



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR
PRESUNTOS ACTOS CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES
RECIBIDAS EN LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ**

PERÍODO: 1° DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2015

RICARDO BOGOTÁ CAMARGO
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ALBA LUCÍA CARRILLO SALINAS
PROFESIONAL ESPECIALIZADO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

OFICINA DE CONTROL INTERNO
SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
BOGOTÁ D.C. JULIO DE 2015



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

TABLA DE CONTENIDO

1.Introducción.....	3
2.Objetivo	4
3.Alcance.....	4
4.Marco Normativo	4
5. Resultados del seguimiento y evaluación	5
5.1. Peticiones recibidas Primer Semestre 2015.....	5
5.1.1 Peticiones recibidas por canales de comunicación	6
5.1.2 Peticiones recibidas por Dependencia.....	7
5.1.3 Peticiones recibidas por Tipo de Requerimiento	10
5.1.4 Subtemas reitarativos durante el primer semestre en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	11
5.2. Oportunidad en la atención de requerimientos	11
5.3 Hallazgos de auditoría relacionados con el tratamiento de las peticiones interpuestas ante la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.....	13
Conclusiones.....	18
Recomendaciones.....	21

INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta a la doctora Martha Lucía Zamora Ávila, Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas durante el primer semestre de 2015.

La Secretaría General cuenta con el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, herramienta virtual que permite a la ciudadanía interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por corrupción, con el objeto de que la Secretaría General y demás Entidades Distritales emitan una respuesta oportuna, o inicien una actuación administrativa según sea el caso.

El seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones se llevó a cabo teniendo en cuenta los reportes generados por los Sistemas de Información SDQS, así como también, las peticiones de la ciudadanía recibidas a través del Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo – SIGA. Posteriormente, se verificó el tratamiento dado a las peticiones en la ejecución de las auditorías integrales realizadas a los procesos y dependencias, de conformidad con el Programa Anual de Auditorías aprobado por el Comité Directivo del Sistema Integrado de Gestión para la actual vigencia.

2. OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “SDQS” y el Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo – SIGA, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

3. ALCANCE

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información y felicitaciones interpuestas por la ciudadanía ante la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, durante el período comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de 2015.

4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia - Art. 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.
- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.
- 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 3º, literal 3) “El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones...”



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “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”.
- Ley 1755 del 30 de junio 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”.

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

De acuerdo con la base de datos generada a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, se encuentran registradas durante el primer semestre de 2015, un total de **895 peticiones** interpuestas ante la Secretaría General relacionadas con su misionalidad.

A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través del SDQS:

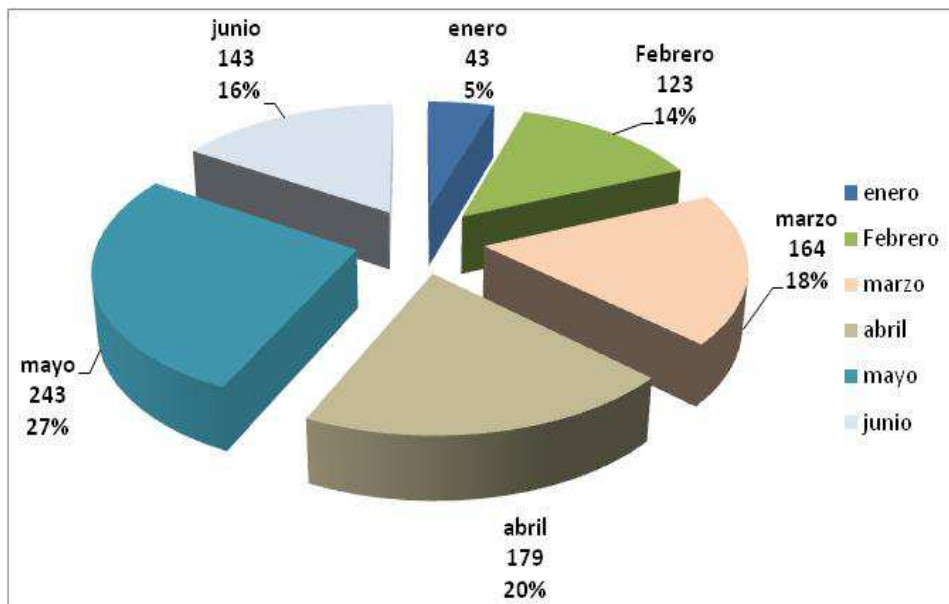
5.1 PETICIONES RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE DE 2015

El número de peticiones ciudadanas durante el primer semestre, presentó el siguiente comportamiento:

MES	No. DE REQUERIMIENTOS
ENERO	43
FEBERO	123
MARZO	164
ABRIL	179
MAYO	243
JUNIO	143
TOTAL REQUERIMIENTOS PRIMER SEMESTRE 2015	895



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL



Fuente: Reporte generado a través del SDQS – Subdirección de Calidad del Servicio – Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano

De acuerdo con lo anterior, se observa que el mes de mayo registra la mayor cantidad de requerimientos recibidos, equivalentes al 27% (243) del total recibido durante el primer semestre (895), seguido de los meses de abril con un 20% (179) y junio con una participación del 16% (143).

