BOGOTÁ

BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ - SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2023-33316

Fecha: 29/11/2023 12:17:45
Destino: ANONIMO
Anexos: 7 FOLIOS
Copia: S

www.secretariageneral.gov.co

4203000

Bogotá D.C.

Señor:
ANÓNIMO
Ciudad

Asunto: Informa traslado radicado 2023EE0206147 de la Contraloría General de la República. Radicado SIGA No 1-2023-33254 de la Secretaria General.

Referenciado: 1-2023-33254

Respetado señor Anónimo:

Mediante el requerimiento del asunto, el doctor Álvaro Hernando Ávila Beltrán, Contralor Delegado para la Participación Ciudadana de la Contraloría General de la República, remitió la siguiente denuncia anónima:

> *"Por medio del presente quiero denunciar el proceso de certificación en nena 911 llevado a cabo en la secretaria de seguridad convivencia y justicia, centro comando control comunicaciones y computo c4 para la atención de las emergencias reportadas en la línea de emergencias 123 de Bogotá. luego de terminal con el proceso de certificación nena 911 de la línea de emergencias de Bogotá y la capacitación de los operadores de la atención de emergencias, no se evidencia ningún cambio operativo que justifique la inversión llevada a cabo. durante el proceso se evidencio la falta de calidad por parte de la entidad organizadora, la capacitación presencial por parte del instructor internacional fue de calidad deficiente, se presentó evasivo a las preguntas, durante el proceso se le pregunto por acasos de éxito en otros países y beneficios que traería el proceso para los usuarios de la línea y nunca pudo presentar la información solicitada. (...)"*

Al respecto, se le informa que la citada queja fue creada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha con el número de Radicado 5351152023 del 27 de noviembre del 2023 y fue trasladada por competencia a la Secretaria de Seguridad Convivencia y Justicia, entidad que dará respuesta a lo solicitado en el marco de sus competencias

Atentamente,

PAULO ERNESTO REALPE MEJIA
Jefe de la Oficina Jurídica

C.C. Contraloría General de la Republica. – Carrera 69 # 44 - 35

Anexos: Siete (7) Folios

Elaboró: Alejandro Barrera Leguizamón – Contratista OJ.
Revisó: Carolina Blanco Rodríguez – Contratista OJ.

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | 100 AÑOS

Defender juntos los recursos públicos ¡Tiene Sentido!

Contraloria General de la Republica :: SGD 22-11-2023 10:57
Al Contestar Cite Este No.: 2023EE0206147 Fol:0 Anex:0 FA:0
ORIGEN 82111 DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA / ALVARO HERNANDO AVILA BELTRAN
DESTINO ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA
ASUNTO 2023-289249/2023ER0222228
OBS

2023EE0206147

82111
Bogotá D.C.

Señores
ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA
ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co
Bogotá, D.C.

Asunto: Traslado por Competencia Derecho de Petición código 2023-289249-82111-NC Radicado: 2023ER0222228

Respetados señores:

De conformidad con lo establecido en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se remite el derecho de petición, con el cual el señor Anónimo, manifiesta la deficiencia presentada en la capacitación dada en la Secretaría Convivencia y Justicia, para la atención de la línea 123 Bogotá; considera una alta inversión para no obtener cambios representativos en la operación.

De este traslado se le informó al peticionario y se le anexo copia del mismo.

Cordialmente,

ÁLVARO HERNANDO ÁVILA BELTRÁN
Director de Atención Ciudadana
Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana.

Proyectado por: CIPP. Profesional Universitario.

Anexo: Dos (2) folios

Archivo: TRD82111-385-01 Acciones Constitucionales / Derechos de petición

Por medio del presente quiero denunciar el proceso de certificación en NENA – 911 llevado a cabo en la Secretaria de Seguridad Convivencia y Justicia, Centro Comando Control Comunicaciones y Computo C4 para la atención de las emergencias reportadas en la línea de emergencias 123 de Bogotá.

Luego de terminal con el proceso de certificación NENA 911 de la línea de emergencias de Bogotá y la capacitación de los operadores de la atención de emergencias, no se evidencia ningún cambio operativo que justifique la inversión llevada a cabo.

Durante el proceso se evidencio la falta de calidad por parte de la entidad organizadora, la capacitación presencial por parte del instructor internacional fue de calidad deficiente, se presentó evasivo a las preguntas, durante el proceso se le pregunto por casos de éxito en otros países y beneficios que traería el proceso para los usuarios de la línea y nunca pudo presentar la información solicitada. Adicional a esto durante la capacitación virtual el material presentado fue desorganizado, tenía problemas de redacción, y no estaba relacionado con los procesos que se llevan a cabo en la línea de emergencias 123 de Bogotá, las personas que realizaron la capacitación consideraros el proceso como una pérdida de tiempo y dinero.

