

REPÚBLICA DE COLOMBIA



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

MEMORANDO

CONCEJO DE BOGOTA 09-08-2019 10:23:46

A Contestar Cite Este Nr.:2019E11197 O 1 Fol:1 Anex:5

ORIGEN: CONTROL INTERNO/CHAVERRA OVALLE HITLER ROUSEAU

DESTINO: MESA DIRECTIVA/MOSQUERA MURCIA NELLY PATRICIA

ASUNTO: REMISION INFORMES PQRSD

OBS: PRIMER SEMESTRE

PARA: NELLY PATRICIA MOSQUERA MURCIA
Presidenta Concejo de Bogotá D.C.

DE Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de seguimiento PQRSD.

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, donde se asigna a las Oficinas de Control Interno la actividad de verificar, vigilar y realizar seguimiento a la atención de las PQRSD y que su atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, cordialmente presento el Informe correspondiente al primer semestre de la vigencia 2019.

Cordialmente,

HITLER ROUSEAU CHAVERRA OVALLE

Elaboró: Sorel Velásquez Quintero, Profesional Universitario 219-03



Firma
Ay. Bogotá 91
3-388

GD-PR001-F02 V.1

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EI-PR002-FO1
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 01
		FECHA: 11 MARZO 2013

Este informe se presenta con fundamento en lo establecido por la Ley 1474 de 2011, que contempla en su Artículo 76 el deber de la Oficina de Control Interno, de vigilar que la atención de PQRSD, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la Corporación el informe semestral sobre el particular.

Como fundamento principal se tiene en cuenta la evaluación y verificación de la aplicación de los procesos que en desarrollo del mandato Constitucional y legal se tienen implementados en la Corporación, para la gestión de los derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias que ingresan a través de los diferentes canales de comunicación que tiene habilitados la corporación.

1. OBJETO DE SEGUIMIENTO

Dar cumplimiento al marco normativo referente a las funciones de la Oficina de Control Interno, en cuanto a verificar, vigilar y realizar seguimiento al tratamiento dado por las diferentes áreas o procesos a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias allegadas a la Corporación.

Verificar la gestión realizada por las diferentes áreas y/o dependencias encargadas de atender los requerimientos presentados por los interesados y radicados en la Corporación a través del aplicativo "Bogotá te escucha" de la alcaldía Mayor de Bogotá y los no registrados en el aplicativo.

Verificar la oportunidad de respuesta de la Corporación a los diferentes requerimientos de la ciudadanía.

Realizar un análisis de los resultados y presentar recomendaciones que le permita a la Corporación tomar decisiones oportunas 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 establecidos por la Corporación, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2019, periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2019.

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EI-PR002-FO1
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 01
		FECHA: 11 MARZO 2013

3. PROCESO / DEPENDENCIA

Atención al ciudadano y procesos encargados de atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recepcionadas en el periodo de seguimiento.

4. AUDITORES

Hitler Rouseau Chaverra Ovalle (Jefe Oficina de Control Interno).

Sorel Velásquez Quintero (Auditor).

5. AUDITADOS

Proceso de Atención al Ciudadano (Dirección Técnica Jurídica) y demás dependencias responsables de atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas a la Corporación.

6. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO

El Concejo de Bogotá como usuario de la plataforma Bogotá te escucha del Sistema Distrital de Quejas, Reclamos y Soluciones (SDQS – de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.), utiliza el aplicativo para recepcionar, clasificar, asignar y responder las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los ciudadanos (diferentes grupos de interés) y como no tiene establecido un único procedimiento centralizado, también se incluye el reporte de no SDQS.

Adicional al aplicativo de Bogotá te escucha - SDQS, la Corporación tiene establecidos los siguientes canales de comunicación para que los grupos de interés puedan presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, como son:

- Presencial: Punto de Atención al Ciudadano, ubicado en el primer piso del Concejo de Bogotá. D.C.
- Buzón de sugerencias: Tres urna ubicadas en: Primer piso de la Corporación (Entrada Principal), Recinto de sesión de los honorables concejales y segundo piso del Centro Administrativo Distrital CAD.
- Atención telefónica: 2088120 y PBX 2088210 Ext. 717 y 824.
- Línea anticorrupción: 3377744
- Página web: Página Web: www.concejodebogota.gov.co Participación ciudadana – servicio al ciudadano.

