



**S-FO-015 INFORME DE SEGUIMIENTO**  
 Versión 4 acta de mejoramiento 300 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Nombre del Informe de Seguimiento.	<p align="center"><b>Seguimiento del Proceso de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) ante la SDP. Segundo semestre de 2017</b></p> <p align="center">Para:  <b>Dr. ANTONIO JOSÉ AVENDAÑO AROSEMENA</b>          Subsecretario de Información y Estudios Estratégicos</p> <p align="center"><b>Dra. ASTRID BRACHO CARRILLO</b>          Directora de Servicio al Ciudadano</p>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION</b> RADICACION: 3-2018-08225 AL RESPONDER CITE ESTE NUMERO FECHA: 2018-03-23 09:53 PRO: 1300751 RAD INICIAL: FOLIO: 1 DESTINO: Subsecretaría de Información y Estudios E TRAMITE: Informes y estudios CLASIFICACION: Derecho de petición ANEXOS: No NO PLACIA: Dirección de Recursos Físicos y Gestión REMITENTE: Oficina de Control Interno Despacho:

- Objetivo del Informe.**  
 Realizar el seguimiento al cumplimiento de la normatividad en torno a la gestión del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de la SDP durante el segundo semestre de 2017, en concordancia con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y demás normatividad vigente.
- Alcance del Informe.**  
 Se revisó la gestión adelantada por las áreas de la SDP responsables de emprender las acciones derivadas del sistema de PQRS durante el segundo semestre de 2017, en cumplimiento de la normatividad vigente.
- Criterios del Informe.**
  - Ley 190 de 1995, "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.", artículo 54.
  - Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción, Artículo 76 - Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
  - Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.", artículos 5 – Derechos de las personas ante las autoridades, 7 - Deberes de las autoridades en la atención al público, 8 - Deber de información al público, 15 - Presentación y radicación de peticiones y 20 - Atención prioritaria de peticiones.
  - 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"
  - Decreto Presidencial 019 de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública", en lo relacionado con las peticiones, quejas y reclamos.
  - Decreto Distrital 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", en su artículo 3 - Procesos de atención ciudadana, sistemas de información y atención de las peticiones, quejas reclamos y sugerencias de los ciudadanos.

Carrera 30 N. 25 - 90  
 Código Postal 111311  
 Pisos 1,5,8 y 13  
 PBX 335 8000  
 www.sdp.gov.co  
 Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER258293

**BOGOTÁ  
 MEJOR  
 PARA TODOS**

3716

- 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."
- Circular 078 de 2012 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, respecto de estrategias para continuar el cumplimiento de la Política del Servicio al Ciudadano y así evitar congestiones o filas en el espacio público durante la prestación de servicios o la realización de trámites ante las Entidades Distritales de Bogotá D.C.
- Circular 093 de 2014, de la Alcaldía Mayor de Bogotá, relacionada con la financiación política pública distrital de servicio a la ciudadanía.
- Circular Conjunta 006 del 7 de marzo de 2017 de la Veeduría Distrital y el Secretario General, "Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos".

#### 4. Resultados del Informe

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece la obligatoriedad por parte de la oficina de control interno de vigilar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, se lleve a cabo de acuerdo con las normas legales vigentes, rindiendo a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

El Decreto 016 de 2013 "Por el cual se adopta la estructura interna de la Secretaría Distrital de Planeación y se dictan otras disposiciones", el literal h del artículo 5 señala como una de las funciones de la Oficina de Control Interno, vigilar que el servicio de atención de quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, se preste de acuerdo a las normas legales vigentes y rendir al Secretario(a) Distrital de Planeación el respectivo informe.

#### 4.1 Análisis cualitativo del Proceso de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) ante la SDP

##### 4.1.1 Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

**Criterios:** Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

La Dirección de Servicio al Ciudadano – DSC ubicada en el piso 13 costado oriental, pertenece a la Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos de la SDP. El Decreto 016 de 2013 establece en su artículo 30 las funciones de la DSC:

- a) Administrar el Sistema de Quejas y Reclamos.
- b) Diseñar y administrar el sistema multimodal de atención al ciudadano en coordinación con las demás dependencias de la Secretaría.
- c) Atender las solicitudes de conceptos y realizar los procesos necesarios relacionados con la norma urbanística y el espacio público requeridos por la ciudadanía y las entidades distritales.
- d) Atender las solicitudes ciudadanas de información respecto al SISBEN.
- e) Atender las solicitudes ciudadanas de información respecto a la Estratificación.
- f) Coordinar la atención a la ciudadanía que la Secretaría Distrital de Planeación presta en los CADES y SUPERCADES.

Carrera 30 N. 25 - 90  
Código Postal 111311  
Pisos 1,5,8 y 13  
PBX 335 8000  
www.sdp.gov.co  
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



**S-FO-015 INFORME DE SEGUIMIENTO**  
 Versión 4 acta de mejoramiento 300 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

- g) Coordinar con la Dirección de Sistemas la elaboración de los contenidos de la página web, relacionados con el servicio a la ciudadanía.
- h) Desarrollar al interior de la Secretaría Distrital de Planeación las directrices que sobre el servicio al ciudadano imparta la Secretaría General."

Adicionalmente en su artículo 28, indica dentro de las funciones de la Dirección de SISBEN, atender las reclamaciones presentadas por los ciudadanos respecto de la aplicación de la encuesta SISBEN y la clasificación socioeconómica obtenida. Situación similar, en el artículo 41, incluye como una de las funciones de la Dirección de Planeación, coordinar la definición y aplicación de los sistemas, métodos y procedimientos dirigidos a recibir y suministrar información y mejorar el servicio a los ciudadanos.

**4.1.2 Medios de Atención de PQRS**

**Criterios:** Artículos 5 y 7 de la Ley 1437 de 2011, 76 de la Ley 1474 de 2011, 14 del Decreto 019 de 2012 y en la Circular 078 de 2012.