La jefatura del C4 tenía conocimiento de la mala calidad, pero nunca intervino y simplemente lo dejo pasar.

Según las normas de certificación de NENA 911 se debe recertificar cada dos años al centro de atención de emergencias y a los operadores, lo cual representa un gran costo para la entidad sin tener cambios en la operación; por lo cual se tiene un costo alto y beneficio 0.

Por lo anterior se solicita su intervención para evitar que se continúen mal gasten más recursos de la entidad en este proceso.

Contraloria General de la Republica :: SGD 22-11-2023 06:19
Al Contestar Cite Este No.: 2023ER0222228 Fol:0 Anex:0 FA:0
ORIGEN ANONIMO
DESTINO 82111 DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA / ALVARO HERNANDO AVILA BELTRAN
ASUNTO DERECHO DE PETICION X SIPAR 2023-289249
OBS

2023ER0222228

Datos de la Solicitud

Código único nacional	2023-289249
Número de radicado	
Fecha de radicado(aaaa-mm-dd)	
Tipo de solicitud realizada	Denuncia(D)
Hechos	Por medio del presente quiero denunciar el proceso de certificación en NENA 911 llevado a cabo en la Secretaria de Seguridad Convivencia y Justicia, Centro Comando Control Comunicaciones y Computo C4 para la atención de las emergencias reportadas en la línea de emergencias 123 de Bogotá. Luego de terminal con el proceso de certificación NENA 911 de la línea de emergencias de Bogotá y la capacitación de los operadores de la atención de emergencias, no se evidencia ningún cambio operativo que justifique la inversión llevada a cabo. Durante el proceso se evidencio la falta de calidad por parte de la entidad organizadora, la capacitación presencial por parte del instructor internacional fue de calidad deficiente, se presentó evasivo a las preguntas, durante el proceso se le pregunto por casos de éxito en otros países y beneficios que traería el proceso para los usuarios de la línea y nunca pudo presentar la información solicitada. Adicional a esto durante la capacitación virtual el material presentado fue desorganizado, tenía problemas de redacción, y no estaba relacionado con los procesos que se llevan a cabo en la línea de emergencias 123 de Bogotá, las personas que realizaron la capacitación consideraros el proceso como una pérdida de tiempo y dinero. La jefatura del C4 tenía conocimiento de la mala calidad, pero nunca intervino y simplemente lo dejo pasar. Según las normas de certificación de NENA 911 se debe recertificar cada dos años al centro de atención de emergencias y a los operadores, lo cual representa un gran costo para la entidad sin tener cambios en la operación; por lo cual se tiene un costo alto y beneficio 0. Por lo anterior se solicita su intervención para evitar que se continúen mal gasten más recursos de la entidad en este proceso.
Fecha	2023-05-01 (aaaa-mm-dd)

Departamento	BOGOTA D.C.
Municipio	BOGOTA D.C
Personas involucradas	Ada Luz Sandova Erazo JEFE Centro Comando Control Comunicaciones y Computo C4 Bogota.
Entidad denunciada	administracion publica cooperativa de el retono departamento del guaviare
Solicitud instaurada también ante la entidad	Secretaria de Seguridad Convivencia y Justicia d
Solicitud anónima?	Si
Vía de ingreso	Web
Responsable actual de la solicitud	
Estado de la solicitud	Pendiente por asignar
Dependencia de ingreso	CONTRALORIA DELEGADA PARA LA PARTICIPACION CIUDADANA
Fecha de ingreso al sistema	2023-11-21 18:29:52
Descripción de anexos	

Anexos

NENA 911.pdf

Detalle del estado del proceso	
Dato contacto solicitante	Sin información de contacto.

Hoja de ruta

Consultar

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C Secretaría General	
Nro Radicado:	1-2023-33254
Fecha Rad:	24/11/2023 4.20 PM
CORREO ELECTRÓNICO	

DE: CGR Atencion Ciudadana <cgr_atencionciudadana@contraloria.gov.co>

FECHA: 24/11/23 03:59 PM

ASUNTO: RAD 2023EE0206147 -P- TRASLADO 2023-289249-82111-NC

Adjuntos: 2023-289249-82111-NC EE0206147 TRASLADO.pdf;2023-289249-82111-NC solicitud 2.pdf;2023-289249-82111-NC solicitud.pdf

