



**Concejo
de Bogotá**

CONCEJO DE BOGOTÁ 28-01-2020 06:35:55
Al Contestar Cite Este Nr.:2020IE2019 O 1 Fol:1 Anex:0
Origen: Sd:22 - CONTROL INTERNO/CHAVERRA OVALLE
HITLER
MESA DIRECTIVA/GALAN PACHON CARLOS FERNANDO
EVALUACION DEPENDENCIAS/ SEG PQRS

MEMORANDO

PARA: **CARLOS FERNANDO GALÁN PACHON**
Presidente Concejo de Bogotá, D.C

DE Oficina de Control Interno

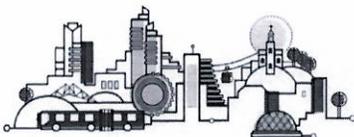
ASUNTO: Informe de Seguimiento PQRSD

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 PQRSD-Atención al ciudadano, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de julio a 31 de diciembre de 2019.

Cordialmente,

HITLER ROUSSEAU CHAVERRA OVALLE
Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: Lo anunciado en seis folios
Copia: Oficina Asesora de Planeación
Elaboró: Marcel Pedraza Ávila, Secretario Ejecutivo 425-05
Revisó: Sorel Velásquez Quintero, Profesional universitario 219-03



30 ENE. 2020

422

1950

1951

1952

1953

1954

1955

1956

1957

1958

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-014
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 03
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 1 DE 12

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.

Igualmente el artículo 18 de 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, señala:

“Artículo 18. 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 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 habilitados.

Con relación a la responsabilidad de la Oficina de Control interno frente al Plan Anticorrupción, los informes de seguimiento de la vigencia 2019, fueron elaborados, presentados y se encuentran publicados en la página web de la Corporación, los cuales se pueden consultar en el enlace: <http://concejodebogota.gov.co/seguimiento-plan-anticorrupcion-vigencia-2019/concejo/2019-05-15/173738.php>

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



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-014
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 03
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 2 DE 12

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), pretendiendo mejorar la confianza del ciudadano en la gestión de la Corporación.

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 el segundo semestre de la vigencia 2019, periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2019.

Para facilitar la interpretación de los datos relacionados en el informe, inicialmente se presentan los resultados del periodo comprendido entre el 1 de julio a diciembre 31 y posteriormente los correspondientes a toda la vigencia (De enero a diciembre de 2019).

3. PROCESO / DEPENDENCIA

Proceso de atención al ciudadano y demás procesos responsables de atender las peticiones.

4. AUDITORES

Sorel Velásquez Quintero.

5. AUDITADO

Dirección Jurídica - Atención al ciudadano y demás dependencias responsables de atender las PQRS.

6. OBSERVACIONES

Dentro de los criterios que fueron tomados como base para realizar el presente seguimiento se encuentra la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho fundamental de Petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-014
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 03
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 3 DE 12

y de lo contencioso administrativo” y el reglamento de atención de los derechos de petición establecido en la Resolución No. 014 de 2019, por la cual “se establece el reglamento interno para el trámite y seguimiento de los derechos de petición presentados en el Concejo de Bogotá D.C”.

Para efectuar el presente informe de seguimiento, la Oficina de Control Interno solicitó la información de PQRSD allegadas en el segundo semestre de la vigencia 2019 por los diferentes canales de recepción a la Oficina de Atención al ciudadano de la Dirección Jurídica, dependencia que a través del memorando 2020IE1565 del 23/01/2020 remitió el Informe correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2019 y con el memorando 2020IE1572 del 23/01/2020 adjuntó el Informe de Gestión de la vigencia 2019.

El Concejo de Bogotá utiliza como usuario la plataforma del Sistema Distrital de Quejas, Reclamos y Soluciones (SDQS – de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.), para recepcionar, clasificar, atender y redireccionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los ciudadanos (grupos de interés) y la evolución que tienen los resultados de la adopción de la directriz sobre la centralización del procedimiento e inclusión de toda petición a través del aplicativo SDQS.

