 <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 1 DE 13

## **INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL CONCEJO DE BOGOTÁ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2020**

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 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.”, artículo 18 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”.

“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 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 2020 fueron elaborados, presentados y se encuentran publicados en la página web de la Corporación.

### **1. OBJETO DE SEGUIMIENTO**

Verificar el cumplimiento al tratamiento dado por las diferentes áreas o procesos a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias allegadas a la Corporación.

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 permitan 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), con el propósito de mejorar la confianza del ciudadano en la gestión de la Corporación.

 <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 2 DE 13

## 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 primer semestre de la vigencia 2020, período comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2020.

## 3. PROCESO / DEPENDENCIA

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

## 4. AUDITORES

Nidia Cano Sánchez.

## 5. AUDITADO


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 2020, se registraron un total de 1.148 peticiones en el aplicativo Bogotá te escucha del SDQS. Sin embargo, al revisar la información mensual entregada se estableció que existen peticiones duplicadas, como se expone a continuación:

**Tabla 1**  
**PETICIONES DUPLICADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2020**

No. REQUERIMIENTO	TIPO DE SOLICITUD	MES	DEPENDENCIA
174282020	Solicitud de copia	Febrero	Se cierra por haber doblado con el SDQS 174272020
182332020	Derecho de petición de interés general	Febrero	Se cierra por ser idéntica al SDQS 182322020
182352020	Derecho de petición de interés general	Febrero	Se cierra por ser idéntica al SDQS 182322020 y 182332
206722020	Derecho de petición de interés particular	Febrero	Se cierra por encontrarse repetido se cambió al SDQS


 <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 3 DE 13

No. REQUERIMIENTO	TIPO DE SOLICITUD	MES	DEPENDENCIA
257062020	Derecho de petición de interés general	Febrero	Se cierra requerimiento, teniendo en cuenta que el sistema duplico la solicitud y fue tramitado con el SDQS 257042020 ...
325532020	Derecho de petición de interés particular	Febrero	Se cierran los presentes requerimientos teniendo en cuenta que son idénticos al SDQS ingresaron por la web de la alcaldía, y radicado con el SDQS 300472020...
244802020	Quejas	Febrero	Se cierra el presente requerimiento teniendo en cuenta que con el SDQS 237642020 se había radicado con anterioridad...
518182020	Solicitud de información	Marzo	Se solicita cerrar el presente requerimiento teniendo en cuenta que en una fluctuación del sistema SDQS, la información quedo trocada y no era esta solicitud ...
534882020	Quejas	Marzo	Teniendo en cuenta que el sistema ha doblado la solicitud con el SDQS 534872020, se cierra el presente requerimiento
540492020	Quejas	Marzo	Se cierra teniendo en cuenta que el sistema revolvió la información con otro requerimiento
550732020	Derecho de petición de interés general	Marzo	Se cierra teniendo en cuenta que el sistema duplico el requerimiento con el SDQS 550722020
551362020	Quejas	Marzo	Se cierra teniendo en cuenta que es comunicación idéntica al ... SDQS 519752020
1460612020	Solicitud de información	Junio	Se cierra documento teniendo en cuenta que con el SDQS 1050742020 se dio tramite al mismo.
1574752020	Derecho de petición de interés particular	Junio	Se cierra el presente SDQS, teniendo en cuenta que el sistema duplico la información con el SDQS 1574772020
1574762020	Derecho de petición de interés particular	Junio	Se cierra el presente SDQS, teniendo en cuenta que el sistema duplico la información con el SDQS 1574772020

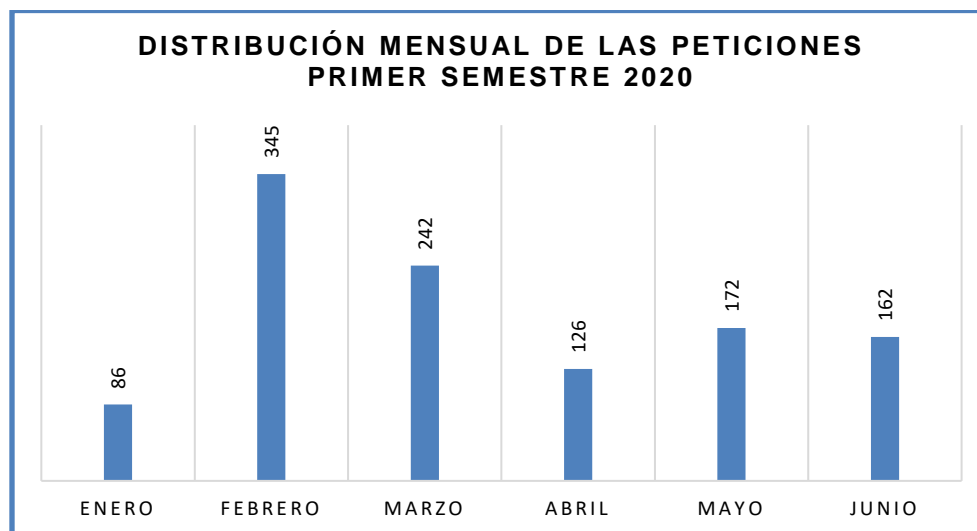
Fuente: Información enviada por la Oficina de Atención al Ciudadano

