 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 1 DE 10

## **INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL CONCEJO DE BOGOTÁ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2022**

Este informe se presenta con fundamento en la Ley 1474 de 2011, que contempla en su Artículo 76 que “...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...”

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”.

Como fundamento principal, se tiene en cuenta la 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.

Con relación a la responsabilidad de la Oficina de Control Interno frente al Plan Anticorrupción, los informes de seguimiento de la vigencia 2022 fueron elaborados, presentados y se encuentran publicados en la página web de la Corporación.

### **1. OBJETO DE SEGUIMIENTO**

Verificar la gestión realizada por 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 - Bogotá te Escucha.

Verificar el registro y la oportunidad de respuesta formulada por las áreas de la Corporación a los diferentes requerimientos de la ciudadanía.

Realizar un análisis de los resultados y presentar recomendaciones que le permitan a la Corporación tomar decisiones para la mejora del sistema de gestión, seguimiento y control de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).

### **2. FECHA DE SEGUIMIENTO**


El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por los diferentes canales de comunicación establecidos en la Corporación, durante el primer semestre de la vigencia 2022, período comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2022.

### **3. PROCESO / DEPENDENCIA**

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

### **4. AUDITORES**

Carlos Andrés Padilla Pinto

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 2 DE 10

## 5. AUDITADOS

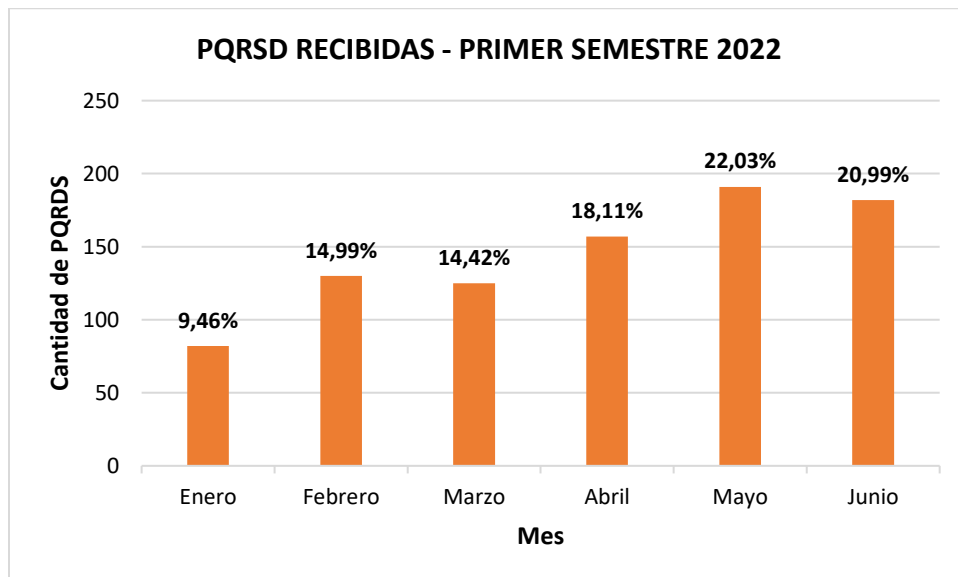
Dirección Jurídica – Atención al Ciudadano y demás dependencias responsables de atender las PQRSD.

## 6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

De acuerdo con la información reportada por la Oficina de Atención al Ciudadano del Concejo de Bogotá D.C., en el primer semestre de la vigencia 2022, se registraron un total de 867 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, las cuales se observan a continuación:


PQRSD RECIBIDAS - PRIMER SEMESTRE 2022		
MES	CANTIDAD DE PQRSD	PORCENTAJE
Enero	82	9,46%
Febrero	130	14,99%
Marzo	125	14,42%
Abril	157	18,11%
Mayo	191	22,03%
Junio	182	20,99%
<b>Total</b>	<b>867</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 1. Peticiones recibidas en el Concejo de Bogotá, D.C. – Primer semestre 2022  
Fuente: Base de datos suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano.



Gráfica 1. Peticiones recibidas en el Concejo de Bogotá, D.C. – Primer semestre 2022

Como se observa, los meses en los que se registró mayor número de PQRSD fue mayo y junio con un 22,03% y 20,99% respectivamente, de igual manera, en el mes de enero se registró el menor número de peticiones recibidas, con un 9,46%.

