho de Petición”).

El nivel de cumplimiento a revisarse para estos 42.181 registros de radicados SIPA, se adelanta con fundamento en los tiempos orientados por la ley 1755 de 2015 artículo 14 y clarificado en el “Manual para la gestión de Peticiones Ciudadanas, V03 de 2022”, es decir, con soporte en días hábiles (Diagrama 1, columna Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas), se calcula los niveles de cumplimiento en la base de datos “BASE_PRIMER_SEMESTRE_08082023”.xls suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, la fórmula de Excel “=dias.lab(fecha1;fecha2;festivos)” considerando un total de 17 días festivos en el año 2023.

Conforme a lo anterior, se obtienen los siguientes resultados:

**Gráfica 10. Nivel de cumplimiento en tiempos de respuesta a peticiones ciudadanas SDP
Enero 1 a junio 30 de 2023**

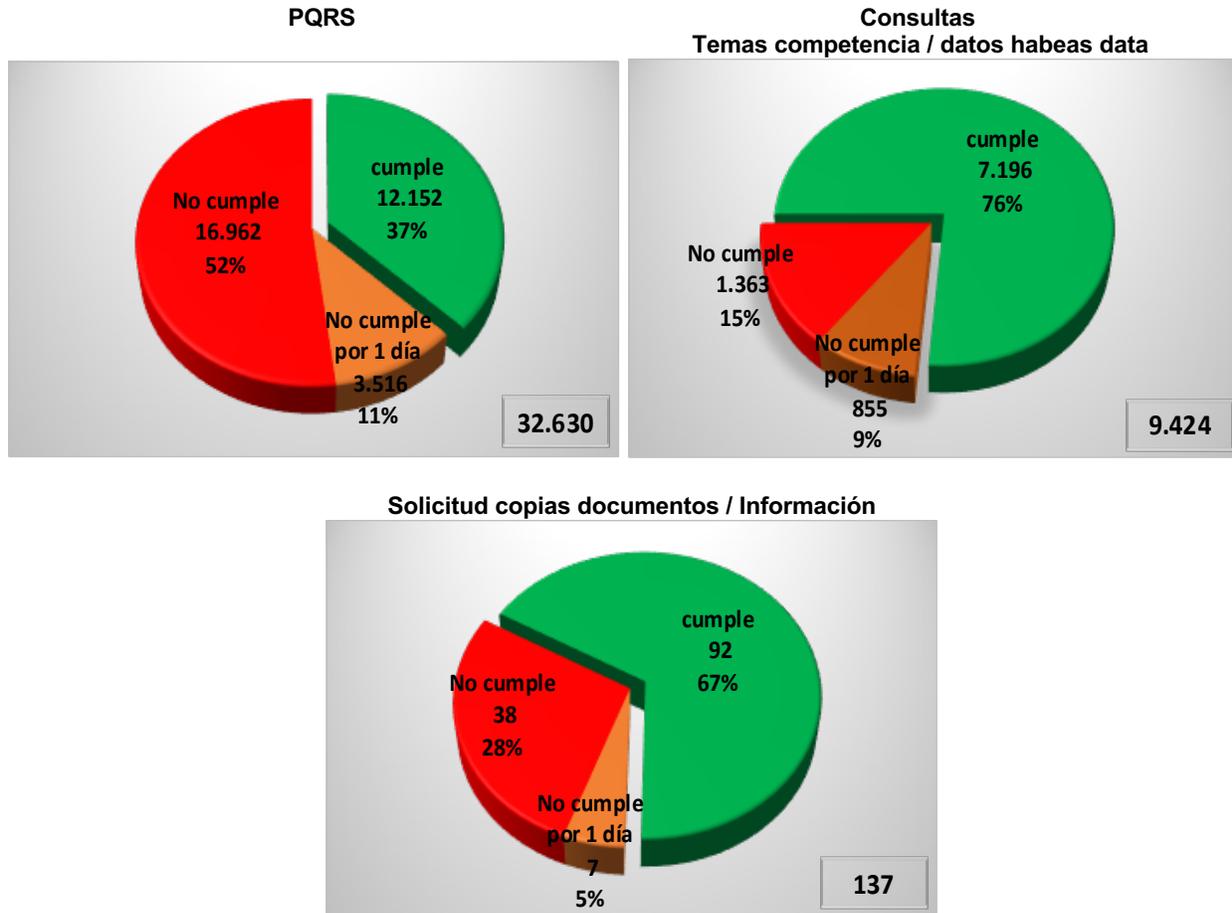


Fuente: Elaboración propia desde Base de Datos suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

De manera desagregada y para cada una de las tipologías referenciadas en el “Manual para la gestión de Peticiones Ciudadanas, v.3 de 2022”, se obtienen los siguientes resultados:



**Gráfica 11. Nivel de cumplimiento en tiempos de respuesta a peticiones ciudadanas SDP por tipologías
Enero 1 a junio 30 de 2023**



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

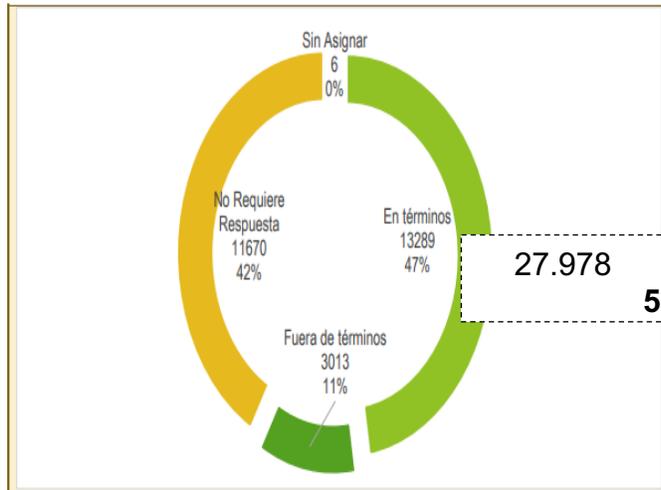
Tomando los resultados anteriormente expuestos y comparándolos contra los informes expedidos por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía²⁵, “Informe de solicitudes de acceso a la información Primer Trimestre de 2023 publicado el 28 de abril del 2023” e “Informe de solicitudes de acceso a la información Segundo Trimestre de 2023 publicado el 12 de Julio del 2023”, se encuentran diferencias en los resultados, así como otros hallazgos, relacionados como sigue:

²⁵ SDP – Página web - <https://www.sdp.gov.co/transparencia/planeacion-presupuesto-informes/informe-de-pqrs>



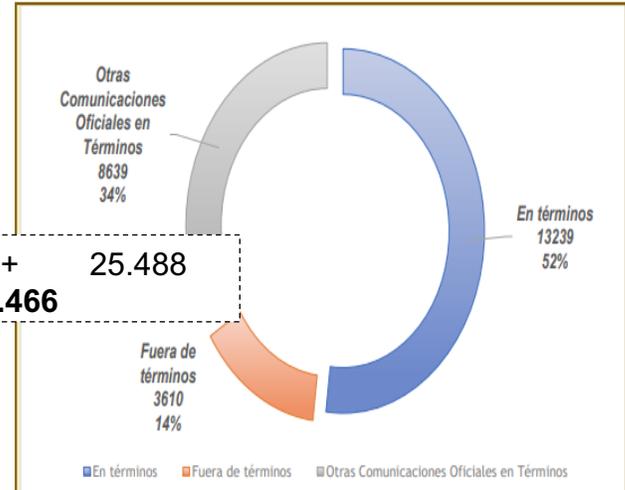
**Imagen 7. Gráficas de datos publicados por la Dirección de Servicios a la Ciudadanía
Página WEB**

Grafica 3. Oportunidad de los PQRS – Primer Trimestre 2023



Fuente: Reporte SIPA. Seguimiento Peticiones Generales abril 2023, Procesamiento. Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Grafica 3. Oportunidad de los PQRS – Segundo Trimestre de 2023



Fuente: Reporte SIPA. Seguimiento Peticiones Generales 01 Julio 2023, Procesamiento. Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Fuente: Informes elaborados y publicados por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Llama la atención el hecho de que en los informes publicados por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía se muestren resultados alejados de la realidad, esto es, se muestran 53.466 registros de radicados cuando según la base de datos "BASE_PRIMER_SEMESTRE_08082023".xls, se totalizan 54.440 registros (es decir, una diferencia de 974 registros menos). De otro lado, se entendería que para el segundo trimestre del año 2023 no se presentaron registros de comunicaciones que "No requiere respuesta", lo cual difiere con la información obtenido del archivo "BASE_PRIMER_SEMESTRE_08082023".xls suministrado por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, que totaliza 5.136 registros con esta condición "No requiere respuesta" y adicionalmente figuran para el primer trimestre del año 2023, 5.682 registros con esta misma condición, lo cual no coincide con lo expuesto en estas mismas gráficas de la imagen 7 anterior.

