



Nombre del informe

Informe Definitivo de Seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y Atención a la Ciudadanía – Segundo semestre 2020.

Área(s) Auditada(s) - Responsable(s)

Dirección de Servicio al Ciudadano - Astrid María Bracho Carrillo
Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental – Juan Sebastián Rodríguez Vergara

1. Objetivo

Evaluar la gestión del proceso de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y la atención a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Planeación - SDP, durante el segundo semestre de 2020, en concordancia con la normativa vigente en la materia.

2. Alcance

Gestión adelantada por las áreas responsables de emprender las acciones derivadas del proceso de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS y la atención a la ciudadanía durante el segundo semestre de 2020; así como las situaciones susceptibles de mejora y situaciones críticas establecidas en los informes de seguimientos a PQRS e informe de auditoría interna al proceso de Producción, Análisis y Divulgación de la Información, componente derechos de petición, vigentes a diciembre de 2020.

3. Criterios

1. Decreto 371 de 2010, *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.* Artículo 3 de los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital y artículo 5 de los sistemas de control interno en el distrito capital.
2. Ley 1437 de 2011, *por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.* Artículo 7 deberes de las autoridades en la atención al público.
3. Ley 1474 de 2011, *por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.* Artículo 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
4. Decreto 016 de 2013, *por el cual se adopta la estructura interna de la Secretaría Distrital de Planeación y se dictan otras disposiciones.* Artículo 5 funciones Oficina de Control Interno.
5. Decreto 197 de 2014, *por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.*
6. Ley 1755 de 2015, *por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*
7. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2 de 2015. Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

8. Decreto 124 de 2016, *por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".* Artículo 2.1.4.3 Estándares para las entidades públicas y artículo 2.1.4.6 Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo.
9. Decreto 1166 de 2016, *por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.*
10. Circular Conjunta 006 de 2017, *implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos.*
11. Decreto 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.*
12. Documentación del Sistema Integrado de Gestión de la SDP, procesos Gestión Documental A-CA-002 y Producción, Análisis y Divulgación de la Información M-CA-003.
13. Informes de auditoría interna y de seguimiento presentados por la OCI e informes de auditoría externa de que fue objeto la entidad en 2019 y 2020.

4. Resultados del informe

4.1. Antecedentes

El Decreto Distrital 371 de 2010 -Artículo 5 numeral 8- establece la inclusión de auditorías sobre los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos en el distrito capital. Mecanismo de control que es reiterado en la Ley 1474 de 2011 -Artículo 76-, sobre la atención de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias que los ciudadanos formulen, para que estas se gestionen de acuerdo con las normas legales vigentes. Obligación que es incorporada en las funciones de la Oficina de Control Interno de la SDP, a través del Decreto 016 de 2013 –Artículo 5 literal h-.

A su vez, el Decreto 124 de 2016, que regula lo relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, señaló como estándares que las entidades públicas deben seguir para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2", en particular el componente de Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

El seguimiento a las actividades realizadas dentro de los procesos que facilitan el cumplimiento a la atención de derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias, y a la gestión del servicio al ciudadano en la SDP, para el segundo semestre de 2020, se adelantó con base en el anterior contexto normativo, incluyendo las regulaciones descritas en el ítem de criterios.

4.1 Análisis cualitativo del proceso de atención de PQRS y atención a la ciudadanía

El servicio de atención a la ciudadanía es coordinado por la Dirección de Servicio al Ciudadano - DSC de la Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos. Entre sus funciones está la administración del sistema Bogotá Te Escucha antes Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS). Este proceso lo apoyan los funcionarios públicos y contratistas de la entidad asignados

a esta Dirección y los asignados a las demás áreas o Direcciones de la entidad con funciones o actividades inherentes a la atención a la ciudadanía.

La administración de las comunicaciones oficiales es coordinada por la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental - DRFGD de la Subsecretaría de Gestión Corporativa, quien administra el módulo de correspondencia del Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, donde se radican y controlan todas las solicitudes realizadas por los usuarios externos que implican una actuación institucional. Cabe precisar que el proceso de gestión documental, respecto de la gestión de comunicaciones oficiales, es transversal a la entidad y la responsabilidad recae en cada una de las áreas responsables del trámite o la solución de la solicitud elevada por el ciudadano, de acuerdo con las funciones y tareas asignadas a cada área.

Para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, la SDP cuenta con los canales escrito, telefónico, virtual y presencial. En el canal virtual se actualizan los documentos de trámites y servicios de la entidad anualmente y se dispone a través del portal de la entidad.

Atendiendo el marco normativo expuesto, se estructuraron 6 componentes que consolidan 37 requisitos normativos y procedimentales que regulan el proceso de atención de PQRS y servicio a la ciudadanía, para facilitar las actividades de evaluación y verificación de este seguimiento. Los componentes evaluados hacen referencia a la dependencia responsable de los procesos, el talento humano, el producto y/o servicio ofrecido –gestión de solicitudes por todos los canales de atención-, documentación en el Sistema Integrado de Gestión (SIG), aplicativos de gestión y seguimiento, e informes de seguimiento de las áreas que coordinan los procesos.

En el informe emitido en el primer semestre de 2020, se evaluaron los requisitos de estos componentes con base en la información dispuesta en la página web de la entidad y en los documentos asociados a los procesos de Gestión Documental A-CA-002 y Producción, Análisis y Divulgación de la Información M-CA-003.

De los 37 requisitos evaluados, en 35 se observaron lineamientos o directrices en los procedimientos, manuales e instructivos asociados a la DSC, proceso M-CA-003, y para 6 requisitos se evidenció lineamientos en los documentos asociados al proceso A-CA-002 a cargo de la DRFYGD, relacionados básicamente con la gestión de las comunicaciones oficiales (canal escrito).

Respecto al cumplimiento de los requisitos se evidenció la implementación de mecanismos para la aplicación y control de 31 elementos, lo que equivale al 83,8%, para 5 elementos no se obtuvo información que permitiera concluir adecuadamente su aplicación 13,5% y en 1 elemento no se evidenció su aplicación 2,7%. Este último está relacionado con la disposición de un registro público sobre los derechos de petición en la página web de la entidad.

Este informe se centrará en las acciones adelantadas frente a los requisitos pendientes de validación, para los cuales se observó lo siguiente:

- *Registro de observaciones y adopción de recomendaciones de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital:*

En el radicado 3-2021-03375 se mencionó, que, en cuanto a las diferencias presentadas en las cantidades reportadas en el reporte de gestión de peticiones mensuales remitido por la Secretaría General con la matriz de seguimiento de la SDP, con el fin de revisar esta situación se realizó una reunión el 28 de octubre de 2020 en la que participaron la Veeduría Distrital, los Administradores del sistema Bogotá te Escucha y los jefes de control interno del Distrito Capital, en esta reunión que la Secretaría General toma para su informe las peticiones atendidas dentro del mes mientras que la entidad lo hace con las registradas.

- *Implementación de actividades de capacitación para el personal que apoya las actividades de servicio al ciudadano:*

Para el segundo semestre de 2020 la Secretaría General no programó el curso de gamificación, el cual consta de cinco niveles: Concepto de servicios, escuchando nuestro lenguaje, creando confianza, resolución de conflictos y ética y transparencia, para el próximo curso se piensa incluir en la capacitación a cinco servidores de carrera y once contratistas para la siguiente convocatoria.

