INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL CONCEJO DE BOGOTÁ DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

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 014 de 2019 "Por medio de la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite y Seguimiento de los Derechos de Petición Presentados al Concejo de Bogotá D.C.", artículo 18 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*".

"*PARAGRAFO. INFORME SEMESTRAL: El jefe de la Oficina de Control Interno rendirá a la Mesa Directiva de la Corporación, un informe semestral sobre el tema, el cual incluirá las recomendaciones para la mejora continua*".

Con relación a la responsabilidad de la Oficina de Control interno frente al Plan Anticorrupción, los informes de seguimiento de la vigencia 2020 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 medios diseñados por la Corporación, durante el segundo semestre de la vigencia 2020, período comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2020.

3. PROCESO / DEPENDENCIA

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

4. AUDITORES

Nidia Cano Sánchez.

5. AUDITADO

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 a la Ciudadanía del Concejo de Bogotá D.C. en el segundo semestre de la vigencia 2020, se registraron un total de 976 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha. Sin embargo, al revisar la información mensual entregada se estableció que existen peticiones duplicadas, como se expone a continuación:

Tabla 1
PETICIONES DUPLICADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

No. REQUERIMIENTO	TIPO DE SOLICITUD	MES	DEPENDENCIA
1647942020	Solicitud de Información	Julio	Se cierra el presente requerimiento teniendo en cuenta que el sistema doblo la petición con el SDQS 1647952020
3092662020	Denuncia	Noviembre	Se cierra teniendo en cuenta que el sistema lo duplicó con el 3092632020
3415942020	Derecho de petición de interés general	Diciembre	Se cierra teniendo en cuenta que el sistema la duplico con el SDQS 3416012020

Fuente: Información enviada por la Oficina de Atención al Ciudadano

Por lo tanto, la Oficina de Control Interno realizará los análisis presentados en este informe con base en un total de 973 peticiones.

Además, durante la vigencia 2020 la Corporación tramitó 2.697 requerimientos, los cuales no se registraron en el Sistema Bogotá te Escucha y corresponden a 2.626 peticiones que se denominan masivas que se presentan bajo responsabilidad de la Mesa Directiva, así como, 71 peticiones que fueron gestionadas por la Secretaría General y se clasificaron como: 30 Derechos de Petición de interés general, 24 de interés particular, 11 de solicitud de información, 1 de consulta y 6 de solicitud de copias.

Finalmente, es importante señalar que los datos presentados se derivaron durante la pandemia de COVID-19, por lo tanto, no se comparan con resultados de años anteriores.

A continuación, las estadísticas que se presentan en el Informe se basan en la 973 Peticiones gestionadas por el Sistema Bogotá te Escucha.

6.1 Clasificación De Peticiones Segundo Semestre DE 2020

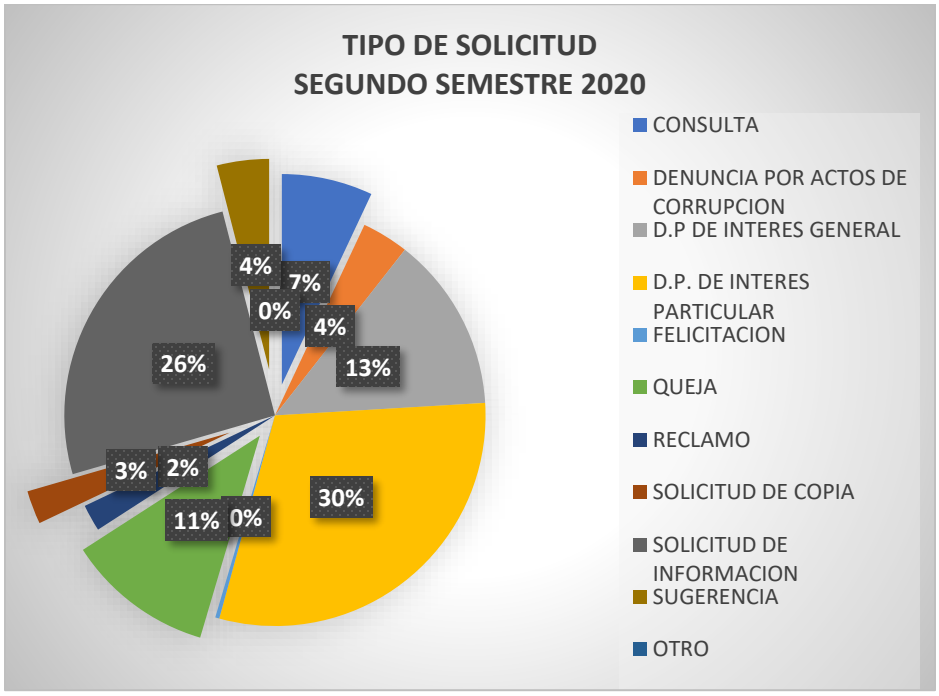
Tabla 2
CLASIFICACIÓN DE PETICIONES SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

