 <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 18

## **INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL CONCEJO DE BOGOTÁ DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021**

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”.

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 2021 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 2021, período comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2021.

 <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 18

### 3. PROCESO / DEPENDENCIA

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

### 4. AUDITORES

Ginna del Pilar Roza Rojas

### 5. AUDITADOS

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

### 6. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO

De acuerdo con la información reportada por la Oficina de Atención al Ciudadano del Concejo de Bogotá D.C. en el segundo semestre de la vigencia 2021, se registraron un total de 1066 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha que se observan a continuación:


MES	No. PQRSD	%
Julio	118	11,1%
Agosto	172	16,1%
Septiembre	133	12,5%
Octubre	265	24,9%
Noviembre	262	24,6%
Diciembre	116	10,9%
Total	1066	100,0%

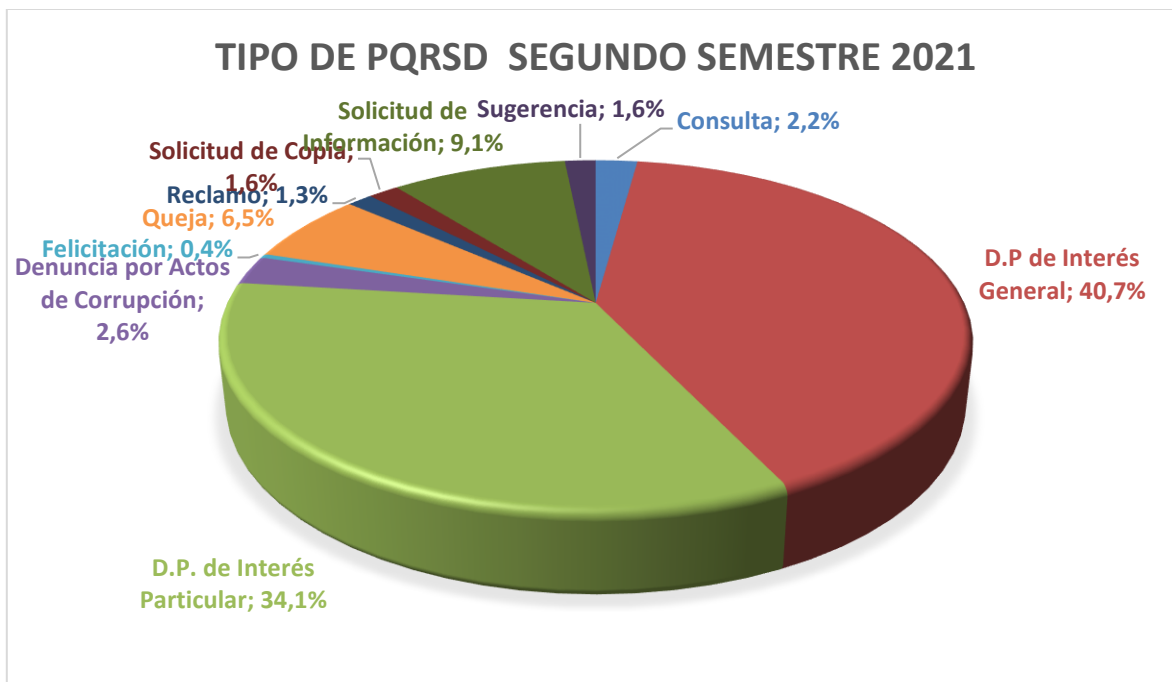
Tabla No. 1

Fuente: Base de datos Oficina de Atención al Ciudadano

Como se observa, los meses en que se registró mayor número de PQRSD fue en los meses de octubre y noviembre en los cuales representan el 24.9% y el 24.6%, respectivamente, del total de requerimientos.


Si agrupamos los requerimientos por tipo de solicitud se observa el siguiente comportamiento:

 <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 18



Es decir, en el periodo de estudio, la mayoría de solicitudes se refieren a derechos de petición de interés general y particular que tuvieron una participación del 40,7 % y 34,1 %, respectivamente, seguidas de solicitudes de información con un 9,1 % y quejas con 6,5%. Los demás tipos de requerimientos experimentaron una participación inferior al 2.6%. Los cuales se detallan a continuación:

TIPO	NO.	% DE PARTICIPACIÓN
Consulta	23	2,2%
D.P de interés general	434	40,7%
D.P. de interés particular	363	34,1%
Denuncia por actos de corrupción	28	2,6%
Felicitación	4	0,4%
Queja	69	6,5%
Reclamo	14	1,3%

