



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

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

**Nombre del informe**

Informe de Seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y  
Atención a la Ciudadanía – Segundo semestre 2021

**Áreas Auditadas -  
Responsables**

Dirección de Servicio al  
Ciudadano – Dra. Astrid María  
Bracho Carrillo

Dirección de Recursos físicos  
y Gestión Documental – Dra.  
Mónica Roberto González

**Objetivo**

Evaluar la gestión del proceso de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y la atención a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Planeación - SDP, durante el segundo semestre de 2021, en concordancia con la normativa vigente en la materia.

**Alcance**

Gestión adelantada por las áreas responsables de emprender las acciones derivadas del proceso de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS y la atención a la ciudadanía durante el segundo semestre de 2021; así como las situaciones susceptibles de mejora y situaciones críticas establecidas en los informes de seguimientos a PQRS.

**Criterios**

Decreto 371 de 2010, por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital. Artículo 3 de los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital y artículo 5 de los sistemas de control interno en el distrito capital.

Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 7 deberes de las autoridades en la atención al público.

Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Artículo 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.

Decreto 016 de 2013, por el cual se adopta la estructura interna de la Secretaría Distrital de Planeación y se dictan otras disposiciones. Artículo 5 funciones Oficina de Control Interno.

Decreto 197 de 2014, por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2 de 2015. Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Decreto 124 de 2016, *por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".* Artículo 2.1.4.3 Estándares para las entidades públicas y artículo 2.1.4.6 Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo.

Decreto 1166 de 2016, *por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.*

Circular Conjunta 006 de 2017, implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos.

Decreto 847 de 2019, por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.

Documentación del Sistema Integrado de Gestión de la SDP, procesos Gestión Documental A-CA-002 y Producción, Análisis y Divulgación de la Información M-CA-003.

Informes de auditoría interna y de seguimiento presentados por la OCI e informes de auditoría externa de que fue objeto la entidad en 2021

## **4. Resultados**

### **4.1 Antecedentes**

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

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

El seguimiento a las actividades realizadas dentro de los procesos que facilitan el cumplimiento a la atención de derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias, y a la gestión del servicio al ciudadano en la SDP, para el segundo semestre de 2021, se adelantó con base en el anterior contexto normativo, incluyendo las regulaciones descritas en el ítem de criterios.

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

El servicio de atención a la ciudadanía es coordinado por la Dirección de Servicio al Ciudadano - DSC de la Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos. Entre sus funciones está la administración del sistema Bogotá Te Escucha antes Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS). Este proceso lo apoyan los funcionarios públicos y contratistas de la entidad asignados a esta Dirección y los asignados a las demás áreas o Direcciones de la entidad con funciones o actividades inherentes a la atención a la ciudadanía.

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

Para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, la SDP cuenta con los canales escrito, telefónico, virtual y presencial. En el canal virtual se actualizan los documentos de trámites y servicios de la entidad anualmente y se dispone a través del portal de la entidad

Atendiendo el marco normativo expuesto, se estructuraron 6 componentes que consolidan 37 requisitos normativos y procedimentales que regulan el proceso de atención de PQRS y servicio a la ciudadanía, para facilitar las actividades de evaluación y verificación de este seguimiento. Los componentes evaluados hacen referencia a la dependencia responsable de los procesos, el talento humano, el producto y/o servicio ofrecido, gestión de solicitudes por todos los canales de atención, documentación en el Sistema Integrado de Gestión (SIG), aplicativos de gestión y seguimiento, e informes de seguimiento de las áreas que coordinan los procesos.

Este informe se centra en los requisitos pendientes de validación, para los cuales se observa lo siguiente:

- Registro de observaciones y adopción de recomendaciones de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital:

Se evidenció la delegación de los servidores públicos de la DSC que participan en los eventos y compromisos de los 4 nodos de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital. En este semestre se destacan las actividades realizadas en el nodo de Comunicaciones y Lenguaje Claro, sin dejar atrás la participación en el Nodo de Formación y Capacitación, Nodo Central y Nodo Sectorial de Planeación.