Adicional al aplicativo Bogotá te escucha del Sistema Distrital para la gestión peticiones de los ciudadanos, 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 Participación ciudadana – servicio al ciudadano.
- Redes Sociales (Twitter, Facebook).
- Correo electrónico institucional: atencionalciudadano@concejobogota.gov.co
- Línea Gratuita: 018000112448

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

7.1. CLASIFICACIÓN DERECHOS DE PETICION II SEMESTRE 2019 – SQDS





CONCEJO DE
BOGOTÁ, D.C.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

CÓDIGO: EVI-FO-014

INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

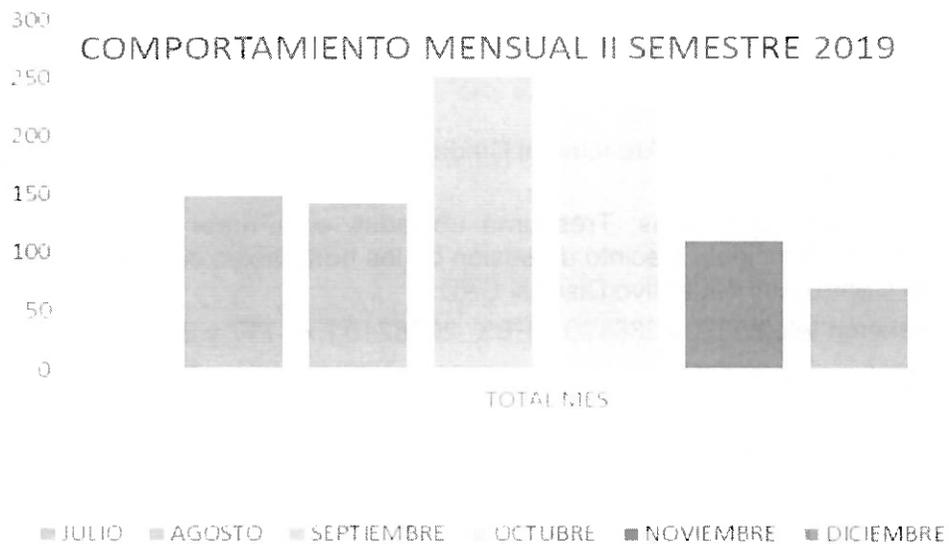
VERSIÓN: 03

VIGENCIA: 20-Dic-2019

PÁGINA 4 DE 12

CLASIFICACIÓN PETICIONES II SEMESTRE												
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
JULIO	1	4	32	28	2	16	1	17	21	8	19	149
AGOSTO	0	5	62	26	0	18	1	4	19	1	6	142
SEPTIEMBRE	0	1	128	45	1	19	0	6	28	20	2	250
OCTUBRE	1	1	92	53	0	21	1	3	33	18	3	226
NOVIEMBRE	0	0	10	30	3	16	2	5	39	3	1	109
DICIEMBRE	0	1	4	18	0	20	1	10	13	1	1	69
TOTAL	2	12	328	200	6	110	6	45	153	51	32	945

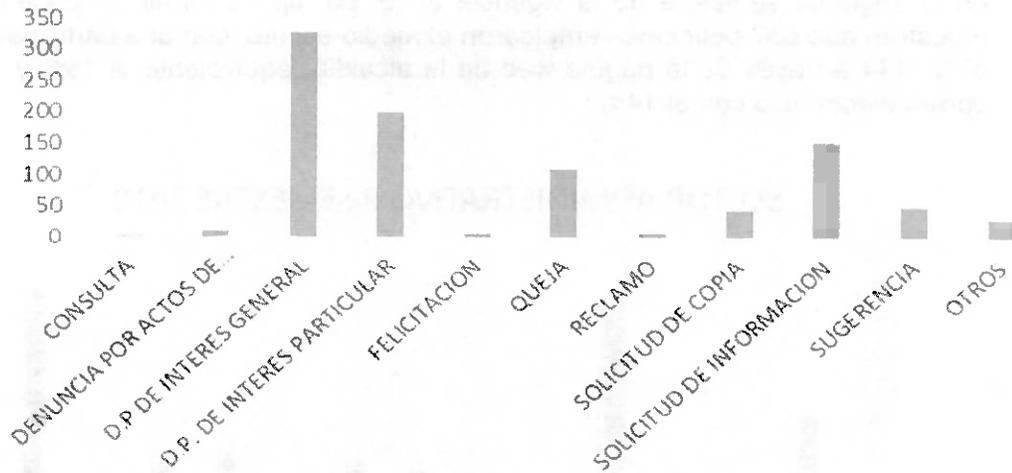
En el segundo semestre de la vigencia 2019, se registraron un total de 945 peticiones en el aplicativo Bogotá te escucha del SDQS; donde se destacan los meses de septiembre con 250 y octubre 226 peticiones radicadas.



