 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 10

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL CONCEJO DE BOGOTÁ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2023

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 2023, periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2023.

3. PROCESO / DEPENDENCIA

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

4. AUDITORES

 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 10

José Gabriel Parra Pirazan

5. AUDITADOS

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

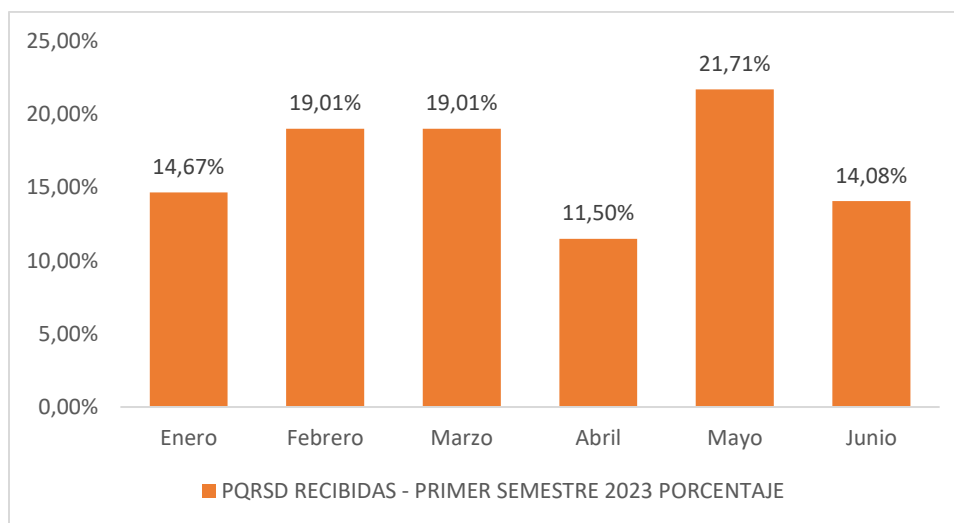
6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

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 2023, se registraron un total de 2983 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, las cuales se observan a continuación:


Tabla 1. Peticiones recibidas en el Concejo de Bogotá, D.C. – Primer semestre 2023

PQRSD RECIBIDAS - PRIMER SEMESTRE 2023		
MES	CANTIDAD DE PQRSD	PORCENTAJE
Enero	125	14,67%
Febrero	162	19,01%
Marzo	162	19,01%
Abril	98	11,50%
Mayo	185	21,71%
Junio	120	14,08%
Total	852	100,00%

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



Grafica 1. Peticiones recibidas en el Concejo de Bogotá, D.C. – Primer semestre 2023

 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 10

Como se observa, los meses en los que se registró mayor número de PQRSD fue febrero, marzo y mayo con un 19,01%, 19,01% y 21,71% respectivamente, de igual manera, en el mes de abril se registró el menor número de peticiones recibidas, con un 11,50%.

Se realizó la comparación con el primer semestre del 2022, periodo comprendido entre el 1 enero al 30 de junio de 2022, ingresaron a la entidad 867 peticiones; al realizar la comparación con el mismo semestre (primer semestre 2023), se observa que en la vigencia 2023 ingresaron 852 peticiones, valor que se observa en una disminución en la cantidad de peticiones recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad, se presentó una disminución del 1,73%, correspondiente a 15 peticiones menos con relación al primer semestre de la vigencia 2023.

