

Informe de Seguimiento	Seguimiento al Proceso de Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos presentadas ante la SDP en el Primer Semestre de 2017 Para: Dr. ANTONIO JOSE AVENDAÑO AROSEMENA Subsecretario de Información y Estudios Estratégicos Dra. ASTRID BRACHO CARRILLO Directora de Servicio al Ciudadano	N° Radicado al Despacho <div style="text-align: right; margin-right: 20px;">12-196</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION RADICACION: 3-2017-12196 AL RESPONDER CITE ESTE NUMERO FECHA: 2017-07-31 15:54 PRO 1226624 RAO INICIAL: POLICE: 1 DESTINO: Subsecretaría de Información y Estudios E TRÁMITE: Informes y estudios LA OFICINA ASIGNADA PARA EL TRÁMITE DE ESTE DOCUMENTO ES: AVEASD: NO REMITENTE: Oficina de Control Interno </div>
-------------------------------	--	--

1. Objetivo	Realizar el seguimiento al cumplimiento de la normatividad en torno a la gestión del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la SDP durante el semestre de enero a junio de 2017, con el fin de determinar la eficacia en la gestión.
2. Alcance	Se revisó la gestión adelantada por las áreas de la SDP responsables de emprender las acciones derivadas del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias durante el primer semestre de 2017.
3. Criterios	<ul style="list-style-type: none"> Decreto 371 de 2010: Artículo 3º Procesos de atención Ciudadana, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas reclamos y sugerencias de los ciudadanos. Decreto 019 de 2012: Ley Anti-trámite en lo relacionado con las peticiones, quejas y reclamos. Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción. Circular 078 de 2012 relacionada con las estrategias para 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.

4. Resultados

4.1. Seguimiento al cumplimiento del Decreto 371 de 2010

A continuación, se presentan las acciones que aseguran la prestación de un buen servicio a la ciudadanía en el marco del cumplimiento del Decreto 371 de 2010 desde donde se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y prevenir la corrupción en el Distrito Capital:

Cuadro 1	
Decreto 371 de 2010	
Temas	Seguimiento
1 - Los funcionarios responsables del proceso de atención al usuario son idóneos y fueron capacitados	Se evidencia que se han llevado a cabo talleres y capacitaciones permanentes en los temas de Protocolo de Atención Telefónica, Canales de comunicación, Funciones del Defensor del Ciudadano, Trámites y Servicios de la Entidad y se socializa continuamente la Política de Atención 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



Handwritten signature

	<p>Adicionalmente, es importante anotar que por la entrada de nuevos funcionarios dado el concurso de méritos se han realizado las inducciones correspondientes en todo el tema sobre atención al ciudadano y trámites en general, durante los meses de abril y mayo de 2017, para el segundo semestre también se tiene programado continuar con esta labor.</p>
<p>2 - Se realizan encuestas de percepción de los usuarios sobre la prestación del servicio.</p>	<p>Para el primer semestre de 2017, se observa que la entidad ha estado trabajando sobre una meta definida dentro del Plan Operativo Anual relacionada con <i>Aumentar en 1 punto porcentual el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los productos y servicios de la SDP</i> y en este sentido se evidencia que se cuenta con el proceso contractual SDP-CM-003-2017 que está en la fase de evaluación de las propuestas para la aplicación de la encuesta de percepción anual que como se ha venido llevando a cabo, se desarrolla durante el segundo semestre de la vigencia.</p> <p>Por otra parte, se continúa realizando mediciones sobre la prestación del servicio a la ciudadanía el primer día hábil de cada semana sobre los atributos del servicio y sobre atributos asociados a la entrega de información, para lo cual se diligenciaron 452 formatos, los cuales calificaron de 1 a 5 la Calidad del Servicio General prestado por la entidad. Se observa además que la Dirección de Servicio al Ciudadano viene trabajando con otras dependencias de la entidad que realizan atención al público, en el diseño de una encuesta sobre todos los servicios que presta la entidad; unificando variables y escalas de medición con el fin de contar con información consolidada sobre la percepción de atención a trámites y servicios en general.</p>
<p>3 - Existen mecanismos para medir la satisfacción de los usuarios con las respuestas dadas a sus solicitudes</p>	<p>La entidad cuenta con varios mecanismos para medir la satisfacción de usuarios, entre los cuales se evidencian:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuesta Anual para la percepción de calidad del servicio 2. Encuesta y Registro de Atención Semanal 3. Seguimiento a la Oportunidad de Respuesta 4. Mesas de Trabajo al Seguimiento de Respuestas Oportunas 5. Seguimiento a productos No Conformes 6. Estudios de Casos 7. Seguimiento por medio de Memorando Interno 8. Informes de Seguimiento Trimestrales
<p>4 - Existen documentos formales relacionados con los procesos y procedimientos de atención al ciudadano, recursos logísticos, asignación de personal y designación del Defensor del Ciudadano.</p>	<p>La SDP cuenta con los siguientes documentos asociados al proceso de atención al ciudadano y PQRS, los cuales están formalizados dentro del Sistema Integrado de Gestión y han sido socializados hacia todos los funcionarios para su correcta aplicación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Instructivo M-IN-150 para la Participación Ciudadana de la Secretaria Distrital de Planeación en la Feria de Servicio al Ciudadano y Súper Cade Móvil. 2. Procedimiento M-PD-048 Atención a quejas y reclamos.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