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 3 DE 10

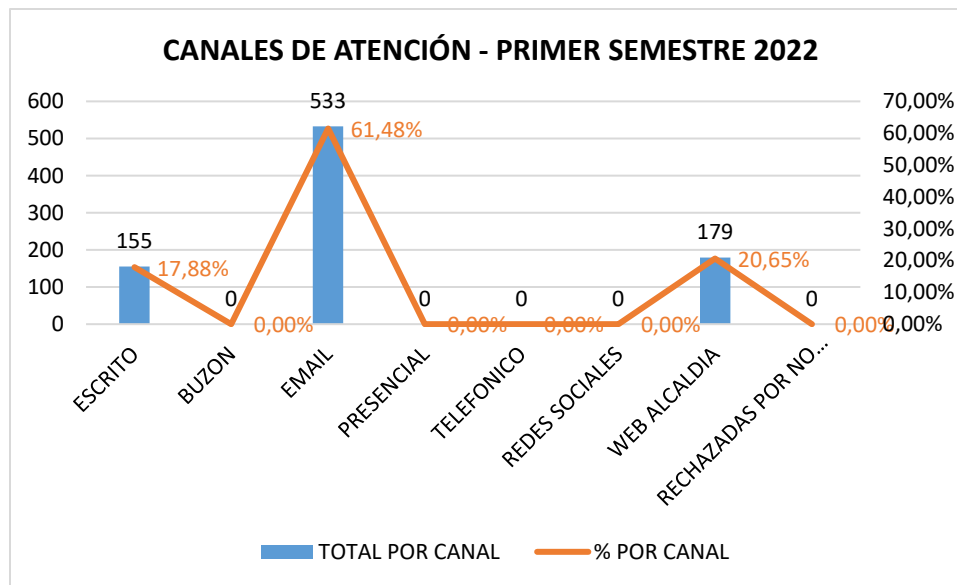
Para el periodo comprendido entre el 1 julio a 31 de diciembre de 2021, ingresaron a la entidad 1066 peticiones; al realizar la comparación de los dos últimos semestres (segundo semestre 2021 y primer semestre 2022), se observa que en la vigencia 2022 disminuyó la cantidad de peticiones recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad, se presentó una disminución del 18,66%, correspondiente a 199 peticiones menos con relación al segundo semestre de la vigencia 2021.

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

CANALES DE ATENCIÓN - PRIMER SEMESTRE 2022								
CANAL	ESCRITO	BUZON	EMAIL	PRESENCIAL	TELEFONICO	REDES SOCIALES	WEB ALCALDIA	RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA
MES								
ENERO	16	0	40	0	0	0	26	0
FEBRERO	21	0	85	0	0	0	24	0
MARZO	27	0	65	0	0	0	33	0
ABRIL	18	0	117	0	0	0	22	0
MAYO	52	0	88	0	0	0	51	0
JUNIO	21	0	138	0	0	0	23	0
<b>TOTAL POR CANAL</b>	<b>155</b>	<b>0</b>	<b>533</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>179</b>	<b>0</b>
<b>% POR CANAL</b>	<b>17,88%</b>	<b>0,00%</b>	<b>61,48%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>20,65%</b>	<b>0,00%</b>


Tabla 2. Canales de atención – Primer semestre 2022

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



Gráfica 2. Canales de atención – Primer semestre 2022

De acuerdo a la información suministrada, el canal de atención por el que ingresó la mayor cantidad de peticiones ciudadanas fue por e-mail, en el primer periodo del 2022 se recibieron 533 peticiones por este medio, equivalente a un 61,48%, seguido por el aplicativo Web Bogotá de Escucha de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con 179 peticiones equivalente a un 20,65% y por medio escrito ingresaron 155 peticiones, correspondiente al 17,88%. Del análisis anterior, se destaca que los