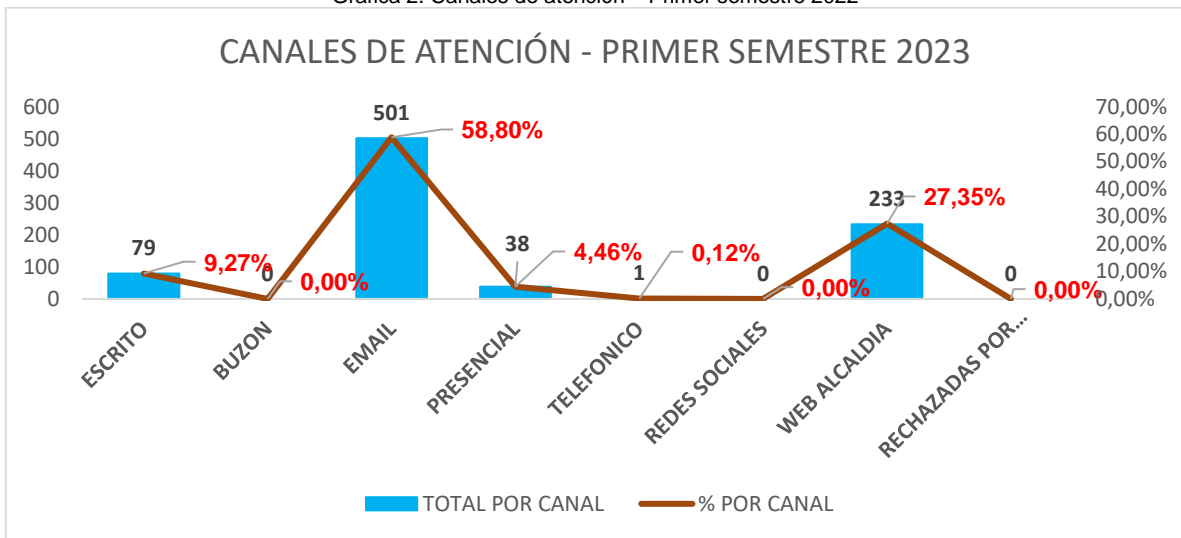
Al agrupar y analizar los requerimientos por canales de atención, se obtuvo el siguiente resultado:


Tabla 2. Canales de atención – Primer semestre 2023

CANAL MES	CANAL								TOTAL POR MES	PORCENTAJE %
	ESCRITO	BUZON	EMAIL	PRESENCIAL	TELEFONICO	REDES SOCIALES	WEB ALCALDIA	RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA		
ENERO	8	0	67	6	1	0	43	0	125	14,67%
FEBRERO	18	0	90	7	0	0	47	0	162	19,01%
MARZO	27	0	77	6	0	0	52	0	162	19,01%
ABRIL	11	0	61	4	0	0	22	0	98	11,50%
MAYO	6	0	137	10	0	0	32	0	185	21,71%
JUNIO	9	0	69	5	0	0	37	0	120	14,08%
TOTAL POR CANAL	79	0	501	38	1	0	233	0	852	100,00%
% POR CANAL	9,27%	0,00%	58,80%	4,46%	0,12%	0,00%	27,35%	0,00%		

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

Gráfica 2. Canales de atención – Primer semestre 2022



 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 10

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 semestre del 2023, se recibieron 501 peticiones por este medio, equivalente a un 58,80%, seguido por el aplicativo Web Bogotá de Escucha de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con 233 peticiones equivalente a un 27,35% y por medio escrito ingresaron 79 peticiones, correspondiente al 9,27%. Del análisis anterior, se destaca que los medios tecnológicos son los más utilizados por la ciudadanía para interactuar con el Concejo de Bogotá, sin embargo, por teléfono se recibió 1 peticiones.

