



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Nombre del informe

Informe definitivo de Seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y Atención a la Ciudadanía – Primer semestre 2022

**Área Auditada -
Responsables**

Dirección de Servicio al
Ciudadano - Dra. Astrid María
Bracho Carrillo

1. Objetivo

Evaluar la gestión del proceso de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y la atención a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Planeación - SDP, durante el primer semestre de 2022, en concordancia con la normativa vigente en la materia.

2. Alcance

Acciones derivadas del proceso de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS y la atención a la ciudadanía durante el primer semestre de 2022.

3. Criterios

- Decreto 371 de 2010, por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital. Artículo 3 de los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital y artículo 5 de los sistemas de control interno en el distrito capital.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 7 deberes de las autoridades en la atención al público.
- Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Artículo 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- Decreto 016 de 2013, por el cual se adopta la estructura interna de la Secretaría Distrital de Planeación y se dictan otras disposiciones. Artículo 5 funciones Oficina de Control Interno.
- 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.
- 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.
- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2 de 2015. Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- Decreto 1166 de 2016 *relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.*
- Circular Conjunta 006 de 2017, implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos.
- Decreto 847 de 2019, por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Documentación del Sistema Gestión de la SDP,
- Informes de auditoría interna y de seguimiento presentados por la OCI



4. Resultados

4.1 Antecedentes

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

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

El seguimiento a las actividades realizadas dentro de los procesos que facilitan el cumplimiento a la atención de derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias, y a la gestión del servicio al ciudadano en la SDP, para el primer semestre de 2022, se adelantó con base en el anterior contexto normativo, incluyendo las regulaciones descritas en el ítem de criterios.

4.2 ANÁLISIS CUALITATIVO DEL PROCESO DE PQRS Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

La Dirección de Servicio al Ciudadano – DSC, es la encargada de coordina el servicio de atención que presta la Secretaria Distrital de Planeación a la ciudadanía, una de sus responsabilidades es la administración de la herramienta Bogotá Te Escucha. herramienta dispuesta por la Alcaldía Mayor de Bogotá para que la ciudadanía en general interponga peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias ante las entidades del distrito.

Los ciudadanos, en ejercicio de sus derechos, pueden presentar sus quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, respecto de cualquier trámite o servicio que sea competencia de la Secretaría Distrital de Planeación, y sobre el cual se presente algún grado de inconformidad, por falta de oportunidad de la información, desarrollo de la actuación, así como de la deficiencia o baja calidad de las mismas.

Este informe se centra en los requisitos normativos y se recoge la información dispuesta en la página web de la entidad, la documentación del proceso en el Sistema de Gestión - SG, los informes de seguimiento de las dependencias que coordinan los procesos y los canales de atención dispuestos para tal fin, para los cuales se observa lo siguiente:

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

En la relatoría del 28 de febrero de 2022, se evidencia la participación de la Dirección de Servicio al Ciudadano en la primera plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, coordinada por la Veeduría Distrital, donde se presentó la propuesta del plan de trabajo, las actividades y productos



esperados para la vigencia 2022. Aquí se programaron tareas y compromisos puntuales para las entidades del Distrito.

Por el reglamento y protocolo expedido por la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, los nodos estratégicos se encuentran organizados en 2 plenarios del Nodo Central, 3 sesiones de los Nodos Sectoriales y 4 sesiones de los Nodos Intersectoriales. En este semestre, los delegados de la DSC participaron en las diferentes temáticas programadas y desarrolladas el 18 y 28 de febrero, 14 y 30 de marzo, 1 y 5 de abril y 23 de junio. La participación en estos nodos estratégicos le permite a la DSC el intercambio de conocimientos y experiencias del proceso de quejas y reclamos para contribuir a la mejora en la atención a la ciudadanía y trabajar en temas competentes de manera específica.

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

En trabajo coordinado entre la Dirección de Servicio al Ciudadano y la Dirección de Gestión Humana, se realizaron talleres virtuales en tres temas que aportaron al fortalecimiento de las herramientas para desempeñarse efectivamente con los requerimientos de la ciudadanía. La capacitación fue dirigida a funcionarios de diferentes áreas de la entidad y los temas fueron los siguientes:

- Talleres de Lenguaje Claro
- Taller Cómo interactuar con personas con discapacidad visual
- Taller de Lectura y Escritura en Braille

De igual manera, como producto de los talleres desarrollados en la vigencia anterior, se elaboró un diccionario digital con los primeros pasos en Lengua de Señas.

