

REPÚBLICA DE COLOMBIA



CONCEJO DE BOGOTÁ 26-02-2019 11:49:46  
Al Contestar Cite Este Nr.:2019IE2771 O 1 Fol:1 Anex:6  
CONTROL INTERNO/CHAVERRA OVALLE HITLER ROUSEAU  
MESA DIRECTIVA/MOSQUERA MURCIA NELLY PATRICIA  
REMISION INFORME PQRS  
SEGUNDO SEMESTRE 2018

CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

MEMORANDO

PARA: H.C. NELLY PATRICIA MOSQUERA MURCIA  
Presidenta Corporación

DE: Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de Seguimiento PQRS

C. J.  
Chaverra  
26/02/19  
2:18

25 FEB 2019  
Ovalle

Dando cumplimiento al Artículo 76 de la ley 1474 *“por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de previsión, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”* Me permito remitir para su conocimiento y fines pertinentes el Informe de Seguimiento a las PQRS-Atención al ciudadano, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de junio a 31 de diciembre de 2018.

Cordialmente,

HITLER ROUSEAU CHAVERRA OVALLE

Anexo: lo enunciado en seis folios.

Copia: Dirección Jurídica, Proceso Atención al Ciudadano

Proyectó: Marcel Pedraza Avila, Secretario Ejecutivo 425-05



Handwritten scribbles and marks in the bottom right corner.

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

Este informe se presenta con fundamento en 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 principal fundamento se tuvo 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.

### **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 por la Corporación en el aplicativo.

Verificar el registro, oportunidad y calidad de respuesta emitida por la Corporación a los diferentes requerimientos radicados por la ciudadanía a través de los medios que se disponen.

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 seguimiento se realiza y publica en el mes de febrero de 2019, donde se evalúa el periodo comprendido entre el 1 de junio a diciembre 31 de 2018.

### **3. PROCESO / DEPENDENCIA**

Atención al Ciudadano y procesos encargados de atender las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recepcionadas en el periodo del seguimiento.

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

#### 4. AUDITORES

Sorel Velásquez Quintero (Profesional Universitario) – Daniel Alberto Piedrahita (Contratista).

#### 5. AUDITADOS

Atención al Ciudadano (Dirección Jurídica), defensor del ciudadano y demás dependencias responsables de atender las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

#### 6. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO

El Concejo de Bogotá en calidad de usuario, utiliza la plataforma del Sistema Distrital "Bogotá Te Escucha", donde se recepción y tramitan Quejas, Reclamos y Soluciones (SDQS – de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.), presentadas por los ciudadanos (grupos de interés) y como no tiene establecido un único procedimiento centralizado, también se incluye el reporte de No radicadas en el aplicativo "Bogotá te Escucha" ( No SDQS).

Adicional al Sistema de "Bogotá Te Escucha", la Corporación tiene establecido 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.
- Página web: Página Web: [www.concejodebogota.gov.co](http://www.concejodebogota.gov.co) Participación ciudadana – servicio al ciudadano.
- Redes Sociales (Twitter, Facebook).
- Correo electrónico institucional: [atencionalciudadano@concejobogota.gov.co](mailto:atencionalciudadano@concejobogota.gov.co)
- Línea Gratuita: 018000112448