En cuanto a las sugerencias obtenidas de los funcionarios que tomaron este curso en el primer semestre de 2020 se incorporaron en el borrador del documento denominado “Estrategia de servicio al ciudadano que recopile, valore y atienda sus necesidades 2021-2024”

- *Manejo de peticiones análogas:*

En los procedimientos de Atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones M-PD-048 y Administración, Atención, Control y Seguimiento de las Comunicaciones Oficiales A-PD-050 se evidenció incorporado el trámite a seguir en el caso de peticiones análogas, en la sección de Observaciones Generales.

En las observaciones del procedimiento “A-PD-050 administración, atención, control y seguimiento de las comunicaciones”, a cargo de la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental en la sección de observaciones se encontró “Cuando más de diez (10) peticionarios formulen solicitudes de información análogas, se podrá dar una única respuesta que se publicará en un diario de amplia circulación, en la página Web de la entidad, y se entregarán copias a quienes las soliciten.”

Por otra parte, al realizar una prueba de recorrido sobre este procedimiento no se pudo evidenciar que cuenta con actividades, registro y controles para dar respuesta a este tipo de peticiones.

De igual manera, al verificar el contenido de la guía de reportes del Sipa, la cual fue elaborada como producto de la acción 2664 del plan de mejoramiento 2011 por la Dirección de Sistemas, no se identificó un reporte que permita las consultas realizadas para un mismo código homologado de identificación predial CHIP o para un mismo tema por el mismo peticionario en un periodo de tiempo.

- *Reporte oportuno de los informes mensuales de PQRS –Sistema Bogotá Te Escucha antes SDQS- e informes de seguimiento a los canales de atención:*

El reporte de informes mensuales de PQRS se realiza en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co>. Según lo informado por la DSC, en las mesas de trabajo celebradas con la Veeduría Distrital, se estableció que estos informes se deben elaborar con base en el reporte de gestión de peticiones mensual remitido por la Secretaría General.

La Veeduría estableció que este informe debe presentarse dentro de los quince días hábiles del mes siguiente, a continuación, se presenta los registros correspondientes a los 6 informes del segundo semestre de 2020, así:

Tabla N. 1 Oportunidad en Reporte de Informes PQRS a la Veeduría Distrital

Mes Reporte	Fecha Vencimiento	Fecha Presentación
Julio	Ago. 25 2020	Ago. 27 2020
Agosto	Sep. 21 2020	Sep. 17 2020
Septiembre	Oct 22 2020	Oct 21 2020
Octubre	Nov 24 2020	Nov 19 2020
Noviembre	Dic 22 2020	Dic 10 2020
Diciembre	Ene 25 2021	Ene 15 2021

Fuente: sistema de reporte y carga de la página web dispuesta por la Veeduría Distrital

Mediante correo del 03 de agosto del buzón avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, se recibió en la Dirección de Servicio al Ciudadano el Reporte Gestión de Peticiones julio 2020, pero sin el reporte base para su reporte a la Veeduría Distrital; sin embargo, no se evidenciaron comunicaciones dirigidas a los buzones la comunicación soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co, o serviciociudadania@veeduriadistrital.gov.co quienes son los responsables de atender este tipo de inconvenientes en la Secretaria General.

Por otra parte, se evidenció mediante correo del día 27 de agosto de 2020 que el área responsable del sistema Bogotá te Escucha envió el soporte de las peticiones del mes de julio de 2020, el cual fue reportado ese mismo día a la Veeduría Distrital.

Adicionalmente, al consultar el quinto componente: transparencia y acceso a la información del plan anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC 2020 se encontró la meta “Elaborar 3 Informes de Solicitudes de Acceso a la Información en la sección Transparencia y Acceso a la Información Pública de la página WEB de la Secretaría Distrital de Planeación.” Durante la vigencia 2020.

Al verificar su cumplimiento en el portal de la entidad de la entidad en el vinculo <http://www.sdp.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/informe-de-pqrs>, se encontró que los informes correspondientes al primer y segundo trimestre de 2020 tienen como fecha de publicación 15 de septiembre de 2020:

2020			
Nombre	Descripción	Fecha de Publicación	Tipo de Recurso
Informe de solicitudes de acceso a la información	Informe de solicitudes de acceso a la información III Trimestre 2020.	11 de Noviembre del 2020	Descargar
Informe de solicitudes de acceso a la información	Informe de solicitudes de acceso a la información I Trimestre 2020.	15 de Septiembre del 2020	Descargar
Informe de solicitudes de acceso a la información	Informe de solicitudes de acceso a la información II Trimestre 2020.	15 de Septiembre del 2020	Descargar

Por lo anteriormente expuesto se recomienda a la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental publicar oportunamente los reportes y dar cumplimiento a los compromisos que adquirió dentro del plan anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC 2020 y de esta manera dar cumplimiento a lo dispuesto en Ley 1474 de 2011.

- *Encuesta de percepción u otros mecanismos de recopilación de información a los servidores públicos de servicio a la ciudadanía:*

Debido a la crisis sanitaria y las recurrentes restricciones en la atención presencial por el cierre de la Red CADE de la Secretaría General y las cuarentenas por localidades y con el propósito de que los ciudadanos pudieran acceder a la oferta de servicios de la Entidad, la Dirección de Servicio al Ciudadano ajustó el modelo de atención de la siguiente manera:

Canal telefónico:

- Para las solicitudes realizadas a la línea 195 relacionadas con la Encuesta SISBEN, se les atiende la petición respondiéndoles vía celular.
- Para las solicitudes de agendamiento para cita virtual de peticiones referentes a concepto de uso del suelo y similares, se realiza una llamada vía celular con el fin de verificar los datos registrados en la solicitud, se confirma la hora, la asistencia y en caso de ser posible se brinda una respuesta a la petición en esta llamada.

Canal tal canal virtual:

La Dirección de Servicio al Ciudadano dispuso un formulario en de la página web de la entidad, para la solicitud de agendamiento de Citas virtuales para los tramites especializados y la solicitud de citas presenciales para el Archivo Central de predios y la Planoteca, para la ciudadanía.

Canal escrito

La Dirección de Servicio al Ciudadano realizó una redistribución del equipo de trabajo con el fin de atender las peticiones de consulta de la base de datos del Sistema Distrital de Bogotá Solidaria en Casa -SBSC-.

Canal Presencial

A partir del 27 de octubre de 2020 la entidad ofrece los servicios relacionados con la encuesta Sisbén en el SUPERCADE Manitas, ubicado en la localidad de Ciudad Bolívar.

Sugerencias referentes a la prestación del Servicio

Para el buzón de sugerencias se dispuso el correo institucional de la Dirección de Servicio al Ciudadano.

Se llevaron a cabo jornadas de trabajo con el equipo de la Dirección con el fin de adelantar la revisión de: cobertura de expedientes georreferenciados, el listado de barrios legalizados y la carpeta privada de servicio al ciudadano.

La DSC realizó reunión con el coordinador de la línea 195, donde solicitó el diligenciamiento completo de los campos de información de agendamiento; se está evaluando la ampliación del tiempo de atención de los trámites de norma urbana, antenas, vías y cartografía; y se instruyó a las áreas para solicitar la conectividad por VPN de los equipos de cómputo.