Mes	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Consulta	3	1	49	4	7	4	68
Denuncia por Actos de Corrupción	5	7	3	5	4	11	35
Derecho de Petición de Interés General	18	27	21	30	27	8	131
Derecho de Petición de Interés Particular	70	57	24	59	46	38	294
Felicitación	0	0	1	0	2	0	3
Quejas	10	15	6	19	41	19	110
Reclamo	6	1	2	3	2	6	20
Solicitud de Copia	2	6	3	6	3	5	25
Solicitud de Información	81	49	18	42	38	20	248
Sugerencia	11	9	5	6	6	2	39
Otro	0	0	0	0	0	0	0
Total	**206**	**172**	**132**	**174**	**176**	**113**	**973**

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

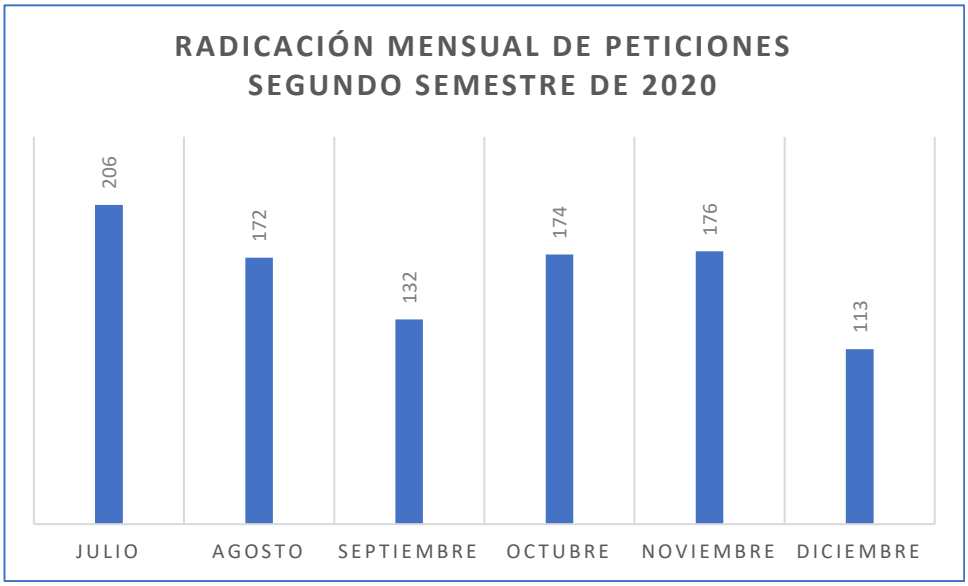
De la tabla anterior, se destaca que la clasificación de peticiones en el segundo semestre de la vigencia 2020 se distribuyó así: 294 Peticiones de Interés Particular que representan el 30.2%, 248 Solicitudes de Información equivalentes al 25.5% y 131 Peticiones de Interés General, correspondientes al 13.5% del total de peticiones del semestre.

Las categorías de clasificación, menos utilizadas fueron felicitación y reclamos la cual presentan 3 y 20 peticiones, respectivamente, como se puede observar en el gráfico.



Fuente: Información enviada por la Oficina de Atención al Ciudadano

Además, en la siguiente gráfica se observa el comportamiento mensual de la radicación de peticiones; donde se destaca que los meses con mayor número de radicaciones fueron julio con 206 que representa el 21.2%, noviembre con 176 que equivale al 18.1% y octubre con 174, que corresponde al 17,9% del total de peticiones radicadas en el semestre.