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EI-PR002-FO1
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 01
		FECHA: 11 MARZO 2013

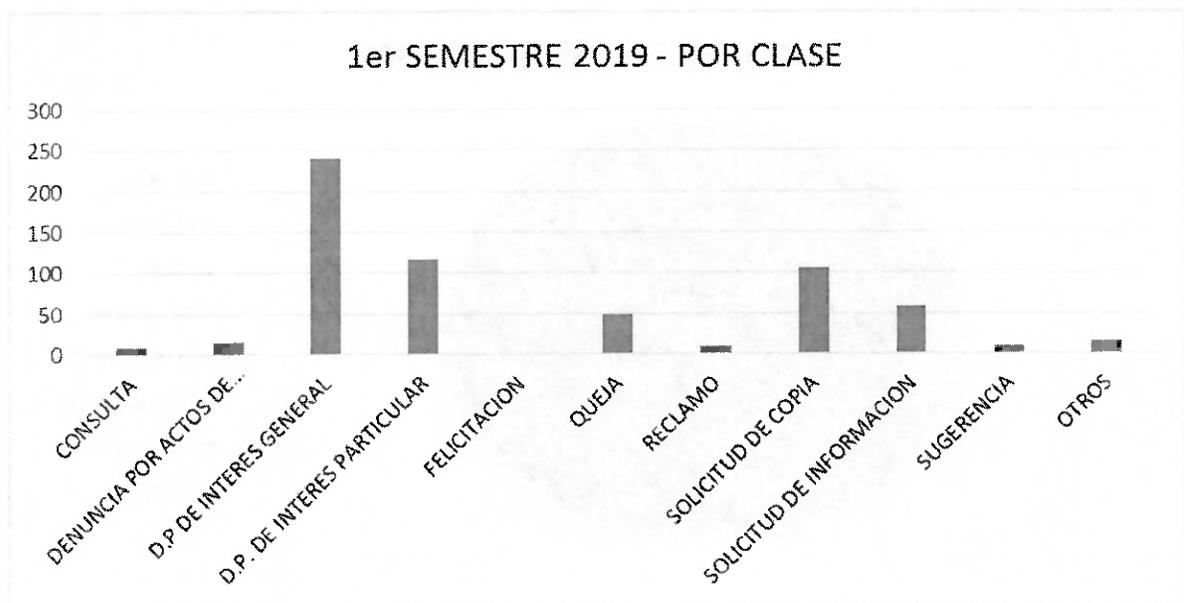
- Redes Sociales (Twitter, Facebook).
- Correo electrónico institucional:
atencionalciudadano@concejobogota.gov.co
defensordelciudadano@concejobogota.gov.co.
- Línea Gratuita: 018000112448

y

6.1 ESTADO DE LOS DERECHOS DE PETICION DEL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2019 – BOGOTÁ TE ESCUCHA (SQDS).

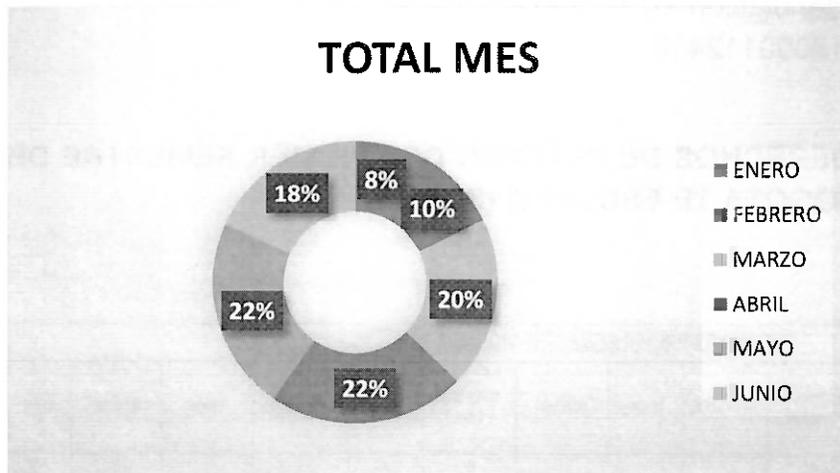
PETICIONES PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2019													
MES	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	D.P. DE INTERES GENERAL	D.P. DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACION	SUGERENCIA	OTROS	TOTAL MES	% PART
ENERO	2	0	25	8	0	7	2	1	3	1	0	49	7,84
FEBRERO	1	0	22	18	0	3	4	4	7	0	3	62	9,92
MARZO	1	1	64	22	1	6	1	4	11	3	8	122	19,52
ABRIL	1	6	33	18	0	7	0	56	14	3	2	140	22,40
MAYO	3	4	54	26	0	10	1	30	8	1	1	138	22,00
JUNIO	0	4	42	24	0	15	1	11	15	1	1	114	18,24
TOTAL	8	16	240	116	1	48	9	106	68	9	15	626	100,00