- *Registro público de los derechos de petición gestionados por la entidad:*

La Circular Externa No. 001 del 2011, del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial, da orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición. En el inciso 3 de esta circular, se establece la disposición de un registro público organizado sobre los derechos de petición que son formulados a la entidad, el cual debe contener como mínimo el tema o asunto que origina la petición, fecha de recepción o radicación, término para resolverla, dependencia responsable, fecha y número de oficio de respuesta. Publicación que debe realizarse en la página web de la entidad o en otro medio de fácil acceso para la consulta y seguimiento de la ciudadanía.

La Dirección de Servicio al Ciudadano realizó la consolidación de las peticiones atendidas en cada uno de los meses de la vigencia 2020 y queda pendiente su aprobación y disposición en el portal de la entidad a partir de enero 2021.

Con lo anterior, se concluye que la SDP completó los mecanismos de gestión y seguimiento para los 37 requisitos evaluados en los procesos de atención de PQRS y de servicio al ciudadano, alcanzando el 100% de cumplimiento.

En cuanto a los procesos que soportan la atención de PQRS y el servicio a la ciudadanía, en el segundo semestre de 2020 se observó la actualización en el SIG de

Tabla N. 2 Documentación PQRS y Atención Ciudadanía en el SIG el SIG

Código	Documento	Fecha Actualización	Versión
Proceso Misional M-CA-003 Producción, Análisis y Divulgación de la Información			
M-PD-048	Procedimiento Atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	5/10/2020	17
M-IN-179	Instructivo Atención Especializada en la Red Cade	31/12/2019	1

Fuente: Modulo de control de Documentos SIPA- SIG

En el procedimiento se ajustó: objetivo, alcance, observaciones generales, procesos que aportan, insumos, proveedores, productos, actividades, flujograma, glosario, caracterización documental y normativa vigente.

Se creó el lineamiento con el propósito de poder contar con una guía orientadora en el quehacer diario de los servidores que se encuentran en los diferentes puntos de atención de la entidad, en lo referente a la atención de las peticiones referentes a concepto de uso del suelo, norma urbanística, constancia de estratificación y consulta a la Planoteca.

La Dirección de Servicio al Ciudadano con el apoyo de la Dirección de sistemas suscribió el contrato SDP-CD-450-2020 con el objeto de “Desarrollo y puesta en funcionamiento la Inter operatividad entre los sistemas Bogotá te escucha de la Secretaría General y el sistema de información de procesos automáticos SIPA - modulo correspondencia de la SDP.” Con un plazo de seis meses el cual se encuentra en la etapa de ejecución con la firma MACROPROYECTOS S.A.S a partir del 30 de noviembre de 2020.

Durante el segundo semestre de 2020, se comunicaron los resultados del estudio de medición de percepción de satisfacción del servicio del servicio de atención especializada obtenidos mediante el contrato de consultoría 340-2019, el cual evaluó los canales de atención -virtual, telefónico, presencial, escrito y PQRSF-, así como la aplicación de grupos focales para 9 servicios: Norma urbana, riesgo para compra de vivienda, Planoteca, archivo central de predios, peticiones de ambiente y ruralidad, licencias de intervención de espacio público, permisos para estaciones radioeléctricas, Sisbén solicitud de encuesta y Sisbén actualización de datos/novedades. Mediante radicados 3-2020-13169, 3-2020-14703, 3-2020-14825, 3-2020-14826, y 3-2020-14827 a las Subsecretarías de Planeación Territorial de Planeación Socioeconómica, de Gestión Corporativa, de Información y Estudios Estratégicos, se llevó a cabo la Socialización de resultados del estudio de medición de percepción de satisfacción del servicio del servicio de atención especializada.

Durante el segundo semestre de 2020, se presentaron las siguientes estadísticas de atención para los canales dispuestos por la SDP:

Tabla N. 3 Estadísticas por canal de servicio

CANAL DE ATENCIÓN	Trimestre Julio - Septiembre	Cuarto Trimestre Octubre - Diciembre	TOTAL	Variación porcentual
Presencial	22.874	66.393	89.267	190,26
Telefónico	12.850	10.256	23.106	-20,19
Virtual	69.558	31.392	100.950	-54,87
Escrito	21.738	27.789	49.527	27,84
	127.020	135.830	262.850	6,94

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano

Al comparar el número de peticiones atendidas por cada uno de los canales en los trimestres tercero y cuarto del 2020, se observó:

En el canal presencial un incremento del 190% el cual corresponde a peticiones referentes a SISBEN como reflejo de la aplicación de la encuesta de barrido SISBEN IV.

En el canal telefónico una disminución del 20% la cual corresponde a la demanda de las atenciones a través de la línea 195.

En el canal virtual una disminución de un 54.87% el cual corresponde a las solicitudes de encuesta SISBÉN a través del correo institucional.

En el canal escrito un incremento del 27.84% el cual corresponde a un de las peticiones presentadas.

En general se observó un incremento del 6.94% en las peticiones atendidas durante el cuarto trimestre de 2020.

Entre las acciones desplegadas por la Dirección de: Servicio al Ciudadano, Recursos Físicos y Gestión Documental y la SDP para mejorar el servicio en la actual situación, se tiene:

- Disposición del correo electrónico servicioalciudadanoGEL@sdp.gov.co para Recepcionar las peticiones de los ciudadanos, el cual fue atendido a partir del 6 de octubre por la DRFGD.
- Boletines de prensa sobre los canales de atención habilitados y modificaciones de horario de atención, publicados en la sección de noticias del sitio web de la entidad.
- Desde el 23 de junio de 2020 se implementó el servicio de "Llamadas de Segundo Nivel" con alianza estratégica de la línea 195. Se registran los datos de ciudadanos que tienen inquietudes o solicitudes con respecto a trámites del Sisbén y a través de 3 líneas celulares asignadas al convenio de la SDP y el IDIPRON, un informador se contacta con los ciudadanos para solucionar la petición. A corte del 20 de agosto de 2020 se han recibido 1.259 solicitudes, obteniendo un 90% de efectividad en las llamadas de retorno, el restante obedece a llamadas que no se logran desarrollar por motivos como: teléfono errado, teléfono fuera de servicio, teléfono apagado o número equivocado.
- Entre las Direcciones de Servicio al Ciudadano, Gestión Humana y Recursos Físicos y Gestión Documental se diseñó e implementó un nuevo modelo de atención mediante agendamiento por líneas celulares, para reiniciar el servicio en el Archivo Central, cumpliendo

con las medidas de bioseguridad y las disposiciones de la Alcaldía Mayor sobre cuarentena estricta.

