 <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 DE 1 DE 11

La Oficina de Control Interno del Concejo de Bogotá, D.C., presenta seguimiento de las PQRS radicadas y tramitadas en el segundo semestre de 2023, dando cumplimiento a lo estipulado en el artículo 9º de la Ley 87 de 1993, en el artículo 3º del Decreto 1537 de 2001, artículo 76 de la Ley 1474 del año 2011, y artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 648 del 2017, especialmente el literal i) del artículo 2.2.21.4.9 informes de las Oficinas de Control Interno.

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”.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno tiene como fuentes de información los informes de mensuales y semestrales del proceso de Atención al ciudadano y base de datos de la plataforma Bogotá te escucha.

## 1. OBJETO DE SEGUIMIENTO

Verificar la gestión realizada respecto al recibo, trámite y resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) que se presentaron ante el Concejo de Bogotá D.C, por los diferentes grupos de interés, conforme a las normas legales vigentes.

## 2. ALCANCE DEL INFORME

Presentar informe de seguimiento que dé cuenta de la verificación respecto a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS), en el Concejo de Bogotá, D.C., correspondiente al periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2023.

## 3. FECHA DE SEGUIMIENTO

13 de marzo de 2024

## 4. PROCESO / DEPENDENCIA


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

## 5. AUDITORES

Ana María Bernal Cruz

## 6. AUDITADOS

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

 <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 DE 1 DE 11

## 7. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO

### 7.1 PQRS RADICADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE

De conformidad con el informe de la Oficina de Atención al ciudadano durante el semestre comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre fueron radicados en la Corporación setecientos noventa y cuatro (794) solicitudes. Según la información publicada mes a mes en la red interna, se reporta las cifras que se relacionan a continuación.

PQRS- SEGUNDO SEMESTRE 2023		
MES	Número de Peticiones recibidas	Porcentaje
JULIO	146	18%
AGOSTO	168	21%
SEPTIEMBRE	128	16%
OCTUBRE	126	16%
NOVIEMBRE	118	15%
DICIEMBRE	108	14%
TOTAL	794	100%


Fuente. Informes mensuales de Gestión proceso Atención al ciudadano.

Se evidencia que los meses en los que se registró mayor número de PQRS fueron julio y agosto, equivalentes al 18% y 21% respectivamente, de igual manera, en el mes de diciembre se registró el menor número de peticiones recibidas, con un 14%, en los meses de septiembre, octubre y noviembre se radicaron el 47% restante.

### 7.2 CANALES DE ATENCIÓN

El Concejo de Bogotá, Distrito Capital, recepciona las solicitudes de los ciudadanos a través de los siguientes canales: Página Web de la alcaldía <http://bogota.gov.co/sdqs>; escrito, telefónico, correo electrónico institucional:

[atencionalciudadano@concejobogota.gov.co](mailto:atencionalciudadano@concejobogota.gov.co), presencial, buzones ubicados en las sedes de la corporación y redes sociales.

 <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 DE 1 DE 11

CANALES DE ATENCIÓN SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024										
MES	ESCRITO	BUZON	EMAIL	PRESENCIAL	TELEFONICO	REDES SOCIALES	WEB ALCALDIA	RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	TOTAL	Porcentaje %
JULIO	13	0	83	15	0	0	35	0	146	18%
AGOSTO	41	0	94	4	0	0	29	0	168	21%
SEPTIEMBRE	27	0	65	6	0	0	30	0	128	16%
OCTUBRE	6	0	82	6	1	0	31	0	126	16%
NOVIEMBRE	5	0	78	7	1	0	27	0	118	15%
DICIEMBRE	7	0	66	6	1	0	28	0	108	14%
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>0</b>	<b>468</b>	<b>44</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>180</b>	<b>0</b>	<b>794</b>	<b>100%</b>
<b>% POR CANAL</b>	<b>12%</b>	<b>0%</b>	<b>59%</b>	<b>6%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>23%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>


Fuente. Informe de Gestión Proceso Atención al Ciudadano

Se confirma que del total de PQRSD recibidas en el segundo semestre del año 2023, a través de los diferentes canales de atención al ciudadano, el medio de mayor recepción es el correo electrónico [atencionalciudadano@concejobogota.gov.co](mailto:atencionalciudadano@concejobogota.gov.co), con una participación del 59%, seguido por la Web de la Alcaldía Mayor (Bogotá te escucha) con el 23% y por escrito el 12%, finalmente en cuarto lugar de manera presencial con el 6%. Es preciso mencionar que, aunque se cuenta con buzones ubicados estratégicamente en las instalaciones del Concejo y redes sociales no se reportó durante el segundo semestre ninguna petición radicada a través de estos canales.

