



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 9 Acta de mejoramiento 302 de diciembre 16 de 2019 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Consecutivo:

Nombre del informe

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

Área(s) Auditada(s) - Responsable(s)

Dirección de Servicio al Ciudadano - Astrid María Bracho Carrillo

Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental - Luisa Fernanda Castillo Rodríguez

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 primer 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 primer 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 junio 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.*



S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO

Versión 9 Acta de mejoramiento 302 de diciembre 16 de 2019 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

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 primer semestre de 2020, se adelantó con base en el anterior contexto normativo, incluyendo las regulaciones descritas en el ítem de criterios.



4.2 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 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 a 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. El canal virtual fue mejorado en 2018 a través de la actualización de la página web de la SDP, lo que permitió la construcción colectiva del documento de trámites y servicios de la entidad -<http://www.sdp.gov.co/transparencia/tramites-servicios->.

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 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:*

Se evidenció invitación a reunión, listado de asistencia, presentación y documento de relatoría de 4 nodos de la Red Distrital de Quejas y Reclamos donde participó la SDP en el primer semestre de 2020. Nodo central el 10 de marzo, Nodo de Comunicaciones y Lenguaje Claro el 20 de mayo, Nodo de Formación y Capacitación el 22 de mayo y el Nodo Sectorial Planeación el 27 de mayo. Según plan de trabajo para 2020, se va a trabajar otro nodo intersectorial relacionado con la articulación de PQRS y ciudadanía. En los documentos de relatoría se observó el registro de las conclusiones y compromisos de cada reunión, así como la retroalimentación y/o comentarios de la entidad sobre los temas tratados.

Adicionalmente, se evidenció comunicado 2-2020-02795 del 23 de enero de 2020, donde se delegan los servidores públicos de la DSC para la Red Distrital de Quejas y Reclamos – Defensor del Ciudadano y profesional líder del área de quejas y reclamos-.

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

Se evidenció reporte de participación y desarrollo de los módulos del curso de gamificación sobre servicio al ciudadano finalizado en abril de 2020, para 58 funcionarios inscritos. El curso está compuesto de 5 niveles: Concepto de servicios, escuchando nuestro lenguaje, creando confianza, resolución de conflictos y ética y transparencia. De los funcionarios inscritos, para 8 funcionarios no se observó participación en ninguno de los módulos. A su vez, se evidenció correos de seguimiento a la participación de los funcionarios en el curso y obtención de sugerencias para fortalecer los temas mediante talleres presenciales, lo que se incluirá en el programa de cualificación de la Dirección.

- *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.

De acuerdo a lo informado por la DSC, para el primer semestre de 2020 no se presentaron peticiones análogas a través de la herramienta Bogotá Te Escucha, ni en los demás trámites y servicios que ofrece la Dirección.

- *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, el cual presenta diferencias en las cantidades reportadas, respecto a la matriz de seguimiento de la SDP. Estas inconsistencias han sido tema de discusión en varias mesas de trabajo conjuntas con estas entidades, las cuales manifestaron que en el segundo semestre de 2020 tienen programada una reunión con los administradores del sistema Bogotá Te escucha y los jefes de control interno para evaluar las mejoras a implementar.

Atendiendo estas condiciones, se evidenció el envío oportuno –dentro de los quince días hábiles del mes siguiente- de los 6 informes del primer semestre de 2020, junto a la observación “*Se realiza un buen/excelente análisis de la información*” y estado “*Aprobado*”, así:

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

Mes Reporte	Fecha Vencimiento	Fecha Presentación
Enero	21 de febrero	19 de febrero
Febrero	20 de marzo	20 de marzo
Marzo	23 de abril	20 de abril
Abril	22 de mayo	14 de mayo
Mayo	23 de junio	3 de junio
Junio	22 de julio	10 de julio

Fuente: Informe de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias I Semestre de 2020 – DSC

En promedio los informes de PQRS se presentaron con 5 días de antelación, observando en el reporte de la gestión de mayo la mayor anticipación en el envío y en la gestión de febrero el límite de esta fecha. Por otra parte, en la página web de la entidad, sección Servicio al Ciudadano – Informes, se observó la disposición de los informes mensuales de PQRS de enero a junio de 2020.

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

Según lo informado por la DSC, se tienen establecidos los siguientes canales de interacción con los funcionarios de servicio al ciudadano para allegar las sugerencias en la prestación del servicio:

- Canal correo institucional, desde el correo del servidor público al de la Directora de Servicio al Ciudadano.
- Jornadas de trabajo equipo DSC. A nivel interno y atendiendo las iniciativas para fortalecer los flujos y calidad de la información, se conformaron grupos de trabajo para revisión de cobertura de expedientes georreferenciados, revisión listado de barrios legalizados y revisión de la carpeta privada de servicio al ciudadano.

En el primer semestre se recibieron 6 sugerencias para mejorar el servicio de atención especializada: ampliación del tiempo de atención, mejorar la captura de datos del predio en línea 195, re agendamiento de citas por competencia, crear opción para re direccionar trámite en el momento de la cita, conexión remota a los equipos de los servidores públicos y manejo de tiempo en caso de inasistencia de ciudadanos agendados. 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.

Finalmente, en la encuesta de satisfacción de 2019, se realizaron grupo focales con algunos servidores públicos para identificar situaciones y oportunidades de mejora, que se prevén incorporar en la estrategia de servicio al ciudadano del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021-2024.

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

La Circular Externa N° 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.

Revisada la página web de la entidad no se observó la disposición de este registro público de derechos de petición. Se evidenció la publicación de un informe estadístico de solicitudes de acceso a la información que emite trimestralmente la DRFGD, el último informe publicado corresponde al tercer trimestre de 2019.

El estado de este requisito se manifestó en el informe de seguimiento presentado en el primer semestre de 2020, por lo que se reitera a los responsables y líderes de los procesos de atención de peticiones, evaluar este requisito normativo y definir e implementar la acción de mejora que permita su cumplimiento.

Con lo anterior, se concluye que la SDP tiene implementados mecanismos de gestión y seguimiento para 36 de los 37 requisitos evaluados en los procesos de atención de PQRS y de servicio al ciudadano, alcanzando el 97,30% de cumplimiento.