Por lo tanto, la Oficina de Control Interno realizará los análisis presentados en este informe con base en un total de 1.133 peticiones.

Adicionalmente, es importante resaltar que los datos presentados se derivaron durante la pandemia de COVID-19, por lo tanto, no se deben comparar con resultados de años anteriores.

 <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 4 DE 13

## CLASIFICACIÓN DERECHOS DE PETICION PRIMER SEMESTRE 2020 – SQDS




Fuente: Información enviada por la Oficina de Atención al Ciudadano

En el primer semestre de la vigencia 2020, se radicaron un total de 1.133 peticiones; se destaca que los meses con mayor número de peticiones radicadas fueron febrero con 345 que representan el 30.5%, marzo con 242, que equivalen al 21.4% y mayo con 172, que participa del 15,2% del total de peticiones del semestre.

**Tabla 2**  
**TIPO DE SOLICITUD DE PETICIONES PRIMER SEMESTRE DE 2020**

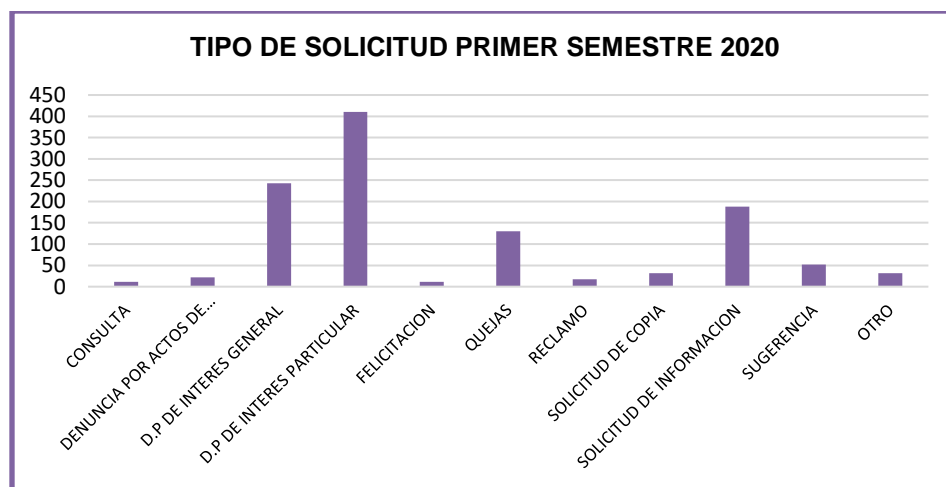
Tipo de Solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Suma
Consulta	0	0	1	6	2	2	11
Denuncia por actos de Corrupción	0	5	4	8	3	2	22
Derecho de Petición de Interés General	2	69	67	39	42	20	239
Derecho de Petición de Interés Particular	30	145	45	36	64	86	406
Felicitación	2	2	5	1	1	0	11
Quejas	10	18	68	7	14	9	126
Reclamo	1	4	2	7	3	0	17
Solicitud de Copia	11	8	9	0	2	1	31
Solicitud de Información	23	78	24	15	31	15	186
Sugerencia	2	6	12	7	9	16	52
Otro	5	10	5	0	1	11	32
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>345</b>	<b>242</b>	<b>126</b>	<b>172</b>	<b>162</b>	<b>1.133</b>

Fuente: Bases de datos suministradas por la Oficina de 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 5 DE 13

Respecto a la clasificación de las peticiones, se destaca que en el primer semestre de la vigencia 2020, las categorías con mayor número fueron: 406 Peticiones de Interés Particular que representan el 35.8%, 239 de Interés General, equivalentes al 21.1% y 186 de Solicitud de Información, que participan del 16.4% del total de peticiones del semestre.