En las jornadas de inducción y reinducción programadas para enero, marzo y mayo se desarrollaron e impartieron jornadas específicas del componente de servicio a la ciudadanía.

Aprovechando la función de la Escuela del Pensamiento de ser un espacio para desarrollar más y mejores habilidades que contribuyan a la gestión de la entidad, se realizó un taller con el tema "Lenguaje Claro"

Dado que el uso del lenguaje sencillo que permite mejor comprensión de la información y evita confusiones y múltiples interpretaciones, se desarrolló el "Taller de simplicidad de respuesta tipo de norma urbana"

Finalmente, en el Plan Institucional de Capacitación, coordinado con la Dirección de Gestión Humana, se socializó la oferta de la Secretaría General sobre el proceso de cualificación que contiene los cuatro módulos previstos desarrollar en la vigencia 2022, en el cual se abordaron las siguientes temáticas:

- ✓ Módulo 1: Introducción a lo Público (21 abril)
- ✓ Módulo 2: Introducción al servicio a la ciudadanía (20 de mayo y 10 de junio)
- ✓ Módulo 3: Introducción a las políticas Públicas (16 de junio)
- ✓ Módulo 4: Atención a Peticiones Ciudadanas (para el 2º semestre)



Estos temas de capacitación ofrecidos a los funcionarios que prestan atención a la ciudadanía, están orientados a reforzar técnicas de atención que impactan directamente la gestión de la SDP lo cual repercute en su buena imagen.

- **Manejo de peticiones análogas:**

En el procedimiento Administración, Atención, Control y Seguimiento de las Comunicaciones Oficiales A-PD-050 se encuentra incorporado el trámite a seguir en caso de presentarse peticiones de tipo análogo. En el primer semestre de 2022 se presentaron 271 peticiones análogas correspondientes a requerimientos reiterativos de los peticionarios o a peticiones iguales trasladadas desde otras entidades, todas estas peticiones fueron cerradas por duplicidad y con respuesta definitiva en el sistema Bogotá Te Escucha.

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

Se evidencia el cumplimiento oportuno de la publicación de los informes mensuales de PQRS en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos y de los informes trimestrales en el link de transparencia de la página web de la SDP

Tabla No 1. Reportes de PQRS a la Veeduría Distrital

Mes del reporte	Plazo de entrega	Fecha presentación
Enero	Febrero 24 de 2022	Febrero 11 de 2022
Febrero	Marzo 24 de 2022	Marzo 07 de 2022
Marzo	Abril 24 de 2022	Abril 04 de 2022
Abril	Mayo 26 de 2022	Mayo 03 de 2022
Mayo	Junio 24 de 2022	Junio 06 de 2022
Junio	Julio 23 de 2022	Julio 07 de 2022

Fuente: Pagina web - SDP

Los informes mensuales de PQRS del 1º semestre de 2022 se presentaron dentro del tiempo establecido y se encuentran publicados en la página web de la entidad, en la sección - <https://www.sdp.gov.co/gestion-estudios-estrategicos/servicio-ciudadano/informes>

Con relación al compromiso de publicar esta información en el link de transparencia de la SDP, se encuentran publicados los informes trimestrales con los requerimientos establecidos correspondientes a esta vigencia.

<https://www.sdp.gov.co/transparencia/planeacion-presupuesto-informes/informe-de-pqrs>

- **Encuesta de percepción u otros mecanismos de recopilación de información:**

Para la vigencia 2022 la Dirección de Servicio al Ciudadano registró en su Plan Operativo Anual – POA la meta de “Aumentar 3 puntos porcentuales el nivel de encuesta de satisfacción de la ciudadanía” para lo cual realizó una consultoría con el objetivo de “Realizar el estudio de satisfacción cuantitativo y cualitativo de los servicios que presta la Secretaría Distrital de Planeación a través de los diferentes canales de atención de la entidad”



El resultado del estudio contiene el indicador de satisfacción, principales resultados por canal, matriz de oportunidades de mejora, glosario de expresiones técnicas y conclusiones del estudio que esta realizado en lenguaje claro y sencillo. Con este resultado se planea identificar acciones de mejora orientadas a enriquecer la experiencia de la ciudadanía con la entidad.

