

REPÚBLICA DE COLOMBIA



CONCEJO DE BOGOTÁ 01-08-2017 09:42:14
Al Contestar Cite Este Nr.:2017IE10499 O 1 Fol:1 Anex:8
CONTROL INTERNO/PEÑA NIÑO EDWIN ANDERSON
MESA DIRECTIVA/SERPA MONCADA HORACIO JOSE
REMISION INFORME PQRS
ENERO A JUNIO 2017

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

MEMORANDO

PARA: H.C. HORACIO JOSE SERPA MONCADA
Presidente Concejo de Bogotá, D.C.

DE: Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de Seguimiento Proceso PQRS-Atención al Ciudadano

Dando cumplimiento al Artículo 76 de la ley 1474 *"por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de previsión, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."* Me permito remitirle para su conocimiento y fines pertinentes el Informe de Seguimiento al Proceso PQRS-Atención al ciudadano.

Cordialmente.

EDWIN ANDERSON PEÑA NIÑO

Cordina
01/08/17
10:16

Anexo: lo anunciado


Elaboró: Joanna Patricia Paipa
Proyectó: Marcel Pedraza A.



"EN EL CONCEJO, BOGOTÁ TIENE LA PALABRA"





 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EI-PR002-FO1
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 01
		FECHA: 11 MARZO DEL 2013

1. OBJETO DE SEGUIMIENTO

Verificar el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 “por medio del cual se regula el Derecho Fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, donde estableció *Artículo 1º. Sustitúyase el Título II, Derecho de Petición, capítulo 1, Derecho de Petición ante las autoridades – Reglas especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas*; el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “Oficina de Quejas y Reclamos”, así como el cumplimiento del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 “El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada entidad”. Decreto 019 de 2012 “por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública”. Circular 18 de 2009 “Informe mensual de quejas solicitado por la subdirección de calidad de la Dirección Distrital de Servicio al ciudadano”. Circular 078 de 2012 “Estrategias para continuar el cumplimiento de la Política de servicio al ciudadano y así evitar congestiones etc. en las entidades Distritales de Bogotá”. Circular 21 de 2011 “Parámetros de informe mensual de quejas y reclamos establecidos por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor”. Circular 12 de 2007 “Implementación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”. Las estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de Atención al ciudadano, la Ley 594 de 2000 – Título V, Decreto 2641 de 2012 y la Circular Externa 001 de 2011, así mismo verificar el comportamiento de la gestión de las PQRS en lo corrido de la presente vigencia.

2. FECHA DE SEGUIMIENTO

El seguimiento se realiza y publica en el mes de julio de 2017, pero se evalúa el periodo comprendido entre enero y junio de 2017.

3. PROCESO / DEPENDENCIA

Atención a la Ciudadanía, Defensor al Ciudadano y demás dependencias a las cuales les allegan PQRS.

4. ELABORACION

Joanna Patricia González Paipa


5. HALLAZGOS O EVIDENCIAS

Dando Cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, La Oficina de Control Interno ha vigilado que la Atención a la Ciudadanía se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, realizando seguimiento a las PQRS recibidas y tramitadas en la Corporación a través del Aplicativo SDQS y las demás que allegan a la entidad por otros canales tales como: Correspondencia, vía telefónica, Pagina Web, verbal etc. Los resultados obtenidos de este seguimiento son rendidos a la administración de la entidad en



“EN EL CONCEJO, BOGOTA TIENE LA PALABRA”



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EI-PR002-FO1
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 01
		FECHA: 11 MARZO DEL 2013

el presente informe sobre el particular y publicados en la Red Interna y Pagina Web de la Corporación.

La Oficina de Control Interno en su rol de Evaluación y Seguimiento, da a conocer el informe con corte a junio 30 de 2017 presentando por el proceso Atención al ciudadano y Defensor del Ciudadano, con resultados obtenidos y recomendaciones por parte de la oficina de control interno.