Las categorías de clasificación, menos utilizadas fueron consulta y felicitación, donde cada una presenta un total de 11 peticiones.




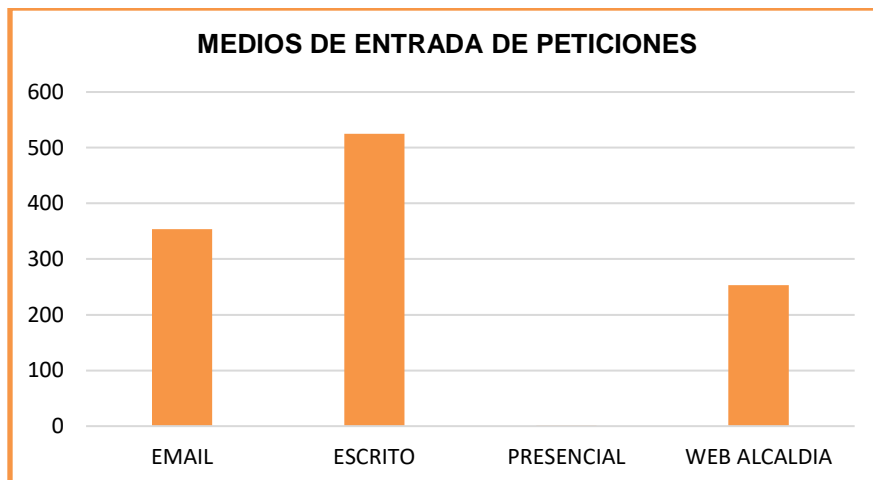
Fuente: Bases de datos suministradas por la Oficina de Atención al Ciudadano

## CLASIFICACIÓN MEDIOS DE ENTRADA PRIMER SEMESTRE 2020 – SQDS

La Corporación cuenta con los siguientes canales para presentar peticiones: Presencial, Buzón de sugerencias, Atención telefónica, Página web, Redes Sociales (Twitter, Facebook), Correo electrónico institucional, Línea Gratuita.

En relación con el medio de entrada de las peticiones se observa que el medio escrito fue el más popular con 525 peticiones que corresponden al 46.3%, seguido de email con 354 que representa el 31.2% y luego por web de la alcaldía con 253 que equivale al 22.3% solo se hizo una solicitud presencial en el mes de febrero que corresponde al 0.1%.

 <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 6 DE 13




Fuente: Bases de datos suministradas por la Oficina de Atención al Ciudadano

## CLASIFICACIÓN ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA PRIMER SEMESTRE 2020 – SQDS

De acuerdo con la información reportada las peticiones se distribuyen como se presentan en la siguiente tabla

**Tabla 3**  
**ORGANIZACIÓN SECTORIAL DE PETICIONES PRIMER SEMESTRE 2020**

ORGANIZACIÓN SECTORIAL	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Administrativo y Normativo	0	1	0	36	31	12	80
Otros	0	1	0	0	0	0	1
Sector Administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia	0	10	5	1	1	6	23
Sector Administrativo Gestión Jurídica	55	104	93	0	5	15	272
Sector Ambiente	1	22	23	0	11	5	62
Sector Cultura Recreación y Deporte	0	0	0	0	3	0	3
Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo.	2	2	0	1	0	9	14
Sector Educación	0	5	6	4	1	0	16
Sector Gestión Pública	18	89	33	5	9	19	173
Sector Gobierno	0	0	0	22	26	41	89
Sector Hábitat	0	3	3	4	3	4	17

 <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 7 DE 13

ORGANIZACIÓN SECTORIAL	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Sector Hacienda	1	9	6	5	7	1	29
Sector Integración Social	4	63	28	42	30	13	180
Sector Movilidad	3	12	6	3	4	11	39
Sector Mujeres	0	13	0	1	0	0	14
Sector Planeación	2	8	7	0	34	7	58
Sector Salud	0	3	32	2	7	19	63
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>345</b>	<b>242</b>	<b>126</b>	<b>172</b>	<b>162</b>	<b>1.133</b>

Fuente: Bases de datos suministradas por la Oficina de Atención al Ciudadano

De acuerdo con lo informado por la Oficina de Atención al Ciudadano, el concepto “Administrativo y Normativo” consolida las PQRSD que son de competencia del Concejo de Bogotá D.C., las cuales suman 80 peticiones en el primer semestre de 2020, que equivalen al 7.1%, del total de peticiones analizadas (1.133). Es decir, que de las 1.133 PQRSD recibidas, la entidad remitió 1.053 a entidades distritales o nacionales y tramitó 80, para un promedio de 13.33 peticiones tramitadas por mes.