### 7.3 TIPOLOGÍA

CLASE DE SOLICITUD -TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS SEGUNDO SEMESTRE 2023	CANT SDQS	%
INTERES GENERAL	109	14%
INTERES PARTICULAR	487	61%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	67	8%
CONSULTA	9	1%
CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	7	1%
ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0%
QUEJA	79	10%
RECLAMO	6	1%
OTRO	2	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	22	3%
FELICITACIÓN	0	0%
SUGERENCIA	6	1%
<b>TOTAL</b>	<b>794</b>	<b>99%</b>

Fuente. Informe de Gestión 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 DE 1 DE 11


Durante el segundo semestre del año 2023 fueron tipificadas 794 solicitudes, con mayor participación en porcentaje la tipología de interés particular (61%) con 487 solicitudes radicadas, la segunda tipología fue el interés general (14%) con 109 solicitudes, continuo la tipología Queja (10%) con 79 solicitudes y Denuncias por actos de corrupción (3%) con 22 solicitudes, finalmente con porcentajes más bajos las tipologías restantes.

## 7. LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES SEGUNDO SEMESTRE 2023	TOTAL	% PART
Antonio Nariño	0	0%
Barrios Unidos	6	1%
Bosa	81	10%
Chapinero	6	1%
Ciudad Bolívar	10	1%
Engativa	41	5%
Fontibón	7	1%
Kennedy	22	3%
La Candelaria	2	0%
Los Mártires	0	0%
Puente Aranda	5	1%
Rafael Uribe Uribe	16	2%
San Cristóbal	14	2%
Santa Fe	8	1%
Suba	33	4%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	84	11%
Tunjuelito	8	1%
Usaquen	74	9%
Usme	1	0%
Soacha	1	0%
Sin identificar	372	47%
Fuera Bogotá	3	0%
<b>TOTAL</b>	<b>794</b>	<b>100%</b>

Fuente. Informe de Gestión Atención al ciudadano

En el informe presentado por el proceso de Atención al ciudadano, se evidencia que fueron atendidas 372 solicitudes, sin identificar la localidad de origen, equivalentes al 47% del total de 794 solicitudes radicadas durante el segundo semestre de 2023. Cabe señalar que de 20 localidades que conforman el Distrito Capital, solo las localidades de Teusaquillo y Bosa utilizan los canales de atención que ofrece la Corporación, las cuales representan el 21% de participación.

 <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 DE 1 DE 11


Es importante generar estrategias que permitan la identificación del origen de las localidades que representan el 47%, con el propósito que la Corporación cuente con la información exacta para toma de decisiones en la visibilización de la Corporación a nivel Distrital.

## 7.5 DISTRIBUCIÓN DE PQRS A DEPENDENCIAS POR COMPETENCIA

NÚMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2023		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
COMISION PRIMERA	16	2%
COMISION SEGUNDA	12	2%
COMISION TERCERA	7	1%
C. INTERNO	0	0%
C. INTERNO DISCIPLINARIO	2	0%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	27	4%
D.ADMINISTRATIVA	56	7%
D. FINANCIERA	43	6%
D. JURIDICA	0	0%
MESA DIRECTIVA	500	66%
O. COMUNICACIONES	3	0%
O. PLANEACION	1	0%
PRESIDENCIA	18	2%
SECRETARIA	67	9%
<b>TOTAL</b>	<b>752</b>	<b>100%</b>

Fuente. Informe de Gestión Atención al ciudadano

El Proceso de Atención al Ciudadano por competencia dio traslado de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes a las dependencias que conforman el Concejo de Bogotá, D.C., se observa que las dependencias con mayor número de solicitudes para responder son la Mesa Directiva con 500 solicitudes que representan el 66%, la Secretaría General con 67 solicitudes que representan el 9%, la Dirección Administrativa con 56 solicitudes que representan el 7% y la Dirección financiera con 43 solicitudes que representan el 6%, y las demás dependencias con porcentajes inferiores al 16% que representan el porcentaje restante. Cabe señalar que se observa una diferencia de 42 solicitudes entre el total (794) PQRS radicadas y (752) PQRS distribuidas en las dependencias.