De igual manera, en la página Web del Concejo de Bogotá, en el link Servicio al Ciudadano se encuentran 5 pestañas que contienen la siguiente información: Aplicativo SDQS, Defensor del Ciudadano, Participación Ciudadana, Instructivo para la atención al ciudadano y Derechos y deberes de la ciudadanía. Revisando el instructivo donde se muestra claramente la siguiente información registrada en la presentación denominada "*Protocolo para la Atención de la Ciudadanía en el Concejo de Bogotá*", no se encuentra actualizado los logos de la Corporación la cual contiene información acerca de :

- Como se encuentra establecido el servicio a la ciudadanía en la Constitución Política de 1991, aplicación del Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 y aplicación de la Ley 1755 de 2015.
- Como se proclamaron los Derechos de Petición.
- Que es el Derecho Internacional Humanitario.
- Derechos y Deberes del Ciudadano.
- Procedimiento PQRS
- Denuncia por actos de corrupción.
- Que es SQDS
- Línea de Atención Gratuita 018000112448
- Quejasyreclamos@concejobogota.gov.co

En la sede principal del Concejo de Bogotá, en su ingreso a las instalaciones, el ciudadano sin distinciones de ningún tipo es recibido por los funcionarios de la Dirección Jurídica, adscritos a la oficina de Atención al Ciudadano quienes tiene la misión de orientar, recepcionar, tramitar, trasladar y direccionar los diferentes requerimientos a las diferentes entidades o autoridades del orden Nacional, Departamental, Municipal y privados.


Información reportada por Atención al Ciudadano

El cuadro siguiente refleja que la oficina de Atención a la Ciudadanía atendió y redirección 447 requerimientos en el Sistema Distrital SDQS durante el primer semestre de 2017, y traslados a las Diferentes dependencias de la Corporación: Mesa Directiva, Secretaria general, Comisión Primera del Plan de desarrollo, Comisión Segunda de Gobierno, Comisión Tercera de Presupuesto y Hacienda Pública, Dirección Administrativa y Dirección Financiera según su competencia.



"EN EL CONCEJO, BOGOTA TIENE LA PALABRA"

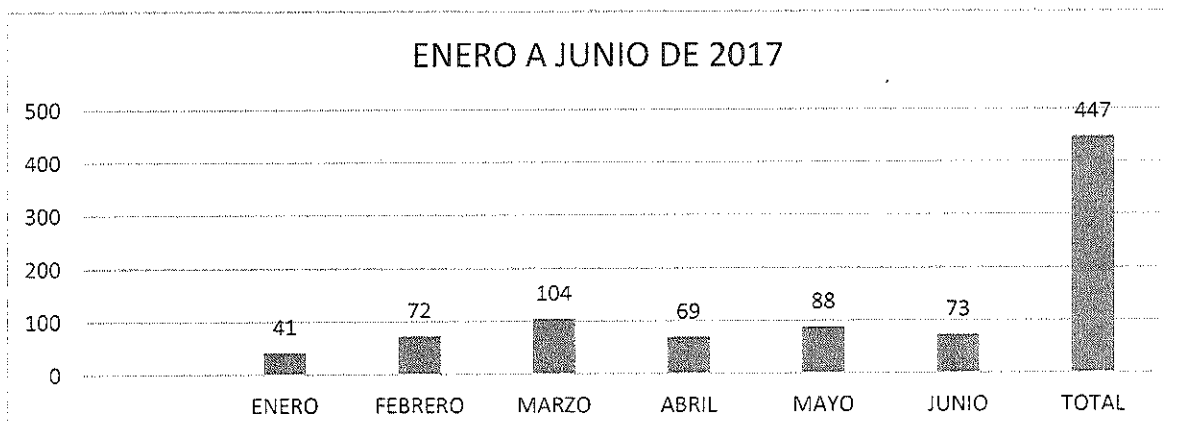


 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EI-PR002-FO1
	INFORME DE SEGUIMIENTO	
	FECHA: 11 MARZO DEL 2013	

TOTAL PETICIONES ENERO A JUNIO DE 2017


MES	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	D.P DE INTERES GENERAL	D.P. DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACION	SUGERENCIA	TOTAL MIES	%
ENERO	0	0	18	14	0	3	1	1	4	0	41	9,17
FEBRERO	2	0	40	19	0	5	2	0	3	1	72	16,10
MARZO	1	0	53	35	1	6	2	0	5	1	104	23,26
ABRIL	1	2	22	37	0	1	0	1	0	5	69	15,43
MAYO	3	0	33	32	0	8	4	2	3	3	88	19,70
JUNIO	0	6	25	32	0	3	1	0	6	0	73	16,34
TOTAL	7	8	191	169	1	26	10	4	21	10	447	100,00

Igualmente se observa que en el mes donde más se recepcionaron y clasificaron solicitudes fue en el mes de Marzo con un total de **104**. Y el promedio de PQRS es de 74,5 peticiones por mes como se observa en el siguiente cuadro.