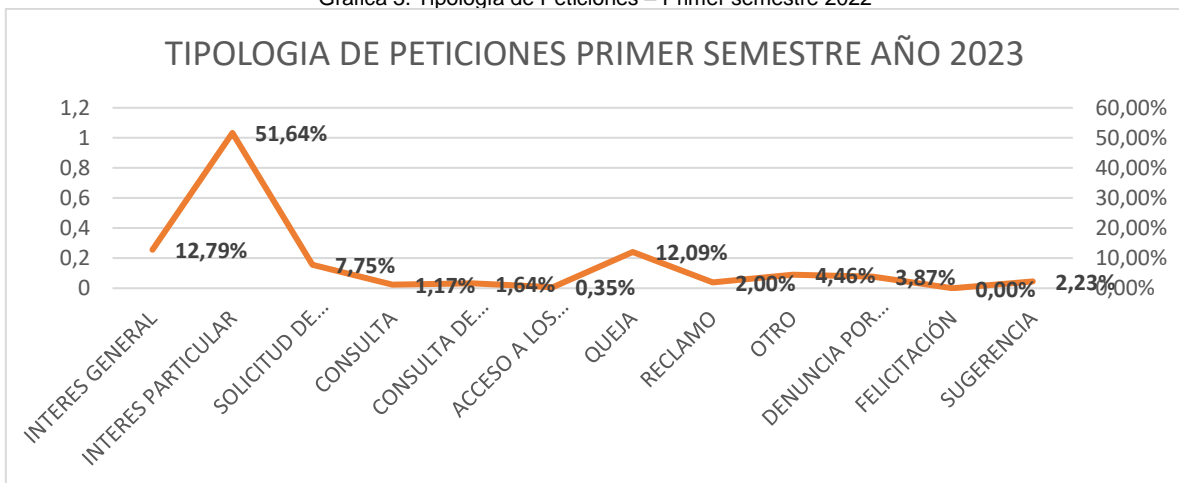
Al agrupar los requerimientos por tipo de solicitud, se observa el siguiente comportamiento:

Tabla 3. Tipología de Peticiones – Primer semestre 2023

TIPOLOGIA DE PETICIONES PRIMER SEMESTRE AÑO 2023														
CANAL MES	INTERES GENERAL	INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE INFORMACION	CONSULTA	CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	QUEJA	RECLAMO	OTRO	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	TOTAL POR MES	% PARTE
ENERO	18	58	14	2	1	2	22	1	1	6	0	0	125	14,67%
FEBRERO	27	90	10	2	4	0	18	0	0	6	0	5	162	19,01%
MARZO	23	87	11	1	3	0	20	5	0	3	0	9	162	19,01%
ABRIL	15	57	6	0	3	1	10	0	0	3	0	3	98	11,50%
MAYO	16	81	13	1	3	0	18	6	37	8	0	2	185	21,71%
JUNIO	10	67	12	4	0	0	15	5	0	7	0	0	120	14,08%
TOTAL POR CANAL	109	440	66	10	14	3	103	17	38	33	0	19	852	100,00%
% POR CANAL	12,79%	51,64%	7,75%	1,17%	1,64%	0,35%	12,09%	2,00%	4,46%	3,87%	0,00%	2,23%		

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 440 solicitudes, equivalentes a un 51,64%, los Derechos de Petición de Interés General con 109 solicitudes, equivalente a un 12,79% y los Derechos de Petición por queja, con 103 solicitudes para un 12,09%. Así mismo, se observa que se recibieron 33 Denuncias por posibles actos de corrupción, equivalente a un 3,87%.

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


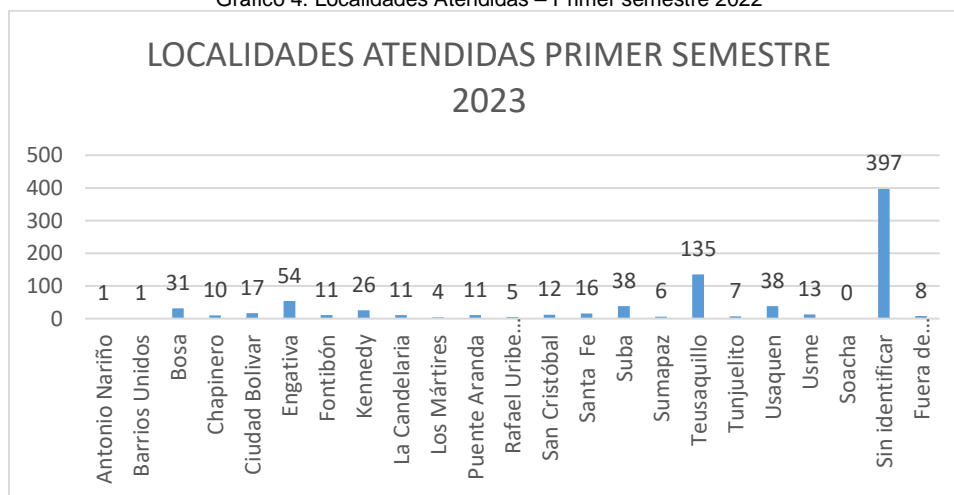
 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-015
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 5 DE 10

