

INFORME EJECUTIVO

AUDITORÍA A LA GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRICTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA (ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS) DE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

- 1. Objetivo General:** Verificar la existencia y efectividad de los controles establecidos para asegurar la calidad en la atención de las PQRDS¹ recibidas por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, atendiendo el deber de vigilancia exigido a la OCI² en la Ley 1474 de 2011.
- 2. Alcance:** Verificación de la efectividad de los controles implementados para apoyar la respuesta efectiva y oportuna de las peticiones atendidas por la Secretaria General para el segundo semestre de 2018.

Revisión de la atención de fondo de una muestra de solicitudes recibidas en este mismo periodo. Verificación de la efectividad de los controles aplicados para la generación de información para la elaboración de informes de gestión de peticiones, para el mes de septiembre generados por Bogotá te Escucha.

3. Principales Criterios:

- Ley 1581 de 2012 Protección de datos personales – Artículo 18 Deberes de los encargados del tratamiento
- Decreto 019 de 2012 normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
- Ley 1474 de 2011 Nivel Nacional - Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos
- Ley 1755 de 2015 Nivel Nacional - Capítulo I, II y III
- Procedimiento 2212200-PR-291 Gestión de Peticiones Ciudadanas Versión 05.
- Resolución 070 de 2017 “Por la cual se adopta la Política de Privacidad y Tratamiento de datos personales de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C”.

- 4. Conclusiones y recomendaciones:** Se confirmó la aplicación y en términos generales, la efectividad de los controles definidos para asegurar la calidad en la prestación del servicio. Entre éstos controles se cuentan la comunicación y monitoreo de los índices de calidad y calidez, la verificación del direccionamiento de peticiones y el monitoreo de los tiempos de respuesta.

En el semestre evaluado (II de 2018) se identificaron oportunidades de mejora en lo referente al cumplimiento de los términos de atención, al observarse que se mantuvo el índice del 5% de solicitudes atendidas de forma extemporánea registrado en el I semestre de 2018, no obstante el incremento (+29%; +799) que tuvo para este II semestre, el número total de peticiones recibidas. Respecto a este índice se destaca que fueron las Dependencias receptoras del menor número de peticiones, las que presentaron mayor proporción de peticiones extemporáneas. Situación que si bien, se encuentra corregida a esta fecha (marzo

¹ Peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias.

² Oficina de Control Interno

2019), es importante continuar monitoreando para mantener los índices de oportunidad en la atención observados a esta fecha.

En lo referido a la gestión de “*traslados entidades distritales*” se observó en una muestra (septiembre de 2018) que el 15% (6), fueron trasladadas en término superior a 6 días hábiles, superándose el plazo máximo de 5 días hábiles establecido en el procedimiento de “Gestión de Peticiones”.

Por otra parte se observó que la mayor parte de las peticiones fueron de interés particular (2301; 82%) relacionadas con asuntos de solicitud de ayuda humanitaria, vivienda, proyectos productivos, indemnización y reparación administrativa, resueltos por la Alta Consejería de Víctimas, quién atendió cerca del 70% (1.961;) de las peticiones recibidas por la Entidad durante este semestre.

En lo referido a los canales de comunicación, el canal predominante continúa siendo el medio escrito (81.4%), seguido de la página web (8.9%) y el medio telefónico (3.8%). Frente al segundo semestre de 2017, este comportamiento denota un aumento del 6% en el uso del medio escrito y una disminución del 4% en el uso de la web.

Respecto al indicador de nivel de servicio (atender el 80% del total de llamadas antes de 20 segundos) se observó que durante el semestre evaluado arrojó un resultado promedio del 65%, disminuyendo en 3.5 puntos porcentuales respecto al índice del primer semestre de la vigencia 2018.

Con fundamento en las observaciones y conclusiones resultantes de este informe; las principales recomendaciones son:

- Mantener la frecuencia y/o cobertura del monitoreo de los términos de atención de las peticiones recibidas, con el fin de identificar oportunamente las peticiones próximas a vencer y priorizar su atención. Así mismo, continuar desarrollando las campañas de divulgación que apoyan el uso de los canales virtuales.
- DDSC³: Considerar la inclusión en el informe de gestión de peticiones, del índice de oportunidad en los “*traslados a entidades distritales*”, con el fin de propiciar que éstos se realicen en términos oportunos y/o favorables al ciudadano o peticionario.
- DDSC: Verificar que los planes o medidas de contingencia de la línea 195 prevean lo pertinente para minimizar los impactos derivados de cambios en el Centro de Contacto, alta rotación de personal o incremento sustancial de llamadas o solicitudes, con el fin de evitar que éstas medidas afecten los índices de calidad del servicio
- DDSC: Concluir las gestiones que se vienen adelantando para incluir en el procedimiento de Gestión de Peticiones Ciudadanas las actividades, responsables y medios que deben considerarse para atender las peticiones relacionadas con el tratamiento de datos personales, conforme lo exige la normativa vigente.