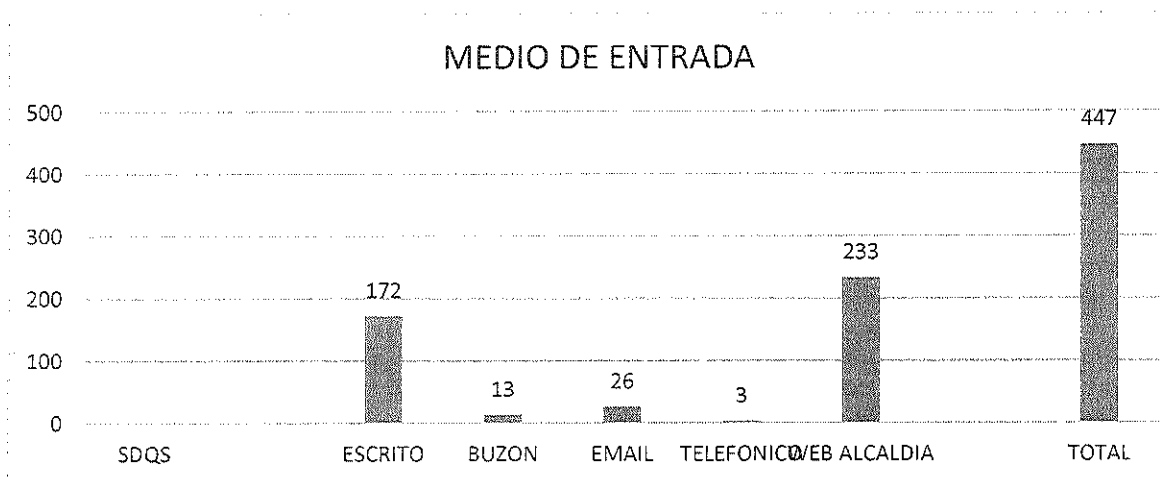
"EN EL CONCEJO, BOGOTA TIENE LA PALABRA"




 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EI-PR002-FO1
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 01
		FECHA: 11 MARZO DEL 2013


La página web fue el medio más utilizado para radicar peticiones por parte de la ciudadanía. En primer lugar están las 233 peticiones que realizaron por la Web de la Alcaldía y en segundo lugar 172 peticiones por medio escrito las cuales se radicaron en forma personal en la Oficina de correspondencia de la Corporación. A cada una de las peticiones se les crea un expediente físico con todos los documentos que allega el peticionario, como también los oficios con los cuales se traslada su petición a la Entidad pertinente.

A continuación se muestra el gráfico y cuadro de todas las PQRS que allegaron al Concejo de Bogotá durante el primer semestre de 2017 y por qué medio ingresaron.



“EN EL CONCEJO, BOGOTA TIENE LA PALABRA”



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EI-PR002-FO1
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 01
		FECHA: 11 MARZO DEL 2013

Durante el primer semestre del año 2017, se entregaron los folletos e instructivo de atención a la Ciudadanía para que nuestros clientes tuvieran conocimiento de cada uno de los medios por los cuales pueden presentar sus requerimientos.

VERBAL



Los peticionarios pueden acercarse a la oficina de **ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**, donde serán atendidos por los funcionarios allí adscritos y podrán dar a conocer su PQRS verbalmente; a quienes se les asignará un número de radicado.

TELEFÓNICO:



El Cabildo Distrital cuenta con una línea telefónica Directa con la Oficina de **ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**, que es la No. 2088120 y también a través del PBX de la Corporación cuyo número es 2088210 extensiones 717 y 824, que se encuentran al servicio de los funcionarios, visitantes y Ciudadanos que deseen interponer sus PQRS.

SDQS



A través del Sistema Distrital de Quejas y soluciones, podrá presentar Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de Información ante la corporación y cualquier Entidad del Distrito.

LÍNEA DIRECTA |
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
2 08 81 20

PBX
2088210
EXTENSIONES
717 - 824

www.concejodebogota.gov.co
atencionalciudadano@concejobogota.gov.co

Funcionarios adscritos a la oficina de **ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

Reinaldo García Baquero...Ext 824
rgarcia@concejobogota.gov.co

Dora Elvira Gross Melo Ext 717
degross@concejobogota.gov.co

Fabio Rodríguez Valderrama
" PQ, esta PRESENTE con la Ciudadanía y los Funcionarios del Concejo de Bogotá "



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.



ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



" PQ, esta PRESENTE con la Ciudadanía y los Funcionarios del Concejo de Bogotá "

"EL CONCEJO LE RESPONDE A BOGOTÁ"



"EN EL CONCEJO, BOGOTÁ TIENE LA PALABRA"






CONCEJO DE
BOGOTÁ, D.C.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

CÓDIGO: EI-PR002-FO1

INFORME DE SEGUIMIENTO

VERSIÓN: 01

FECHA: 11 MARZO DEL
2013

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

PQRS:

Es el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, que sirve como herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, que nos permite visualizar lo que sucede en nuestra Corporación y la Ciudad, conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros funcionarios y visitantes para fortalecer el servicio del Cabildo Distrital y las Entidades del Gobierno Central.



PETICIÓN

Una petición es la solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa; toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

QUEJA

Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de parbularios a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público; toda queja deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

RECLAMO:

Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público; todo reclamo deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

SUGERENCIA

Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN:

Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias; toda petición deberá resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

CONSULTA

Posibilidad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

SOLICITUD DE COPIA

Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL

Acción que ejerce toda persona ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una petición presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR

Acción que aplica toda persona cuando acude ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una petición presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LOS PQRS EN EL CONCEJO DE BOGOTÁ

El proceso recibe las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de funcionarios, usuarios o visitantes del Cabildo Distrital y ciudadanía en general, a través de los diferentes canales que se han establecido en la Corporación como son:

ESCRITO:

Aquel en que el peticionario presenta la PQRS por escrito, la Corporación tiene a disposición de los Peticionarios la oficina de Correspondencia que atiende en un horario de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes en el primer piso de las instalaciones de la Sede Principal de la Entidad.

PAGINA WEB Y REDES

SOCIALES:

El funcionario o ciudadano que desee usar este medio para presentar una PQRS, debe ingresar a la página web www.bocopa.gov.co, Opción "SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES (SDQS)" y llenar el formulario que se tiene dispuesto para tal fin, en el que consignan los datos generales del usuario y una breve descripción de su PQRS.

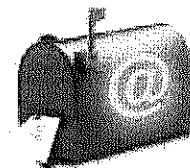


CORREO ELECTRÓNICO

(atacacion@ciudadano@concejo bogota.gov.co), a través de este correo el funcionario o ciudadano también puede remitir su PQRS a la Corporación.


BUZÓN:

El Concejo de Bogotá, tiene a disposición buzones en lugares estratégicos para que funcionarios y visitantes presenten sus PQRS, en el formato que encontrará en cada uno de ellos.



"EN EL CONCEJO, BOGOTÁ TIENE LA PALABRA"

[Handwritten signature]

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EI-PR002-FO1
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 01
		FECHA: 11 MARZO DEL 2013

En el cuadro siguiente se reflejan los requerimientos que no fueron ingresados al aplicativo SDQS, durante el primer semestre de 2017 por las diferentes Dependencias de la Corporación como son la Mesa Directiva, la Secretaria General, La Comisión Primera del Plan de Desarrollo, La Comisión Segunda de Gobierno, La Comisión Tercera de Presupuesto y Hacienda Pública, Dirección Administrativa y Dirección Financiera; y atendidos directamente por cada una de ellas.

El total de peticiones que no ingresaron al SDQS, fueron 799 PQRS.


PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL PERIODO ENTRE ENERO Y JUNIO DE 2017								
TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRETARIA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISIÓN DEL PLAN	COMISIÓN DE GOBIERNO	COMISIÓN DE HACIENDA	TOTAL
DERECHO DE PETICION	29	1	0	0	0	0	0	30
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	0	10	33	0	2	1	0	46
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	12	0	630	50	0	3	2	697
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION	0	7	0	0	0	0	3	10
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	0	12	0	0	0	0	0	12
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0
OTRO	0	2	0	0	0	0	2	4
TOTAL	41	32	663	50	2	4	7	799

De acuerdo al instructivo dado por la Contraloría CB - 0405 para diligenciar peticiones quejas y reclamos, atención al ciudadano clasifico y dirección 447 peticiones y por parte de



“EN EL CONCEJO, BOGOTÁ TIENE LA PALABRA”



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EI-PR002-FO1
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 01
		FECHA: 11 MARZO DEL 2013

las Dependencias 799 (NO SDQS) para un total de 1.246 peticiones tramitadas durante el primer semestre del 2017.