- Implementación de actividades de capacitación para el personal que apoya las actividades de servicio al ciudadano

Con recursos del Plan Institucional de Capacitación se gestionó una capacitación básica en lengua de señas en la que participaron 60 servidores de varias dependencias, con esta capacitación se inició el proceso de formación para fortalecer competencias de comunicación con personas con discapacidad auditiva (sordos).

De acuerdo con la agenda de cualificación concertada para la vigencia 2021, se capacitó a orientadores del Supercade CAD en las competencias de la SDP con el Programa Bogotá Solidaria. De igual manera, se instruyó en sensibilización en Lenguaje Claro a los informadores de puntos de atención de los trámites y servicios relacionados con la Encuesta Sisbén,

Con el apoyo de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, se convocó a los servidores que están en los puntos de atención presencial de la Red Cade a jornadas de cualificación en las siguientes charlas:

- Resolución de conflictos (julio)
  - Énfasis en coaching organizacional (agosto)
  - Didácticas para una ciudadanía inconforme (septiembre)
  - Estrategias en el desarrollo de competencias efectivas humanas (octubre)
  - Gestión Emocional con énfasis en PNL (noviembre)
- Manejo de peticiones análogas:

En el 2º semestre de 2021 no se presentaron peticiones análogas a través de la herramienta Bogotá Te Escucha, ni en los demás trámites y servicios que ofrece la Dirección, no obstante, se evidenció que en el procedimiento Administración, Atención, Control y Seguimiento de las Comunicaciones Oficiales A-PD-050 se encuentra incorporado el trámite a seguir en el caso de presentarse este tipo de peticiones.

- Reporte oportuno de los informes mensuales de PQRS – Sistema Bogotá Te Escucha e informes de seguimiento a los canales de atención:

El reporte de informes mensuales de PQRS se realizó en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co>. Según lo informado por la DSC, en las mesas de trabajo celebradas con la Veeduría Distrital, se estableció que estos informes se deben elaborar con base en el reporte de gestión de peticiones mensual remitido por la Secretaría General. Atendiendo estas condiciones, se evidenció el envío oportuno dentro de los quince días hábiles del mes siguiente de los 6 informes del 2º semestre de 2021 así:

**Tabla No 1. Oportunidad de Informes PQRS a la Veeduría Distrital**

Mes del reporte	Fecha vencimiento	Fecha presentación
Julio	Julio 23 2021	Julio 6 de 2021
Agosto	Agosto 23 de 2021	Agosto 9 de 2021
Septiembre	Septiembre 22 de 2021	Septiembre 6 de 2021
Octubre	Octubre 25 de 2021	Octubre 4 de 2021
Noviembre	Noviembre 24 de 2021	Noviembre 8 de 2021
Diciembre	Diciembre 23 de 2021	Diciembre 7 de 2022

Fuente: Informe de PQRS 2o Semestre de 2021 – DSC

Los 6 informes de PQRS del 2º semestre de 2021 se presentaron dentro del tiempo establecido y se encuentran publicados en la página web de la entidad, en la sección Servicio al Ciudadano – Informes.

- Encuesta de percepción u otros mecanismos de recopilación de información a los servidores públicos de servicio a la ciudadanía:

Con memorando 3-2022-08131, la DSC socializó el Consolidado de la Medición de la percepción y satisfacción del Servicio de citas virtuales para la atención especializada por agendamiento de la SDP del 2º Semestre 2021. Para la medición se diseñó la encuesta con todas las exigencias establecidas en la Guía E-IN-014 - Guía Para Medir la Satisfacción de los Usuarios y partes interesadas de la SDP de los atributos relacionados con la calidad de la información.

- Registro público de los derechos de petición gestionados por la entidad:

En el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”, se emitió el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, en particular su artículo 5º amplió los términos para atender cada tipo de peticiones de los ciudadanos mientras dure la emergencia sanitaria. Las dependencias involucradas realizaron la gestión requerida y estos nuevos términos fueron ajustados en el módulo de correspondencia de la herramienta SIPA de la SDP garantizando así la prestación de los servicios.