En cuanto a los procesos que soportan la atención de PQRS y el servicio a la ciudadanía, en el primer semestre de 2020 se observó la actualización en el SIG del procedimiento de Atención personalizada y suministro de información en los puntos de contacto de la SDP M-PD-058, versión 13, acta de mejoramiento 140 del 1° de junio de 2020. Adicionalmente, la DSC informó que se encuentra actualizando el procedimiento de Atención de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones M-PD-048, proceso SIG 1604299, radicado 3-2020-12361 del 23 de julio de 2020. El objetivo es actualizar integralmente el procedimiento, con lo que se espera ajustar objetivo, alcance, observaciones generales, procesos que aportan, insumos, proveedores, productos, actividades, flujograma, glosario, caracterización documental y normativa vigente.

También se informó sobre la actualización de la Carta del Trato Digno, atendiendo los parámetros sugeridos por la Oficina de Control Interno en el informe presentado en el primer semestre de 2020. Revisado este documento en la página web de la entidad, se observó la disposición del documento con versión marzo de 2019, por lo que se solicita a la DSC actualizar el archivo



dispuesto para que se visualice la versión vigente -ruta <http://www.sdp.gov.co/gestion-estudios-estrategicos/servicio-ciudadano/generalidades->.

Por último, se evidenció la actualización de los formatos M-FO-039 Registro de queja, reclamo, sugerencia o felicitación, versión 19 acta de mejoramiento 22 del 21 de enero de 2020, y M-FO-090 Solicitud de actuación ante el defensor del ciudadano, versión 7 acta de mejoramiento 18 del 21 de enero de 2020. Asimismo, se evidenció la disposición de estos formatos actualizados en la página web de la entidad, secciones Transparencia – Instrumentos de Gestión de Información Pública y Servicio al Ciudadano – Defensor del Ciudadano, respectivamente.

La figura de defensor del ciudadano de la SDP está reglamentada en la Resolución 1107 de 2018, instrumento que tiene por objeto garantizar la calidad, efectividad y oportunidad en los servicios prestados por la entidad. La información del defensor del ciudadano y los mecanismos de acceso, están dispuestos en la página web de la entidad, ruta <http://www.sdp.gov.co/gestion-estudios-estrategicos/servicio-ciudadano/defensoria>.

Adicionalmente, durante el primer semestre de 2020, la DSC ha avanzado en la articulación de la herramienta Bogotá Te Escucha con el sistema de gestión documental SIPA, para lo cual realizó mesas de trabajo con las Direcciones de Sistemas, Recursos Físicos y Gestión Documental y Planeación, gestionó la apropiación del presupuesto requerido para el proyecto e inició la etapa precontractual del proceso.

En mayo de 2020, se comunicaron y publicaron en la página web de la entidad los resultados del estudio final de satisfacción, realizado en 2019 mediante contrato de consultoría 340-2019. El estudio 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. El indicador global de satisfacción de la SDP para 2019 es de 77%, disminuyendo en 3 puntos respecto al resultado de 2017. El canal mejor calificado es el canal presencial -85%-, seguido de los canales telefónico y virtual -72%-, el canal escrito obtuvo 66% y por último, el canal PQRSF con 38%. El informe de satisfacción del servicio, detalla las causas identificadas en el estudio y las áreas con oportunidades de mejora para cada canal.

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

- Canal presencial 140.291 usuarios.
- Canal escrito 29.778 solicitudes.
- Canal telefónico -línea 195 y call center Sisbén- 22.362 llamadas.
- Servicios virtuales -estratificación y consulta del servicio SISBEN- 58.990 registros.
- Total usuarios atendidos 251.421.

Del total de usuarios/peticiones atendidas durante el primer semestre de 2020, el 76,14% fueron servicios atendidos en el primer trimestre de 2020, disminuyendo drásticamente las solicitudes de atención para el segundo trimestre de 2020, en razón a la situación de emergencia sanitaria declarada en el país a partir de marzo por Covid 19. El canal de atención presencial disminuyó un 99,83% entre el primer y segundo trimestre de 2020, atendándose 245 ciudadanos en el



segundo trimestre; el canal escrito disminuyó 27,58% por la disminución de radicaciones en los puntos físicos, en contraprestación se incrementó el uso del canal SDQS virtual para solicitudes escritas; el canal telefónico se incrementó en 105,70% reflejados básicamente en la línea 195; y el canal virtual se incrementó en 20,05%, siendo más significativo el link contáctenos de la página web.

Entre las acciones desplegadas por la DSC 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.
- 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 Supercade CAD, donde se atiende a los usuarios por demanda.
- La DSC reactivó el servicio de atención mediante un modelo de agendamiento y atención virtual por la herramienta Zoom.

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

Este análisis se basa en los informes y reportes recibidos de las Direcciones de Servicio al Ciudadano y de Recursos Físicos y Gestión Documental. 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 enero a junio de 2020, memorando 3-2020-13392 del 11 de agosto de 2020. Este reporte incluye las peticiones recibidas por otros canales de atención que son registradas en el sistema SDQS, 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 3.874 peticiones gestionadas por el sistema SDQS.

El reporte solicitado a la DRFYGD corresponde a los radicados externos recibidos por la entidad a través del Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, para el mismo periodo de

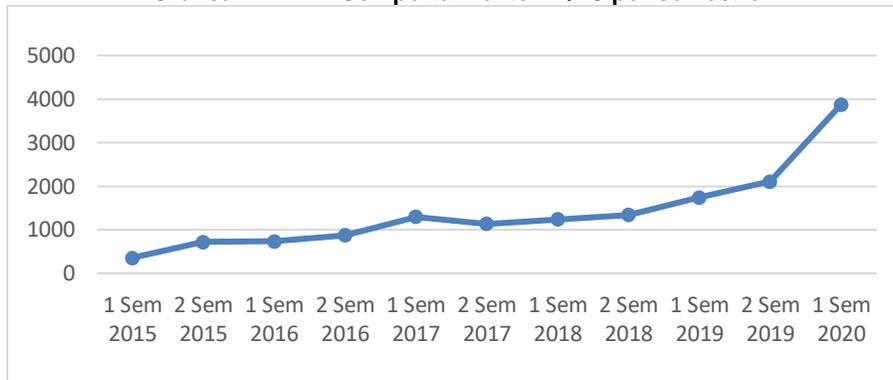


tiempo evaluado, reporte enviado por correo electrónico el 12 de agosto de 2020. Se debe precisar que este reporte incluye las peticiones y solicitudes que ingresan por el sistema SDQS, las cuales se radican en el sistema interno de correspondencia para garantizar su asignación al área responsable y 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 SDQS. El reporte de radicados externos de SIPA contiene 25.891 registros únicos, guardando correspondencia con los reportes trimestrales del primer semestre de 2020, entregados previamente por la DRFYGD.

