 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 1 DE 9

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL CONCEJO DE BOGOTÁ DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2022.

Informe sustentado en la Ley 1474 de 2011, artículo 76" *...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...*"

Resolución 0232 de 2022 "Por medio de la cual se expide el Reglamento Interno para el Trámite y Seguimiento de los Derechos de Petición Presentados al Concejo de Bogotá D.C.", artículo 20 **EVALUACIÓN DEL SISTEMA:** *La Oficina de Control Interno de la Corporación, vigilará que la atención a la ciudadanía se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, especialmente a través de la evaluación al cumplimiento del presente Reglamento interno y al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC.*

Evaluación de la gestión de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que ingresan a través de los diferentes canales de comunicación habilitados.

1. OBJETO DE SEGUIMIENTO

Cotejar la gestión de la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Corporación a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Cotejar el registro y respuesta de las diferentes áreas de la Corporación a los requerimientos de la ciudadanía.

Analizar los resultados y presentar recomendaciones a la Corporación para la toma de decisiones con el fin de mejorar el sistema de gestión, seguimiento y control de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).

2. FECHA DE SEGUIMIENTO

Informe correspondiente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recepcionadas por los canales de comunicación de la Corporación, durante el segundo semestre de la vigencia 2022.

3. PROCESO / DEPENDENCIA


Proceso de Atención al Ciudadano y demás procesos responsables de atender las peticiones.

4. AUDITADOS

Dirección Jurídica – Atención al Ciudadano y demás dependencias responsables de atender las PQRSD.

5. AUDITOR

German Cubillos Neira

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 2 DE 9

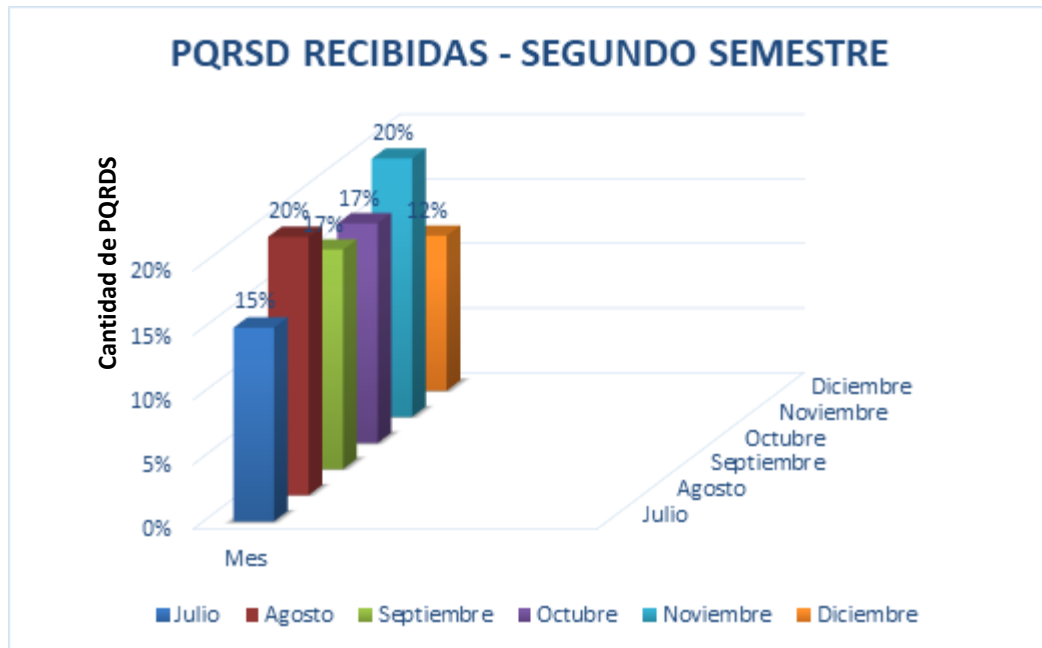
6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Según información reportada por la Oficina de Atención al Ciudadano del Concejo de Bogotá D.C. en el segundo semestre del año 2022, se registraron 790 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, las cuales se observan a continuación:

Tabla 1. Peticiones recibidas en el Concejo de Bogotá, D.C. – segundo

PQRSD RECIBIDAS - PRIMER SEMESTRE 2022		
MES	CANTIDAD DE PQRS	PORCENTAJE
Julio	117	15%
Agosto	156	20%
Septiembre	132	17%
Octubre	133	17%
Noviembre	158	20%
Diciembre	94	12%
Total	790	100,00%


segundo semestre 2022 Fuente Base de datos suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano.



Grafica 1. Peticiones recibidas en el Concejo de Bogotá, D.C. – segundo semestre 2022

Los meses en los que se registró mayor número de PQRS fue agosto y noviembre con un 20% y 20% respectivamente, de igual manera, en el mes de diciembre se registró el menor número de peticiones recibidas, con un 12%.

Desde el 1 de enero al 30 de junio de 2022, radicaron en la entidad 867 peticiones, en el segundo

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 3 DE 9

semestre 790 peticiones; al confrontar el primer semestre y segundosemestre 2022, se observa que en el segundo semestre 2022 disminuyeron las peticiones, se presentó una disminución 9,1%, correspondiente a 77 peticiones menos, con relación al primer semestre de la vigencia 2022.

Al analizar los requerimientos por canales de atención, se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 2. Canales de atención – segundo semestre 2022

CANALES DE ATENCIÓN - PRIMER SEMESTRE 2022								
CANAL MES	ESCRITO	BUZON	EMAIL	PRESENCIAL	TELEFONICO	REDES SOCIALES	WEB ALCALDIA	RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA
JULIO	13	0	76	3	1	0	24	0
AGOSTO	16	0	85	19	0	0	36	0
SEPTIEMBRE	26	0	68	11	0	0	27	0
OCTUBRE	14	0	76	13	0	0	30	0
NOVIEMBRE	22	0	103	2	0	0	31	0
DICIEMBRE	21	0	45	2	0	0	26	0
TOTAL POR CANAL	112	0	453	50	1	0	174	0

Fuente: Base de datos suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano.


El canal de atención de mayor cantidad de peticiones en el segundo periodo del 2022 fue el e-mail, recibió 453 peticiones, equivalente a un 57,34%, seguido por el aplicativo Web Bogotá de Escucha de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con 174 peticiones equivalente a un 22,025% y por medio escrito ingresaron 112 peticiones, correspondiente al 14,17%. Son más utilizados los medios tecnológicos, pero por redes no se recibieron PQRSD.

Al clasificar las peticiones por solicitud, se determina el siguiente comportamiento:

Tabla 3. Tipología de Peticiones – Segundo semestre 2022

TIPOLOGÍA DE PETICIONES – SEGUNDO SEMESTRE 2022											
MES	TIPO PQRSD CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN COPIAS	SOLICITUD DE INFORMACION	SUGERENCIA Y OTROS	ACCESO A DOCUMENTOS PÚBLICOS	TOTAL, MES
JULIO	1	4	13	63	12	1	1	17	3	2	117
AGOSTO	4	5	23	94	9	1	4	15	1	0	156
SEPTIEMBRE	0	4	21	67	18	2	5	10	5	0	132
OCTUBRE	1	1	18	80	18	1	2	11	1	0	133
NOVIEMBRE	3	0	16	111	14	5	2	5	2	0	158
DICIEMBRE	0	1	13	55	15	0	4	4	2	0	94
TOTAL	9	15	104	470	86	10	18	62	14	2	790
% PARTICIPACION	1.39%	1.89%	13.1.%	59.48%	10.8%	1.26%	2.27%	7.84%	1.77%	0.25%	100%

Fuente: Base de datos suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano.

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 4 DE 9

En el segundo periodo, los tres tipos de PQRSD con mayor número de solicitudes son: los Derechos de Petición de Interés Particular con 470 solicitudes, equivalentes al 59%. Derechos de petición de interés general con 104, equivalente a un 13% y las quejas con 86 equivalente al 11%.