 <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 18


TIPO	NO.	% DE PARTICIPACIÓN
Solicitud de copia	17	1,6%
Solicitud de información	97	9,1%
Sugerencia	17	1,6%
<b>TOTAL</b>	<b>1066</b>	<b>100%</b>

Tabla No 2  
Fuente: Base de datos Oficina de Atención al Ciudadano

Finalmente, si se detalla el tipo de peticiones por mes, los cuales se muestran a continuación:

TIPO	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Consulta	3	9	3	3	5	0	23
D.P de Interés General	39	36	40	115	154	50	434
D.P. de Interés Particular	40	47	49	111	72	44	363
Denuncia por Actos de Corrupción	3	7	5	3	3	7	28
Felicitación	1	1	0	1	1	0	4
Queja	9	12	10	10	17	11	69
Reclamo	5	4	4	0	1	0	14
Solicitud de Copia	0	4	8	3	2	0	17
Solicitud de Información	15	48	10	14	7	3	97
Sugerencia	3	4	4	5	0	1	17
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>172</b>	<b>133</b>	<b>265</b>	<b>262</b>	<b>116</b>	<b>1066</b>

Tabla No 3  
Fuente: Base de datos 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 5 DE 18

En cuanto al medio por el cual ingresan los requerimientos, la mayoría lo hacen por el mail [atencionalciudadano@concejobogota.gov.co](mailto:atencionalciudadano@concejobogota.gov.co), el aplicativo WEB de la Alcaldía Mayor de Bogotá y por escrito siendo estas respectivamente el 62%, 18.5% y 14.2% del total de los requerimientos. También, se observa que los canales de atención de buzón y atención telefónica no se usaron en el periodo de estudio. Lo cual se observa a continuación:

CANALES DE ATENCION	No. PQRSD	%
Escrito	151	14,2%
Buzón	0	0,0%
Email	661	62,0%
Presencial	25	2,3%
Telefónico	0	0,0%
Redes Sociales	32	3,0%
Web Alcaldía	197	18,5%
<b>Total</b>	<b>1066</b>	<b>100,0%</b>

Tabla No 4  
Fuente: Base de datos Oficina de Atención al Ciudadano

## 7. OBSERVACIONES


Dado el análisis de la base de datos, entregada por la Oficina de Atención al Ciudadano y, su comparación frente a datos suministrados por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas disponible en la página web <https://bogota.gov.co/sdqs/>, se realizó el siguiente análisis:

### Peticiones que superaron el plazo para su trámite

Una vez analizada la base de datos reportada por el proceso de atención al ciudadano y verificada por medio de la plataforma “Bogotá te Escucha” se identificó que en el segundo semestre se contestaron de forma extemporánea el 11% de los requerimientos; evidenciando que la respuesta no son oportunas.

A continuación se detalla el incumplimiento de oportunidad de forma mensual:

Mes	Vencidos	Total	%
Julio	17	118	14%

 <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 18

Mes	Vencidos	Total	%
Agosto	26	172	15%
Septiembre	11	133	8%
Octubre	38	265	14%
Noviembre	13	262	5%
Diciembre	9	116	8%
<b>TOTAL</b>	114	1066	11%


Tabla No 5

Fuente: Cálculos propios a partir de verificación de bases de datos suministradas por la Oficina de Atención al Ciudadano contra la plataforma "Bogotá te Escucha"


Como se observa, el mayor incumplimiento en la oportunidad de respuesta a las PQRSD, se dio en los meses de julio, agosto y octubre.

A continuación se detallan los requerimientos en los cuales se excedió el tiempo de respuesta:

No. Requerimiento	Días Ingreso SQDS	Días laborales	Días de Gestión
2156802021	1	27	28
2210602021	1	35	36
2229642021	0	23	23
2238472021	1	42	43
2252822021	3	36	39
2264322021	0	41	41
2276062021	7	39	46
2298472021	7	30	37
2299702021	8	36	44
2299882021	7	36	43
2299962021	7	36	43
2324862021	1	43	44
2363782021	0	35	35
2369852021	1	35	36
2369962021	1	35	36
2370112021	1	34	35