2

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-014
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 03
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 5 DE 12

TIPO DE PETICIÓN II SEMESTRE 2019



Con relación a la clasificación de las 945 radicadas en el aplicativo Bogotá te escucha correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2019, por tipo de petición registrado se observa que los derechos de petición por interés general alcanzaron un total de 328, equivalente al 35%, seguida por los derechos de petición de interés particular con 200 peticiones, que representa el 21% de participación semestral.

TIPO DE PETICIÓN II SEMESTRE 2019



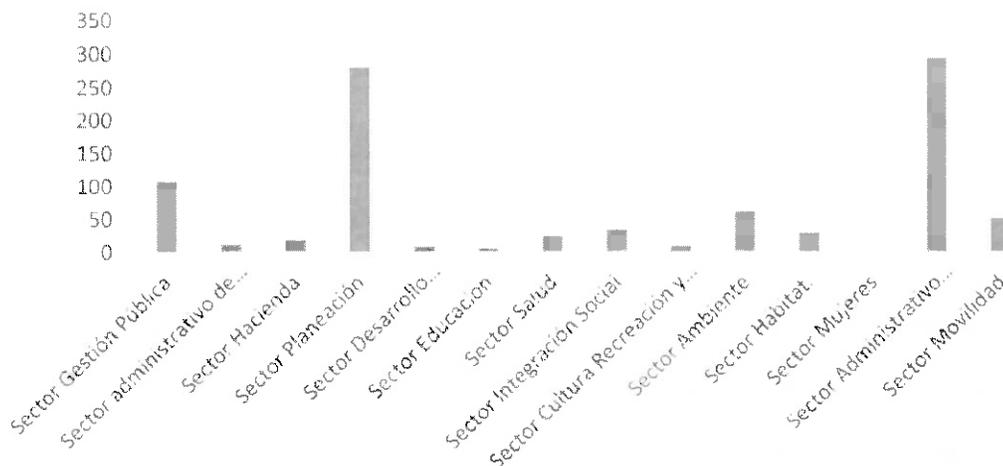
[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-014
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 03
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 6 DE 12

La clasificación de las 945 peticiones radicadas en el aplicativo Bogotá te escucha, en el segundo semestre de la vigencia 2019, por tipo o forma de presentación, muestran que 637 peticiones emplearon el medio escrito, con una participación del 67%, 144 a través de la página web de la alcaldía, equivalente al 15% y 136 vía correo electrónico con el 14%.

SECTOR ADMINISTRATIVO II SEMESTRE 2019



Con relación a la organización sectorial administrativa del Distrito Capital a la cual pertenece la petición radicadas en el aplicativo Bogotá te escucha, el Sector Administrativo de Gestión Jurídica, con 294 peticiones fue el más representativo equivalente al 31%, seguido por Planeación con 280 peticiones y una participación del 29,6% y el Sector Gestión Pública con 108 radicados y el 11,4%.

7.2 DERECHOS DE PETICIÓN QUE NO INGRESARON EN EL II SEMESTRE A LA CORPORACIÓN A TRAVÉS DEL APLICATIVO SDQS – BOGOTÁ TE ESCUCHA:

MES	NO SDQS
JULIO	1
AGOSTO	0
SEPTIEMBRE	3
OCTUBRE	0
NOVIEMBRE	1
DICIEMBRE	0
TOTAL	5

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-014
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 03
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 7 DE 12

En el segundo semestre de la vigencia 2019, se recibieron y atendieron 5 peticiones en forma directa por las dependencias de la corporación.