#### 6.1 ESTADO DE LOS DERECHOS DE PETICION VIGENCIA 2018 – BOGOTÁ TE ESCUCHA (SQDS)

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

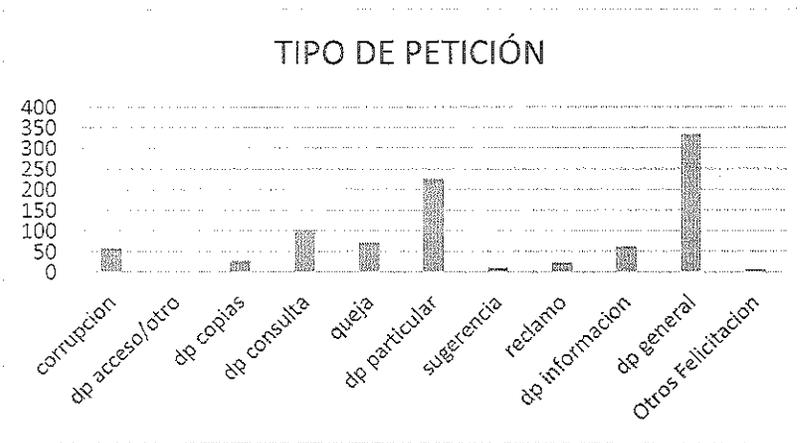
MES	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	D.P DE INTERES GENERAL	D.P DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACION	SUGERENCIA	TOTAL MES	% PART
ENERO	84	5	36	14	1	2	0	1	3	2	148	16,00
FEBRERO	2	3	36	10	0	3	4	1	7	0	66	7,14
MARZO	0	3	25	9	0	5	5	3	2	1	53	5,73
ABRIL	4	3	24	22	0	10	2	0	8	0	73	7,89
MAYO	0	12	31	14	0	6	0	1	3	3	70	7,57
JUNIO	0	0	21	12	0	6	1	5	10	0	55	5,95
JULIO	2	1	25	23	1	6	3	2	2	1	66	7,14
AGOSTO	5	2	20	24	1	8	4	4	9	1	78	8,43
SEPTIEMBRE	2	1	29	39	0	1	2	0	13	1	88	9,51
OCTUBRE	1	23	36	26	4	8	2	6	2	1	109	11,78
NOVIEMBRE	1	3	25	20	0	6	0	4	1	0	60	6,49
DICIEMBRE	2	1	27	13	0	11	0	1	3	1	59	6,38
TOTAL	103	57	335	226	7	72	23	28	63	11	925	100,00

Durante la vigencia 2018, los datos suministrados por el procedimiento de Atención al Ciudadano registran un total de 925 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD gestionadas por en el aplicativo “Bogotá Te Escucha”, (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones), las cuales de acuerdo con su modo de entrada, se clasifican de la siguiente manera:

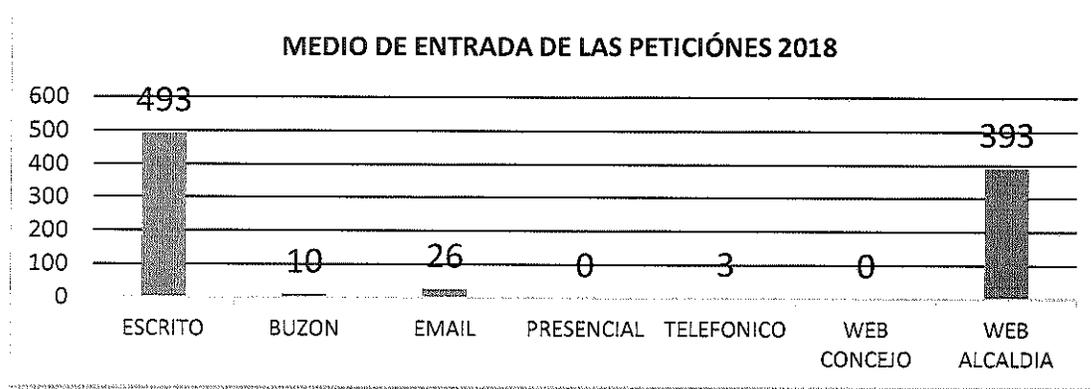
MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN										
MES	ESCRITO	BUZON	EMAIL	PRESENCIAL	TELEFONIC	WEB CONCEJO	WEB ALCALDIA	TOTAL	Porcentaje %	
ENERO	36	0	0	0	0	0	112	148	16,00%	
FEBRERO	44	0	0	0	0	0	22	66	7,14%	
MARZO	24	0	0	0	0	0	29	53	5,73%	
ABRIL	52	0	0	0	0	0	21	73	7,89%	
MAYO	46	0	0	0	0	0	24	70	7,57%	
JUNIO	42	0	0	0	0	0	13	55	5,95%	
JULIO	41	0	0	0	0	0	25	66	7,14%	
AGOSTO	41	0	0	0	0	0	37	78	8,43%	
SEPTIEMBRE	56	0	0	0	0	0	32	88	9,51%	
OCTUBRE	56	7	14	0	2	0	30	109	11,78%	
NOVIEMBRE	26	3	5	0	1	0	25	60	6,49%	
DICIEMBRE	29	0	7	0	0	0	23	59	6,38%	
TOTAL	493	10	26	0	3	0	393	925	100,00%	