Cordial saludo, Adjuntamos al presente, oficio de trámite de respuesta a su comunicación radicada en esta entidad. La Contraloría General de la República, agradece y valora su participación. "Favor no responder ni radicar derechos de petición o denuncias fiscales a esta dirección de correo, debido a que no se encuentra habilitada para recibir mensajes, y no existe funcionario para realizar su lectura Recuerde que todos los canales de atención a la ciudadanía puede consultarlos en la página de la Contraloría General de la República https://www.contraloria.gov.co/ en el menú Atención a la Ciudadanía y el correo cgr@contraloria.gov.co ." Atentamente, Dirección de Atención Ciudadana Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana IMPORTANTE: Este documento es propiedad de la Contraloría General de la República de Colombia, y puede contener información privilegiada, confidencial o sensible. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos al ejercicio del Control Fiscal en Colombia, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido por la legislación vigente. La Contraloría General de la República de Colombia, no asumirá responsabilidad ni su institucionalidad se verá comprometida si la información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no están directamente relacionados con los mandatos constitucionales que le fueron asignados. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor. El acceso al contenido de este correo electrónico por cualquier otra persona diferente al destinatario no está autorizado por la Contraloría General de la República de Colombia. El que ilícitamente sustraiga, oculte, extravíe, destruya, intercepte, controle o impida esta comunicación, antes de llegar a su destinatario, estará sujeto a las sanciones penales correspondientes. Los servidores públicos que reciban este mensaje están obligados a asegurar y mantener la confidencialidad de la información en él contenida y en general, a cumplir con los deberes de custodia, cuidado, manejo y demás previstos en el estatuto disciplinario. Si por error recibe este mensaje, le solicitamos enviarlo de vuelta a la Contraloría General de la República de Colombia a la dirección del emisor y borrarlo de sus archivos electrónicos o destruirlo. El receptor deberá verificar posibles virus informáticos que tenga el correo o cualquier anexo a él, razón por la cual la Contraloría General de la República de Colombia no aceptará responsabilidad alguna por daños causados por cualquier virus transmitido en este correo.

Rol FUNCIONARIO 2300

REGISTRO DE PETICIÓN 5351152023

De conformidad con el Anexo 2 de la Resolución 2893 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para el registro de la petición anónima, se recomienda aplicar garantías de anonimato en cabeza del usuario tales como registrar la petición en una ventana en modo de incógnito, bloquear el acceso a su ubicación en el navegador, contemplar técnicas de enmascaramiento de IP, metadata, entre otros. Adicionalmente, se aclara que el sistema sigue los lineamientos de anonimización de datos emitidos por el Archivo General de la Nación, proporcionando en forma efectiva cumplimiento a los mismos.

Petición Anónima

Funcionario que registró: Ernesto Alejandro Barrera Leguizamón

Asunto *

¿Se considera parte de alguna de estas características?

(Ninguna)

POR MEDIO DEL PRESENTE QUIERO DENUNCIAR EL PROCESO DE CERTIFICACION EN NENA 911 LLEVADO A CABO EN LA SECRETARIA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA, CENTRO COMANDO CONTROL COMUNICACIONES Y COMPUTO C4 PARA LA ATENCION DE LAS EMERGENCIAS REPORTADAS EN LA LINEA DE EMERGENCIAS 123 DE BOGOTA. LUEGO DE TERMINAL CON EL PROCESO DE CERTIFICACION NENA 911 DE LA LINEA DE EMERGENCIAS DE BOGOTA Y LA CAPACITACION DE LOS OPERADORES DE LA ATENCION DE EMERGENCIAS, NO SE EVIDENCIA NINGUN CAMBIO OPERATIVO QUE JUSTIFIQUE LA INVERSION LLEVADA A CABO. DURANTE EL PROCESO SE EVIDENCIO LA FALTA DE CALIDAD POR PARTE DE LA ENTIDAD ORGANIZADORA, LA CAPACITACION PRESENCIAL POR PARTE DEL INSTRUCTOR INTERNACIONAL FUE DE CALIDAD DEFICIENTE, SE PRESENTO EVASIVO A LAS PREGUNTAS, DURANTE EL PROCESO SE LE PREGUNTO POR ACASOS DE EXITO EN OTROS PAISES Y BENEFICIOS QUE TRAERIA EL PROCESO PARA LOS USUARIOS DE LA LINEA Y NUNCA PUDO PRESENTAR LA INFORMACION SOLICITADA. ADICIONAL A ESTO DURANTE LA CAPACITACION VIRTUAL EL MATERIAL PRESENTADO FUE DESORGANIZADO, TENIA PROBLEMAS DE REDACCION, Y NO ESTABA RELACIONADO CON LOS PROCESOS QUE SE LLEVAN A CABO EN LA LINEA DE EMERGENCIAS 123 DE BOGOTA, LAS PERSONAS QUE REALIZARON LA CAPACITACION CONSIDERAROS EL PROCESO COMO UNA PERDIDA DE TIEMPO Y DINERO. LA JEFATURA DEL C4 TENIA CONOCIMIENTO DE LA MALA CALIDAD, PERO NUNCA INTERVINO Y SIMPLEMENTE LO DEJO PASAR. SEGUN LAS NORMAS DE CERTIFICACION DE NENA 911 SE DEBE RECERTIFICAR CADA DOS AÑOS AL CENTRO DE ATENCION DE EMERGENCIAS Y A LOS OPERADORES, LO CUAL REPRESENTA UN GRAN COSTO PARA LA ENTIDAD SIN TENER CAMBIOS EN LA OPERACION; POR LO CUAL SE TIENE UN COSTO ALTO Y BENEFICIO 0. POR LO ANTERIOR SE SOLICITA SU INTERVENCION PARA EVITAR QUE SE CONTINUEN MAL GASTEN MAS RECURSOS DE LA ENTIDAD EN ESTE PROCESO.