Comportamiento por localidades.


Tabla 4. Localidades Atendidas –segundo semestre 2022

LOCALIDADES ATENDIDAS – SEGUNDO SEMESTRE 2022									
LOCALIDAD	MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL POR LOCALIDAD	PORCENTAJE POR LOCALIDAD
Antonio Nariño		1	0	0	1	0	0	2	0.25%
Barrios Unidos		1	0	3	2	1	0	7	0.88%
Bosa		6	13	8	6	10	6	49	6.20%
Chapinero		0	2	2	3	3	0	10	1.26%
Ciudad Bolívar		4	4	4	3	1	1	17	2.15%
Engativá		8	13	6	10	13	13	63	8%
Fontibón		0	2	1	2	1	0	6	0.76%
Kennedy		4	1	7	1	1	5	19	2.33%
La Candelaria		3	1	0	0	0	1	5	0.65%
Los Mártires		1	2	1	4	0	0	8	1%
Puente Aranda		1	4	4	2	51	1	63	8%
Rafael Uribe Uribe		1	1	3	0	1	1	7	0.90%
San Cristóbal		4	5	2	4	6	6	27	3.41%
Santa Fe		1	6	2	3	5	1	18	2.30%
Suba		3	7	13	9	7	2	41	5.2%
Sumapaz		0	0	1	0	0	1	2	0.25%
Teusaquillo		15	19	12	7	10	2	65	8.22%
Tunjuelito		0	1	2	0	0	0	3	0.38%
Usaquén		4	8	5	5	2	3	27	3.41%
Usme		1	5	4	0	3	0	13	1.65%
Fuera de Bogotá		1	0	0	8	2	0	11	1.40%
Sin identificar		58	62	52	63	41	51	327	41.40%
TOTAL POR MES		117	156	132	133	158	94	790	100%


Fuente: Base de datos suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano

Localidades de Bogotá con más requerimientos durante el segundo semestre de 2022: Teusaquillo con 65 peticiones, para un 8.22 %; Engativá con 63 peticiones, para un 8%; Puente Aranda con 63 peticiones, para un 8%, Bosa con 49 peticiones, para un 6.20% y la localidad de Suba con 41 peticiones, para un 5.2%. Cabe resaltar que en mayor porcentaje se encuentra sin identificar la localidad de las peticiones con 327 requerimientos, para un 41.40%.


En la base de datos entregada por la Oficina de Atención al Ciudadano, correspondiente a las PQRSD tramitadas durante el segundo semestre del año 2022, se detectaron 47 Peticiones que superaron el plazo para su trámite y no presentan comunicación a los peticionarios de ampliación de términos o respuesta parcial, las cuales se determinan en la siguiente tabla.