Tabla 4. Localidades Atendidas – Primer semestre 2022


LOCALIDADES ATENDIDAS PRIMER SEMESTRE 2023								
LOCALIDADES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% PART
Antonio Nariño	0	1	0	0	0	0	1	0,12%
Barrios Unidos	1	0	0	0	0	0	1	0,12%
Bosa	10	6	2	4	4	5	31	3,64%
Chapinero	2	2	0	2	4	0	10	1,17%
Ciudad Bolívar	6	5	2	0	3	1	17	2,00%
Engativa	14	7	11	11	4	7	54	6,34%
Fontibón	2	4	1	0	4	0	11	1,29%
Kennedy	2	7	8	1	5	3	26	3,05%
La Candelaria	0	1	6	0	3	1	11	1,29%
Los Mártires	2	0	1	0	1	0	4	0,47%
Puente Aranda	3	1	2	0	2	3	11	1,29%
Rafael Uribe Uribe	0	0	2	2	0	1	5	0,59%
San Cristóbal	4	1	3	0	0	4	12	1,41%
Santa Fe	4	5	2	2	1	2	16	1,88%
Suba	3	5	9	8	5	8	38	4,46%
Sumapaz	0	4	0	0	2	0	6	0,70%
Teusaquillo	8	18	25	12	53	19	135	15,85%
Tunjuelito	2	0	3	0	1	1	7	0,82%
Usaquén	5	7	7	5	10	4	38	4,46%
Usme	3	0	2	1	3	4	13	1,53%
Soacha	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Sin identificar	54	83	75	49	79	57	397	46,60%
Fuera de Bogotá.	0	5	1	1	1	0	8	0,94%
TOTAL	125	162	162	98	185	120	852	100,00%

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

Gráfico 4. Localidades Atendidas – Primer semestre 2022



Las cinco Localidades de Bogotá con más requerimientos durante el periodo de análisis son: Teusaquillo con 135 peticiones, para un 15,85%; Engativá con 54 peticiones, para un 6,34%; Suba con 38 peticiones, para un 4,46%, Usaquén con 38 peticiones, para un 4,46% y la localidad de Bosa con 31 peticiones, para un 3,64%. Cabe resaltar que en mayor porcentaje se encuentra sin identificar la localidad de las peticiones con 397 requerimientos, para un 46,60%, dichas cifras siendo las más representativas ante el Concejo de Bogotá.

 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 10


7. OBSERVACIONES

7.1. No Conformidad

Se determinó que, en el primer semestre del año 2023, 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 con la respectiva fecha de cierre y en otras no se presentaba dicha fecha:

Tabla 5. Peticiones que superaron el plazo para su trámite – Primer semestre 2023