4.3.1 Comportamiento peticiones sistema SDQS

En el primer semestre de 2020 se recibieron y tramitaron 3.874 solicitudes, observando un incremento del 84,13% respecto del segundo semestre de 2019. De éstas, 3.854 se recibieron por la herramienta SDQS y 20 por los sistemas propios (SIPA, buzón, presencial escrito, correspondencia), representando el uso del canal virtual el 99,5%.

Gráfica N. 1. Comportamiento PQRS por semestre



Fuente: Informe remitido por la DSC

El comportamiento anual en general, ha sido de crecimiento sostenido, en promedio 49,85% entre 2015 y 2019, exceptuando 2018 donde el crecimiento de solicitudes por SDQS fue de 6,05%. El primer semestre de 2020 presentó el mayor crecimiento semestral del periodo, alcanzando el 84,13%, 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. 2 Comportamiento PQRS por mes

Mes	PQRS	%
Enero	223	5,76%
Febrero	251	6,48%
Marzo	351	9,06%
Abril	939	24,24%
Mayo	963	24,86%
Junio	1.147	29,61%
Total	3.874	100,00%

Fuente: Informe remitido por la DSC

El promedio de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por mes es de 646 solicitudes, teniendo una mayor demanda el segundo trimestre de 2020 –abril a junio-, que acumuló el 78,70% de las peticiones del semestre evaluado.



S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 9 Acta de mejoramiento 302 de diciembre 16 de 2019 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Tabla N. 3 Comparativo por tipo de solicitud

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		3.840	131,05%	105,24%
Quejas	4	2	6	-		-	-100,00%	-100,00%
Reclamos	66	213	279	19		19	-71,21%	-91,08%
Sugerencias	-	7	7	11		11	N.A.	57,14%
Felicitaciones	7	11	18	4		4	-42,86%	-63,64%
Total	1.739	2.104	3.843	3.874	-	3.874	122,77%	84,13%

Fuente: Informe remitido por la DSC

El tipo de solicitudes que prevalece en el semestre son las peticiones, que incluyen peticiones de interés particular, peticiones de interés general, consultas, solicitudes de información y trámite especial, éstas representan el 99,12% del total de solicitudes en SDQS para el primer semestre de 2020, seguido de los reclamos con el 0,48%. No se presentaron quejas 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 19 disminuyendo un 91,08%, las felicitaciones también se redujeron en 63,64% y las sugerencias se incrementaron en 57,14%. El mayor incremento se dio en las peticiones, al aumentar un 105,24%. El total de solicitudes del semestre superó el total de solicitudes de la vigencia anterior.

Los reclamos hacen referencia a la inconformidad con la prestación de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. Esta tipología en el primer semestre de 2020 estuvo asociada a servicio a la ciudadanía 68,42%; trámites de Sisbén 15,79%; documentación 10,53% y servicio gestión humana 5,26%.

Tabla N. 4 Solicitudes por Área

Área	Cantidad	%
Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos	3.113	80,36%
Subsecretaría de Planeación Territorial	394	10,17%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	158	4,08%
Subsecretaría de Planeación de la Inversión	109	2,81%
Subsecretaría de Planeación Socioeconómica	58	1,50%
Subsecretaría Jurídica	18	0,46%
Despacho SDP	12	0,31%
Otras áreas	7	0,18%
Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones	4	0,10%
Oficina de Control Interno	1	0,03%
Total	3.874	100,00%

Fuente: Información DSC

La SIEE es el área con mayor número de solicitudes, principalmente de la DSC -67,39%- y Sisbén -29,55%-.

En Planeación Territorial se recibieron solicitudes principalmente en la Dirección de Vías, Transportes y Servicios Públicos -41,12%- y en la Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana -13,96%-.

La mayoría de las peticiones de Gestión Corporativa corresponden a la DRFGD -63,92%- y la Dirección de Gestión Humana -24,05%-.

En cuanto a la oportunidad en la gestión de las solicitudes registradas en el SDQS, se evidenció que el 99,17% de las peticiones se tramitó en los términos previstos, el 0,34% -13 solicitudes- se gestionaron fuera del término y 0,49% -19 solicitudes- estaba pendiente de respuesta a la fecha



de emisión del archivo de consulta -11 de agosto de 2020-. Las peticiones atendidas fuera de término corresponden a 10 consultas y 1 petición de interés particular, 10 culminaron 1 día después de lo programado, 2 con 2 días y 1 con 3 días de retraso. En este estado se observó una solicitud clasificada en el archivo de control de la DSC como “Atendido en término”, cuando la fecha de respuesta es posterior a la fecha de vencimiento del trámite. Respecto a la cantidad de peticiones finalizadas fuera de término, se observó una mejora en relación al segundo semestre de 2019, donde 45 solicitudes se clasificaron en este estado, lo que representa un 1,8% de incremento en la eficacia del proceso, respecto a la gestión total de cada periodo.

De las solicitudes pendientes de finalizar trámite, 4 tienen suspensión de términos y corresponden a trámites especiales, 3 están fuera de término y corresponden a consultas, y 12 estaban en términos para la fecha de consulta.