**Tabla No 2. Clasificación de las PQRS 2º Semestre de 2021**

Clasificación	Primer Semestre	Participación	Segundo Semestre	Participación	Total 2021
Derecho de Petición	49.940	89,34%	63.145	90,01%	113.085
Habeas Data	1	0,00%	6	0,01%	7
Otras comunicaciones oficiales	5.043	9,02%	6.097	8,69%	11.140
PQR	914	1,64%	908	1,29%	1.822
<b>Total</b>	<b>55.898</b>	<b>100%</b>	<b>70.156</b>	<b>100%</b>	<b>126.054</b>

Fuente: Informe de PQRS del 2o Semestre de 2021 – DSC

En el 2º semestre de 2021 se radicaron 70.156 solicitudes en el aplicativo SIPA, de los cuales el 90.01% pertenecen a la clasificación de derechos de petición, con respecto a los 49.940 registrados en el primer semestre, se puede observar un crecimiento del 26.44% en esta clasificación.

**Tabla No.3 Comportamiento mensual de la Clasificación de las peticiones en SIPA – 2º semestre 2021**

	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
<b>Derecho de Petición</b>	9357	9129	10567	9579	14218	10295	63145
<b>Habeas Data</b>	2	0	0	1	0	3	6
<b>Otras comunicaciones oficiales</b>	891	1007	1086	973	1061	1079	6097
<b>PQR</b>	153	194	153	137	145	126	908
<b>Total</b>	<b>10403</b>	<b>10330</b>	<b>11806</b>	<b>10690</b>	<b>15424</b>	<b>11503</b>	<b>70156</b>

Fuente: Informe de PQRS del 2o Semestre de 2021 – DSC

De acuerdo a los derechos de petición registrados por mes en el aplicativo SIPA, en el semestre evaluado, se observa que noviembre es el mes con mayor número de registros con 14.218, en un promedio de 10.524 radicados por mes.

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, en cumplimiento del Procedimiento de Seguimiento y Medición de Servicio a la

Ciudadanía, realiza un análisis de calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía. Lo anterior permite realizar seguimiento y evaluación para tomar los correctivos pertinentes, a efectos de brindarle al ciudadano una atención con calidad.

Con éste análisis, en el segundo semestre de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realizó una jornada de cualificación con el equipo de la Dirección de Servicio al Ciudadano, sobre la importancia del Derecho de Petición, la atención oportuna y se socializaron las normas que lo reglamentan.

En cuanto a los procesos que soportan la atención de PQRS y el servicio a la ciudadanía, en el segundo semestre de 2021 se observó la actualización en el SIG del procedimiento M-PD-048: Atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias, la actualización se formalizó con el acta de mejoramiento 228 de diciembre 17 de 2021. De igual manera se actualizó el procedimiento M-PD-163: Atención de Solicitudes de Información, Consultas y Reclamos, con acta de mejoramiento 192 del 18 de noviembre de 2021.

Asimismo, teniendo en cuenta la adopción del Manual Operativo del Defensor del Ciudadano, que describe claramente el alcance de la figura y los compromisos en el marco de las disposiciones de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la Dirección de Servicio al Ciudadano retiró el procedimiento M-PD-136 Actuación del Defensor del Ciudadano.

Para garantizar la calidad, efectividad y oportunidad en los servicios prestados por la entidad, está la figura de defensor del ciudadano de la SDP, con información y mecanismos de acceso dispuestos en la página web de la entidad, en la ruta <http://www.sdp.gov.co/gestion-estudios-estrategicos/servicio-ciudadano/defensoria>.

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

Este análisis se basa en los informes y reportes recibidos de la Dirección de Servicio al Ciudadano. El primer caso, corresponde al informe “Petitionen, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas y gestionadas por el sistema Bogotá Te Escucha SDQS en el periodo julio - diciembre de 2021” emitido por la DSC. Este reporte incluye las peticiones recibidas por otros canales de atención que son registradas en el sistema Bogotá Te Escucha BTE, por tratarse de peticiones ciudadanas que el manual distrital califica como tal y determina que deben ser reportadas y controladas en esta herramienta, básicamente solicitudes diferentes a los trámites misionales de la entidad. En el periodo evaluado se reportaron 13.496 peticiones gestionadas por el sistema Bogotá te Escucha.