 <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 DE 1 DE 11

## 7.6 PQRS COMPARTIDAS

PQRS-TRASLADOS Y COMPARTIDAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL SEMESTRE
CONCEJO	66	122	82	73	53	30	426
COMPARTIDA	9	2	0	0	0	0	11
TRASLADAS	71	44	46	53	65	40	319
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>	<b>168</b>	<b>128</b>	<b>126</b>	<b>118</b>	<b>70</b>	<b>756</b>

Fuente. Informe de Gestión Atención al ciudadano


En los informes mensuales el proceso de Atención al ciudadano informó que de las PQRS impetradas a través de los diferentes canales de los que dispone el Concejo, por competencia se trasladaron 319 solicitudes a las entidades distritales para dar respuesta de fondo; al Concejo de Bogotá D.C., le correspondieron 426 solicitudes distribuidas en las diferentes dependencias y se dio respuesta compartida entre la Administración y el Concejo a 11 solicitudes.

## 7.7 ANÓNIMOS, QUEJAS Y RECLAMOS

MES	ANÓNIMOS	QUEJAS	RECLAMOS
JULIO	23	17	2
AGOSTO	17	10	0
SEPTIEMBRE	16	9	1
OCTUBRE	22	12	1
NOVIEMBRE	13	10	0
DICIEMBRE	20	21	0
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>79</b>	<b>4</b>

Fuente. Informes mensuales de Gestión Atención al ciudadano

En el informe de Atención al Ciudadano se evidencia que durante el segundo semestre se tramitaron 111, anónimos, 79 quejas y 4 reclamaciones, que representa el 24% del total de las 794 PQRS impetradas en el Concejo de Bogotá, D.C., en el segundo semestre del año 2023.

 <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 DE 1 DE 11


## 7.8 No. DE PETICIONES QUE SUPERARON EL PLAZO PARA SU TRAMITE.

DEPENDENCIA	Número petición	Fecha ingreso	Fecha asignación	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Fecha cierre	Días gestión	Días vencimiento
MESA DIRECTIVA	2731292023	09/06/2023	09/06/2023 17:42	09/06/2023	04/07/2023 23:59	14/07/2023 15:55	14/07/2023 15:55	23	8
	2783532023	14/06/2023	15/06/2023 15:37	15/06/2023	07/07/2023 23:59	14/07/2023 15:43	14/07/2023 15:43	20	5
SECRETARIA GENERAL	2288902023	12/05/2023	05/07/2023 13:31	12/05/2023	02/06/2023 23:59	11/07/2023 9:53	01/08/2023 9:45	39	24
	4425612023	05/10/2023	17/10/2023 16:52	02/10/2023	13/10/2023 23:59	18/10/2023 8:24	18/10/2023 8:24	12	2
	4708162023	24/10/2023	31/10/2023 11:14	24/10/2023	15/11/2023 23:59	16/11/2023 18:34		16	1
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	4758702023	27/10/2023	01/11/2023 11:56	30/10/2023	14/11/2023 23:59	21/11/2023 12:21	21/11/2023 12:21	15	5
DIRECCIÓN FINANCIERA	2843022023	20/06/2023	20/06/2023 14:16	21/06/2023	12/07/2023 23:59	13/07/2023 16:00	13/07/2023 16:00	16	1
	3162322023	17/07/2023	19/07/2023 9:04	18/07/2023	09/08/2023 23:59	11/08/2023 10:14	11/08/2023 11:13	17	2
	3162322023	17/07/2023	11/08/2023 10:14	18/07/2023	09/08/2023 23:59	11/08/2023 11:13	11/08/2023 11:13	17	2
	3241932023	25/07/2023	10/08/2023 8:16	26/07/2023	09/08/2023 23:59	11/08/2023 11:17	11/08/2023 11:17	12	2
	3434172023	09/08/2023	09/08/2023 12:59	10/08/2023	31/08/2023 23:59	07/09/2023 17:50	14/09/2023 16:10	20	5
	3434172023	09/08/2023	07/09/2023 17:50	10/08/2023	31/08/2023 23:59	14/09/2023 16:10	14/09/2023 16:10	25	10
	3540222023	17/08/2023	17/08/2023 11:24	16/08/2023	30/08/2023 23:59	04/09/2023 16:29	04/09/2023 16:29	13	3
	4438962023	05/10/2023	05/10/2023 16:15	04/10/2023	25/10/2023 23:59	14/11/2023 14:48	14/11/2023 14:48	27	12
5021212023	14/11/2023	14/11/2023 8:24	14/11/2023	04/12/2023 23:59	06/12/2023 17:05	06/12/2023 17:05	17	2	
	5473462023	06/12/2023	18/12/2023 18:10	06/12/2023	21/12/2023 23:59			16	6
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	4634712023	19/10/2023	19/10/2023 15:23	19/10/2023	09/11/2023 23:59	14/11/2023 15:12	14/11/2023 15:13	17	2
	4634712023	19/10/2023	14/11/2023 15:12	19/10/2023	09/11/2023 23:59	14/11/2023 15:13	14/11/2023 15:13	17	2
	5407652023	30/11/2023	30/11/2023 14:53	01/12/2023	15/12/2023 23:59	19/12/2023 6:11	19/12/2023 6:11	12	2
	5469362023	05/12/2023	05/12/2023 16:37	06/12/2023	29/12/2023 23:59			16	1
COMISION DEL PLAN	4425612023	05/10/2023	05/10/2023 9:14	02/10/2023	13/10/2023 23:59	17/10/2023 16:52	18/10/2023 8:24	11	1
	4597342023	17/10/2023	19/10/2023 13:11	18/10/2023	08/11/2023 23:59	10/11/2023 13:38	10/11/2023 13:38	17	2
	4934712023	09/11/2023	14/11/2023 16:33	14/11/2023	04/12/2023 23:59	06/12/2023 20:59	08/12/2023 7:18	17	2
	5290912023	23/11/2023	23/11/2023 15:04	22/11/2023	13/12/2023 23:59	14/12/2023 15:19	14/12/2023 15:19	16	1
COMISION SEGUNDA	2817532023	16/06/2023	26/06/2023 11:24	20/06/2023	11/07/2023 23:59	13/07/2023 12:40	13/07/2023 12:40	17	2
	4812282023	31/10/2023	02/11/2023 17:00	03/11/2023	27/11/2023 23:59	19/12/2023 14:41	19/12/2023 14:41	30	15
	5138192023	17/11/2023	17/11/2023 10:07	17/11/2023	07/12/2023 23:59	21/12/2023 12:05		24	9