	<ol style="list-style-type: none"> 3. Procedimiento M-PD-136 Actuación del Defensor del Ciudadano. 4. Instructivo M-IN 007 Manual de Atención a ciudadanos y ciudadanas. 5. Formato M-FO-129 - Registro de usuarios de los servicios de la SDP en los puntos de atención al ciudadano. 6. Formato M-FO-090 Solicitud de Atención ante el Defensor del Ciudadano. 7. Resolución 1166 de 2010 Establece y regula la figura del Defensor del Ciudadano. 8. Resolución 0873 de 31 de enero de 2013 designa como Defensor del Ciudadano al funcionario que ejerza las funciones como Director de Servicio al Ciudadano.
<p>5 - Que mecanismos de despliegue al cliente interno sobre las funciones y competencias del Defensor del Ciudadano y su interacción con los procesos y las personas de la institución.</p>	<p>Con la coordinación de la Oficina de Prensa y Comunicaciones de la entidad, se observa que a partir de la vigencia 2014, se viene implementando la Estrategia de Comunicación Organizacional; desde la cual se está divulgando tanto la reglamentación y designación del Defensor del Ciudadano y sus funciones como la información complementaria que se requiere para brindar un servicio al ciudadano con pertinencia y calidad, mediante los medios de comunicación interna como Intranet, carteleras físicas, boletines virtuales, correos masivos y campañas publicitarias.</p> <p>Adicionalmente, se tiene toda la información dentro del portal web de la entidad relacionada con las competencias del Defensor al Ciudadano, lo cual en el siguiente punto se evidencia para el cliente externo.</p>
<p>6 - Verificar mecanismos de despliegue a los clientes externos, usuarios y ciudadanía en general, sobre las funciones y competencias del Defensor del Ciudadano, como garante de sus derechos, su ubicación y formas de contacto</p>	<p>Los siguientes son los mecanismos de difusión utilizados por la SDP para dar a conocer las funciones del Defensor del Ciudadano, de cara a la comunidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 - Portal web www.sdp.gov.co 2 - Correo Electrónico: defensoriaciudadano@sdp.gov.co 3 - Carteleras virtuales en los pisos. 4 - Carteleras físicas en las recepciones del piso 5, 8 y 13 y SuperCades. 5 - Material POP – Se distribuye en los puntos de contacto Cades, Supercades, Archivo, Planoteca, Biblioteca, Archivo Central. <p>Por otra parte, se evidencia que se estableció la «Estrategia de Servicio al Ciudadano para 2016-2020», la cual tiene como propósito llegar a fortalecer la cultura del servicio a la ciudadanía y partes interesadas con la implementación de los círculos del servicio (visión de 360 grados) para lograr aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los productos y servicios que presta la entidad a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad.</p>

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

Am



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

	<p>Adicionalmente, es posible observar que en el marco del establecimiento de la estrategia se definieron 6 líneas de trabajo, para su desarrollo a lo largo del cuatrienio 2016 – 2020 como son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Círculos de servicio - visión 360° 2. La SDP comunica claramente 3. Mejora continua del servicio 4. Fortalecimiento de la cultura organización para el servicio a la ciudadanía 5. Retroalimentación del cliente - 360° 6. Innovación en la prestación de productos y servicios.
<p>7 – Realizar una revisión aleatoria de un número de peticiones, quejas o solicitudes recibidas por la entidad a través de diferentes medios y compararlas con su registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.</p>	<p>En el marco de la presente evaluación se realizó la revisión sobre el número de PQRS recibidas a través del SDQS y se encontró que se recibieron 1250 solicitudes directamente por el sistema y solo 45 requerimientos fueron registrados por los diferentes canales para un total de 1295 solicitudes registradas; que para este momento todas se encontraron registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Reclamos</p>
<p>8 - Informes de resultados de peticiones que sean presentados y analizados en los comités institucionales, para identificar oportunidades de mejoramiento en la prestación de los servicios a los ciudadanos</p>	<p>Los resultados sobre el tratamiento y gestión de la PQRS, se evidencian dentro de los siguientes informes por de los cuales se hace el seguimiento a los resultados del sistema de quejas, reclamos y sugerencias articulado con lo reportado por medio del aplicativo SIPA:</p> <p><u>Informes de Resultados y Auditorias:</u> Informe por medio del cual se realiza el seguimiento semestral en el marco de la Ley 1474 de 2011 para las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, presentando ante el Secretario de la Entidad y el Subsecretario de Información y Estudios Estratégicos. El <i>"Informe de seguimiento al proceso de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias para el 2º semestre de 2016"</i> se presentó el 31 de marzo de 2017 con el radicado No. 3-2017-05234.</p> <p><u>Informes de Seguimiento a SIPA,</u> Son elaborados para monitorear la oportunidad y la calidad de las respuestas que se le dan a todo tipo de solicitudes de la ciudadanía, estos están a cargo de la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental quienes son los responsables de la herramienta de correspondencia SIPA; generando información pertinente para que las áreas conozcan el estado de sus comunicaciones gestionadas.</p> <p>También dentro del programa anual de auditoria para la Oficina de Control Interno se contempla la realización de un informe de seguimiento para monitorear trimestralmente la aplicación de las normas sobre el tema y el cumplimiento de los procedimientos establecidos para gestionar todo tipo de comunicaciones que llegan por los diferentes canales a la entidad.</p>

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**

	<p><u>Seguimiento por medio de Comités y Reuniones de Trabajo:</u> Se observa que se celebran Comités mensuales y reuniones de trabajo de la Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos, desde donde continuamente se revisa y se realiza el seguimiento pertinente al estado de oportunidad de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los ciudadanos; analizando la aplicación de oportunidades de mejora sobre aquellas actividades de prestación del servicio que se identifiquen con dificultades.</p>
<p>9 - Coordinación existente entre los procesos institucionales y el encargado de quejas y reclamos para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios</p>	<p>Se observa que la coordinación existente entre los procesos de la entidad relacionados con la atención al ciudadano y el proceso líder en PQRS, se evidencia mediante la aplicación de los siguientes procedimientos que dan los lineamientos generales para atender las quejas y reclamos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. M-PD 048 Atención de quejas, reclamos y sugerencias. 2. M-PD 058 Atención personalizada y suministro de información en puntos de contacto de la SDP. 3. M-PD 153 Recepción y atención de solicitudes virtuales <p>Estos procedimientos a su vez cuentan con los controles pertinentes en el marco de las normas para llevar a cabo con calidad y pertinencia la atención que se le debe dar a toda la ciudadanía para atender cualquier tipo de requerimiento.</p>
<p>10 - Procedimientos formales para la atención de los ciudadanos y la solución de sus requerimientos, donde se incluyan las acciones de coordinación entre las diferentes dependencias y las actividades de socialización de resultado.</p>	<p>Se identifican los siguientes procedimientos formalizados desde el Sistema Integrado de Gestión para la solución de diferentes tipos de requerimientos de los ciudadanos, los cuales materializan la coordinación existente entre las diferentes dependencias que llevan a cabo el proceso de atención al usuario:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. M-FO 039 Registro de quejas, reclamos o sugerencias. 2. M-FO 062 Solicitud de certificación de riesgo para predios objeto de subsidio para vivienda usada 3. M-FO 070 Respuesta certificación de riesgo para predios objeto de subsidio para vivienda usada. 4. M-FO 110 Solicitud de información sobre norma urbana y/o uso del suelo. 5. M-IN 007 Manual de Atención a ciudadanos y ciudadanas. 6. M-PD 048 Atención de quejas, reclamos y sugerencias. 7. M-PD 058 Atención personalizada y suministro de información en puntos de contacto de la SDP. 8. M-PD 059 Solicitud De Información Escrita Sobre Norma Urbanística 9. M- PD 121 Solicitudes escritas de información sobre riesgo para predios objeto de subsidio de vivienda usada 10. M-PD 153 Recepción y atención de solicitudes virtuales.