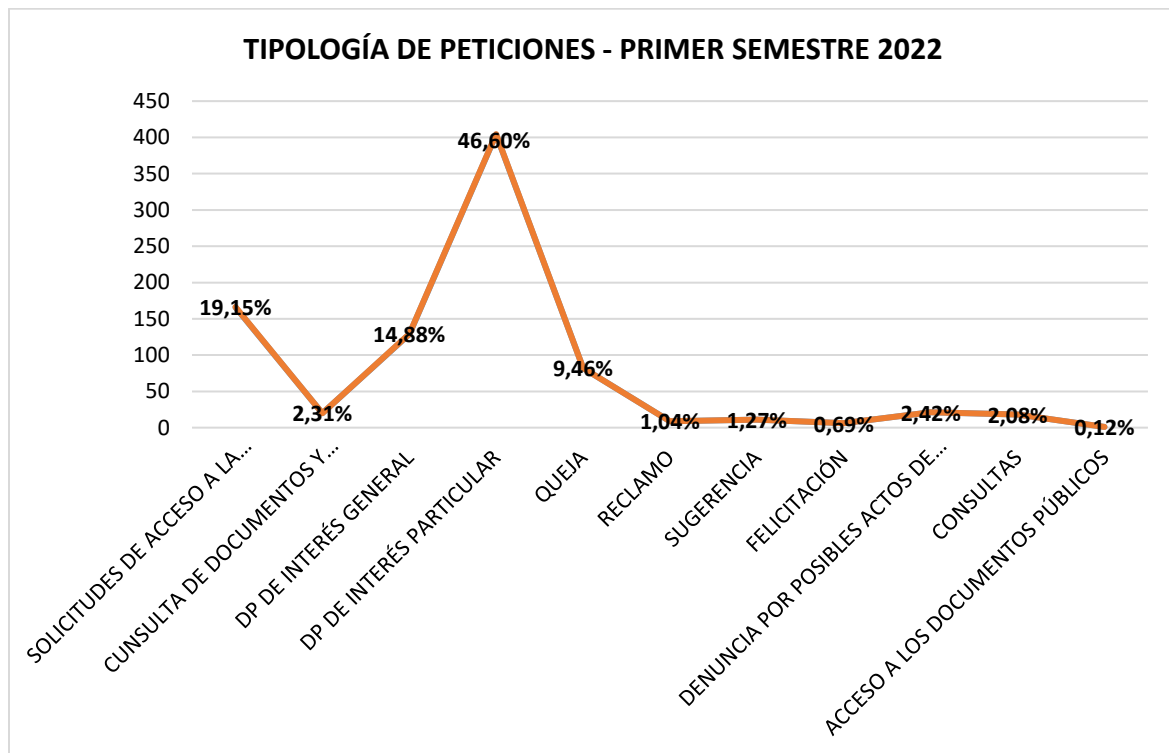
 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 4 DE 10

medios tecnológicos son los más utilizados por la ciudadanía para interactuar con el Concejo de Bogotá, sin embargo, por redes no se recibieron solicitudes.

Al agrupar los requerimientos por tipo de solicitud, se observa el siguiente comportamiento:


TIPOLOGÍA DE PETICIONES - PRIMER SEMESTRE 2022												
MES	TIPO PQRSD	SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	CUNSLTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN	CONSULTAS	ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS
ENERO		17	1	7	38	8	1	0	2	6	2	0
FEBRERO		17	3	20	69	12	2	2	1	3	1	0
MARZO		15	2	23	57	13	1	5	0	4	5	0
ABRIL		54	5	29	57	8	0	1	2	0	1	0
MAYO		50	7	32	69	13	3	3	1	7	5	1
JUNIO		13	2	18	114	28	2	0	0	1	4	0
<b>TOTAL POR TIPO</b>		<b>166</b>	<b>20</b>	<b>129</b>	<b>404</b>	<b>82</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>1</b>
<b>% POR TIPO</b>		<b>19,15%</b>	<b>2,31%</b>	<b>14,88%</b>	<b>46,60%</b>	<b>9,46%</b>	<b>1,04%</b>	<b>1,27%</b>	<b>0,69%</b>	<b>2,42%</b>	<b>2,08%</b>	<b>0,12%</b>

Tabla 3. Tipología de Peticiones – Primer semestre 2022  
Fuente: Base de datos suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano.