FUENTE: Base de datos/Atención al ciudadano.

Verificada la base de datos suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano, correspondiente a las PQRSD recibidas y tramitadas en la Corporación durante el segundo semestre del año 2023, se evidenció el incumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015, para dar respuesta oportuna a las peticiones, quejas y reclamos distribuidas a las diferentes dependencias de la Corporación.

En el siguiente cuadro se resume las PRQRS que superaron el plazo para su trámite por parte de las dependencias.

 <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 DE 1 DE 11


<b>Peticiones que superaron el plazo para su trámite Segundo Semestre 2023</b>	
DEPENDENCIA	No. De Peticiones
Mesa Directiva	2
Secretaría General	3
Oficina Asesora de Planeación	1
Dirección Financiera	10
Dirección Administrativa	4
Comisión Primera del Plan	4
Comisión Segunda de Gobierno	3
Comisión Tercera de Presupuesto	0
Presidencia	0
Control interno disciplinario	0
Comunicaciones	0
Defensor del Ciudadano	0
<b>Total</b>	<b>27</b>

Fuente: Base de datos suministrada por Atención al ciudadano

Se observa que de las PQRS tramitadas durante el segundo semestre por las diferentes dependencias, 27 peticiones no fueron gestionadas oportunamente, estas corresponden al 3,4% del total 794 (100%). Lo anterior conlleva al incumplimiento de términos que establece la Ley 1755 de 2015.


Es importante resaltar que a través de sistema PQRS, le fueron asignados al Defensor del ciudadano 23 denuncias de presuntos actos de corrupción, los cuales fueron atendidos y tramitados por el Defensor del Ciudadano de la Corporación, dando traslado a las entidades competentes, según el caso registrado. Como se observa en el siguiente trámite realizado:



 <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 DE 1 DE 11

DETALLE DEL EVENTO 2644512023				
DATOS BASICOS DE LA PETICION				
DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO				
FORMULARIO EVENTO				
Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Términos de Ley para la Entidad	Fecha de Ingreso	
Clasificación	Asignar	2023-06-22	2023-06-05 12:00 AM	
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento	
CARLOS ERNESTO SEGURA HORTÚA	2023-06-25 12:24 PM	2023-07-04 12:22 PM	2023-07-10 11:59 PM	
Tipo usuario que gestionó	Funcionario	Usuario que gestionó	CARLOS ERNESTO SEGURA HORTÚA	
Estado - Motivo Anterior	Estado - Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual	
En trámite - Por asignación	Solucionado - Por respuesta definitiva	Respuesta	Asignar	
Comentario				
El Defensor del Ciudadano realiza seguimiento a la solicitud y emite respuesta definitiva al ciudadano(a), con radicado cordis No. 2023EEI1860 de fecha 29.06.2023 Se notifica por aviso teniendo en cuenta que el peticionario es de carácter anónimo(a) y no reporta dato alguno de contacto.				
Tema	Subtema	Categoría	Unificar Respuesta	
CONTROL POLITICO - SOCIAL - FISCAL - PREVENTIVO	DEFENSOR DEL CIUDADANO	DEFENSOR DE LA CIUDADANIA	No	
Proceso de Calidad	Tipo de Trámite			
ESTRATEGICO	PROCESO ESTRATEGICO			
Canal de Salida				
WEB				
SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS				
Nombre del archivo	Usuario	Fecha de carga	Ip	Opciones