5.1.1 PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN

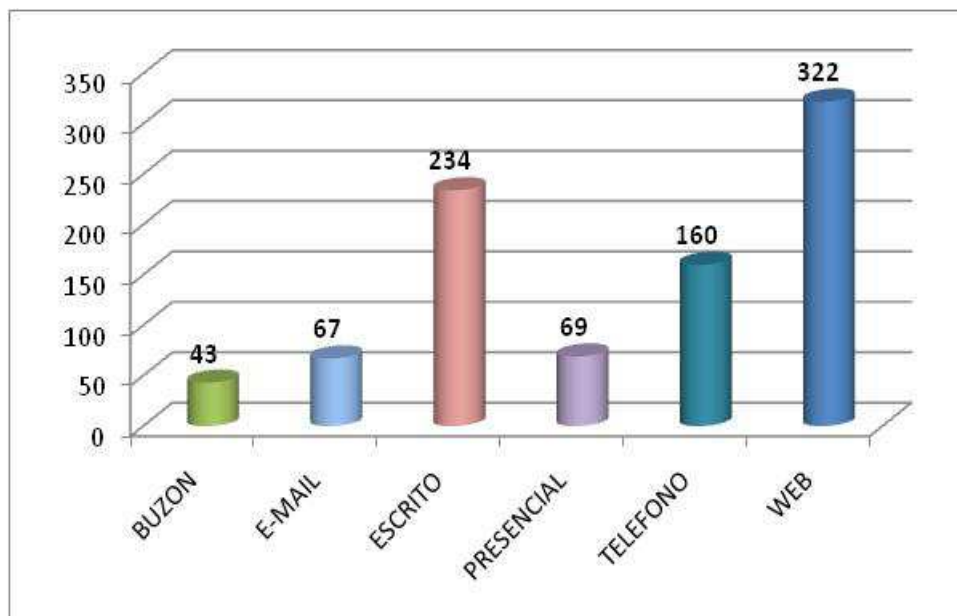
La Secretaría General dispone de diferentes de canales de comunicación (buzón, e-mail, escrito, presencial, teléfono, web y redes sociales), para que la ciudadanía presente las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción.

De conformidad con la información registrada en el SDQS, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer los recursos ante la Secretaría General, es la página web, con un porcentaje del 35,98% (322), seguido del canal escrito con una participación del 26,15% (234) y el telefónico (Línea 195) con un 17,88% (160) de total de requerimientos recibidos durante el primer semestre.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

Canal	Número de Peticiones
BUZÓN	43
E-MAIL	67
ESCRITO	234
PRESENCIAL	69
TELÉFONO	160
WEB	322
TOTAL GENERAL	895



Fuente: Reporte generado a través del SDQS – Subdirección de Calidad del Servicio – Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano

5.1.2 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Las dependencias de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que recibieron mayor número peticiones durante el primer semestre de 2015, son: la Subdirección Operativa, registrando un 24,7% (221), del total de peticiones recibidas, seguidas de la Oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas con una participación del 14% (125), la Subdirección de Calidad del Servicio con el 8,8% (88) y la Línea 195 – Servicio a la Ciudadanía con una participación del 9,5% (85) del total de requerimientos recibidos.

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal 111711
Tel: 381 30 00
www.bogota.gov.co
Inf: Línea 195





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

A continuación, se presenta el número de peticiones recibidas por cada dependencia durante el Primer Semestre de 2015:

DEPENDENCIA	NÚMERO DE PETICIONES RECIBIDAS	% DE PARTICIPACIÓN
SUBDIRECCIÓN OPERATIVA	221	24,7%
OFICINA ALTA CONSEJERÍA PARA LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACIÓN	125	14,0%
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO	88	9,8%
LÍNEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANÍA	85	9,5%
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARÍA PRIVADA	54	6,0%
SUPERCADDE CAD	44	4,9%
SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURÍDICAS SIN ÁNIMO DE LUCRO	35	3,9%
RECAUDO RED CADE	30	3,4%
DIRECCIÓN JURÍDICA DISTRITAL	24	2,7%
OFICINA ALTA CONSEJERÍA DISTRITAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - TIC	20	2,2%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	18	2,0%
SUPERCADDE AMÉRICAS	15	1,7%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	13	1,5%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	13	1,5%
SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	13	1,5%
SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMÁTICA JURÍDICA	11	1,2%
SUPERCADDE 20 DE JULIO	7	0,8%
SUPERCADDE BOSA	7	0,8%
SUPERCADDE SUBA	7	0,8%
CADE FONTIBÓN	5	0,6%