Dependencia	Número petición	Tipo petición	Fecha ingreso	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha cierre	Días vencimiento
COMISION SEGUNDA PERMANENTE DE GOBIERNO	2515582023	QUEJA	29/05/2023	29/05/2023	20/06/2023 23:59		75
	2817532023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	16/06/2023	20/06/2023	11/07/2023 23:59		61
DEFENSOR DEL CIUDADANO	2644512023	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	05/06/2023	22/06/2023	13/07/2023 23:59		59
	2911212023	QUEJA	24/06/2023	26/06/2023	17/07/2023 23:59		57
	2911392023	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	24/06/2023	26/06/2023	17/07/2023 23:59		57
DIRECCION ADMINISTRATIVA	432023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	01/01/2023	02/01/2023	23/01/2023 23:59	30/01/2023 8:04	5
	1315532023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	13/03/2023	13/03/2023	03/04/2023 23:59	13/04/2023 19:53	6
	1316062023	RECLAMO	13/03/2023	13/03/2023	03/04/2023 23:59	17/04/2023 7:13	8
	1333802023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	13/03/2023	14/03/2023	04/04/2023 23:59	17/04/2023 10:30	7
	1513682023	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	24/03/2023	24/03/2023	10/04/2023 23:59	26/04/2023 13:59	12
	1652262023	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	31/03/2023	03/04/2023	18/04/2023 23:59	24/04/2023 7:31	4
	2487422023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	26/05/2023	26/05/2023	16/06/2023 23:59	26/06/2023 7:11	5
	2603372023	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	02/06/2023	02/06/2023	16/06/2023 23:59	27/06/2023 10:10	6
	2964572023	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	29/06/2023	30/06/2023	14/07/2023 23:59		58
	4132542022	RECLAMO	15/11/2022	16/11/2022	06/12/2022 23:59	05/01/2023 16:33	21
4362972022	RECLAMO	29/11/2022	30/11/2022	21/12/2022 23:59	16/01/2023 6:48	17	

 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 10	

Dependencia	Número petición	Tipo petición	Fecha ingreso	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha cierre	Días vencimiento
DIRECCION FINANCIERA	4395022022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30/11/2022	01/12/2022	22/12/2022 23:59	05/01/2023 16:47	10
	2007302023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	25/04/2023	25/04/2023	16/05/2023 23:59	25/05/2023 19:33	6
	2843022023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	20/06/2023	21/06/2023	12/07/2023 23:59		60
	2922292023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	26/06/2023	27/06/2023	18/07/2023 23:59		56
	2922512023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	26/06/2023	27/06/2023	18/07/2023 23:59		56
	2942092023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	27/06/2023	28/06/2023	19/07/2023 23:59		55
	2974362023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	29/06/2023	30/06/2023	24/07/2023 23:59		53
MESA DIRECTIVA	1069452023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	27/02/2023	27/02/2023	17/03/2023 23:59	12/04/2023 13:22	15
	1908302023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	19/04/2023	18/04/2023	09/05/2023 23:59	01/06/2023 15:21	16
	2731292023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	09/06/2023	09/06/2023	04/07/2023 23:59		66
	2783532023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	14/06/2023	15/06/2023	07/07/2023 23:59		63
	2788172023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15/06/2023	15/06/2023	07/07/2023 23:59		63
	2909472023	CONSULTA	23/06/2023	28/06/2023	11/08/2023 23:59		40
	2913142023	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	25/06/2023	21/06/2023	05/07/2023 23:59		65
	2913332023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	25/06/2023	23/06/2023	14/07/2023 23:59	0002-11-30 12:00:00 AM	58
	2913392023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	25/06/2023	23/06/2023	14/07/2023 23:59		58
	2913762023	QUEJA	25/06/2023	26/06/2023	17/07/2023 23:59		57
2925782023	DERECHO DE PETICION DE	26/06/2023	26/06/2023	17/07/2023 23:59		57	