Por lo anteriormente expuesto, la Oficina de Control Interno recomienda a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se tenga especial cuidado en la consistencia de los datos que se publican en informes que atienden a lo dispuesto por la Ley.

4.1.2 Tiempos de respuesta según Base de datos Excel BTE:

De la segunda base de datos suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía denominada "CONTROLADOR_PQRS_2023_SDP.xls" (BTE), para efectos de cruce con la base de datos "BASE_PRIMER_SEMESTRE_08082023".xls (SIPA), se toman los 2.153 registros con radicado de entrada SIPA "1-2023" (más consecutivo), de los cuales, este mismo número de radicado "1-2023" (más consecutivo), se encuentra en el aplicativo SIPA para 2.150 registros y



no se encuentran los números de radicado en el SIPA para 3 registros (1-2023-58148, 1-2023-58886 y 1-2023-58152). Se observó que estos 3 registros fueron subidos al SIPA en el mes de julio de 2023.

De otro lado, comparando la totalidad de registros del “CONTROLADOR_PQRS_2023_SDP.xls” depurado conforme a lo indicado anteriormente (2.153 registros) contra el total de radicados de Bogotá Te Escucha según los “Informes de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones Bogotá Te Escucha”²⁶ (3.537 registros), se encuentra una diferencia de 1.387 registros, para lo cual la Oficina de Control Interno reitera la recomendación a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, con respecto a tener especial cuidado en la consistencia de los datos que se publican en informes.

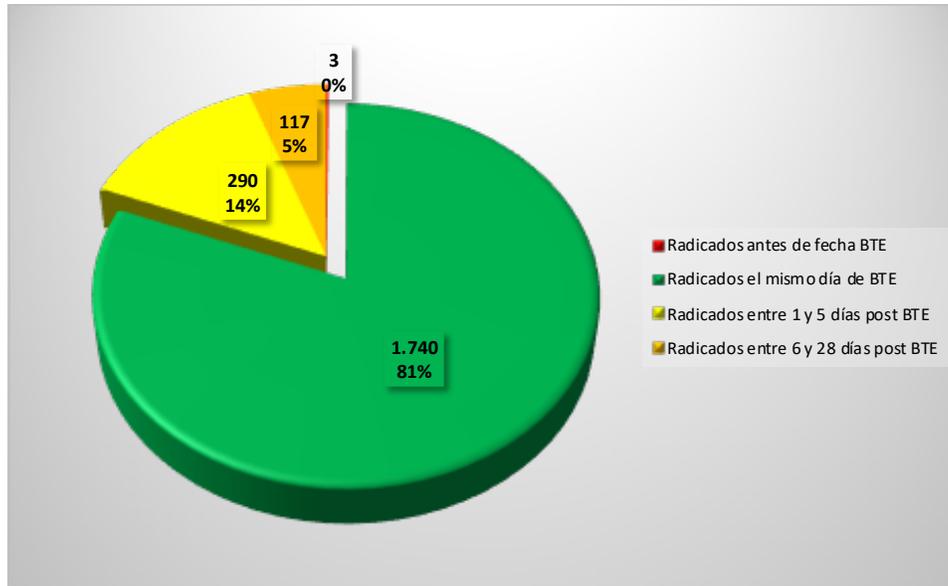
Para los 2.150 registros que cruzan con la base de datos “BASE_PRIMER_SEMESTRE_08082023”.xls, 1.163 registros coinciden plenamente en el dato del “Peticionario”, 851 registros muestran una coincidencia parcial en el dato del “Peticionario” (por segundos nombres, iniciales, u otra modificación de tipografía), 109 registros fueron registrados como “Anónimo” en BTE (68 de estos mantuvieron este dato de “Anonimo y para 41 registros se incorporó el dato del Peticionario que aparece en otro campo de la plataforma BTE) y 27 registros no tienen dato del “Peticionario” en BTE pero si en el SIPA. Es de anotarse que todos los ajustes se hacen de manera manual en el archivo “CONTROLADOR_PQRS_2023_SDP.xls” que se encuentra dispuesto en un Drive de Google con acceso autorizado definido por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

Por lo anterior la Oficina de Control Interno insiste a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía darle celeridad en la implementación de la interoperabilidad entre los sistemas SIPA y Bogotá Te Escucha – BTE.

Para los 2.150 registros que cruzan con la base de datos “BASE_PRIMER_SEMESTRE_08082023”.xls, se identifican los tiempos que transcurren entre la fecha de radicado en BTE y el SIPA con los siguientes resultados:

²⁶ SDP – Subsecretaría de Gestión Institucional, Dirección de Servicio a la Ciudadanía – Numeral 2 “Canal de Ingreso de las radicaciones”

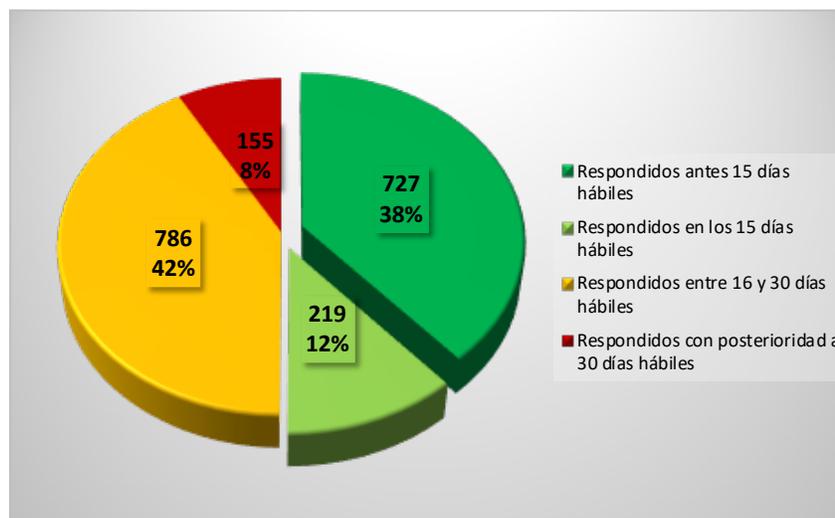
**Gráfica 12. Tiempo transcurrido entre radicados BTE y su posterior registro en SIPA
Febrero 9 a junio 30 de 2023**



Fuente: Elaboración propia desde Bases de Datos suministradas por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Adicionalmente, de los 2.150 registros del SIPA de la base de datos "BASE_PRIMER_SEMESTRE_08082023".xls, que cruzan con la base de datos "CONTROLADOR_PQRS_2023_SDP.xls", fueron gestionados 263 radicados como "No requiere respuesta" (cerrados con este atributo) y para los restantes 1.887 se observan los siguientes tiempos de respuesta respecto en el marco de los 15 días hábiles que establece la norma, tiempos tomados entre la fecha de radicado de BTE y la fecha de radicado SIPA:

**Gráfica 13. Tiempos de respuesta PQRS radicados relacionados con BTE
Febrero 9 a junio 30 de 2023**



Fuente: Elaboración propia desde Bases de Datos suministradas por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía



4.2 ANÁLISIS DOCUMENTOS PUBLICADOS PAGINA WEB DE LA SDP.

4.2.1 DIFERENCIA DE INFORMACIÓN EN LO PUBLICADO.

En la página Web de la SDP²⁷ se encuentran publicados los informes “Informe de solicitudes de acceso a la información Primer Trimestre de 2023 publicado el 28 de abril del 2023” e “Informe de solicitudes de acceso a la información Segundo Trimestre de 2023” publicado el 12 de Julio del 2023”. Revisado el contenido de la información registrada en estos documentos, se puede evidenciar inconsistencias de información entre los totales de radicados del segundo trimestre de la “Ficha resumen de radicaciones – Tabla 2”, los totales del “Comportamiento mensual PQRS – Tabla 5” Segundo Trimestre de 2023 (aparece consignado como del año 2022 y en realidad son del año 2023), la cual no permite determinar cuál es la información precisa de análisis y si es producto de “errores humanos” referente a digitación o transcripción de información considerando que no se tiene la fuente de los registros allí presentados, a continuación, se evidencian así:

Imagen 8. Diferencias entre Tabla 2 y Tabla 5 del “Informe de solicitudes de acceso a la información Segundo Trimestre de 2023”


SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
3

1. Resumen de radicaciones Segundo Trimestre de 2023 - Secretaría Distrital de Planeación

En la **Tabla 2** se realiza una presentación general de las radicaciones recibidas durante el *Segundo Trimestre de 2023* incluyendo peticiones, quejas, reclamos y otras comunicaciones oficiales y el tiempo de respuesta a cada solicitud de acuerdo con la clasificación realizada en el sistema por parte de los servidores que atendieron las peticiones.

Tabla 2. Ficha resumen de radicaciones Segundo Trimestre de 2023 - Secretaría Distrital de Planeación

Número de solicitudes recibidas:	25.488	
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución:	22	
Tiempo de respuesta a cada solicitud:	<i>Respuestas que fueron tramitadas en términos establecidos:</i>	
	<i>10 Días Calendario</i>	11
	<i>10 Días Hábiles</i>	707
	<i>15 Días Calendario</i>	15
	<i>15 Días Hábiles</i>	14.561
	<i>30 Días Calendario</i>	84
	<i>30 Días Hábiles</i>	3.664
	<i>60 Días Calendario</i>	2
	<i>Otras comunicaciones Oficiales:</i>	6.444
El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información:	<i>La entidad no registra respuesta negativa solicitudes de información en el Segundo Trimestre de 2023</i>	

Fuente: Reporte SIPA. Seguimiento Peticiones Generales 01 Julio 2023. Procesamiento. Dirección de Servicio a la Ciudadanía

²⁷ SDP – Página WEB - <https://www.sdp.gov.co/transparencia/planeacion-presupuesto-informes/informe-de-pqrs> se obtuvieron los siguientes documentos publicados:



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 No 5. Comportamiento Mensual PQRS – Numero de radicaciones

Mes	Numero de Radicaciones	Participación
Segundo Trimestre 2022	25.488	18,93%
Abril	7.999	31,38%
Mayo	9.177	36,01%
Junio	8.312	32,61%
Primer Trimestre 2023	27.978	20,78%
Enero	9.005	32,19%
Febrero	8.454	30,22%
Marzo	10.519	37,60%
Cuarto Trimestre 2022	43.928	32,63%
Octubre	14.836	33,77%
Noviembre	15.454	35,18%
Diciembre	13.638	31,05%
Tercer Trimestre 2022	37.234	27,66%
Julio	10.404	27,94%
Agosto	12.285	32,99%
Septiembre	14.545	39,06%
Total general	134.628	100,00%

Fuente: Informes de solicitudes de acceso a la información – Dirección de Servicio a la Ciudadanía

4.2.1 INCONSISTENCIA PUBLICACIÓN, COMPARATIVO LISTADO Y REPORTE EVIDENCIA.

Tal y como se mencionó en el análisis de contexto del presente informe, existe una diferencia entre las magnitudes de radicados de los informes publicados por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y la base de datos suministrada por esta misma dirección para el desarrollo del presente seguimiento “BASE_PRIMER_SEMESTRE_08082023”.xls. La diferencia identificada de 974 registros menos, se origina en virtud a que la Dirección de Servicio a la Ciudadanía elaboró y publicó los informes con los datos del SIPA con corte a junio 29 de 2023.

Imagen 8. Tablas de los informes “Informe de solicitudes de acceso a la información Segundo Trimestre de 2023”

Tabla 2. Ficha resumen de radicaciones Primer Trimestre de 2023 - Secretaría Distrital de Planeación

Número de solicitudes recibidas:	27978	
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución:	18	
Tiempo de respuesta a cada solicitud:	Respuestas que fueron tramitadas en términos establecidos:	
	5 Días Hábiles	1
	10 Días Calendario	1
	10 Días Hábiles	629
	15 Días Calendario	16
	15 Días Hábiles	13608
	30 Días Calendario	24
	30 Días Hábiles	5653
	60 Días Calendario	4
	60 Días Hábiles	1
	Otras comunicaciones Oficiales:	8041
El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información:	La entidad no registra respuesta negativa solicitudes de información en el Primer Trimestre de 2023	

Fuente: Reporte SIPA. Seguimiento Peticiones Generales abril 2023, Procesamiento. Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Tabla 2. Ficha resumen de radicaciones Segundo Trimestre de 2023 - Secretaría Distrital de Planeación

Número de solicitudes recibidas:	25.488		
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución:	22		
Tiempo de respuesta a cada solicitud:	Respuestas que fueron tramitadas en términos establecidos:		
	10 Días Calendario	11	
	10 Días Hábiles	707	
	15 Días Calendario	15	
	15 Días Hábiles	14.561	
	30 Días Calendario	84	
	30 Días Hábiles	3.664	
	60 Días Calendario	2	
		Otras comunicaciones Oficiales:	6.444
	El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información:	La entidad no registra respuesta negativa solicitudes de información en el Segundo Trimestre de 2023	

Fuente: Reporte SIPA. Seguimiento Peticiones Generales 01 Julio 2023, Procesamiento. Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Fuente: Informes de solicitudes de acceso a la información – Dirección de Servicio a la Ciudadanía



Adicionalmente, de lo anterior se destaca enunciar que los “días calendario” tomados para la presentación de los informes no son establecidos por la norma y referenciados en el “Manual para la gestión de Peticiones Ciudadanas”²⁸.

Tabla 5. Ficha resumen de radicaciones Primer y Segundo Trimestre 2023

AÑO 2023	1er Trimestre	2do Trimestre	TOTAL PRIMER SEMESTRE 2023
Número de solicitudes trasladadas a otra institución	18	22	40
TIEMPOS DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD			
5 Días hábiles	1	0	1
10 Días Calendario	1	11	12
10 Días hábiles	629	707	1.336
15 Días Calendario	16	15	31
15 Días hábiles	13.608	14.561	28.169
30 Días Calendario	24	84	108
30 Días hábiles	5.653	3.664	9.317
60 Días Calendario	4	2	6
60 Días hábiles	1	0	1
Otras comunicaciones Oficiales	8.041	6.444	14.485
TOTAL	27.978	25.488	53.506

Fuente: Publicación página Web de la SDP en el link: <https://www.sdp.gov.co/transparencia/planeacion-presupuesto-informes/informe-de-pqrs> se obtuvieron los siguientes documentos publicados: Informe de solicitudes de acceso a la información Primer Trimestre de 2023 publicado el 28 de abril del 2023 y Informe de solicitudes de acceso a la información Segundo Trimestre de 2023 publicado el 12 de Julio del 2023.