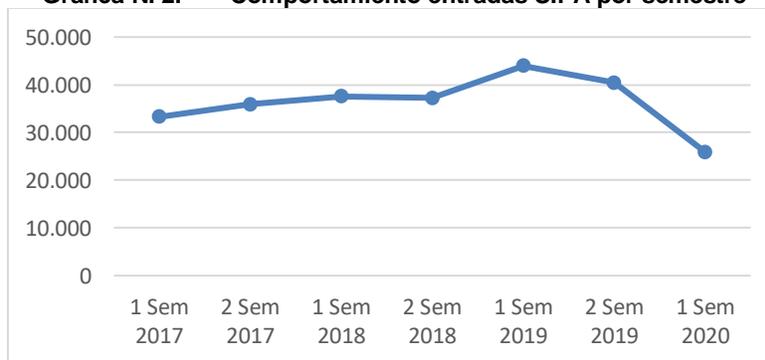
Adicionalmente, se observaron 8 peticiones de interés particular radicadas en el sistema SDQS con fecha posterior a la fecha de respuesta, 2 en mayo y 6 en junio de 2020, en promedio con 1,8 días de diferencia, a excepción de 1 solicitud radicada con 31 días de diferencia, para la cual se indica número de radicado SIPA de respuesta anterior. Para las demás peticiones no es claro a qué trámite previo correspondía, cuya respuesta se homologa para el cierre con fecha previa, por lo que se sugiere a los administradores del sistema mejorar la descripción de la gestión realizada sobre la solicitud del sistema SDQS.

4.3.2 Comportamiento radicados externos SIPA

Durante el periodo evaluado, conforme el reporte recibido de la DRFYGD, se evidenciaron 25.891 peticiones y solicitudes de ciudadanos y usuarios externos radicados en el aplicativo SIPA, observando una disminución del 35,96% de solicitudes, respecto de las radicaciones del segundo semestre de 2019.

El comportamiento anual de las peticiones recibidas por SIPA se evaluó conforme los reportes trimestrales de entradas de SIPA, recibidos por la OCI para el seguimiento de comunicaciones oficiales, encontrando:

Gráfica N. 2. Comportamiento entradas SIPA por semestre



Fuente: Reportes trimestrales de SIPA remitidos por la DRFYGD

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



S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 9 Acta de mejoramiento 302 de diciembre 16 de 2019 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

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.

Tabla N. 5 Comportamiento SIPA por mes

Mes	SIPA	%
Enero	5.666	21,88%
Febrero	6.437	24,86%
Marzo	4.380	16,92%
Abril	2.294	8,86%
Mayo	3.156	12,19%
Junio	3.958	15,29%
Total	25.891	100,00%

Fuente: Reporte SIPA remitido por la DRFYGD

El promedio de peticiones y solicitudes recibidas en el aplicativo SIPA por mes, en el primer semestre de 2020, es de 4.315 radicados, presentando una disminución en los meses de marzo y abril, siendo este último el más acentuado, y un leve incremento en los meses de mayo y junio. El primer trimestre consolida el 63,66% de las solicitudes.

Tabla N. 6 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		9.878	-5,30%	24,80%
Petición de interés general y particular	21.188	18.804	39.992	15.015		15.015	-29,13%	-20,15%
Petición de autoridades públicas	556	864	1.420	897		897	61,33%	3,82%
Petición de documentos	64	69	133	73		73	14,06%	5,80%
Petición de reconocimiento derecho fundamental - Atención prioritaria	29	23	52	28		28	-3,45%	21,74%
Null	5.180	4.958	10.138	-		-	-100,00%	-100,00%
Total	37.448	32.633	70.081	25.891	-	25.891	-30,86%	-20,66%

Fuente: Reporte SIPA remitido por la DRFYGD

El tipo de solicitudes que prevalece en el semestre son las peticiones de interés general y particular, que representan el 58% del total de solicitudes en SIPA, seguido de las consultas, que incluyen los conceptos, solicitudes de información y los trámites institucionales, con el 38%. Entre el segundo semestre de 2019 y el primer semestre de 2020 se presentó una disminución del 20,66% 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 primer trimestre de 2020, se recurrió a examinar el nombre del trámite, los días de término y el peticionario -en el caso de las solicitudes de autoridades públicas-, debido a que el archivo reportado por la DRFYGD para este periodo, no incorpora la información sobre el tipo de derecho de las peticiones. Se recomienda para los próximos reportes incluir este campo de información, para facilitar el análisis por tipología.



S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO

Versión 9 Acta de mejoramiento 302 de diciembre 16 de 2019 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Tabla N. 7 Solicitudes por Área

Área	Cantidad	%
Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos	14.344	55,40%
Subsecretaría de Planeación Territorial	6.205	23,97%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	1.717	6,63%
Despacho SDP	1.122	4,33%
Subsecretaría Jurídica	1.087	4,20%
Subsecretaría de Planeación de la Inversión	760	2,94%
Subsecretaría de Planeación Socioeconómica	541	2,09%
Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental - CDI Correspondencia	35	0,14%
Oficina de Control Interno Disciplinario	29	0,11%
Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones	25	0,10%
Oficina de Control Interno	25	0,10%
System Admin (Consultoría)	1	0,00%
Total	25.891	100,00%

Fuente: Reporte SIPA remitido por la DRFYGD

La SIEE encabeza nuevamente como el área con más solicitudes, destacándose la DSC (75,8%) y Sisbén (18,1%), por el tipo de servicios ofrecidos a la ciudadanía.

Al igual que en SDQS, Planeación Territorial se ubica en segundo lugar, con la Dirección de Vías, Transportes y Servicios Públicos (36,6%) y la Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios (10,9%).

En Gestión Corporativa las solicitudes se direccionan principalmente a la DRFYGD (58,1%) y Gestión Humana (26,6%).

El estado de las solicitudes radicadas en el primer semestre de 2020, al 11 de agosto de 2020 – fecha en que se generó el reporte- es el siguiente:

Tabla N. 8 Estado solicitudes SIPA

Estado	Cantidad	%
Finalizado	25.565	98,74%
Vencido	110	0,42%
Normal	78	0,30%
Suspendido	72	0,28%
Consulta	8	0,03%
Anulado	58	0,22%
Total	25.891	100,00%

Fuente: Reporte SIPA remitido por la DRFYGD

El 98,74% de las solicitudes están finalizadas y el 0,42% se encuentran vencidas. De las finalizadas, el 95,5% se hicieron en término, con un promedio de 18,5 días de oportunidad, lo que muestra un alto compromiso de las dependencias y sus funcionarios para gestionar, dentro del tiempo establecido, las solicitudes relacionadas con sus responsabilidades. El 4,2% de las peticiones finalizadas culminó la gestión fuera de término, con un promedio de 10,8 días de retraso y para el restante 0,3% no se observó valorado el campo de oportunidad.

