

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA DE 1 DE 11

La Oficina de Control Interno del Concejo de Bogotá, D.C., presenta el resultado del seguimiento de las PQRS radicadas y tramitadas en el Primer Semestre de 2024, dando cumplimiento a lo estipulado en el artículo 9º de la Ley 87 de 1993, en el artículo 3º del Decreto 1537 de 2001, artículo 76 de la Ley 1474 del año 2011, y artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 648 del 2017, especialmente el literal i) del artículo 2.2.21.4.9 informes de las Oficinas de Control Interno.

Así como, en la 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 que señala: *“...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”*.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno tiene como fuentes primarias los informes de mensuales y semestrales del proceso de Atención al ciudadano, el informe semestral del Defensor del Ciudadano y la base de datos de la plataforma Bogotá te escucha.

1. OBJETO DE SEGUIMIENTO

Verificar el cumplimiento del trámite completo de las de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (P.Q.R.S.) que ingresaron a la Corporación en el primer semestre en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2024, el cual incluye el análisis de la información de las P.Q.R.S radicadas a través de los diferentes canales de atención y áreas de la Corporación; evidenciar las estadísticas y establecer las recomendaciones en la organización de la información emitidas por las áreas involucradas en las actividades de atención a la ciudadanía.

2. ALCANCE DEL INFORME

Este informe es aplicable a toda la Corporación y se enmarca en la mejora continua del proceso y los servicios para incrementar la satisfacción de los ciudadanos, asegurando que las PQRS se gestionen de manera transparente y oportuna. En ese orden de ideas, este informe monitorea el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015 para dar respuesta oportuna a los ciudadanos y beneficiarios de la Corporación.

3. FECHA DE SEGUIMIENTO

30 de julio de 2024

4. PROCESO / DEPENDENCIA

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

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA DE 1 DE 11

5. AUDITORES

Ana María Bernal Cruz

6. AUDITADOS

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

7. CRITERIOS

Constitución Política de Colombia artículo 23
Ley 1474 de 2011. Artículo 76
Ley 1755 de 2015
Ley 1712 de 2014
Decreto 648 del 2017
Plan anticorrupción de la Corporación
Resolución 232 de 2022

8. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO

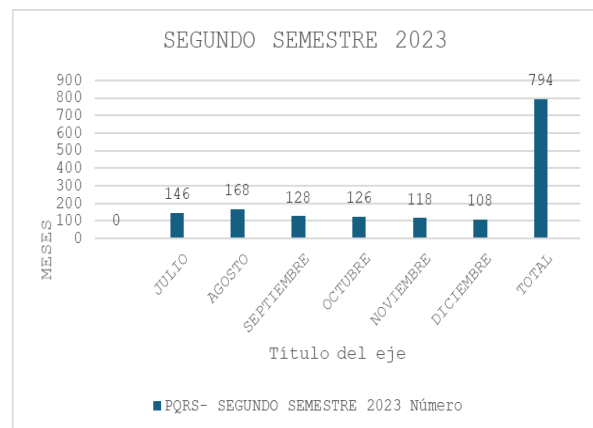
8.1 PQRs RADICADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE

De conformidad con el informe de la Oficina de Atención al ciudadano durante el semestre comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2024 fueron radicados en la Corporación mil cientos setenta y tres (1.173) solicitudes. Según la información publicada mes a mes en la red interna, se reporta las cifras que se relacionana continuación.

Tabla 1.

PQRS- PRIMER SEMESTRE 2024		
MES	Número de Peticiones recibidas	Porcentaje
Enero	183	16%
Febrero	195	17%
Marzo	148	13%
Abril	198	17%
Mayo	276	24%
Junio	173	15%
TOTAL	1173	100%

Fuente. Informes de Gestión Atención al ciudadano publicados en pagina Web de la Corporación.