4000 ¿Cómo activar el corrector ortográfico?

- 1-2023-33254_1.pdf
- 1-2023-33254_2.pdf
- 1-2023-33254_4.pdf
- 1-2023-33254_3.pdf

Diligenciar esta información será útil para direccionar tu petición a la entidad competente

Tipo de Petición *

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Palabra Clave

Tema *

FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION

Entidad Destino *

SECRETARIA GENERAL

Tipo de Petición para la Entidad *

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Correo electrónico (opcional)

INFORMACIÓN ADICIONAL

Trámite y/o Servicio *

Atención de Solicitudes Ciudadanas

Dependencia

2300 Oficina Jurídica

Proceso de Calidad

MISIONAL

Punto de Atención *

PUNTO DE ATENCION Y RADICACION - PALACIO LIEVANO

Fecha de Radicado *

2023-11-24

Canal *

E-MAIL

Número de Radicado

1-2023-33254

Número de Folios

¿Tiene procedencia?

Sí

Entidad de procedencia *

ENTIDAD NACIONAL

Radicado de procedencia *

2023EE0206147

¿Es copia?

No

Copiar Respuesta a Defensor de la Ciudadanía

Observaciones

CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA

4000 ¿Cómo activar el corrector ortográfico?CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA

LUGAR DE LOS HECHOS

Localidad

(Seleccione)

Departamento

BOGOTA

Ciudad

BOGOTA, D.C.

Dirección de Hechos

Registrar/Modificar Dirección

UPZ

(Seleccione)

Barrio

(Seleccione)

Estrato

(Seleccione)

Código Postal

Ubicación Aproximada

☐ Certifico que el correo electrónico ingresado en mis datos personales se encuentra vigente, de igual manera autorizo a Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, para que realice la notificación electrónica, a través de este mismo medio, de los actos administrativos o comunicaciones que se emitan dentro del trámite de la petición, incluida la respuesta a la misma, en los términos indicados por el artículo 56 de la Ley 1437 de 2011 y las normas que la modifiquen, aclaren o sustituyan.

NOTAS

Nota

4000 ¿Cómo activar el corrector ortográfico?

Agregar Nota

Hoja de Ruta | Cancelar | Preguntas Frecuentes...

Rol FUNCIONARIO 23

CONSULTA DE HOJA DE RUTA

Número de Petición:

5351152023

Buscar

EVENTO INICIAL - REGISTRO

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Opción
2300 Oficina Jurídica SECRETARIA GENERAL	FUN - Ernesto Alejandro Barrera Leguizamón	Registro para atención	Registro	Registro para asignación	2023-11-27 12:43:42 PM	2023-11-28 11:59:59 PM	2023-11-27 12:43:42 PM	Solucionado - Registro con preclasificación	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros Atrás Siguiente

SECRETARIA DE SEGURIDAD

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Gestión	Opción
NIVEL CENTRAL REGISTRO SECRETARIA DE SEGURIDAD	FUN - Miguel Angel Palacios Forero	Registro para atención	Trasladar	En trámite - Por traslado	2023-11-27 12:44:50 PM	2023-11-29 11:59:59 PM				

Mostrando 1 a 1 de 1 registros Atrás Siguiente

SECRETARIA GENERAL

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Gestión	Opción
2300 Oficina Jurídica SECRETARIA GENERAL	FUN - Ernesto Alejandro Barrera Leguizamón	Registro para atención	Registro	Registro - con preclasificación	2023-11-27 12:43:42 PM	2023-11-28 11:59:59 PM	2023-11-27 12:44:50 PM	Solucionado - Por traslado		

Mostrando 1 a 1 de 1 registros Atrás Siguiente

Exportar a Hoja de Cálculo | Exportar a PDF | Imprimir