De lo anterior, se reitera que los “días calendario” no se consideran en la norma y no se deben presentar como gestión al ciudadano de acuerdo al “Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas” de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía noviembre 2020 (Versión 03), en el numeral 2.1.

Teniendo en cuenta lo dicho en el punto 4.2.1 y continuando con los informes de acceso a la información del primer trimestre del 2023 y segundo trimestre del 2023, se observa lo siguiente:

En el Informe de solicitudes de acceso a la información Primer Trimestre de 2023 publicado el 28 de abril del 2023 en la Tabla No 5 (página 7) se registra el “Comportamiento Mensual PQRS – Numero de Radicaciones”, así:

²⁸ Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretaría General - Manual para la gestión de Peticiones Ciudadanas, V03 de 2022, numeral 2.1



Imagen 9. Tabla 5 del “Informe de solicitudes de acceso a la información Primer Trimestre de 2023”

7

BOGOTÁ | SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
5. Comportamiento Mensual de las PQRS

Tabla No 5. Comportamiento Mensual PQRS – Numero de radicaciones

Mes	Numero de Radicaciones	Participación
Primer Trimestre 2023	27.978	19,88%
Enero	9.005	32,19%
Febrero	8.454	30,22%
Marzo	10.519	37,60%
Cuarto Trimestre 2022	43.928	31,21%
Octubre	14.836	33,77%
Noviembre	15.454	35,18%
Diciembre	13.638	31,05%
Tercer Trimestre 2022	37.234	26,45%
Julio	10.404	27,94%
Agosto	12.285	32,99%
Septiembre	14.545	39,06%
Segundo Trimestre 2022	31.623	22,47%
Abril	9.955	31,48%
Mayo	11.485	36,32%
Junio	10.183	32,20%
Total general	140.763	100,00%

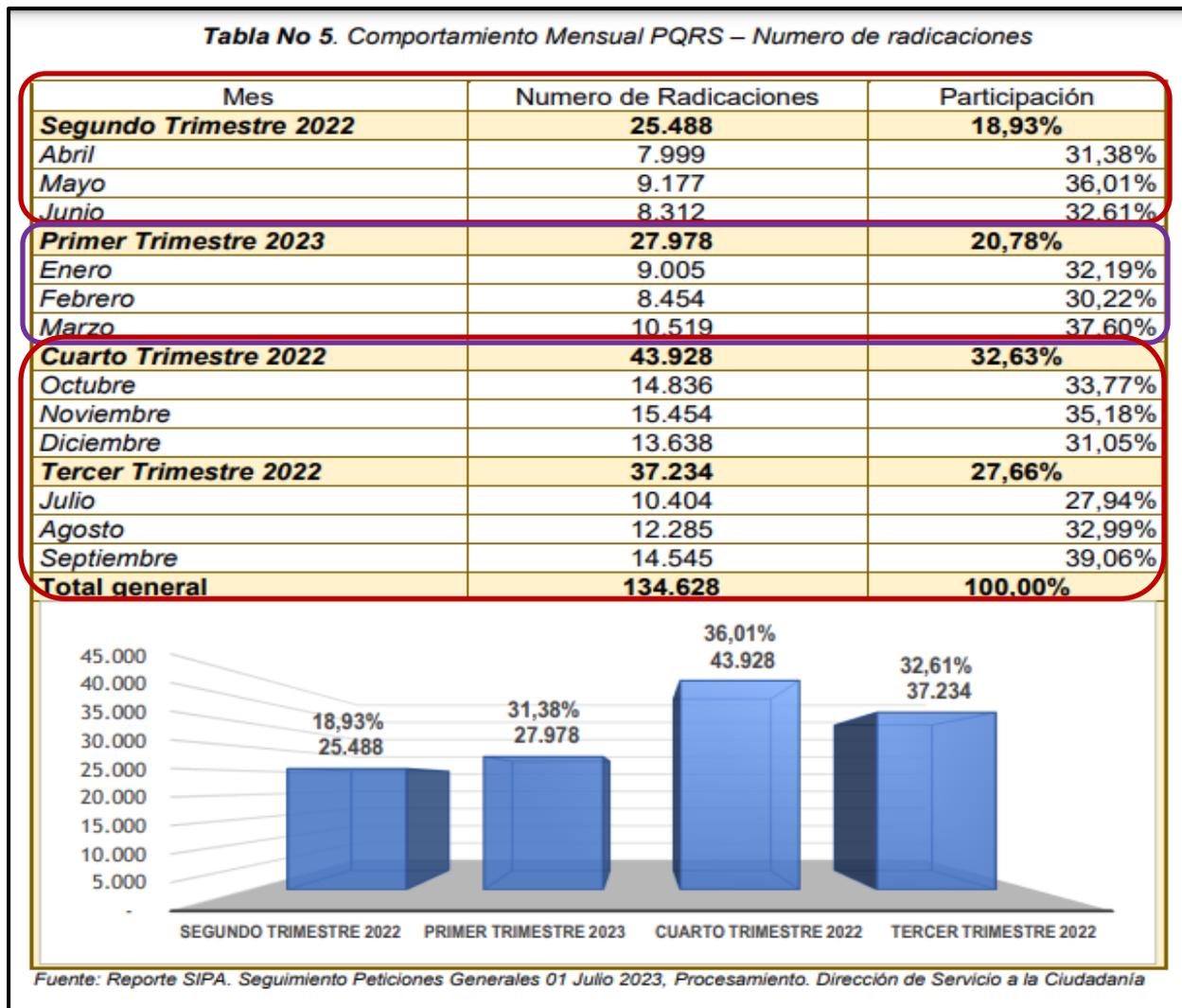
Fuente: Reporte SIPA. Seguimiento Peticiones Generales abril 2023, Procesamiento. Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Fuente: Informes de solicitudes de acceso a la información – Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Al igual del Informe de solicitudes de acceso a la información Segundo Trimestre de 2023 publicado el 12 de julio del 2023 en la misma Tabla No 5 (página No 7), “Comportamiento Mensual PQRS – Número de Radicaciones”, así:



Imagen 10. Tabla 5 del “Informe de solicitudes de acceso a la información Segundo Trimestre de 2023”



Fuente: Informes de solicitudes de acceso a la información – Dirección de Servicio a la Ciudadanía

No se entiende por qué en la “Tabla 5. Comportamiento mensual PQRS – Numero de radicaciones” se establece un comparativo entre variables que no son comparables, es decir, qué información de valor arroja comparar el primer trimestre de un año contra el segundo o tercer trimestre de un año posterior; si lo que se desea mostrar son tendencias, las series de datos deben ser contiguas. Y más aún, no es comprensible por qué se acumulan estos datos cuando no corresponden a un mismo año de análisis.

Ahora; comparando las dos tablas 5 de “Comportamiento mensual PQRS – Numero de radicaciones” publicadas entre un informe y otro, en uno de ellos se registra un total de 31.632 PQRS para el “Segundo Trimestre 2022”, mientras en el otro informe se registra un total de 24.488 PQRS para el “Segundo Trimestre 2022”.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO

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

Por lo anteriormente, la Oficina de Control Interno insiste en recomendar a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se tenga especial cuidado en la consistencia de los datos que se publican en informes que atienden a lo dispuesto por la Ley.