Se realizaron 26 visitas a los buzones que se encuentran ubicados en sitios estratégicos de la Corporación donde se elaboró acta de visita a cada una, y las peticiones encontradas allí fueron radicadas en correspondencia y clasificadas en el SDQS. A través de la línea telefónica esta Dependencia atendió un promedio de 7 llamadas por día durante el primer semestre de 2017 en las cuales se dio información a los ciudadanos.

Se remitieron a la oficina de Planeación 41 formatos (SIG-PR002-FO1) de encuesta personal diligenciados por usuarios que se presentaron en la Oficina de Atención a la Ciudadanía durante el primer trimestre de 2017, y en el formato Registro de Asistencia (TH-PR001-FO1) se registraron 39 visitantes, ya que la oficina atendió más pero la mayoría por efectos de seguridad manifestaron el deseo de no dejar ningún dato personal y firmar los formatos.

Como actividades fuera del Concejo y como parte de la visualización del proceso de Atención a la ciudadanía del Concejo de Bogotá D.C. ante las comunidades, se asistió a las tres (3) Sesiones Plenarias realizadas en diferentes localidades de la Ciudad y las cuales fueron las siguientes:

- Martes 4 de Abril de 2017 realizada en el Hospital de San José lugar de realización del Foro sobre Problemática social y de seguridad de la Localidad de los Mártires.
- Viernes 12 de Mayo de 2017 realizada en el Jardín Botánico en la celebración del día del río Bogotá.
- Martes 20 de Junio de 2017 realizada en la Localidad de Usme sobre problemáticas que aquejan a los habitantes de dicha Localidad.


Información reportada por las demás dependencias a la Oficina de Control Interno

De acuerdo al memorando 2017 IE 9086 del 21 de junio de 2017, donde se solicita a las Diferentes Direcciones del Concejo de Bogotá, por parte de la Oficina de control de Interno, que describe literalmente *"Dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 Art. 76, nos permitimos solicitar la relación de las PQRS contestadas y/o recibidas por cada proceso y que por algún motivo pudieron no haber entrado al sistema SDQS, en el periodo comprendido de Enero a junio de 2017, esto debido a que la oficina Control Interno en su rol de evaluación y seguimiento debe rendir un informe semestral."*



"EN EL CONCEJO, BOGOTA TIENE LA PALABRA"



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EI-PR002-FO1
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 01
		FECHA: 11 MARZO DEL 2013

De lo anterior solo allegaron información las siguientes dependencias:

Secretaria General ,Comisión Tercera de Hacienda y Crédito Público, Comisión Gobierno, Comisión Plan Oficina de Atención al ciudadano, Dirección Jurídica, Dirección Financiera y la Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora de comunicaciones a estas dos últimas oficinas no les radicaron ninguna PQRS.

Secretaria General:

Informo a la oficina de control interno que de acuerdo al seguimiento al SDQS durante el primer trimestre de 2017, se presentaron 100 requerimientos los cuales se discriminan de la siguiente manera:

PERIODO	CLASE DE SOLICITUD								TOTAL
	CONSULTA	INFORMACIÓN GENERAL	INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	COPIAS	INFORMACIÓN	SUGERENCIA	OTRO	
ENERO		1			3	4			8
FEBRERO		5			3	12			20
MARZO		2	1		8	13	1	2	27
ABRIL	1		1	1	3	6	6	2	20
MAYO		1	1		10	9			21
JUNIO					3	1			4
TOTAL									100

Del total de requerimientos se ingresaron al sistema 67 y 33 no fueron ingresados.


La clasificación por tipología de las SDQS se resume así: Solicitud de consulta una (1); información general cinco (5); interés particular una (1); Reclamo una (1); copias quince (15) Información treinta y cinco (35); sugerencias siete (7) Total SDQS sesenta y siete (67).

Solicitudes que NO aplicaron en el sistema de SDQS fueron: Información trece (13); interés particular una (1); copias once (11) Información general cuatro (4); sugerencias dos (2); otros dos (2) total treinta y tres (33).



