

REPÚBLICA DE COLOMBIA



CONCEJO DE BOGOTÁ 16-02-2018 10:59:58
Al Contestar Cite Este Nr.:2018IE2195 O 1 Fol:1 Anex:4
CONTROL INTERNO/PEÑA NIÑO EDWIN ANDERSON
MESA DIRECTIVA/PALACIOS MARTINEZ DANIEL ANDRES
REMISION INFORME PQRS
SEGUNDO SEMESTRE 2017

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

MEMORANDO

PARA: H.C. Daniel Andrés Palacios Martínez
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, del segundo semestre de 2017.

Cordialmente,

EDWIN ANDERSON PEÑA NIÑO

Carolina
19/02/18
3:25


Anexo: lo anunciado

Elaboró: Ana María Bernal Cruz



GD-PR001-FO2 V.1



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

1. OBJETO DE SEGUIMIENTO

De conformidad con lo dispuesto el artículo 76 de la ley 1474, de Julio 12 de 2011, *“La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*, se verificará el cumplimiento de la entidad en lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, Artículo 52 del Decreto 103 de 2015, Ley 1712 de 2014; artículo 3 del Decreto 371 de 2010; Decreto 019 de 2012; para el trámite de las Peticiones, Quejas y Reclamos que radica la Corporación a través de los diferentes medios y canales de recepción que tiene el Concejo de Bogotá, D.C., a disposición de la ciudadanía.

2. FECHA DE SEGUIMIENTO

Del 01 de Julio al 31 de Diciembre de 2017

3. PROCESO / DEPENDENCIA

Dependencia Atención a la ciudadanía/Defensor del ciudadano y dependencias de la Corporación, donde se radican PQRS.

4. AUDITORES

Ana María Bernal Cruz

5. AUDITADOS

Edilma Aguilar Rodríguez
 Rubén Riaño C.
 Dora Elvira Gross Melo
 Hilda María Vargas


6. EVIDENCIAS

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 74 de la ley 1474 de 2011, la oficina de Control Interno realizó seguimiento al trámite de las PQRS impetradas en la Corporación a través del aplicativo distrital SDQS y a las radicadas en las diferentes dependencias de la Entidad, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2017, informe que fue publicado y radicado a la Mesa Directiva en el mes de junio de 2017.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2017, el procedimiento de Atención a la Ciudadanía reportó 338 solicitudes discriminadas como se relacionan a continuación:

Período comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2017

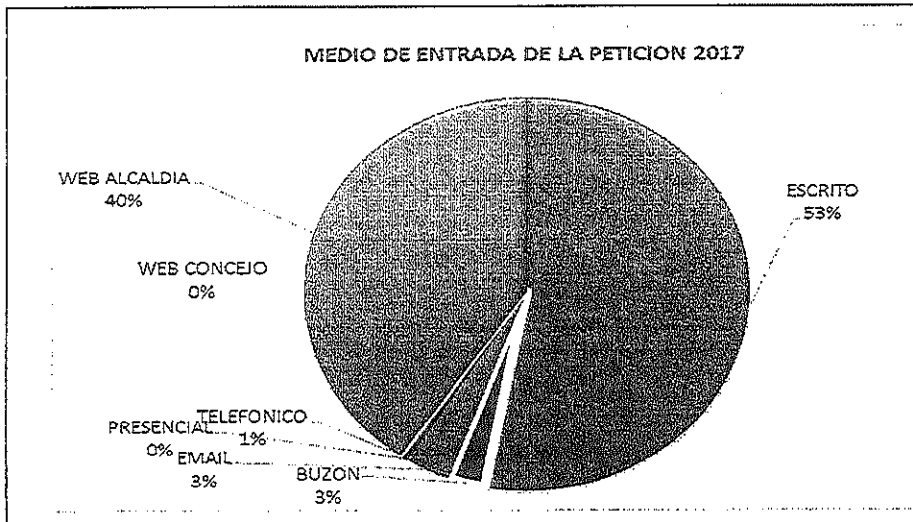


 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EI-PR002-FO1
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 01
		FECHA: 11 MARZO 2013

TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL REQUERIMIENTOS	%PARTICIPACIÓN
Derecho de Petición de Interés Particular	104	30.77%
Derecho de Petición de Interés General	132	39.05%
Quejas	15	4.44%
Reclamos	7	2.07%
Solicitud de Información	32	9.47%
Solicitud de Copia	1	0.30%
Sugerencias	6	1.78%
Consulta	16	4.73%
Felicitación	0	0.00%
Denuncia por Actos de Corrupción	25	7.40%
TOTAL	338	100,00