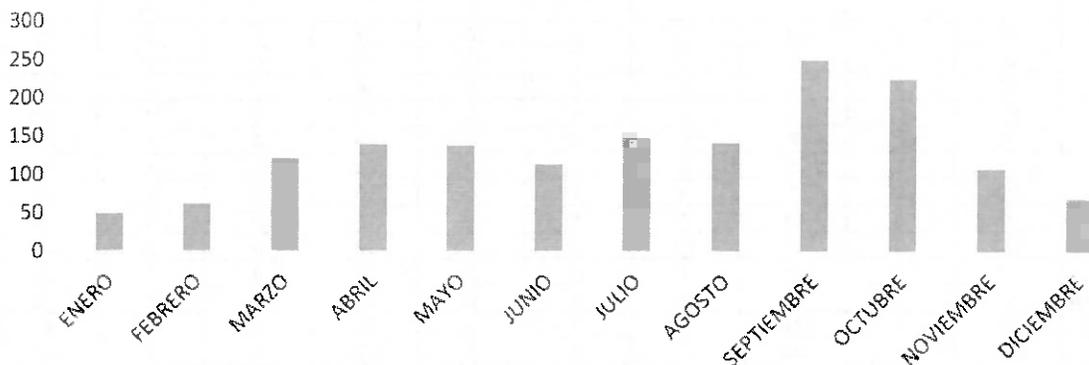
7.3. CLASIFICACIÓN DERECHOS DE PETICION VIGENCIA 2019 – SQDS

Durante los meses de enero a diciembre del año 2019, se observa el siguiente comportamiento de los derechos de petición radicados por el aplicativo Bogotá te escucha del Sistema Distrital de quejas y soluciones – SDQS.

SDQS 2019 POR DE CLASE DE SOLICITUD												
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
ENERO	2	0	25	8	0	7	2	1	3	1	0	49
FEBRERO	1	0	22	18	0	3	4	4	7	0	3	62
MARZO	1	1	64	22	1	6	1	4	11	3	8	122
ABRIL	1	6	33	18	0	7	0	56	14	3	2	140
MAYO	3	4	54	26	0	10	1	30	8	1	1	138
JUNIO	0	4	42	24	0	15	1	11	15	1	1	114
JULIO	1	4	32	28	2	16	1	17	21	8	19	149
AGOSTO	0	5	62	26	0	18	1	4	19	1	6	142
SEPTIEMBRE	0	1	128	45	1	19	0	6	28	20	2	250
OCTUBRE	1	1	92	53	0	21	1	3	33	18	3	226
NOVIEMBRE	0	0	10	30	3	16	2	5	39	3	1	109
DICIEMBRE	0	1	4	18	0	20	1	10	13	1	1	69
TOTAL	10	27	568	316	7	158	15	151	211	60	47	1570

En la vigencia 2019, se registraron un total de 1570 peticiones en el aplicativo Bogotá te escucha del SDQS; donde se destacan los meses de septiembre con 250 y una participación del 15,9% y el mes de octubre con 226 peticiones registradas equivalentes al 14.4% de las 1570 radicadas.

PETICIONES MENSUALES SDQS - VIGENCIA 2019



2



CONCEJO DE
BOGOTÁ, D.C.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

CÓDIGO: EVI-FO-014

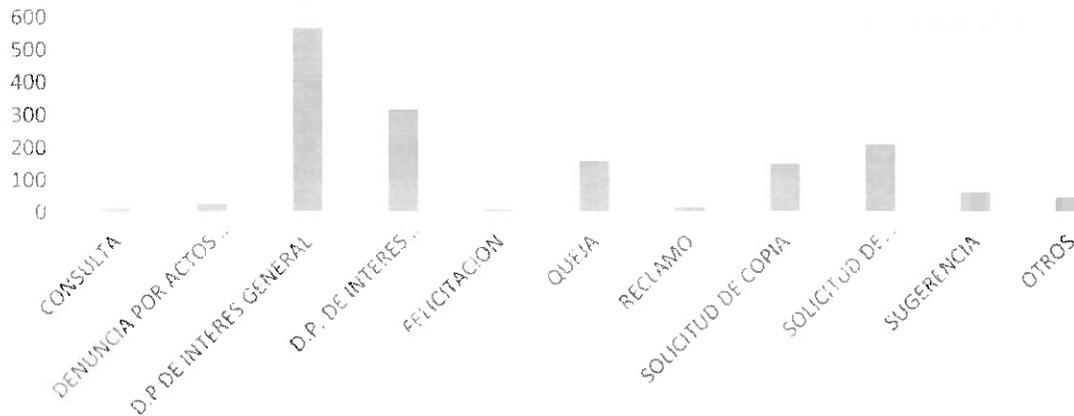
INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