 <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 18

No. Requerimiento	Días Ingreso SQDS	Días laborales	Días de Gestión
2378962021	3	34	37
2422432021	5	38	43
2431602021	6	28	34
2434372021	6	23	29
2436812021	6	23	29
2457362021	5	29	34
2457452021	3	31	34
2457502021	2	27	29
2461962021	4	29	33
2465552021	3	28	31
2468482021	2	27	29
2469432021	2	29	31
2472652021	1	32	33
2495972021	2	28	30
2504052021	0	36	36
2551852021	3	21	24
2562452021	3	22	25
2563792021	2	29	31
2566332021	2	20	22
2599022021	2	19	21
2637162021	0	21	21
2641082021	3	24	27
2655912021	1	20	21
2658192021	1	31	32
2679132021	1	39	40
2691932021	1	31	32
2693222021	0	22	22
2789142021	0	24	24
2850782021	1	20	21
2872412021	1	39	40
2880782021	1	31	32


 <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 18

No. Requerimiento	Días Ingreso SQDS	Días laborales	Días de Gestión
2910032021	0	22	22
2998502021	2	29	31
3003062021	1	30	31
3049102021	2	20	22
3055062021	2	21	23
3100042021	1	21	22
3118382021	1	41	42
3169292021	2	30	32
3180862021	1	20	21
3203232021	1	42	43
3227372021	0	32	32
3227512021	1	21	22
3232522021	1	30	31
3236212021	1	20	21
3273982021	1	20	21
3310182021	2	21	23
3312192021	2	25	27
3315662021	2	20	22
3315992021	2	30	32
3317182021	1	30	31
3317482021	1	30	31
3328642021	1	31	32
3332192021	1	31	32
3342502021	1	32	33
3342872021	1	30	31
3343092021	0	32	32
3346692021	9	24	33
3351612021	8	32	40
3352082021	8	24	32
3352242021	3	31	34
3383832021	0	31	31



 <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 18

No. Requerimiento	Días Ingreso SQDS	Días laborales	Días de Gestión
3385482021	0	31	31
3412872021	1	20	21
3414062021	1	30	31
3416792021	1	30	31
3419982021	2	30	32
3420572021	2	30	32
3422942021	1	30	31
3423202021	1	30	31
3428052021	1	31	32
3429302021	1	30	31
3456242021	0	33	33
3463032021	0	31	31
3508272021	6	27	33
3509982021	5	28	33
3575232021	1	75	76
3580142021	7	30	37
3602812021	5	30	35
3624392021	3	21	24
3624582021	3	30	33
3625892021	2	21	23
3802002021	5	35	40
3819002021	5	26	31
3849322021	3	35	38
3868042021	6	16	22
3876262021	4	29	33
3876522021	4	31	35
3876662021	4	19	23
3904212021	1	37	38
3933622021	0	28	28
3949842021	0	34	34
3950502021	0	43	43

 <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 18

No. Requerimiento	Días Ingreso SQDS	Días laborales	Días de Gestión
3954112021	1	86	87
4040382021	1	32	33
4184322021	0	39	39
4188302021	3	36	39
4203442021	2	29	31

Tabla No 6


Fuente: Cálculos propios a partir de verificación de bases de datos suministradas por la Oficina de Atención al Ciudadano contra la plataforma “Bogotá te Escucha”

### Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema

Con el fin de evaluar la calidad de las respuestas en el segundo semestre del 2021, se tomó una muestra de forma aleatoria de veinte (20) PQRSD y se calificaron los siguientes parámetros establecidos por el Manual para la Atención de Peticiones Ciudadanas<sup>1</sup> :

- **Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
- **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.
- **Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.
- **Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).
- **Manejo del sistema:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

<sup>1</sup> Manual para la Atención de Peticiones Ciudadanas. Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá. 2020

 <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 11 DE 18

Obteniendo los siguientes resultados:

Muestra	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
20	12	8	17	3	18	2	13	7	12	6
	60%	40%	85%	15%	90%	10%	65%	35%	60%	30%

Tabla 7

En forma general se tienen las siguientes observaciones para cada criterio evaluado:

Criterio	Observación
Coherencia	De las 20 preguntas analizadas se evidencio que 8 no dan respuesta a la indagación del ciudadano de forma completa.
Claridad	En la muestra estudiada 3 respuestas no se estimaron como comprensibles.
Calidez	La 90% de las peticiones se respondieron con calidez siendo este el criterio más alto de la muestra.
Oportunidad	En la muestra seleccionada se estimó que 7 peticiones se respondieron extemporáneamente siendo este el 35% de la muestra.
Manejo del Sistema	Se calificaron negativamente los requerimientos entre entidades ya que estas no se deben registrar en el Sistema y, las peticiones que se registraron después del tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado.