Handwritten signature

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**

<p>11 - Mecanismos que permitan el mejoramiento continuo del proceso (auto evaluaciones y evaluaciones independientes)</p>	<p>Los mecanismos de mejoramiento continuo utilizados para realizar evaluaciones al proceso de servicio al ciudadano y atención a PQRS son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Por Autoevaluación</u>: Como resultado de mediciones de percepción y satisfacción del servicio que se llevan a cabo por los diferentes canales tanto presenciales como no presenciales; formulando acciones orientadas a mejorar el servicio, también se tienen en cuenta las acciones que puedan identificarse desde las diferentes reuniones de seguimiento, mesas de trabajo, informes trimestrales entre otros para llevar cabo la autoevaluación del proceso de atención a PQRS y así formular mejoramientos. 2. <u>Por Auditoria Interna</u>: Dentro del programa de auditorías de la Oficina de Control Interno se programan para cada vigencia, dos evaluaciones de seguimiento al proceso de atención a peticiones, quejas y reclamos, desde donde se identifican tanto recomendaciones como situaciones críticas. 3. <u>Por Planes de Mejoramiento</u>: Como resultado de la auditoria interna se pueden tener identificados planes de mejoramiento que correspondan a atender las recomendaciones y situaciones críticas identificadas en las evaluaciones de seguimiento al proceso de atención a peticiones, quejas y reclamos, como parte del mejoramiento continuo y el cierre del ciclo PHVA de dicho proceso.
<p>12 - Las instalaciones del área de atención al ciudadano están ubicadas estratégicamente.</p>	<p>La SDP cuenta con una infraestructura adecuada con los recursos físicos, humanos y técnicos necesarios para la atención del ciudadano; ubicada en el piso 13 del Centro Administrativo Distrital CAD y los módulos de los Supercades.</p>
<p>13 - Indicadores a través de los cuales se mide la gestión del proceso de atención al usuario</p>	<p>Se observa que la entidad definió acciones concretas relacionadas con definir una <i>Estrategia de Servicio al Ciudadano</i>, para lo cual se evidencia la construcción de indicadores asociados con los proyectos de inversión definidos para el plan estratégico de la entidad en concordancia con el Plan de Desarrollo Bogotá Mejor para Todos.</p> <p>A continuación, se enuncian los indicadores con los cuales se mide la gestión realizada para el proceso de atención al ciudadano:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Indicador: Estrategia de servicio al ciudadano implementada</u>. Objetivo: Medir el avance de la implementación de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía en la SDP Fórmula: Sumatoria de los avances de la magnitud de las actividades programadas.



	<p><u>2. Indicador: Variación del nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los productos y servicios de la SDP</u> Objetivo: Medir el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los productos y servicios de la SDP Resultado de la última la medición que determina el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los productos y servicios de la SDP – (menos) Línea base vigencia 2016.</p>
<p>14 - Revisar una muestra de las respuestas de la institución ante las peticiones de los usuarios, para verificar la coherencia de las respuestas</p>	<p>Se revisó una muestra de 150 solicitudes del listado de todos los registros que reposa en la Dirección de Servicio al Ciudadano del 1er semestre de 2017, y dentro del aplicativo SIPA se corroboró que todas las respuestas tienen coherencia con las peticiones, en cuanto al tema relacionado y la oportunidad de la atención.</p>
<p>15 - El funcionario encargado del proceso de atención al usuario ha participado en reuniones, actividades y eventos programados por la delegada para la atención quejas y reclamos de la Veeduría Distrital.</p>	<p>Se evidencia que, ante la Veeduría Distrital, se cuenta con un delegado para el proceso de atención de quejas y reclamos; funcionario que pertenece a la Dirección de Servicio al Ciudadano que participa en las diferentes reuniones y está al tanto de los lineamientos impartidos por dicha entidad. Las temáticas a tratar con relación al tema de servicio al ciudadano se tienen repartidas en los siguientes nodos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <u>1.</u> Nodo intersectorial de estaciones de comunicaciones <u>2.</u> Nodo de articulación del sistema <u>3.</u> Nodo de seguimiento de informes <u>4.</u> Nodo de articulación de SDQS con los sistemas de gestión documental <p>En cuanto a documentos y evidencias sobre las decisiones tomadas y los temas tratado en las diferentes reuniones con la Veeduría Distrital, se observa que se cuenta con actas de reuniones que reposan en la Oficina de la Red Distrital de Quejas de la Veeduría y se tiene una copia en la Dirección de Servicio al Ciudadano de la SDP.</p>

4.2. Seguimiento al cumplimiento del Decreto 019 de 2012

A continuación, se describe lo encontrado en la gestión realizada por la SDP para dar cumplimiento al Decreto 019 de 2012 relacionado con lineamientos para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Cuadro 2	
Decreto 019 de 2012	
Artículos relacionados	Seguimiento
<p>16. <i>Artículo 12.</i> Presentación solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes.</p>	<p>Para fortalecer la atención de la población infantil y adolescente se creó en la página Web de la entidad una pestaña con "Información para niños, niñas y adolescentes" donde pueden acceder a temas</p>

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**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

<p>“Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra”.</p>	<p>informativos de interés de esta población; sin embargo, se evidencia que el link o acceso no se visibiliza dentro del panel principal de la página web de la entidad; lo cual dificulta que esta población interponer diferentes solicitudes. De igual manera, la Dirección de Servicio al Ciudadano 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 prelações establecidas.</p>
<p>17. <i>Artículo 13.</i> Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública</p>	<p>Para la SDP es muy importante el trato que se le debe dar a la ciudadanía en general y en especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública; por esto en este sentido se trabaja conjuntamente con los diferentes supercades para la asignación de turnos preferenciales para dicha población. Específicamente para el primer día hábil de la semana, la entidad estableció el “Sistema Anfitrión” que tiene como fin guiar y acompañar a las personas que realizan cualquier tipo de trámite y en este sentido se cuenta con asignaciones preferenciales para los ciudadanos de acuerdo a su condición de discapacidad o edad.</p>
<p>18. <i>Artículo 14.</i> Presentación solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad.</p> <p>“Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales.</p>	<p>Se observa que la entidad posee varias herramientas para la presentación de las diferentes solicitudes por parte de la Ciudadanía. Es así que se cuenta con 5 canales de comunicación disponibles toda la población y especialmente para que los residentes que están fuera de la SDP o fuera del Distrito presenten sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos. La SDP cuenta con un Portal Web www.sdp.gov.co - Link SDQS, un Correo Electrónico: servicioalciudadanoGEL@sdp.gov.co un Link “Contáctenos”, una Radicación virtual en el sitio web de Peticiones http://sipa.sdp.gov.co/webfile_sdp/ y las líneas de atención telefónica tanto de la entidad como la línea 195 distrital.</p>