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

Aunque en el link de transparencia de la página web de la entidad se encuentran publicados los informes trimestrales y mensuales de PQRS, la Circular Externa No. 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno, solicita en su inciso 3 la publicación de un registro público organizado de los derechos de petición que son formulados a la entidad y que contengan como mínimo el tema o asunto que origina la petición, fecha de recepción o radicación, término para resolverla, dependencia responsable, fecha y número de oficio de respuesta.

Con la expedición de la Ley 2207 de 2022 del Congreso de la República, se derogaron los artículos del Decreto Legislativo 491 de 2020 que amplió los términos de atención de los derechos de petición mientras dura la emergencia sanitaria, en este sentido, se retomó los términos de respuesta de los derechos de petición establecidos en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 del 2015 y se ajustaron el módulo de correspondencia de la herramienta SIPA para garantizar así la prestación de los servicios dentro de los términos.

Tabla No 2. Clasificación de las PQRS en SIPA - 1 semestre de 2022

Clasificación	2 Semestre 2021	Participación	1 Semestre 2022	Participación
Derecho de Petición	63.145	90,01%	69.970	90.33%
Habeas Data	6	0,01%	2	0.003%
Otras comunicaciones oficiales	6.097	8,69%	6.712	8.67%
PQR	908	1,29%	777	1.00%
Total	70.156	100%	77.461	100%

Fuente: Informe de PQRS del 1º Semestre de 2022 – DSC

En el 1º semestre de 2022 se radicaron en el aplicativo SIPA 77.461 registros, de los cuales el 90.33% pertenecen a la clasificación de derechos de petición, con respecto a los 63.145 registrados en el segundo semestre de 2021, se puede observar un crecimiento del 9.8% en esta clasificación.

Tabla No.3 Comportamiento mensual de la Clasificación de las peticiones en SIPA – 1 semestre 2022

	Ene	Feb	Mar	abr	May	jun	Total
Derecho de Petición	9.784	10.992	21.662	8.860	10.293	8.379	69.970
Habeas Data			1		1		2



Otras comunicaciones oficiales	868	1009	1.110	951	1.073	1.701	6.712
PQR	142	127	142	144	119	103	777
Total	10.794	12.128	22.915	9.955	11.486	10.183	77.461

Fuente: Informe de PQRS - 1 Semestre de 2022 – DSC

En el periodo evaluado se registraron en el aplicativo SIPA 69.970 derechos de petición con un promedio mensual de 11.662 registros, siendo marzo, con 21.663 solicitudes, el mes de mayores solicitudes recibidas.

Para brindarle una atención de calidad al ciudadano, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General, realiza un análisis de la calidad de las respuestas a los derechos de petición emitidos por las diferentes entidades y las socializa como guía para mejorar y agilizar la respuesta de estas solicitudes.

- **Defensor del Ciudadano**

La Secretaria Distrital de Planeación, siguiendo los lineamientos del Decreto 847 de 2019, que busca fortalecer la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades del Distrito Capital, en su Artículo 13 señala que el representante legal de las entidades del Distrito deberán implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un directivo de la estructura jerárquica de la entidad, en este sentido, se designó a la Directora de Servicio al Ciudadano con la función principal de garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. La directora designada cumple con las obligaciones definidas en el Manual Operativo del Defensor del Ciudadano.

Para garantizar la calidad, efectividad y oportunidad en los servicios prestados por la entidad, está la figura de defensor del ciudadano de la SDP, cuenta con la información y mecanismos de acceso dispuestos en la página web de la entidad, en la ruta <http://www.sdp.gov.co/gestion-estudios-estrategicos/servicio-ciudadano/defensoria>.