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA DE 1 DE 11

En relación con el informe correspondiente al segundo semestre de 2023, se evidencia que se incrementó la radicación de las PQRS en trescientas setenta y nueve (379) peticiones, lo que podría indicar mayor visibilidad del Concejo frente a la ciudadanía; así mismo se evidencia que el mes de mayo se impetraron 276 peticiones, mes en el que se desarrolló el debate del Plan de Desarrollo para el período constitucional 2024-2027, lo que generó mayor participación de la ciudadanía a través de los canales de comunicación que están a disposición de la comunidad bogotana.

8.1 CANALES DE ATENCIÓN

El Concejo de Bogotá, Distrito Capital, recepciona las solicitudes de los ciudadanos a través de los siguientes canales: Página Web de la alcaldía <http://bogota.gov.co/sdqs>; escrito, telefónico, correo electrónico institucional: atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, presencial, buzones ubicados en las sedes de la corporación y redes sociales.

Durante el primer semestre de 2024, se registra el ingreso de las PQRS en cada uno de los canales, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 2.

CANALES DE ATENCIÓN	
Canales	No. De Peticiones
Correo institucional	728
Web Alcaldía Bogotá te escucha	357
escrito	73
presencial	14
telefonico	1
Redes sociales	0
Total	1173

Fuente. Informe de Gestión Atención al Ciudadano
Primer Semestre 2024

Se evidencia que el canal de mayor preferencia de los ciudadanos para comunicarse con la Corporación es el correo institucional de atención al ciudadano, en razón a fueron recibidas setecientas veintiocho peticiones fueron radicadas por este medio, representando el 62% del total del primer semestre; igualmente a través del el Sistema Distrital Bogotá te escucha se recibieron trescientas cincuenta y siete peticiones, que corresponde al 30% de total recibido en este periodo, así mismo se observa que los canales menos utilizados por los ciudadanos son el telefónico y las redes sociales.

Cabe señalar que la Corporación también cuenta con buzones dispuestos en la entidad, los cuales deben ser revisados el segundo día hábil de cada semana por los funcionarios adscritos al Proceso de Atención a la Ciudadanía, y subirse al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, a los cuales se les debe dar respuesta oportuna dentro del término legal correspondiente de conformidad con lo

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA DE 1 DE 11

dispuesto en la Ley 1755 de 2015. **Sin embargo, en el informe semestral no se evidencia el trámite de los mismos.**

8.2 TIPOLOGÍA

Tabla 3.

TIPOLOGIA		
	No. SDQS	%
Interés general	136	12%
Interés particular	801	68%
Solicitud de información	70	6%
Consulta	11	1%
Consulta de de documentos y expdición de copias	8	1%
Acceso a los documentos públicos	1	0%
Queja	73	6%
Reclamos	15	1%
Otro	1	0%
Denuncia por actos de corrupción	27	2%
Felicitación	19	2%
Sugerencia	11	1%
TOTAL	1173	100%

Fuente. Informe de Gestión Atención al Ciudadano pimer semestre 2024

De acuerdo a la información publicada en el informe de gestión la mayor participación de los ciudadanos se dio a través de la radicación de ochocientos una (801) petición de interés particular que representa el 68%; en el segundo lugar con ciento treinta y seis (136) las peticiones de interés general, que representa el 12% del total de las peticiones radicadas, continúan en su orden las tipologías de Queja, solicitud de información, denuncia por actos de corrupción, felicitación, Sugerencia, Consulta y finalmente con una baja participación la consulta de documentos.

Se resalta que, aunque el número de denuncias de actos de corrupción no es muy alto; Si es importante señalar que es significativo en el sentido de conocer si las denuncias corresponden a actos ejecutados por funcionarios de la Corporación y si se les ha dado el trámite respectivo, según la normatividad vigente. En este sentido, el Defensor del ciudadano en el informe de gestión semestral informa que a través de sistema PQRS, le fueron asignados al Defensor del ciudadano 23 denuncias de presuntos actos de corrupción, los cuales fueron atendidos y tramitados, dando traslado a las entidades competentes.