Se revisa en el sistema Bogotá te escucha la denuncia radicada con el No. 5689222023 y se evidencia que fue trasladada a la Secretaria Distrital de Hábitat por competencia, entidad que tramitó mediante comunicación 2-2024-1709 de Fecha 12/01/2024 02:30:16 PM, con el asunto comunicación auto apertura indagación Personería de Bogotá.

 <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 DE 1 DE 11

EVENTO INICIAL - REGISTRO									
Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiete	Opción
ATENCION A LA CIUDADANIA CONCEJO DE BOGOTA	FUN - YOLANDA ROMERO CRUZ	Registro para atención	Registro	Registro - con preclasificación	2023-12-18 4:09:52 PM	2023-12-20 11:59:59 PM	2023-12-19 5:03:55 PM	Solucionado por asignar - Trasladar	 
Mostrando 1 a 1 de 1 registros <span style="float: right;">◀ Atrás Siguiete ▶</span>									

CONCEJO DE BOGOTA										
Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiete	Gestión	Opción
MESA DIRECTIVA CONCEJO DE BOGOTA	FUN - RUBEN ALFONSO RIANO COCKNUB Ext.878	Registro para atención	Asignar- Trasladar	En trámite por asignar - trasladar	2023-12-19 5:03:55 PM	2023-12-20 11:59:59 PM	2023-12-28 5:02:26 PM	Solucionado - Por respuesta definitiva	  	
Mostrando 1 a 1 de 1 registros <span style="float: right;">◀ Atrás Siguiete ▶</span>										


  

SECRETARIA DEL HABITAT										
Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiete	Gestión	Opción
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO SECRETARIA DEL HABITAT	FUN - CARLOS ARTURO LARA CIFUENTES	Registro para atención	Asignar- Trasladar	En trámite por asignar - trasladar	2023-12-19 5:03:55 PM	2023-12-21 11:59:59 PM	2024-01-12 2:57:44 PM	Solucionado - Por respuesta definitiva	  	
Mostrando 1 a 1 de 1 registros <span style="float: right;">◀ Atrás Siguiete ▶</span>										

## 8. OBSERVACIONES

### 8.1 NO CONFORMIDAD.

Se evidenciaron en el cuadro del ítem 7.8 las peticiones que superaron el plazo límite para dar respuesta oportuna; la Mesa Directiva, la Secretaría General, la Oficina de Planeación, la Dirección Financiera, la Dirección Administrativa, la Comisión del Plan y la Comisión de Gobierno fueron las dependencias que incumplieron lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. **“Artículo 14. Los términos para para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

 <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 DE 1 DE 11

Igualmente, con el incumplimiento de respuesta oportuna se trasgredió lo dispuesto en el código único disciplinario Ley 1952 artículo 39 Numeral 8. *Artículo 39. Prohibiciones. A todo servidor público le está prohibido: 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.*

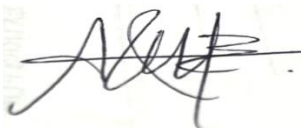
## 9. RECOMENDACIONES

Se recomienda generar alertas, seguimientos y controles a los riesgos de incumplimiento, desde la primera línea de defensa según lo establecido por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Se recomienda generar estrategias que permitan la identificación del origen de las localidades atendidas que representan el 47%; con el propósito de contar con la información exacta para la toma de decisiones en la visibilización de la Corporación a nivel Distrital.

Se recomienda continuar desarrollando estrategias para promocionar los diferentes canales de comunicación para la atención de PQRS, en razón a que la Corporación tiene a disposición de los ciudadanos siete (7) canales de atención con el fin de aumentar la participación ciudadana.

Se sugiere en aplicación del principio de autocontrol, que cada dependencia, funcionario y contratista implemente medidas que garanticen que la respuesta de las PQRS sea oportuna.



**ANA MARÍA BERNAL CRUZ**  
Auditor

**JEIMMY CAROLINA RUEDA CASTILLO**  
Jefe Oficina de Control Interno