

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

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

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 2 DE 11

el primer semestre de la vigencia 2021, período comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2021.

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 al Ciudadano del Concejo de Bogotá D.C. en el primer semestre de la vigencia 2021, se registraron un total de 874 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 existe una petición duplicada, como se expone a continuación:

Tabla 1
PETICIONES DUPLICADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2021

No. REQUERIMIENTO	TIPO DE SOLICITUD	MES	DEPENDENCIA
91932021	Solicitud de Información	Enero	Se cierra teniendo en cuenta que al momento de ser registrada el sistema duplicó el número del SDQS

Fuente: Información enviada por la Oficina de Atención al Ciudadano

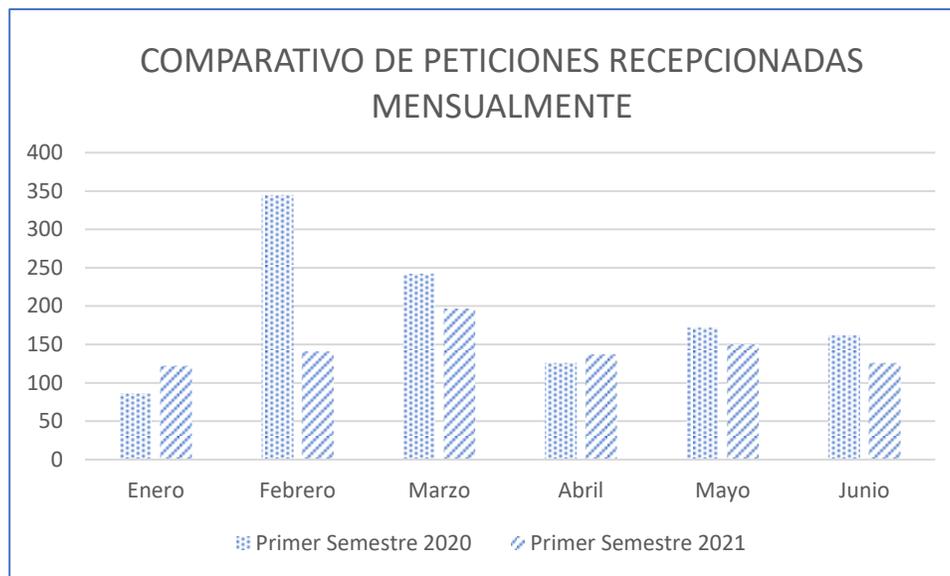
Por lo tanto, la Oficina de Control Interno realizará los análisis presentados en este informe con base en un total de 873 peticiones.

Además, durante el período de estudio la Corporación presenta 25 peticiones (correspondientes a tres (3) Derechos de Petición de Interés General, cuatro (4) de Interés Particular, cinco (5) de Consulta, seis (6) de Solicitud de Información y Copias, una (1) Queja, tres (3) Reclamos, uno (1) de otros y dos (2) derechos de petición sin clasificación), las que no se registraron en el Sistema Bogotá te Escucha y fueron gestionadas por la Secretaría General en los meses de marzo a junio de la presente anualidad.

A continuación, las estadísticas que se presentan en el Informe se basan en las 873 Peticiones gestionadas por el Sistema Bogotá te Escucha.

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 3 DE 11

RADICACIÓN MENSUAL DERECHOS DE PETICION PRIMER SEMESTRE 2021



Fuente: Información enviada por la Oficina de Atención al Ciudadano

Al realizar la comparación de las peticiones recibidas del primer semestre de 2020 y 2021 se observa en la gráfica que hubo una disminución de las peticiones radicadas en el año 2021. Se destaca, que en el mes de febrero de 2021 se redujo en un 59% el número de peticiones radicadas en relación con las recibidas en el mismo período de 2020.

Respecto a los meses de marzo a junio de 2021 el número de peticiones radicadas fue similar al año 2020, aunque con tendencia a la baja excepto en el mes de abril.