- **Documentación en el SIG de los procesos que soportan la atención de PQRS y el servicio a la ciudadanía**

Revisada la documentación de los procesos y procedimientos que soportan la gestión de las PQRS y la atención a la ciudadanía en el Sistema de Gestión - SG, se encontró que en acciones de mejora continua, en el primer semestre de 2022, se revisó toda la documentación correspondiente y como resultado final se actualizaron 3 procesos. 8 formatos, 1 manual y 4 instructivos. En el cuadro siguiente se presenta el estado y resultado de la revisión y actualización de la documentación en el Sistema de Gestión - SG

Tabla No 4. Revisión y actualización de la documentación del Proceso PQRS en el SG

Procedimiento	Documento	Estado
M-PD-048 - Atención de peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias,	M-FO-039 Registro de Queja, Reclamos, Sugerencia o Felicitación.	Actualizado con Acta 109 de 16 de mayo 2022



S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

denuncias por posibles Actos de Corrupción y otros		
M-PD-058 - Atención Personalizada y Suministro de Información en los puntos de contacto de la Secretaría Distrital de Planeación Actualizado con Acta 166 de junio 24 de 2022	M-IN-007 Manual de Servicio a la Ciudadanía	En desarrollo – Actualizado acorde con el nuevo Manual de la Secretaria General - (En trámite)
	M-IN-150 Instructivo Para la Participación de la Secretaría Distrital de Planeación en la Feria de Servicio al Ciudadano o Super Cade Móvil	Actualizado con Acta 172 de 30 de junio de 2022
	M-FO-129 Registro de Usuarios de los Servicios de la SDP	Actualizado con Acta 170 de 30 de junio de 2022
	M-IN- 181 Instructivo Atención Especializada por Agendamiento	Pendiente actualizar
	M-IN-179 Instructivo Atención Especializada por agendamiento	Pendiente actualizar
M-PD - 059 Información sobre Normatividad Urbanística y/o Uso del Suelo Actualizado con Acta 164 de junio 24 de 2022	M-FO-023 Solicitud de Información Sobre Reserva Vial Arterial o Retroceso por Vía Local	Actualizado con Acta 169 de 30 de junio de 2022
	M-FO-062 Solicitud de Información de Riesgo para Compra de Vivienda	Actualizado con Acta 171 de 30 de junio de 2022
	M-FO-070 Formato de Respuesta, Certificado de Riesgo Y/O Amenaza	Formato actualizado. Pendiente legalización en SIG por situación POT
	M-FO-110 Solicitud de Información sobre Norma Urbanística y/o Uso del Suelo	Actualizado con Acta 133 de 3 de junio de 2022
	M-FO-146 Formato de Respuesta para Norma Urbanística y Uso del Suelo	Formato actualizado. Pendiente legalización en SIG por situación POT
	M-IN-180 Instructivo Atención Solicitudes de Norma Urbanística, Uso del Suelo, Dotaciones y Predios Ubicados en Sectores de Interés Cultural	Pendiente actualizar
M-PD-163 - Atención de Solicitudes de Información, Consultas y Reclamos - Datos Personales Actualizado con Acta de abril 6 de 2022	M-FO-130 Solicitud para Consulta o Reclamos de Datos Personales	Actualizado con Acta 101 de 12 de mayo de 2022

Fuente: Informe de PQRS - 1 Semestre de 2022 – DSC

4.3 - ANÁLISIS CUANTITATIVO DEL PROCESO PQRS Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Este análisis se basa en el informe de “Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas y gestionadas por el sistema Bogotá Te Escucha en el periodo enero - diciembre de 2022”, emitido por la Dirección de Servicio al Ciudadano. Este reporte incluye las peticiones recibidas por otros canales de atención que son registradas en el sistema Bogotá Te Escucha - BTE, por tratarse de peticiones ciudadanas que el manual distrital determina que deben ser reportadas y controladas en esta herramienta, básicamente solicitudes diferentes a los trámites



misionales de la entidad. En el periodo evaluado se reportaron 11.080 peticiones gestionadas por el sistema Bogotá te Escucha.

Se precisa que este reporte incluye las peticiones y solicitudes que ingresan por el Sistema Bogotá Te Escucha, las cuales se radican en el sistema interno de correspondencia para garantizar su asignación al área responsable y controlar su gestión al interior de la entidad. Se exceptúan las peticiones que son trasladadas a otras entidades por competencia en el asunto o trámite solicitado y las que son resueltas de forma inmediata por el equipo de la DSC que administra el sistema BTE. El reporte de radicados externos de SIPA contiene 77.461 registros en el 1º semestre de 2022.