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA DE 1 DE 11

Cabe señalar que durante este primer semestre se observa un total de diecinueve (19) peticiones de la tipología de Felicitación, es importante identificar el sentido de la felicitación, si es para la Corporación por la gestión realizada durante este período o si es por la gestión de los funcionarios, en cualquier sentido, esta información debería compartirse al interior de la Corporación, con el propósito de generar sentido de pertenencia y motivación en el ejercicio de las funciones de los servidores públicos del Concejo de Bogotá, D.C.

8.3 LOCALIDADES ATENDIDAS

La ciudad de Bogotá, D.C., está conformada por 20 localidades, se evidencia el cubrimiento de atención del total que las veinte (20) localidades que participan radicando peticiones en la Corporación, destacándose con mayor radicación de peticiones la localidad de Teusaquillo, Engativá, San Cristóbal, Suba y las demás localidades participaron con menor radicación de peticiones

Por otra parte, es importante buscar el origen de las 674 solicitudes radicadas sin identificar la localidad de origen atendida, con el propósito de que la Corporación cuente con estadísticas concretas que le permitan tener cifras exactas

Tabla.4

LOCALIDADES PRIMER SEMESTRE 2024		
Localidad	Total I Semestre	% Participación
Antonio Nariño	3	0%
Barrios Unidos	8	1%
Bosa	10	1%
Chapinero	20	2%
Ciudad Bolívar	12	1%
Engativá	53	5%
Fontibón	9	1%
Kenedy	21	2%
La Candelaria	12	1%
Los Mártires	9	1%
Puente Aranda	11	1%
Rafael Uribe Uribe	16	1%
San Cristóbal	42	4%
Santa Fe	28	2%
Suba	42	4%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	120	10%
Tunjuelito	17	1%
Usaquen	25	2%
Usme	35	3%
Soacha	4	0%
Sin identificar	674	57%
Fuera de Bogotá	2	0%
TOTAL	1173	100%

Fuente: Informe de Gestión Atención al Ciudadano. Primer semestre 2024

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA DE 1 DE 11

e identificar las localidades donde el Concejo no cuenta con visibilidad por parte de los ciudadanos, con el objetivo de centrar esfuerzos para posicionar al Concejo de Bogotá como la entidad donde los ciudadanos cuentan con una corporación de representación popular para la transformación de realidades de la ciudad, en armonía con la región y la mejora de la calidad de vida de la gente, como lo establece la visión institucional.

Es importante generar estrategias que permitan la identificación del origen de las localidades que representan el 47%, con el propósito que la Corporación cuente con la información exacta para toma de decisiones en la visibilización de la Corporación a nivel Distrital.

Es importante señalar que el municipio de Soacha también participa con un total de cuatro (4) peticiones, es importante identificar a través de la consulta de satisfacción si la Corporación ha dado solución de fondo a estas peticiones y reflejarlo en el informe de atención al ciudadano

8.4 DISTRIBUCIÓN DE PQRS A DEPENDENCIAS POR COMPETENCIA El Proceso de Atención al Ciudadano recepciona las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, da traslado a las diferentes dependencias del Concejo de Bogotá, D.C., de acuerdo a la competencia, como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 5.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Comisión Primera del Plan	109	8%
Comisión Segunda de Gobierno	25	2%
Comisión Tercera de Hacienda	25	2%
Control Interno	0	0%
Control Disciplinario Interno	35	3%
Defensor del Ciudadano	102	8%
Dirección Administrativa	98	7%
Dirección Financiera	66	5%
Dirección Jurídica	0	0%
Mesa Directiva	677	52%
Comunicaciones	11	1%
Planeación	3	0%
Presidencia	37	3%
Secretaría General	122	9%
TOTAL	1310	100%