Tabla 8

### Seguimiento y Control

Se identificaron falencias en el uso del formato ATC-FO-002 Hoja de Ruta PQRSD V06 principal instrumento de seguimiento y control de las PQRSD, lo cual da lugar a la siguiente no conformidad:

#### No conformidad 1.1

Al verificar la base de datos para el seguimiento y control de las PQRS consolidado mediante el formato ATC-FO-002 Hoja de Ruta PQRS V06 se identificó datos incompletos en los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2021, los cuales correspondieron a los campos de “Fecha de Vencimiento”, “Fecha de Cierre” y “Días de Gestión”. Incumpliendo así la actividad 5.8 del procedimiento ATC-PR-001 Atención a la Ciudadanía; correspondiente a “realizar seguimiento a trámite PQRS” que refiere: “Una vez emitida la respuesta a la PQRSD, actualizará la información en la Hoja de Ruta de PQRS para el seguimiento de las peticiones”. También, se identificó que el uso del campo “Dependencia” no facilita el seguimiento por parte de la primera línea de defensa, ya que se copia un texto extenso que no permite su reclasificación y seguimiento.

 <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 12 DE 18


A continuación se muestra como se utiliza este campo y cuál sería el uso que se recomienda:

No. Requerimiento	Uso campo Dependencia	Uso debido
3105282021	En atención a su comunicación de manera atenta le informamos que su petición ha sido registrada y direccionada a través del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha, con el fin que se continúe con el trámite y se emita la correspondiente respuesta dentro de los términos establecidos en la Ley. Teniendo en cuenta lo anterior y que ya se remitieron copias a las entidades competentes, en virtud del principio de eficacia, economía y celeridad que deben permear toda la administración pública, esta corporación se abstiene de hacerlo de nuevo para evitar reprocesos y represamientos en las mismas; por lo que se asigna a la mesa directiva del concejo de Bogotá para su conocimiento y fines pertinentes. Por lo tanto, esta comunicación no debe ser considerada como respuesta, sino como medio de información para indicar la ruta que inicia su petición en Bogotá te escucha.	Mesa Directiva
3231642021	Teniendo en cuenta que es un requerimiento que ha salido del concejo de Bogotá, se cierra toda vez que son otras entidades quienes deben dar respuesta al honorable concejal.	Otras entidades
3233362021	En atención a su comunicación, de manera atenta le informamos que su petición ha sido registrada y direccionada a través del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha, con el fin que se continúe con el trámite y se emita la correspondiente respuesta dentro de los términos establecidos en la Ley. Teniendo en cuenta lo anterior, se asigna a la Secretaría General del concejo de Bogotá para su conocimiento y fines pertinentes. Por lo tanto, esta comunicación no debe ser considerada como respuesta, sino como medio de información para indicar la ruta que inicia su petición en Bogotá te escucha.	Secretaría General

Tabla 8

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

Finalmente, se deja constancia en el informe que a pesar de que se solicitó el envío de las NO PQRS, los cuales se describen como solicitudes que no ingresaron en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha, el proceso de atención al ciudadano no las envió.

 <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 13 DE 18

## OBJECIONES PRESENTADAS POR EL PROCESO

El día 6 de julio del 2022 con memorando 2022IE9319 la Dirección Técnica Jurídica, envió objeciones que se adjuntan a este informe, en el cual citan los requerimientos con respuesta extemporánea de la tabla 6 y refieren que: “De los 120 radicados relacionados, 53 fueron cerrados en los tiempos establecidos y 67 no se respondieron a tiempo por parte de la oficina responsable”.

Seguidamente, refieren que los campos “Fecha de vencimiento”, “Fecha de Cierre” y “Días de Gestión” no proceden. Finalmente, explican que las NO PQRSD se enviaron el día 10 de junio del 2022; adjuntan el mail correspondiente e informan que la OCl no refirió observación frente a información faltante.

## RESPUESTA A LA OBJECCIÓN POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Ya que la objeción carecía de información para establecer la causa de las diferencias del proceso con el informe de seguimiento, el día 13 de julio de 2022, se solicitó; se ampliará el cuadro resumen de la objeción, agregando fecha inicial, fecha final y, referenciaran como se calculaba el tiempo de respuesta. A lo que el proceso responde, el 18 de julio con la relación que se agrega al anexo.

Una vez analizadas, las objeciones del proceso no se aceptan. A continuación se explica cada una:


### a. Requerimientos con respuesta extemporánea (Primera Observación)

Se analizaron los requerimientos del archivo de Excel entregado el 18 de julio, en el cual se detalló la fecha de ingreso y la fecha de respuesta de 120 requerimientos, y se refirió que en el informe estaban repetidos desde el requerimiento No. 89 con Número de Radicado “3203232021” hasta el requerimiento No. 120 con Número de Radicado “3429302021”.