Para la recepción de PQRS, la SDP cuenta con los siguientes canales:

- Escrito: Radicando las solicitudes a través del Sistema de Información de Procesos Automáticos - SIPA en la ventanilla única de radicación en el primer piso Súper CADE, en los buzones instalados en cada uno de los pisos de la SDP o en atención en SuperCade. Se tiene programada para el 2018 la instalación de buzones en los demás puntos presenciales.
- Telefónico: Línea 018000-913038, conmutador de la entidad, línea gratuita nacional para el tema SISBEN, o línea 195
- Canal virtual:
  - Sitio Web de la SDP:
    - Link Contáctenos<sup>1</sup>, con las opciones de solicitar información o cita presencial
    - Link "Servicios", que despliega la opción "Quejas y Reclamos"<sup>2</sup>
    - Radicación virtual en el sitio web de la SDP<sup>3</sup>
  - Acceso al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS<sup>4</sup>
  - Correo electrónico: [servicioalciudadanogel@sdp.gov.co](mailto:servicioalciudadanogel@sdp.gov.co)
- Presencial:

**Tabla N. 1 Puntos de Atención Presencial**

Tipo	Horario
Planoteca, Biblioteca y Archivo de Predios Zona E Primer piso Súper CADE CAD	L-V 07:00 AM a 5:30 PM
Archivo Central Especializado Zona Industrial Montevideo	L-V 07:00 AM a 4:30 PM.

<sup>1</sup> <http://www.sdp.gov.co/PortalSDP/ServiciosTramites/Contactenos>

<sup>2</sup> <http://www.sdp.gov.co/PortalSDP/ServiciosTramites/ServicioALaCiudadania/QuejasReclamosSugerencias>

<sup>3</sup> [http://sipa.sdp.gov.co/webfile\\_sdp/](http://sipa.sdp.gov.co/webfile_sdp/)

<sup>4</sup> <http://bogota.gov.co/sdqs/>

Carrera 30 N. 25 - 90  
 Código Postal 111311  
 Pisos 1,5,8 y 13  
 PBX 335 8000  
 www.sdp.gov.co  
 Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
 MEJOR  
 PARA TODOS**

*JFL6*

Tipo	Horario
Atención especializada pisos 5, 8 y 13: todas las áreas de la entidad están dispuesta para la atención a la ciudadanía en los temas de competencia de la entidad	Primer día hábil de la semana de 7:30 AM a 4:00 PM Si es festivo será el Martes.
SuperCADE CAD, Américas, Bosa, 20 de Julio, Suba	Norma Urbana y Estratificación L-V 07:00 AM a 12:00 M y de 1:00 PM a 4:30 PM  SISBEN L-V 07:00 AM a 5:30 PM. Sábados: 08:00 AM a 12:00 AM
CADE Candelaria, Fontibón, Gaitana, Servitá, Kennedy, La Victoria, Los Luceros, Muzú, Plaza Américas, Santa Helenita, Santa Lucía, Yomasa y Tunal	7:00 a 4:00 p.m

Fuente: Página web

Los trámites que realiza la SDP están señalizados en las Salas de espera de la Red CADEs donde se entregan folletos de la "Guía de Servicio a la Ciudadanía" de servicios virtuales y presenciales y de los puntos de atención, la cual también se encuentra publicada en la página web de la SDP<sup>5</sup>. Los funcionarios designados en el Rol Orientador o Anfitrión como primer punto de contacto, en horarios donde hay mayor afluencia apoyan la atención en el SuperCade, otorgando información sobre temas de interés en la sala de espera.

En cuanto a ciclos de servicios, no se identifican periodos estándar de aumento de solicitudes, a excepción de la solicitud de certificación de estratificación para ingreso a universidades, pues corresponden a cuestiones situacionales tales como la expedición del Plan de Ordenamiento Territorial, la expedición del nuevo Código de Policía, entre otros.

La Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental – DRFGD tiene establecido en el A-I-318 *Guía para la Atención de Contingencias en la Radicación de Entrada de Comunicaciones Oficiales*, donde se establece para el caso del aumento masivo de usuarios, cuando se encuentren más de 30 personas en espera, se deben activar dos puntos adicionales de radicación atendidos por funcionarios del Grupo de Correspondencia, ampliando así a cuatro ventanillas activas. En caso de superar 50 personas, se debe solicitar a la dependencia responsable de atender el trámite que genera el aumento de solicitudes, la asignación de los funcionarios auxiliares para que concurren y apoyen las tareas en los puntos adicionales de radicación.

La Dirección de Sistemas tiene establecido en el documento A-LE-016 *Plan de Contingencia Informático*, las acciones a seguir en caso de materialización de las principales amenazas<sup>6</sup>; así como el Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información, con sus controles, acciones de manejo y monitoreo.

<sup>5</sup> <http://www.sdp.gov.co/PortalSDP/ServiciosTramites/ServicioALaCiudadania/QuejasReclamosSugerencias>

<sup>6</sup> Tomadas de la Norma Técnica Colombia NTC-ISO/IEC 27005

Carrera 30 N. 25 - 90  
 Código Postal 111311  
 Pisos 1,5,8 y 13  
 PBX 335 8000  
 www.sdp.gov.co  
 Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
 MEJOR  
 PARA TODOS**



S-FO-015 INFORME DE SEGUIMIENTO  
Versión 4 acta de mejoramiento 300 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Para brindar una atención más personalizada e identificar las necesidades más comunes del ciudadano, la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano (DDSC) de la Administración Distrital maneja el Sistema de Asignación de Turnos – SAT en los puntos de atención Cade y Supercade, que permite entre otras acciones, monitorear en línea todos los centros de atención, registros históricos de atención, conocer los turnos que hay en espera en la sala, medir el tiempo de atención y, a su vez, el tiempo de espera.