“EN EL CONCEJO, BOGOTÁ TIENE LA PALABRA”



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EI-PR002-FO1
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 01
		FECHA: 11 MARZO DEL 2013

Comparativo entre el cuadro Atención al Ciudadano y cuadro allegado de la Secretaria General a la Oficina de Control interno de las PQRS que no se ingresaron al SDQS:

# PQRS SEGÚN INFORMACION REPORTADA A ATENCION A LA CIUDADANIA	# PQRS SEGÚN INFORMACION REPORTADA A LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
32	33

De acuerdo al cuadro anterior encontramos una diferencia de 1 requerimiento que aparece reportado en atención al ciudadano y en el cuadro consolidado que allego a la Oficina de Control Interno

Comisión de Hacienda:

La información suministrada por la Comisión de Hacienda y crédito público a la Oficina de Control Interno refleja que se registraron 14 PQRS en total discriminadas de la siguiente manera:

PROCESO	SDQS	CORRESPONDENCIA	SOLICITUD VERBAL DE TRASLADO	TRASLADOS	TOTAL
CONTROL POLITICO	2	3			5
GESTION NORMATIVA	5	1		1	7
OTRO			2		2
TOTAL	7	4	2	1	14

Comparativo entre el cuadro Atención al Ciudadano y cuadro allegado de la comisión de Hacienda a la Oficina de Control interno de las PQRS que no se ingresaron al SDQS:

# PQRS SEGÚN INFORMACION REPORTADA A ATENCION A LA CIUDADANIA	# PQRS SEGÚN INFORMACION REPORTADA A LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
7	7

Comisión de Gobierno


Allego Información a la oficina de control interno para realizar seguimiento en cuanto a fechas de radicación y oportunidad en la respuesta.

Derechos de petición registrados en el sistema SDQS 14



“EN EL CONCEJO, BOGOTA TIENE LA PALABRA”



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EI-PR002-FO1
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 01
		FECHA: 11 MARZO DEL 2013

Comparativo entre el cuadro Atención al Ciudadano y cuadro allegado de la Comisión de Gobierno a la Oficina de Control interno de las PQRS que no se ingresaron al SDQS:

# PQRS SEGÚN INFORMACION REPORTADA A ATENCION A LA CIUDADANIA	# PQRS SEGÚN INFORMACION REPORTADA A LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
4	4

Comisión del Plan

Envía Información a la oficina de control interno que se relaciona a continuación:

Enero: se registraron un total de 0 requerimientos
Febrero: se registraron un total de 1 requerimientos
Marzo: se registraron un total de 1 requerimientos
Abril: se registraron un total de 0 requerimientos
Mayo: se registraron un total de 0 requerimientos
Junio: se registraron un total de 0 requerimientos

Comparativo entre el cuadro Atención al Ciudadano y cuadro allegado de la Comisión del Plan a la Oficina de Control interno de las PQRS que no se ingresaron al SDQS:

# PQRS SEGÚN INFORMACION REPORTADA A ATENCION A LA CIUDADANIA	# PQRS SEGÚN INFORMACION REPORTADA A LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
2	2

Dirección Financiera

Reporta Información a la oficina de control interno.


Durante el segundo semestre No ingresaron al SDQS un total 50 requerimientos, los cuales se describen a continuación en los siguientes meses:

Enero: se registraron un total de 11 requerimientos
Febrero: se registraron un total de 11 requerimientos
Marzo: se registraron un total de 4 requerimientos
Abril: se registraron un total de 4 requerimientos
Mayo: se registraron un total de 7 requerimientos
Junio: se registraron un total de 13 requerimientos



“EN EL CONCEJO, BOGOTA TIENE LA PALABRA”



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EI-PR002-FO1
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 01
		FECHA: 11 MARZO DEL 2013

Comparativo entre el cuadro Atención al Ciudadano y cuadro allegado de la Dirección Financiera a la Oficina de Control interno de las PQRS que no se ingresaron al SDQS:

# PQRS SEGÚN INFORMACION REPORTADA A ATENCION A LA CIUDADANIA	# PQRS SEGÚN INFORMACION REPORTADA A LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
50	50

Dirección Administrativa

Envía Información a la oficina de control interno que se relaciona a continuación:

Durante el primer semestre No ingresaron al SDQS un total 663 requerimientos, los cuales se describen a continuación en los siguientes meses:

- Enero:** se registraron un total de 119 requerimientos
- Febrero:** se registraron un total de 167 requerimientos
- Marzo:** se registraron un total de 114 requerimientos
- Abril:** se registraron un total de 85 requerimientos
- Mayo:** se registraron un total de 113 requerimientos
- Junio:** se registraron un total de 65 requerimientos

Comparativo entre el cuadro Atención al Ciudadano y cuadro allegado por la Dirección Administrativa a la Oficina de Control interno de las PQRS que no se ingresaron al SDQS:

# PQRS SEGÚN INFORMACION REPORTADA A ATENCION A LA CIUDADANIA	# PQRS SEGÚN INFORMACION REPORTADA A LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
663	663

Mesa Directiva:

No allego Información a la oficina de control interno para realizar seguimiento en cuanto a fechas de radicación y oportunidad en la respuesta, además de no poder cotejar con la siguiente información reportada por atención al ciudadano

Durante el primer semestre No ingresaron al SDQS un total 41 requerimientos, los cuales se describen a continuación:


- Derecho de petición: 29 requerimientos
- Derecho de petición de interés particular: 12 requerimientos

Comparativo entre el cuadro Atención al Ciudadano y cuadro allegado de la Mesa Directiva a la Oficina de Control interno de las PQRS que no se ingresaron al SDQS:



“EN EL CONCEJO, BOGOTA TIENE LA PALABRA”



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EI-PR002-FO1
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 01
		FECHA: 11 MARZO DEL 2013

# PQRS SEGÚN INFORMACIÓN REPORTADA A ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	# PQRS SEGÚN INFORMACIÓN REPORTADA A LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
41	No reporte

De acuerdo al cuadro anterior encontramos una diferencia de 41 requerimientos que aparece reportados en atención al ciudadano.

Defensor al ciudadano

No reportara información a la oficina de control interno.

Oficina de Asesora de Planeación

La oficina asesora de planeación informa que durante el primer semestre de 2017, no recibió ninguna PQRS que deba ser respondida por dicha Oficina.

Oficina de Asesora de Planeación

La oficina asesora de comunicaciones informa que durante el primer semestre de 2017, no recibió ninguna PQRS que deba ser respondida por dicha Oficina.


6. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO:

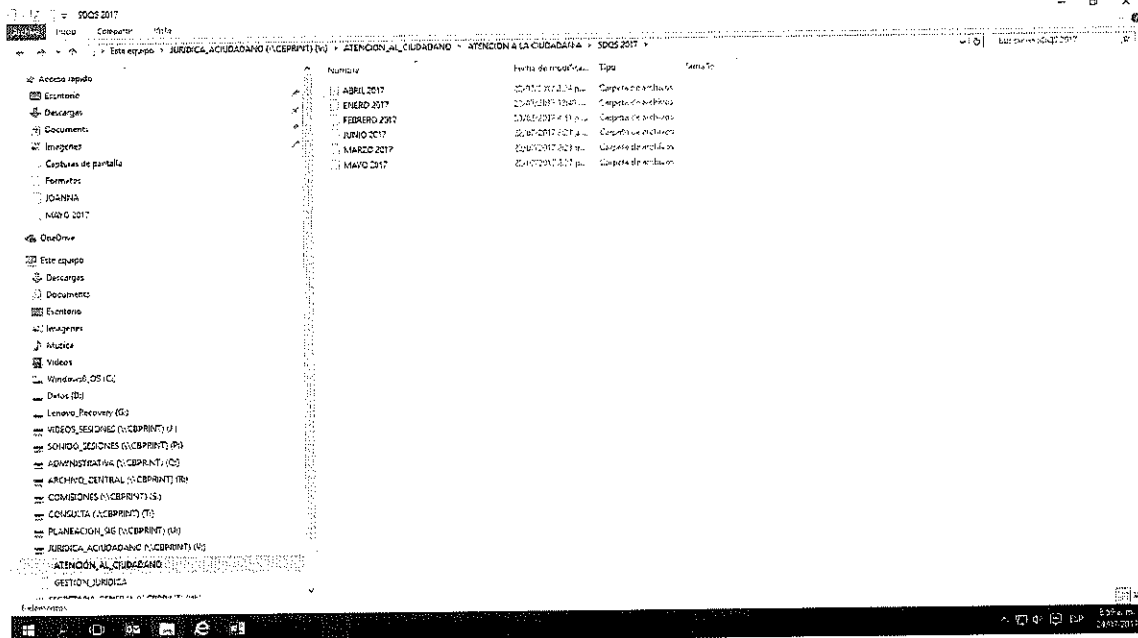
El Concejo de Bogotá, viene dando cumplimiento del artículo 3 del Decreto 371 de 2010, Decreto 019 de 2012, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Ley 1437 de 2011, Circular 064 de 2012, Circular 18 de 2009, Circular 078 de 2012, Circular 21 de 2011, Circular 12 de 2007, garantizando que todos los requerimientos que llegan al Concejo se tramitan oportunamente en los términos establecidos por la Ley. Se observó que la oficina de control interno verifico el cumplimiento de las PQRS que ingresan al aplicativo SDQS. Las peticiones que no entran al sistema se ingresan en el formato AC-PR001-FO2 versión 3 HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. Actualmente en la Red interna de la entidad hay un link en el cual se puede visualizar el estado de una petición que no ha sido ingresada por la plataforma.