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal 111711
Tel: 381 30 00
www.bogota.gov.co
Inf: Línea 195



BOGOTÁ
HUMANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

DEPENDENCIA	TOTAL PETICIONES	% DE PARTICIPACIÓN
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	5	0,6%
CADE CHICO	4	0,4%
SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO	4	0,4%
CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS	3	0,3%
CONTRATACIÓN A LA VISTA	3	0,3%
DIRECCIÓN ARCHIVO DE BOGOTÁ	3	0,3%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	3	0,3%
OFICINA ASESORA DE PRENSA	3	0,3%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	3	0,3%
SUBDIRECCIÓN DE IMPRENTA DISTRITAL	3	0,3%
SUBDIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	3	0,3%
SUBSECRETARÍA GENERAL	3	0,3%
CADE SANTA LUCÍA	2	0,2%
CADE TOBERÍN	2	0,2%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	2	0,2%
PORTAL BOGOTÁ	2	0,2%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL	2	0,2%
SUPERCADE CALLE 13	2	0,2%
CADE BOSA	1	0,1%
CADE CANDELARIA	1	0,1%
CADE KENNEDY	1	0,1%
CADE LA VICTORIA	1	0,1%
CADE SANTA HELENITA	1	0,1%
SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	1	0,1%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	1	0,1%
SUPERCADE MOVILIDAD	1	0,1%
TOTAL GENERAL	895	100,0%

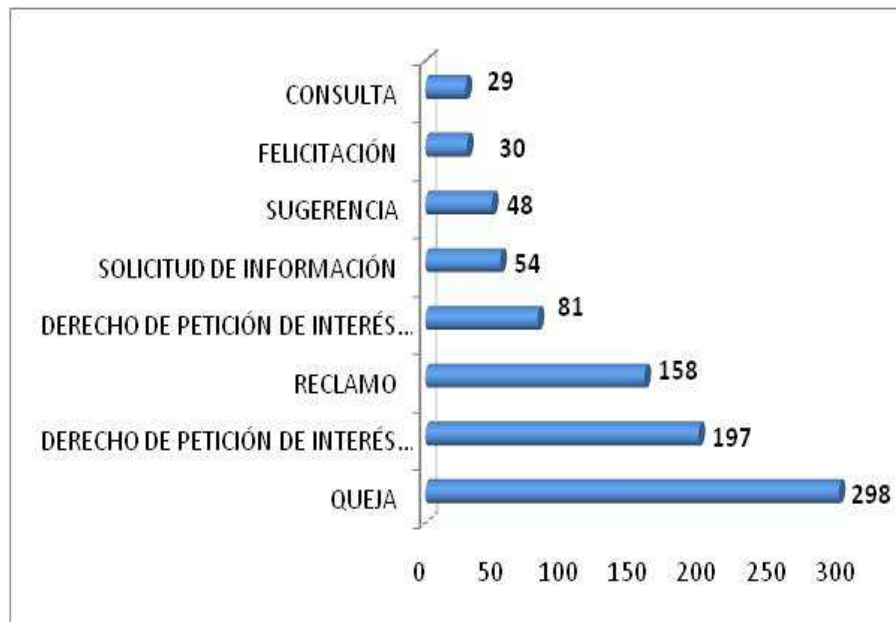




5.1.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el primer semestre de 2015, fue “Queja”, con el 33,3% (298) del total de requerimientos recibidos a través del SDQS, seguido del Derecho de petición de interés particular con una participación del 22% (197), Reclamo con el 17,7% (158) y derecho de petición de interés general con el 9,1% (81).

TIPO PETICIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
QUEJA	298	33,3%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	197	22,0%
RECLAMO	158	17,7%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	81	9,1%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	54	6%
SUGERENCIA	48	5,4%
FELICITACIÓN	30	3,4%
CONSULTA	29	3,2%
TOTAL GENERAL	895	100%





5.1.4 SUBTEMAS REITARATIVOS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE EN LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

De acuerdo con el reporte del SDQS, el Subtema que mayor número de requerimientos recibió y atendió durante el primer semestre fue el de “Atención y Servicio a la Ciudadanía” con un total de 353 peticiones. Posteriormente, el subtema: “Traslado por no competencia”, con un total de 267 peticiones y “Asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado” con un total de 52 peticiones.