³ Dirección Distrital de Calidad del servicio.

INFORME DETALLADO

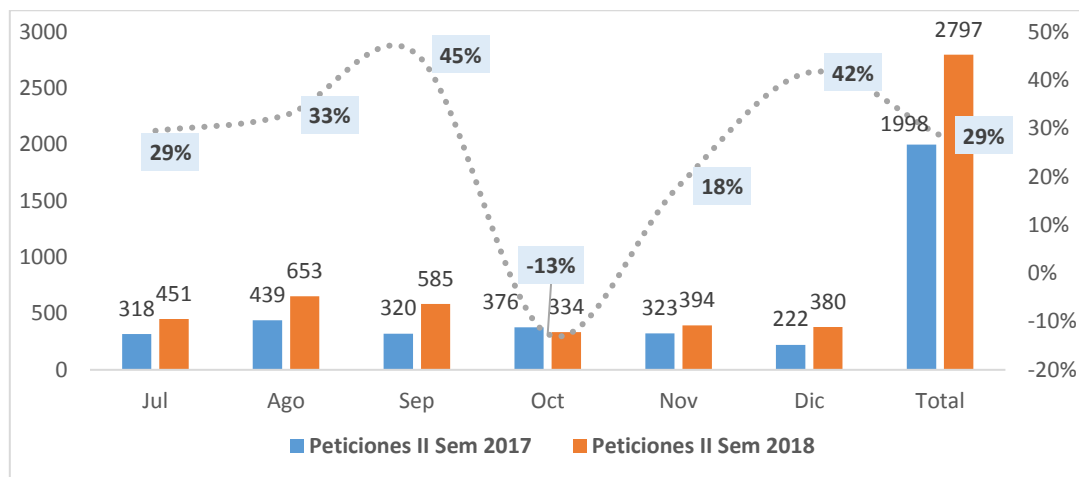
AUDITORÍA GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA (GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS) DE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

1. Objetivo General: Verificar la existencia y efectividad de los controles establecidos para asegurar la calidad en la atención de las PQRDS recibidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, atendiendo el deber de vigilancia evaluación exigido a la OCI en la Ley 1474 de 2011.

2. Observaciones y Recomendaciones⁴:

a. Caracterización de la gestión de PQRDS

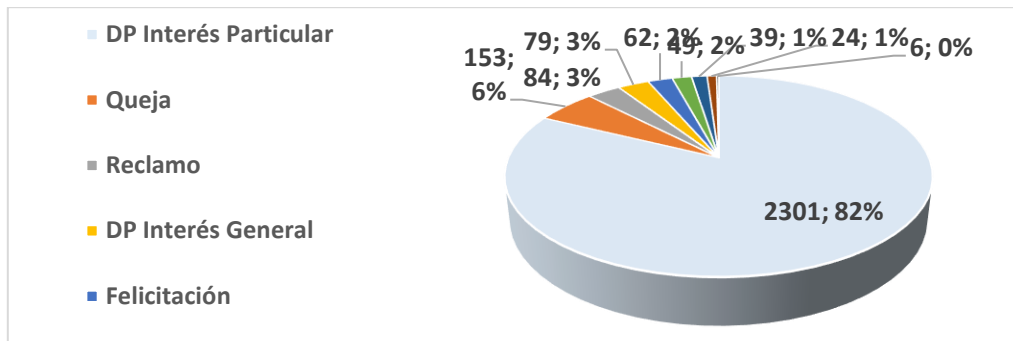
Revisada la gestión de peticiones ciudadanas desarrollada durante el segundo semestre del año 2018 y soportada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones a cargo de la Secretaría General, se observó que, frente al segundo semestre de 2017, aumentaron en un 29% (799) las solicitudes recibidas, éstas principalmente relacionadas con peticiones de ayuda humanitaria, vivienda, proyecto productivo, indemnización y reparación administrativa; atención a caro principalmente de la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.