Además, de la tabla se resalta que, del total de peticiones recibidas en el Primer Semestre de 2020, 272 fueron asignadas al Sector Administrativo de Gestión Jurídica con una participación del 24%, seguido por Sector Integración Social con 180 peticiones que corresponden al 15.9% y 173 en el Sector Gestión Pública, lo que equivale al 15.3% del total de peticiones reportadas.

#### CLASIFICACIÓN POR LOCALIDAD DE LAS PETICIONES PRIMER SEMESTRE 2020

De acuerdo con la información reportada las peticiones se distribuyeron por Localidad, como se presenta a continuación:

**Tabla 4**  
**DISTRIBUCION DE LAS PETICIONES POR LOCALIDAD**

LOCALIDAD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Antonio Nariño	0	1	0	0	3	3	7
Barrios Unidos	0	5	1	0	3	2	11
Bosa	7	10	3	4	5	0	29
Chapinero	1	9	2	2	9	13	36
Ciudad Bolívar	0	2	2	0	7	3	14
Engativá	3	12	6	4	7	4	36
Fontibón	0	4	1	1	1	18	25
Fuera de Bogotá	0	0	1	0	0	0	1
Kennedy	4	15	7	7	6	4	43
La Candelaria	1	55	4	4	7	4	75
Los Mártires	4	2	0	2	2	1	11

 <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 8 DE 13

LOCALIDAD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Puente Aranda	2	1	5	5	2	6	21
Rafael Uribe Uribe	0	4	3	2	1	4	14
San Cristóbal	0	7	1	2	2	2	14
Santa Fe	4	56	33	2	8	5	108
Sin identificar	29	86	48	67	49	67	346
Soacha	0	0	0	4	10	0	14
SUBA	4	18	14	2	5	2	45
Sumapaz	0	0	0	1	1	0	2
Teusaquillo	25	47	78	5	36	20	211
Tunjuelito	0	0	1	2	2	1	6
Usaquén	2	8	21	6	4	3	44
Usme	0	3	11	4	2	0	20
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>345</b>	<b>242</b>	<b>126</b>	<b>172</b>	<b>162</b>	<b>1133</b>

Fuente: Bases de datos suministradas por la Oficina de Atención al Ciudadano


De la tabla anterior sobresale que 346 peticiones fueron clasificadas en el concepto “Sin Identificar” que corresponden al 30,5%, seguida de Teusaquillo con 211 peticiones, que equivalen al 18,6% y por último, Santa Fe con 108 peticiones que representan el 9,5%.

Lo anterior, se originó porque debido a la actual pandemia no todos los ciudadanos que interpusieron peticiones las georreferenciaron, porque las respuestas se iban a recibir en su correo electrónico y por ello no se identificó su procedencia.

**Tabla 5**  
**DISTRIBUCIÓN DE LOS DIAS DE GESTION DE LAS PETICIONES**  
**RESUELTAS POR LA CORPORACIÓN**

PRIMER SEMESTRE	TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	ARTÍCULO 5 DEL DECRETO LEGISLATIVO 491 DE 2020
2	CONSULTA	26	35 días siguientes a su recepción.
17	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	39.7	30 días siguientes a su recepción
27	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	16.5	30 días siguientes a su recepción
1	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	4	30 días siguientes a su recepción
2	OTRO	3	30 días siguientes a su recepción
2	QUEJAS	40.5	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 9 DE 13

PRIMER SEMESTRE	TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	ARTÍCULO 5 DEL DECRETO LEGISLATIVO 491 DE 2020
1	SOLICITUD DE COPIA	30	20 días siguientes a su recepción.
25	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	15.7	20 días siguientes a su recepción.
3	SUGERENCIAS	23	30 días siguientes a su recepción

Fuente: Bases de datos suministradas por la Oficina de Atención al Ciudadano

De la tabla anterior, sobresale que el Concejo de Bogotá D.C. presentó demora en la gestión de los Derechos de Petición de Interés General y en las Quejas porque el tiempo promedio de respuesta fue de 39.7 días y 40.5 días, respectivamente, en razón a que se debían resolver dentro de los 30 días siguientes a su recepción, como lo estableció el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020<sup>1</sup>.