5.2 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

De conformidad con el reporte generado a través del SDQS, con fecha de corte el 9 de julio de 2015, de las 895 solicitudes ciudadanas recibidas durante el primer semestre en la Secretaría General, se encuentran atendidas dentro de los términos 214 peticiones ciudadanas, es decir, el 24% del total de peticiones (895), las cuales se atendieron o se encuentran en trámite dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio 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”. Con relación al 76% restante (681), registran los siguientes días de gestión de más:

Número de Requerimientos	Días de gestión de más
401	1-9 días
226	10 -30 días
32	31-50 días
22	51-124 días

Al verificar los requerimientos con mayor número de días de gestión en la respuesta al ciudadano, se observa lo siguiente:



Numero petición	Dependencia	Subtema	Canal	Tipo petición	Fecha ingreso	Fecha asignación	Fecha finalización	Fecha cierre	Días Gestión
17932015	CADE CHICO	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	WEB	QUEJA	2015-01-07	2015-01-08	2015-05-13	2015-05-13	124
54732015	SUPERCADE CAD	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	TELEFONO	QUEJA	2015-01-15	2015-01-16	2015-05-12	2015-05-12	115
135682015	CADE CHICO	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	WEB	RECLAMO	2015-01-30	2015-02-04	2015-05-13	2015-05-13	97
90202015	SUPERCADE CAD	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	BUZON	SUGERENCIA	2015-01-22	2015-02-04	2015-05-12	2015-05-12	96
134162015	SUPERCADE CAD	NOVEDADES DEL SERVICIO	PRESENCIAL	SUGERENCIA	2015-01-30	2015-02-04	2015-05-12	2015-05-26	96
47232015	SUPERCADE CAD	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	WEB	DERECHO DE	2015-01-14	2015-01-16	2015-04-20	2015-04-25	93
125552015	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	ESCRITO	DERECHO DE	2015-01-29	2015-02-03	2015-05-04	2015-05-04	89
293882015	CADE FONTIBON	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	TELEFONO	RECLAMO	2015-02-23	2015-03-03	2015-05-28	2015-05-28	85
471922015	CONTRATACION A LA VISTA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	WEB	SUGERENCIA	2015-03-19	2015-03-24	2015-06-17	2015-06-17	84
495102015	CONTRATACION A LA VISTA	ASESORIA Y ACOMPAÑAMIENTO A ENTIDADES PARA LA GESTION DE LA CULTURA ETICA Y DE LA TRANSPARENCIA.	WEB	CONSULTA	2015-03-24	2015-03-26	2015-06-17	2015-06-17	82
90392015	SUPERCADE CAD	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	BUZON	SUGERENCIA	2015-01-22	2015-02-04	2015-04-22	2015-04-22	76
150582015	SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	ESCRITO	DERECHO DE	2015-02-03	2015-02-09	2015-04-21	2015-04-21	70
351442015	CADE CHICO	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	WEB	QUEJA	2015-03-02	2015-03-03	2015-05-13	2015-05-13	70
229442015	SUPERCADE CAD	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	BUZON	SUGERENCIA	2015-02-13	2015-03-03	2015-05-12	2015-05-12	69
198722015	SUPERCADE CAD	NOVEDADES DEL SERVICIO	PRESENCIAL	QUEJA	2015-02-10	2015-03-03	2015-05-12		69
189692015	SUPERCADE CAD	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	PRESENCIAL	QUEJA	2015-02-09	2015-03-04	2015-05-12	2015-05-12	68
162692015	SUPERCADE CAD	PUNTO DE ATENCION A LA CIUDADANIA	PRESENCIAL	FELICITACIÓN	2015-02-04	2015-02-10	2015-04-20	2015-04-25	68
350632015	CADE CHICO	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	WEB	QUEJA	2015-03-02	2015-03-15	2015-05-12	2015-05-12	57
404292015	SUPERCADE CAD	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	BUZON	RECLAMO	2015-03-12	2015-03-15	2015-05-12	2015-05-12	57
412162015	SUPERCADE CAD	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	ESCRITO	DERECHO DE	2015-03-12	2015-03-15	2015-05-12	2015-05-12	57
377342015	SUBDIRECCION OPERATIVA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	WEB	QUEJA	2015-03-05	2015-03-05	2015-04-26	2015-04-26	51
555162015	CADE FONTIBON	SISTEMA DE CORRESPONENCIA Y RADICACION	TELEFONO	QUEJA	2015-04-06	2015-04-06	2015-05-28	2015-05-28	51

Teniendo en cuenta lo anterior, se observa que las peticiones que presentan mayor número de días en gestión, es decir, registro de requerimiento, asignación y/o traslado por competencia, respuesta y/o solución definitiva y cierre de la petición en el aplicativo SDQS, corresponden a:

De los 22 requerimientos relacionados en el cuadro anterior, se observa:

- El 55% (12 peticiones), que presentaron más números de días de gestión corresponden a requerimientos de la Red CADE que pertenecen al Subtema Atención y servicio a la ciudadanía.
- Cinco (5) peticiones, equivalentes al 23%, que presentaron mayor número de días de gestión, se generó por traslado por competencia a otra dependencia o entidad.
- El 50% (11) de las peticiones que presentaron mayor número de días de gestión, corresponden a requerimientos asignados al SuperCADE CAD.
- Del total de peticiones que presentan mayor número de días de gestión, el 36,4% (8) corresponden al tipo de petición Queja; el 23% (5 peticiones) a Sugerencia; el 14% (3 peticiones) a Reclamo; el 9% (2) corresponden a Derecho de Petición de interés particular, así como también dos peticiones corresponden a derecho de petición de interés general.