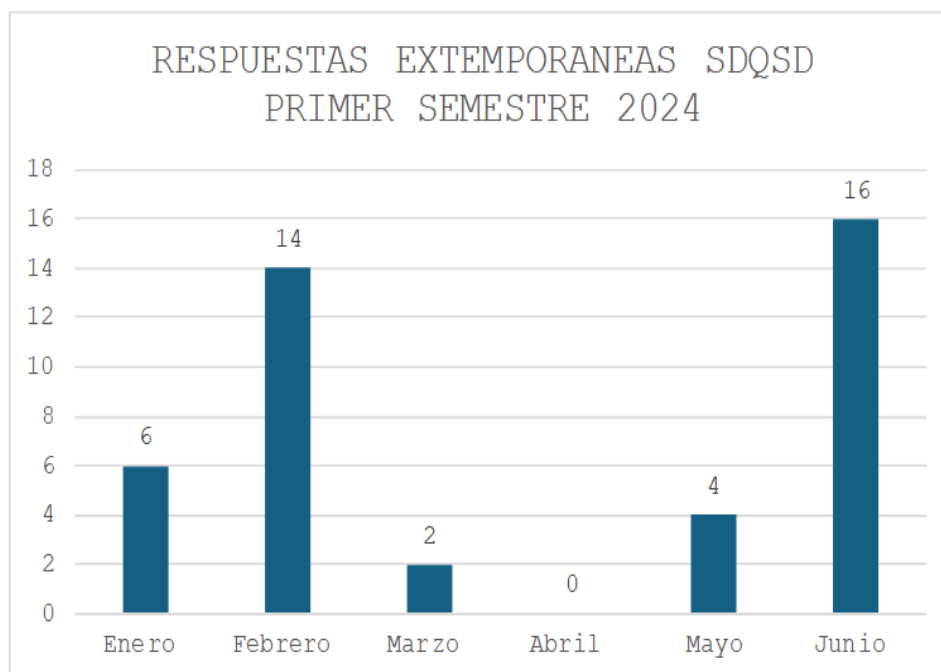
Fuente: Informe de Gestión Atención al Ciudadano. Primer semestre 2024

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA DE 1 DE 11

8.5 DE PETICIONES QUE SUPERARON EL PLAZO PARA SU TRÁMITE.

Durante el seguimiento se verifica la base de datos suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano, correspondiente a las PQRSD recibidas y tramitadas en la Corporación durante el segundo semestre del año 2024, se evidenció el incumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015, para dar respuesta oportuna a las peticiones, quejas y reclamos distribuidas a las siguientes dependencias de la Corporación: Presidencia, Mesa Directiva, Secretaría General, Comisión Primera del Plan, Comisión Segunda de Gobierno, Comisión Tercera de Hacienda, Dirección Administrativa y Dirección Financiera.

Se observa en el informe de seguimiento semestral del Defensor del ciudadano que, de manera permanente y por escrito, informa a las dependencias que tienen peticiones pendientes de resolver con términos próximos a vencer o vencidos, con el propósito que se tramiten las respuestas dentro de los términos establecidos por la ley o de presentarse extemporaneidad, se ofrezca la respuesta de fondo para que sea atendido el requerimiento ciudadano. Igualmente informa que, durante el primer semestre de 2024, se emitieron 42 respuestas extemporáneas, que corresponden al 3.75% del total de peticiones registradas en este periodo.



Informe de gestión primer semestre 2024. Defensor del 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 DE 1 DE 11

Se verifica aleatoriamente peticiones asignadas a las diferentes dependencias, registradas en el sistema Bogotá te escucha.