4.3.1 Comportamiento peticiones Sistema Bogotá Te Escucha – BTE.

Los reportes entregados por la Dirección de Servicio al Ciudadano muestran un alto incremento, principalmente por los tramites de los nuevos compromisos de la entidad con los temas de Bogotá Solidaria y Plan de Ordenamiento Territorial – POT (norma urbanística y/o uso del suelo)

Tabla No 5. Histórico semestral - Radicados Bogotá Te Escucha

2019	1 semestre	1.739
	2 semestre	2.014
2020	1 semestre	3.874
	2 semestre	10.231
2021	1 semestre	19.496
	2 semestre	13.321
2022	1 semestre	11.080

Fuente – Informes DSC – OCI

En el primer semestre de 2022 se recibieron y tramitaron 11.080 solicitudes, observando una disminución del -16.8% respecto a las 13.321 solicitudes del segundo semestre de 2021. Se espera que esta disminución sea el comienzo de la estabilización del comportamiento que se venía presentado y fin de las consecuencias de pandemia.

Tabla No. 4 Peticiones mensual Bogotá te Escucha

2º semestre 2021		1º semestre 2022		%
Julio	1.869	Enero	2.237	
Agosto	2.231	Febrero	1.985	
Septiembre	2.583	Marzo	2.960	
Octubre	1.686	Abril	1.258	
Noviembre	2.745	Mayo	1.407	
Diciembre	2.207	Junio	1.233	
Total	13.321	Total	11.080	

Fuente: Informe remitido por la DSC

El promedio de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por mes fue de 1.847 solicitudes, teniendo una mayor demanda en marzo que acumuló el 26.7% de las peticiones y junio el de menor registros con 11.1% en el semestre evaluado.

4.3.2 Comportamiento radicados aplicativo SIPA



S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

En el 1º semestre de 2.022 se recibieron 77.461 radicaciones presentando un aumento del 10.4% con respecto al 2º semestre de 2021 el cual a su vez presento un aumento de 25.5% con respecto al trimestre inmediatamente anterior. Se considera que este incremento se debe a la asignación de nuevos compromisos, principalmente los relacionados la versión anterior y actual del POT, Sisben y el trámite asociado con Bogotá Solidaria.

Tabla No 5 – Registros SIPA 1º Trimestre 2022

2021			2022	
1º semestre	2º semestre	Incremento	1º semestre	Incremento
55.898	70.156	14.258	77.461	7.305
		25.5%		10.4%

Fuente: Reporte remitido por la DSC

Toda situación que impacte a la entidad repercute de manera directa en el procedimiento de recepción de PQRS.

Tabla No. 6 Registros mensual SIPA

2º semestre 2021		1º semestre 2022		Aumento
Julio	10.403	Enero	10.794	10.4%
Agosto	10.330	Febrero	12.128	
Septiembre	11.806	Marzo	22.914	
Octubre	10.690	Abril	9.955	
Noviembre	15.424	Mayo	11.485	
Diciembre	11.503	Junio	10.193	
Total	70.156	Total	77.461	

Fuente: Informe remitido por la DSC

El promedio de peticiones y solicitudes recibidas en el aplicativo SIPA por mes, es de 12.910 en el primer semestre de 2022 y de 11.693 en el segundo semestre de 2021, presentando el mayor aumento en el mes de marzo con 22.914 registros. El promedio mensual se incrementó en 9.4%

Tabla No. 7 Clasificación de PQRS en SIPA - 1º semestre 2022

Clasificación	Peticiones	Participación
Derecho de Petición	69.970	90,33%
Habeas Data	2	0,003%
Otras comunicaciones oficiales	6.712	8,67%
PQR	777	1,00%
Total	77.461	100,00%

Fuente: Reporte remitido por la DSC

La clasificación de peticiones que prevalece en el 2º semestre son los derechos de petición que representan un 90.33% del total de radicados SIPA, seguido de otras Comunicaciones Oficiales representadas por un 8.68%