En las auditorías integrales ejecutadas a los Procesos de la Secretaría General durante el segundo trimestre del año en curso, se verificó el tratamiento dado a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que presentan mayor número de días de gestión, hallazgos que se presentan en el siguiente numeral.

5.3 HALLAZGOS DE AUDITORÍA RELACIONADOS CON EL TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES QUE PRESENTAN MAYOR NÚMERO DE DÍAS DE GESTIÓN INTERPUESTAS ANTE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Programa Anual de Auditorías aprobado por el Comité Directivo para la vigencia 2015, realizó durante el segundo trimestre del año, las auditorías integrales a todos los procesos y dependencias de la Secretaría General, en las cuales, entre otros temas, se verificó el tratamiento a las peticiones ciudadanas (solicitud de información, queja, reclamo, sugerencia, felicitación, solicitud de copia, consulta, denuncias por presuntos actos de corrupción y las que provienen de veedurías ciudadanas), interpuestas ante la Secretaría General, en el periodo comprendido entre el 1º de enero al 30 de abril de 2015.

El seguimiento y análisis al tratamiento de las peticiones se realizó a cada dependencia y/o proceso, utilizando como insumo la base de datos generada a través del aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS, así como también, se realizó verificación de las comunicaciones recibidas en la Entidad, mediante el Sistema Integrado para la Gestión de Correspondencia y Archivo Físico Documental “SIGA”.

Una vez realizada la prueba de cumplimiento, se establecen No Conformidades a los siguientes procesos:

N.C.	PROCESO / DEPENDENCIA	HALLAZGO
No. 2	<i>Inspección, Vigilancia y Control de las Entidades sin Ánimo de Lucro / Subdirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control Personas Jurídicas Sin Ánimo de Lucro</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No se encuentran registrados en el SDQS, cinco (5) Derechos de Petición que ingresaron a través del SIGA. 2. De 152 peticiones, 21 superaron el tiempo legal establecido para dar respuesta a los ciudadanos.
No. 2	<i>Coordinación de la Gestión Jurídica del Distrito Capital / Subdirección Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No se encuentran registrados en el SDQS, 17 Derechos de Petición que ingresaron a través del SIGA. 2. Dos peticiones superaron el tiempo legal establecido para dar respuesta a los ciudadanos.
No. 1	<i>Coordinación de la Gestión Jurídica del Distrito Capital / Subdirección Distrital de Estudios e Informática Jurídica.</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No se encuentran registrados en el SDQS, 23 Derechos de Petición que ingresaron a través del SIGA. 2. Dos peticiones superaron el tiempo legal establecido para dar respuesta a los ciudadanos.
No. 4	<i>Representación Judicial y Extrajudicial del Distrito Capital / Subdirección Distrital de Defensa Judicial y Prevención del Daño Antijurídicos</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No se encuentran registrados en el SDQS, 17 Derechos de Petición que ingresaron a través del SIGA. 2. Dos peticiones superaron el tiempo legal establecido para dar respuesta a los ciudadanos.
No. 2	<i>Coordinación de la Gestión Jurídica del Distrito Capital / Dirección Jurídica Distrital”</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No se encuentran registrados en el SDQS, siete (7) Derechos de Petición que ingresaron a través del SIGA.



N.C.	PROCESO / DEPENDENCIA	HALLAZGO
No. 2	Subdirección Financiera	1. De acuerdo con el reporte del SIGA, ingresaron a la dependencia 35 solicitudes. Al verificar el reporte de gestión de peticiones (PQRS), generado a través del SDQS, el 1 de enero y el 30 de abril de 2015, se observó que no registra ninguna solicitud en el Sistema.
No. 5	Gestión de Talento Humano / Subdirección de Talento Humano	2. Se evidencia la petición No. 125552015, la cual superó el tiempo legal establecido para dar respuesta al ciudadano. 2. No se encuentran registrados en el SDQS, asuntos radicados en el Sistema de Gestión Documental SIGA, que hacen referencia a Derechos de Petición, Reclamo y Solicitud de Información.