4.3. Seguimiento al cumplimiento de la Ley 1474 de 2011

En seguida se describe la gestión realizada por la SDP en la atención al ciudadano y el desarrollo del sistema de quejas, reclamos y sugerencias en el marco de la Ley 1474 de 2011, la cual dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción, y la efectividad del control de la Gestión Pública:

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**



Cuadro 3
Ley 1474 de 2011

Artículos relacionados	Seguimiento
<p>19. <i>Artículo 73:</i> Cada entidad del orden Nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano</p>	<p>En concordancia con lo estipulado en la Ley 1474 de 2011, la SDP elabora anualmente su estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano mediante la formulación del “Plan Anticorrupción Anual” en el cual se establecen las acciones encaminadas a apoyar el desarrollo de una gestión pública eficiente y a prevenir la corrupción.</p> <p>Para la presente vigencia, se tiene la publicación del “Plan Anticorrupción 2017” dentro del link Transparencia: http://www.sdp.gov.co/portal/page/portal/PortalSDP/entidad/controlRendicionCuentas/QueEs.plan.anticorrupcion; el cual evidencia el compromiso de la entidad con la estrategia planteada.</p>
<p>20. <i>Artículo 76:</i> En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad</p>	<p>La SDP cuenta con un área encargada de administrar el Sistema de Quejas y Reclamos, denominada Dirección de Servicio al Ciudadano, la cual tiene también la labor de actuar como Defensor del Ciudadano y está reglamentada en el marco del Decreto 016 de 2013 “Por el cual se adopta la estructura interna de la Secretaría Distrital de Planeación y se dictan otras disposiciones”.</p>
<p>21. La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.</p>	<p>De acuerdo con lo proferido por la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno de la SDP planea dentro su programa anual de auditoria la realización de los informes semestrales sobre la evaluación de la gestión que se presta al trámite de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de los ciudadanos.</p>
<p>22. En la página WEB principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.</p> <p>Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento,</p>	<p>La SDP cuenta con un espacio en su página web para interactuar con el ciudadano sobre los temas de peticiones, quejas y reclamos; ubicado dentro del link “Servicios” que despliega “Servicio a la ciudadanía” y la pestaña “Quejas y Reclamos” que contiene la información de todos los canales de información a los que tiene acceso la comunidad para formular inquietudes al respecto. Esto se hace visible mediante las siguientes herramientas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A través del portal Web www.sdp.gov.co en su link SDQS 2. Mediante el Correo Electrónico: 3. servicioalciudadanoGEL@sdp.gov.co 4. Link “Contáctenos”

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**

<p>así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.</p>	<p>5. Link consulta trámite: http://sipawebfile.sdp.gov.co/webfile/?consulta Link Radicación virtual : http://sipawebfile.sdp.gov.co/webfile/</p> <p>6. Buzón en el archivo central especializado. 7. Líneas de atención telefónica.</p> <p>Además, se viene trabajando desde el 2016 en una prueba piloto de mejoramiento que consiste en dar respuesta rápida "hoy mismo" a los conceptos atendidos mensualmente; reduciendo el tiempo de respuesta de 15 días a 48 horas máximo. Adicional a este proceso, también se cuenta con el link de radicación virtual desde donde la ciudadanía de una manera amigable puede realizar y consultar el estado de sus solicitudes y/o trámites por medio de la página web institucional.</p>
<p>23. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.</p>	<p>En el Decreto 124 de 2016 de la Oficina de Transparencia de la Presidencia de la Republica, se definieron los estándares que deben cumplir las entidades públicas. En cumplimiento de esta norma se actualizó el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC. También, se identificó y publicó la Matriz de Riesgos de Corrupción de la entidad a la cual se le realizó el respectivo seguimiento durante el mes de mayo de 2017.</p>
<p>24. Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción.</p>	<p>La Oficina de Control Interno y las dependencias de la SDP que tienen compromisos en el Plan de Anticorrupción y Servicio al Ciudadano, llevaron a cabo el seguimiento pertinente al plan dentro de las fechas establecidas por el Decreto 124 de 2016; lo cual se realizó de acuerdo con los estándares del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción.</p>

4.4. Seguimiento al cumplimiento de la Circular 078 de 2012

La Circular 078 de 2012 establece Estrategias para continuar el cumplimiento de la política de servicio al ciudadano, congestiones o filas en el espacio público durante la prestación del servicio y trámites ante las Entidades Distritales de Bogotá D.C:

Cuadro 4
Circular 078 de 2012

Ítems relacionados	Seguimiento
<p>25. 1a) Las Entidades deberán Identificar ciclos de servicio, de tal forma que se establezcan días y horas de mayor afluencia, para lo cual, en el marco de la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano se acordarán mecanismos para agilizar la prestación de servicios.</p> <p>En el caso de recaudo, si éste involucra la gestión de la RED CADE, los responsables deberán coordinar los ciclos requeridos, de acuerdo con el Decreto 335 de 2006, en el seno del Comité Financiero.</p>	<p>Los lineamientos para la respuesta oportuna a los derechos de petición, quejas y reclamos y las estrategias para atender los diferentes trámites en la SDP están establecidos en la <i>Circular No. 005 de 2015</i> de la Alcaldía Mayor de Bogotá.</p> <p>El horario de atención al público de la Red de Cades, está reglamentado por la Alcaldía Mayor de Bogotá para atender en horario de lunes a viernes de 7am a 5:30Pm y sábado de 8am a 12pm. Los trámites de mayor afluencia son de Norma Urbana, SISBEN, Estratificación y la radicación en ventanilla.</p>
<p>26. 1b) Ampliar horarios de servicio en la mañana, en la tarde o los fines de semana acordes a la identificación de los ciclos de mayor afluencia de ciudadanos, atendiendo a las características especiales de los puntos de servicio.</p>	<p>La entidad cuenta con horarios específicos para la atención al público y dada su naturaleza y su misionalidad, se da una gran afluencia de la ciudadanía por lo cual se tiene un horario para atención de los diferentes tramites; en el Archivo Central y Archivo Central Especializado de lunes a viernes de 7:00am a 4:30pm se atienden las consultas de planos y mapas distritales recopilados y para la Planoteca, Biblioteca y Archivo de Predios de 7am a 5:30pm de lunes a viernes. Por otra parte, la red de cades tiene un horario establecido de 7 am a 7pm de lunes a viernes y los sábados de 8 am a 11 am.</p>
<p>27. 1d) Formular un plan de contingencia para los eventos en los que se presenten fallas tecnológicas o deficiencias en el suministro de recursos logísticos que puedan afectar el servicio a la ciudadanía.</p>	<p>La Dirección de Sistemas es el área encargada del proceso de Soporte Tecnológico y la Gestión de las TIC's y para el cumplimiento de su objetivo, tiene estructurado un Plan de Contingencia Informático con el que está garantizado la continuidad de los servicios informáticos en una emergencia sin afectar el servicio al ciudadano y también se cuenta con el Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información con sus controles, acciones preventivas y monitoreo.</p>
<p>28. 1e) Prever la asignación del personal necesario que realice filtros de servicios y tramites en las filas, con la finalidad reducir el número de ciudadanos en las mismas y optimizar el servicio.</p>	<p>La Dirección de Servicio al Ciudadano implemento el "Sistema Anfitrón" que consiste en que un funcionario de la SDP acompaña y guía a la persona que requiera realizar cualquier tipo de trámite ante la entidad.</p>

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**

Handwritten signature



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

	De igual manera se cuenta con el acompañamiento de orientadores de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano que prestan su servicio de apoyo a los demás funcionarios de la SDP que atienden público en la Red de Cades.
<p>29. 2b) Adoptar mecanismos de comunicación e información a la ciudadanía y medios de interacción (puntos de servicio, agendamiento, canales virtuales disponibles) que permitan un contacto directo con la entidad sin intermediación de terceros.</p> <p>Igualmente publicar y promover la información institucional en carteleras o por medios electrónicos en los puntos de servicio</p>	<p>Los mecanismos de comunicación, información y medios de interacción con que cuenta la SDP para que disponga la ciudadanía son:</p> <p><u>Canal virtual:</u> Portal Web SDP, con información de trámites y servicios. Sistema SDQS, para la interacción con el ciudadano a través de las quejas y reclamos; Carteleras virtuales con información de interés general</p> <p><u>Redes Sociales:</u> Facebook y Twitter operado por la Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones.</p> <p><u>Canal Presencial:</u> Puntos de contacto presencial en la RedCADE</p> <p><u>Canal Escrito:</u> Ventanilla única de radicación</p> <p><u>Canal Telefónico:</u> Conmutador de la entidad y línea gratuita nacional para el tema SISBEN.</p>
<p>30. 2c) Fomentar una cultura de servicio en salas de espera, brindando al ciudadano información sobre trámites y servicios que se puedan efectuar de manera virtual sin acudir a los puntos de atención presencial.</p>	<p>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. También hay guías que detectan, orientan e informan a las personas de atención preferencial.</p>
<p>31. 2d) Promover el trato digno y respetuoso para hacer del servicio un encuentro satisfactorio, humano y decoroso</p>	<p>Se evidencia que de manera permanente y por medio de los diferentes canales de comunicación se viene socializando la "Carta al Trato Digno" que contiene los temas de Humanización del servicio de la SDP.</p>
<p>32. 3a) Adecuar la infraestructura física de los puntos o sedes de atención a la ciudadanía</p>	<p>Los espacios físicos de los Super-Cades, donde se presta atención a la ciudadanía están bien adecuados y son cómodos. Igualmente, los pisos de la entidad en el CAD cuentan con oficinas modernas para la atención de quejas, reclamos y sugerencias. La atención del Defensor del Ciudadano se encuentra debidamente señalizada con sus respectivos avisos en el piso 13.</p>
<p>33. 3b) Realizar los cambios necesarios en la infraestructura física de los puntos y sedes de atención en términos de accesibilidad de la población en condición de discapacidad.</p>	<p>Para la atención a discapacitados, adultos mayores, mujeres embarazadas y niños, La SDP y la Red CADEs del Distrito cuentan con infraestructura física construida y salas de espera diseñadas para esta población</p>

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**



34. 3c) Asignar en los puntos de atención espacios para la implementación de cajas o módulos rápidos de atención exclusiva o especial de conformidad con las normas de atención preferencial vigentes.

Se da cumplimiento en el marco de lo reglamentado desde la Alcaldía Mayor de Bogotá, desde donde se imparte que los módulos de atención por medio del sistema de turnos, dan prioridad a los discapacitados, adultos mayores, mujeres embarazadas y niños. (La implementación de cajas no aplica al servicio que se presta)

4.5. Seguimiento al comportamiento de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Peticiones, Denuncias y Felicitaciones del 1er semestre de 2017

De acuerdo con lo reportado por la Dirección de Servicio al Ciudadano para el primer semestre de 2017, la Secretaría Distrital de Planeación recibió y tramitó 1295 solicitudes, en concordancia con los datos e información reportada en el sistema de correspondencia SIPA y la herramienta SDQS, las cuales se atendieron mediante el Sistema Multimodal de canales de la siguiente manera:

Cuadro 5

SISTEMA MULTIMODAL POR CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
NÚMERO DE SOLICITUDES ATENDIDAS ENERO A JULIO 2017				
VIRTUAL	BUZÓN	PRESENCIAL	SDQS	TOTAL
	45		1250	1295
CANALES NIVEL INTERNO 3%		APLICATIVO 97%		

Fuente: Informe 1er Semestre SDQS de la Dirección de Servicio al Ciudadano vigencia 2017.

La tabla anterior muestra que, el aplicativo virtual del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, es el canal más utilizado por los ciudadanos para dar a conocer sus inquietudes, con un número de 1250 solicitudes que representan el 97% del total de 1295. En cuanto a las solicitudes recibidas por medio de la utilización de los canales internos de comunicación con la ciudadanía de la SDP, se recibieron 45 solicitudes que representan el 3 %.