El comportamiento de las solicitudes vencidas mejoró respecto al segundo semestre de 2019, reduciéndose en 0,6 puntos del total de solicitudes recibidas. Las actuaciones suspendidas aumentaron 414% respecto al semestre anterior -14 solicitudes-, debido a la situación de emergencia sanitaria mencionada anteriormente. 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 el estado finalizado sin valoración de oportunidad, se observó que en todos los casos no se relaciona un SIPA de salida con su respectiva fecha, por lo que el campo de oportunidad



queda en blanco, al no poderse comparar la fecha de vencimiento del radicado con la fecha de respuesta, por lo que se sugiere a la DRFYGD revisar esta situación para determinar la mejor opción que permita completar la fecha de respuesta en los casos que no se requiere un radicado de salida, con lo que se pueda valorar la oportunidad en la gestión y finalización de estas peticiones en el aplicativo SIPA. En su mayoría, estas peticiones corresponden a envío de circulares, comunicaciones, citaciones, copias de documentos, felicitaciones, entre otros.

Por otra parte, en la evaluación del campo de oportunidad, para todos los estados que maneja el sistema, se observó que se utiliza como referente la fecha de vencimiento inicial, sin valorar la fecha de vencimiento nueva que presentan algunos radicados, por lo que éstos pueden quedar clasificados como “Fuera de términos” sin estarlo realmente, es el caso de las peticiones en estado “Normal” y oportunidad “Fuera de términos”. Por lo que, igualmente, se recomienda a la DRFYGD revisar y ajustar, en lo pertinente, el mecanismo de valoración de la oportunidad en la gestión de las peticiones, cuando éstas presentan nuevas fechas de vencimiento.

Tabla N. 9 Actividad Actual Vencidos SIPA

Actividad Actual	Cantidad	%
Actividad final	44	40,00%
Aprobar y firmar	2	1,82%
Clasificación y reparto de la solicitud del concejal	3	2,73%
Consolidar información	2	1,82%
Elaborar borrador de respuesta	12	10,91%
Elaborar borrador de traslado	2	1,82%
Firma del adicional	1	0,91%
Interrupción de términos	2	1,82%
Radical documento	2	1,82%
Recepción y análisis de la solicitud	38	34,55%
Revisar borrador	2	1,82%
Total	110	100,00%

Fuente: Reporte SIPA remitido por la DRFYGD

Para los radicados en estado vencido, se observó que el 40% se encuentra en la etapa de “Actividad final”, el 34,5% en la actividad “Recepción y análisis de la solicitud” y el 10,9% en “Elaborar borrador de respuesta”. En este estado se observaron 4 registros con oportunidad “En términos”, cuando no ha finalizado su gestión de acuerdo a la última actividad que reportan, aunque se observa radicado y fecha de respuesta en el reporte.

De las solicitudes vencidas, el 27,3% corresponde al trámite de solicitudes o peticiones generales, el 12,3% a solicitudes o peticiones de información y el 7,3% a estaciones de telecomunicaciones.

Para verificar el estado de las solicitudes y peticiones reportadas en el primer semestre de 2020, se seleccionó una muestra aleatoria de los radicados SIPA, archivo que contiene adicionalmente las solicitudes que ingresaron por SDQS y que fueron gestionadas al interior de la entidad. Para un universo de 25.891 peticiones y un margen de error del 15%, se determinó una muestra de 15 radicados SIPA, en la que se incluyeron solicitudes que ingresaron por SDQS.

Analizada la muestra seleccionada de las solicitudes realizadas a 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.

En general, 14 radicados se encuentran finalizados y 1 suspendido en aplicación de la normativa emitida por la emergencia sanitaria. De las solicitudes finalizadas, 9 se gestionaron dentro de los términos establecidos según el tipo trámite y 5 se finalizaron fuera de términos.



S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 9 Acta de mejoramiento 302 de diciembre 16 de 2019 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

De las 15 peticiones revisadas, en 12 se evidenció concordancia de la información y el estado registrado en los reportes SIPA y SDQS -cuando éste aplicaba-. En 5 solicitudes se observó las siguientes oportunidades de mejora:

Tabla N. 10 Radicados con observaciones

Radicado	Fecha Radicado	Área Responsable	Tipología	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Estado	Observación
1-2020-06864	6/02/2020	Dirección de Planes de Desarrollo y Fortalecimiento Local	Petición de interés particular	27/02/2020	26/02/2020	Finalizado	El área y la información de respuesta a la petición, no se vincula con el radicado inicial en SIPA.
1-2020-15696	17/03/2020	Dirección de Vías, Transporte y Servicios Públicos	Consulta	4/05/2020	5/05/2020	Finalizado	Disparidad de información entre los reportes de SDQS y SIPA (días término y fecha de vencimiento).
1-2020-17386	15/04/2020	Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana	Consulta	29/05/2020	9/06/2020	Finalizado	Disparidad de información entre los reportes de SDQS y SIPA (días término y fecha de vencimiento).
1-2020-18773	30/04/2020	Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana	Consulta	16/06/2020	25/06/2020	Finalizado	Disparidad de información entre los reportes de SDQS y SIPA (días término y fecha de vencimiento). Gestión fuera de término dando traslado a otra entidad por competencia. Término de consulta (30 dh), cuando corresponde a solicitud de información (10 dh).
1-2020-21605	28/05/2020	Dirección de Servicio Ciudadano	Petición de interés particular	19/06/2020	25/06/2020	Finalizado	Respuesta fuera de término, habiendo recibido el área información interna para respuesta de fondo 10 días antes del vencimiento.

Fuente: Reporte SIPA suministrado por la DRFYGD

Atendiendo el proceso de articulación de la herramienta Bogotá Te Escucha con el sistema de gestión documental SIPA, se recomienda evaluar las causas de las diferencias observadas para estos radicados, en cuanto al tiempo asignado para el trámite y por consiguiente la fecha de vencimiento, para que la información de las solicitudes sea coherente en las diferentes herramientas de administración y seguimiento.