4.2.2 PUBLICACIÓN A LA CIUDADANIA – BOLETINES AL DIA – EN LA PAGINA WEB

En la página Web de la SDP (link: <https://www.sdp.gov.co/servicios-ciudadania/boletines-al-dia>) se observa la publicación del “Boletín al día con la ciudadanía”:

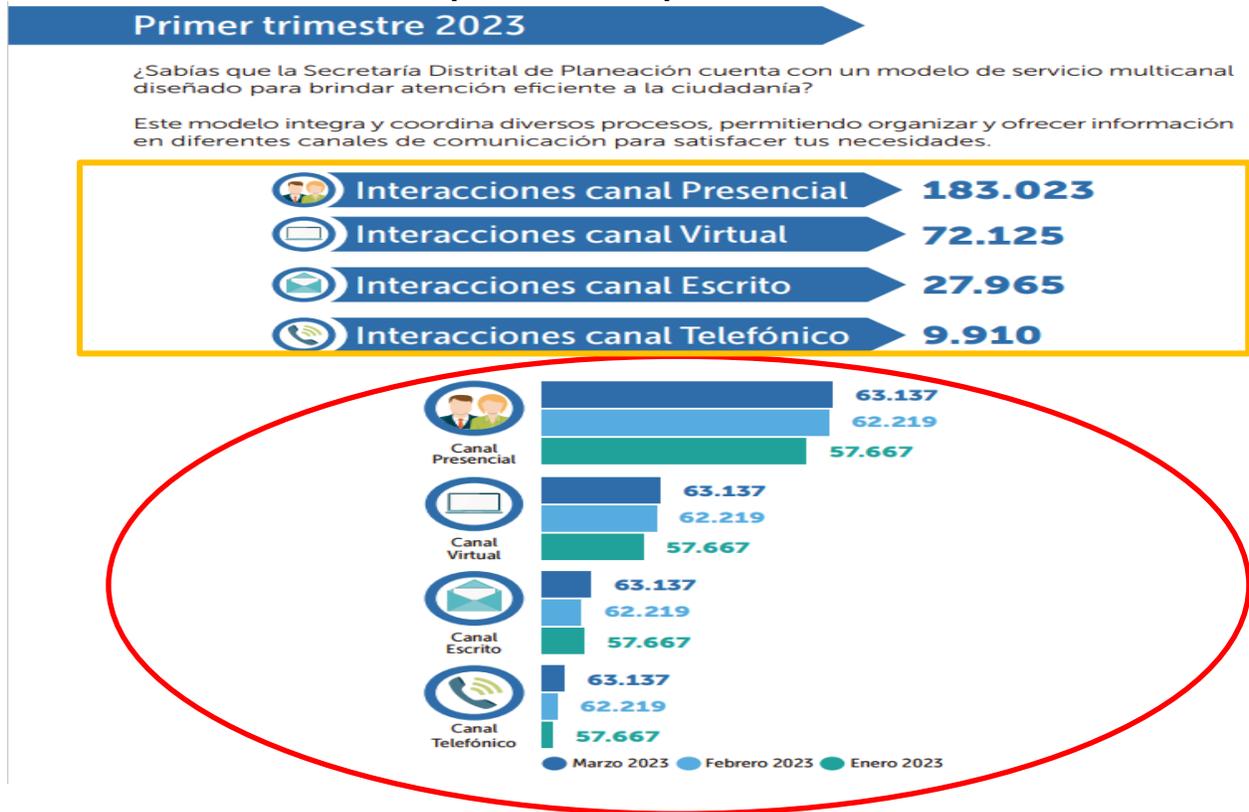
Imagen 11. Página WEB de la SDP – Pestaña Atención y Servicios a la Ciudadanía



Al consultar del informe publicado, se observa lo descrito en la siguiente imagen:



Imagen 12. Información de cantidad de registros de “interacción” con la ciudadanía por canales – primer trimestre 2023

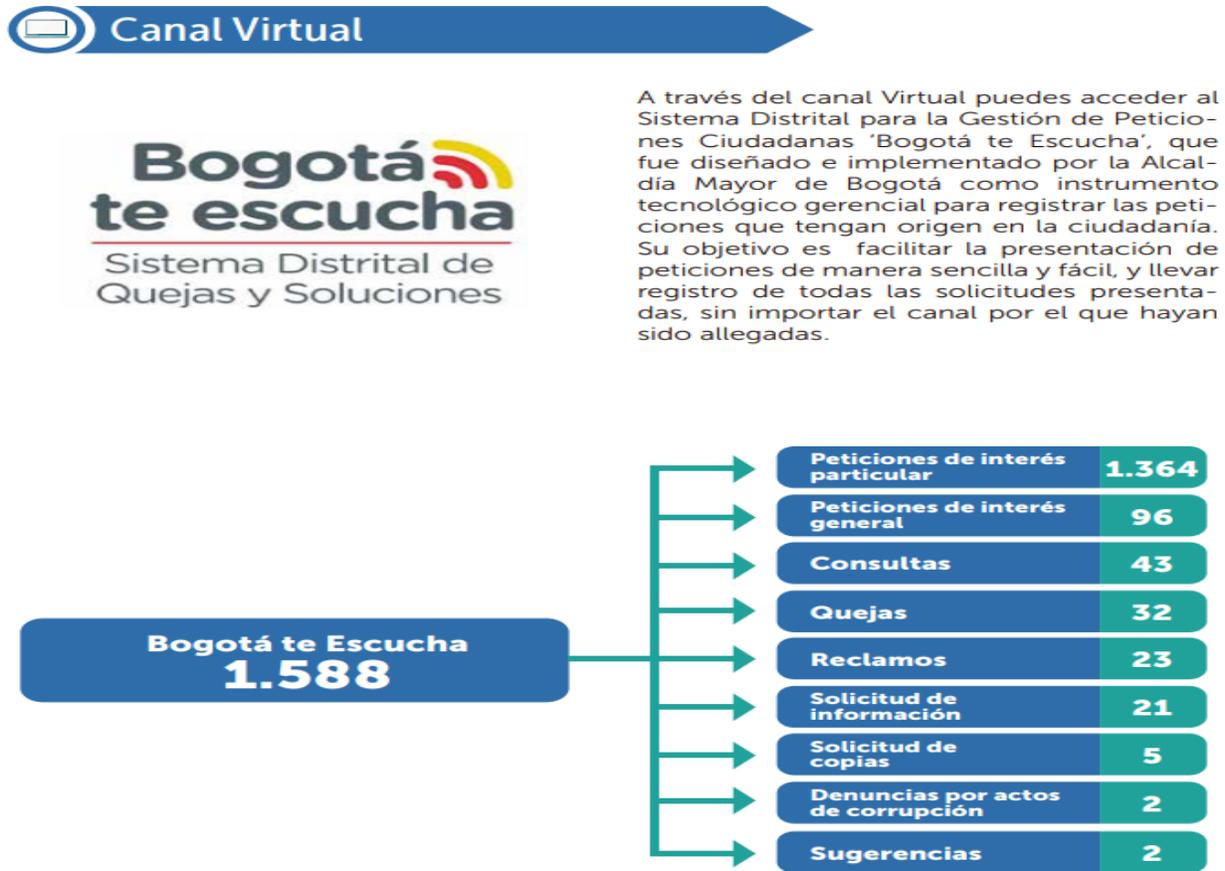


De lo anterior, no es entendible qué se refiere la variable “interacciones” con un total de 293.023 para el primer trimestre del año 2023, lo cual supera ostensiblemente la cifra total de radicados del primer semestre del año 2023 (54.440 registros), es decir, no se conoce que destinación tuvieron las 238.583 “interacciones” de diferencia.

Adicionalmente, no se entiende por qué en la segunda parte de la gráfica, las barras muestran tendencias diferenciadas para cada canal, pero los datos consignados son los mismos (por ejemplo, para el mes de marzo de 2023, la gráfica muestra 63.137 registros del canal presencial, 63.137 registros del canal virtual, 63.137 registros del canal escrito y 63.137 registro del canal telefónico y las barras son de diferente longitud).

Ahora bien, continuando con la revisión, en la página No 8 del “Boletín al día con la ciudadanía”, se observan los siguientes datos:

Imagen 13. Información de cantidad de peticiones gestionadas a través de Bogotá Te Escucha – primer trimestre 2023



La cifra anterior de 1.588 registros de PQRS a través del canal Bogotá Te Escucha para el primer trimestre del año 2023, no es consecuente con la información de la base de datos "CONTROLADOR_PQRS_2023_SDP.xls"²⁹ que arroja un resultado de 2.603 registros para este mismo segmento de tiempo (sin contar la información entre el 01 de enero al 08 de febrero de 2023 que no fue suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía), es decir, no se conoce que destinación tuvieron las 1.015 registros de diferencia.