#### 4.1.3 Documentación Proceso de Atención de PQRS

**Criterios:** Artículo 3 del Decreto 371 de 2010 y artículo 22 de la Ley 1755 de 2015

Las actividades relacionadas con la atención al ciudadano, se encuentran formalizadas en el Sistema Integrado de Gestión - SIG, principalmente en los siguientes documentos:

**Tabla N. 2 Proceso PQRS en el SIG**

Código	Documento	Fecha Actualización
<b>Proceso Misional M-CA-003 Producción, Análisis y Divulgación de la Información</b>		
M-IN-150	Instructivo para la participación de la SDP en la feria de servicio al ciudadano o Súper Cade móvil.	11/01/2017
M-IN-007	Manual de servicio a la ciudadanía	24/12/2015
M-PD-048	Procedimiento Atención de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	02/03/2016
M-PD-058	Atención personalizada y suministro de información en los puntos de contacto de la SDP	29/04/2016
M-PD-136	Actuación Defensor del Ciudadano	14/04/2016
M-PD-153	Atención de consultas ciudadanas a través de correos electrónicos	04/05/2016
M-PD-163	Atención de solicitudes de información, consultas y reclamos - datos personales	02/05/2016
<b>Proceso Misional M-CA-001 Planeación Territorial y Gestión de sus Instrumentos</b>		
M-PD-059	Información sobre normatividad urbanística y/o uso del suelo	27/12/2017
<b>Proceso de Apoyo A-CA-002 Gestión Documental</b>		
A-PD-050	Administración, Atención, Control y Seguimiento de las Comunicaciones Oficiales	06/04/2016
A-IN-318	Guía para la atención de contingencias en la radicación de entrada de comunicaciones oficiales	05/04/2016

Fuente: SIPA

La Dirección de Servicio al Ciudadano es la dependencia responsable de administrar en la entidad, el sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS- y mantener actualizado el procedimiento, no obstante, los primeros responsables de su aplicación son los funcionarios públicos y/o contratistas de la entidad.

#### 4.1.4 Defensor del Ciudadano

**Criterios:** Artículo 3 del Decreto 371 de 2010

La Figura de Defensor del Ciudadano se encuentra reglamentada en las Resoluciones 1166 de 2010 "Por medio de la cual se establece y se reglamenta la figura del(a) Defensor(a) del Ciudadano(a) en la Secretaría Distrital de Planeación que establece y regula la figura del Defensor del Ciudadano" y 0873 de

Carrera 30 N. 25 - 90  
Código Postal 111311  
Pisos 1,5,8 y 13  
PBX 335 8000  
www.sdp.gov.co  
Info.: Línea 195



SC-CER258292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

216

31 de enero de 2013 “Por medio de la cual se designa el (la) Defensor (a) del Ciudadano (a) en la Secretaría Distrital de Planeación”, al servidor público que ejerza funciones dentro de la planta de personal como Director de Servicio al Ciudadano. Complementariamente dentro del SIG, el M-PD-136 - Actuación Defensor del Ciudadano, documenta su actuación orientada a la protección de los derechos de los ciudadanos.

Los siguientes son los mecanismos de difusión utilizados por la SDP para dar a conocer las funciones del Defensor del Ciudadano:

- Portal web<sup>7</sup>: Publica las competencias del Defensor al Ciudadano y la forma de acceder a interponer una solución del defensor
- Correo Electrónico: [defensoriaciudadano@sdp.gov.co](mailto:defensoriaciudadano@sdp.gov.co)
- Cartelera físicas y virtuales en los pisos 5, 8 y 13 y SuperCades.
- En el piso 13 se encuentra señalizada la oficina de Defensor al Ciudadano.
- Material POP – Se distribuye en los puntos de contacto Cades, Supercades, Archivo, Planoteca, Biblioteca, Archivo Central.

La DSC informa que esta figura es poco utilizada por los ciudadanos y en el segundo semestre no se registraron atenciones. En el numeral 4 del artículo 10 de la Resolución 1166 de 2010, se establece la obligatoriedad de presentar un informe semestral del desarrollo de su función.

#### 4.1.5 Atención a los ciudadanos

**Criterios:** Artículos 22 de la Ley 1755 de 2015, 5 de la Ley 1437 de 2011, 3 del Decreto 371 de 2010, 6 - 8 y 10 del Decreto 197 de 2014

Para garantizar la atención a los ciudadanos la SDP realizó durante el segundo semestre las siguientes actividades:

- Inducción a todos los nuevos servidores públicos de la SDP, con la explicación de las obligaciones inherentes al servicio público, atención al ciudadano y trámites en la SDP. Para las auxiliares de la DSC que ingresaron por el concurso de méritos se les capacitó en norma técnica.
- Con 7 entidades más del Distrito en coordinación con la Secretaría General se participó en la Certificación de Evaluación por Competencias Laborales según la Norma SENA N° 210601020, orientada a fortalecer los conocimientos y competencias de quienes se desempeñan en los diferentes canales de interacción ciudadana. En la SDP, participaron y se certificaron 57 funcionarios de las DSC, Sisbén y trámites administrativos, de los cuales el 69% (39) se encuentran en nivel intermedio, el 26% (15) en avanzado y el 5% (3) en básico.
- Los funcionarios asignados en puntos de atención al público realizan reunión semanal con la Directora de Servicio al Ciudadano, quien imparte las pautas necesarias.