Petición radicada con el No. 2692432024, la cual fue asignada a la **Comisión Primera Permanente del Plan** de Desarrollo y a la cual se dio respuesta extemporánea como se evidencia en los siguientes registros:

Nombre del archivo	Usuario	Fecha de carga	Ip	Opciones				
No se encontraron registros.								
Mostrando 0 a 0 de 0 registros				Atrás Siguiente				
Observaciones								
SE CIERRA POR RESPUESTA DEFINITIVA								
SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO								
<ul style="list-style-type: none"> RTA PETICIONARIO JULIO PIEDRA-GRUPO SARA.pdf RESPUESTA SDQS 2692432024 JULIO CESAR PIEDRA - comisiondelplan@concejobogota.gov.co - Correo de Concejo de Bogota D.C_.pdf 								
NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS								
Asunto	Fecha	Detalle						
Respuesta Definitiva [2692432024]	2024-06-14 04:46:10.033	✎						
Alerta cierre por vencimiento de términos	2024-06-13 05:30:05.787	✎						
Registro exitoso de petición	2024-05-21 09:03:18.863	✎						
Registro exitoso de petición	2024-05-21 09:03:18.855	✎						
SEGUIMIENTO								
ACTUALIZACIÓN DE DATOS POR LA ENTIDAD								
Fecha Actualización	Entidad	Dependencia	Funcionario	Tipo Evento/Petición Inicial	Fecha Inicio Términos De Ley	Cambia Términos Para Dar Respuesta	Tipo Evento/Petición Final	Fecha Para Dar Respuesta
Forme Seguimiento PQRS Se... stros.								
registros				Atrás Siguiente				

2. Petición radicada con el No. 2842402024. Se observa repuesta extemporánea, dado que la petición ingresó el día 30 de mayo de 2024 y se da respuesta extemporánea el 29 de junio, la fecha de vencimiento de términos se cumplió el 14 de junio, como se evidencia en el siguiente registro:

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA DE 1 DE 11

DETALLE DEL EVENTO 2842402024

DATOS BASICOS DE LA PETICION

DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO

FORMULARIO EVENTO

Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Términos de Ley para la Entidad	Fecha de Ingreso
Clasificación	Asignar	2024-05-28	2024-05-30 12:00 AM
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento
DAVID ANDRES GIRALDO UMBARILA	2024-05-30 01:46 PM	2024-06-29 08:23 PM	2024-06-14 11:59 PM
Tipo usuario que gestionó	Funcionario	Usuario que gestionó	DAVID ANDRES GIRALDO UMBARILA
Estado - Motivo Anterior	Estado - Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual
En trámite - Por asignación	Solucionado - Por respuesta definitiva	Respuesta	Asignar
Comentario			
SE CIERRA POR RESPUESTA DEFINITIVA			
Tema	Subtema	Categoría	Unificar Respuesta
CONTROL POLITICO - SOCIAL - FISCAL - PREVENTIVO	CONTROL POLITICO	CONTROL POLITICO	No
Proceso de Calidad	Tipo de Trámite		
MISIONAL	PROCESO MISIONAL		
Canal de Salida			
E-MAIL			

SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS

Nombre del archivo	Usuario	Fecha de carga	Id	Opciones
No se encontraron registros.				
Mostrando 0 a 0 de 0 registros				◀ Atrás Siguiente ▶

Observaciones

SE CIERRA POR RESPUESTA DEFINITIVA

SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO

- RTA PETICIONARIO SDQS 2842402024 JHONATTAN DUGUE.pdf
- RESPUESTA PETICIONARIO SDQS 2842402024 JHONATTAN JULIAN DUGUE - comisiondelplan@concejobogota.gov.co - Correo de Concejo de Bogota D.C_.pdf

NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

Asunto	Fecha	Detalle
Respuesta Definitiva [2842402024]	2024-06-29 20:23:41.287	
Registro exitoso de petición	2024-05-30 13:43:03.722	
Registro exitoso de petición	2024-05-30 13:43:03.702	

SEGUIMIENTO

ACTUALIZACIÓN DE DATOS POR LA ENTIDAD

Fecha Actualización	Entidad	Dependencia	Funcionario	Tipo Evento/Petición Inicial	Fecha Inicio Términos De Ley	Cambia Términos Para Dar Respuesta	Tipo Evento/Petición Final	Fecha Para Dar Respuesta
No se encontraron registros.								
Mostrando 0 a 0 de 0 registros								

Según el informe del Defensor del ciudadano en el mes de febrero la **Comisión del Plan** respondió extemporáneamente siete peticiones radicadas con los números: 692432024, 2705402024, 2735922024, 2799262024, 2835672024, 2842402024, 2842572024.