- Una vez la Secretaría General autorizó la apertura de los SUPERCADES Suba y CAD, se reinició el servicio de trámites de Sisbén y se implementó un nuevo modelo de atención mediante agendamiento para los servicios de archivo y Planoteca, previo cumplimiento de medidas de bioseguridad y confinamiento estricto. Para la atención de norma y uso de suelo se adaptó un espacio en el segundo piso del SUPERCADÉ CAD, donde se atiende a los usuarios por demanda.
- La DSC reactivó el servicio de atención mediante un modelo de agendamiento y atención virtual a través de videoconferencia utilizando la herramienta ZOOM.
- Con el fin de generar barreras para la protección o exposición del personal que atiende: la ventanilla de radicación de correspondencia, el Archivo de Manzanas y Urbanismo, la sala de consulta del Archivo Central y la Planoteca ubicados en el Super CADE ubicados en el Centro Administrativo Distrital y Archivo Central de predios ubicado en la zona industrial de Montevideo la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental en las cuales realizó las adecuaciones locativas requeridas.
- Las Direcciones de Gestión Humana, Servicio al Ciudadano, Recursos Físicos y Gestión Documental construyeron e implementaron el protocolo de atención presencial.
- Las Direcciones de: Servicio al Ciudadano y Recursos Físicos y Gestión Documental fortalecieron la capacitación de los servidores que atienden la línea 195 y se habilitaron la recepción de solicitudes de citas previas a través de este canal e implementaron el formulario para el registro de solicitudes para la atención de citas programadas a través del portal de la entidad.
- La Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones y las Direcciones de Servicio al Ciudadano y Recursos Físicos y Gestión Documental implementaron y difundieron folletos acerca de los servicios documentales que ofrece la entidad a través del portal de la entidad y piezas comunicativas con recomendaciones acerca de la adecuada utilización del sipa a través del correo institucional y la intranet.
- Las Direcciones de: Servicio al Ciudadano, Sistemas y Recursos Físicos y Gestión Documental realizaron capacitaciones a los nuevos servidores y a las diferentes direcciones de la entidad referentes a las funcionalidades que ofrece el sistema SIPA y a la oportunidad en las respuestas de acuerdo con el marco legal vigente, tablas de retención documental, tramites de actos administrativos y tramites especiales.

Las acciones descritas anteriormente muestran la innovación realizada por las Direcciones de: Servicio al Ciudadano, Recursos Físicos y Gestión Documental, Gestión Humana y Sistemas el fin de fortalecer y mejorar el servicio con las actuales restricciones de movilidad.

4.2 Análisis cuantitativo del proceso de atención de PQRS y atención a la ciudadanía

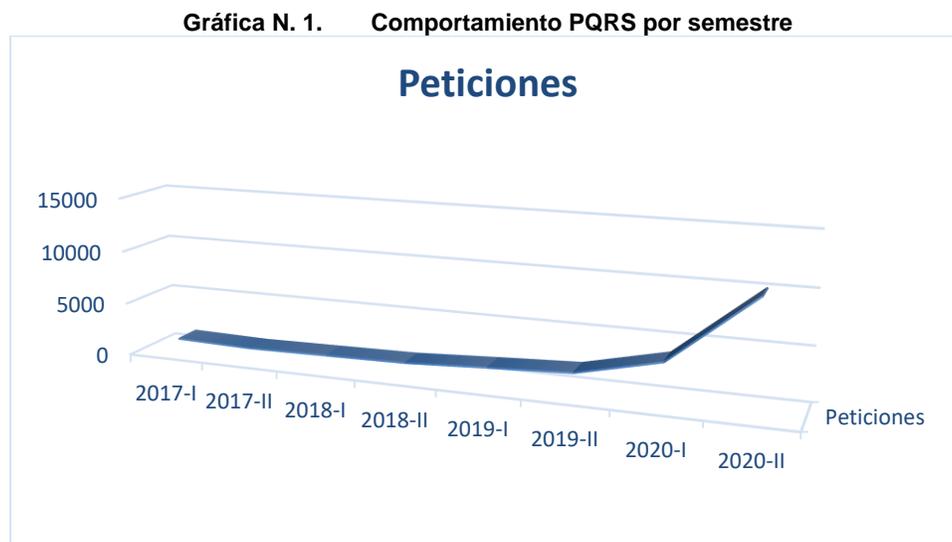
Este análisis se basa en los informes y reportes recibidos de la Direcciones de Servicio al Ciudadano. En el primer caso, corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas y gestionadas por el sistema Bogotá Te Escucha - SDQS en el periodo julio a diciembre de 2020, memorando 3-2021-03375 del 18 de febrero de 2021. Este reporte incluye las peticiones recibidas por otros canales de atención que son registradas en el sistema Bogotá te escucha, por tratarse de peticiones ciudadanas que el manual distrital califica como tal y determina que deben ser reportadas y controladas en esta herramienta, básicamente solicitudes

diferentes a los trámites misionales de la entidad. En el periodo evaluado se reportaron 10.231 peticiones gestionadas por el sistema Bogotá te Escucha.

La Dirección de Sistemas dispuso reportes por cada uno de los trimestres los cuales presentan los radicados registrados por la entidad a través del Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, para el mismo periodo de tiempo evaluado, reporte enviado por correo electrónico el 02 de enero de 2020. Se debe precisar que este reporte incluye las peticiones y solicitudes que ingresan por el sistema Bogotá Te Escucha - SDQS, las cuales se radican en el sistema interno de correspondencia para garantizar su asignación al área responsable y controlar su gestión al interior de la entidad. Se exceptúan las peticiones de SDQS que son trasladadas a otras entidades por competencia en el asunto o trámite solicitado y las que son resueltas de forma inmediata por el equipo de la DSC que administra el sistema Bogotá Te Escucha. Los reportes de radicados en el sistema SIPA contienen 39.304 registros únicos, guardando correspondencia con los reportes trimestrales del segundo semestre de 2020, entregados previamente por la Dirección de Sistemas.

4.2.1 Comportamiento peticiones sistema SDQS

En el segundo semestre de 2020 se recibieron y tramitaron 10.231 solicitudes, observando un incremento del 386.26% respecto del segundo semestre de 2019. De éstas, 10.223 se recibieron por el sistema Bogotá Te Escucha - SDQS y 8 por los sistemas propios (SIPA, buzón, presencial escrito, correspondencia), representando el uso del canal virtual el 99,92%.



Fuente: Informe remitido por la DSC

El comportamiento anual en general, ha sido de crecimiento sostenido, en promedio 13.62% entre 2017 y 2019, El segundo semestre de 2020 presentó el mayor crecimiento semestral del periodo, alcanzando el 79.96%, en razón a los mecanismos de contacto e interacción que prevalece en los ciudadanos, por la emergencia sanitaria decretada a partir de marzo de 2020.

Tabla N. 4 Comportamiento peticiones BTE - SDQS

Mes	II SEMESTRE	%
Julio	1157	11,31%
Agosto	1362	13,31%
Septiembre	2054	20,08%
Octubre	2463	24,07%
Noviembre	1551	15,16%
Diciembre	1.644	16,07%
Total	10.231	100,00%

Fuente: Informe remitido por la DSC

El promedio de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por mes es de 1705 solicitudes, teniendo una mayor demanda el cuarto trimestre de 2020 –octubre a diciembre-, que acumuló el 55.30% de las peticiones del semestre evaluado.