La Oficina de Control Interno, comparo la base de datos referida en la tabla No 6 observando que los radicados que dice la objeción que están repetidos son diferentes a la base de datos del informe preliminar, ya que se observa el dato No. 89 corresponde al radicado “3429302021”, y los siguientes números de radicados son diferente a los referenciados en el archivo del Excel. Además, el informe de seguimiento explica 114 requerimientos y la objeción cita 120, por tanto, es errónea la objeción; al afirmar que del dato No. 89 al No.120 son datos repetidos.

Seguidamente, se verificaron las fechas dadas por el proceso en la objeción correspondiente del registro 1 al registro 88, observando 4 diferencias, las cuales se explican a continuación:

Item.	No. Requerimiento	Diferencia	Observación
20	2434372021	Fecha de finalización proceso : 31/08/2021 Fecha de finalización auditoría : 03/09/2021	En la auditoria se tomó como fecha de respuesta la dada por el tipo de evento “Respuesta definitiva”; el proceso refirió fecha anterior dada por el tipo evento “asignar”.

 <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 14 DE 18

21	2436812021	Fecha de finalización proceso : 31/08/2021 Fecha de finalización auditoría : 03/09/2021	En la auditoria se tomó como fecha de respuesta la dada por el tipo de evento "Respuesta definitiva"; el proceso refirió fecha anterior dada por el tipo evento "asignar".
58	3227372021	Fecha de finalización proceso : 03/11/2021 Fecha de finalización auditoría : 23/11/2021	En la auditoria se tomó como fecha de respuesta la dada por el tipo de evento "Respuesta definitiva"; el proceso refirió fecha anterior dada por el tipo evento "asignar".
44	2789142021	Las fechas son iguales	Se clasificó extemporáneo por ser una solicitud de información que se respondió después de los 20 días hábiles
48	2910032021	Las fechas son iguales	Se clasificó extemporáneo por ser una solicitud de información que se respondió después de los 20 días hábiles

Tabla 9

El proceso, en la objeción, no cálculo el tiempo de respuesta para inferir diferencias en cálculos; sin embargo, se concluyó, que para el cálculo de los días de respuesta, el proceso no está teniendo en cuenta el tiempo entre la fecha de radiación y el ingreso al Sistema de Bogotá Te Escucha, lo cual aumenta el tiempo de respuesta.


Atendiendo lo estipulado en el "Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas" de la Alcaldía Mayor de Bogotá" donde estipula que:

*"Es pertinente anotar que las entidades deben crear las peticiones en el sistema al momento de la recepción, toda vez que el inicio de términos de la petición será el día hábil siguiente a la fecha del primer conocimiento de la petición por parte de cada entidad. En este entendido, si una petición se crea al tercer día hábil, es responsabilidad de la entidad considerar tres (3) días menos para atención o traslado.<sup>2</sup>"*

Lo anterior, está en concordancia con el Manual de Atención a la Ciudadanía de la Corporación que establece que, "Las peticiones recibidas a través de este medio, deberán ser subidas al Sistema Distrital de Quejas y Sugerencias SDQS, a más tardar al día siguiente hábil siguiente a su recibo. Es importante tener en cuenta que dentro de los dos (2) días siguientes a la radicación de la queja por este medio, deberá enviarse un correo al ciudadano informándole el recibo del mismo y los tiempos en los cuales será atendida su solicitud."

Por tanto, no se acepta la objeción y haciendo esa aclaración se reafirma el resultado del informe.

<sup>2</sup> MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS- Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas. Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá. Pág. 34

 <p><b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b></p>	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>CÓDIGO: EVI-FO-015</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>VIGENCIA: 20-Dic-2019</b>
		<b>PÁGINA 15 DE 18</b>

b. Los campos “Fecha de vencimiento”, “Fecha de cierre” y “Días de Gestión” no proceden. (Segunda Observación).