Se debe precisar que este reporte incluye las peticiones y solicitudes que ingresan por el sistema Bogotá Te Escucha - SDQS, las cuales se radican en el sistema interno de correspondencia para garantizar su asignación al área responsable y controlar su gestión al interior de la entidad. Se exceptúan las peticiones de SDQS que son trasladadas a otras entidades por competencia en el asunto o trámite solicitado y las que son resueltas de forma inmediata por el equipo de la DSC que administra el sistema SDQS. El reporte de radicados externos de SIPA contiene 70.156 registros únicos en el 2º semestre de 2021.

#### 4.3.1 Comportamiento peticiones sistema Bogotá Te Escucha – BTE.

En el segundo semestre de 2021 se recibieron y tramitaron 13.321 solicitudes, observando una disminución del -31.67% respecto a las 19.496 solicitudes del primer semestre de 2021. Esta disminución refleja una disminución en la utilización del servicio de este canal de comunicación para realizar peticiones por parte de la ciudadanía.

**Tabla No. 4 Peticiones Bogotá te Escucha**

2020			2021		
1º Sem	2º Sem	%	1º Sem	2º Sem	%
3.874	10.231	164.09%	19.496	13.321	-31.67

Fuente: Informe remitido por la DSC

El aumento de peticiones en los dos semestres de la vigencia 2.020 fue de 164.09%, este comportamiento desproporcional se debe, de alguna manera, al impacto que han tenido las medidas de prevención y aislamiento tomadas por el gobierno para enfrentar la emergencia sanitaria decretada por Covid 19 a partir de marzo de 2020.

**Tabla No. 5 Comportamiento PQRS por mes**

Mes	Numero de Radicados	Participación Anual	Participación en el Semestre
Enero	3.912	11.92%	20,07%
Febrero	3.256	9,92%	16,70%
Marzo	2.206	6.72%	11,32%
Abril	3.257	9,92%	16,71%
Mayo	4.083	12,92%	20,94%
Junio	2.782	8,48%	14,27%
<b>Primer Semestre 2021</b>	<b>19.496</b>	<b>59.40%</b>	<b>100%</b>
Julio	1.869	5,70%	14,03%
Agosto	2.231	6,80%	16,75%
Septiembre	2.583	7,87%	19,39%
Octubre	1.686	5,14%	12,66%
Noviembre	2.745	8,36%	20,61%
Diciembre	2.207	6,73%	16,57%
<b>Segundo Semestre 2021</b>	<b>13.321</b>	<b>40,60%</b>	<b>100%</b>
<b>Total General</b>		<b>32.817</b>	

Fuente: Informe remitido por la DSC

El promedio de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por mes fue de 2.220 solicitudes, teniendo una mayor demanda en noviembre que acumuló el 20.6% de las peticiones y octubre el de menor registros con 12.7% en el semestre evaluado.

**Tabla No. 6 Comparativo por tipo de solicitud**

2021					
Tipología	1 Semestre	2 Semestre	Total	%	Variación
Peticiones	19.450	13.282	<b>32.732</b>	99.74	-31,71%
Quejas	32	13	<b>45</b>	0,14	-59,38%

Reclamos	11	6	<b>17</b>	0,05	-45,45%
Sugerencias	1	14	<b>15</b>	0,05	1,300%
Felicitaciones	2	6	<b>8</b>	0,02	200%
<b>Total</b>	<b>19.496</b>	<b>13.321</b>	<b>32.817</b>	<b>100%</b>	<b>-31.67</b>

Fuente: Informe remitido por la DSC

En el 2º semestre de 2021, las “Petitionen” son el tipo de solicitudes que prevalece con un 99.74%, estas incluyen peticiones de interés particular, peticiones de interés general, consultas y solicitudes de información, éstas disminuyeron en -31.71% respecto al primer semestre, aunque el registro de los otros tipos de solicitudes es muy bajo, también disminuyeron las quejas en 59,38% y los reclamos en -45,45%. Se considera que la disminución de las medidas contra la Covid-19 provocó la disminución de peticiones de los ciudadanos a través de este canal.