En este sentido, se concluye que el SDQS, es un sistema conocido por la ciudadanía y su utilización llega casi al 100%; deduciendo que el uso del aplicativo ha permitido que los procesos de monitoreo y seguimiento se desarrollen completamente, de manera sistemática y virtual, facilitando que se dé la oportunidad en las respuestas. Las peticiones que fueron recibidas dentro de los canales internos institucionales fueron registradas también dentro del SDQS, de acuerdo con lo proferido por el Decreto 371 de 2010.

4.5.1. Relación de Datos PQRS Vigencias 2014 a 2017

Las solicitudes por PQRS recibidas por la SDP entre los semestres de las vigencias que se muestran a continuación, han venido aumentando significativamente en cada semestre analizado; se observa que, entre el primer semestre de 2014 y el primer semestre de 2017 hay una diferencia de 880 registros, es decir, más de dos veces.

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

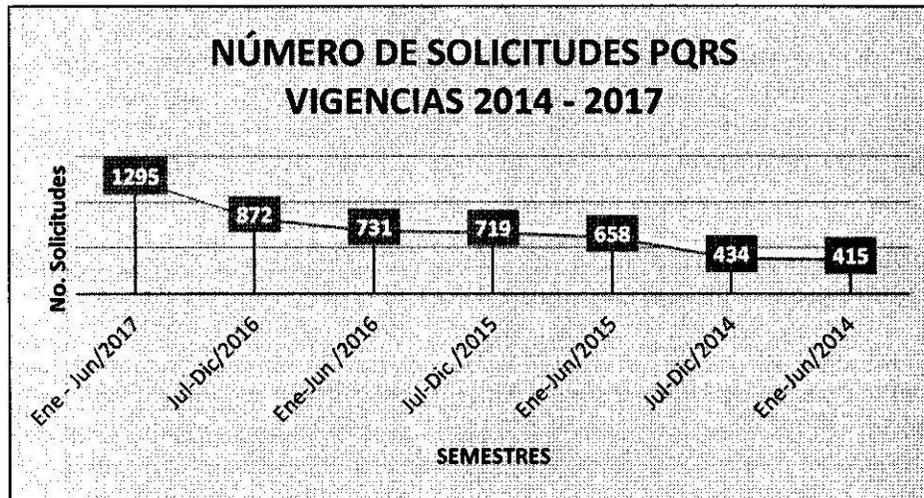


CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



Fuente: Datos Aplicativo SIPA a junio 30 de 2017 e Informe 1er Semestre SDQS de la Dirección de Servicio al Ciudadano vig 2017.

A continuación, se relacionan los registros por tipo de PQRSD para las vigencias 2014, 2015, 2016 y primer semestre 2017:

Cuadro 6

PERIODO	TIPO DE SOLICITUD PQRS VIGENCIAS 2014 - 2017												TOTAL Q
	RECLAMOS		QUEJAS		PETICIONES		SUGERENCIAS		FELICITACIONES		DENUNCIAS		
	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	
Ene - Jun/2017	55	4,25%	1	0,08%	1213	93,67%	17	1,31%	9	0,69%	0	0	1295
Jul-Dic/2016	50	5,70%	2	0,22%	784	90%	24	2,75%	12	1,40%	0	0	872
Ene-Jun /2016	41	5,60%	2	0,30%	627	86%	53	7,30%	8	1,10%	0	0%	731
Jul-Dic /2015	57	8%	0	0	633	88%	14	1,95%	11	1,50%	4	0,55%	719
Ene-Jun/2015	72	11%	3	0,46%	542	82,30%	17	2,60%	24	3,64%	0	0%	658
Jul-Dic/2014	53	12,20%	0	0	347	79,89%	14	3,22%	16	3,70%	1	0%	434
Ene-Jun/2014	37	9%	0	0	350	84,33%	7	1,60%	21	5%	0	0%	415

Fuente: Datos Aplicativo SIPA a junio 30 de 2017 e Informe 1er Semestre SDQS de la Dirección de Servicio al Ciudadano vigencia 2017.

Felicitaciones: La relación de datos muestra que a lo largo del semestre evaluado se registraron 9 felicitaciones, lo cual es importante resaltar teniendo en cuenta que es muy valioso el reconocimiento del servicio prestado dadas las actividades de mejoramiento continuo que se han venido llevando a cabo las ultimas vigencias.

Reclamos: Se evidencia para el primer semestre 2017, se recibieron 55 reclamos representados en el 4,25% del total de 1295 solicitudes presentadas por los usuarios; que con el análisis realizado sobre los temas de reclamos más frecuentes se encontró:

- **Fallas tecnológicas, de red y conectividad:** Se registran reclamos por los inconvenientes que aún se siguen presentando cuando se utiliza la plataforma de Sinupot y la página web institucional.
- **Inconformidad en la atención:** Este tipo de solicitudes fueron presentadas a causa de la indebida atención por los servicios prestados en el archivo, el punto de recepción de la correspondencia, en Planoteca y en fotocopias del archivo.
- **Atención personalizada y suministro de información en los puntos de contacto con la ciudadanía:** Se identificaron inconformidades por demoras en los servicios prestados en planoteca.

Quejas: Para el periodo que se está evaluando se registró una queja, por una presunta actuación indebida de servidores o funcionarios frente al servicio. En este sentido la entidad ha venido trabajando sobre la realización de talleres y capacitaciones para el tema de la atención al ciudadano y en la aplicación correcta de los procedimientos, adicionalmente se vienen aplicando distintas estrategias que se implementaron como la atención "Hoy Mismo" y el Sistema Anfitrión.

Peticiones: Este tipo de solicitudes tuvo una cantidad representativa de registros, se observa que, de las 1295 requisiciones radicadas, 1213 fueron peticiones de interés particular, llegando a representar el 93,67 %. Dentro de los temas más consultados por los ciudadanos se tiene: Normatividad POT, Normas sobre riesgo y/o Uso del Suelo, SISBEN - trámites y/o servicios, Antenas de Telecomunicación, Estratificación, Reserva vial, planes parciales y/o maestros y también sobre Bodegas de reciclaje y Participación Ciudadana; entre otros.

Sugerencias: se observa que en durante la vigencia 2016 y en lo corrido de 2017; se dio una disminución en cantidad de sugerencias recibidas con relación al total de solicitudes radicadas; lo cual se considera un aspecto importante sobre el tema de prestación de servicio a la ciudadanía, ya que mediante estas sugerencias es posible identificar actividades para mejorar la gestión y la atención.