El comportamiento de las peticiones presentadas en el primer semestre a través del aplicativo Bogotá te escucha, por clase presenta el siguiente comportamiento.



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EI-PR002-FO1
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 01
		FECHA: 11 MARZO 2013

La estadística de las 625 peticiones radicadas en el semestre de la actual vigencia, presentan el siguiente comportamiento por mes:

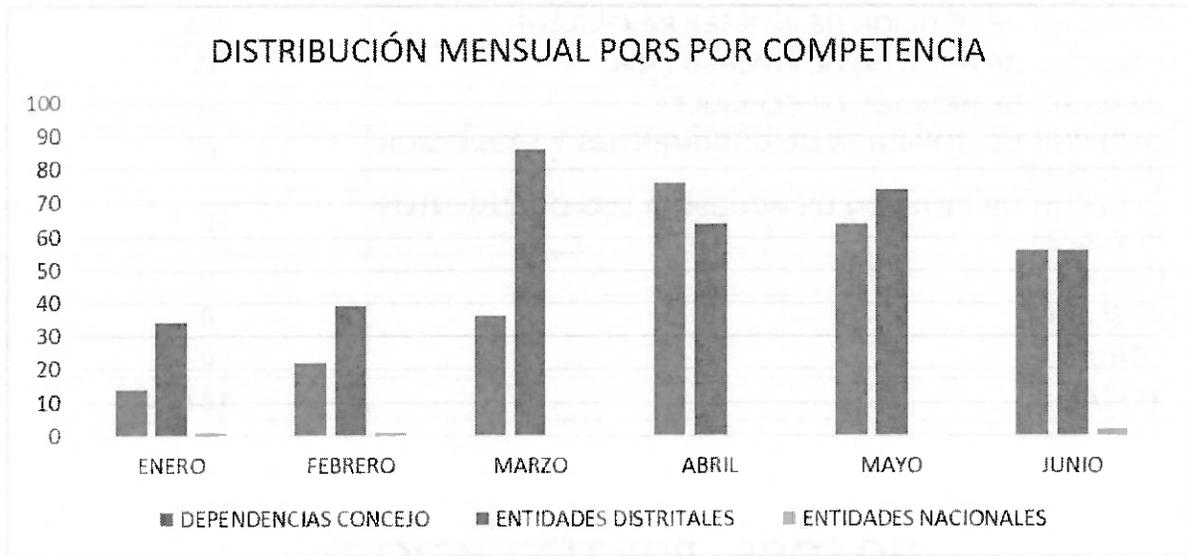


Durante el primer semestre de la vigencia 2019, los datos suministrados por el proceso de Atención al Ciudadano registran un total de 625 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD gestionadas en el aplicativo de Bogotá te Escucha o Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, las cuales de acuerdo con su medio de entrada, se clasifican de la siguiente manera:



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EI-PR002-FO1
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 01
		FECHA: 11 MARZO 2013

La distribución de las PQRS radicadas en el aplicativo Bogotá te escucha, durante el primer semestre presentan la siguiente asignación por competencia:



Realizado seguimiento a la oportunidad de la atención de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes radicadas a través del aplicativo Bogotá te escucha – SDQS de la Alcaldía a cargo del Concejo de Bogotá, se evidenció que los radicados: 69892019, 85152019, 179572019, 851422019, 968952019, 969042019, 1031452019, 1031452019, 1036022019, 1036522019, 1036522019, 1074202019, 1074202019, 1261820197, 1263412019 y 1452442019, no se atendieron oportunamente en el primer semestre de la actual vigencia.