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA DE 1 DE 11

En la **Comisión Segunda Permanente** en el mes de febrero se evidenció que respondió de manera extemporánea cinco (5) peticiones, radicadas con los No. 2617832024, 2699112024, 2822162024, 2836462024, 2847452024,

Se verifica en el aplicativo Bogotá te Escucha el trámite de las siguientes peticiones: 2847452024. Se observa que se dio respuesta extemporánea, en razón a que la petición ingresó el 30 de mayo de 2023 y se dio respuesta el día 26 de junio de 2024

registro exitoso de...
LOG IN / REGISTER
Acceso delegado
Inicio
Salir

E-MAIL

SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS

Nombre del archivo	Usuario	Fecha de carga	Ip	Opciones
No se encontraron registros.				
Mostrando 0 a 0 de 0 registros				

Observaciones

Dando respuesta a solicitud anónima nos permitimos informar que según el Decreto 1421 de 1993 "Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Bogotá, en su artículo 18. Establece las Prohibiciones. Al Concejo le está prohibido Así: Artículo 18 numeral 1. Inmiscuirse por cualquier medio en asuntos de competencia privativa de otras autoridades. Por lo tanto, el Comunicado a la opinión pública Nacional e internacional de la Coordinadora de procesos ambientales Hicha Huaia, en relación con la Defensa Estructura Ecológica Muyqyta Coordinadora Hicha Huaia, es de su absoluta competencia y el Concejo no puede intervenir en las decisiones de la Coordinadora. Además, en la competencia exclusiva de las entidades del Distrito y su cumplimiento en cuanto a las obligaciones estatales, asignadas a cada entidad, son responsabilidad de cada entidad y el Concejo no puede inmiscuirse en asuntos o competencias de otras entidades, en consecuencia, le sugerimos acudir a la Secretaría Distrital del Ambiente y plantear sus inquietudes.

SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO

-----DERECHO PETICIÓN ANONIMO defensa de la estructura ecologica 2847452024 de 2024.pdf

NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

Asunto	Fecha	Detalle
Cerrado - Sin recurso de reposición	2024-07-18 01:00:02.943	
Cerrado - Sin recurso de reposición	2024-07-18 01:00:02.931	
Alerta cierre por vencimiento de términos	2024-07-16 05:30:01.85	
Notificar recurso	2024-07-02 07:10:46.446	
Alerta cierre por vencimiento de términos	2024-06-28 05:30:00.763	
Respuesta Definitiva [2847452024]	2024-06-26 16:39:17.093	
Solicitar Ampliación [2847452024]	2024-05-30 17:08:36.453	
Asignar - Trasladar [2847452024]	2024-05-30 16:59:56.469	
Registro exitoso de petición	2024-05-30 16:42:38.93	
Registro exitoso de petición	2024-05-30 16:42:38.904	

SEGUIMIENTO

ACTUALIZACIÓN DE DATOS POR LA ENTIDAD

Fecha Actualización	Entidad	Dependencia	Funcionario	Tipo Evento/Petición Inicial	Fecha Inicio Términos De Ley	Cambia Términos Para Dar Respuesta	Tipo Evento/Petición Final	Fecha Para Dar Respuesta
No se encontraron registros.								
Mostrando 0 a 0 de 0 registros								

Cancelar

Versión: 2.0.2.31 - es

Para este mismo mes se emitieron cuatro (4) alertas a la **Dirección Administrativa**, de las SDQS Nos. 2824742024, 2628982024, 2677582024 y 2858102024, resolviendo las 3 últimas de forma extemporánea y