Tabla No. 8 Solicitudes por Área radicadas en SIPA



S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Dependencia	Primer Semestre 2022	Participación	Segundo Semestre 2021	Participación	Diferencia
S. Información y Estudios Estrat.	60.480	78,08%	53.014	75,57%	14,08%
S. Planeación Territorial	9.033	11,66%	9.564	13,63%	-5,55%
S. Gestión Corporativa	2.616	3,38%	3.047	4,34%	-14,15%
Despacho SDP	2.074	2,68%	1.739	2,48%	19,26%
S. Jurídica	1.732	2,24%	1.229	1,75%	40,93%
S. Planeación Socioeconómica	8.76	1,13%	707	1,01%	23,90%
S. Planeación de la Inversión	5.90	0,76%	783	1,12%	-24,65%
Of. Control Interno Disciplinario	34	0,04%	41	0,06%	-17,07%
Of. Asesora de Prensa y Com.	21	0,03%	24	0,03%	-12,50%
Of. Control Interno	5	0,01%	8	0,01%	-37,50%
Total	77.461	100%	70.156	100%	10,41%

Fuente: Reporte remitido por la DSC

El área que recibe más solicitudes es la Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos con el 78.1% de todo lo que se radica en la entidad, esto debido al tipo de servicios que ofrecen a la ciudadanía, la Dirección de Servicio al Ciudadano y la Dirección SISBEN. El incremento de estas radicaciones en la subsecretaria fue de 14.1%.

La Subsecretaria de Planeación Territorial se ubica en segundo lugar con 11.7% de los radicados por los compromisos desarrollados principalmente por la Dirección de Vías, Transportes y Servicios Públicos y la Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios.

Tabla No 9. Oportunidad PQRS

Oportunidad	2021 – 2º Semestre	Participación	2022 – 1º Semestre	Participación
En términos	48.783	69,6%	26.322	33.1%
Fuera de términos	4.731	6,7%	36.257	46.5%
No reporta	14.906	21,3%	10.122	13.7%
(en blanco)	1.736	2,5%	5.003	6.5%
Total	70.156	100,00%	77.461	100%

Fuente: Reporte remitido por la DSC

En el 1º semestre de 2022 el 33.1% de las radicaciones se finalizaron en términos, es decir 26.322. y 36.257 se finalizaron fuera de términos, el 46.5%. el incremento en esta categoría fue del 87% con respecto a las cifras del 2º semestre de 2021. Las radicaciones registradas como No Reporta corresponden a otras comunicaciones oficiales en términos y para el primer semestre de 2022 fueron 10.122 solicitudes, representado el 13.7%.

Observando el alto incremento de todos los índices de registros de las peticiones ciudadanas consignadas en la herramienta Bogotá Te Escucha, el aplicativo SIPA y la Matriz de registro de PQRS de la entidad, la Dirección de Servicio al Ciudadano argumenta las siguientes situaciones:

- Desde el 2º semestre de 2021 se viene incrementando de manera progresiva las solicitudes ciudadanas relacionadas con la reglamentación del Decreto 555 de 2021 que aprobó el nuevo Plan de Ordenamiento Territorial seguido de su suspensión temporal.



- Dada la complejidad del Decreto 555 de 2021, se requirió capacitar al equipo de la DSC en su conocimiento para su respuesta, en este tiempo no se asignó peticiones ciudadanas aumentando el rezago por la disminución de la cantidad de respuestas.
- La capacidad instalada para la proyección de respuesta de las solicitudes ciudadanas relacionadas con el Decreto 555 de 2021, está definida en un máximo 2600 radicados y se registraron 12.910 en promedio para los meses del primer semestre de 2022.
- Son varias las situaciones que están aumentando de manera progresiva el rezago de las peticiones, con corte a junio de 2022 se encontró un acumulando de 7.382 radicados pendientes de respuesta, teniendo en cuenta la tendencia, se pronostica un rezago de 8.500 peticiones sin respuesta oportuna para comienzo del segundo semestre de 2022.

4.3.3 Medidas adelantadas para reducir el rezago de respuestas

Con el fin de hacer frente al incremento continuo de rezago que se viene presentando, la DSC adelantó las siguientes actividades en el primer semestre del año 2022

Presentación al Comité Directivo una propuesta para salir del rezago de requerimientos sin respuesta, con la contratación financiera de 7 profesionales con el perfil requerido para ampliar la capacidad operativa por 4,5 meses.

Reactivación y realización de las pruebas que se requieren para el desarrollo del aplicativo para dar respuesta automática del concepto de uso del suelo en el sistema SINUPOT.