Nuevamente, la Oficina de Control Interno insiste en recomendar a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se tenga especial cuidado en la consistencia de los datos que se publican en información que atienden a lo dispuesto por la Ley.

²⁹ Indica la Dirección de Servicio a la Ciudadanía que "se trata de un archivo Excel dispuesto en un drive para que usuarios autorizados registren información de radicaciones y el cual opera como interfase entre Bogotá Te Escucha y el SIPA"



4.3 INFORMACIÓN ENTREGADA DOCUMENTO WORD DENOMINADO AUDITORIA_OCI_PQRS revisada final, EVIDENCIAS Y RESULTADOS SEGUIMIENTO:

El equipo auditor para el desarrollo del presente seguimiento realizó y remitió a través de correo electrónico con fecha 31 de julio del 2023, solicitud de información a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, para lo cual la dependencia dio respuesta mediante correo de fecha 08 de Agosto del 2023 así: “Teniendo en cuenta la extensión del cuestionario, y con el ánimo de suministrar de manera íntegra la información requerida para el seguimiento por parte de la OCI, solicitamos ampliar el plazo de respuesta hasta el jueves 10 de agosto”. y la cual fue efectiva su entrega mediante correo el día 11 de agosto del 2023.

4.3.1 APLICATIVO SIPA - CONTRATO

En el cuestionario de preguntas suministrado, referente al punto “1...Informar mediante que contratos y sus respectivos seguimientos se están llevando a cabo las actualizaciones funcionales de dicho(s) aplicativos, si se cuenta con ambiente de pruebas para aplicar las actualizaciones y qué mecánica de control de cambios se aplica para el cambio de versiones.”

En atención al aplicativo de correspondencia SIPA, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, responde: “...Se han liberado un total de cuatro (4) versiones mayores del Sistema de Información de Procesos Automáticos – SIPA, siendo la versión 4.0.X la última liberada y operando en la plataforma tecnológica de la SDP. El sistema SIPA esta soportado sobre una base de datos Oracle.

A la fecha se encuentra vigente el contrato No. 531 de 2023 cuyo objeto es “Soporte y actualización del Sistema de Procesos Automáticos”. Es de señalar que este contrato cubre el soporte y actualización sobre la plataforma FOREST BPMS Empresarial sobre la cual operan los diferentes módulos que conforman el mencionado sistema. Asimismo, cubre la revisión preventiva mensual en la cual se adelanta la verificación de la operación del sistema a nivel de base de datos y servidor de aplicaciones, ajustes preventivos a nivel de la parametrización del sistema y emisión de recomendaciones técnicas para propender por el buen funcionamiento del sistema SIPA. El contrato no incluye actualizaciones o mejoras a nivel de las funcionalidades de los módulos.

El SIPA tiene asignada infraestructura para el ambiente de pruebas, que permite desarrollar todo el ciclo para la puesta a producción de cualquier actualización.

El ciclo de vida del sistema de lleva y controla a través de controles de cambio que se registran mediante incidencia a través de la mesa de ayuda...”

De lo anterior, revisada la evidencia del Contrato No 531 de 2023 cuyo objeto es “Soporte y actualización del Sistema de Procesos Automáticos”. Se tiene la siguiente información:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

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

Imagen 14. Contrato 531 de 2023



CONTRATO No. 531 de 2023

TIPO DE CONTRATO:	PRESTACION DE SERVICIOS UNICO PROVEEDOR
CONTRATANTE:	DISTRITO CAPITAL – SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN- NIT 899.999.061-9.
CONTRATISTA	NORA ALEJANDRA MUÑOZ BARRIOS C.C. No. 52.426.528 de Bogotá. Subsecretaría de Gestión Institucional MACROPROYECTOS SAS NIT 830.033.498-7
VALOR:	JOSE MARIO MARTINEZ BAYONA C.C. No. 79.046.907 de ENGATIVA
PLAZO DE EJECUCIÓN:	DOSCIENTOS DIEZ MILLONES SEISCIENTOS OCHO MIL CIENTO SESENTA Y CINCO PESOS (\$210,608,165)
PROYECTO:	NUEVE (9) MESES
PROCESO:	0000
OBJETO:	210 "SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE PROCESOS AUTOMÁTICOS".

Se evidenció efectivamente entre sus obligaciones específicas: "1: Prestar Servicio de soporte técnico, mantenimiento y actualización del Sistema de Gestión de Procesos y Documentos FOREST BPMS Empresarial. 1. Servicio de Actualización del Sistema. 2) Entregar las nuevas versiones del Sistema de Gestión de Procesos y Documentos (FOREST BPMS), que se liberen durante el tiempo de Contrato No. 531 de 2023 Página 3 de 7 ejecución del contrato, con sus correspondientes medios de instalación y requerimientos en materia de hardware y software que requiera la operación de la nueva versión. 3) Prestar el acompañamiento presencial o virtual y soporte técnico en las actividades de instalación, configuración, parametrización, pruebas y puesta en funcionamiento, sobre la plataforma tecnológica de la SDP (En los ambientes de desarrollo, pruebas y producción de la SDP), de la última versión liberada del Sistema de Gestión de Procesos y Documentos (FOREST BPMS), previa solicitud de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y entrega por parte del contratista del documento técnico de instalación de la nueva versión del sistema el cual debe incluir como mínimo: cronograma de actividades, guía detallada de instalación (paso a paso de las actividades a ejecutar y recomendaciones técnicas a nivel de base de datos y servidor de aplicaciones incluidos los parámetros de configuración requeridos para el óptimo funcionamiento del sistema) por parte del contratista 4) Entregar el documento que avale el licenciamiento de la versión actualizada del Sistema de Gestión de Procesos y Documentos (FOREST BPMS). 5) Servicio de Mantenimiento Durante el tiempo de ejecución del contrato, realizar con periodicidad mensual una (1) "Revisión Preventiva" en la cual como mínimo se verifique la operación del sistema, se evalúen los logs generados por el sistema, se realicen los ajustes a la parametrización del sistema y se emitan las recomendaciones técnicas pertinentes a fin de garantizar la óptima operación del Sistema..."

Se evidencia que efectivamente en la obligación No 1 y 5, se tiene lo referente a actualizaciones o mejoras a nivel de las funcionalidades, que dan cuenta del objeto definido toda vez que se indica soporte y actualización del sistema de procesos automáticos, en la cual se debió tener previsto los posibles cambios y dificultades de la versión (FOREST BPMS) que ocasionaría la entrada del rediseño por el Decreto 432 de 2022 "Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaria Distrital de Planeación y se dictan otras disposiciones".

De lo anterior, se confirma que no existe definitivamente interoperabilidad entre el aplicativo de los módulos de correspondencia SIPA y la herramienta propuesta por la Secretaria General,



Bogotá Te Escucha – BTE, efectivamente para proporcionar una información precisa y exacta de la PQRS y el servicio a la ciudadanía (Es de mencionar que en los planes de mejoramiento, el área se había comprometido Incluir los planes pasados que se relacionan a este tema).

4.3.2 INFORMACIÓN PQRS

En el cuestionario de preguntas suministrado, referente al punto “4. Favor suministrar base de datos (en Excel) de la totalidad de los registros de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, y demás “trámites” (según A-LE-487 o tipología de clasificación de la información) incorporando: número radicado, fecha de radicación, fuente o canal, tema, tipología registrada por correspondencia o quien hace las veces de radicación, área, responsable, tipología registrada por el responsable, # de radicado y fecha de respuesta. Lo anterior para el periodo del 01 de enero al 30 de junio del 2023.”.