Fuente: Bogotá te Escucha – Peticiones Gestionadas

En lo que respecta a los tipos de peticiones atendidas, se observó que la mayor parte de éstas corresponden a peticiones de interés particular (2301; 82.27%) y quejas (153; 5.47%). Otras peticiones con menos representatividad son los reclamos (84; 3.00%), peticiones de interés general (79; 2.82%), felicitaciones (62; 2.22%), solicitudes de información (49; 1.75%), consultas (39; 1.39%), sugerencias (24; 0.86%) y denuncias por posibles actos de corrupción (6; 0.21%).

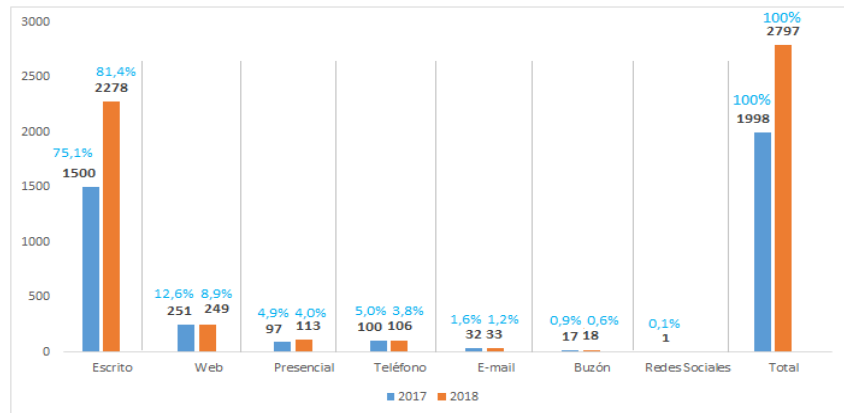
⁴ Los criterios de clasificación de observaciones y conclusiones derivadas de la auditoría se resumen en el numeral 1 del Anexo.



Fuente: Bogotá te Escucha – Peticiones Gestionadas

En lo referido a los canales de comunicación, se observó que el canal predominante es el medio escrito (2278; 81.4%), seguido de la página web (249; 8.9%) y el medio presencial (113; 4.0%) telefónico (106; 3.8%), e mail (33; 1.2%), buzón (18; 0.6%). El medio presencial aumentó en un 6% respecto a lo observado en el segundo semestre de 2017.

El volumen de peticiones atendidas por cada Dependencia, se resume en el siguiente gráfico, del que se destaca la mayor gestión que para este fin desarrolla la Alta Consejería de Víctimas, quién atendió 1.961 (73%) de las peticiones recibidas durante el semestre evaluado.



Fuente: Bogotá te Escucha – Peticiones Gestionadas

3.2. Denuncias por presuntas irregularidades y actos de corrupción

En lo referente a denuncias por presuntas irregularidades y actos de corrupción, se observó que durante el segundo semestre de 2018 se atendieron 6 solicitudes relacionadas con estos asuntos, esto es 6 solicitudes menos que las registradas en el segundo semestre de 2017 (12).

Frente a estas peticiones atendidas en el segundo semestre de 2018 se confirmó su escalonamiento conforme lo establecido en el procedimiento de Gestión de Peticiones Ciudadanas, el cual requiere su traslado a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Secretaría General. Así mismo se confirmó para 6 de éstas, la aplicación de los controles calidad y calidez en la atención, ejecutados por la Dirección Distrital de calidad del servicio.

3.3. Oportunidad en la atención de peticiones

Oportunidad de mejora No. 1: Verificada la oportunidad en la atención de las PQRDS atendidas durante el segundo semestre del año, se observó que en este periodo se gestionaron 2797 solicitudes, de las cuales 148 (5%) excedieron en término promedio de 4 días hábiles el plazo

normativamente exigible. La mayor proporción de peticiones extemporáneas se presentó en Dependencias receptoras del menor número de solicitudes (Dirección Administrativa y Financiera, Recaudo RED CADE, Subdirección del Sistema Distrital de Archivos y Dirección Distrital de Desarrollo Institucional). Ver detalle de peticiones atendidas extemporáneamente, por Dependencias en numeral 2 del Anexo a este informe.