<sup>7</sup> <http://www.sdp.gov.co/PortalSDP/ServiciosTramites/ServicioALaCiudadania/DefensorDelCiudadano>

Carrera 30 N. 25 - 90  
Código Postal 111311  
Pisos 1,5,8 y 13  
PBX 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)  
Info.: Línea 195



SC-CER259292



OO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



S-FO-015 INFORME DE SEGUIMIENTO  
Versión 4 acta de mejoramiento 300 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Así mismo, en el M-IN-007 Manual de servicio a la ciudadanía, se establecen los Principios de la Gestión de Servicio a la Ciudadanía, los derechos y deberes de los ciudadanos y de los servidores públicos, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad.<sup>8</sup>

En cuanto a los mecanismos de control establecidos para la generación de las respuestas dadas por las diferentes áreas de la SDP a los ciudadanos, en las actividades 38 y 41 del A-PD-050 *Administración, atención, control y seguimiento de las comunicaciones oficiales*, se establece un punto de control por parte del delegado de la Dependencia responsable de la respuesta para la oportunidad y calidad de la respuesta: "1. Verificar que la respuesta se genera y se radica antes del vencimiento de los términos, 2. Verificar que se responde suficientemente todos los ítems, puntos o asuntos solicitados en la petición y 3. Verificar que es coherente el contenido de la respuesta con la solicitud o petición", lo cual se evidencia en el aplicativo SIPA, en los pasos de revisión que exige para la radiación de las comunicaciones y/o en los vistos buenos y firmas de los documentos salientes. Complementariamente, el procedimiento M-PD-048 Atención de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, en su actividad 10 el control efectuado por la DSC, de seguimiento al estado de respuesta de las peticiones, verificando a través del SIPA, enviando correos internos y recordatorios y/o llamada telefónica a responsables de dar respuesta a las Quejas, Reclamos y/o Sugerencia.

Por otro lado, en la DSC existe un grupo de revisores de respuestas generadas desde el área, quienes evalúan los documentos de salida buscando garantizar respuestas con unidad de criterio. Lo anterior, se complementa con la referenciación de los expedientes en Argys que permite la identificación de respuestas similares.

A fin de permitir que los ciudadanos puedan hacer seguimiento a sus radicaciones, con el número del radicado de su solicitud, en SDQS o en el link radicación virtual<sup>9</sup> para el caso de radicación en SIPA, se permite hacer rastreo de los requerimientos.

Para dar cumplimiento con el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015 se incluye dentro de las observaciones generales del procedimiento M-PD-048 Procedimiento Atención de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones: "Cuando más de diez (10) peticionarios formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, podrá darse una única respuesta que se publicará en un diario de amplia circulación la pondrá en su página Web, y se entregará copias a quienes las soliciten.". No se identifican este tipo de casos para el segundo semestre de 2017.

Por otra parte, la Veeduría Distrital en uso de las facultades, adoptó la estrategia de lenguaje claro del Departamento Nacional de Planeación - DNP y diseñó e implementó la estrategia de comunicación para la gente, para promover un compromiso por parte de las entidades y los servidores públicos en ofrecer a la ciudadanía información clara, comprensible que se ajuste a la realidad y a sus expectativas, la acerque con la administración distrital y se promueva una mayor transparencia, eficiencia y confianza en

<sup>8</sup>

[http://www.sdp.gov.co/portal/page/portal/PortalSDP/Transparencia\\_y\\_acceso\\_a\\_informacion\\_publica/transparencia\\_sdp/planeacion/M-IN-007-Manual\\_Servicio\\_Ciudadania.pdf](http://www.sdp.gov.co/portal/page/portal/PortalSDP/Transparencia_y_acceso_a_informacion_publica/transparencia_sdp/planeacion/M-IN-007-Manual_Servicio_Ciudadania.pdf)

<sup>9</sup> <http://sipawebfile.sdp.gov.co/webfile/>

Carrera 30 N. 25 - 90  
Código Postal 111311  
Pisos 1,5,8 y 13  
PBX 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)  
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

5/16

lo público. En el marco de esta estrategia, la SDP presentó dos propuestas de respuesta traducidos a lenguaje claro, para las solicitudes de Sisbén y uso de la manzana catastral, las cuales se pusieron a disposición de las Direcciones responsables para comentarios y posible adopción, lo que contribuye a la reducción de tiempo y costos en la elaboración de dichas respuestas. Con base en estos documentos se realizó el taller de simplicidad el 15 de noviembre, con la participación de 25 asistentes (profesionales de las áreas técnicas y misionales, del área de servicio al ciudadano, y autores de los documentos).

#### 4.1.6 Carta de Trato Digno

**Criterios:** Artículo 7 de la Ley 1437 de 2011

La SDP publica en su página web<sup>10</sup>; sin embargo, ésta no permite evidenciar la vigencia en la cual se expidió, atendiendo lo establecido en el artículo 7 de la Circular 078 de 2012 que reglamenta la actualización anual.

#### 4.1.7 Atención Preferencial

**Criterios:** Artículos 5 de la Ley 1437 de 2011, 20 de la Ley 1755 de 2015, 6 del Decreto 197 de 2014, 12 y 13 del Decreto 019 de 2012 y los numerales 33 y 34 de la Circular 078 de 2012.

La atención preferencial se aplica en la SDP como se describe a continuación:

- La DSC capacita a los funcionarios que atienden público, en el trato especial que se le debe brindar al público infantil y adolescente. Esta población puede presentar sus solicitudes ante la SDP por medio de todos los canales de comunicación dispuestos, beneficiándose de las prelación establecidas.
- Para la atención a discapacitados, adultos mayores, mujeres embarazadas y niños, la SDP y la Red CADEs del Distrito cuenta con infraestructura física construida y salas de espera diseñadas para esta población
- Turno preferencial cuando ingresan a los Cades y Supercades, se tiene la cultura de la prioridad sobre los demás, teniendo una fila para atención preferencial.
- En el M-IN-007 Manual de servicio a la ciudadanía, se establecen los protocolos de atención con enfoque preferencial, especificando los diferentes tipos de discapacidad.
- Existe un link en el portal web de la entidad con información para los niños<sup>11</sup>, sin embargo, no se hace distinción de los posibles trámites o información de interés para ellos que genera la SDP.

<sup>10</sup> <http://www.sdp.gov.co/portal/page/portal/PortalSDP/actualidad-SDP-home/carta%20del%20trato%20digno.pdf>

<sup>11</sup> <http://www.sdp.gov.co/PortalSDP/ServiciosTramites/Infantil>

Carrera 30 N. 25 - 90  
Código Postal 111311  
Pisos 1,5,8 y 13  
PBX 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)  
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

- En SDQS al radicar una petición se despliega una lista con las condiciones que dan prelación en la atención.