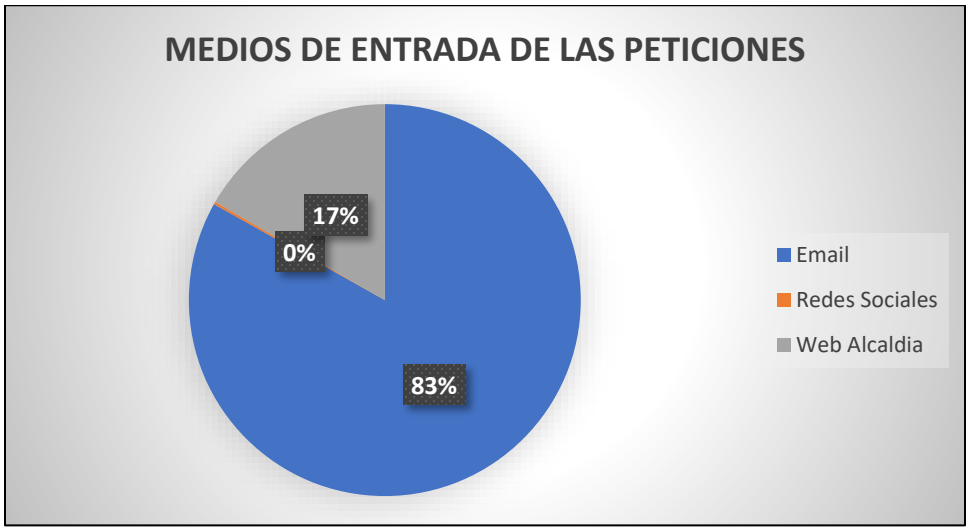


Fuente: Información enviada por la Oficina de Atención al Ciudadano

6.2 Clasificación Medios de Entrada Segundo Semestre 2020 – SQDS

La Corporación cuenta con los siguientes canales para presentar peticiones: Presencial, Buzón de sugerencias, Atención telefónica, Página web, Redes Sociales (Twitter, Facebook), Correo electrónico institucional, Línea Gratuita.

Sin embargo, en la gráfica se observa que el email fue el más utilizado con 809 peticiones que corresponden al 83%, seguido de la Web de la Alcaldía con 162 que representa el 17.0% y por último las redes sociales con 2 peticiones que equivalen al 0.2%.



Fuente: Bases de datos suministradas por la Oficina de Atención al Ciudadano

6.3 CLASIFICACIÓN ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA SEGUNDO SEMESTRE 2020 – SQDS

De acuerdo con la información reportada las peticiones se distribuyen como se presentan en la siguiente tabla

Tabla 3
ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DE PETICIONES SEGUNDO SEMESTRE 2020

Organización Sectorial	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Corporación Pública Administrativa	70	78	90	117	149	66	570
Sector Seguridad, Convivencia y Justicia	2	6	2	5	1	1	17
Sector Gestión Jurídica	0	1	0	0	0	1	2
Sector Ambiente	7	4	2	0	1	5	19
Sector Cultura, Recreación y Deporte	3	0	2	0	1	1	7

Organización Sectorial	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo.	0	12	0	2	0	0	14
Sector Educación	1	1	1	1	0	0	4
Sector Gestión Pública	5	2	3	5	2	5	22
Sector Gobierno	34	14	5	20	5	12	90
Sector Hábitat	5	4	17	3	2	2	33
Sector Hacienda	6	4	0	9	1	2	22
Sector Integración Social	30	31	2	7	6	8	84
Sector Movilidad	6	8	7	3	5	9	38
Sector Mujeres	1	0	1	2	0	0	4
Sector Planeación	5	2	0	0	1	0	8
Sector Salud	31	5	0	0	2	1	39
Total	**206**	**172**	**132**	**174**	**176**	**113**	**973**

Fuente: Bases de datos suministradas por la Oficina de Atención al Ciudadano

La denominación Corporación Pública Administrativa consolida las PQRSD que son de competencia del Concejo de Bogotá D.C., las cuales sumaron 570 peticiones en el segundo semestre de 2020, que equivalen al 58.5%, del total de peticiones analizadas. Es decir, que de las 973 PQRSD recibidas, la Corporación redireccionó 403 a entidades distritales o nacionales.