Las anteriores no conformidades se documentan debido al incumplimiento en los siguientes criterios:

- Procedimiento 2212200-PR-291 “Atención de Solicitudes Ciudadanas” Versión 02.
- Decreto 371 de 2010, Numeral 3, literal 3, el cual menciona que las Entidades del Distrito deben garantizar “El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones...”.
- Circular 033 de julio 18 de 2008, emitida por la Secretaría General, que se refiere al Procedimiento para presentar quejas, reclamos y sugerencias a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Numeral 7.2.3 “Comunicación con el Cliente” Literal c) de la NTCGP 1000:2009.
- MECI 1000:2014 numeral 3 Eje transversal: información y comunicación. Información y Comunicación Externa.

De igual manera, en los Informes de Auditoría, se formularon observaciones a los siguientes Procesos, con el fin de implementar acciones que permitan dar tratamiento oportuno a la atención de las peticiones ciudadanas:



OBSERVACIÓN	PROCESO / DEPENDENCIA	HALLAZGO
No. 5	Gestión de Proyectos de Cooperación para el Desarrollo, Promoción y Proyección Internacional de Bogotá /Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento atendido dentro de los términos legales, sin embargo, no se realizó el respectivo cierre en el Sistema de Información SDQS.
No. 5	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	<ul style="list-style-type: none"> • A diez (10) requerimientos se dio respuesta oportuna, es decir dentro de los términos establecidos en la normatividad, sin embargo, se realizó el cierre extemporáneo en el aplicativo SDQS. • Dos requerimientos se les dio respuesta inoportuna, fuera de los términos establecidos en la ley.
No. 14	Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> • Se evidenció que algunas peticiones fueron atendidas dentro de los términos legales, sin embargo, no se realizó el respectivo cierre en el Sistema de Información SDQS. • Se presentaron bloqueos en la clave asignada a la Coordinadora del SuperCADE CAD, lo cual impedía el ingreso al Sistema de Información SDQS. • No se encuentran registrados en el SDQS, cuatro Derechos de Petición que ingresaron a través del SIGA.
No. 1	Proceso de Diseño, Revisión y Divulgación de Campañas de Comunicación con el Ciudadano	No se encuentran registrados en el SDQS, dos (2) peticiones que ingresaron a través del SIGA.
No. 8	Divulgación a los medios de comunicación Entidades Distritales y Comunidad en general de la Gestión de Alcalde y las Secretarías Distritales / Oficina Asesora de Prensa	Se encuentran dos peticiones pendientes por respuesta al ciudadano.
No. 9	Proceso Gestión de Recursos Físicos y Gestión de Servicios Administrativos / Subdirección Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Se observan que 10 requerimientos fueron finalizados de manera extemporánea, de conformidad con el reporte del Sistema SDQS (columna fecha de finalización), con rangos entre 2 y 139 días. • Dos requerimientos se les dio respuesta inoportuna, fuera de los términos establecidos en la ley.

De igual manera, se verificó el tratamiento dado a las peticiones que presentan mayor número de días en respuesta al ciudadano, evidenciando:

- Con relación al Subtema “Atención y Servicio a la Ciudadanía”, la Subdirección de Calidad del Servicio, dependencia adscrita a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, como área encargada de realizar seguimiento a la atención de los requerimientos por parte de las áreas de la Secretaría General, remitió a la Subdirección Operativa los memorandos Nos. 3-2015-4240; 3-2015-7462; 3-2015-13270 y 3-2015- 15454, informando las peticiones pendientes de respuesta y solicitando darles el tratamiento oportuno, de conformidad con los términos establecidos en la Ley, así como también, el Procedimiento Atención de Solicitudes Ciudadanas 2212200-PR-291 versión 2.
- La Subdirección Operativa, dependencia adscrita a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, a través de Subcomités de Autocontrol analizó y realizó seguimiento a las peticiones pendientes de respuesta, identificando requerimientos en estado “en trámite – por asignación”, debido a que se encontraban asignados a funcionarios que no cuentan con el rol para atender el requerimiento, sino solamente para registrarlo, realizando posteriormente las respectivas asignaciones a los servidores competentes de dar tratamiento a las peticiones.
- Requerimientos asignados al SuperCADE CAD, que presentaban bloqueos en el usuario asignado a la Coordinadora del Punto de Atención, lo cual impedía el ingreso al Sistema de Información SDQS, situación que fue solucionada.
- La Subdirección de Calidad del Servicio, remitió comunicaciones, a otra áreas de la Entidad, que presentan demora en el tratamiento a las peticiones ciudadanas, como:

RADICADO	DEPENDENCIA
3-2015-13271	Subdirección Distrital de Estudios e Informática Jurídica
3-2015-3769	Subdirección Distrital de Estudios e Informática Jurídica
3-2015-3775	Subdirección de Gestión Documental
3-2015-8120	Subdirección Administrativa

Dependencias que atendieron y dieron su posterior tratamiento a las peticiones que presentaban mora para su gestión.