Las 925 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD gestionadas en el Sistema “Bogotá Te Escucha” (Distrital de Quejas y Soluciones), presentan el siguiente comportamiento por tipo de petición:

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



Con relación al medio o forma de presentación, las 925 PQRSD tramitadas en la vigencia 2018 a través del aplicativo del Sistema “Bogotá Te Escucha” (Distrital de quejas y soluciones) presenta el siguiente comportamiento:

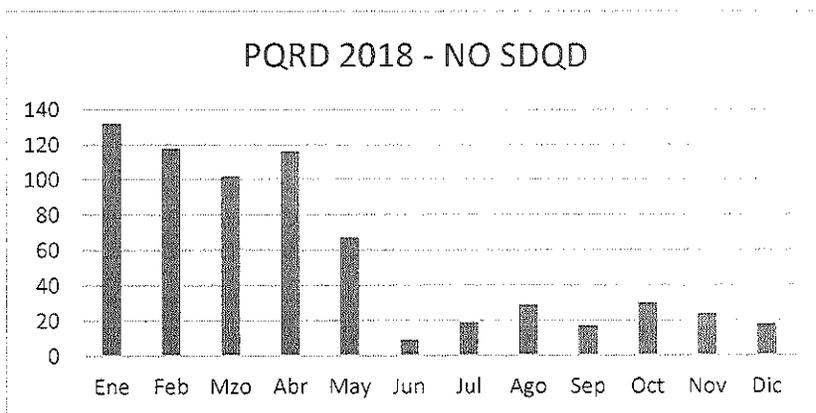


## 6.2 ESTADO DE LOS DERECHOS DE PETICION VIGENCIA 2018 – NO SQDS

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

TIPOLOGIA	MESA DIRECTIVA	SECRETARIA GENERAL	DIRECCION ADMINISTRATIVA	DIRECCION FINANCIERA	COMISION PLAN	COMISION GOBIERNO	COMISION HACIENDA	TOTAL ANUAL
DERECHO DE PETICION	7	0	68	0	0	0	2	77
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	2	3	31	2	0	0	4	42
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	13	4	340	60	3	11	0	431
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION	20	41	0	0	0	2	9	72
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	3	0	0	0	0	1	0	4
DERECHO CONSULTA DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS	2	45	0	0	1	0	0	48
DERECHO DE DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	3	0	0	0	0	0	3
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0
OTRO	1	3	0	0	0	0	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>99</b>	<b>439</b>	<b>62</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>681</b>

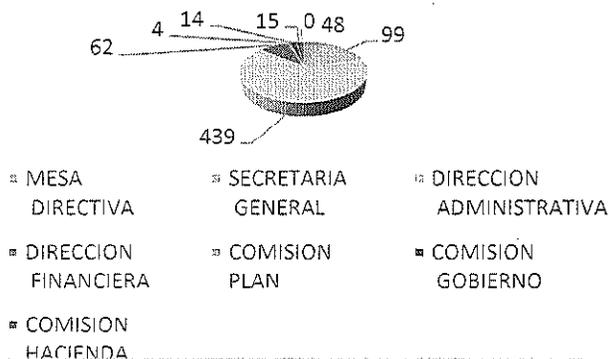
En forma complementaria, durante la vigencia 2018 la Corporación tramitó 681 PQRDS, las cuales no se registraron en el Sistema "Bogotá Te escucha" (Distrital de Quejas, Reclamos y Soluciones – SDQS), con el siguiente comportamiento por mes:



La distribución por dependencia de las PQRs que no ingresaron por el sistema "Bogotá Te Escucha" de la Alcaldía Mayor de Bogotá – SDQS, presentó la siguiente distribución:

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

### DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIA



### 6.3 ESTADO DE LOS DERECHOS DE PETICION RADICADOS EN BOGOTÁ TE ESCUCHA (SDQS) EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2018.