**Tabla 2
CLASIFICACIÓN DE PETICIONES PRIMER SEMESTRE DE 2021**

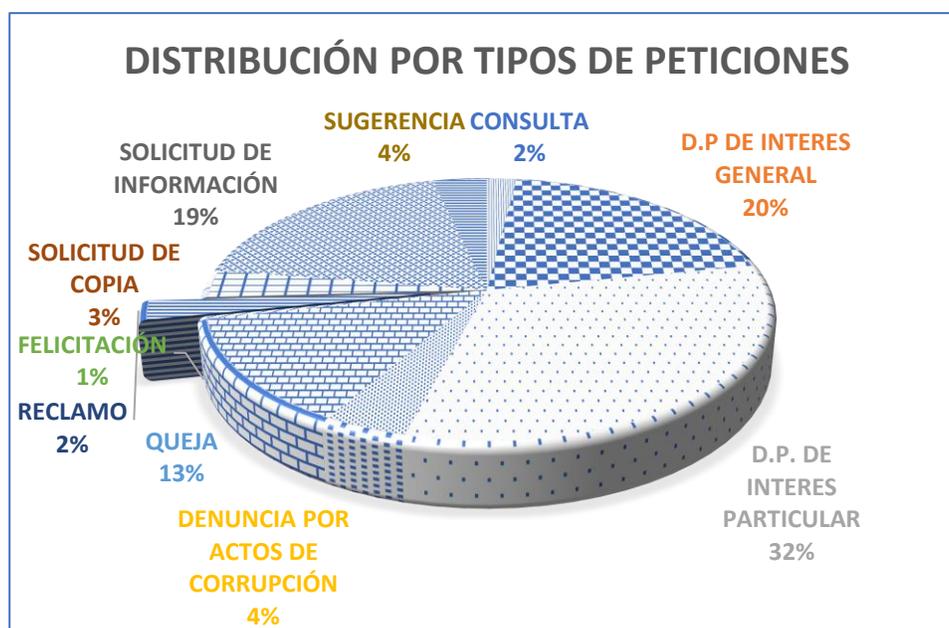
TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Consulta	3		5	5	1	3	17
D.P de Interés General	26	10	69	24	24	21	174
D.P. de Interés Particular	26	65	56	42	44	48	281
Denuncia por Actos de Corrupción	3	7	15	6	3	3	37
Felicitación	1			1	1		3
Queja	21	23	15	14	20	22	115
Reclamo	5	1	4	1	5	4	20

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 4 DE 11

TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Solicitud de Copia	6	2	6	8	7		29
Solicitud de Información	28	33	26	31	30	18	166
Sugerencia	3		1	5	15	7	31
Total	123	141	197	137	150	126	873

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 primer semestre de la vigencia 2021 se distribuyó así: 281 Peticiones de Interés Particular que representan el 32.2%, 174 Peticiones de Interés General equivalentes al 19.9% y 167 Solicitudes de Información correspondientes al 19.1% del total de peticiones del semestre.



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

Las categorías de clasificación, menos utilizadas fueron Felicitación y Consulta las cuales presentan 3 y 17 peticiones, respectivamente, como se puede observar en el gráfico.

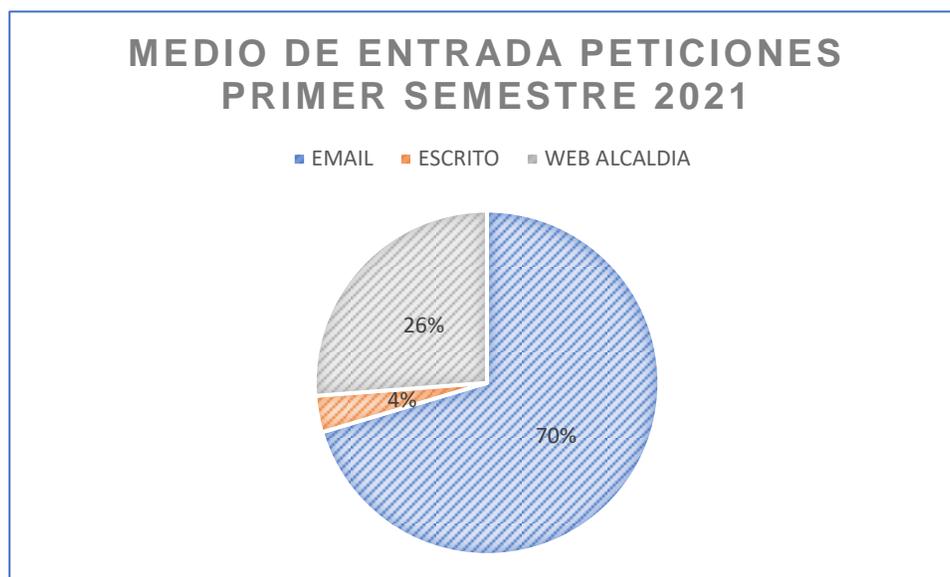
Respecto a las Solicitudes de Información se recalca que la Corporación resolvió 197 (incluyen las solicitudes de copias) y traslado a otros sectores 14, no se registra que se haya negado el acceso a la información. En relación con el tiempo de respuesta revisar la No Conformidad 8.1.