Tabla N. 5 Solicitudes por Área

Tipología	2019			2020			Variación 1 Sem	Variación 2 Sem
	1 Sem	2 Sem	Total	1 Sem	2 Sem	Total		
Peticiones	1.662	1.871	3.533	3.840	10.223	14.063	131,05%	446,39%
Quejas	4	2	6	-	2	2	N/A	0,00%
Reclamos	66	213	279	19	6	25	-71,21%	-97,18%
Sugerencias	-	7	7	11	0	11	N.A.	-100,00%
Felicitaciones	7	11	18	4	0	4	-42,86%	-100,00%
Total	1739	2104	3.843	3.874	10.231	14.105		

Fuente: Informe remitido por la DSC

El tipo de solicitudes que prevalece son las peticiones, que incluyen peticiones de interés particular, peticiones de interés general, consultas, solicitudes de información y trámite especial, éstas representan el 99,92% del total de solicitudes en SDQS para el segundo semestre de 2020, seguido de los quejas y reclamos con el 0,08%. No se presentaron sugerencias y felicitaciones en el semestre.

En cuanto al comportamiento de los tipos de solicitud de los ciudadanos respecto de la vigencia anterior –segundo semestre-, se observó que los reclamos pasaron de 213 a 6 disminuyendo un 97.18%, las felicitaciones y sugerencias se redujeron en 100.00%. El mayor incremento se dio en las peticiones, al aumentar un 446.39%. El total de solicitudes del semestre superó el total de solicitudes de la vigencia anterior en un 164.09%.

Tabla N. 6 Solicitudes por Área

DEPENDENCIA	TOTAL	PARTICIPACION
Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos	9.484	92,70%

Subsecretaría de Planeación Territorial	413	4,04%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	193	1,89%
Subsecretaría de Planeación de la Inversión	62	0,61%
Subsecretaría Jurídica	32	0,31%
Subsecretaría de Planeación Socioeconómica	29	0,28%
Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones	2	0,02%
Oficina de Control Interno	1	0,01%
Despacho	15	0,15%
TOTAL	10.231	100,00%

Fuente: Informe remitido por la DSC

La SIEE es el área con mayor número de solicitudes, principalmente de la DSC 91.88% y Sisbén 5.53%.

En Planeación Territorial se recibieron solicitudes principalmente en la Dirección de Vías, Transportes y Servicios Públicos 42.41%, en la Dirección de Planes Maestros y Complementarios 11.52% y en la Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios 10.21%.

La mayoría de las peticiones de Gestión Corporativa corresponden a la DRFGD 69.63% y la Dirección de Gestión Humana 22.51%.

En cuanto a la oportunidad en la gestión de las solicitudes registradas en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS-, se evidenció que el 99,58% de las peticiones se tramitó en los términos previstos, el 0,39% -40 solicitudes- se gestionaron fuera del término y 0,03% - 3 solicitudes- estaba pendiente de respuesta a la fecha de emisión del informe de consulta -18 de febrero de 2021-.

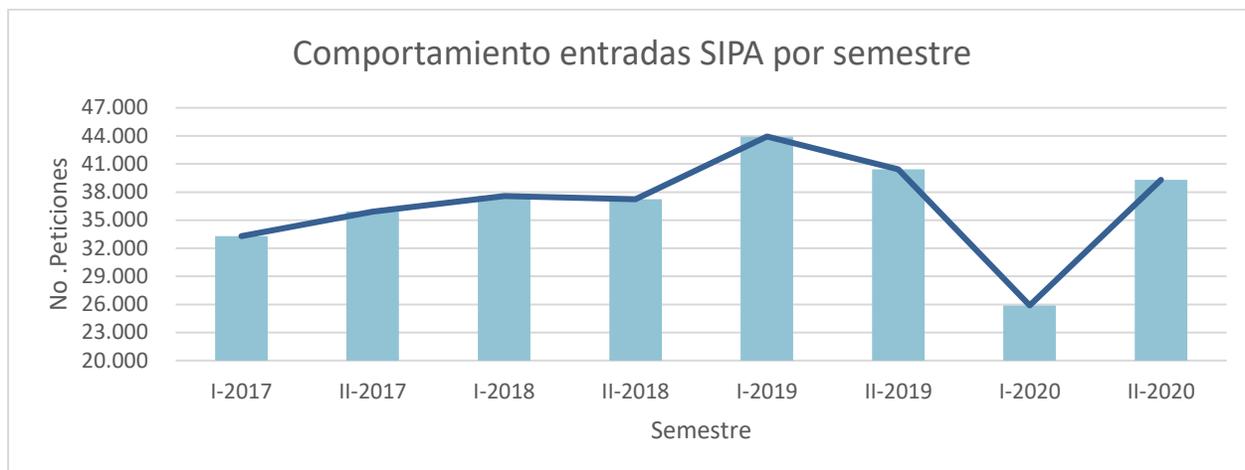
Las peticiones atendidas fuera de termino en el segundo semestre de 2020 estuvieron asociadas a regulación de uso del suelo 75.6%, Solicitudes de planos y demás documentación 9.76%, Bogotá Solidaria 7.32% y las demás a estadísticas y procesos contractuales.

4.2.2 Comportamiento radicados externos SIPA

Durante el periodo evaluado, conforme el reporte recibido de la Dirección de Servicio al Ciudadano, se evidenciaron 39.304 peticiones y solicitudes de ciudadanos y usuarios externos radicados en el aplicativo SIPA, observando una disminución del 2.78% de solicitudes, respecto de las radicaciones del segundo semestre de 2019.

El comportamiento semestral de las peticiones recibidas por SIPA se evaluó conforme los reportes trimestrales de entradas de SIPA, entregados a la Dirección de Servicio Al Ciudadano por la Dirección de Sistemas con las peticiones recibidas en el 2020. El cual se propuso como base oficial para entregar el reporte a los entes de control de correspondiente a esa vigencia encontrando:

Gráfica N. 1. Comportamiento entradas SIPA por semestre



Fuente: Informe remitido por la DSC

Se observó una tendencia creciente en el número de solicitudes escritas de los usuarios externos, en promedio del 10,14% entre 2017 y 2019, con un leve descenso en el segundo semestre de 2018 y en el segundo semestre de 2019, para luego bajar drásticamente en el primer semestre de 2020, en razón a la emergencia sanitaria decretada en el país por Covid 19, que conllevó a la declaratoria de aislamiento preventivo obligatorio desde mediados de marzo, limitando la circulación de las personas en el territorio nacional y obligando al cese de actividades en varios sectores económicos, lo que por ende afectó la atención presencial de la SDP, incluyendo los puntos de radicación física y en el segundo semestre de 2020 se presentó un incremento del 51.80% el cual se originó por el incremento de peticiones referentes a la encuesta SISBEN IV.

Tabla N. 7 Comportamiento Peticiones radicadas en SIPA por mes

MES	RADICADO	PART
jul-20	5.242	13,34%
ago-20	5.404	13,75%
sep-20	6.658	16,94%
oct-20	8.087	20,58%
nov-20	7.186	18,28%
dic-20	6.727	17,12%
TOTAL	39.304	100,00%

Fuente: Reporte SIPA remitido por la DSC

El promedio de peticiones y solicitudes recibidas en el aplicativo SIPA por mes, en el segundo semestre de 2020, fue de 6551 radicados. El cuarto trimestre consolidó el 55.98% de las solicitudes, presentó un incremento del 11.95% frente al tercer trimestre de esa vigencia.