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 5 DE 9

PETICIONES QUE SUPERARON EL PLAZO PARA SU TRÁMITE - II SEMESTRE 2022							
Dependencia	Número petición	Tipo petición	Fecha ingreso	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha cierre	Días vencimiento
ATENCION A LA CIUDADANIA	2589142022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	13/07/2022	14/07/2022	4/08/2022 23:59	22/08/2022 11:45	5
	2589142022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	13/07/2022	14/07/2022	4/08/2022 23:59	22/08/2022 11:45	8
	2589142022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	13/07/2022	14/07/2022	4/08/2022 23:59	22/08/2022 11:45	11
	2916592022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	10/08/2022	11/08/2022	1/09/2022 23:59	29/09/2022 1:00	6
	2916592022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	10/08/2022	11/08/2022	1/09/2022 23:59	29/09/2022 1:00	9
	2916592022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	10/08/2022	11/08/2022	1/09/2022 23:59	29/09/2022 1:00	20
COMISION PRIMERA DEL PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL	2389312022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	24/06/2022	28/06/2022	19/07/2022 23:59	1/08/2022 21:28	8
	2589142022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	13/07/2022	14/07/2022	4/08/2022 23:59	22/08/2022 11:45	7
	2589142022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	13/07/2022	14/07/2022	4/08/2022 23:59	22/08/2022 11:45	11
COMISION SEGUNDA PERMANENTE DE GOBIERNO	2391452022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	24/06/2022	28/06/2022	19/07/2022 23:59	29/08/2022 14:45	27
DIRECCION ADMINISTRATIVA	1704992022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2/05/2022	3/05/2022	31/05/2022 23:59	1/09/2022 11:05	62
	1862532022	CONSULTA	12/05/2022	13/05/2022	6/07/2022 23:59	13/07/2022 10:29	5
	1917622022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	17/05/2022	18/05/2022	1/07/2022 23:59	18/07/2022 18:40	10
	2362262022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	22/06/2022	23/06/2022	8/07/2022 23:59	12/10/2022 7:58	66
	2429512022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	29/06/2022	30/06/2022	14/07/2022 23:59	14/09/2022 11:08	42
	2601012022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	14/07/2022	15/07/2022	5/08/2022 23:59	16/08/2022 15:16	6
	2631832022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	18/07/2022	19/07/2022	2/08/2022 23:59	26/08/2022 8:59	17
	2692362022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	22/07/2022	25/07/2022	5/08/2022 23:59	17/08/2022 8:39	7
	2728142022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	26/07/2022	27/07/2022	17/08/2022 23:59	14/09/2022 12:05	20
	2810182022	CONSULTA	2/08/2022	3/08/2022	14/09/2022 23:59		66
	2847072022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	5/08/2022	8/08/2022	29/08/2022 23:59	15/09/2022 17:21	13
	2981792022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	17/08/2022	18/08/2022	31/08/2022 23:59	14/09/2022 14:22	10
	2994792022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	18/08/2022	19/08/2022	8/09/2022 23:59	29/09/2022 10:12	15

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 6 DE 9

PETICIONES QUE SUPERARON EL PLAZO PARA SU TRÁMITE - II SEMESTRE 2022							
Dependencia	Número petición	Tipo petición	Fecha ingreso	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha cierre	Días vencimiento
	2996082022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	18/08/2022	19/08/2022	8/09/2022 23:59	18/10/2022 8:14	27
	3097372022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	26/08/2022	29/08/2022	16/09/2022 23:59	29/09/2022 14:59	9
	3261662022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	9/09/2022	12/09/2022	30/09/2022 23:59	12/10/2022 7:32	8
	3333872022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	15/09/2022	16/09/2022	29/09/2022 23:59	31/10/2022 7:40	21
	3361832022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	19/09/2022	20/09/2022	10/10/2022 23:59	28/10/2022 14:59	13
	3403322022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	22/09/2022	23/09/2022	6/10/2022 23:59	10/11/2022 11:16	23
	3729182022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	18/10/2022	19/10/2022	9/11/2022 23:59	2/12/2022 16:33	16
	3754242022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	19/10/2022	20/10/2022	10/11/2022 23:59	21/12/2022 15:31	27
	3842222022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	25/10/2022	26/10/2022	9/11/2022 23:59	18/11/2022 15:36	6
	4132542022	RECLAMO	15/11/2022	16/11/2022	6/12/2022 23:59		17
	4362972022	RECLAMO	29/11/2022	30/11/2022	21/12/2022 23:59		7
	4395022022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30/11/2022	1/12/2022	22/12/2022 23:59		6
	4395732022	SOLICITUD DE COPIA	30/11/2022	2/12/2022	16/12/2022 23:59	28/12/2022 9:41	8
DIRECCION FINANCIERA	2601012022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	14/07/2022	15/07/2022	5/08/2022 23:59	16/08/2022 15:16	6
MESA DIRECTIVA	4395732022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	29/07/2022	1/08/2022	22/08/2022 23:59	4/09/2022 20:39	9
	4535732022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	11/12/2022	12/12/2022	23/12/2022 23:59		5
SECRETARIA GENERAL	2810182022	CONSULTA	2/08/2022	3/08/2022	14/09/2022 23:59		73
	2920642022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	11/08/2022	12/08/2022	2/09/2022 23:59	13/09/2022 17:21	7
	3038742022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	22/08/2022	23/08/2022	5/09/2022 23:59	14/09/2022 16:54	7
	3079112022	SOLICITUD DE COPIA	25/08/2022	31/08/2022	13/09/2022 23:59	20/09/2022 16:27	5
	3193432022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	5/09/2022	6/09/2022	26/09/2022 23:59	10/10/2022 8:21	10
	3217802022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	6/09/2022	7/09/2022	27/09/2022 23:59		5
	3401892022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	22/09/2022	23/09/2022	6/10/2022 23:59	24/10/2022 16:51	11
	4010552022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	4/11/2022	8/11/2022	22/11/2022 23:59	30/11/2022 14:58	6