Si el solicitante está en condición especial seleccione una o varias, de lo contrario seleccione NINGUNA

Desplazado	<input type="checkbox"/>
Indígena	<input type="checkbox"/>
Indígena	<input type="checkbox"/>
Discapacidad	<input type="checkbox"/>
Infante	<input type="checkbox"/>
Adolescente	<input type="checkbox"/>
Mujer gestante	<input type="checkbox"/>
Adulto mayor	<input type="checkbox"/>
Veterano de las Fuerzas Armadas	<input type="checkbox"/>
NINGUNA	<input type="checkbox"/>

¿Se encuentra en alguna de estas condiciones?

(Ninguna) ▾

(Ninguna)

- ADULTO MAYOR
- HABITANTE DE LA CALLE
- MUJERES GESTANTES
- PELIGRO INMINENTE
- PERIODISTAS EN EJERCICIO DE SU ACTIVIDAD
- PERSONAS CON DISCAPACIDAD
- PRIMERA INFANCIA
- VETERANOS FUERZA PUBLICA
- VÍCTIMAS - CONFLICTO ARMADO

- Situación similar se da en la radicación en SIPA

#### 4.1.8 Red Distrital de Quejas y Reclamos

Criterios: Numeral 7 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010

En esta instancia participa la SDP en los diferentes nodos en los que se estructura la Red, en el Nodo Central e Intersectorial, asiste la Directora de Participación Ciudadana, el enlace y, según los temas a tratar pueden asistir otros funcionarios de la entidad; en el Sectorial, para el caso del Sector Planeación asiste la SDP como única entidad y cabeza del sector.

#### 4.1.9 Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Criterios: Artículos 11 y 22 del Decreto 197 de 2014, Circular 093 de 2014 y Circular 120 de 2015

A continuación, se presenta la cascada estratégica de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de dos metas:

Tabla N. 3 Cascada Estratégica Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Objetivo Estratégico	Meta Plan Estratégico	Meta POA	Indicador
8. Optimizar el flujo de producción, sistematización, administración y divulgación de información gráfica y alfanumérica para aportar en la toma de decisiones, orientar el gasto público, brindar información a la ciudadanía, facilitar la formulación, gestión, seguimiento y evaluación de las políticas públicas a través de la aplicación.	Implementar 1 estrategia de servicio a la ciudadanía en la SDP	Implementar 0,25 estrategia de servicio a la ciudadanía en la SDP	1355 - Estrategia de servicio al ciudadano implementada

Objetivo Estratégico	Meta Plan Estratégico	Meta POA	Indicador
10. Fortalecer la gestión administrativa para contribuir al cumplimiento de las metas institucionales mediante la mejora continua de los procesos y la prestación de servicios de manera integral y efectiva con un recurso humano comprometido.	Aumentar en 5 puntos porcentuales el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los productos y servicios de la SDP	Ejecutar 100 % de las acciones del Componente: Servicio a la Ciudadanía del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía-PAAC	1395 - Variación del nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los productos y servicios de la SDP

Fuente: Plan Estratégico y SIPA

El objetivo 8 se desarrolla a través del Proyecto de Inversión 984 "Producción y análisis de información para la creación de política pública, focalización del gasto público y seguimiento del desarrollo urbano", en la meta "Implementar estrategia de servicio a la ciudadanía en la SDP" se asignan recursos durante la vigencia 2017 por \$663 millones, de los cuales se ejecutó el 92% por \$609,49 millones. Ligado a esta meta, se identifican dos indicadores relacionados con la atención a la ciudadanía:

Tabla N. 4 Indicadores relacionados con Servicio al Ciudadano

N.	Nombre	Meta	Observaciones
1355	Estrategia de servicio al ciudadano implementada	40% implementación de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía en la SDP	No se cumplió la meta, alcanzando el 35% de implementación de la Estrategia, afectado por los retrasos en la ejecución contractual en el proyecto 984.
1395	Variación del nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los productos y servicios de la SDP	1 punto porcentual de aumento en la satisfacción de la ciudadanía con respecto a los productos y servicios entregados por la Entidad, soportado en el estudio de medición realizado en la vigencia con respecto a la línea base 2016.	De acuerdo a la medición realizada por el Centro Nacional de Consultoría -CNC del nivel de satisfacción de la ciudadanía, la meta se superó en atención a que la línea base de satisfacción era de 54,9 en 2016 y para 2017 fue de 80% sobrepasando las expectativas de la Entidad, aumentando en 25,1 puntos la satisfacción.

Fuente: SIPA

Ampliando lo referido al indicador de satisfacción del cliente con base en la medición realizada por el Centro Nacional de Consultoría -CNC, se observa que, en general mejoró la percepción del ciudadano. Sin embargo, al centrar la atención en el proceso de atención de PQRS, los resultados no presentan la misma tendencia. Al calificar la calidad general del servicio que presta a la ciudadanía y del sistema distrital de quejas y soluciones tan sólo el 14% y el 30% se situaron en los rangos más altos de 4 y 5. Adicionalmente, realizando comparativo con los resultados de 2016, disminuyeron las siguientes variables:

Carrera 30 N. 25 - 90  
Código Postal 111311  
Pisos 1,5,8 y 13  
PBX 335 8000  
www.sdp.gov.co  
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

**Tabla N. 5 Medición satisfacción proceso de PQRS**

Concepto	Calificación de 4 a 5	
	2016	2017
Satisfacción con la respuesta	56%	42%
Recomendación de uso de los canales para PQRS	67%	63%

Fuente: Presentación resultados a la DSC

Donde se determina que los tres atributos más relevantes en la satisfacción son: La facilidad para encontrar el canal para formalizar la PQRSF (Calificación Alta), la claridad (Baja) y coherencia de la respuesta brindada (Media).

#### 4.1.10 Seguimiento y Evaluación

**Criterios:** Artículos 3 del Decreto 371 de 2010, 230 del Decreto 019 de 2012, 54 de la Ley 190 de 1995, Circular 120 de 2015, Circular Conjunta 006 de 2017 de la Veeduría Distrital y el Secretario General.