Aunque no se recibió respuesta positiva, se solicitó apoyo para redistribuir las peticiones pendientes de respuesta oportuna a las direcciones de Vías Transportes y Servicios Públicos, Patrimonio y Renovación Urbana y Planes Maestros y Complementarios.

Para evitar el incumplimiento de términos de respuestas pendientes, se amplió los términos de las peticiones sin asignar y por vencer, informándole al peticionario, mediante oficio, los nuevos tiempos de conformidad con la normatividad vigente.

Identificación y análisis de las peticiones con información incompleta o inconsistente y las que no son competencia de la entidad, para atenderlas de manera oportuna solicitando completar la información o efectuando el traslado por competencia, en los términos de ley.

Aclaración de competencias, con la Secretaria de Hacienda y la Secretaria General para dar respuesta oportuna a las crecientes peticiones relacionadas con Ingreso Mínimo o Renta Básica.

En labor conjunta con la Dirección Distrital de Calidad de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General, se avanzó en la proyección, de un plan de mejoramiento para la gestión de la alta cantidad de peticiones pendientes de respuesta del trámite asociado a Bogotá Solidaria – Ingreso Mínimo Garantizado en el sistema Bogotá Te Escucha. Sin embargo, se evidencio que la alta tasa de gestión de peticiones se debe a la alta demanda presentada.

Para superar la contingencia de los cierres asociados al tema de Bogotá Solidaria, la



Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos está apoyando con la delegación semanal de 4 funcionarios que realizan esta gestión. De igual manera, se implementó la estrategia de tener un delegado por dependencia de la SDP para realizar estos cierres en el sistema Bogotá Te Escucha,

Solicitud a la Dirección de Sistemas para aclarar la situación real del módulo administración Bogotá Te Escucha-SIPA, necesario para mejorar el trámite y gestión de las peticiones ciudadanas.

La Directora de Servicio al Ciudadano recibió de la Comisión Distrital de Servicio a la Ciudadanía los lineamientos y precisiones para la implementación de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano.

Se acompañó a la Oficina de Prensa y Comunicaciones en la implementación de las directrices para la recepción y atención de peticiones por Redes Sociales.

4.3.4 – Situaciones próximas a presentarse

A continuación, se presentan las consecuencias identificadas por la DSC en caso de no solucionar la capacidad para dar respuesta a los requerimientos impuestos por los ciudadanos.

- Aumento progresivo de las quejas y reclamos ante la entidad.
- Calificación deficiente en el Informe de Seguimiento de la Calidad de las Respuestas y Gestión de Peticiones. Este informe mensual lo realiza la Secretaría General. El porcentaje de ejecución de este semestre evaluado solo llegó al 9%.
- Disminución del puntaje del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía que realiza la Veeduría Distrital anualmente.
- Aumento de las quejas y reclamos ante los organismos de control.
- Acciones de los órganos de control hacia la entidad.
- Disminución en el Indicador Global de Satisfacción del estudio realizado a través de consultoría que se realiza cada dos años, el cual es un indicador del proyecto de inversión 7636.
- Aumento en el número de tutelas interpuestas contra la entidad, que pueden ocasionar demandas de orden económico.
- Sobrecarga laboral en el equipo de trabajo.
- Apertura de procesos disciplinarios.

5. Fortalezas

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

- La participación en los espacios de interlocución con las entidades del distrito bajo la estrategia de realización de nodos estratégicos liderados por de la Veeduría Distrital, le permite a la DSC el



intercambio de conocimientos y experiencias del proceso de quejas y reclamos para contribuir a la mejora en la atención a la ciudadanía y trabajar en temas competentes de manera específica.

- Los temas seleccionados para brindar la capacitación a los funcionarios están orientados a reforzar las técnicas de atención lo cual Impacta directamente en el mejoramiento de la atención que la SDP brinda a la ciudadanía y en la buena imagen de la entidad.