Este número y proporción (148; 5%) representa disminución del 3% frente a las peticiones atendidas de forma extemporánea en el segundo semestre de 2017 (149; 8%) y el mismo índice de extemporaneidad observado para el primer semestre de 2018, no obstante el aumento general que frente a este primer semestre (I semestre de 2018), tuvieron las peticiones atendidas por la Entidad.

Así mismo se observó que no obstante la respuesta en término de las solicitudes recibidas, en el 5% de los casos éstas no son finalizadas en el SDQS Bogotá te escucha, afectándose la trazabilidad e índices de tiempos de atención que puedan obtenerse a partir de este sistema de información.

Tipo de Petición	Plazo normativo	No. Total de peticiones	No. Peticiones en atendidas en término	No. Solicitudes con registro de cierre extemporáneo en Bogotá te escucha	No. Solicitudes atendidas de forma extemporánea	Días promedio de atención
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15 Días	2301	2200	130	101	18
QUEJA	15 Días	153	137	1	16	18
RECLAMO	15 Días	84	77	0	7	19
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15 Días	79	71	5	8	17
FELICITACIÓN	15 Días	62	60	0	2	19
CONSULTA	30 Días	39	38	2	1	34
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	10 Días	49	39	1	10	15
SUGERENCIA	15 Días	24	21	0	3	18
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	15 Días	6	6	0	0	-
TOTAL		2797	2649	139	148	19

(1) Ley 1755 de 2015 Artículo 14 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

Recomendación: Dada la obligación a cargo de la Entidad de resolver las peticiones en los términos normativamente exigibles y considerando el número y proporción de éstas que fueron atendidas extemporáneamente, se recomienda principalmente a la ACDVPR, la Subdirección de Servicios Administrativos, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Administrativa y Financiera; dependencias que presentaron mayor número y proporción de peticiones atendidas extemporáneamente, aumentar la frecuencia y/o cobertura de los controles implementados para monitorear los términos de atención de las peticiones recibidas, con el fin de identificar con oportunidad las peticiones próximas a vencer y dar celeridad a su atención.

Así mismo se recomienda principalmente a las Dependencias Alta Consejería de Víctimas (99; 71%) y Subdirección de Servicios Administrativos (34; 24%), requerir a los colaboradores encargados de la gestión de peticiones el registro oportuno de las respuestas generadas a través del SIGA u otro medio, en el sistema Bogotá te escucha, con el fin de conservar la trazabilidad del mismo y no afectar los índices de oportunidad en la atención que con fuente en esta sistema de información se generan para consulta de la ciudadanía y partes interesadas, en general.

ACCIÓN DE MEJORA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	PLAZO
Por definir	-

ACCIÓN DE MEJORA ALTA CONSEJERÍA DE VÍCTIMAS	PLAZO
<p><i>Con el ánimo de atender las recomendaciones de la oficina de control interno, se realizará una reunión mensual para verificar el trámite de las PQRFS gestionadas durante el mes inmediatamente anterior, seleccionar una muestra e identificar las falencias en el proceso con la finalidad de optimizar y hacer seguimiento a los controles ya implementados por esta dependencia para alcanzar los tiempos de respuesta requeridos por ley.</i></p> <p>Observaciones: Es pertinente resaltar que la ACDVPR continúa implementando las acciones de optimización del proceso de PQRFS, lo cual ha permitido disminuir los tiempos de respuesta pese al incremento de PQRFS desde el mes de agosto de la vigencia 2018.</p>	<p>4 meses</p> <p>(Julio 2019)</p>

ACCIÓN DE MEJORA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	PLAZO
Por definir	

3.4 Efectividad de los controles de comunicación y reporte de peticiones vencidas y próximas a vencer.

Observación No 1 – Criticidad media: Revisado el “Informe Secretaría General Gestión de Peticiones” del mes de septiembre, se observó que éste no contiene lo referente a la gestión de los “*traslados entidades distritales*” la cual se identificó mediante una muestra de 40 peticiones del Query de la Gestión de Peticiones de la Secretaría General situación que impide verificar la oportunidad o eficiencia en esta gestión.

Adicionalmente a lo anterior, se observó que 6 de éstas peticiones (15%) fueron trasladadas en término superior a 6 días hábiles, lo que afecta la calidad, en términos de oportunidad, de este servicio, además de suponer una desatención de lo establecido en el procedimiento de “Gestión de Peticiones”, donde se dispone que “*el direccionamiento a las entidades competentes se debe realizar en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la petición, por parte del personal dispuesto por las dependencias para la gestión de peticiones ciudadanas*”.