VERSIÓN: 03

VIGENCIA: 20-Dic-2019

PÁGINA 8 DE 12

TIPO DE PETICIÓN SDQS - VIGENCIA 2019



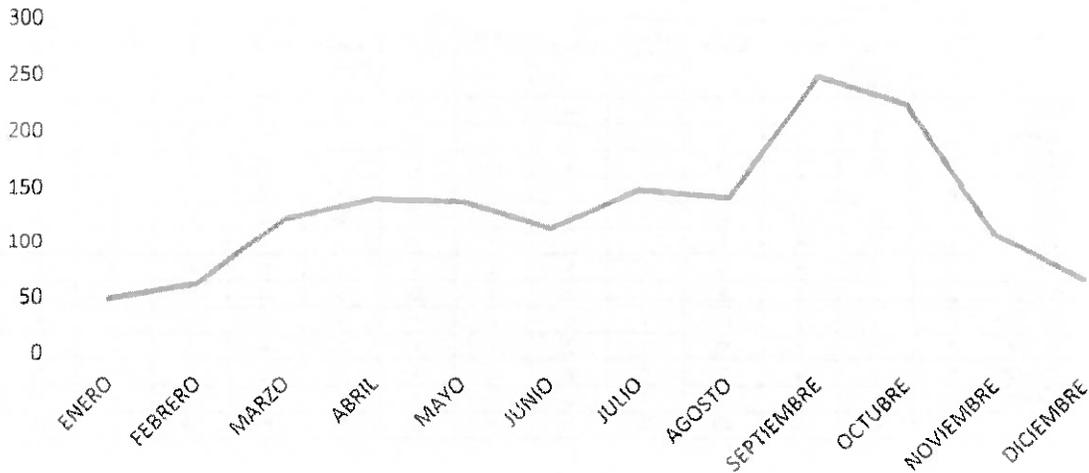
Efectuando análisis por el tipo de petición, se observa que de las 1570 peticiones radicadas a través del aplicativo Bogotá te escucha del SDQS en el transcurso de la vigencia 2019, 568 corresponden a peticiones de interés general con una participación del 36,2% y 316 a peticiones de interés particular, con el 20,1% de participación.

MEDIO DE ENTRADA PETICIONES AÑO 2019

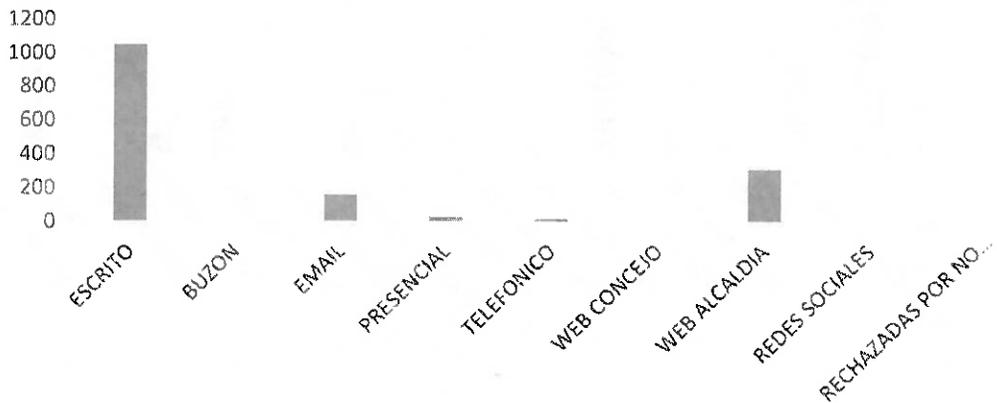
MES	ESCRITO	BUZON	EMAIL	PRESENCIAL	TELEFONICO	WEB CONCEJO	WEB ALCALDIA	REDES SOCIALES	RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	TOTAL MES
ENERO	32	0	0	0	0	0	17	0	0	49
FEBRERO	40	0	5	0	1	0	16	0	0	62
MARZO	87	0	5	1	1	0	28	0	0	122
ABRIL	101	0	2	2	3	0	32	0	0	140
MAYO	86	0	6	0	5	0	40	0	1	138
JUNIO	69	2	6	0	2	0	33	1	1	114
JULIO	104	0	8	4	3	0	30	0	0	149
AGOSTO	97	0	18	1	1	0	25	0	0	142
SEPTIEMBRE	182	0	32	16	0	0	20	0	0	250
OCTUBRE	161	0	30	1	0	0	34	0	0	226
NOVIEMBRE	58	0	27	1	0	0	23	0	0	109
DICIEMBRE	35	0	21	1	0	0	12	0	0	69
TOTAL	1052	2	160	27	16	0	310	1	2	1570