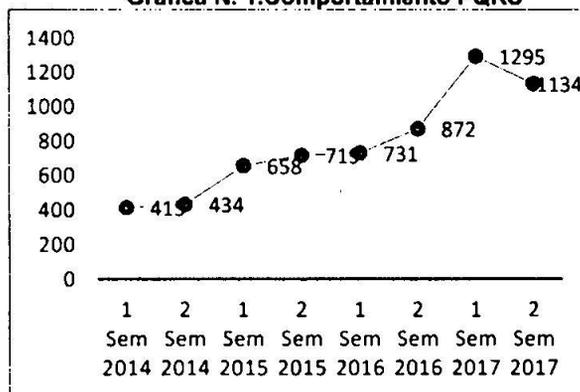
La DSC reporta a la Secretaría General y a la Veeduría Distrital el informe mensual (Circular Conjunta 006 de 2017); un informe trimestral de las peticiones recibidas por el SIPA; un informe semestral a la OCI y el formato CB-0405 de la cuenta anual a la Contraloría de Bogotá.

La OCI realiza seguimiento al proceso de atención de PQRS en forma semestral y seguimiento a las solicitudes en SIPA en forma trimestral, a fin de monitorear la oportunidad y la calidad de las respuestas dadas. El Informe del primer semestre de 2017 fue presentado el 31 de julio de 2017 con radicado 3-2017-12196.

Para adelantar la revisión de PQRS del segundo semestre de 2017, se realizó un muestreo aleatorio simple con el objeto de estimar el número de solicitudes a revisar, con un tamaño de población de 1.134 peticiones, aplicando un margen de error de muestreo del 10% se obtuvo que la muestra óptima es de 24 requerimientos.

#### 4.2 Análisis cuantitativo del Proceso de Atención de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) ante la SDP

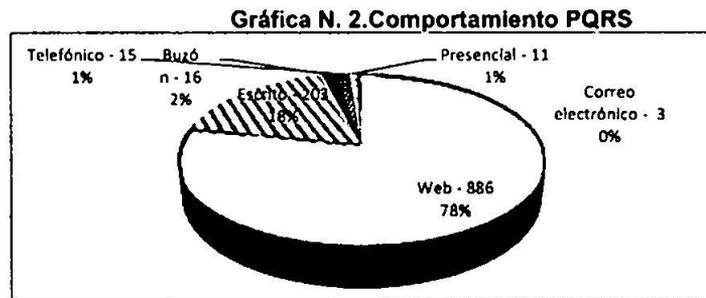
**Gráfica N. 1. Comportamiento PQRS**



Fuente: Informe remitido por la DSC

Para el segundo semestre de 2017, se recibieron y tramitaron 1.134 solicitudes, que corresponde al 47% del total de solicitudes en 2017 (2.429). De éstas, 1.105 se reciben por la herramienta SDQS y 29 por los aplicativos propios (SIPA, buzón, presencial escrito, correspondencia); presentándose una reducción del 3% con respecto al semestre anterior y un incremento del 30% con relación al segundo semestre de 2016.

Denotándose que para este semestre el 78% de las solicitudes se realizaron a través de la página web y el 18% se refieren a solicitudes escritas. Los medios menos utilizados son el presencial y el correo electrónico.



Fuente: Informe remitido por la DSC

**Tabla N. 6 Comportamiento PQRS por mes**

Mes	Cantidad	%
Julio	211	18,61%
Agosto	230	20,28%
Septiembre	175	15,43%
Octubre	188	16,58%
Noviembre	204	17,99%
Diciembre	126	11,11%
<b>Total</b>	<b>1.134</b>	
<b>Promedio</b>	<b>189</b>	

Fuente: Informe remitido por la DSC

Se presenta un comportamiento similar por meses, que en promedio asciende a 189 solicitudes por mes.

**Tabla N. 7 Comparativo por tipo de solicitud**

Tipo	2016		2017	
	I Sem.	II Sem.	I Sem.	II Sem.
Peticiones	627	784	1.213	1.080
Reclamos	41	50	55	35
Sugerencias	53	24	17	13
Felicitaciones	8	12	9	6
Quejas	2	2	1	0
<b>Total</b>	<b>731</b>	<b>872</b>	<b>1.295</b>	<b>1.134</b>

Fuente: Informe remitido por la DSC

Se mantiene la tendencia a prevalecer las peticiones que, para el periodo en estudio, correspondió al 95.24% seguido por los reclamos que representaron el 3.09%, disminuyendo con relación al primer semestre al pasar de 50 a 41 reclamos. No se registraron quejas en este semestre, no obstante, las felicitaciones disminuyeron al pasar de 9 a 6.

**Tabla N. 8 Solicitudes por Área**

Subsecretaría	Cantidad	%
Información y Estudios Estratégicos	447	39,42%
Otras Entidades	334	29,45%
Planeación Territorial	208	18,34%
Gestión Corporativa	64	5,64%
Planeación Socioeconómica	33	2,91%
Jurídica	17	1,50%
Despacho	13	1,15%
Otras áreas	10	0,88%
Planeación de la Inversión	8	0,71%
<b>Total</b>	<b>1.134</b>	

Fuente: Información DSC

La Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos es el área con mayor número de solicitudes, principalmente de la DSC (52%) y Sisbén (44%).

De Planeación territorial se recibieron solicitudes de la Dirección de Vías, Transportes y Servicios Públicos (43.3%).

Llama la atención que el 31% de las peticiones (334 solicitudes) deben ser trasladadas a otras entidades por no ser de competencia de la SDP, de las cuales el 99% se realizan por SDQS; vale decir, el 58% (194) debieron ser trasladadas a la Secretaría de Gobierno. Esta situación, explica la DSC, es recurrente en la mayoría de las entidades del Distrito.