No. petición	Entidad destinataria	Días Traslado
2266392018	CATASTRO	13
2266392018	SECRETARIA DE HACIENDA	13
2305912018	CATASTRO	8
2305912018	SECRETARIA DE HACIENDA	8
2305922018	CATASTRO	6
2305922018	SECRETARIA DE HACIENDA	6

Fuente: Análisis propios con base en información disponible en la base de datos del Sistema de Información Bogotá te Escucha, aportada y generada a través de Query por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Recomendación: Considerar la inclusión en los “Informes de la Secretaría General de Gestión de Peticiones”, de los índices de oportunidad en el traslado Entidades por Dependencia, con el fin de favorecer la detección y análisis de las situaciones que puedan estar afectando la oportunidad en esta gestión y con ello, apoyar la mejora en la calidad de este servicio.

ACCIÓN DE MEJORA DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO	PLAZO
<i>(...) En cuanto a esta recomendación, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio la tendrá en cuenta, para ser implementada a partir de los informes publicados en el mes de mayo de la vigencia; lo anterior, debido a que es necesario adecuar las plantillas utilizadas para la elaboración de los informes, así como realizar la correspondiente validación del indicador a presentar.(...)</i>	Mayo 2019

3.4 Supervisión y control del Contrato interadministrativo No 4220000-598-2018 suscrito con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá – ETB (Línea 195).

En revisión del cumplimiento de algunas de las obligaciones previstas en el Contrato interadministrativo No 4220000-598-2018 suscrito con la ETB para “Contratar la administración y operación del Centro de Contacto Línea 195 Bogotá”, se observó que la supervisión del contrato ha venido desarrollando su rol, con el fin de obtener los índices de disponibilidad del servicio, calidad del servicio, satisfacción interna de todas las operaciones y calidad de todas las operaciones conforme los requisitos establecidos en contrato y sus anexos técnicos.

Sin perjuicio de la gestión de supervisión, se observó que aun cuando el anexo técnico en su numeral 1.4 dispone que el contratista debe obtener en los siguientes índices de calidad del servicio, resultado superior o igual al 90%; para el segundo semestre de 2018 obtuvo una calificación promedio del 77% en el índice de monitoreo, indicativa de que es mejorable el cumplimiento de los protocolos y la calidad de la información ofrecida en la atención de llamadas telefónicas.⁵

⁵ Mediante revisión de muestra aleatoria de 10 llamadas se confirmó el cumplimiento del protocolo de atención al ciudadano y los de monitoreo de la atención realizados por el operador COMWARE, así como el registro de las llamadas recibidas en el sistema Bogotá te Escucha.

No así se observó que, para el caso del nivel de capacitación de personal y nivel de calidad por agente, el contratista obtuvo una calificación superior al mínimo establecido, así:

Indicador	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Promedio II Sem. 2018
NIVEL DE MONITOREO (1)	95%	95%	88%	51%	64%	68%	77%
NIVEL DE CAPACITACION DE PERSONAL (2)	96%	97%	94%	85%	93%	88%	92%
NIVEL DE CALIDAD POR AGENTE (3)	96%	98%	90%	79%	91%	90%	91%

Fuente: Plataforma AVAYA

(1) % de agentes que cumplen requisitos de protocolo y calidad de la información ofrecida en las llamadas atendidas.

(2) % de agentes que han asistido a capacitaciones

(3) % de calificación ponderada del conocimiento evaluado a los agentes, en las capacitaciones o entrenamientos recibidos.

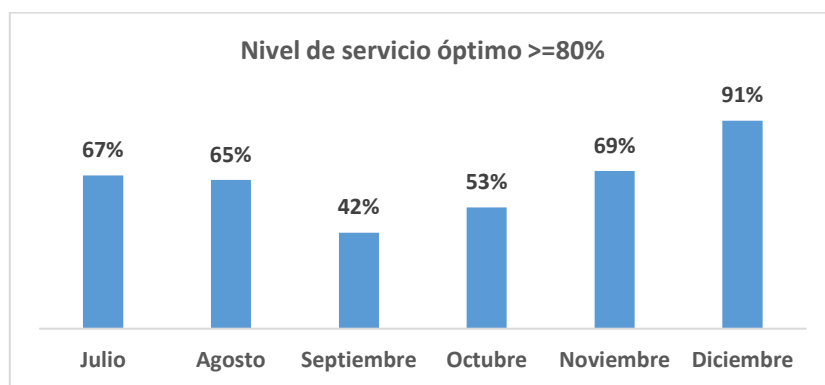
En lo que se refiere al nivel de satisfacción, se observó un índice favorable para este semestre, con promedio del 87%.