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 7 DE 9

Se extracta de la anterior tabla:

Que 6 Peticiones no se respondieron en el tiempo establecido en la oficina de atención al ciudadano, 3 peticiones no se atendieron en el debido momento en la Comisión primera Permanente del plan de desarrollo, 1 de la comisión segunda permanente de gobierno, 26 por la Dirección Administrativa, 1 por la dirección financiera, 2 por la mesa directiva y 8 por la Secretaria General.

Para realizar el análisis comparativo con “Bogotá te escucha” se seleccionaron al azar 10 registros de peticiones que superaron el plazo para su procedimiento establecido por la ley.

La primera muestra aleatoria analizada fue 2589142022 interés particular, dependencia atención al ciudadano, se determinó que la funcionaria que atiende la petición es Jenny Carolina Herrera Cagua y en cuadro de “evento inicial-registro”, la fecha de finalización actividad 13-07-22 no concuerda con la fecha de cierre 22-08-22 al operar la columna de “opción” donde se registra la trazabilidad de la petición, se verifica que la petición fue trasladada para la secretaria de planeación el 10 de agosto de 2022 y la respuesta definitiva a la petición fue el 22 de agosto 2022 por notificación electrónica. Y los 15 días hábiles para responder vencían el 01-09-2022, se percibe que la petición se respondió en los tiempos establecidos.

La segunda muestra 2389312022 interés general, dependencia, comisión primera plan de desarrollo se registró fecha de asignación 22022-06-24 y vencimiento actividad 2022-06-29 respuesta definitiva 1 de agosto 2022 al verificar la ruta de la petición en Bogotá te escucha, se verifica que el 24 de junio 2022 fue direccionada a la comisión primera del plan de desarrollo y los 15 días para respuesta vencen el 19 de julio y esta fue dada el 1 de agosto, es decir se incumplió con el tiempo establecido.


La tercera muestra 1704992022 solicitud acceso a la información, dependencia dirección administrativa, fecha de ingreso 2/05/2022, fecha de cierre 1/09/2022 al realizar el acto comparativo, en Bogotá te escucha, se estableció el registro con fecha de respuesta definitiva 01 septiembre 2022, los 10 día establecidos para solicitud información se vencieron el 16 de mayo.

La cuarta muestra 2810182022 consulta, dependencia dirección administrativa, fecha de ingreso 2/08/2022 y fecha de cierre no aparece en el informe, al comparar con Bogotá te escucha, aparece como funcionaria que atiende Yolanda Romero Cruz y la respuesta definitiva fue dada el día 21 de diciembre 2022, los 30 días para respuesta de consulta vencían el 14 de septiembre 2022.