De los reclamos se observa que el 54.28% (19) se relacionan con el proceso Sisbén y el 28.57% (10) a atención en puntos tales como archivo central, planoteca, supercades y cades.

En cuanto a la oportunidad, de las 1.134 solicitudes, el 99.64% cumplieron con los términos de respuesta; cuatro fuera de término. De éstas, se hizo el siguiente análisis:

**Tabla N. 9 Solicitudes con respuesta fuera de término**

Fecha Entrada	Radicación Entrada	Dependencia	Vencimiento	Fecha Respuesta	Radicación Respuesta	Días fuera de términos
22/09/17	1-2017-53945 3-2017-16606	Ambiente y Ruralidad	07/11/17	23/11/17	3-2017-16606 2-2017-64238	12
02/10/17	1-2017-55639	Gestión contractual	24/10/17	27/10/17	2-2017-59255	3
03/10/17	1-2017-55880	Gestión contractual	25/10/17	26/10/17	2-2017-58990	1
22/12/17	1-2017-70695	Vías, transportes y servicios públicos	17/01/18	18/01/18	2-2018-01693	1

Fuente: Reporte de la DSC

## 5. Conclusiones y Recomendaciones

### 5.3 Fortalezas

El indicador de oportunidad aumentó al pasar de 99.3% al 99.64%, vale decir de 8 respuestas fuera de término en el primer semestre a 4 en el segundo semestre, lo que denota que el proceso a través de la implementación de acciones de mejoramiento y controles efectivos ha logrado la mejora continua. Se ha generalizado la cultura del ciudadano de utilizar el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, pues, el 97% de las solicitudes se atendieron por este medio, lo que facilita el traslado a otras entidades cuando aplica.

En el periodo en evaluación no se presentaron quejas sobre el servicio prestado. Así mismo, de los últimos cuatro semestres, éste fue el que presentó menor cantidad de reclamos y sugerencias. Aunque las peticiones aumentaron, esta situación se vio impactada por la cantidad de solicitudes trasladadas por no ser de competencia de la SDP.

La política de atención al ciudadano se encuentra descrita desde el Plan Estratégico de la entidad hasta el Plan Operativo de la DSC, estableciendo los indicadores requeridos para su seguimiento y asignando los recursos necesarios. El proceso transversal de atención a PQRS se encuentra debidamente documentado en el SIG de la entidad, con los controles necesarios para su correcta ejecución, incluyendo los planes de contingencia que minimicen la afectación en el servicio en caso de materializarse riesgos.

Se cuenta con los medios de atención requeridos por la normatividad vigente incluyendo los necesarios para atención preferencial, incluyendo la figura de Defensor del Ciudadano, los cuales en su mayoría se administran en coordinación con la Administración Distrital y los entes rectores en esta materia.

La Certificación de Evaluación por Competencias Laborales según la Norma SENA N° 210601020 de los 57 funcionarios que participaron por parte de la SDP y la participación activa de la SDP en las diferentes estrategias implementadas por la Veeduría Distrital y por la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía, contribuye al proceso de mejora continua del proceso de atención de PQRS.

Los informes realizados por la DSC y los seguimientos realizados por la OCI son insumos del mejoramiento continuo y el cierre del ciclo PHVA en acciones de mejora. En el Plan de Mejoramiento se establecieron tres acciones como resultado del Informe del segundo semestre de 2016, las cuales se cumplieron a diciembre de 2017, con los siguientes resultados:

- Publicación en la intranet de la entidad la pieza comunicativa *"la ciudad es nuestra razón de ser ¡pongámonos en sus zapatos!"*.
- Correo electrónico a los enlaces SIG de presentación sobre el SDQS, la responsabilidad de la administración en la SDP, los canales de recepción, el procedimiento M-PD-048, y las peticiones atendidas fuera de términos, para ser socializada al interior de cada una de las áreas.
- Comité Virtual para la divulgación de los ajustes realizados a los procedimientos M-PD-048 *"Atención de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones"* y A-PD-050 *"Administración, atención, control y seguimiento de las comunicaciones oficiales"*.

## 5.4 Debilidades

### 5.4.1 Situaciones Susceptibles de Mejora

SITUACIONES SUSCEPTIBLES DE MEJORA	
De acuerdo con el procedimiento S-PD-001, las situaciones de mejora identificadas, no requieren un plan de mejoramiento; sin embargo, deben ser atendidas en el marco de la gestión propia del área o proceso, por lo cual la OCI revisará las medidas adoptadas para su mitigación en la próxima auditoría.	

N.	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN SUSCEPTIBLE DE MEJORA	Numeral del Informe	Responsable
1	En cuanto a la documentación del proceso de atención de PQRS, se recomienda la revisión de los documentos a fin de actualizar lo pertinente, atendiendo a que en su mayoría son documentos de 2016 y el Manual de Servicio a la Ciudadanía data de 2015. 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).	4.1.3	Dirección de Servicio al Ciudadano

Carrera 30 N. 25 - 90  
Código Postal 111311  
Pisos 1,5,8 y 13  
PBX 335 8000  
www.sdp.gov.co  
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



**S-FO-015 INFORME DE SEGUIMIENTO**  
 Versión 4 acta de mejoramiento 300 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