4.4 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 y 2019, que estaban pendientes de reporte para valorar las acciones adelantadas por las áreas responsables:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 9 Acta de mejoramiento 302 de diciembre 16 de 2019 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Situación Crítica	Responsable	Seguimiento
Persisten las debilidades en el reporte suministrado por la DSC de los PQRS del segundo semestre de 2018 y primer semestre de 2019 (peticiones registradas más de una vez, inconsistencias en las fechas de radicación y respuesta, números de radicado, nombre de peticionarios, entre otras). Por lo anterior, se sugiere tener en cuenta estas debilidades identificadas a fin de que las acciones que atienden el plan de mejoramiento 1908 subsanen la situación.	Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos	Para esta situación se formuló el plan de mejoramiento ID 1908, con 1 acción "Realizar revisión de la herramienta en donde se genera el reporte, apoyándose en la Dirección de Sistemas". En el reporte de planes de mejoramiento, se evidenció el cierre de la acción el 4 de mayo de 2020, al subsanar el área las evidencias solicitadas por la OCI sobre el ajuste de la herramienta. Por otra parte, en los reportes generados para el segundo semestre de 2019 y primer semestre de 2020, se observó la consistencia de la información reportada.

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 han actualizado los procedimientos M-PD-163 y M-PD-048, 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 2017). SSM evidenciada en los informes de seguimiento semestrales de 2017 a 2019.	Dirección de Servicio al Ciudadano	Según lo informado por la DSC, el área adelanta la actualización del procedimiento M-PD-048 <i>Atención de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones</i> en el sistema SIPA, mediante el radicado 3-2020-12361 del 23/07/2020 proceso 1604299. Para el procedimiento M-PD-163 <i>Atención de solicitudes de información, consultas y reclamos - datos personales</i> , informó que está en revisión pero aún no se ha registrado el proceso en SIPA. Se tiene provisto que los documentos queden aprobados en el SIG en el segundo semestre de 2020.
<p>Frente a los reclamos interpuestos que representan el 3.95% del total de las peticiones, y de acuerdo con el subtema relacionado en éstos, se observó que el 53% se relaciona con trámites Sisbén y el 42% con la prestación de servicio, siendo estos temas los más reclamados en los últimos periodos analizados. Adicional a lo anterior, se registró un aumento del 78% con relación al segundo semestre de 2018, al pasar de 37 a 66 reclamos. Por lo anterior, es importante revisar y tomar las acciones que permitan su disminución, en el marco de la mejora continua.</p> <p>Por otra parte, es importante que, para el caso de las respuestas dadas a solicitudes instauradas por más de 10 peticionarios, se establezca el lineamiento para su aplicación, lo que permitirá realizar la publicación, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.</p>	Dirección de Servicio al Ciudadano	<p>De acuerdo a lo informado por la DSC, el incremento de los reclamos en los trámites de Sisbén en el segundo semestre de 2019, se presentaron con ocasión de la aplicación por barrido de la encuesta SISBEN IV, los ciudadanos acudieron al reclamo para manifestar su parecer con los encuestadores y/o aplicación de encuestas, del total de reclamos el 81% estaba asociado a este servicio.</p> <p>En cuanto a los reclamos que se generaron por la deficiencia en la prestación de un servicio, la DSC inscribió a los informadores, coordinadora, auxiliar administrativo y 7 servidores de la DSC al curso de la Secretaría General bajo la modalidad virtual Gamificación, para fortalecer las competencias de los informadores sobre conceptos de servicio a la ciudadanía y protocolos de servicio. La participación en el curso y los módulos vistos se describen en el ítem 4.2 de este informe.</p> <p>Por otra parte, se observó que los reclamos pasaron de 213 a 19 entre el segundo semestre de 2019 y el primer semestre de 2020, disminuyendo un 91,08%. De estos, el 15,8% estuvieron asociados a trámites de Sisbén, disminuyendo su participación en el total de reclamos del semestre.</p>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 9 Acta de mejoramiento 302 de diciembre 16 de 2019 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Situación Susceptible de Mejora	Responsable	Seguimiento
		Sobre las peticiones análogas, se evidenció el trámite a seguir en las observaciones generales de los procedimientos de <i>Atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones</i> M-PD-048 y <i>Administración, Atención, Control y Seguimiento de las Comunicaciones Oficiales</i> A-PD-050.
<p>En atención a que, en el segundo semestre de 2018 se evidenció que los informes de los meses de julio y septiembre se entregaron posterior a la fecha máxima de que trata la Circular Conjunta 006 de 2017 de la Veeduría Distrital y la Secretaría General: el 24 de agosto (22 de agosto) y 26 de octubre (22 de octubre), se recomienda fortalecer los controles dentro del proceso a fin de cumplir a cabalidad con los parámetros establecidos en la normatividad atinente.</p> <p>Adicionalmente, atendiendo las diferencias en cantidad de peticiones con los reportes generados por la Veeduría Distrital, y de acuerdo con la respuesta dada por la DSC, se sugiere mantener documentadas las diferencias a fin de tener el sustento ante posibles requerimientos.</p>	Dirección de Servicio al Ciudadano	En complemento a lo reportado en el informe de seguimiento del semestre anterior, sobre la conformidad en el reporte de los informes mensuales de gestión de PQRS a la Veeduría Distrital, en el presente seguimiento se evidenció la elaboración y cargue de los informes en la página web dispuesta para ello, previo a la fecha de vencimiento, para los meses de enero a junio de 2020.
<p>De la muestra seleccionada, se presenta observación sobre las peticiones relacionadas en la tabla 6. De éstas, dos se contestan fuera de término, que, de acuerdo con el análisis efectuado, la inoportunidad no se debió a trámites complejos para su obtención, sino a debilidades en la aplicación de los controles establecidos en el procedimiento transversal M-PD-048, por parte de las áreas competentes. No obstante, son mínimas estas situaciones, se sugiere atender estos cuellos de botella, priorizando las respuestas a los ciudadanos y así evitar que se generen requerimientos por posible extemporaneidad en la respuesta a PQRS.</p>	<p>Dirección de Servicio al Ciudadano</p> <p>Dirección de Información, cartografía y estadística</p> <p>Dirección de Patrimonio y renovación urbana</p>	<p>Según lo informado por la DSC, en febrero y marzo de 2020, se adelantaron capacitaciones en el marco de un Plan de Mejoramiento por informe de Contraloría 2019, en coordinación con la DRFYGD y la Dirección de Sistemas. En estos eventos, se socializó a los usuarios de SIPA los aspectos técnicos, jurídicos y operativos que intervienen en la respuesta oportuna, como la responsabilidad al clasificar las peticiones, el adecuado manejo de la herramienta para reclasificar y las opciones de adicionales para atender oportunamente las peticiones.</p> <p>Por otra parte, en el seguimiento a la gestión de PQRS del primer semestre de 2020, se observó una disminución del 71% en las peticiones tramitadas fuera de término, al pasar de 45 a 13, y la oportunidad en la gestión pasó de 97,9% a 99,2%, mostrando un esfuerzo considerable por cerrar la brecha de peticiones finalizadas fuera de los términos legales.</p>