Fuente: Informe de gestión Segundo Semestre Atención a la Ciudadanía

Se evidenció en el informe de gestión del segundo semestre del procedimiento de Atención a la ciudadanía que el medio más utilizado por los ciudadanos para radicar sus peticiones es a través de la herramienta distrital SDQS, donde se registraron 218 peticiones, con una participación del 53%; así mismo a través de la página Web de la Alcaldía Mayor se recibieron 166 peticiones, con una participación del 40%, como se observa en la siguiente figura:



Fuente: Informe de gestión Segundo Semestre Atención a la Ciudadanía



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

Cabe resaltar que durante el segundo semestre de 2017, las diferentes dependencias de la Corporación dieron trámite a peticiones, quejas y reclamos, que no fueron registrados a través del Sistema Distrital – SDQS-, las cuales sumaron un total de 714 solicitudes


PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS JUNIO A DICIEMBRE 2017								
TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRETARÍA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISIÓN DE PLAN	COMISIÓN DE GOBIERNO	COMISIÓN DE HACIENDA	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	0	15	189	0	0	0	0	204
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	0	2	440	22	0	7	1	472
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	0	12	0	0	0	0	7	19
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	0	6	0	0	0	0	0	6
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	0	13	0	0	0	0	0	13
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	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	48	629	22	0	7	8	714

Asimismo se evidenció que el procedimiento de Atención a la ciudadanía a través del formato CB-0405 de la Contraloría Distrital, clasificó y direccionó trescientas treinta y nueve (339) peticiones en el sistema distrital SDQS; que las dependencias de la Corporación tramitaron setecientos catorce (714) peticiones, por lo tanto la Entidad tramitó en el período comprendido entre el mes de julio a diciembre de 2017, un total de mil cincuenta y tres (1.053) peticiones.

Igualmente en cumplimiento de los objetivos misionales establecidos en el Plan de Acción 2017, el procedimiento entregó folletos e instructivos del proceso de atención al ciudadano en el Concejo de Bogotá D.C., para dar a conocer los servicios y trámites a los que puede acceder el ciudadano. Durante el segundo semestre del año 2017, la Corporación a través de la oficina de atención al ciudadano, asistió a tres sesiones plenarias realizadas por fuera de la Sede principal, en las localidades de Usme, Suba y Ciudad Bolívar, donde solicitó a los ciudadanos presentes diligenciar las encuestas personales (formato SIG-PRO002-F01), formatos que fueron enviados a la Oficina Asesora de Planeación para los fines pertinentes. Así mismo se evidenció a través de actas, que en cumplimiento del procedimiento se llevó a cabo la apertura de los buzones ubicados estratégicamente en la Corporación y las peticiones encontradas fueron registradas en el sistema distrital SDQS y se tramitaron según el procedimiento.

Además durante el segundo semestre de 2017, las diferentes dependencias tramitaron peticiones, quejas y reclamos, no clasificados en el sistema SDQS así: a través del procedimiento del Defensor del Ciudadano, el seguimiento al trámite de las solicitudes (peticiones, quejas y reclamos) radicados en la Corporación, con el objetivo de verificar que el usuario obtenga respuesta oportuna



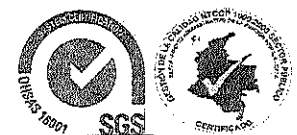
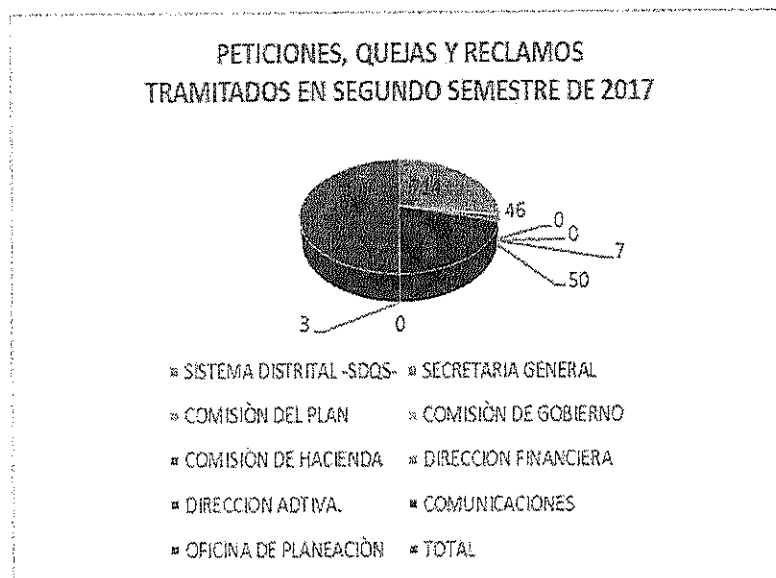
 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EI-PR002-FO1
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 01
		FECHA: 11 MARZO 2013