La objeción no se acepta, ya que estos campos descritos proceden por ser parte del formato ATC-FO-002 Hoja de Ruta PQRS V06, el cual se muestra a continuación:


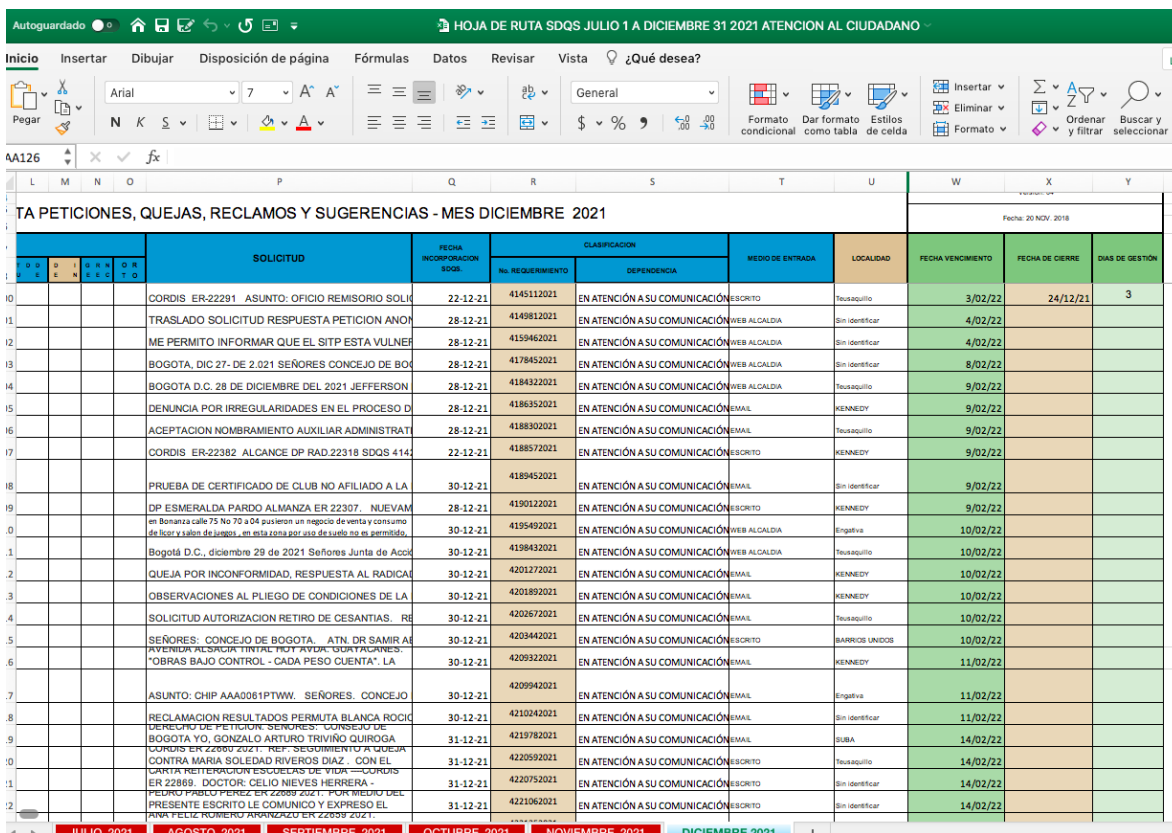
 <p>CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.</p>		<b>PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>										Código: ATC-FO-002																
<b>HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - MES</b>												Versión: 06																
												Fecha: 26-Abr-2022																
NÚMERO RADICADO	FECHA	DOC IDENTIFICACIÓN N	NOMBRE SOLICITANTE	CLASE DE SOLICITUD DERECHOS DE PETICIÓN				DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD	COMPETENCIA	TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD											FECHA INCORPORACIÓN SDOCS	Nº REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA	MEDIO DE ENTRADA	LOCALIDAD	FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE CIERRE	DÍAS DE GESTIÓN
				INTERES GENERAL	INTERES ESPECIAL	INTERES DE INFORMACIÓN	CONSEJO			PROTECCIÓN	ADMINISTRATIVA	SEGURIDAD	EDUCACIÓN	VIVIENDA	EMPLEO	DESARROLLO ECONOMICO	AMBIENTE	REGISTRARÍA	TRANSPORTE	PROT								

Imagen 1 Hoja de Ruta

Lo que se expresó en la No Conformidad, referente a que los datos se enviaron de forma incompleta, se observa en el correo adjunto del 19 de mayo del 2022 que, corresponde a los datos de la ATC-FO-002 Hoja de Ruta PQRS D, lo cual se demuestra a través del archivo de Excel que se observa a continuación:



SOLICITUD								CLASIFICACIÓN		MEDIO DE ENTRADA	LOCALIDAD	FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE CIERRE	DÍAS DE GESTIÓN
FECHA INCORPORACIÓN	Nº REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA												
22-12-21	4145112021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	CORDIS ER-22291 ASUNTO: OFICIO REMISORIO SOLICITUD					ESCRITO	Teusaquillo	3/02/22	24/12/21	3		
28-12-21	4149812021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	TRASLADO SOLICITUD RESPUESTA PETICION AVON					WEB ALCALDIA	Sin identificar	4/02/22				
28-12-21	4159462021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	ME PERMITO INFORMAR QUE EL SITP ESTA VULNERADO					WEB ALCALDIA	Sin identificar	4/02/22				
28-12-21	4178452021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	BOGOTA, DIC 27- DE 2.021 SEÑORES CONCEJO DE BOGOTA					WEB ALCALDIA	Sin identificar	8/02/22				
28-12-21	4184322021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	BOGOTA D.C. 28 DE DICIEMBRE DEL 2021 JEFFERSON					WEB ALCALDIA	Teusaquillo	9/02/22				
28-12-21	4186352021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	DENUNCIACION POR IRREGULARIDADES EN EL PROCESO DE					EMAIL	KENEDY	9/02/22				
28-12-21	4188302021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	ACEPTACION NOMBRAMIENTO AUXILIAR ADMINISTRATIVO					EMAIL	Teusaquillo	9/02/22				
22-12-21	4188572021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	CORDIS ER-22382 ALCANCE DP RAD.22318 SDQS 414					ESCRITO	KENEDY	9/02/22				
30-12-21	4189452021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	PRUEBA DE CERTIFICADO DE CLUB NO AFILIADO A LA					EMAIL	Sin identificar	9/02/22				
28-12-21	4190122021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	DP ESMERALDA PARDO ALMANZA ER 22307. NUEVAMENTE					ESCRITO	KENEDY	9/02/22				
30-12-21	4195492021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	en Bonanza calle 75 No 70 a 04 pusieron un negocio de venta y consumo de licor y salen de juegos, en esta zona por eso de suelo no es permitido.					WEB ALCALDIA	Engativá	10/02/22				
30-12-21	4198432021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	Bogotá D.C., diciembre 29 de 2021 Señores Junta de Accionistas					WEB ALCALDIA	Teusaquillo	10/02/22				
30-12-21	4201272021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	QUEJIA POR INCONFORMIDAD, RESPUESTA AL RADICADO					EMAIL	KENEDY	10/02/22				
30-12-21	4201892021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	OBSERVACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES DE LA LICITACION					EMAIL	KENEDY	10/02/22				
30-12-21	4202672021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	SOLICITUD AUTORIZACION RETIRO DE CESANTIAS. RESPUESTA					EMAIL	Teusaquillo	10/02/22				
30-12-21	4203442021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	SEÑORES: CONCEJO DE BOGOTA. ATN. DR SAMIR ARRIETA					ESCRITO	BARRIO UNIDOS	10/02/22				
30-12-21	4209322021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	REVENIDA ALCALDIA TITRAL NOT AVDA. GUAYACANES. "OBRAS BAJO CONTROL - CADA PESO CUENTA". LA					EMAIL	KENEDY	11/02/22				
30-12-21	4209942021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	ASUNTO: CHIP AAA0081PTW. SEÑORES: CONCEJO DE BOGOTA					EMAIL	Engativá	11/02/22				
30-12-21	4210242021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	RECLAMACION RESULTADOS PERMUTA BLANCA ROJO					EMAIL	Sin identificar	11/02/22				
31-12-21	4213782021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	DERECHO DE PETICION SEÑORES: CONCEJO DE BOGOTA YO, GONZALO ARTURO TRIVINO QUIROGA					EMAIL	SUBA	14/02/22				
31-12-21	4220592021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	DOCTORES EN CIENCIAS DE LA SALUD Y EN CIENCIAS DE LA SALUD CONTRA MARIA SOLEDAD RIVEROS DIAZ. CON EL					ESCRITO	Teusaquillo	14/02/22				
31-12-21	4220752021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	CARTA REITERACION ESCUELAS DE VIDA "CORDIS ER 22869. DOCTOR: CELIO NIEVES HERRERA -					ESCRITO	Sin identificar	14/02/22				
31-12-21	4221062021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	PEDRO PABLO PEREZ EN 20089 2021. POR MEDIO DEL PRESENTE ESCRITO LE COMUNICO Y EXPRESO EL					ESCRITO	Sin identificar	14/02/22				


 <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 16 DE 18

Imagen 2: Hoja de ruta - diciembre 2021

Autoguardado HOJA DE RUTA SDQS JULIO 1 A DICIEMBRE 31 2021 ATENCION AL CIUDADANO

Inicio Insertar Dibujar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea?