Se responde textual en el ítem 3 de la información de las PQRS del 01 de enero al 30 de junio del 2023 dicho: •Columna Estado Actual Ajustado: De igual manera en el reporte Seguimiento Peticiones Generales se encuentran radicados que en la columna “estado actual” presentan estado “Vencido” que aparecen al mismo tiempo en la columna “Tipo de oportunidad” como “En términos”, por lo cual, se debió actualizar el estado de 130 radicados de estado “Vencido” a “Finalizado”, lo anterior considerando que estos radicados sí se respondieron dentro de los términos legales, esta inconsistencia al igual que la anterior se encuentra en revisión y ajuste por parte del proveedor y para una mejor lectura de los resultados se cambia el “No Reporta” a No Requieren Respuesta” ya que estos radicados corresponden a esta categoría.

Esta hoja, corresponde con los reportes que se usan para seguimiento de pqrs, y permite evidenciar toda la información, sobre el total de radicados y su trámite.

De lo anterior, se solicitó evidencia del listado de los 130 radicados, acta o decisión documentada de quien determino está decisión y quien podría autorizar el ajuste descrito por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía el día miércoles 11 de octubre del 2023 en reunión de aclaraciones al seguimiento de las PQRS y registros entregados, no se allegó evidencia alguna.

4.4 SEGUIMIENTO A LAS SITUACIONES/ACCIONES DE MEJORA

En informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá Te Escucha, correspondiente al mes de enero de 2023, llama la atención el siguiente resultado:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

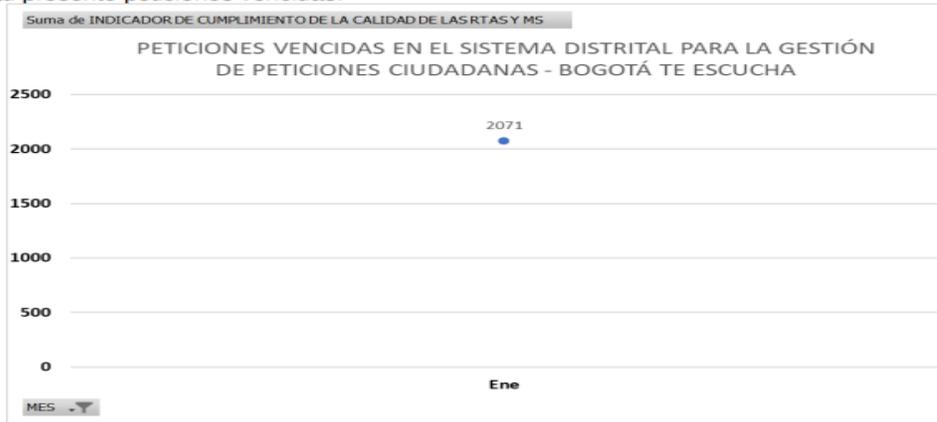
S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Imagen 15. Grafica del informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá Te Escucha del mes de enero de 2023.



ALCALDÍA NOVIEMBRE DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría General
Nro. Rad: 2-2023-6486 Anexos: 1
Fecha: 27/02/2023 06:25:01 PM

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, para el periodo objeto de análisis, la entidad presentó peticiones vencidas.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Teniendo en cuenta la información contenida en el presente numeral, es necesario recordar la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**¹.

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la entidad para el mes objeto de análisis presenta **06** peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, dichas peticiones son: 4684382022, 4684512022, 4684612022, 4684762022, 4684802022 y 4684982022.

¹ Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: "Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como reternerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento."

Se registró lo siguiente:

“**3.** Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas: De acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas con un 19% de cumplimiento y un número peticiones vencidas de 2.071 para el mes objeto de seguimiento, se evidencia que las acciones de mejora planteadas en el mes de junio de 2022 no han sido eficaces, en este sentido, respetuosamente solicitamos replantear el plan de mejora que sirva como herramienta para cumplir en un 100% los índices de calidad y así mismo se garantice tanto el cierre de las peticiones vencidas de vigencias anteriores como la gestión oportuna de las solicitudes ciudadanas.”

Ahora, en el marco de los informes de la Oficina de Control Interno se destaca:

En Informe de seguimiento a la Gestión de los Planes de Mejoramiento del 01 de abril al 30 de junio de 2023 publicado el 11 de agosto de 2023 de la Oficina de Control Interno, se registra:



La Dirección de Servicio a la Ciudadanía es el área con la mayor cantidad de acciones (21), 4 de fuente externa (Secretaría General, Dirección Distrital de Calidad del Servicio) del "Informe de seguimiento consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, enero de 2023" y 17 de informes generados por la OCI: 15 del 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 y 2 de la Auditoría Interna al Proceso de Producción, Análisis y Divulgación de la Información M-CA-003.

Imagen 16. Tabla estado planes de mejoramiento Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Tabla 2. Distribución y estado de los planes de mejoramiento y sus acciones en las áreas

Área	Alerta	En desarrollo	En seguimiento	Para cierre	Vencida	Total por área	%
Dirección de Servicio a la Ciudadanía	Externo 2155 - 2974	Internos OCI 2128 - 2924		Internos OCI 2128 - 2923		21	36,21%
	Externo 2155 - 2975	Internos OCI 2138 - 2947			Internos OCI 2140 - 2942		
	Externo 2155 - 2976	Internos OCI 2142 - 2951			Internos OCI 2140 - 2943		
	Externo 2155 - 2977	Internos OCI 2142 - 2952					
	Internos OCI 2137 - 2944						
	Internos OCI 2137 - 2945						
	Internos OCI 2137 - 2946						
	Internos OCI 2138 - 2948						
	Internos OCI 2139 - 2939						
	Internos OCI 2139 - 2940						
	Internos OCI 2140 - 2941						
	Internos OCI 2141 - 2949						
	Internos OCI 2141 - 2950						
	Internos OCI 2142 - 2953						

Fuente: Informe de Seguimiento a la Gestión de los Planes de Mejoramiento del 01 de abril a junio 30 de 2023.

Por lo anterior, comparativamente los resultados presentados en los Planes de Mejoramiento se recomienda definir acciones de mejora contundentes y eficaces para eliminar las causas raíz de los hallazgos presentados y fortalecer a la mayor brevedad los sistemas tecnológicos en la atención a PQRS, en la cual den cuenta de la mejora en la atención a las PQRS en la Secretaría Distrital de Planeación.

4.5 FORTALEZAS

Es notoria la disposición mostrada por el equipo de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía en atender lo dispuesto por la Secretaría General del Distrito Capital para el "Modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio prestado a la ciudadanía" y su operatividad a través del "Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas".



El afianzamiento de las funciones de la Subsecretaría de Gestión Institucional de “*dirigir el diseño y operación del esquema del servicio a la ciudadanía de la Secretaría*” y de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de “*analizar, gestionar, direccionar, tramitar y/o responder las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones presentadas por los ciudadanos o usuarios, de conformidad con los acuerdos de nivel de servicio establecidos por la secretaria*”, producto del rediseño institucional.

Se destacan las buenas prácticas respecto de la revisión y la actualización de los formatos de A-FO-118 Acta de Recibo final para el Paz y Salvo, de los funcionarios que terminan su contrato de prestación de servicios personales o tienen alguna situación administrativa que implique el riesgo del no trámite oportuno de las peticiones ciudadanas que tienen a su cargo. Estos formatos están siendo evaluados por las direcciones de la entidad correspondientes.