Por otra parte, es importante resaltar que se continúa trabajando en el mejoramiento de los procesos y procedimientos sobre la atención con una reducción significativa del tiempo de espera en puntos de atención de los ciudadanos, de 42 minutos a 19 minutos.

En cuanto a las respuestas que se dan a las diferentes solicitudes se viene trabajando desde el 2016 en una prueba piloto de mejoramiento que consiste en dar respuesta rápida "hoy mismo" a los conceptos atendidos mensualmente; reduciendo el tiempo de respuesta de 15 días a 48 horas máximo. Adicionalmente, también se cuenta con el link de radicación virtual desde donde la ciudadanía, de una manera amigable, puede realizar y consultar el estado de sus solicitudes y/o trámites por medio de la página web institucional.

Denuncias: Esta clasificación de requerimientos en los últimos tres semestres, no se han registrado dentro del aplicativo SDQS, dado que este tipo de solicitudes el sistema automáticamente se lo asigna al operador disciplinario de cada entidad. Para próximos informes esta clasificación no se tendrá en cuenta dentro de la evaluación de PQRS, ya que pasa a ser un indicador para las áreas de control disciplinario y jurídica.

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**

4.5.2. Relación de Datos por Oportunidad en la Respuesta

Cuadro 7

Comparativo de Oportunidad de Respuesta de Solicitudes PQRS				
OPORTUNIDAD	2017		2016	
	I Semestre	%	II Semestre	%
Atendidas en términos	1266	98	831	96
Fuera de términos	21	2	38	4
Pendientes por respuesta	8	0	3	0
TOTAL	1295	100	872	100

Fuente: Informe de Seguimiento al Proceso de Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos Vigencia 2016 e Informes Semestrales SDQS de la Dirección de Servicio al Ciudadano Vigencia s 2016 y 2017. Aplicativos SDQS y SIPA.

Solicitudes atendidas en términos: De acuerdo con lo registrado en el cuadro No. 7, se evidencia que para el primer semestre de 2017 el **98%** (1266/1295) de las solicitudes se contestaron dentro de los términos establecidos por las normas. En este sentido se observa que el porcentaje de respuestas elaboradas a tiempo, subió en un 2% con relación al periodo anterior (II semestre 2016), siendo este un porcentaje significativo; teniendo en cuenta que año tras año se registra un aumento en el total de las solicitudes recibidas a diario por la entidad.

Solicitudes atendidas por fuera de términos: En cuanto a la inoportunidad de las respuestas, de acuerdo con el cuadro anterior se atendieron fuera de término 22 solicitudes, lo cual representa el 2% sobre el total de 1295 registros radicados durante el primer semestre 2017.

El cuadro numero 8 enunciado a continuación, muestra la oportunidad en las respuestas dadas por las áreas a los diferentes tipos de solicitudes. Se observa que las direcciones de servicio al ciudadano, SISBEN y vías, trasportes y servicios públicos presentan mayor número de requerimientos solicitados y a su vez mayor número de solicitudes atendidas fuera de términos.

La falta de oportunidad en las respuestas de las 22 solicitudes que se evidenciaron en el primer semestre de 2017, es una situación que se presenta principalmente en las áreas de los procesos misionales. Dicha situación, está siendo tratada dentro de un plan de mejora que fue formulado en virtud del hallazgo configurado por las evidencias dentro del Informe de Seguimiento de PQRS de la vigencia anterior.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Se identificaron acciones correctivas tendientes a mitigar la situación de inoportunidad; la primera acción está relacionada con socializar con los directivos y enlaces SIG los procedimientos institucionales A-PD-050 Administración, Atención, Control Y Seguimiento De Las Comunicaciones Oficiales y A-PD-048 "Atención De Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Felicitaciones", y la segunda tiene que ver con realizar conjuntamente con la Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones, una pieza comunicativa que detalle la importancia de la atención oportuna de quejas y reclamos. En el último seguimiento realizado a las acciones del plan de mejoramiento institucional con cierre a 30 de junio de 2017, realizado por este despacho, se evidencio que las acciones se encuentran en desarrollo y que es necesario esperar su avance para luego verificar si realmente se atendieron las causas sobre la atención de solicitudes por fuera de términos.

En este sentido y dado que se cuenta con acciones correctivas concretas que están siendo desarrolladas, la situación anteriormente descrita se evaluará y revisará por parte de este despacho en el próximo informe semestral sobre PQRS y también dentro de los avances reportados para los informes trimestrales de plan de mejoramiento.

Cuadro 8

Área Responsable	Atendido o en términos	Fuera de términos	Pendientes en términos	Total
Servicio al Ciudadano	591	5	2	598
SISBEN	272	3	1	276
Vías, transportes y servicios públicos	152	3	3	158
Recursos físicos y gestión documental	36	1		37
Estratificación	27			27
Taller Espacio público	20			20
Diversidad sexual	16			16
Información, cartografía y estadística	15	1		16
Gestión humana	14			14
Norma urbana	14			14
Patrimonio y renovación urbana	14	1	1	16
Ambiente y Ruralidad	13	2		15
Legalización	9	1		10
Participación	9			9
Planes de desarrollo y fortalecimiento local	9	1		10
Gestión contractual	7	1		8
Planes parciales	6	1		7
Despacho	5			5
Operaciones estratégicas	5			5

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**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Planes maestros y complementarios	5			5
Subsecretaría Jurídica	5	1		6
Subsecretaría Territorial	4			4
Planeación de la inversión	3	1		4
Planeación socio-económica	3			3
Economía urbana	2			2
Políticas poblacionales/sectoriales	2			2
Sistemas	2			2
Otras áreas	2			2
Control Disciplinario	1			1
Equidad y Políticas Poblacionales	1			1
Estudios Macro	1			1
Programación y seguimiento a la inversión	1			1
TOTAL	1266	22	7	1295

Fuente: Informe PQRS Dirección Servicio al Ciudadano 1º Semestre 2017 – Aplicativos SDQS y SIPA

Las comunicaciones identificadas en inoportunidad de términos dentro del aplicativo SIPA y SDQS, para el periodo evaluado, están principalmente relacionadas con normas, riesgo y/ uso del suelo de predios, acceso a información, documentos y/o aplicativos, temas de reubicación de predios en riesgo, desacuerdos puntajes SISBEN, aplicación encuesta SISBEN, temas viales y de servicios públicos, temas de espacio público y en atención personalizada y suministro de información en los puntos de contacto.