“EN EL CONCEJO, BOGOTA TIENE LA PALABRA”

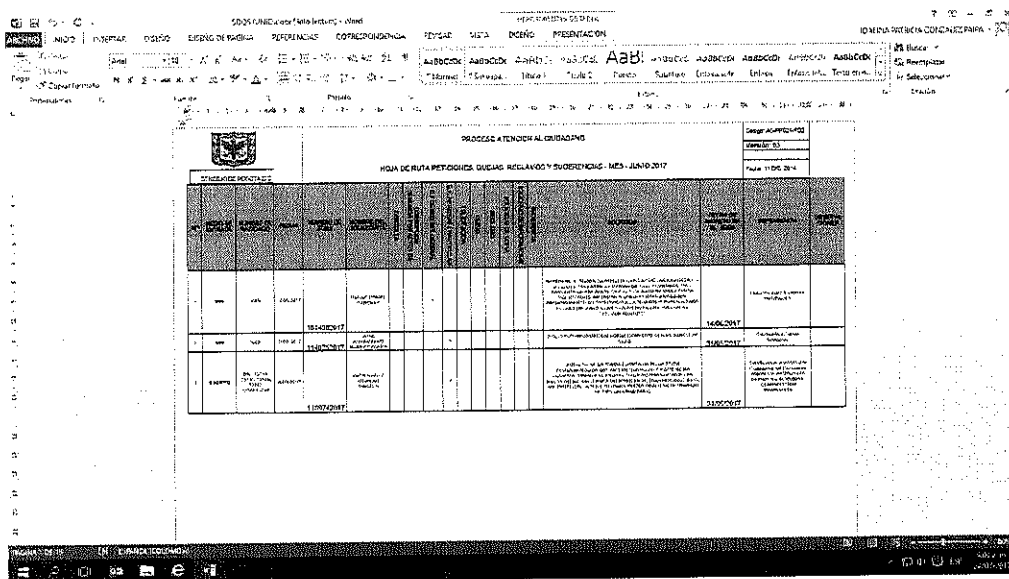


 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EI-PR002-FO1
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 01
		FECHA: 11 MARZO DEL 2013



Fecha de respuesta	Tipo
02/04/2017 12:34 p.m.	Competencia política
02/04/2017 12:34 p.m.	Competencia política
02/04/2017 12:34 p.m.	Competencia política
02/04/2017 12:34 p.m.	Competencia política
02/04/2017 12:34 p.m.	Competencia política

En el formato que se relaciona a continuación se puede evidenciar el estado de la petición y la fecha en la cual se le dio la respuesta correspondiente. Este cuadro es alimentado por la Oficina de Defensor al Ciudadano.




ESTADO	FECHA	DESCRIPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	ESTADO
...
...
...



"EN EL CONCEJO, BOGOTA TIENE LA PALABRA"



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EI-PR002-FO1
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 01
		FECHA: 11 MARZO DEL 2013

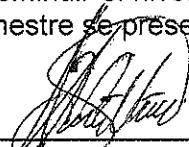
CONCLUSIONES

Si bien las dependencias remitieron información de la totalidad de PQRS que se tramitan mensualmente al proceso de Atención al Ciudadano, es necesario que cada una de las que quedan por fuera de la plataforma se lleven en el formato AC-PR001-FO2 versión 3 HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, con toda la información concerniente a la misma. De tal forma que cada una de las Dependencias puedan realizar seguimiento a las peticiones que no ingresan al sistema. Adicionalmente no se evidencio por parte del proceso de Atención al ciudadano la existencia de un procedimiento para las peticiones que no quedan registradas en el sistema y que son recepcionadas internamente, como es el caso de las que se registran por la Dirección Administrativa.

Garantizar que se brinde capacitación en la ley 1755 de 2015 a los funcionarios que tramitan las diferentes PQRS, con el propósito de que toda las PQRS que llegan a la entidad cumpla con lo establecido en la Ley.

Implementar acciones concretas que permita disminuir el nivel de quejas presentadas por los usuarios, toda vez que durante el primer semestre se presentaron 26.


 JOANNA P GONZALEZ P


 EDWIN ANDERSON PEÑA NIÑO

Elaboro

Jefe Oficina de Control Interno



"EN EL CONCEJO, BOGOTÁ TIENE LA PALABRA"