Se resalta que del total de peticiones recibidas en el Segundo Semestre de 2020, 90 fueron asignadas al Sector Gobierno con una participación del 9.2%, seguido por Sector Integración Social con 84 peticiones que corresponden al 8.6% y 39 en el Sector Salud, lo que equivale al 4.0% del total de peticiones reportadas.

6.4 CLASIFICACIÓN POR LOCALIDAD DE LAS PETICIONES SEGUNDO SEMESTRE 2020

De acuerdo con la información reportada las peticiones se distribuyeron por Localidad, como se presenta a continuación:

Tabla 4
DISTRIBUCION DE LAS PETICIONES POR LOCALIDAD

LOCALIDAD	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Nov.	Dic.	Total
Antonio Nariño	21	29	0	3	0	0	53
Barrios Unidos	0	3	1	0	1	1	6
Bosa	3	0	2	1	3	0	9
Chapinero	7	5	6	7	3	1	29
Ciudad Bolívar	0	3	0	2	2	3	10
Engativá	2	3	9	6	1	2	23
Fontibón	7	2	2	1	2	2	16
Fuera de Bogotá	0	0	0	6	4	0	10
Kennedy	2	3	0	11	5	3	24
La Candelaria	13	2	0	1	0	2	18

LOCALIDAD	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Nov.	Dic.	Total
Los Mártires	2	11	1	1	0	1	16
Puente Aranda	3	3	1	2	3	2	14
Rafael Uribe Uribe	28	1	2	0	0	0	31
San Cristóbal	2	0	2	0	1	0	5
Santa Fe	7	5	3	4	4	5	28
Sin identificar	79	69	84	84	124	74	514
Soacha	1	0	0	0	0	0	1
Suba	6	7	3	12	3	0	31
Sumapaz	0	0	0	0	0	1	1
Teusaquillo	20	17	0	14	17	9	77
Tunjuelito	1	2	0	1	0	3	7
Usaquén	0	4	2	7	3	4	20
Usme	2	3	14	11	0	0	30
Total	**206**	**172**	**132**	**174**	**176**	**113**	**973**

Fuente: Bases de datos suministradas por la Oficina de Atención al Ciudadano

De la tabla anterior sobresale que 514 peticiones fueron clasificadas en el concepto "*Sin Identificar*" que corresponden al 52,9%, seguida de Teusaquillo con 77 peticiones, que equivalen al 7,9% y por último, Antonio Nariño con 53 peticiones que representan el 5,4%.
Lo anterior, se debe a que los ciudadanos no están georreferenciando sus peticiones porque las respuestas son enviadas por correo electrónico.

7. OBSERVACIONES

De la evaluación a las PQRSD del segundo semestre de 2020 se determinó que la Secretaría General respondió fuera de término las peticiones que se presentan a continuación:

Tabla 5
PETICIONES RESPONDIDAS EN FORMA EXTEMPORÁNEA

Clasificación Petición	No. Requerimiento	Fecha de Ingreso	Fecha en que se debió responder	Fecha de Cierre (Efectivamente se Contestó)	Días Hábiles de Mora	Área Responsable de la Respuesta
Interés Particular	3148712020	09-11-20	22/12/2020	29/12/2020	4	SECRETARIA COMISION 2
Solicitudes de Copia	2122542020	22-08-20	18/09/2020	2/10/2020	10	SECRETARIA
	3033492020	29-10-20	30/11/2020	29/12/2020	19	SECRETARIA GENERAL
	2885472020	19-10-20	18/11/2020	26/11/2020	6	SECRETARIA GENERAL
Sugerencias	2636052020	28-09-20	11/11/2020	25/11/2020	9	SECRETARIA CONCEJO
Solicitudes de Información	1608902020	2/07/2020	31/07/2020	12/08/2020	7	SECRETARIA
	2625592020	28-09-20	27/10/2020	15/12/2020	31	SECRETARIA CONCEJO
	2748142020	07-10-20	6/11/2020	4/12/2020	19	SECRETARIA GENERAL