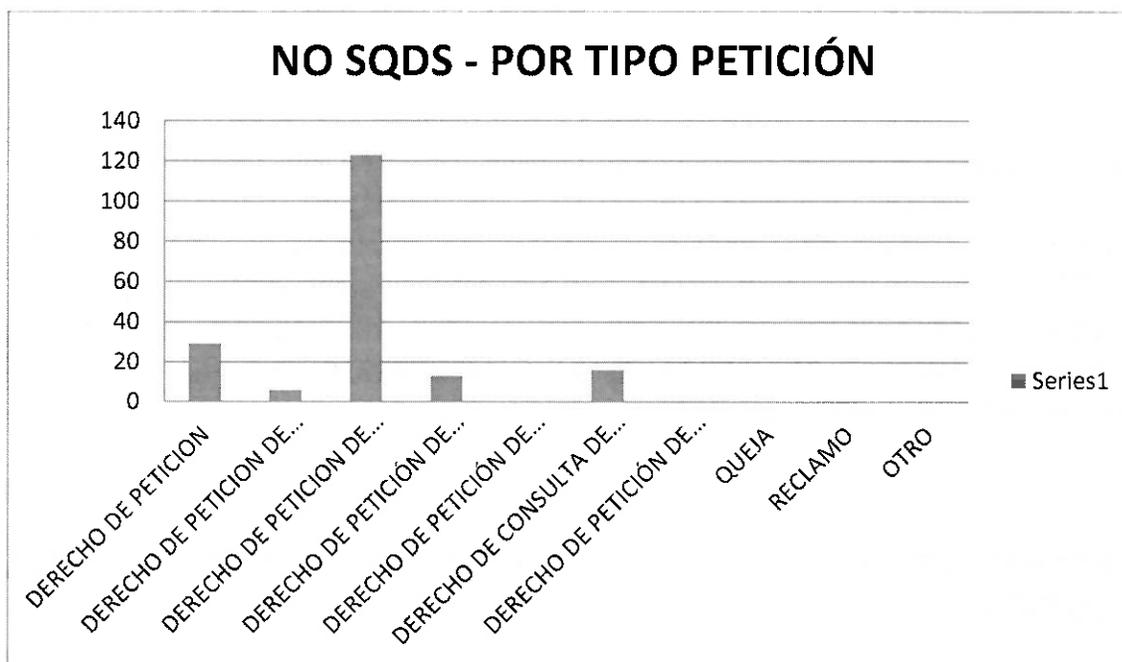
6.2 ESTADO DE LOS DERECHOS DE PETICION NO SDQS - PRIMER SEMESTRE 2019.

En el primer semestre de la vigencia 2019 se observa la recepción de 187 peticiones que no registraron en el aplicativo de Bogotá te escucha - SDQS y que las diferentes

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EI-PR002-FO1
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 01
		FECHA: 11 MARZO 2013

dependencias de la Corporación atendieron, donde se establece la siguiente clasificación por tipo de petición

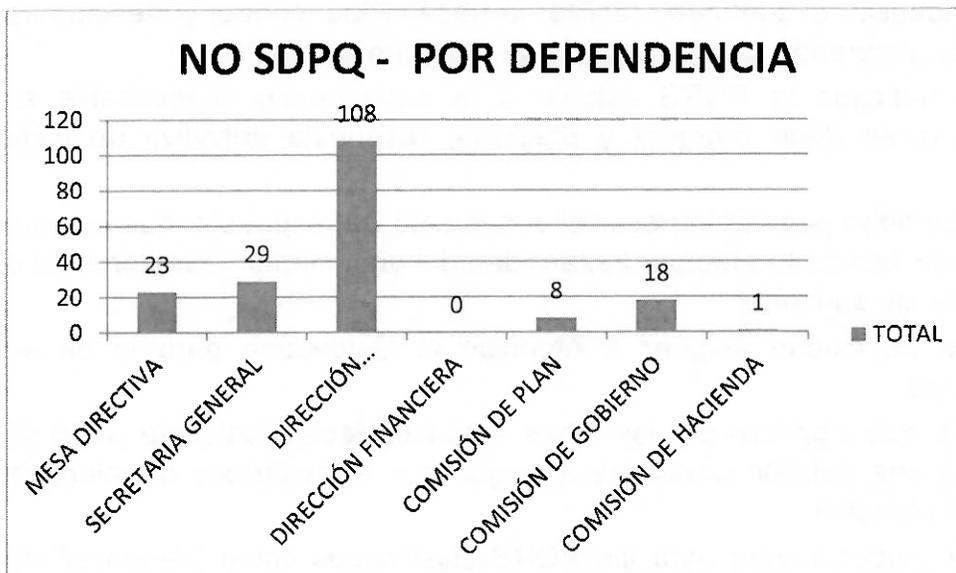
TIPO	TOTALES
DERECHO DE PETICION	29
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	6
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	123
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION	13
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	0
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS	16
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0
QUEJA	0
RECLAMO	0
OTRO	0
TOTAL	187