Tabla N. 8 Comparativo por tipo de solicitud

Tipología	2019			2020			Variación 1 Sem	Variación 2 Sem
	1 Sem	2 Sem	Total	1 Sem	2 Sem	Total		
Consultas - Solicitud de información o conceptos	10.431	7.915	18.346	9.878	6.285	16.163	-5,60%	-25,93%

Petición de interés general y particular	21.188	18.804	39.992	15.015	22.319	37.334	-41,11%	15,75%
Petición de autoridades públicas	556	864	1.420	897	1.150	2.047	38,02%	24,87%
Petición de documentos	64	69	133	73	1.444	1.517	12,33%	95,22%
Petición de reconocimiento derecho fundamental - Atención prioritaria	29	23	52	28	125	153	-3,57%	81,60%
Null	5.180	4.958	10.138	-	7.981	7.981	-100,00%	37,88%
Total	37.448	32.633	70.081	25.891	39.304	65.195		

El tipo de solicitudes que prevalece en el semestre son las peticiones de interés general y particular, que representan el 56.79% del total de solicitudes en SIPA, seguido de las consultas, que incluyen los conceptos, solicitudes de información y los trámites institucionales, con el 15.99%. Entre el segundo semestre y el primer semestre de 2020 se presentó un incremento del 51.81% de las solicitudes en SIPA, siendo la tipología más significativa, en términos de cantidad, las peticiones de interés general y particular.

Cabe precisar que, para obtener la clasificación de los registros del segundo semestre de 2020, la Dirección de Servicio al Ciudadano utilizó las columnas clasificación y reclasificación las cuales fueron dispuestos por la Dirección de Sistemas en la nueva versión del reporte seguimiento a peticiones generales

Tabla N. 9 Peticiones por Área

DEPENDENCIA	PETICIONES	PARTICIPACION
Subsecretaría De Información Y Estudios Estratégicos	24.589	62,56%
Subsecretaría De Planeación Territorial	7.734	19,68%
Subsecretaria De Gestión Corporativa	2.362	6,01%
Despacho - Secretaria Distrital De Planeación	1.690	4,30%
Subsecretaría Jurídica	1.138	2,90%
Subsecretaría De Planeación De La Inversión	930	2,37%
Subsecretaría De Planeación Socioeconómica	646	1,64%
Cdi Correspondencia	157	0,40%
Oficina Asesora De Prensa Y Comunicaciones	24	0,06%
Oficina De Control Interno Disciplinario	19	0,05%
Oficina De Control Interno	15	0,04%
TOTAL, PETICIONES	39.304	100,00%

Fuente: Reporte SIPA remitido por la DSC

La Subsecretaria de Información y Estudios Estratégicos ocupó el primer lugar dentro de la cual se destaca la Dirección de Servicio al Ciudadano (74%); en segundo lugar, aparece la Subsecretaria de Planeación Territorial dentro de la cual se destaca la Dirección de Vías, Transporte y Servicios Públicos; en tercer lugar, la Subsecretaría de Gestión Corporativa dentro de la cual se destaca la Dirección de Gestión Humana (22.52%)

El estado de las solicitudes radicadas en el segundo semestre de 2020, al 17 de febrero de 2021 –fecha en que se generó el reporte- es el siguiente:

Tabla N. 10 Estado solicitudes SIPA

ESTADO	CANTIDAD	PARTICIPACION
Finalizado	34.777	88,48%
Normal	3.780	9,62%
Vencido	507	1,29%
Anulado	163	0,41%
Consulta	61	0,16%
Suspendida	13	0,03%
(en blanco)	3	0,01%
	39304	100%

Fuente: Reporte SIPA remitido por la DSC

El 88.48% de las solicitudes están finalizadas, el 9.62% se encuentran en estado normal y el 1.29% se encuentran vencidas. De las finalizadas, el 69.61% se hicieron en término, con un promedio de 30.36 días de oportunidad. El 0.88% de las peticiones finalizadas culminó la gestión fuera de término, con un promedio de -2.35 días de retraso y para 11.246 peticiones que representa el 28.61% de las peticiones atendidas durante el segundo semestre de 2020 no se observó valorado el campo de oportunidad.

En cuanto a las solicitudes vencidas se incrementaron en 397 respecto al primer semestre de 2020, incrementándose en un 350.91%. Las actuaciones suspendidas disminuyeron en 59 solicitudes que representan un 81.94% respecto al semestre anterior, lo que muestra un alto compromiso de las dependencias y sus funcionarios para gestionar, dentro del tiempo establecido, las solicitudes relacionadas con sus responsabilidades.

Aunque se evidenció el esfuerzo de la entidad por culminar en término la gestión de las peticiones recibidas, se requiere seguir fortaleciendo las acciones de control y seguimiento a las solicitudes de los ciudadanos por parte de las dependencias de la SDP, para alcanzar la efectividad del 100% que busca la entidad en la gestión de las comunicaciones oficiales.

Al evaluar la actividad actual de las peticiones que se encuentran en estado vencido, se encontró:

Tabla N. 11 Actividad Actual Vencidos SIPA

Actividad actual	Cantidad	Part
Actividad Final	382	75,35%
Recepción y Análisis de la Solicitud	67	13,21%
Elaborar borrador de respuesta	16	3,16%
Radicar Documento	15	2,96%
Clasificación y Reparto de la Solicitud del concejal	12	2,37%
Analizar y Consolidar Información	4	0,79%
Elaborar borrador de traslado	3	0,59%

Aprobar y Firmar	2	0,39%
Interrupción de Términos	2	0,39%
Elaboración del Adicional	1	0,20%
Elaborar Documento por Vencimiento de Términos	1	0,20%
Revisar Borrador	1	0,20%
Revisar y Firmar Documento	1	0,20%
	507	100,00%

Fuente: Reporte SIPA remitido por la DSC

Para los radicados en estado vencido, se observó que el 75.35% se encuentra en la etapa de “Actividad final”, el 13.21% en la actividad “Recepción y análisis de la solicitud” y el 3.16% en “Elaborar borrador de respuesta”. En este estado se observaron 4 registros con oportunidad “En términos”, cuando no ha finalizado su gestión de acuerdo con la última actividad que reportan, aunque se observa radicado y fecha de respuesta en el reporte.

Por lo anteriormente expuesto, se recomienda a las Direcciones de: Recursos Físicos y de Gestión Documental, de Servicio al Ciudadano y Sistemas revisar lo consignado en la columna última actividad para las peticiones que se encuentran en estado vencido y no cuentan con radicado de respuesta.

Al evaluar los tramites a los cuales corresponden las peticiones que se encuentran estado vencido se encontró:

Tabla N. 12 Tramites en estado Vencidos SIPA

Tramites	Cantidad	Part
Bogotá Solidaria	214	42,21%
Solicitudes o peticiones de información	72	14,20%
Solicitudes o Peticiones Generales	26	5,13%
Citaciones de Control Político	16	3,16%
Citaciones o Invitaciones	15	2,96%
Derecho de Petición del Concejo	15	2,96%
Solicitudes o Peticiones Generales	12	2,37%
Complementarios de trámites en curso	9	1,78%
Estudios o informes	8	1,58%
Derecho de Petición del Concejo	7	1,38%
Complementarios de trámites en curso	7	1,38%
Otras	106	20,91%
Total	507	100,00%

Fuente: Reporte SIPA remitido por la DSC

De las solicitudes vencidas, el 42.21% corresponde al trámite de Bogotá Solidaria, el 14.2% a solicitudes o peticiones de información y el 5.13% a solicitudes o peticiones generales.