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 10

Dependencia	Número petición	Tipo petición	Fecha ingreso	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha cierre	Días vencimiento
		INTERES PARTICULAR					
	2926832023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	26/06/2023	26/06/2023	17/07/2023 23:59		57
	2928342023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	26/06/2023	26/06/2023	17/07/2023 23:59		57
	2928752023	QUEJA	26/06/2023	26/06/2023	17/07/2023 23:59		57
	2929032023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	26/06/2023	26/06/2023	17/07/2023 23:59		57
	2929852023	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	26/06/2023	27/06/2023	18/07/2023 23:59		56
	2934762023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	27/06/2023	26/06/2023	17/07/2023 23:59		57
	2940162023	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	27/06/2023	28/06/2023	19/07/2023 23:59		55
	2942522023	QUEJA	27/06/2023	28/06/2023	19/07/2023 23:59		55
	2943012023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	27/06/2023	28/06/2023	19/07/2023 23:59		55
	2943842023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	27/06/2023	28/06/2023	19/07/2023 23:59		55
	2944172023	QUEJA	27/06/2023	28/06/2023	19/07/2023 23:59		55
	2958492023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	28/06/2023	29/06/2023	21/07/2023 23:59		54
	2959982023	CONSULTA	28/06/2023	29/06/2023	14/08/2023 23:59		39
	4479642022	SUGERENCIA	06/12/2022	07/12/2022	28/12/2022 23:59	12/01/2023 16:43	10
	4480852022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	06/12/2022	07/12/2022	28/12/2022 23:59	11/01/2023 11:56	9
	4535732022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	11/12/2022	12/12/2022	23/12/2022 23:59	31/01/2023 1:00	26
	4693032022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	21/12/2022	20/12/2022	10/01/2023 23:59	18/01/2023 11:53	4
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	4483862022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	06/12/2022	07/12/2022	28/12/2022 23:59	12/01/2023 11:51	10
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1748382023	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	10/04/2023	04/04/2023	26/04/2023 23:59	11/05/2023 15:32	10

 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 10

Dependencia	Número petición	Tipo petición	Fecha ingreso	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha cierre	Días vencimiento
PRESIDENCIA	2974622023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	29/06/2023	30/06/2023	24/07/2023 23:59		53
SECRETARIA GENERAL	2810182022	CONSULTA	02/08/2022	03/08/2022	14/09/2022 23:59	02/01/2023 12:10	74
	2884892023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	22/06/2023	23/06/2023	14/07/2023 23:59		58
	2913422023	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	25/06/2023	23/06/2023	07/07/2023 23:59		63
	2913482023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	25/06/2023	26/06/2023	17/07/2023 23:59		57
	2951912023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	28/06/2023	29/06/2023	21/07/2023 23:59		54

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 2023, se encontraron 59 Peticiones superiores a cuatro días (4), 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 la Comisión Segunda Permanente de Gobierno supero el plazo en 2 peticiones, Defensor al ciudadano supero el plazo en 3 peticiones, la Dirección Administrativa supero el plazo en 12 peticiones, la Dirección Financiera supero en 6 peticiones, la Mesa Directiva supero el plazo en 28 peticiones, la Oficina Asesora de Comunicaciones supero el plazo en 1 petición, la Oficina Asesora de Planeación supero el plazo en 1 petición, Presidencia supero el plazo en 1 petición y la Secretaria General supero el plazo en 5 peticiones, las anteriores cifras se tomaron partiendo de 4 días si respuesta en las diferentes dependencias.

Lo anterior, pone en evidencia la falta de aplicación del procedimiento y normas aplicables. Por ende, no se ejecutan los tiempos y movimientos determinados legalmente para el trámite de las peticiones de acuerdo con su clasificación.

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*

 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 10

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”.

8. RECOMENDACIONES

- ✓ 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, faltando fechas de cierre si estas existieran, 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”.
- ✓ Se debe realizar por parte de los funcionarios y contratistas que hacen parte de la recepción de las PQRSD, la de aplicación del procedimiento y normas aplicables, para dicho desarrollo permitiendo ejecutar en tiempos y movimientos determinados legalmente para el trámite de las peticiones de acuerdo con su clasificación.



JOSÉ GABRIEL PARRA PIRAZAN
Auditor Líder

JEIMMY CAROLINA RUEDA CASTILLO
Jefe Oficina de Control Interno