#### 4.3.2 Comportamiento radicados sistema SIPA

El 2º semestre de 2021 se recibieron 70.156 radicaciones que representa el 55.66% del año, frente a las 55.898 del 1º semestre que representaron el 44.34%, esto indica un incremento de registros de 25% en el segundo semestre de 2021.

**Tabla No 7 – Registros SIPA 2021**

2021		
1o semestre	2o semestre	Total 2021
55.898	70.156	126.063
44,34%	55.66%	100%

Fuente: Reporte remitido por la DSC

Desde que comenzó la pandemia, muchas han sido las hipótesis que se han ido generando sobre cómo será la recuperación, cualquiera que fuere, siempre va a tener una incidencia directa sobre el procedimiento de recepción de PQRS en la entidad.

**Tabla No 8 Comportamiento de registros SIPA respecto al semestre anterior**

2019			2020				2021			
1º Sem	2º Sem	%	1º Sem	%	2º Sem	%	1º Sem	%	2º Sem	%
43.940	40.429	-7.99	25.821	-35.96	39.304	51.81	55.897	42.22	70.156	25.51

Fuente: Reporte remitido por la DSC

En el 1º semestre de 2020 se presentó un descenso de registros por la implementación de las medidas por Covid 19, estas medidas impactaron por el aislamiento preventivo que limitó la circulación de las personas y obligo al cese de actividades en varios sectores económicos. En los siguientes semestres se observa una tendencia creciente en el número de solicitudes escritas de los usuarios externos, incrementándose el 78.70% después del descenso.

**Tabla No.8 Comportamiento SIPA por mes**

Mes	Numero de Radicados	Participación Anual	Participación en el Semestre
Enero	7643	6,06%	13,67%
Febrero	9829	7,80%	17,58%



Mes	Numero de Radicados	Participación Anual	Participación en el Semestre
Marzo	9036	7,17%	16,17%
Abril	8171	6,48%	14,62%
Mayo	10032	7,96%	17,95%
Junio	11187	8,87%	
<b>Primer Semestre 2021</b>	<b>55898</b>	<b>44,34%</b>	<b>100,00%</b>
Julio	10403	8,25%	14,83%
Agosto	10330	8,19%	14,72%
Septiembre	11806	9,37%	16,83%
Octubre	10690	8,48%	15,24%
Noviembre	15424	12,24%	<b>21,99%</b>
Diciembre	11503	9,13%	16,40%
<b>Segundo Semestre 2021</b>	<b>70156</b>	<b>55,66%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Total General</b>			<b>126.054</b>

Fuente: Reporte remitido por la DSC

El promedio de peticiones y solicitudes recibidas en el aplicativo SIPA por mes, es de 9.666 en el primer semestre y de 11.692 en el segundo semestre de 2021, presentando el mayor aumento en el mes de noviembre.

**Tabla No. 9 Clasificación de las peticiones en SIPA - 2º semestre**

Clasificación	Peticiones	Participación
Derecho de Petición	63.145	90,01%
Habeas Data	6	0,01%
Otras comunicaciones oficiales	6.097	8,69%
PQR	908	1,29%
<b>Total</b>	<b>70.156</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte remitido por la DSC

La clasificación de peticiones que prevalece en el 2º semestre son los derechos de petición que representan un 90.0% del total de radicados SIPA, seguido de otras Comunicaciones Oficiales representadas por un 8.69%