N.	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN SUSCEPTIBLE DE MEJORA	Numeral del Informe	Responsable															
2	Dando cumplimiento al artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, en cuanto a la Carta de Trato Digno, se recomienda actualizarla anualmente e indicar la fecha respectiva.	4.1.4	Dirección de Servicio al Ciudadano															
3	<p>Aunque el indicador de oportunidad ha presentado una tendencia a mejorar en los últimos semestres evaluados (99.64%), se evidencian cuatro solicitudes con respuesta 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-047, como se muestra a continuación:</p> <p align="center"><b>Tabla N. 2 Solicitudes con respuesta fuera de término</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dependencia</th> <th>Días fuera de términos</th> <th>Observaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center">Ambiente y Ruralidad</td> <td align="center">12</td> <td>Realizada por SDQS, solicitando información sobre manejo de los Corros Orientales. El 5 de octubre por memorando 3-2017-16606 el Director de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios remitió para su respuesta a la Dirección de Ambiente y Ruralidad. Se manifestó al peticionario que el tema no es competencia del Distrito Capital sino del gobierno nacional.</td> </tr> <tr> <td align="center">Gestión contractual</td> <td align="center">3</td> <td>Solicita certificar si una persona natural tiene contratos con la entidad, a lo que se le responde que revisada la base de datos de la Dirección de Gestión Contractual de la SDP no se tiene vínculo contractual.</td> </tr> <tr> <th>Dependencia</th> <th>Días fuera de términos</th> <th>Observaciones</th> </tr> <tr> <td align="center">Gestión contractual</td> <td align="center">1</td> <td>Solicita informar si una persona jurídica tiene contratos con la entidad, a lo que se le responde que revisada la base de datos de la Dirección de Gestión Contractual de la SDP no se tiene vínculo contractual.</td> </tr> </tbody> </table> <p align="center">Fuente: Reporte de la DSC y SIPA</p> <p>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 sanciones por la extemporaneidad en la respuesta a PQRS.</p> <p>Por otro lado, tomando como insumo los resultados de la medición de satisfacción al cliente realizado por el Centro Nacional de Consultoría, y atendiendo las bajas calificaciones en cuanto a claridad y satisfacción con la respuesta, se recomienda tomar las medidas necesarias a fin de mejorar la percepción del ciudadano del proceso de atención a PQRS.</p>	Dependencia	Días fuera de términos	Observaciones	Ambiente y Ruralidad	12	Realizada por SDQS, solicitando información sobre manejo de los Corros Orientales. El 5 de octubre por memorando 3-2017-16606 el Director de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios remitió para su respuesta a la Dirección de Ambiente y Ruralidad. Se manifestó al peticionario que el tema no es competencia del Distrito Capital sino del gobierno nacional.	Gestión contractual	3	Solicita certificar si una persona natural tiene contratos con la entidad, a lo que se le responde que revisada la base de datos de la Dirección de Gestión Contractual de la SDP no se tiene vínculo contractual.	Dependencia	Días fuera de términos	Observaciones	Gestión contractual	1	Solicita informar si una persona jurídica tiene contratos con la entidad, a lo que se le responde que revisada la base de datos de la Dirección de Gestión Contractual de la SDP no se tiene vínculo contractual.	4.1.9 4.2	Dependencia competente
Dependencia	Días fuera de términos	Observaciones																
Ambiente y Ruralidad	12	Realizada por SDQS, solicitando información sobre manejo de los Corros Orientales. El 5 de octubre por memorando 3-2017-16606 el Director de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios remitió para su respuesta a la Dirección de Ambiente y Ruralidad. Se manifestó al peticionario que el tema no es competencia del Distrito Capital sino del gobierno nacional.																
Gestión contractual	3	Solicita certificar si una persona natural tiene contratos con la entidad, a lo que se le responde que revisada la base de datos de la Dirección de Gestión Contractual de la SDP no se tiene vínculo contractual.																
Dependencia	Días fuera de términos	Observaciones																
Gestión contractual	1	Solicita informar si una persona jurídica tiene contratos con la entidad, a lo que se le responde que revisada la base de datos de la Dirección de Gestión Contractual de la SDP no se tiene vínculo contractual.																

Carrera 30 N. 25 - 90  
 Código Postal 111311  
 Pisos 1,5,8 y 13  
 PBX 335 8000  
 www.sdp.gov.co  
 Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
 MEJOR  
 PARA TODOS**

*SFBG*

N.	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN SUSCEPTIBLE DE MEJORA	Numeral del Informe	Responsable
4	Los reclamos están dirigidos principalmente a temas relacionados con Sisbén y en menor proporción con inconformidades en la prestación de servicios en Cades, Supercades, Archivo y Fotocopiado. Por lo anterior, se sugiere tomar estos reclamos como una entrada en el proceso de mejora continua, y así disminuir las PQRS por este concepto.	4.2	Dependencia competente
5	Atendiendo a que aproximadamente el 31% del total de solicitudes recibidas no son competencia de la SDP, se sugiere poner la situación en conocimiento a nivel distrital para que se tomen las medidas pertinentes a fin de determinar las causas de esta situación, lo que beneficiaría tanto a la entidad como a ciudadanos, ya que por una parte tenderían a disminuir las solicitudes entrantes y por otra los términos y claridad para el ciudadano aumentaría al tener mayor claridad de los trámites de cada entidad.	4.2	Dirección de Servicio al Ciudadano

Para la formulación de Planes de Mejoramiento, remitase al procedimiento S-PD-005 Gestión del Plan de Mejoramiento.

Carrera 30 N. 25 - 90  
Código Postal 111311  
Pisos 1,5,8 y 13  
PBX 335 8000  
www.sdp.gov.co  
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

### 5.2.2 SITUACIONES CRÍTICAS.

Tema o Palabras Clave (Max 5)		Numer al del Informe	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	PROCESO ASOCIADO	RESPONSABLE	ID REINCIDENCIA SI o NO
1									
2									

Para la formulación de Planes de Mejoramiento, remítase al procedimiento S-PD-005 Gestión del Plan de Mejoramiento.

Nombres / Equipo Auditor		Fecha Inicio Auditoria	Fecha Fin Auditoria
Auditor Líder	Johana Milena Pulido Montañez	01/03/2018	23/03/2018

  
**JUAN FELIPE RUEDA GARCÍA**  
 Jefe Oficina de Control Interno

**Con Copia:**

- |                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 1. Javier Alfonso Santos Pacheco | Director de Recursos Físicos y Gestión Documental |
| 2. Juan Carlos Salinas Ricaurte  | Director de Gestión Contractual                   |

Carrera 30 N. 25 - 90  
 Código Postal 111311  
 Pisos 1,5,8 y 13  
 PBX 335 8000  
 www.sdp.gov.co  
 Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**