Gráfica 3. Tipología de Peticiones – Primer semestre 2022


En el periodo de estudio, se destacan como los tres principales tipos de PQRSD con mayor número de solicitudes: los Derechos de Petición de Interés Particular con 404 solicitudes, equivalentes a un 46,60%, las Solicitudes de Acceso a la Información con 166 solicitudes, equivalente a un 19,15% y los Derechos de Petición de Interés General, con 129 solicitudes para un 14,88%. Así mismo, se observa que se recibieron 21 Denuncias por posibles actos de corrupción, equivalente a un 2,42%.

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 5 DE 10

Al organizar los datos suministrados por localidades, se observa el siguiente comportamiento:

LOCALIDADES ATENDIDAS - PRIMER SEMESTRE 2022								
LOCALIDAD \ MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL POR LOCALIDAD	PORCENTAJE POR LOCALIDAD
Antonio Nariño	0	0	0	2	0	2	4	0,46%
Barrios Unidos	0	1	0	1	3	2	7	0,81%
Bosa	0	4	7	8	11	19	49	5,65%
Chapinero	1	1	3	3	2	1	11	1,27%
Ciudad Bolívar	0	2	3	4	4	1	14	1,61%
Engativá	1	3	4	6	9	2	25	2,88%
Fontibón	0	1	2	0	1	0	4	0,46%
Kennedy	4	7	7	6	4	74	102	11,76%
La Candelaria	3	1	5	0	2	3	14	1,61%
Los Mártires	1	1	1	3	1	0	7	0,81%
Puente Aranda	1	2	2	0	0	0	5	0,58%
Rafael Uribe Uribe	0	2	3	3	0	2	10	1,15%
San Cristóbal	0	2	2	3	8	2	17	1,96%
Santa Fe	2	4	1	5	2	4	18	2,08%
Suba	4	8	4	3	7	9	35	4,04%
Sumapaz	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Teusaquillo	10	17	20	13	37	16	113	13,03%
Tunjuelito	0	2	1	0	0	3	6	0,69%
Usaquén	1	2	7	3	27	3	43	4,96%
Usme	1	0	3	4	2	1	11	1,27%
Fuera de Bogotá	1	0	0	1	0	0	2	0,23%
Sin identificar	52	70	50	89	71	38	370	42,68%
<b>TOTAL POR MES</b>	<b>82</b>	<b>130</b>	<b>125</b>	<b>157</b>	<b>191</b>	<b>182</b>	<b>867</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 4. Localidades Atendidas – Primer semestre 2022  
Fuente: Base de datos suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 6 DE 10