Adicionalmente, se observó que la solicitud de copias presentó un tiempo promedio de respuesta de 30 días, pese a que se debían resolver dentro de los 20 días siguientes a su recepción, como lo definió el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020<sup>2</sup>.

## 8. OBSERVACIONES

Se evidenciaron errores en el reporte mensual de las peticiones registradas que realizó la Oficina de Atención al Ciudadano del primer semestre del año de 2020, respecto a:

**Tabla 6**  
**ERRORES DE TRANSCRIPCIÓN ENCONTRADOS EN LOS DATOS**


CANTIDAD	ERROR ENCONTRADO
33 peticiones	Fecha de Ingreso
6 peticiones	Tipo de Solicitud
2 peticiones	Fecha de Asignación
5 peticiones	Días de Gestión

Fuente: Bases de datos suministradas por la Oficina de Atención al Ciudadano

En consecuencia, 46 de los datos reportados en la base de datos del primer semestre presentan errores.

<sup>1</sup> “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para 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”

<sup>2</sup> Ibidem

 <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 10 DE 13

También, se observó que al momento de seleccionar los Sectores del Distrito como están definidos en el Acuerdo 257 de 2006 “*Por el cual se dictan Normas Básicas sobre la Estructura, Organización y Funcionamiento de los Organismos y de las Entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se Expiden Otras Disposiciones*”, se realizó una inadecuada asignación como se ejemplifica a continuación:

**Tabla 7  
ERRORES DE ASIGNACION DE SECTORES ADMINISTRATIVOS DEL DISTRITO CAPITAL**

No. De Requerimiento	Dependencia	Organización Sectorial Administrativa del Distrito Capital
332020	Secretaría General de la Alcaldía Mayor	Sector Planeación
323782020	Secretaría General de la Alcaldía Mayor	Sector Gestión Jurídica
203592020	Se asigna a la Dirección Administrativa para lo de su competencia y a la mesa directiva para conocimiento y fines pertinentes	Sector Administrativo Gestión Jurídica

Fuente: Bases de datos suministradas por la Oficina de Atención al Ciudadano

### 8.1 No Conformidad


Se evidenció al verificar la clasificación de las PQRSD reportadas por el Concejo de Bogotá D.C. en los Sectores Administrativos de Coordinación del Distrito Capital que 195 peticiones relacionadas en el Sector Administrativo Gestión Jurídica, 119 peticiones en el Sector Gestión Pública, 32 peticiones en el Sector Administrativo Salud y 27 peticiones en el Sector Administrativo Ambiente no corresponden a estos sectores sino al concepto Administrativo y Normativo, en el cual se presentan las peticiones que debe resolver la Corporación.

En consecuencia, las estadísticas reportadas por la Oficina de Atención al Ciudadano no son confiables, respecto a la cantidad de peticiones a cargo de la Corporación y a la clasificación de peticiones en los Sectores Administrativos Gestión Jurídica, Gestión Pública, Salud y Ambiente.

Situación que incumplió lo establecido en el literal e) Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros del Artículo 2º. de la ley 87 de 1993.

Luego de evaluar la respuesta de la Oficina de Atención al Ciudadano se concluye que esta no desvirtúa la No Conformidad 8.1 comunicada en el Informe Preliminar de Seguimiento a las PQRSD, en razón a lo expuesto a continuación:

- Se afirma que “... el referido informe mensual es elaborado discrecionalmente por los funcionarios asignados al procedimiento atención a la ciudadanía, presentando los datos estadísticos ...”, frente

 <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 11 DE 13

a este comentario es preciso indicar que no se está cuestionando la periodicidad ni la legalidad de los informes, si no que los datos consignados en los mismos deben presentar información veraz, integra y confiable que refleje estadísticas reales de la gestión de las PQRSD recibidas tanto internas como externas, así como, que se logre identificar la cantidad de peticiones que le competen a la Corporación y la oportunidad en su trámite.

Adicionalmente, es preciso mencionar que de acuerdo con el numeral 3 del artículo 3º del Decreto Distrital 371 de 2010<sup>3</sup>, las entidades presentan informes mensuales a la Secretaría General y la Veeduría Distrital, situación que se ratificó con la Circular Conjunta 006 de 2017<sup>4</sup> expedida por la Secretaría General y la Veeduría Distrital, donde se estableció un formato para la elaboración y presentación de dichos informes. También, se resalta lo indicado en el Acuerdo 731 de 2018, el cual en su inciso segundo del artículo 1, establece lo siguiente: *“Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá”*. Por lo anterior, de acuerdo con lo señalado en esta normatividad el Concejo de Bogotá D.C. debe ajustar y rendir los informes según lo establecido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

- En cuanto a lo expresado sobre: *“...clasificaban las peticiones atendidas por la Corporación en el sector gestión jurídica, dada la similitud de este último con la función normativa que ejerce esta Entidad”* se ratifica que existe una inadecuada clasificación de las peticiones de la Corporación en el Sector Administrativo Gestión Jurídica, el cual está integrado únicamente por la Secretaría Jurídica Distrital (Acuerdo 638 de 2016).