**Tabla No. 10 Solicitudes por Área radicadas en SIPA**

Área	Cantidad	%
Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos	<b>53014</b>	75,57%
Subsecretaría de Planeación Territorial	<b>9564</b>	13,63%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	<b>3047</b>	4,34%
Despacho SDP	<b>1739</b>	2,48%
Subsecretaría Jurídica	<b>1229</b>	1,75%
Subsecretaría de Planeación de la Inversión	<b>783</b>	1,12%
Subsecretaría de Planeación Socioeconómica	<b>707</b>	1,01%
Oficina de Control Interno Disciplinario	<b>41</b>	0,06%
Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones	<b>24</b>	0,03%

Oficina de Control Interno	8	0,01%
<b>Total</b>	<b>70.156</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte remitido por la DSC

La Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos es el área que recibe más solicitudes con el 75.57% de todo lo que se radica en la entidad. esto debido al tipo de servicios que ofrecen a la ciudadanía, la Dirección de Servicio al Ciudadano y la Dirección SISBEN.

De igual manera la Subsecretaria de Planeación Territorial se ubica en segundo lugar con 13.63% de los radicados por los compromisos desarrollados por la Dirección de Vías, Transportes y Servicios Públicos y la Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios.

**Tabla No 11. Oportunidad PQRS**

Oportunidad	Segundo Semestre	Participación
En términos	48783	69,54%
Fuera de términos	4731	6,74%
No reporta	14906	21,25%
(en blanco)	1736	2,47%
<b>Total</b>	<b>70.156</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte remitido por la DSC

En el 2º semestre el 69.54% de las radicaciones se finalizaron términos, es decir 48.783 con un aumento del 4.61% respecto a las cifras del primer semestre. Las radicaciones registradas como No Reporta corresponden a otras comunicaciones oficiales en términos y para el segundo semestre fueron 14.906 solicitudes, representado el 21.25% y se finalizaron fuera de términos el 6.74% representados en 4,731 registros.

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

De acuerdo a lo evidenciado en la presente evaluación, continúan como situaciones susceptibles de mejora las mismas registradas en el informe de seguimiento PQRS del primer semestre de 2021, emitido por la OCI con el radicado 3-2021-24152, estas situaciones están pendientes de reporte para valorar las acciones adelantadas por las áreas responsables.

## **5. Conclusiones y recomendaciones**

### **5.1. Fortalezas**

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

- Se disponen y aplican procedimientos, instructivos, manuales y acciones de control, para los diferentes canales que le permiten a la entidad brindar la atención a los usuarios externos e internos de acuerdo a la normativa nacional y distrital que regula la materia, en cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- En cuanto a los procesos que soportan la atención de PQRS y el servicio a la ciudadanía,

siempre están en continua revisión y actualización, en el segundo semestre de 2021 se actualizó en el SIG del procedimiento M-PD-048: Atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias y el procedimiento M-PD-163: Atención de Solicitudes de Información, Consultas y Reclamos.

- Se destaca el interés por prestar la atención y el servicio a la ciudadanía estableciendo nuevos mecanismos de comunicación en esta época de emergencia sanitaria como la atención virtual por medio de la herramienta Zoom, adaptación de nuevos espacios de atención, agendamiento por líneas celulares, el servicio de "Llamadas de Segundo Nivel", boletines de prensa sobre los nuevos canales de atención habilitados y el cumpliendo estricto de las medidas de bioseguridad siguiendo las disposiciones de la Alcaldía Mayor sobre cuarentena
- El personal que presta el servicio de atención siempre está recibiendo capacitación relacionada desde entidades como la Veeduría Distrital, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio y otras entidades distritales relacionadas con el tema.