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 2019, componente derechos de petición, se observó el siguiente avance:



S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 9 Acta de mejoramiento 302 de diciembre 16 de 2019 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

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>La DSC, DRFYGD y Dirección de Sistemas formularon un plan de mejoramiento conjunto ID 2011 radicado 3-2020-07934, con 6 acciones -2 por cada área-, para atender las causas identificadas en el análisis del hallazgo. Las acciones están programadas para ejecutarse entre el 20 de abril y el 18 de diciembre de 2020, por lo que se encuentran en desarrollo. Estas acciones están orientadas a: a) Realizar un diagnóstico de los diferentes módulos implementados en el SIPA relacionados con peticiones de los ciudadanos, donde se ha avanzado en la revisión y definición de ajustes de los reportes del sistema, y b) Elaborar un lineamiento oficial para el manejo de la información de peticiones que radican los usuarios en los módulos de SIPA, donde se describan las responsabilidades de manejo, publicación y entrega de información.</p>
<p>Debilidades en los mecanismos de control manuales y automatizados para garantizar de manera razonable la oportunidad en la respuesta a las peticiones recibidas en la SDP, observadas en todo el desarrollo del procedimiento desde la radicación, la categorización, la oportunidad en la asignación y generación de las respuestas tanto de aquellas parciales como la definitivas, el manejo del aplicativo y la generación de reportes.</p> <p>Es necesario que las áreas que presentaron vencidos, revisen y establezcan las causas del vencimiento de los radicados. Una vez se determinen y si corresponden a temas relacionados con otras áreas de la entidad, deben darse a conocer a los responsables, a fin de generar acciones transversales efectivas que permitan aplicar los correctivos necesarios.</p>	<p>Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos</p> <p>Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental</p> <p>Áreas identificadas en la tabla No. 30 del informe</p>	<p>Se evidenció la formulación del plan de mejoramiento ID 2010 radicado 3-2020-05161, a cargo de la Subsecretaría de Planeación Territorial, con 9 acciones correctivas que consisten en realizar un seguimiento mensual a los derechos de petición a cargo de cada una de las Direcciones y de la Subsecretaría, con un plazo de 12 meses, fecha de ejecución del 2 de marzo de 2020 al 28 de febrero de 2021, por lo que se encuentra en desarrollo, evidenciando un avance promedio del 41% en estas acciones.</p> <p>Adicionalmente, de acuerdo a lo informado por la DSC, el plan de mejoramiento 2011, descrito en la situación anterior, se formuló dando alcance a esta situación crítica, al abarcar acciones sobre los módulos de la herramienta SIPA y lineamientos para el manejo y reporte de la información, así como las responsabilidades de los usuarios del sistema, con el objeto de mejorar el seguimiento y la oportunidad en la gestión de las comunicaciones oficiales.</p>

Situación Susceptible de Mejora	Responsable	Seguimiento
<p>En razón de lo expuesto en el informe, respecto de las cargas de trabajo de la DSC, los productos y los riesgos del proceso, es necesario que se revise si esta Dirección, dada su transversalidad con la entidad, debería continuar como parte de un proceso o ser uno independiente.</p> <p>También es importante tener en cuenta, para la revisión anteriormente expuesta, que la Dirección de Servicio al Ciudadano, a través de la Resolución 1107 de 31 de julio de 2018 "Por</p>	<p>Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos</p>	<p>En atención a esta observación, la DSC informó que ha realizado las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se revisó el tema de competencias de las dependencias en diferentes aspectos relacionados con la oportunidad de respuesta, en coordinación con las DRFYGD y la Dirección de Sistemas, en desarrollo del plan de mejoramiento 2011. • En la revisión documental, para establecer los lineamientos propuestos en el plan de mejoramiento, se construyó un archivo de Excel que contiene los documentos a tener en



S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 9 Acta de mejoramiento 302 de diciembre 16 de 2019 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Situación Susceptible de Mejora	Responsable	Seguimiento
<p>la cual se reglamenta la figura del(a) Defensor(a) de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Planeación”, ostenta la figura de Defensora de la Ciudadanía en la entidad y por ello le corresponde garantizar la calidad y oportunidad en la atención y prestación de los servicios y trámites que presta la entidad a la ciudadanía, así como ser el garante y veedor en la implementación y seguimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.</p> <p>Por otra parte, el proceso de atención a peticiones se ha debilitado en su concepto transversal, dificultando la intervención mancomunada de áreas responsables del tema en la SDP. Por lo anterior, se sugiere analizar los procedimientos a fin de crear mecanismos de control efectivos y generar oportunidades de mejora de este proceso transversal.</p>		<p>cuenta para dar lineamientos internos en materia de derechos de petición.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para realizar un seguimiento efectivo de las comunicaciones oficiales, en el marco del mismo plan de mejoramiento, se está trabajando para implementar reportes con información confiable. • En la actualización del procedimiento M-PD-048, se tuvo en cuenta que para las actividades de revisión se establecieron los mecanismos de control efectivos que requiere este proceso transversal. • A través de los contratos de prestación de servicios, la DSC cuenta con el apoyo de profesionales para fortalecer otras líneas de la estrategia de servicio al ciudadano, como: apoyo a la estrategia de lenguaje claro, apoyo para los temas de georreferenciación, avances en la virtualización del concepto de uso del suelo y medición de estándares de servicio. • Respecto a la carga laboral, la DSC considera que se debe revisar el tema con la Dirección de Gestión Humana, a partir del análisis de cargas que realiza la entidad.