La quinta muestra 3333872022 acceso información, dependencia dirección administrativa, fecha de ingreso 15-09-2022 y fecha de cierre 31-10-2022 al verificar con Bogotá te escucha, se evidenció que la respuesta definitiva se comunicó el día 31 de octubre de 2022 el tiempo de respuesta establecido por ley es de 10 días hábiles y estos vencían el día 29 de septiembre

La sexta muestra 4132542022 reclamo, dependencia dirección administrativa, fecha de ingreso 15/11/2022, no presenta fecha de cierre en el informe, al verificar con Bogotá te escucha, se determinó la misma fecha de ingreso y la fecha de respuesta el 05 de enero de 2023, para dar respuesta el plazo son 15 días hábiles que vencían el 15 de diciembre 2022.

Séptima muestra 4395732022 solicitud copias, dependencia dirección administrativa, fecha de ingreso 30/11/2022 y la fecha de cierre 28/12/2022, al contrastar con Bogotá te escucha, la respuesta definitiva fue emitida el 28 de diciembre 2022 y los 10 días consagrados en la ley para petición, venció el 15 de diciembre.

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 8 DE 9

Octava muestra 4395732022 petición de interés general, dependencia mesa directiva, fecha de ingreso 29/07/2022 y fecha de cierre 4/09/2022 al comparar con Bogotá te escucha se encuentra que la fecha de traslado al concejo de Bogotá es el 1 de diciembre es decir cuatro meses después de radicado el derecho de petición y el 28 de diciembre de 2022. Se entrega respuesta definitiva Y el plazo de respuesta es de 15 días hábiles.

Novena muestra 2810182022 consulta, dependencia secretaria general, fecha de ingreso 2/08/2022 y fecha de cierre no reporta al verificar con Bogotá te escucha, se verifica que se elaboró respuesta consolidada el 02 de enero 2023, el plazo fijado por ley es de 30 días y pasaron 104 días.

Decima muestra 340189202 acceso información, dependencia secretaria general, fecha de ingreso 22/09/2022 y fecha de cierre 24/10/2022. Al realizar la confrontación con Bogotá te escucha se verifica que el tiempo de la respuesta definitiva excede al regulado por la ley que es de 10 días.

Estas dependencias no respetaron los tiempos establecidos para el trámite de las peticiones.

PQRS REPORTADAS QUE NO INGRESARON AL SDQS


Tabla 6. PQRS que no ingresaron al SDQS – Segundo semestre 2022

PQRS REPORTADAS POR LAS DEPENDENCIAS DEL CONCEJO DE BOGOTÁ QUE NO INGRESARON AL SDQS - SEGUNDO SEMESTRE 2022		
	SECRETARIA GENERAL	TOTALES
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION	30	30
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	2	2
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	5	5
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	0	0
DERECHO DE PETICION COSULTA DOCUMENTOSCOPIAS	15	15
DERECHO DE PETICIONACCESO DOCUMENTOS	0	0
QUEJAS	0	0
RECLAMOS	0	0
OTROS	22	22
OTRO		
TOTAL	74	74

Fuente: Base de datos suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano

La no aplicación del procedimiento establecido para la Atención a la Ciudadanía en la Corporación Incumple con lo ordenado en el numeral 5.2 Registrar las PQRS “*Todas las PQRS que sean recepcionadas se radicarán en el aplicativo CORDIS, en donde obtendrán un número de radicado, que facilitara su seguimiento. Con el radicado CORDIS se proceden a registrar en el aplicativo SDQS*

Si bien es cierto que estas circunstancias de incumplimiento fue un hallazgo en el seguimiento y evaluación realizada para el primer semestre del año 2022 a las PQRS y actualmente hacen parte del plan de mejoramiento, también es cierto que se deben presentar las siguientes recomendaciones.

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 9 DE 9

RECOMENDACIONES

- ✓ Que la Corporación trámite las peticiones siguiendo las normas que regulan el derecho de petición, la anterior recomendación obedece a las falencias encontradas en el trámite de las PQRSD recibidas en el Concejo de Bogotá.
- ✓ Que se informe al peticionario antes del vencimiento de términos los motivos y plazo para resolver la petición, según 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*".

JEIMMY CAROLINA RUEDA CASTILLO
Jefe Oficina de Control Interno



GERMAN CUBILLOS NEIRA
Auditor contratista