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-014
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 03
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 9 DE 12

RADICADOS SDQS POR MES - VIG. 2019



PETICIONES SDQS - MEDIO DE ENTRADA VIG 2019



Durante la vigencia fiscal 2019, el medio de entrada de las peticiones radicadas a través del aplicativo Bogotá te escucha de la SDQS, la de mayor participación fue el escrito con 1052 radicados equivalente el 67%, seguida por web alcaldía con 310 radicados y participación del 19.7% y correo electrónico con 160 peticiones e incidencia del 10%.

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]



CONCEJO DE
BOGOTÁ, D.C.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

CÓDIGO: EVI-FO-014

INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

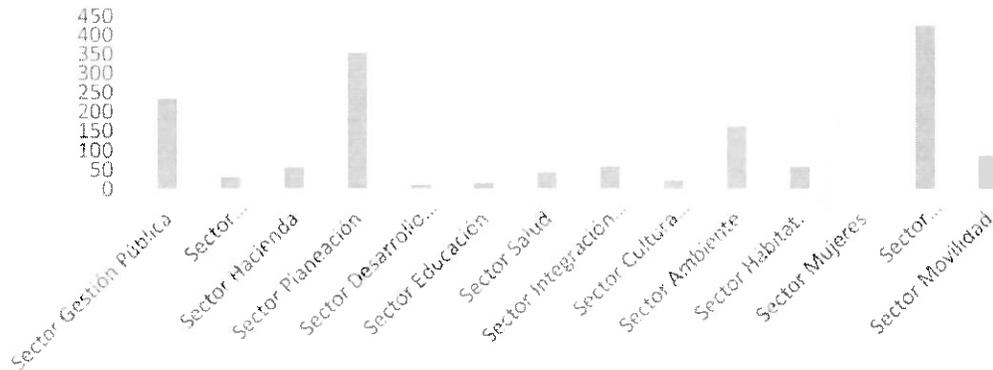
VERSIÓN: 03

VIGENCIA: 20-Dic-2019

PÁGINA 10 DE 12

ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL															
MES	Sector Gestión Pública	Sector administrativo de Seguridad Convivencia y Justicia	Sector Hacienda	Sector Planeación	Sector Desarrollo Económico Industria y Turismo	Sector Educación	Sector Salud	Sector Integración Social	Sector Cultura Recreación y Deporte	Sector Ambiente	Sector Habitat	Sector Mujeres	Sector Administrativ o Gestión Jurídica	Sector Movilidad	TOTAL MES
ENERO	25	3	4	1	0	0	0	2	3	3	1	0	2	5	49
FEBRERO	18	4	1	11	0	3	1	1	2	13	1	0	4	3	62
MARZO	22	2	3	17	1	1	7	5	2	38	9	0	12	3	122
ABRIL	19	1	7	16	0	1	5	5	5	12	4	0	60	5	140
MAYO	17	9	19	21	2	2	2	3	0	15	8	0	30	10	138
JUNIO	26	1	4	8	1	1	4	8	1	21	6	0	23	10	114
JULIO	15	0	0	26	5	5	1	6	1	17	11	0	57	5	149
AGOSTO	15	2	3	49	0	0	3	10	6	12	1	0	36	5	142
SEPTIEMBRE	13	3	2	101	1	0	17	7	1	24	6	0	59	16	250
OCTUBRE	22	4	3	89	1	2	2	6	1	6	5	2	71	12	226
NOVIEMBRE	28	3	9	12	0	0	1	6	0	3	3	0	41	3	109
DICIEMBRE	15	0	2	3	2	0	1	0	1	0	4	0	30	11	69
TOTAL	235	32	57	354	13	15	44	59	23	164	59	2	425	89	1570