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 5 DE 11

CLASIFICACIÓN MEDIOS DE ENTRADA PRIMER SEMESTRE 2021 – SQDS

La Corporación cuenta con los siguientes canales para presentar peticiones: Presencial, Buzón de sugerencias, Atención telefónica, Página web (Sistema Bogotá te Escucha), Redes Sociales (Twitter, Facebook), Correo electrónico institucional (atencionalciudadano@concejobogota.gov.co), Línea Gratuita.

Sin embargo, en la gráfica se observa que el correo electrónico institucional fue el más utilizado con 614 peticiones que corresponden al 70%, seguido de la Página Web (Sistema Bogotá te Escucha) con 229 que representa el 26.0% y por último, 30 peticiones recibidas en la Plaza de Bolívar y el Portal de las Américas (Espacio de Participación denominado Concejo a la Calle) que equivalen al 4%.



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

CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES POR LOCALIDAD PRIMER SEMESTRE 2021

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

**Tabla 3
DISTRIBUCION DE LAS PETICIONES POR LOCALIDAD**

LOCALIDAD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Antonio Nariño						1	1
Barrios Unidos	5	2	3	2	3	2	17
Bosa	3	5	3	3	1	5	20

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 6 DE 11

LOCALIDAD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Chapinero	2		2	1	4	2	11
Ciudad Bolívar	2	3	2			2	9
Engativá	3	3	4	4	4	5	23
Fontibón				2	2	1	5
Fuera de Bogotá	3	4	1				8
Kennedy	3	4	9	8	13	20	57
La Candelaria	1	2	3		1	2	9
Los Mártires	1	1	1	1	10	3	17
Puente Aranda	12	2	47	4	1	3	69
Rafael Uribe Uribe	1	1	2	1		4	9
San Cristóbal	1				1		2
Santa Fe		4	3	4	6	2	19
Sin identificar	66	78	96	77	85	55	457
Soacha					1		1
Suba	1	3	3	7	3	2	19
Sumapaz				1		1	2
Teusaquillo	10	21	15	13	12	8	79
Tunjuelito	1	1				1	3
Usaquén	2	6	3	8	3	4	26
Usme	5	1		1		3	10
Total	122	141	197	137	150	126	873

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

De la tabla anterior sobresale que 457 peticiones fueron clasificadas en el concepto “Sin Identificar” que corresponden al 52,3%, seguida de Teusaquillo con 79 peticiones, que equivalen al 9% y por último, Puente Aranda con 69 peticiones que representan el 7,9%.

Lo anterior, se debe a que los ciudadanos no están georreferenciando sus peticiones porque las respuestas son remitidas por correo electrónico.

8. OBSERVACIONES

Se determinó que en el primer semestre del año de 2021 se presentó demora en la respuesta de las peticiones registradas en el Sistema Bogotá te Escucha, como se describe a continuación:

8.1 No Conformidad

Al verificar la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano relacionada con las peticiones que gestionó la Corporación en el primer semestre de 2021 se evidenció que 28 requerimientos no se resolvieron en los plazos establecidos para su trámite y no presentan comunicación de aplazamiento dirigida al interesado, como se presenta a continuación:

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 7 DE 11

**Tabla 4
PETICIONES QUE SUPERARON EL PLAZO PARA SU TRÁMITE**

Clasificación Petición	No. Requerimiento	Fecha de Ingreso	Fecha de Cierre (Respuesta)	Días Hábiles de Mora	Dependencia Responsable	Plazo de Trámite
DP Interés General	255672021	27/01/2021	16/04/2021	54	Secretaría General	30 días siguientes a su recepción
DP Interés Particular	478752021	15/02/2021	20/04/2021	43	Secretaría General	30 días siguientes a su recepción
	1096542021	7/04/2021	27/05/2021	35	Dirección Administrativa	
	1108152021	8/04/2021	27/05/2021	34	Dirección Administrativa	
Solicitudes de Copia	287312021	29/01/2021	29/01/2021	52	Secretaría General	20 días siguientes a su recepción.
	128422021	15/01/2021	16/03/2021	42	Secretaría General	
	450912021	11/02/2021	6/04/2021	35	Secretaría General	
	389052021	7/02/2021	27/03/2021	34	Secretaría General	
	727432021	8/03/2021	20/04/2021	28	Secretaría General	
	789052021	11/03/2021	16/04/2021	23	Secretaría General	
Solicitudes de Información	26572021	5/01/2021	16/04/2021	69	Secretaría General	20 días siguientes a su recepción.
	120212021	15/01/2021	15/04/2021	61	Secretaría General	
	358182021	4/02/2021	3/05/2021	59	Secretaría General	
	192232021	21/01/2021	16/04/2021	58	Secretaría General	
	321372021	1/02/2021	14/04/2021	49	Secretaría General	
	57522021	8/01/2021	18/03/2021	48	Secretaría General	
	395862021	8/02/2021	13/04/2021	43	Secretaría General	
	479442021	15/02/2021	20/04/2021	42	Secretaría General	
	1383152021	30/04/2021	30/06/2021	40	Secretaría General	
	670362021	3/03/2021	29/04/2021	38	Secretaría General	