- En relación con lo manifestado por la Corporación *“...utilizado hasta el pasado mes de abril (2020), no tuvo críticas ni reparos por parte de la oficina de control interno, como puede evidenciarse en el informe del segundo semestre de 2019 rendido ante la presidencia de la Corporación”* es de anotar que un mismo proceso puede ser objeto de observaciones diferentes, dependiendo del alcance y el enfoque que se le haya dado en cada una de las auditorias.

- Finalmente, respecto al comentario:

*“...el informe preliminar en mención se limita a indicar que este reparo se refiere a 373 peticiones, distribuidas “195 en el Sector Administrativo Gestión Jurídica, 119 peticiones en el Sector Gestión Pública, 32 peticiones en el Sector Administrativo Salud y 27 peticiones en el Sector Administrativo Ambiente, pero no las individualiza por el número que las identifica, ni expone las razones en las cuales la oficina de control*

<sup>3</sup> "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital".

<sup>4</sup> ASUNTO: Implementación Formato de Elaboración y Presentación de Informes de Quejas y Reclamos.

 <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 12 DE 13

*interno sustenta su dictamen de que están mal clasificadas, situación que impide objetar la No Conformidad 8.1...”*

es preciso indicar que el 28 agosto de 2020, en respuesta a la solicitud realizada por la funcionaria Yolanda Romero, la auditora entregó vía correo electrónico en un archivo de Excel llamado “Bases para Atención al Ciudadano” que contiene la información desagregada, tanto para las Observaciones como para la No Conformidad 8.1.

En lo que respecta a esta última en todas las pestañas que se relacionan con ella, en la columna “P” identifican cada uno de los requerimientos con el número que le asigna el sistema, en la columna “Q” identifican la dependencia a la cual se le asignó y la columna “T” identifican la Organización Sectorial Administrativa del D.C. La comparación entre las columnas Q y T es la base de la No conformidad y es precisamente a esa inconsistencia a la que no se hace referencia en la objeción. Así las cosas, no es cierto que la OCI no haya entregado la información, ni expuesto las razones que soportan lo evidenciado, por lo que se mantiene la No Conformidad.

### **CALIFICACION DEL RIESGO DE LA NO CONFORMIDAD**


<b>PROBALIDAD</b>	Probable	<b>IMPACTO</b>	Insignificante	<b>CALIFICACIÓN</b>	Moderado
-------------------	----------	----------------	----------------	---------------------	----------

### **9. CONCLUSIONES**

- El sistema de información Bogotá te Escucha no está disponible de manera permanente las 24 horas del día y los 7 días de la semana para verificar los datos de las peticiones reportadas por la Corporación.
- Las bases de datos reportadas no están en archivos manipulables y fácilmente accesibles, y se reportaron con errores en categorías como fecha de ingreso, fecha de asignación, tipo de solicitud, fecha de vencimiento, días de gestión y sector administrativo al que fueron trasladadas. Además, los nombres de los datos no son consistentes en las bases de datos reportadas y en el aplicativo Bogotá te Escucha.
- No se realiza la clasificación de las peticiones de acuerdo con los Sectores Administrativos definidos en el Acuerdo 257 de 2006 y sus modificatorios.


### **10. RECOMENDACIONES**

- En razón a que el Concejo de Bogotá D.C. aplica las directrices emitidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor para la atención al ciudadano, es importante que se ajusten las disposiciones internas a lo dispuesto en el Decreto 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*”

 <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 13 DE 13

- Se recomienda revisar que los datos consignados en las bases de datos sean los correctos.

- Se sugiere gestionar y definir una adecuada identificación del Sector donde se clasificarán las peticiones a cargo del Concejo de Bogotá D.C.

  
**NIDIA CANO SÁNCHEZ**  
 Auditor Líder

  
**JORGÉ LUIS GARZÓN TOBAR**  
 Jefe Oficina de Control Interno