ORGANIZACIÓN SECTORIAL - SDQS VIG 2019



El Sector Administrativo de Gestión Jurídica con 425 peticiones y una participación del 27% lideró la participación en la radicación efectuada a través del aplicativo Bogotá te escucha del SDQS en la vigencia 2019, mientras el sector Planeación con 354 peticiones participó con el 22,5%, durante la vigencia 2019.

7.4. DERECHOS DE PETICIÓN QUE NO INGRESARON A LA CORPORACIÓN A TRAVÉS DEL APLICATIVO SDQS – BOGOTÁ TE ESCUCHA:

El comportamiento de la vigencia, con relación a la radicación de los derechos de petición por medio diferente al aplicativo Bogotá te escucha del SDQS es:

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-014
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 03
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 11 DE 12

MES	NO SDQS
ENERO	0
FEBRERO	119
MARZO	27
ABRIL	17
MAYO	11
JUNIO	1
JULIO	1
AGOSTO	0
SEPTIEMBRE	3
OCTUBRE	0
NOVIEMBRE	1
DICIEMBRE	0
TOTAL	180

8. CONCLUSIONES

Se observa un avance significativo en la directriz de centralización de la gestión de las PQRDS en la Oficina de Atención al ciudadano, como se evidencia en el reporte de 175 peticiones radicados por fuera del aplicativo Bogotá Te escucha en el primer semestre a únicamente 5 en el segundo semestre.

Los fallos en la disponibilidad del aplicativo Bogotá te escucha, no permitieron realizar la verificación de atención de las peticiones en: coherencia, claridad, calidez y oportunidad de las respuestas presentadas por la Corporación radicadas en el aplicativo Bogotá te escucha.

9. RECOMENDACIONES

Es necesario revisar los mecanismos de control implementados por la Corporación relacionados con la atención de PQRS del proceso de Atención al Ciudadano, atendiendo los siguientes aspectos:



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-014
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 03
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 12 DE 12

1. Revisar el contenido de la resolución 014 de 2019, por la cual se establece el reglamento interno para el trámite y seguimiento de los derechos de petición presentados al Concejo de Bogotá, D.C y alinearla con lo dispuesto en el Decreto Distrital No. 847 de 2019, por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.
2. Continuar con la aplicación de la directriz de centralizar toda recepción de documentos en la Oficina de Atención al Ciudadano, para lograr la meta de no permitir el recibo de peticiones en otras dependencias de la Corporación.
3. Continuar con el programa de capacitación a servidores de las dependencias que atienden las peticiones.
4. Eliminar la estampación de los sellos de caucho para el evidenciar el recibo de correspondencia.
5. Implementar mecanismo de recepción con asignación del número de recepción en el momento de radicación.
6. Disponer de software especializado para administración de la correspondencia, el cual debe facilitar la trazabilidad, control y atención de las PQRS, generando las alertas para su oportuna atención.
7. El software debe garantizar el ingreso del documento de respuesta, que permita en cualquier momento efectuar trazabilidad del documento y facilitar el rol o mecanismo de auditoría.
8. Una vez radicada la PQRS asignar a la dependencia responsable su atención, quien debe preparar y presentar respuesta definitiva de cada petición a Atención al Ciudadano.
9. Culminar con la dotación de los equipos necesarios, que permitan atender en forma adecuada a los usuarios especiales que demanden el servicio.


 Auditor Líder


 Jefe Oficina de Control Interno