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA DE 1 DE 11

DATOS BASICOS DE LA PETICION								
DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO								
FORMULARIO EVENTO								
Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Términos de Ley para la Entidad	Fecha de Ingreso					
Clasificación	Asignar	2024-05-17	2024-05-16 12:00 AM					
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento					
GINNA MARIA CASTAÑEDA	2024-05-17 07:53 PM	2024-06-11 07:24 AM	2024-06-04 11:59 PM					
Tipo usuario que gestionó	Funcionario	Usuario que gestionó	GINNA MARIA CASTAÑEDA					
Estado - Motivo Anterior	Estado - Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual					
En trámite - Por asignación	Solucionado - Por respuesta definitiva	Respuesta	Asignar					
Comentario								
Se da respuesta en la SDQS 2565292024								
Tema	Subtema	Categoría	Unificar Respuesta					
CONTROL POLITICO - SOCIAL - FISCAL - PREVENTIVO	TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	No					
Proceso de Calidad	Tipo de Trámite							
ESTRATEGICO	PROCESO ESTRATEGICO							
Canal de Salida								
WEB								
SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS								
Nombre del archivo	Usuario	Fecha de carga	ip					
No se encontraron registros.								
Mostrando 0 a 0 de 0 registros			◀ Atrás					
Observaciones								
Se da respuesta en la SDQS 2565292024								
SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO								
GONZALO JIMENEZ-2565292024.pdf								
NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS								
Asunto	Fecha	Detalle						
Respuesta Definitiva [2628982024]	2024-06-11 07:24:36.01	✎						
Registro exitoso de petición	2024-05-16 14:22:45.582	✎						
SEGUIMIENTO								
ACTUALIZACIÓN DE DATOS POR LA ENTIDAD								
Fecha Actualización	Entidad	Dependencia	Funcionario	Tipo Evento/Petición Inicial	Fecha Inicio Términos De Ley	Cambia Términos Para Dar Respuesta	Tipo Evento/Petición Final	Fecha Para Dar Respuesta
No se encontraron registros.								

Igualmente se verifica en el aplicativo Bogotá te Escucha el trámite de las siguientes peticiones: 2628982024, se observa que se dio respuesta extemporánea, en razón a que la petición ingresó el 16 de mayo de 2024 y se dio respuesta el día 11 de junio de 2024.

Durante el seguimiento se observó que en el primer semestre de 2024 el Defensor del Ciudadano informó que realizó alertas mensuales mediante correos electrónicos dirigidos a los jefes de las dependencias de la Corporación, con el propósito de advertirles que el término para dar respuesta a las respectivas solicitudes a ellos asignadas estaba próximo a vencer. Se relaciona a continuación las alertas remitidas mes a mes del primer semestre.

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA DE 1 DE 11

MARZO

Dos (2) alertas dirigidas a la **Secretaría General** que corresponden a los requerimientos 1316732024 y 1319292024.

Dos (2) alertas dirigidas a la **Comisión Primera del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial**, que corresponden a los requerimientos 1366552024 y 1317772024.

Una (1) alerta a la Dirección Administrativa que corresponde al requerimiento 1352232024.

ABRIL

Dos (2) alertas dirigidas a la **Secretaría General** que corresponden a los requerimientos 1316732024 y 1319292024.

Dos 2 alertas dirigidas a la **Comisión Primera del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial**, que corresponden a los requerimientos 1366552024 y 1317772024.

Una (1) alerta a la Dirección Administrativa que corresponde al requerimiento 1352232024.

MAYO

Seis (6) alertas dirigidas a la **Secretaría General** que corresponden a las SDQS 2017282024, 2023552024, 2152432024, 2344162024, 2583222024 y 2587132024.

Ocho (8) alertas enviadas a la **Comisión Primera del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial**, que corresponden a las SDQS 2117392024, 2179502024, 2195592024, 2301032024, 2350732024, 2567882024, 2579602024 y 2589222024.

Tres (3) alertas remitidas a la **Dirección Administrativa**, referentes a las SDQS 2299172024, 2316442024 y 2565292024.

Tres (3) alertas remitidas la **Presidencia** referente a las SDQS 2301032024, 2339382024 y 2339702024.