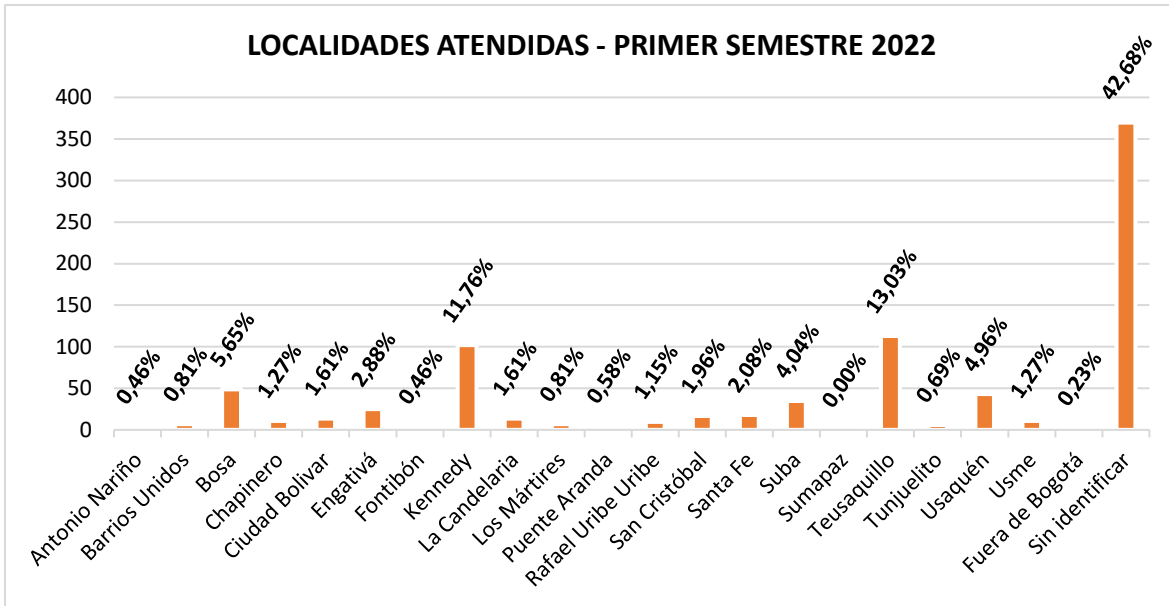



Gráfico 4. Localidades Atendidas – Primer semestre 2022

Las cinco Localidades de Bogotá con más requerimientos durante el periodo de análisis son: Teusaquillo con 113 peticiones, para un 13,03%; Kennedy con 102 peticiones, para un 11,76%; Bosa con 49 peticiones, para un 5,65%, Usaquén con 43 peticiones, para un 4,96% y la localidad de Suba con 35 peticiones, para un 4,04%. Cabe resaltar que en mayor porcentaje se encuentra sin identificar la localidad de las peticiones con 370 requerimientos, para un 42,68% y la localidad de Sumapaz no presentó ninguna solicitud durante el primer semestre de 2022 ante el Concejo de Bogotá.

## 7. OBSERVACIONES

### 7.1. No Conformidad

Se determinó que, en el primer semestre del año 2022, en algunos casos se presentó demora en la respuesta a las peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, como se muestra a continuación:

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 7 DE 10


PETICIONES QUE SUPERARON EL PLAZO PARA SU TRÁMITE - PRIMER SEMESTRE 2022							
DEPENDENCIA	NÚMERO PETICIÓN	TIPO PETICIÓN	FECHA INGRESO	FECHA INICIO TÉRMINOS	FECHA VENCIMIENTO	FECHA CIERRE	DÍAS DE VENCIMIENTO
COMISION SEGUNDA PERMANENTE DE GOBIERNO	41552022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	6/01/2022	7/01/2022	4/02/2022 23:59	20/04/2022 13:14	48
	120262022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	14/01/2022	17/01/2022	11/02/2022 23:59	19/04/2022 18:21	41
	206052022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	20/01/2022	21/01/2022	17/02/2022 23:59	3/05/2022 6:29	49
	566252022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	16/02/2022	17/02/2022	31/03/2022 23:59	2/05/2022 18:13	17
DIRECCION ADMINISTRATIVA	16562022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4/01/2022	5/01/2022	16/02/2022 23:59	24/02/2022 16:16	6
	120262022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	14/01/2022	17/01/2022	11/02/2022 23:59	19/04/2022 18:21	9
	206052022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	20/01/2022	21/01/2022	17/02/2022 23:59	3/05/2022 6:29	17
	949102022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	10/03/2022	11/03/2022	26/04/2022 23:59	11/05/2022 11:37	11
	971402022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	11/03/2022	14/03/2022	11/04/2022 23:59	26/04/2022 14:11	9
	1005592022	QUEJA	14/03/2022	15/03/2022	28/04/2022 23:59	9/05/2022 10:22	7
	1704992022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2/05/2022	3/05/2022	31/05/2022 23:59	1/09/2022 11:05	62
	1876692022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	13/05/2022	16/05/2022	13/06/2022 23:59	17/06/2022 17:25	4
	2055172022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	25/05/2022	26/05/2022	9/06/2022 23:59	16/06/2022 10:50	5
SECRETARIA GENERAL	120262022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	14/01/2022	17/01/2022	11/02/2022 23:59	19/04/2022 18:21	19
	206052022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	20/01/2022	21/01/2022	17/02/2022 23:59	3/05/2022 6:29	4
	631452022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	20/02/2022	21/02/2022	18/03/2022 23:59	26/03/2022 20:56	4
	2062472022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	25/05/2022	26/05/2022	9/06/2022 23:59	22/06/2022 16:17	8
	2163762022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3/06/2022	6/06/2022	17/06/2022 23:59	25/06/2022 19:08	4

Tabla 5. Peticiones que superaron el plazo para su trámite – Primer semestre 2022  
Fuente: Base de datos suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano.