5. Situaciones susceptibles de mejora / oportunidades (observaciones)

Nº	Descripción de situación susceptible de mejora / oportunidades (observación)	Numeral del inf. Cap. 4	Responsable
1.	Las parametrizaciones definidas en los Sistemas de Información dispuestos en la SDP para la atención de PQRS, no se ajusta plenamente a los lineamientos definidos en el “Manual de Servicio a la Ciudadanía” de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Contexto General	Dirección de Servicio a la Ciudadanía.
2.	Se observan diferencias de información entre: - La información de la base de datos “BASE_PRIMER_SEMESTRE_08082023”.xls – SIPA (54.440 registros de Radicados del SIPA entre enero 01 y junio 30 de 2023) y las publicaciones realizadas en diferentes medios dispuestos por la Secretaria Distrital de Planeación. - Los datos inscritos en los “Informes de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones Bogotá Te Escucha” (Meses de enero a junio del año 2023), respecto a la cantidad de registros de la base de datos “CONTROLADOR_PQRS_2023_SDP.xls” (se presenta una diferencia de 1.077 registros menos)	Contexto General	Dirección de Servicio a la Ciudadanía
3.	Aún no se encuentra en producción la interoperabilidad entre los Sistemas de Información SIPA y Bogotá Te Escucha – BTE, ocasionando operaciones manuales para radicación de comunicaciones, lo cual induce al error de digitación y/o diferencia de información entre las tres herramientas empleadas para la gestión de solicitudes / peticiones ciudadanas. Adicionalmente existe un Plan de Acción comprometido por la SDP para el desarrollo del documento Conpes Distrital 03 de 2019 para operativizar la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía por cumplirse a cabalidad.	4.0 - 4.2.2	Dirección de Servicio a la Ciudadanía

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.

6. Situaciones críticas

Nº.	1	Reincidente (si/no)	Si
Descripción de la situación crítica	Los datos analizados en el ejercicio de seguimiento indican que el 46% de los radicados gestionados por la herramienta SIPA y el 50% de los radicados gestionados por la plataforma BTE cumplen con los tiempos de respuesta establecidos por norma. De otro lado, de los radicados que son objeto de traslado por competencia, únicamente el 4,2% cumplen con los tiempos definidos por la norma para su gestión.		
Criterio Incumplido (Estándar/norma/reglamento)	Ley 1755 de 2015, Ley 1952 de 2019, art. 39, Decreto 1077 de 2015 artículo 2.2.6.1.3.1 parágrafo 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		



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

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

	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.
Numeral del informe (capítulo 4)	4.1
Responsable	Dirección de Servicio a la Ciudadanía.
Posible efecto	Afectación imagen institucional, daño antijurídico para la Entidad y responsabilidad individual disciplinaria
Palabra(s) clave(s) para identificar en SIPA (Máx 5)	Incumplimiento tiempos de respuesta peticiones

N°.	2	Reincidente (si/no)	Si
Descripción de la situación crítica	De los 54.440 registros de Radicados del SIPA (entre enero 01 y junio 30 de 2023), 1.120 (2,05%) no tienen “Fecha fin de trámite” y se registran como “No requiere respuesta”, pero cuentan con registros de gestión sobre los mismos (campo “Estado Actual” y sin modificación de los datos registrados en el campo “Estado Actual Ajustado”).		
Criterio Incumplido (Estándar/norma/reglamento)	Ley 1755 de 2015, Ley 1952 de 2019, art. 39, Decreto 1077 de 2015 artículo 2.2.6.1.3.1 parágrafo 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.		
Numeral del informe (capítulo 4)	4.1		
Responsable	Dirección de Servicio a la Ciudadanía.		
Posible efecto	Afectación imagen institucional, daño antijurídico para la Entidad y responsabilidad individual disciplinaria		
Palabra(s) clave(s) para identificar en SIPA (Máx 5)	Radicados SIPA no requiere respuesta		

7. Recomendaciones

- La Oficina de Control Interno recomienda a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se adelanten las gestiones necesarias para que el aplicativo SIPA realice validaciones automáticas que no permitan que se registren radicados sin “clasificación”, sin “Fecha fin de trámite”, se valide la parametrización de tiempos de respuesta del aplicativo acorde a la norma y se consideren las cantidades reales de registros cuyo origen sea la Plataforma Bogotá Te Escucha.
- Respecto de los radicados con “Reclasificación” “Traslado por competencia”, la Oficina de Control Interno recomienda a Dirección de Servicio a la Ciudadanía, fortalecer la estrategia que tenga definida para comprometer en sus resultados de gestión a los funcionarios responsables dentro de la cadena para dar respuesta a los radicados (quien radica en SIPA, quien recibe en la dependencia destino, quien es responsable de gestionar la respuesta y quien firma), cumplir los términos establecidos por la ley y generar los llamados y alertas respectivas.
- Se recomienda revisar lo establecido en la circular 027 de 2023 numeral 2, el cual indica que, “Una vez identificada la petición ciudadana en redes sociales, el funcionario encargado deberá solicitarle al peticionario(a) sus datos de identificación para efectos del



registro de la solicitud en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas”, clarificando quien es el “funcionario encargado” y de qué dependencia.

- La oficina de Control Interno alerta a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía respecto a la necesidad de operativizar un mecanismo que permita identificar cuales PQRS se allegan a la SDP por los diferentes canales facilitados al ciudadano para obtener la efectividad de los mismos y en especial poder cuantificar los volúmenes de radicados que llegan a BTE y SIPA producto de la utilidad del ChatBot.
- La oficina de Control Interno recomienda a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, tener especial atención en la consistencia de los datos que se publican: Información periodos por trimestre del 2023; Informes a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias de la SDP periodos mensuales del 2023; Publicación cumplimiento de la Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.
- La Oficina de Control Interno recomienda atender a la mayor brevedad actualizaciones o mejoras a nivel de las funcionalidades de los módulos SIPA para eliminar las inconsistencias de los procesos de atención a PQRS y servicios a la Ciudadanía y asegurar la atención oportuna de los trámites requeridos de acuerdo a la Ley 1755 del 2011.
- La Oficina de Control Interno recomienda a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía en acompañamiento de la Dirección de Planeación Institucional revisar, validar y atender las acciones (descripción, cantidad, indicadores y metas) que se encuentran formuladas y las que se tengan que formular en el marco de los planes de mejoramiento para que el nivel de eficacia, efectividad de estas, atiendan las causas raíz y eliminar los hallazgos que de forma reiterativa se vienen presentando y buscar un enfoque preventivo, para eliminar las inconsistencias de los procesos de atención a PQRS y servicios a la Ciudadanía y asegurar la atención oportuna de los trámites requeridos de acuerdo a la Ley 1755 del 2011, y fortalecer a la mayor brevedad los sistemas tecnológicos en la atención a PQRS, en la cual den cuenta de la mejora en la atención a las PQRS en la Secretaria Distrital de Planeación.
- Respecto a aspectos propios del Sistema de Gestión de la SDP, se recomienda al auditado realizar la validación y actualización si es del caso, a lo establecido en el procedimiento MPD-048, observaciones Generales respecto a que “La Dirección de Servicio al Ciudadano remitirá a la Oficina de Control Interno un informe estadístico de las quejas, reclamos, sugerencias, peticiones, felicitaciones y denuncias de presuntos actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades y conflicto de intereses actuadas durante el semestre; como insumo para la preparación del informe que esa oficina presenta a la alta gerencia y/o a los entes de control.”; a modo tal que lo que se documenta sea lo que se realiza en el mismo.
- La Oficina de Control Interno alerta al auditado, tener especial cuidado en cumplir lo que se acuerda en la “Carta de Representación” en la que se establece la veracidad, calidad y oportunidad de la entrega de la información, por cuanto para el desarrollo del presente ejercicio de seguimiento no se realizó la entrega veraz de la información requerida toda vez que lo remitido mediante correo electrónico fue modificado a lo entregado en el mismo



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

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

día 11 de agosto del 2023, no se atendieron los requerimientos en oportunidad radicado 3-2023-33163, no se dio cumplimiento a la solicitud de evidencias de reunión de fecha 11 de octubre del 2023, atendidos por el Director (E) Servicio a la Ciudadanía y el equipo de funcionarios y contratistas designados por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Se insta a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para que se implementen los mecanismos necesarios para que la entrega de información para el desarrollo de los ejercicios de auditoría / seguimiento, se realice conforme a los atributos de calidad requeridos para la Evaluación al Sistema de Control Interno conforme a la ley.

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

Denis Parra Suárez
Jefe Oficina de Control Interno