Por lo anteriormente expuesto, se recomienda a las áreas responsables de los trámites calificados es estado vencidos, realizar las acciones necesarias para gestionarlas y atenderlas de manera oportuna en el marco de la normatividad vigente

Al evaluar el estado de las solicitudes y peticiones reportadas en el segundo semestre de 2020 se encontró que se tramitaron 39.304 peticiones, sobre el archivo que contiene adicionalmente las solicitudes que ingresaron por SDQS y que fueron gestionadas al interior de la entidad.

Dentro de las cuales se identificaron 7954 peticiones en estado finalizado y no cuentan con un radicado de respuesta las cuales representan el 25.37% del total de peticiones atendidas durante este periodo, las cuales se presentan a continuación:

Tabla N. 13 Actividad Actual Vencidos SIPA

TRAMITE	PETICIONES	PART
Solicitudes o Peticiones Generales	2.411	30,31%
Atención de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (M-PD-048)	1.067	13,41%
Solicitud de información sobre norma urbanística y/o uso del suelo - M-FO-110	878	11,04%
Bogotá Solidaria	877	11,03%
Solicitudes o Peticiones de Conceptos	874	10,99%
Complementarios de trámites en curso	592	7,44%
Conceptos sobre Vías, Transportes y Servicios Públicos	349	4,39%
Solicitudes o peticiones de información	283	3,56%
Estudios o informes	237	2,98%
Servicios Documentales	198	2,49%
Estaciones de Telecomunicaciones	188	2,36%
	7954	100,00%

Fuente: Reporte SIPA remitido por la DSC

Al evaluar las dependencias responsables de identificar los radicados de finalización de los trámites con las condiciones descritas anteriormente se encontró que, las dependencias más representativas son:

Para el trámite “Solicitudes o Peticiones Generales” la Subsecretaría de Planeación Territorial cuenta con una participación del 41.10%.

Para el trámite “Atención de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (M-PD-048)” la Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos cuenta con una participación del 79.66%.

Para el trámite “Solicitud de información sobre norma urbanística y/o uso del suelo - M-FO-110” la Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos cuenta con una participación del 85.88%.

Para el trámite “Bogotá Solidaria” la Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos cuenta con una participación del 98.06%.

Para el trámite “Solicitudes o Peticiones de Conceptos” la Subsecretaría de Planeación Territorial cuenta con una participación del 65.68%.

Por lo anteriormente expuesto, se recomienda a todas las dependencias revisar y tener especial cuidado en el registro de las diferentes actividades en el sistema SIPA de tal manera que este sistema permita reflejar la atención a peticiones que se realizan al interior de la entidad.

Por otra parte, se observó que el 25.37% de las peticiones atendidas se encuentran es estado finalizado y sin embargo no se les registró un radicado de salida y se dejaron los campos fecha de repuesta y oportunidad en blanco por lo que se recomienda a las Direcciones de: Recursos Físicos y Gestión Documental, Servicio al Ciudadano y Sistemas revisar esta situación para determinar la mejor opción que permita completar los días de oportunidad, con lo que se pueda valorar la gestión y finalización de estas peticiones en el aplicativo SIPA.

Analizada la muestra seleccionada de las solicitudes atendidas por la SDP, se puede observar que la entidad cumple la gestión de dar respuesta pertinente y suficiente a las inquietudes, solicitudes, propuestas y sugerencias presentadas por los ciudadanos, por los diferentes canales físicos y virtuales dispuestos para tal fin, y se hacen acorde con las normas legales vigentes y con las disposiciones internas dadas por la entidad.

4.3 Evaluación de la gestión adelantada frente a las situaciones susceptibles de mejora

A continuación, se presenta el seguimiento a las situaciones críticas y situaciones susceptibles de mejora registradas en los informes de seguimiento a PQRS de la OCI de 2018 a 2020, que estaban pendientes de reporte para valorar las acciones adelantadas por las áreas responsables:

Situación Susceptible de Mejora	Responsable	Seguimiento
Se reitera la SSM en cuanto a la documentación del proceso de atención de PQRS, por cuanto no se ha actualizado el procedimiento M-PD-163, atendiendo a que corresponden a documentos de 2016. Lo anterior permitirá entre otras cosas, la actualización de las normas aplicables vigentes (caso de la Circular 087 de 2015 reemplazada por la Circular Conjunta 006 de 2017y decreto 217 de 2020). SSM evidenciada en los informes de seguimiento semestrales de 2017 a 2020.	Dirección de Servicio al Ciudadano	La Dirección de Servicio al Ciudadano mediante acta de mejoramiento 213 de octubre 5 de 2020 actualizo a la versión 17 el procedimiento “M-PD-048 Atención de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones”. Por otra parte, esta Dirección informó que de acuerdo con el artículo 1 del decreto 217 de octubre de 2020 en el cual se estableció un plazo de 18 meses para su adopción e implementación en las entidades Distritales, por lo tanto, se encuentra a la espera de las Directrices impartidas por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y de esta manera realizar los ajustes pertinentes al procedimiento M-PD-163 <i>Atención de solicitudes de información, consultas y reclamos - datos personales.</i>

En cuanto a las situaciones susceptibles de mejora y situaciones críticas del informe de auditoría interna al proceso de Producción, Análisis y Divulgación de la Información M-CA-003 vigencia 2020, componentes derechos de petición, se observó el siguiente avance:

Situación Crítica	Responsable	Seguimiento
<p>Del análisis realizado a 2018 y lo corrido de 2019, se concluye lo siguiente:</p> <p>a) Inexistencia de una fuente de información única e idónea que refleje la totalidad de peticiones que se reciben en la SDP, que permita el adecuado seguimiento por los entes de control, ciudadanía, por la OCI y a nivel de primera y segunda línea de defensa.</p> <p>b) Inconsistencias en los reportes generados con destino a los entes de control, ciudadanía y a la OCI y falta de puntos de verificación que garanticen la generación de información confiable y veraz hacia los terceros interesados.</p>	<p>Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos</p> <p>Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental</p>	<p>Las Direcciones de: Servicio al Ciudadano, Recursos Físicos y Gestión Documental y de Sistemas como producto del plan de mejoramiento 2011:</p> <p>Incluyeron en el numeral 13 “Comunicaciones Oficiales” de la versión 5 del instructivo “A-IN-434 REGLAMENTO DE ARCHIVO” que:</p> <p>“Todo ingreso y despacho de comunicaciones oficiales para y desde la entidad, obtenidos por cualquier medio: correo electrónico, fax o por ventanilla, debe ser registrado en el aplicativo para la administración y el control de las comunicaciones oficiales” y delimitaron las responsabilidades de cada dependencia involucrada.</p> <p>Para sustentar lo anterior tomaron como referencia los parámetros exigidos en el procedimiento A-PD-050 “Administración y Control de las Comunicaciones Oficiales en la SDP” y guardaron la concordancia con la Circular 001 de 2012 “Lineamientos institucionales adoptados para la respuesta oportuna de peticiones, quejas y reclamos y comunicaciones oficiales”</p> <p>Po otra parte, elaboraron La guía descriptiva de los reportes del sistema SIPA.</p> <p>Adicionalmente Elaboraron el reporte denominado “Seguimiento de las peticiones generales”</p>

Para finalizar, se precisa que, sobre las situaciones susceptibles de mejora identificadas en el informe de seguimiento del segundo semestre de 2020, se completará la evaluación y el reporte de avance de acciones en el informe de seguimiento programado para el segundo semestre de 2021, con el objeto de brindar un tiempo prudencial para la planeación, diseño e implementación de las acciones de mejora identificadas y requeridas por los responsables de los procesos.