Al verificar la base de datos suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano, correspondiente a las PQRSD recibidas y tramitadas en la Corporación durante el primer semestre del año 2022, se encontraron 14 Peticiones que superaron el plazo para su trámite y no presentan comunicación a los peticionarios de ampliación de términos o respuesta parcial, como se muestra en la tabla 5.

De la tabla anterior se puede observar que las Peticiones No. 120262022 y 206052022 se atendieron de manera conjunta por la Comisión Segunda Permanente de Gobierno, la Dirección Administrativa y la Secretaría General, estas 3 dependencias superaron el plazo para su trámite. Así mismo, se observa que la Dirección Administrativa dejó vencer 9 peticiones, la Secretaría General 5 y la Comisión Segunda 4 peticiones.

Lo que es producto de debilidades en la aplicación del procedimiento y normas aplicables. En consecuencia, no se respetan los tiempos definidos legalmente para el trámite de las peticiones de acuerdo con su clasificación.

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 8 DE 10


Situación que incumplió lo establecido en el artículo 14. *“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones”*. Parágrafo: *“Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”*, 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”*.

De igual manera, se vulneró lo establecido en el Artículo 5. *“Ampliación de términos para atender las peticiones”* del Decreto Legislativo 491 de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*, el cual fue derogado por Derogado por el artículo 2 de la Ley 2207 del 17 de mayo 2022, *“Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020”*.

Además, incumplió lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 35. Prohibiciones *“8. 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”*, de la ley 734 de 2002 *“Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”*.

Ante la No Conformidad 7.1 conjunta, los procesos no presentaron objeciones; por lo tanto, se ratifica la No Conformidad y se debe formular el respectivo plan de mejoramiento por parte de la Secretaria General, la Comisión Segunda Permanente de Gobierno y la Dirección Administrativa.



 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 9 DE 10

## 7.2. No Conformidad

De acuerdo a la información suministrada por la oficina de Atención al Ciudadano, durante el primer semestre del año 2022 las dependencias de la Corporación reportaron 50 PQRS que no ingresaron al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, se evidenció que el 100% de estas peticiones fueron reportadas por la Secretaria General, así:


PQRS REPORTADAS POR LA SECRETARIA GENERAL QUE NO INGRESARON AL SDQS - PRIMER SEMESTRE 2022							
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL POR TIPO DE PQRS
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION	3	3	0	9	3	4	22
CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	2	1	0	1	1	3	8
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	0	0	0	0	0	1	1
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	0	1	0	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	3	5	8
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	2	2	0	1	0	0	5
ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0	0	0	0	0	0
OTRO	1	2	0	2	0	0	5
<b>TOTAL POR MES</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>50</b>

Tabla 6. PQRS que no ingresaron al SDQS – Primer semestre 2022  
Fuente: Base de datos suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano.

Lo que se derivó de falencias en la aplicación del procedimiento de Atención a la Ciudadanía y los protocolos establecidos para tal fin. En consecuencia, en la Corporación se tramitan peticiones sin el debido protocolo y control.

Situación que incumplió lo establecido 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 (...)*” del Procedimiento de Atención a la Ciudadanía ATC-PR-001 versión 10.

De igual manera, incumplió lo establecido en el artículo 15. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “*Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad (...)*” del Decreto 847 de 2019 “*Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones*”. Así como, el literal b. “*Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional*” del artículo 2 de la ley 87 de 1993 “*Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones*”.

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 10 DE 10

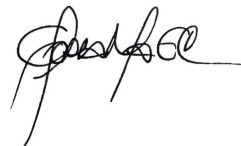
Ante la No Conformidad 7.2, la Secretaria General no presento objeciones; por lo tanto, se ratifica la No Conformidad y se debe formular el respectivo plan de mejoramiento.

## 8. 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*”.



**CARLOS ANDRES PADILLA PINTO**  
Auditor Líder



Firmado  
digitalmente por  
Gloria María  
Gómez Cardona

**GLORIA MARÍA GÓMEZ CARDONA**  
Jefe Oficina de Control Interno