Para finalizar, se precisa que, sobre las situaciones susceptibles de mejora identificadas en el informe de seguimiento del primer semestre de 2020, se completará la evaluación y el reporte de avance de acciones en el informe de seguimiento programado para el primer 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 que:

- Se disponen y aplican procedimientos, instructivos, manuales y acciones de control, para los canales escrito, telefónico, virtual y presencial, que le permiten a la entidad brindar la atención a los usuarios externos e internos de acuerdo a la normativa nacional y distrital que regula la materia, en cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- La SDP tiene implementados mecanismos de gestión y seguimiento para 36 de los 37 requisitos evaluados en los procesos de atención de PQRS y de servicio al ciudadano, alcanzando el 97,30% de cumplimiento. En solo 1 elemento persiste la observación en su implementación –registro público de derechos de petición gestionados-.



S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO

Versión 9 Acta de mejoramiento 302 de diciembre 16 de 2019 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

- En el primer semestre de 2020, se revisaron y actualizaron en el SIG el procedimiento de atención personalizada y suministro de información en los puntos de contacto, la carta de trato digno y los formatos para el registro de queja, reclamo, sugerencia o felicitación y de solicitud de actuación ante el defensor del ciudadano. También se avanzó en la actualización integral del procedimiento de atención de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Se destaca el cumplimiento de la SDP sobre los lineamientos establecidos en el Decreto 371 de 2010, relacionados con el registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha, así como en la elaboración y reporte oportuno del informe estadístico mensual de estos requerimientos, con destino a la Veeduría Distrital, para el periodo enero a junio de 2020.
- En el primer semestre de 2020 se gestionaron 3.874 peticiones ciudadanas por el sistema Bogotá Te Escucha, de las cuales 3.854 se recibieron por la herramienta SDQS y 20 por sistemas propios, representando el uso del canal virtual el 99,5%. En cuanto a la oportunidad en la gestión, de acuerdo con el reporte remitido por la Dirección de Servicio al Ciudadano, se evidenció la atención en término del 99,2% de las peticiones (3.842).
- En cuanto a los radicados externos de SIPA, en el primer semestre de 2020 se recibieron 25.891 solicitudes, de las cuales el 98,7% están finalizadas y el 0,4% se encuentran vencidas, según el reporte enviado por la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental. De las peticiones finalizadas, el 95,5% se gestionó y cerró la incidencia en el sistema en término, con un promedio de 18 días de oportunidad, lo que muestra un alto compromiso de las dependencias y sus funcionarios por gestionar las solicitudes dentro del tiempo establecido. El 4,2% de las peticiones finalizadas culminó la gestión fuera de término, con un promedio de 10 días de retraso.

5.2. Debilidades

5.2.1. Situaciones susceptibles de mejora

N°	Situación susceptible de mejora	Numeral	Responsable
1.	<p>De acuerdo a lo evidenciado en la presente evaluación, continúan como situaciones susceptibles de mejora los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y disposición del registro público sobre derechos de petición gestionados -Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial-. • Evaluación e implementación de las disposiciones definidas en el Decreto 847 del 30 de diciembre de 2019 <i>“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”</i> -Sistema Distrital para la Gestión de 	4.4	<p>Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental Dirección de Servicio al Ciudadano</p> <p>Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos Dirección de Servicio al Ciudadano Dirección de Sistemas</p>



S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 9 Acta de mejoramiento 302 de diciembre 16 de 2019 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

N°	Situación susceptible de mejora	Numeral	Responsable
	<p>Peticiones Ciudadanas y Servicios ciudadanos digitales, entre otros-.</p> <ul style="list-style-type: none"> Actualización de la información dispuesta en la página web de la entidad –Puntos de atención y horarios, carta de trato digno vigente, unificar disposición de informes de PQRS y solicitudes de acceso a la información-. Actualización de documentación del SIG: procedimientos de Defensor del ciudadano M-PD-136, Comunicaciones oficiales A-PD-050 y Atención de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones M-PD-048 -culminar proceso de actualización-. Revisión y actualización de las tipologías de clasificación de las peticiones en SIPA: 15% de peticiones del segundo semestre de 2019 estaban clasificadas como tipo “Null”. En el reporte del primer semestre de 2020 no se observó campo de información sobre tipo de derecho de las solicitudes. <p>Por lo que se recomienda a los responsables de los procesos de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y de atención al ciudadano, continuar con las acciones de mejora orientadas a fortalecer los mecanismos de control y validación de la información, para garantizar su completitud, confiabilidad y oportunidad en las diferentes herramientas dispuestas para su administración.</p>		<p>Dirección de Servicio al Ciudadano Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental</p> <p>Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental Dirección de Sistemas</p>

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 OCI revisará las medidas adoptadas en la próxima auditoría y/o seguimiento.

5.2.2. Situaciones críticas

N°	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Numeral	Responsable	Reincidente (si/no)	Tema clave (Max 5)
1.								
2.								
3.								

La formulación de planes de mejoramiento es obligatoria para las situaciones críticas identificadas, y debe hacerse para eliminar de fondo las causas que las originaron, atendiendo lo establecido en los procedimientos S-PD-001 y S-PD-005. En la próxima auditoría y/o seguimiento, la OCI efectuará el análisis y verificación de la efectividad alcanzada.

Definiciones:

- **Condición:** Descripción de la situación deficiente encontrada, (lo que es/realidad).
- **Criterio:** Estándar/norma/reglamento contra el cual se ha medido o comparado la condición, (lo que debe o debió ser).
- **Causa:** Razones por las cuales, de acuerdo con lo evidenciado, ocurrió la condición observada. No limita el análisis de causas que debe realizar el responsable de la unidad auditada para la formulación del plan de mejoramiento.
- **Efecto:** Consecuencia real o potencial, cuantitativa o cualitativa de la condición descrita, (la diferencia entre lo que es y debió ser).



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 9 Acta de mejoramiento 302 de diciembre 16 de 2019 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Nombres / Equipo Auditor		Fecha Inicio	Fecha Fin
Auditor líder / principal	Carol Bernate Beltrán	5/08/2020	4/09/2020
Auditor(es) interno(s) / acompañante(s)	Efrén García Santacruz		

Juan Felipe Rueda García
Jefe Oficina de Control Interno

Con Copia: Subsecretaría de Gestión Corporativa – Dra. Marcela Rocío Márquez Arenas
Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos – Dr. Antonio José Avendaño Arosemena
Dirección de Sistemas – Dr. Dagoberto Rada Collazos