



**Rol
Liderazgo Estratégico**



Descargue el Informe
Completo Aquí

RESUMEN EJECUTIVO

INFORME SEGUIMIENTO A LAS
PQRS

Recomendaciones y Conclusiones

Oficina Control Interno



Recomendaciones

- Se recomienda actualizar el Formato ATC-FO-002 Versión 06 Hoja de Ruta, simplificar los campos “Clase de Solicitud Derechos de Petición” y “Tipología de la Solicitud”, se puede utilizar listas desplegables para mejorar la visualización del archivo, el campo “Dependencia” debería incluir únicamente la dependencia a la cual se asignó o trasladó, para que el análisis de los datos sea más eficiente. Así mismo y con el fin de hacer un seguimiento más efectivo, se recomienda que el campo “Días de Gestión” se calcule teniendo en cuenta los días hábiles.
- Es importante que las todas dependencias de la Corporación, especialmente la Secretaria General, haga trámite a las peticiones siguiendo las directrices del Gobierno Nacional y la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, esto debido a que en anteriores seguimientos a las PQRSD recibidas en el Concejo de Bogotá, ya se había identificado la recepción de peticiones sin ser radicadas en el aplicativo Bogotá te Escucha, lo cual dificulta hacer seguimiento a las mismas.
- Se debe garantizar que las dependencias informen a los peticionarios antes del vencimiento de los términos de ley los motivos y plazo en que se resolverá la petición, tal como lo establece el parágrafo del artículo 14 de la 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”*.