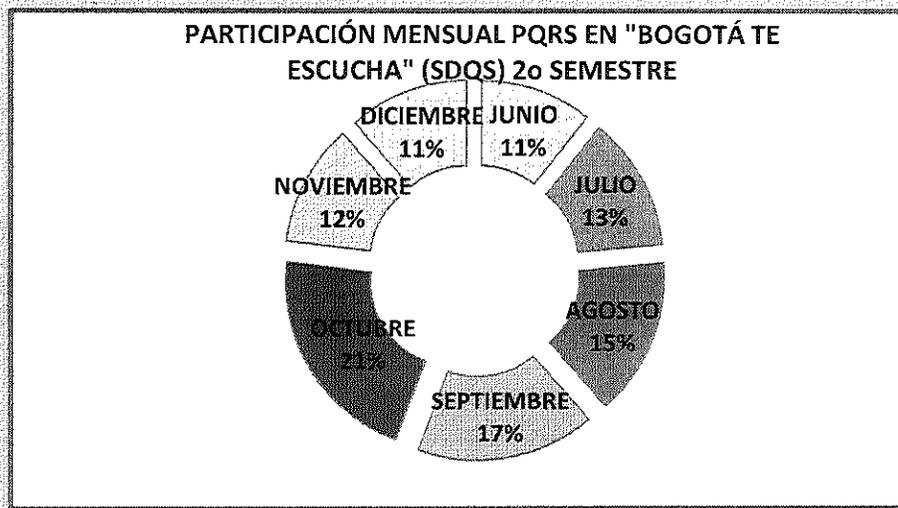
Con el memorando 2019EI2066 de febrero 14 de 2019, la Dirección Jurídica presenta el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas y clasificadas en el Sistema Distrital “Bogotá Te Escucha SDQS” perteneciente al segundo semestre de la vigencia, aclarando la inclusión de los datos pertenecientes al mes de junio para este reporte.

TIPO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTALES
corrupcion	0	1	2	1	23	3	1	31
dp acceso/ot	0	0	0	0	0	0	0	0
dp copias	5	2	4	0	6	4	1	22
dp consulta	0	2	5	2	1	1	2	13
queja	6	6	8	1	8	6	11	46
dp particular	12	23	24	39	26	20	13	157
sugerencia	0	1	1	1	1	0	1	5
reclamo	1	3	4	2	2	0	0	12
dp informacio	10	2	9	13	2	1	3	40
dp general	21	25	20	29	36	25	27	183
Otros Felicita	0	1	1	0	4	0	0	6
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>66</b>	<b>78</b>	<b>88</b>	<b>109</b>	<b>60</b>	<b>59</b>	<b>515</b>

La atención de los PQRS radicadas en el aplicativo “Bogotá te Escucha” (SDQS), presenta el siguiente comportamiento por cada mes analizado:

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

MES	RADICADAS SDQS	INTERNAS ASIGNADAS	EXTERNAS TRASLADADAS
JUNIO	55	22	33
JULIO	66	25	41
AGOSTO	78	23	55
SEPTIEMBRE	88	37	51
OCTUBRE	109	41	68
NOVIEMBRE	60	22	38
DICIEMBRE	59	16	43
	515	186	329



De acuerdo con los informes de seguimiento presentados por el Defensor del Ciudadano, durante el segundo semestre de la vigencia 2018 el Concejo de Bogotá atendió las PQRS radicadas en "Bogotá Te Escucha" (SDQS) asignadas al Concejo, con el siguiente comportamiento:



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

MES	CONCEJO DE BOGOTA			
	ASIGNADAS	ATENDIDAS EN TÉRMINO	ATENCIÓN EXTEMPORANEA	SIN REPORTE DE ATENCIÓN
JUNIO	22	15	6	1
JULIO	25	24	1	0
AGOSTO	23	22	1	0
SEPTIEMBRE	37	37	0	0
OCTUBRE	41	31	9	1
NOVIEMBRE	22	17	5	0
DICIEMBRE	16	13	2	1
	186	159	24	3

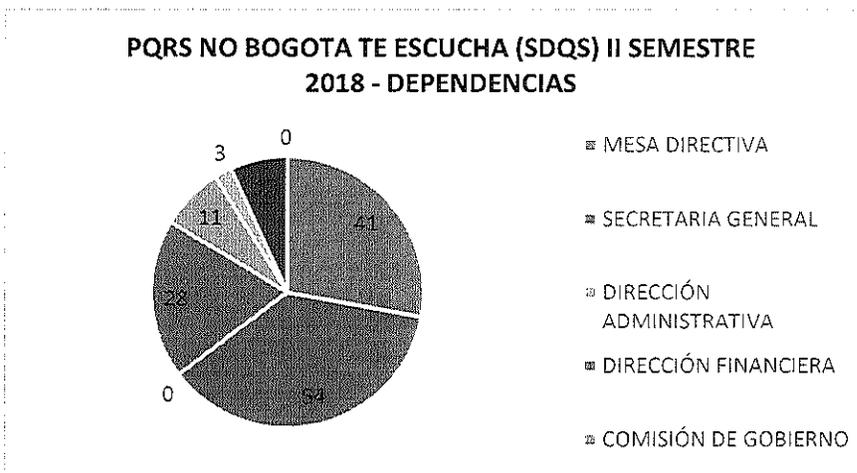
Las PQRS trasladadas a otras entidades según su competencia, presentan el siguiente resultado:

MES	TRASLADADAS A ENTIDADES COMPETENTES			
	TRASLADADAS	ATENDIDAS EN TÉRMINO	ATENCIÓN EXTEMPORANEA	SIN REPORTE DE ATENCIÓN
JUNIO	33	26	7	0
JULIO	41	25	6	10
AGOSTO	55	48	7	0
SEPTIEMBRE	51	44	6	1
OCTUBRE	68	21	46	1
NOVIEMBRE	38	19	17	2
DICIEMBRE	43	29	13	1
	329	212	102	15

#### 6.4 ESTADO DE LOS DERECHOS DE PETICION NO RADICADOS EN "BOGOTÁ TE ESCUCHA" (SDQS) - SEGUNDO SEMESTRE 2018.

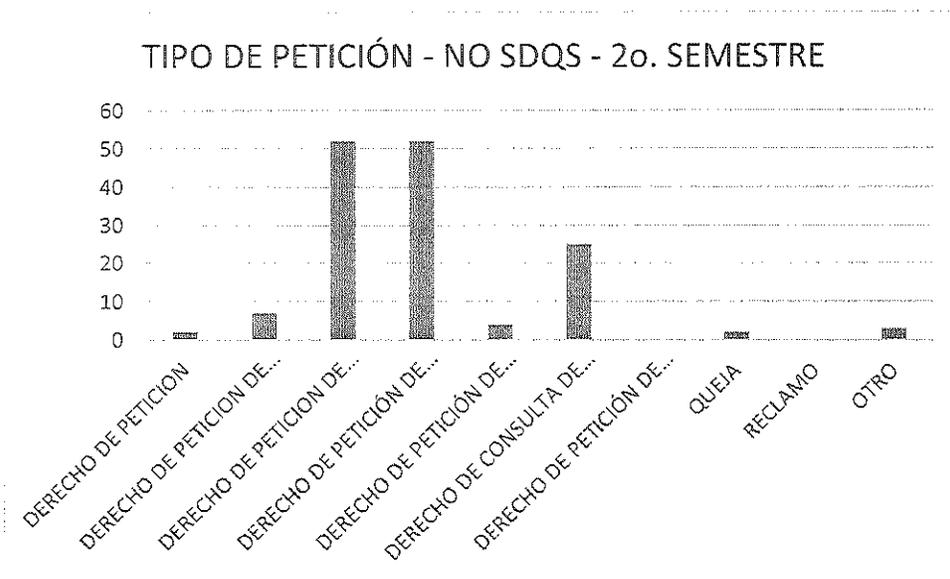
 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE						CÓDIGO: EI-PR002-FO1	
	INFORME DE SEGUIMIENTO						VERSIÓN: 01	
							FECHA: 11 MARZO 2013	

TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRETARIA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISIÓN DE GOBIERNO	COMISIÓN DEL PLAN	COMISIÓN DE HACIENDA	CONTROL INTERNO	TOTALES
DERECHO DE PETICION	0	0	0	0	0	0	2	0	2
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	2	3	0	0	0	0	2	0	7
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	13	0	0	28	8	3	0	0	52
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	20	24	0	0	2	0	6	0	52
DERECHO DE PETICION DE CONSULTA	3	0	0	0	1	0	0	0	4
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS	2	23	0	0	0	0	0	0	25
DERECHO DE PETICION DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	2	0	0	0	0	0	0	2
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OTRO	1	2	0	0	0	0	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>54</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>147</b>



Se observa la distribución de las 147 peticiones que no registraron en el aplicativo "Bogotá Te Escucha" (SDQS) y que las dependencias de la Corporación atendieron, donde se establece la siguiente clasificación por tipo de petición:

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



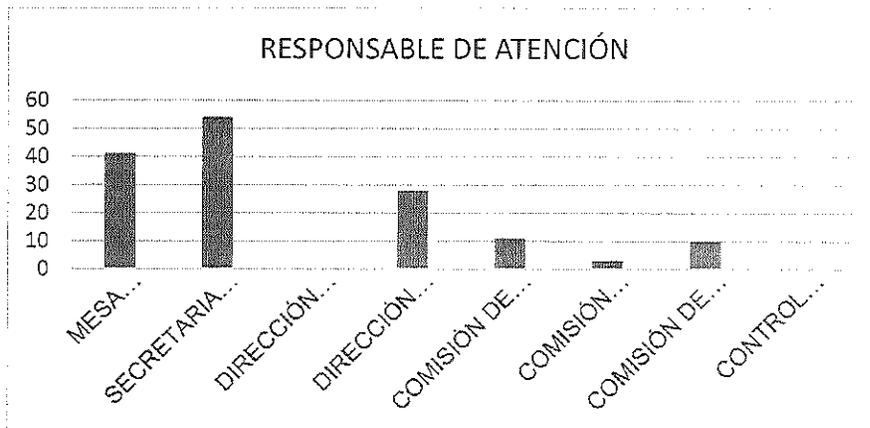
El comportamiento mensual de las 147 peticiones que ingresaron a la Corporación por mecanismo diferente al aplicativo “Bogotá Te Escucha” (SDQS) de la Alcaldía Mayor de Bogotá, es:

TIPOLOGIA	MESA DIRECTIVA	SECRETARIA GENERAL	DIRECCION ADMINISTRATIVA	DIRECCION FINANCIERA	COMISION PLAN	COMISION GOBIERNO	COMISION HACIENDA	TOTAL MES
JUNIO	2	6	0	0	0	2	0	10
JULIO	6	9	0	0	0	2	2	19
AGOSTO	8	11	0	7	0	1	2	29
SEPTIEMBRE	6	7	0	0	1	2	1	17
OCTUBRE	12	13	0	0	0	2	3	30
NOVIEMBRE	0	8	0	11	2	1	2	24
DICIEMBRE	14	0	0	4	0	0	0	18
TOTAL	48	54	0	22	3	10	10	147

Las dependencias responsables de la atención de las PQRS no radicadas en el aplicativo de Bogotá Te Escucha” (SDQS), presentaron el siguiente comportamiento:

20

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



## 7. CONCLUSIONES

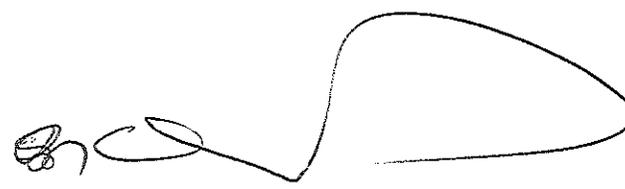
Se recomienda revisar los mecanismos de control implementados por la Corporación relacionados con el procedimiento de atención al ciudadano, para atender las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias, atendiendo los siguientes aspectos:

- a) Centralizar toda recepción de documentos, no se debe permitir el recibo de correspondencia en las dependencias de la Corporación diferentes a Atención al Ciudadano.
- b) Eliminar sellos para el “soportar” el recibo de correspondencia, se debe utilizar y desarrollar el sistema CORDIS.
- c) Implementar mecanismo de recepción con asignación del número de recepción en el momento de radicación, con el objeto de facilitar la trazabilidad y control del documento.
- d) Disponer de software especializado para administración de la correspondencia, el cual debe generar alertas para su oportuna atención.
- e) Una vez radicada la PQRSD asignar a la dependencia responsable su atención, quien debe preparar y presentar respuesta definitiva de cada petición.
- f) 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.

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

- g) En temas de ciudad asignar a Atención al Ciudadano, quién centralizará la información y la distribuirá a las diferentes dependencias de acuerdo a su competencia.
- h) Las PQRS que ingresen por las redes sociales, también deben radicarse como si se tratase de una petición presencial.
- i) Ajustar el procedimiento para las PQRDS clasificadas como “denuncia”, para asignar copia a Control Interno Disciplinario, para lo de su competencia.
- j) Ajustar 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.
- k) Disponer de herramienta de seguimiento que permita medir la percepción del cliente frente a la atención de su PQRDS.

  
 Auditor Líder

  
 Jefe Oficina de Control Interno