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		CÓDIGO: EI-PR002-FO1	
	INFORME DE SEGUIMIENTO		VERSIÓN: 01	
			FECHA: 11 MARZO 2013	

TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRETARIA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISIÓN DE PLAN	COMISIÓN DE GOBIERNO	COMISIÓN DE HACIENDA
DERECHO DE PETICION	13	0	16	0	0	0	0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	4	0	2	0	0	0	0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	5	4	90	0	7	17	0
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	1	10	0	0	0	1	1
DERECHO DE PETICION DE CONSULTA	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS	0	15	0	0	1	0	0
DERECHO DE PETICION DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PUBLICOS	0	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0
OTRO	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	23	29	108	0	8	18	1

El comportamiento de atención de las 187 PQRS que ingresaron a la Corporación por mecanismo diferente al aplicativo SDQS de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por dependencia es:



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EI-PR002-FO1
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 01
		FECHA: 11 MARZO 2013

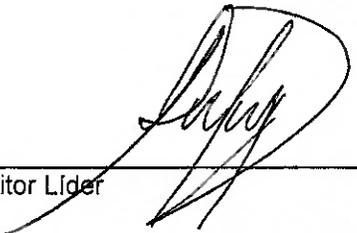
7. RECOMENDACIONES

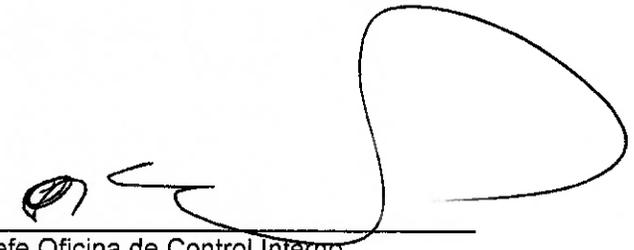
Es necesario revisar los mecanismos de control implementados por la Corporación relacionados con el procedimiento de atención al ciudadano, atendiendo los siguientes aspectos:

1. El proceso de Atención al ciudadano en coordinación con los jefes de las diferentes dependencias deben desarrollar programa que sensibilicen y orienten a los funcionarios responsables, sobre la importancia de contestar las peticiones, cumpliendo los requisitos de coherencia, claridad oportunidad.
2. Garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente para evitar vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales.
3. Centralizar toda recepción de documentos, no se debe permitir el recibo de correspondencia en las dependencias diferentes de la autorizada en la Corporación.
4. Eliminar la estampación de sellos de caucho en la recepción, para el evidenciar el recibo de correspondencia. Se debe imprimir el CORDIS correspondiente, que facilite su seguimiento y trazabilidad.
5. Disponer de software especializado actualizado para administración de la correspondencia, el cual debe facilitar la trazabilidad, control y atención de las PQRS, generando las alertas para su oportuna atención.
6. Una vez radicada la PQRS asignar a la dependencia responsable su atención, quien debe preparar y presentar respuesta definitiva de cada petición.
7. El software debe permitir ingresar el documento de respuesta, que permita en cualquier momento efectuar trazabilidad del documento y facilitar el rol o mecanismo de auditoría.
8. En temas de ciudad asignar a Atención al Ciudadano para lo de su competencia.
9. Las PQRS que ingresen por las redes sociales, deben radicarse como se tratase de una petición presencial y seguir con el desarrollo del ejercicio normal de atención.
10. Ajustar el procedimiento para las PQRS clasificadas como "denuncia" de asignar copia a Control Interno Disciplinario, para lo de su competencia.

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EI-PR002-FO1
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 01
		FECHA: 11 MARZO 2013

11. Adoptar el procedimiento de actualizar el aplicativo "Bogotá te escucha" el mismo día de la generación de respuesta o máximo el día hábil siguiente, para facilitar el seguimiento y control.


 Auditor Líder


 Jefe Oficina de Control Interno