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 8 DE 11

Clasificación Petición	No. Requerimiento	Fecha de Ingreso	Fecha de Cierre (Respuesta)	Días Hábiles de Mora	Dependencia Responsable	Plazo de Trámite
	492262021	16/02/2021	12/04/2021	36	Secretaría General	
	243432021	26/01/2021	18/03/2021	37	Secretaría General	
	243632021	26/01/2021	17/03/2021	36	Secretaría General	
	494872021	16/02/2021	27/03/2021	27	Secretaría General	
	704642021	5/03/2021	13/04/2021	24	Secretaría General	
	831962021	15/03/2021	20/04/2021	23	Secretaría General	
	1071682021	6/04/2021	10/05/2021	24	Dirección Administrativa	

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

Además, la Secretaría General en las respuestas a las peticiones identificadas con los Nos. 26572021, 120212021, 358182021, 192232021, 321372021, 57522021, 395862021, 479442021, 287312021 y 128422021 se excedió el doble de plazo para su resolución.

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.

Situación que incumplió 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”*.

Además, se vulneró el parágrafo del artículo 13 *“Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades”* y el artículo 31 *“Falta Disciplinaria”* 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”*. Así como, el numeral 8 del artículo 35 Prohibiciones de la ley 734 de 2002 *“Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”*.

Frente a esta No Conformidad se destaca de la respuesta emitida por la Secretaría General, lo siguiente: *“En relación con la no conformidad 8.1 referente a requerimientos no resueltos en los plazos establecidos para su trámite, es preciso señalar que, de 28 requerimientos en mora, 24 corresponden a la Secretaría General, de los cuales, en el primer bimestre del año, el 75% de las SDQS superaban los 40 días de vencimiento. Cabe señalar que el funcionamiento del aplicativo SDQS estaba habilitado a nombre de un usuario que no se encontraba vinculado laboral ni contractualmente con la corporación. El 21%, corresponde al inicio del mes de marzo de 2021...”*

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 9 DE 11

Como se ha venido exponiendo la Secretaría General en informes, los problemas estructurales del área misional del Concejo de Bogotá, D.C., se vienen presentando desde hace varios años, por la falta de Personal para atender las funciones básicas y necesarias dentro de la misionalidad de este despacho...

De igual manera, aunado a lo anterior, no es menos importante señalar que, la Secretaría General, en atención a la responsabilidad que le asiste de fortalecer la estrategia para la atención de PQRS solicitó la contratación través del memorando 2021E4876 de fecha 29 de abril de 2021, de un profesional para la gestión, trámite y seguimiento para la consolidación y respuesta de los requerimientos recibidos en el marco de la misionalidad de la Corporación, y como resultado de dicha acción, el 3 de junio de 2021, se contrató los servicios profesionales de una abogada asignada para la Secretaría General...

Por las razones expuestas, se solicita el cierre de las no conformidades 8.1 y 8.2..."

Una vez analizada la respuesta de la Secretaría General se ratifica la No Conformidad, porque la dependencia debió tomar medidas para evitar el incumplimiento en los términos establecidos para la resolución de las peticiones que por competencia debe resolver.

Adicionalmente, la ley 1755 de 2015 establece claramente que las entidades cuentan con el mecanismo de informar al peticionario cuando se van a demorar y que el tiempo adicional utilizado no puede superar el doble de lo normado para la respectiva petición.