5. Conclusiones y recomendaciones

5.1. Fortalezas

Evaluados los parámetros establecidos en la normativa vigente para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, así como la atención a la ciudadanía, se evidenció lo siguiente:

La Dirección de Servicio al Ciudadano:

Cuenta con la primera versión del documento “Estrategia de servicio al ciudadano que recopile, valore y atienda sus necesidades 2021-2024”, el cual está pendiente de la promulgación del plan estratégico 2021-2024 para ser alineado y promulgado.

Completó los mecanismos de gestión y seguimiento para los 37 requisitos evaluados en los procesos de atención de PQRS y de servicio al ciudadano, alcanzando el 100% de cumplimiento.

Realizó acciones de innovación con el fin de fortalecer y mejorar el servicio con las actuales restricciones de movilidad.

Avanzó en la actualización de los instrumentos que soportan la atención de PQRS y el servicio a la ciudadanía del Sistema de Gestión de la entidad.

Suscribió el contrato SDP-CD-450-2020 con el objeto de “Desarrollo y puesta en funcionamiento la Inter operatividad entre los sistemas Bogotá te escucha de la Secretaría General y el sistema de información de procesos automáticos SIPA - modulo correspondencia de la SDP.”

Socializó los resultados del estudio de medición de percepción de satisfacción del servicio del servicio de atención especializada obtenidos mediante el contrato de consultoría 340-2019 con las Subsecretarías que cuentan con productos orientados al servicio de la Ciudadanía.

Innovó con servicios dispuestos a través de los canales de comunicación con el fin de fortalecer y mejorar el servicio con las actuales restricciones de movilidad.

La Entidad:

Realizó la actualización de los documentos de trámites y servicios ofertados por la entidad anualmente y los dispone a través del portal de la entidad.

Completó los mecanismos de gestión y seguimiento para los 37 requisitos evaluados en los procesos de atención de PQRS y de servicio al ciudadano, alcanzando el 100% de cumplimiento.

Atendió de manera oportuna la gran mayoría de las peticiones presentadas a través del sistema Bogotá te escucha.

Las Direcciones de: Servicio al Ciudadano, Recursos Físicos y Gestión Documental y Sistemas:

Dispusieron la asociación entre tramites y tipos de petición en el reporte “Seguimiento a Peticiones Generales” las cuales facilitan la evaluación de la atención de la atención prestada a la ciudadanía.

La Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental realizó las adecuaciones locativas requeridas con el fin de generar barreras para la protección o exposición del personal que atiende: la ventanilla de radicación de correspondencia, el Archivo de Manzanas y Urbanismo, la sala de consulta del Archivo Central y la Planoteca ubicados en el Super CADE ubicados en el Centro Administrativo Distrital y Archivo Central de predios ubicado en la zona industrial de Montevideo en las cuales.

Las Direcciones de Gestión Humana, Servicio al Ciudadano, Recursos Físicos y Gestión Documental construyeron e implementaron el protocolo de atención presencial para mantener la operación en las condiciones de pandemia.

Las Direcciones de: Servicio al Ciudadano y Recursos Físicos y Gestión Documental fortalecieron la capacitación de los servidores que atienden la línea 195 y se habilitaron la recepción de solicitudes de citas previas a través de este canal e implementaron el formulario para el registro de solicitudes para la atención de citas programadas a través del portal de la entidad.

La Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones y las Direcciones de Servicio al Ciudadano y Recursos Físicos y Gestión Documental implementaron y difundieron folletos acerca de los servicios documentales que ofrece la entidad a través del portal de la entidad y piezas comunicativas con recomendaciones acerca de la adecuada utilización del sipa a través del correo institucional y la intranet.

Las Direcciones de: Servicio al Ciudadano, Sistemas y Recursos Físicos y Gestión Documental realizaron capacitaciones a los nuevos servidores y a las diferentes direcciones de la entidad referentes a las funcionalidades que ofrece el sistema SIPA y a la oportunidad en las respuestas de acuerdo con el marco legal vigente, tablas de retención documental, tramites de actos administrativos y tramites especiales.

5.2. Debilidades			
5.2.1. Situaciones susceptibles de mejora			
N°	Situación susceptible de mejora	Numeral	Responsable
1.	Incluir actividades, registros y controles que soporten la atención de las peticiones análogas en el procedimiento "A-PD-050 administración, atención, control y seguimiento de las comunicaciones".	4.1	Dirección de: Recursos Físicos y Gestión Documental,
2.	Definir e implementar un instrumento que facilite las consultas realizadas para un mismo código homologado de identificación predial -CHIP- o para un mismo tema por el mismo peticionario en un periodo de tiempo.	4.1	Dirección de: Recursos Físicos y Gestión Documental, Direcciones de Servicio al Ciudadano y Sistemas.
3.	Realizar oportunamente la publicación de los informes para dar cumplimiento a los compromisos del plan anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC 2020 en cuanto a la meta "Elaborar 3 Informes de Solicitudes de Acceso a la Información en la sección Transparencia y Acceso a la Información Pública de la página WEB de la Secretaría Distrital de Planeación."	4.1	Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental
4.	Realizar las acciones necesarias con el fin de que se presente una información coherente de las peticiones en cuanto a oportunidad y estado.	4.2	Dirección de: Recursos Físicos y Gestión Documental, Servicio al Ciudadano y Sistemas.

N°	Situación susceptible de mejora	Numeral	Responsable
5.	Definir e implementar los mecanismos necesarios para atender las peticiones presentadas a la entidad en el marco de la normatividad vigente.	4.2	Dependencias de la entidad
6.	Realizar las acciones necesarias para asegurar la confiabilidad de las peticiones que se les asigna estado de finalizado y su actividad se asigna "no requiere respuesta"	4.2	Dependencias de la entidad
7.	Realizar las acciones necesarias para actualizar el instructivo "A-IN-434 REGLAMENTO DE ARCHIVO" en el marco de la circular 049 de 2019 y ley 1755 de 2015	4.3	Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental, Servicio al Ciudadano y Sistemas.

Aunque la formulación de planes de mejoramiento es opcional para las situaciones de mejora identificadas, dichas situaciones deben ser atendidas en el marco de la gestión propia del área o proceso. La OCl revisará las medidas adoptadas en la próxima auditoría y/o seguimiento.

5.2.2. Situaciones críticas

No se identificaron situaciones críticas en este informe.

Nombres / Equipo Auditor		Fecha Inicio	Fecha Fin
Auditor líder / principal	Miguel Ángel Vargas Silva	23-05-2021	27-05-2021



Juan Felipe Rueda García
Jefe Oficina de Control Interno

c.c. Dra. Laura Babativa Mayorga Directora de Gestión Humana.
Dra. Bibiana Salamanca Mayorga Jefe de la Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones.
Ing. Dagoberto Rada Collazos Director de Sistemas