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Fortalezas:

- Se destacan las estrategias de atención implementadas de *respuesta rápida y sistema anfitrión*, las cuales aportan en el desarrollo del proceso de atención al ciudadano criterios de oportunidad y calidad.
- Se identificó una oportunidad de mejora en cuanto a la implementación de la estrategia para *respuesta rápida "hoy mismo"*, con lo que se mejoró el tiempo de respuesta del 20% de los conceptos atendidos mensualmente; pues, se redujo de 15 días a 48 horas máximo.
- Se observa que desde la Dirección de Servicio al Ciudadano se viene fomentando que la oportunidad y la calidad, sean criterios tenidos en cuenta para dar respuesta a todo tipo de solicitudes y requerimientos recibidos por la entidad; esto, teniendo en cuenta la coherencia del objeto de la solicitud y la respuesta dada.
- La relación de datos muestra que a lo largo del semestre evaluado se registraron 9 felicitaciones, lo cual es importante resaltar teniendo en cuenta que es muy valioso el reconocimiento del servicio prestado dadas las actividades de mejoramiento continuo que se han venido llevando a cabo las últimas vigencias.

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**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

- e. El Sistema Distrital de Quejas y Reclamos SDQS, ha venido aportando un beneficio tangible al proceso de atención al ciudadano en la SDP, en cuanto a la descongestión interna de radicaciones y a su vez ha permitido que los procesos de monitoreo y seguimiento se desarrollen de manera sistemática y virtual, facilitando que se dé la oportunidad en las respuestas.
- f. Adicionalmente, de acuerdo con los datos registrados, se deduce que el uso del aplicativo SDQS por parte de los ciudadanos, se ha incrementado a lo largo de las últimas vigencias; tan es así que, de las 1295 solicitudes, se radicaron 1250 dentro del sistema y solo para los canales internos se reporta una radicación de 45 solicitudes.
- g. Nuevamente, es importante destacar que la entidad tomo como acción permanente llevar a cabo un plan de capacitación para sus funcionarios en el tema de servicio al ciudadano, y su vez se ha venido mejorando y ajustando los procedimientos y protocolos que se aplican para este proceso.
- h. Se evidencia que, para el primer semestre de 2017, el **98%** (1266/1295) de las solicitudes se contestaron dentro de los términos establecidos por las normas, siendo este un porcentaje significativo; teniendo en cuenta que año tras año se registra un aumento en el total de las solicitudes recibidas a diario por la entidad.

5.2. Debilidades

- a. Se encontró una cifra de 55 reclamos reportados por la ciudadanía, representados en el 4,25% del total de 1295 solicitudes, las cuales se debieron a fallas tecnológicas, de red y conectividad por inconvenientes que aún se siguen presentando cuando se utiliza la plataforma de Sinupot y la página web institucional; también la inconformidad relacionada con la indebida atención y demoras en los servicios prestados en el archivo, el punto de recepción de la correspondencia, en Planoteca y en fotocopias del archivo.
- b. La falta de oportunidad en las respuestas de las 22 solicitudes que se evidenciaron en el primer semestre de 2017, es una situación que se presenta principalmente en áreas que componen procesos misionales. Dicha situación, está siendo tratada dentro de un plan de mejora que fue formulado en virtud del hallazgo configurado por atención fuera de términos de 38 requerimientos evidenciados en el informe de Seguimiento de PQRS del segundo semestre de la vigencia 2016, para lo cual será necesario esperar su avance y luego verificar si realmente se atendieron las causas sobre la atención de solicitudes por fuera de términos.

En este sentido, dado que se cuenta con acciones correctivas concretas que están siendo desarrolladas, la situación anteriormente descrita se evaluará y revisará por parte de este despacho en el próximo informe semestral sobre PQRS y también dentro de los avances reportados para los informes trimestrales de plan de mejoramiento institucional.

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**

5.2.1. SITUACIONES SUSCEPTIBLES DE MEJORA

SITUACIONES SUSCEPTIBLE DE 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.		
DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN SUSCEPTIBLE DE MEJORA	Numeral del Informe	RESPONSABLE
En cuanto a las solicitudes contestadas por fuera de términos, se recomienda revisar los procedimientos y/o lineamientos con base en las normas que establecen mecanismos para la ampliación de términos; con el fin de aplicar esta opción en los casos que sea necesario, informando al peticionario sobre la ampliación del tiempo de respuesta; a efectos de disminuir el número de solicitudes vencidas en términos.	4.5.2.	Áreas responsables de responder PQRS

5.2.2. SITUACIONES CRÍTICAS

OFICINA DE CONTROL INTERNO - SITUACIONES CRÍTICAS									
<p>LAS SITUACIONES AQUÍ RELACIONADAS, SE CONSTITUYEN EN CRÍTICAS, y de acuerdo con el procedimiento S-PD-001 Y S-PD-005, deben ser objeto de formulación de acciones de mejoramiento, tendientes a eliminar de fondo las causas que las originaron, las cuales deben ser formuladas dentro de los términos otorgados para tal fin. Así mismo, la OCI, para la próxima auditoría a este proceso efectuará el análisis y verificación de la efectividad alcanzada.</p> <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condición: La evidencia basada en hechos que encontró el auditor interno (realidad). Descripción de la Situación Crítica S.C. • Criterios: Las normas, reglamentos o expectativas utilizadas al realizar la evaluación, (lo que debe ser). • Causa: Las razones subyacentes de la brecha entre la condición esperada y la real, que generan condiciones adversas (qué originó la diferencia encontrada). • Efectos: Los efectos adversos, reales o potenciales, de la brecha entre la condición existente y los criterios, (qué efectos puede ocasionar la diferencia encontrada). 									
Tema o Palabras Clave (Max.5)	Numeral del Informe	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFFECTO	PROCESO ASOCIADO	RESPONSABLE	ID	REINGENIERÍA SI o NO
Para la formulación de Planes de Mejoramiento, remítase al procedimiento S-PD-005 Gestión del Plan de Mejoramiento.									

Nombres / Equipo Auditor		Fecha Inicio Auditoría	Fecha Fin Auditoría
Auditor	Claudia Cuesta H.	01/07/2017	17/07/2017



PIEDAD ROA CARRERO
Jefe Oficina de Control Interno

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**