CONCLUSIONES

1. La Secretaría General cuenta con un Sistema de Información que facilita la presentación y seguimiento de las peticiones, quejas, solicitudes de información, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas y denuncias por presuntos actos de corrupción que interponen los ciudadanos, al cual se puede acceder a través de la siguiente dirección <https://www.sdqsbogota.gov.co/sdqqs/index.jsp>. Lo anterior, cumple lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, relacionado con el espacio en la página web para que los ciudadanos presenten sus peticiones.
2. En el Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría General se encuentra el Proceso Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, código 2212200-PO-006, Versión 08, cuyo objetivo es *“Recibir, analizar y direccionar las solicitudes ciudadanas a las diferentes entidades distritales, nacionales o privadas que sean competentes de dar trámite y respuesta de fondo al ciudadano (a), realizar seguimiento a la atención de los requerimientos por parte de las áreas de la Secretaría General y entidades distritales, así como evaluar la calidad y calidez de las respuestas emitidas a los mismos, y administrar el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”*. Este proceso está integrado por los siguientes documentos, los cuales imparten lineamientos para el tratamiento de las peticiones interpuestas por la ciudadanía:

DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN
Procedimiento Direccionamiento de Solicitudes Ciudadanas SDQS	2212200-PR-290	01
Procedimiento Atención de Solicitudes Ciudadanas	2212200-PR-291	02
Procedimiento Seguimiento atención de solicitudes ciudadanas	2212200-PR-034	08
Procedimiento Administración del Aplicativo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	2212200-PR-254	05
Manual de Operación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	2212200-MA-003	03
Manual del usuario del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	2212200-MA-004	03
Guía para la evaluación de la calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del aplicativo SDQS	2212200-GS-021	04



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

3. La Secretaría General cuenta con una oficina donde la ciudadanía puede registrar sus solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias por actos de corrupción, ubicada en el Primer Piso del Edificio Liévano – Carrera 8 No. 10-65.
4. La Entidad dispone de un canal telefónico (Línea 195), a través del cual los ciudadanos pueden acceder desde su teléfono fijo o celular para interponer sus peticiones las 24 horas del día, de domingo a domingo.
5. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015, incluye actividades encaminadas a mejorar los mecanismos de atención al ciudadano, teniendo en cuenta los lineamientos definidos en el Decreto 2641 de 2012.
6. En la página web de la Entidad, a través de la siguiente dirección: <http://www.secretariageneralalcaldiamayor.gov.co/transparencia/informes/sdqs/2015>, se encuentran publicados los informes mensuales relacionados con el tratamiento de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Secretaría General. Así como también, los informes mensuales del tratamiento de los requerimientos registrados a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, que son atendidos por las entidades distritales teniendo en cuenta la competencia en la respuesta, cumpliendo así, lo establecido en el numeral 3 del Artículo 3° del 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", y la Ley 1712 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
7. Durante el primer semestre de 2015, la Secretaría General recibió a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS un total de 895 peticiones, relacionadas con su misionalidad, de las cuales se encuentran atendidas dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, el 24%, es decir, 214 peticiones ciudadanas, el 76% restante (681), registran días de gestión de más, es decir, han empleado más tiempo para el registro de requerimiento, asignación y/o traslado por competencia, respuesta y/o solución definitiva hasta el cierre de la petición en el aplicativo SDQS.
8. De acuerdo con lo evidenciado en las auditorías integrales, algunas peticiones fueron atendidas dentro de los términos legales, no obstante, no se realizó el respectivo cierre en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, lo cual generó días de gestión de más en el tratamiento de las peticiones.

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal 111711
Tel.: 381 30 00
www.bogota.gov.co
Inf: Línea 195