- La revisión y actualización de la documentación de los procesos y procedimientos que respaldan la gestión de las PQRS y la atención a la ciudadanía, proporciona beneficios como la identificación del estado actual del proceso para mejorarlo, permite la uniformidad en la atención, y orienta a los funcionarios en el buen desarrollo de las actividades. En el 1 semestre de 2022 se encuentra con acta de actualizaron los documentos M-PD-058, M-PD-059, M-PD-163, M-FO-039, M-IN-150, M-FO-129, M-FO-023, M-FO-062, M-FO-110 y M-FO-130

- Aunque la pandemia presenta altos niveles de recuperación, se continúa cumpliendo con todos los protocolos de bioseguridad establecidos en las sedes donde se brindan los servicios a la ciudadanía y se presta el servicio de consulta documental

6. Situaciones susceptibles de mejora / oportunidades (observaciones)

N°	Descripción de situación susceptible de mejora / oportunidades (observación)	Numeral del informe Capítulo 4	Responsable
1.	<p>Publicación de la totalidad de lineamientos de la Circular Externa N° 001 del 2011, del Consejo Asesor del Gobierno Nacional, puesto que en su inciso 3° establece la disposición de un registro público organizado sobre los derechos de petición que son formulados a la entidad, el cual debe contener como mínimo el tema que origina la petición, fecha de recepción o radicación, término para resolverla, dependencia responsable, fecha y número de oficio de respuesta.</p> <p>Publicación que debe realizarse en la página web de la entidad o en otro medio de fácil acceso para la consulta y seguimiento de la ciudadanía.</p>	4	Dirección de Servicio al Ciudadano

La formulación de planes de mejoramiento es opcional para las situaciones de mejora identificadas, no obstante, la Oficina de Control Interno - OCI revisará las medidas adoptadas en la próxima auditoría y/o seguimiento.

7. Situaciones críticas

N°	Reincidente (si/no)
Descripción de la situación crítica	
Criterio Incumplido (Estándar/norma/reglamento)	
Numeral del informe (capítulo 4)	
Responsable	
Posible efecto	



Palabra(s) clave(s) para identificar en SIPA (Máximo 5)

- Con el fin de eliminar las causas que los procesos identifiquen en cada situación crítica, se deben identificar y formular acciones atendiendo lo establecido en el procedimiento S-PD-005 - Gestión del Plan de Mejoramiento.
- La Oficina de Control Interno efectuará el análisis y verificación de la efectividad alcanzada.

8. Recomendaciones

Poner en producción el desarrollo del aplicativo para dar respuesta automática a las solicitudes de la ciudadanía relacionadas con el Concepto de Uso del Suelo en el sistema SINUPOT.

Identificar y aplicar acciones necesarias para mejorar la oportunidad en la respuesta de las peticiones recibidas a través de los diferentes canales dispuestos para la recepción de las solicitudes de la ciudadanía.

Plantear nuevamente la necesidad de solicitud de apoyo para redistribuir las peticiones pendientes de respuesta oportuna a las direcciones de Vías Transportes y Servicios Públicos, Patrimonio y Renovación Urbana y Planes Maestros y Complementarios.

Tener en cuenta las competencias definidas en mesa de trabajo con la Secretaria de Hacienda y la Secretaria General para dar respuesta oportuna a las crecientes peticiones relacionadas con Ingreso Mínimo o Renta Básica.

Asegurar y fortalecer la asistencia de la Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos con la delegación de funcionarios para apoyar la contingencia de los cierres de Bogotá Solidaria en el sistema Bogotá Te Escucha

Controlar la estabilidad de la estrategia de tener un delegado por cada dependencia de la SDP para agilizar los cierres requeridos en el sistema Bogotá Te Escucha,

Realizar un riguroso seguimiento a la situación real del módulo administración Bogotá Te Escucha-SIPA, necesario para mejorar el trámite y gestión de las peticiones ciudadanas.

Estar atentos al cumplimiento de los lineamientos de la Comisión Distrital de Servicio a la Ciudadanía para la implementación de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano.

Disponer lo más pronto posible al servicio de la entidad el aplicativo que tiene por objeto el "Desarrollo y puesta en funcionamiento de la Inter operatividad entre los sistemas Bogotá te escucha de la Secretaría General y el Sistema de Información de Procesos automáticos SIPA - modulo correspondencia de la SDP.

Nombres / Equipo Auditor

Auditor líder	Efrén García Santacruz
----------------------	------------------------

DENIS PARRA SUAREZ
Jefe Oficina de Control Interno