## 5.2. Debilidades

### 5.2.1. Situaciones susceptibles de mejora

N°	Situación susceptible de mejora	Numeral	Responsable
1.	Analizar la viabilidad de definir e implementar un instrumento que facilite las consultas realizadas para un mismo código homologado de identificación predial -CHIP- o para un mismo tema por el mismo peticionario en un periodo de tiempo.	4.1	Direcciones de: Servicio al Ciudadano, Recursos Físicos y Gestión Documental, Sistemas
2.	Realizar oportunamente la publicación de los informes trimestrales para dar cumplimiento a los compromisos del plan anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC 2021 en cuanto a la meta "Elaborar los Informes de Solicitudes de Acceso a la Información en la sección Transparencia y Acceso a la Información Pública de la página WEB de la Secretaría Distrital de Planeación."	4.1	Dirección de Servicio al Ciudadano
3.	Adoptar las medidas necesarias para obtener los productos del proceso contratación 63 "Realizar el estudio de satisfacción cuantitativo y cualitativo de los servicios que presta La Secretaría Distrital De Planeación a través de los diferentes canales de atención de la entidad" dentro de la presente vigencia.	4.1	Dirección de Servicio al Ciudadano
4.	Realizar las acciones necesarias para dar cumplimiento a La Circular Externa No. 001 del 2011, del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial, referentes a la publicación de la atención	4.1	Direcciones de: Servicio al Ciudadano, Recursos Físicos y Gestión Documental, Sistemas

N°	Situación susceptible de mejora	Numeral	Responsable
	brindada a los derechos de petición atendidos por la entidad		
5.	Realizar los ajustes y mejoras solicitadas al reporte "Seguimiento peticiones generales".	4.1	Direcciones de: Servicio al Ciudadano, Recursos Físicos y Gestión Documental, Sistemas
6.	Realizar las acciones de actualización y mejora a los procedimientos "Actuación del defensor del ciudadano", "Atención de consultas ciudadanas a través de correos electrónicos" y "Atención de solicitudes de información, consultas y reclamos - datos personales" de acuerdo con los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	4.1	Dirección de Servicio al Ciudadano
7.	Realizar las acciones para completar y disponer al servicio de la entidad el producto del contrato SDPCD-450-2020 el cual tiene por objeto el "Desarrollo y puesta en funcionamiento la Inter operatividad entre los sistemas Bogotá te Escucha de la Secretaría General y el sistema de información de procesos automáticos SIPA - modulo correspondencia de la SDP.",	4.1	Direcciones de: Servicio al Ciudadano, Sistemas
8.	Adelantar las acciones necesarias para mejorar la oportunidad en la respuesta a las peticiones recibidas a través del sistema Bogotá Te Escucha.	4.2	Direcciones de: Servicio al Ciudadano, Sistemas
9.	Realizar las acciones necesarias para que se asignen la clasificación y oportunidad adecuada a las peticiones que se radiquen en el sistema SIPA.	4.2	Direcciones de: Servicio al Ciudadano, Sistemas
10.	Realizar las acciones necesarias para parametrizar el registro de las peticiones que se reciban en la entidad de acuerdo con lo dispuesto en el manual para la gestión de peticiones ciudadanas expedido por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá.	4.2	Direcciones de: Servicio al Ciudadano, Recursos Físicos y Gestión Documental, Sistemas
11.	Realizar la verificación y confiabilidad de los reportes que se disponen en el sistema SIPA para la gestión y control de la atención a la ciudadanía.	4.2	Direcciones de: Servicio al Ciudadano, Recursos Físicos y Gestión Documental, Sistemas
12.	Incluir en los informes de gestión los resultados de los diferentes canales a través de los cuales se brinda la atención a la ciudadanía y disponer para consulta las	4,2	Direcciones de: Servicio al Ciudadano, Recursos Físicos y Gestión Documental,

N°	Situación susceptible de mejora	Numeral	Responsable
	herramientas informales en la que soportan algunos de ellos.		

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

### 5.2.2. Situaciones críticas

En el presente seguimiento no se identificaron situaciones críticas

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

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

**Definiciones:**

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

Nombres / Equipo Auditor		Fecha Inicio	Fecha Fin
Auditor	Efrén García Santacruz	1/03/2022	31/03/2020



**DENIS PARRA SUAREZ**  
Jefe Oficina de Control Interno

**Con Copia:** Subsecretaría de Gestión Corporativa – Dra. Nora Alejandra Muñoz Barrios  
Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos – Dr. Antonio José Avendaño Arosemena  
Dirección de Sistemas – Dr. Dagoberto Rada Collazos