9. La Subdirección de Calidad del Servicio de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, realizó seguimiento a las peticiones que no han sido atendidas de conformidad con los términos establecidos en la Ley, remitiendo comunicación interna a las dependencias, en las cuales solicitó dar celeridad a la respuesta y atender oportunamente las peticiones ciudadanas.
10. Se evidencia reunión efectuada el 13 de mayo de 2015, con la participación de la Subdirección Operativa y la Subdirección de Calidad del Servicio, con el fin de coordinar acciones para atender las peticiones pendientes de respuesta, así como también, revisar la parametrización de la Red CADE en el SDQS, teniendo en cuenta que las peticiones que presentan mayor número de días en respuesta al ciudadano se relacionan con el Subtema Atención y servicio a la ciudadanía.
11. De acuerdo con el reporte emitido a través del SDQS, el medio de comunicación más utilizado durante el primer semestre de 2015, por la ciudadanía para interponer los recursos ante la Secretaría General, es la página web, con un porcentaje del 35,98% (322), seguido del canal escrito con una participación del 26,15% (234) y el telefónico con un 17,88% (160) de total de requerimientos recibidos (895).
12. De conformidad con el seguimiento realizado en las auditorías integrales, se documentaron siete (7) No Conformidades a los procesos que están incumpliendo los lineamientos establecidos en el Procedimiento 2212200-PR-291 “Atención de Solicitudes Ciudadanas” Versión 02; el Decreto 371 de 2010, Numeral 3, literal 3, la Circular 033 de 2008 y el Numeral 7.2.3 “Comunicación con el Cliente” Literal c) de la NTCGP 1000:2009 y el MECI 1000:2014 numeral 3 Eje transversal: información y comunicación. Información y Comunicación Externa.
13. En los informes de auditoría presentados a los responsables de proceso, se realizaron observaciones, con el fin de identificar acciones preventivas, correctivas y/o de mejora para la atención y oportunidad en las respuestas a las peticiones interpuestas ante la Secretaría General.
14. La Subdirección de Calidad del Servicio formuló Plan de Mejoramiento para dar tratamiento a los hallazgos evidenciados en las auditorías internas realizadas en las vigencias 2013 y 2014, así como también, en el Informe de la Auditoría de evaluación a la atención de quejas, reclamos y sugerencias presentado el 26 de agosto de 2014, relacionados con la actualización de los documentos que hacen parte del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, cuya fecha de cumplimiento es agosto 31 de 2015.

15. De acuerdo con el reporte del SDQS durante el periodo comprendido entre el 1º. de enero al 30 de junio de 2015, se encuentra un (1) requerimiento asociado al Subtema “Veedurías Ciudadanas”, registrado con el No. 596662015, recibido a través del Canal Web, correspondiente a una petición de interés particular, el cual atendió la Subdirección de Talento Humano.
16. De conformidad con el Informe Mensual de Requerimientos correspondiente a la gestión de la Secretaría General del mes de abril de 2015, en el numeral 1.5.1.- Peticiones relacionadas con Veedurías Ciudadanas en la Secretaría General, se encuentran dos peticiones (646302015 – 726012015) registradas en este Subtema, no obstante, al verificar las solicitudes no corresponden a peticiones de veedurías ciudadanas. Por lo tanto, se recomienda, continuar con las capacitaciones a los servidores de la Entidad para realizar un adecuado registro de las peticiones, tal como lo establece el Procedimiento “Atención de Solicitudes Ciudadanas”, específicamente, lo relacionado con verificar si la solicitud proviene de una persona que se identifique como veedor ciudadano.

RECOMENDACIONES

Con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias por presuntos actos de corrupción, que los ciudadanos interponen ante la Secretaría General, la Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por los Responsables de los Procesos y de las Dependencias, así como también, por el Proceso “Sistema Distrital de Quejas y Soluciones:

1. Realizar análisis de las causas que ocasionaron las demoras presentadas en los términos de gestión de los requerimientos, relacionados con el registro de requerimiento, asignación y/o traslado por competencia, respuesta y/o solución definitiva hasta el cierre de la petición en el aplicativo SDQS, con el fin de llevar a cabo acciones encaminadas a evitar moras en la gestión de los requerimientos.
2. Tramitar las peticiones de la ciudadanía teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, oportunidad, solución de fondo y calidez, establecidos en la “Guía para la evaluación de la calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del aplicativo SDQS”.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

3. Actualizar los documentos que integran el Proceso “Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”, de conformidad con los planes de mejoramiento formulados con ocasión de las Auditorías Internas al Proceso “Sistema Distrital del Quejas y Soluciones”.
4. Teniendo en cuenta los hallazgos evidenciados en las Auditorías Integrales realizadas en el segundo trimestre del año en curso, dar tratamiento a las No Conformidades y Observaciones realizadas.
5. Si bien es cierto, que la Subdirección Operativa evidencia monitoreo y seguimiento a la atención de los requerimientos, informando a través de memorando su atención oportuna, se recomienda que se dé aplicación a los Procedimientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión, como son: Control de Producto y/o servicio no conforme código 2210111-PR-004 y Acciones correctivas, preventivas y de mejora código 2210111-PR-005.
6. Seguir generando la cultura de que se registre en el SDQS, todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que se reciben en la Entidad a través del Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo SIGA, en cumplimiento a lo establecido en el Procedimiento de Atención de Solicitudes Ciudadanas, código 2212200-PR-291, así como también, en el Numeral 3, literal 3 del Decreto 371 de 2010, en la Circular 033 de 2008 y la Circular 018 de 1008.
7. Continuar el fortalecimiento de los servidores en temas relacionados con el tratamiento de los requerimientos, el registro adecuado de las peticiones realizadas por las Veedurías Ciudadanas y el manejo del aplicativo SDQS, desde el registro de la petición hasta su cierre.
8. Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso.