Pegar Arial 7 A A<sup>+</sup> A<sup>-</sup> General \$ % ; ← 0 →

T7 x ✓ fx MEDIO DE ENTRADA

AS - MES	NOVIEMBRE 2021						
FECHA INCORPORACIÓN SDQS	CLASIFICACIÓN		MEDIO DE ENTRADA	LOCALIDAD	FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE CIERRE	DIAS DE GESTIÓN
No. REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA						
11-11-21	3105282021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACION DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES	WEB ALCALDIA	Sin identificar		23/11/21	12
23-11-21	3231642021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACION DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES	WEB ALCALDIA	Sin identificar		23/11/21	0
23-11-21	3233362021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACION DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES	WEB ALCALDIA	Sin identificar			
23-11-21	3375402021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACION DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES	WEB ALCALDIA	Suba		23/11/21	0
02-11-21	3496402021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACION DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES	WEB ALCALDIA	Sin identificar		8/11/21	6
23-11-21	3522862021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACION DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES	WEB ALCALDIA	USAGUEN		23/11/21	0
01-11-21	3537722021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACION DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES	EMAIL	San Cristóbal		5/11/21	4
01-11-21	3537762021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACION DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES	EMAIL	San Cristóbal		5/11/21	4
01-11-21	3537782021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACION DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES	EMAIL	San Cristóbal		5/11/21	4
01-11-21	3537852021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACION DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES	EMAIL	San Cristóbal		5/11/21	4
	3540002021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACION DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES					3


← JULIO 2021 AGOSTO 2021 SEPTIEMBRE 2021 OCTUBRE 2021 NOVIEMBRE 2021 DICIEMBRE 2021 +

Imagen: Hoja de ruta – noviembre 2021

c. No información faltante ( Tercera Observación)

En esta observación, el proceso refiere apartado del informe donde se señala que, no se enviaron NO PQRSD, y adjunta como prueba, correo del 10 de junio del 2022. Esta observación no se acepta, ya que en el correo señalado, se enviaron las PQRSD del periodo auditado discriminadas por el Proceso responsable, ante falencias en el campo responsable de la hoja de ruta.



 <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 17 DE 18


Ningún archivo contenía información de NO PQRSD, definidas en el anterior informe de seguimiento como solicitudes que no ingresaron al Sistema Distrital para la gestión. Sin embargo, esta aclaración no se estableció en el informe como No Conformidad, por tanto, no procedente la objeción.

## 8. CONCLUSIONES

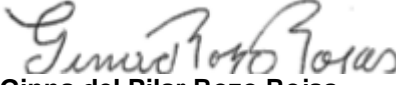
1. Se deben tomar medidas para mejorar el uso del formato ATC-FO- 002 Hoja de Ruta PQRS V06; principal herramienta de control y seguimiento a las PQRSD, puntualmente lo concerniente al uso del campo “Dependencia” y el seguimiento continuo de la “Fecha de Vencimiento”, “Fecha de Cierre” y “Días de Gestión”.
2. Se debe hacer seguimiento al tiempo transcurrido entre la fecha de radicación y el ingreso al sistema de PQRSD, el cual no debe superar el tercer día hábil siguiente a la fecha del radicado y debe tomarse en cuenta para el cálculo de los días para respuesta.
3. Al indagar las PQRSD, con respuestas extemporáneas no se pudo verificar la aplicación del párrafo del artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 que establece: *“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”*. Se recomienda tomar acciones de mejora al respecto.
4. Ya que el porcentaje de respuesta extemporáneas a las peticiones durante el segundo semestre del 2021 fue del 11%, se sugiere se analicen las acciones para lograr el cumplimiento en los términos de respuesta en aras de cumplir con lo establecido en el numeral 8 del Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019<sup>3</sup>, que refiere prohibiciones del servidor público respecto a: *“Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades.....”*.

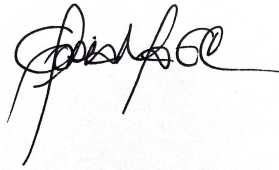
---

<sup>3</sup> Código General Disciplinario

 <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 18 DE 18

5. Se deben tomar acciones de mejora con el fin de garantizar los criterios de coherencia, claridad, oportunidad y manejo de sistema; a los cuales se refiere el Manual para la Atención de Peticiones Ciudadanas como indicadores de calidad en las respuestas.
  
6. Se recomienda actualizar el nombre de los formatos de PQRS a PQRSD.

  
**Ginna del Pilar Roza Rojas**  
**Auditor Líder**

  
**Firmado  
digitalmente  
por Gloria María  
Gómez Cardona**  
**Gloria María Gómez Cardona**  
**Jefe Oficina de Control Interno**