La Comisión Tercera Permanente de Hacienda y Crédito Público contesto *"me permito informarle que la petición 185182021, fue trasladada por Competencia a la Secretaria General y a la Comisión de Gobierno por competencia, toda vez que la Comisión del Plan nos informó como consta en la comunicación que ellos ya habían dado puesta a la Secretaria General lo referente a la proposición 557 de 2020"*

Al indagar frente a lo expuesto por la Comisión Tercera, se concluye que la Comisión del Plan como competente respondió en forma oportuna este requerimiento y por ende se acepta la respuesta.

La Dirección Administrativa Solo adjunto la respuesta de la petición No. 1071682021 y refutó *"sobre el particular, y una vez indagado por la responsable del área, las anteriores fueron dadas las respuestas, mientras que las demás no se encuentra solicitud alguna registrada con el número que aparece dentro de la observación"*

Respecto a la evaluación de la presente respuesta no se realizó ninguna explicación por la demora de cuatro (4) días hábiles en la respuesta a la petición No. 1071682021 ni se justificó la demora en la emisión de la respuesta a las peticiones Nos. 1096542021 y 1108152021.

Por lo tanto, se debe formular el respectivo Plan de Mejoramiento por parte de la Secretaría General y la Dirección Administrativa.

8.2 No Conformidad

Se determinó que la Secretaría General del Concejo de Bogotá D.C. gestionó en el primer semestre de 2021, las siguientes peticiones que no fueron incluidas en el Sistema Bogotá te Escucha:

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 10 DE 11

**Tabla 5
PETICIONES NO REGISTRADAS EN EL SISTEMA BOGOTA TE ESCUCHA
PRIMER SEMESTRE DE 2021**

TIPO	CANTIDAD
DERECHO DE PETICION	2
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	3
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	4
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION	4
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	5
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS	2
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0
QUEJA	1
RECLAMO	3
OTROS	1
TOTAL	25

Fuente: Información 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 P.C “*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., el artículo 15. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas del Decreto 847 de 2019. 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 2º de la ley 87 de 1993.

La Secretaría General refutó que “*En relación con la no conformidad 8.2 referente a peticiones gestionadas que no fueron incluidas en el Sistema Bogotá te Escucha durante el primer semestre de 2021, como quiera que las mismas no son identificadas en el informe preliminar, no es posible hacer un pronunciamiento frente a esta no conformidad, sin embargo, a toda respuesta emitida desde Secretaría General, se le asigna un cordis y se atiende de manera directa al usuario a través del correo institucional de la misma.*

Por las razones expuestas, se solicita el cierre de las no conformidades 8.1 y 8.2...”

Analizada la respuesta de la Secretaría General no se acepta porque esta información es reportada de acuerdo con el requerimiento de la Oficina de Atención al Ciudadano en el “FORMATO CB-0405” como se presenta en la Tabla 5, sin identificarla con el respectivo Cordis. Además, pese a que la información está clasificada de acuerdo con los diferentes tipos de peticiones, como se observa en la mencionada Tabla, no se comprende porque el área no la

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

registra en el Sistema Bogotá te Escucha, en razón a que el Manual de Atención a la Ciudadanía del Concejo de Bogotá D.C., entre otras normas, establece lo siguiente:

“...La Corporación se encuentra vinculada al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS- Herramienta virtual a cargo de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., dispuesta para interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias y felicitaciones.

... A través de este sistema son direccionadas al Concejo de Bogotá, D.C., en donde se realiza una nueva asignación interna para cada una de las dependencias, de acuerdo a la órbita de las competencias. Así mismo las respuestas de peticiones se ajustarán a los tiempos establecidos por la normatividad vigente y la preestablecida por la corporación...”

En consideración a lo anterior, se debe formular el respectivo Plan de Mejoramiento para evitar gestionar peticiones por fuera del Aplicativo Bogotá te Escucha.

9. RECOMENDACIONES

- Es necesario establecer un mecanismo urgente para centralizar la recepción de todas las peticiones que recibe la Corporación en la Oficina de Atención al Ciudadano para que sean incorporadas y gestionadas a través del Sistema Bogotá te Escucha y así facilitar su seguimiento.
- Se deben cumplir con los tiempos estipulados en las normas para dar respuestas oportunas a las peticiones que formulan los ciudadanos a la Corporación.
- Es importante aplicar lo estipulado en el parágrafo del artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 relacionado con: *“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”*. Esto se origina porque en las peticiones que presentan mora no se encuentra esta comunicación.

Nidia Cano S.

NIDIA CANO SÁNCHEZ
Auditor Líder



ALCIRA MORENO MONROY
Jefe (e) Oficina de Control Interno