Clasificación Petición	No. Requerimiento	Fecha de Ingreso	Fecha en que se debió responder	Fecha de Cierre (Efectivamente se Contestó)	Días Hábiles de Mora	Área Responsable de la Respuesta
	2819302020	14-10-20	12/11/2020	6/12/2020	15	SECRETARIA GENERAL
	2823292020	14-10-20	12/11/2020	30/12/2020	31	SECRETARIA GENERAL
	2823572020	14-10-20	12/11/2020	1/12/2020	12	SECRETARIA GENERAL
	2971832020	26-10-20	25/11/2020	23/12/2020	18	SECRETARIA GENERAL
	3103172020	05-11-20	4/12/2020	30/12/2020	16	SECRETARIA GENERAL
	3108122020	05-11-20	4/12/2020	15/12/2020	6	SECRETARIA GENERAL
	3265502020	19-11-20	18/12/2020	8/01/2021	13	SECRETARIA GENERAL

Fuente: Bases de datos suministradas por la Oficina de Atención al Ciudadano y Aplicativo Bogotá te Escucha

Sobre este tema la Oficina de Control alertó a dicha dependencia para que tome los correctivos con el fin de lograr una mejora del proceso de respuestas a las peticiones interpuestas por la ciudadanía, con sujeción a lo establecido en la ley 1755 de 2015 y demás normatividad aplicable, así como, se recomendó cargar oportunamente la información al Sistema Bogotá te Escucha.

Adicionalmente, por medio del Memorando 2021IE 2347 del 3 de marzo de 2021 se le comunicó la No Conformidad 8.1 a la Secretaría General respecto a que la Oficina de Control Interno evidenció que no se les ha había dado respuesta a cuatro (4) peticiones registradas en el Sistema Bogotá te Escucha como se muestra a continuación:

Tabla 6
PETICIONES QUE NO REGISTRAN RESPUESTA

Tipo de Petición	No. Requerimiento	Fecha de Ingreso al Sistema	Fecha en que se debió responder	Fecha de Cierre (Efectivamente se Contestó)	Días Hábiles de Mora
Solicitudes de Copias	3025492020	29-10-20	30/11/2020	10/03/2021	78
Consulta	3083372020	04-11-20	28/12/2020	11/03/2021	61
Solicitudes de Información	3629162020	28-12-20	27/01/2021	10/03/2021	40
	3023422020	29/10/2020	30/11/2020	10/03/2021	78

Fuente: Bases de datos suministradas por la Oficina de Atención al Ciudadano

En respuesta del 12 marzo de los corrientes por medio del Memorando con radicado 2021IE 2384, la Secretaría General envío las evidencias de las respuestas a las peticiones en mención, por tal motivo, no se les solicitó suscribir un plan de mejoramiento.

Sin embargo, se le recomienda a la Secretaría General establecer controles que sirvan de alerta antes del vencimiento de las peticiones para emitir respuestas oportunas y de fondo en los términos establecidos en la normatividad vigente.

Finalmente, en relación con las Solicitudes de Información se resalta que la Corporación resolvió 190 y trasladó 49 a otros sectores, no se registra que se haya negado el acceso a la información y respecto al tiempo de respuesta se observó que 12 requerimientos no se resolvieron dentro de lo términos legales establecidos (Tablas 5 y 6)

8. RECOMENDACIONES

- Se debe continuar trabajando en centralizar la recepción de todas las peticiones en la Oficina de Atención a la Ciudadanía, para que sean gestionadas a través del Sistema Bogotá te Escucha y así facilitar su seguimiento.

- Cumplir con los tiempos estipulados en las normas para dar respuestas a las diferentes peticiones de los ciudadanos.

- Crear controles para monitorear el cumplimiento por parte de las dependencias de la Corporación en la emisión de las respuestas a las peticiones de los ciudadanos.

- Revisar que los datos consignados en las bases de datos sean los correctos frente a las fechas de incorporación, fechas de vencimiento, fechas de cierre y días de gestión.

NIDIA CANO SÁNCHEZ
Auditor Líder

ALCIRA MORENO MONROY
Jefe Oficina de Control Interno