Una (1) alerta a la **Dirección financiera**, que corresponde al requerimiento 2175352024.

Una (1) alerta a la **Comisión Tercera Permanente de Hacienda y Crédito Público**, concerniente a la SDQS 2350732024.

Una alerta a la **Comisión Segunda de Gobierno**, que corresponde al requerimiento No. 2350732024.

Para el mes de junio se evidenció que la **Secretaría General, la Comisión del Plan, la Comisión de Gobierno y la Dirección Administrativa** dieron respuesta extemporánea a varias peticiones, como se relaciona a continuación,

JUNIO

Dos (2) alertas dirigidas a la Secretaría General que corresponden a las SDQS 2733162024 y 2904402024, se respondió la última de manera extemporánea.

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA DE 1 DE 11

Veintidós (22) alertas enviadas a la Comisión Primera Permanente del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, que corresponden a las SDQS 2692432024, 2705402024, 2735922024, 2799262024, 2835672024, 2842402024, 2842572024, 2704852024, 2732732024, 2736092024, 2736262024, 2736532024, 2740452024, 2786072024, 2788792024, 2791232024, 2797982024, 2798912024, 2800422024, 2829952024, 2843142024 y 2861672024, siendo respondidas de manera extemporánea las siete (7) primeras.

Siete (7) alertas remitidas a la Comisión Segunda Permanente de Gobierno, referentes a las SDQS 2617832024, 2699112024, 2822162024, 2836462024, 2847452024, 2836892024 y 2844332024, respondiendo extemporáneamente las primeras

Cuatro (4) alertas emitidas ante la Dirección Administrativa, sobre la SDQS 2824742024, 2628982024, 2677582024 y 2858102024, resolviendo las 3 últimas de forma extemporánea.

9. NO CONFORMIDADES

9.1 NO CONFORMIDAD.

Incumplimiento procedimiento Atención al Ciudadano, actividad 5.1, literal g).

“g) Canal Buzones de Sugerencias: La Corporación cuenta con 3 Buzones de sugerencias con formatos en blanco para el diligenciamiento por parte de los interesados:

Buzón No.1. Entrada principal Concejo.

Buzón No.2. Recinto de los Comuneros

Buzón No.3. Dirección Administrativa CAD

Los buzones se revisarán y harán apertura el segundo día hábil de cada semana, para luego levantar el Acta en la cual se clasifican dependiendo la solicitud, indicando la cantidad de Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias, igualmente se deberán registrar sí alguno de los formatos se encuentra en blanco, tachado o no corresponde al formato establecido, Se hace claridad que tendrán validez los documentos informarles.

9.2 NO CONFORMIDAD

Se evidenció que la Secretaria General, la Comisión del Plan, la Comisión de Gobierno y la Dirección Administrativa dieron respuesta extemporánea a varias peticiones, incumpliendo lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y el numeral 8 del artículo 39 de la Ley 1952 de 2019.

“Artículo 14 (ley 1755 de 2015). Los términos para para resolver las

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA DE 1 DE 11

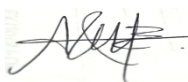
distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

“Numeral 8. Artículo 39. (Ley 1952 de 2019) Prohibiciones. A todo servidor público le está prohibido: Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.

10. RECOMENDACIONES

10.1 Se recomienda realizar capacitación periódica al personal designado como responsables en cada dependencia para la gestión y respuesta de los derechos de petición sobre la normativa vigente sobre la obligatoriedad del cumplimiento de los términos para responder derechos de petición.

10.2 Ofrecer charlas sobre la responsabilidad ética y legal que tienen los funcionarios y directivos de la Corporación en el manejo de PQRS, destacando las consecuencias de incumplir los términos de ley, como sanciones disciplinarias.



ANA MARIA BERNAL CRUZ
Auditor

JEIMMY CAROLINA RUEDA CASTILLO
Jefe Oficina de Control Interno