a su solicitud por parte de las entidades distritales y a las dependencias que por competencia el Concejo remite para el trámite respectivo.

	PROCESO	TOTAL
1	SECRETARIA GENERAL	46
2	COMISIÒN DEL PLAN	0
3	COMISIÒN DE GOBIERNO	0
4	COMISIÒN DE HACIENDA	7
5	DIRECCION FINANCIERA	50
6	DIRECCION ADTIVA.	564
7	COMUNICACIONES	0
8	OFICINA DE PLANEACIÒN	3
	TOTAL	670

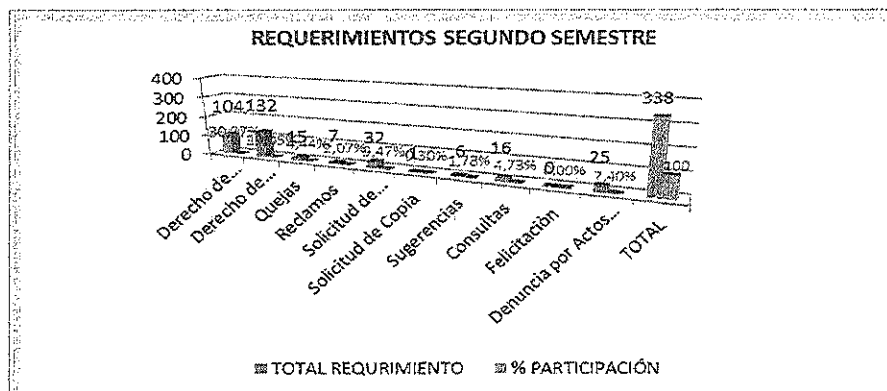
Fuente. Información remitida por procesos

Así las cosas, durante el segundo semestre del año 2017, la Corporación tramitó un total de mil trescientas ochenta y cuatro solicitudes.



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

Durante el período comprendido entre julio y diciembre de 2017, el Defensor del Ciudadano del Concejo de Bogotá, D.C., realizó el seguimiento a través de la Plataforma del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS - a un total de 338 requerimientos clasificados según el tipo de acuerdo al siguiente cuadro del 1° de julio a 31 de diciembre de 2017., como se observa en la siguiente gráfica:



Fuente: Informe del Defensor del Ciudadano 2017.

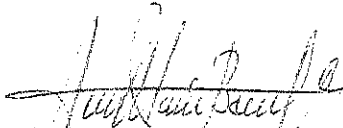
Finalmente se evidencia el seguimiento al trámite de las peticiones radicadas en la Corporación, como se observa en el indicador No. 56 del Plan de Acción Institucional.

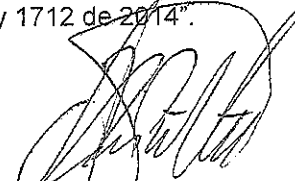
6. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO

El Concejo de Bogotá, D.C. a través de los procedimientos de Atención a la ciudadanía y el Defensor del Ciudadano cumple con la normatividad vigente y los objetivos institucionales del Plan de Acción expedido para la vigencia 2017.

7. CONCLUSIONES

No obstante que se evidencia que el Concejo de Bogotá, D.C. cumple con la normatividad vigente, debe incluir en la información publicada, lo establecido en los numerales del artículo 52 del decreto 103 de 2015, que reglamentó la Ley 1712 de 2014, toda vez que en el informe se debe discriminar: El número de solicitudes recibidas; el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución; el tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. Y el "parágrafo 2° establece que el primer informe de solicitudes de acceso a la información deberá publicarse seis meses (6) después de la expedición del decreto y para el caso de los sujetos obligados del orden nacional; los entes territoriales deberán hacerlo 6 meses después de la entrada en vigencia de la Ley 1712 de 2014".


 Auditor


 Jefe Oficina de Control Interno