Indicador	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Promedio Semestre
NIVEL DE SATISFACCION (CLIENTE)	83.93%	84.65%	87.88%	*N/A	*N/A	91%	87%

* En el mes de Octubre y Noviembre con la migración a Unión Temporal (UT) no se aplicó encuesta

Respecto al indicador de nivel de servicio (atención del 80% del total de llamadas antes de 20 segundos) se observó que para el semestre evaluado tuvo una calificación promedio del 65%, disminuyendo en 3.5 puntos porcentuales respecto al índice del primer semestre de la vigencia 2018.

Según lo informado en la Dirección del Servicio a la Ciudadanía (coordinación de la línea 195) esta situación tuvo entre otras causas, el cambio de operador en el mes de septiembre, la rotación de personal y la curva de aprendizaje que este proceso conlleva, así como el incremento de consultas y solicitudes, lo que condujo al agotamiento acelerado de los recursos del contrato, el recorte de personal para extender la duración del servicio en el tiempo y consecuentemente, un mayor tiempo en la atención de las llamadas.



Fuente: Plataforma AVAYA

Dada la penalización aplicada al contratista en el mes de noviembre de 2018, por el incumplimiento de los niveles para la prestación del servicio de atención telefónica, se espera que

ésta cumpla su finalidad conminatoria en repercusión de la mejora de los índices de calidad con desempeño inferior al exigido.

Oportunidad de mejora No. 2: Verificar que los planes o medidas de contingencia de la línea 195 prevean lo pertinente para minimizar los impactos derivados de cambios en el Centro de Contacto, alta rotación de personal o incremento sustancial de llamadas o solicitudes, con el fin que ésta medidas minimicen los impactos en los índices de calidad del servicio que puede ocasionar su ocurrencia.

Entre éstas medidas pueden estar: la disponibilidad de agentes debidamente entrenados, el análisis periódico del comportamiento o estacionalidad de solicitudes recibidas en la línea 195, la disposición de un centro alternativo de atención, entre otros posibles que deben evaluarse a la luz de las obligaciones contractuales.

ACCIÓN DE MEJORA DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	PLAZO
Por definir	

3.5 Seguimiento a recomendaciones de revisiones anteriores

En el seguimiento a las acciones de mejora derivadas de las observaciones y oportunidades de mejora identificadas en auditorías previas, se confirmó que fueron acogidas 4 de las 5 recomendaciones realizada por la OCI en informes anteriores, destacándose las gestiones desarrolladas por la Dirección de Calidad del servicio para la promoción del uso de los canales no presenciales dispuestos para la atención de peticiones, así como las desarrolladas por la Alta Consejería de Víctimas y la Oficina Consejería de comunicaciones; para controlar la oportunidad en la atención de las mismas, siendo aún mejorable el índice de peticiones atendidas extemporáneamente.

Así mismo se destaca que pese a las acciones implementadas por la Subdirección de servicios administrativos, es recomendable revisar las medidas de monitoreo implementadas, dado el desmejoramiento del índice de oportunidad en la atención observado (observación No. 1. pág. 5).

Oportunidad de mejora No 3: Concluir las gestiones que se vienen adelantando para incluir en el procedimiento de Gestión de Peticiones Ciudadanas (2212200-PR-291) las actividades, responsables y medios que deben considerarse para atender las peticiones relacionadas con el tratamiento de datos personales, con el fin de promover y facilitar cumplimiento de la Política de Privacidad y Tratamiento de datos personales adoptada en la Entidad. Para este mismo fin, considerar la centralización de la atención de las solicitudes referidas a estos asuntos, así como la clasificación en tipología específica de estas peticiones; esto dados los términos y las obligaciones particulares que corresponden al responsable del tratamiento de información personal.

El detalle de la revisión realizada se resume en el numeral 3 del Anexo.

Elaborado por: Damaris Sánchez – Profesional especializado OCI
Revisado por: Andrea Camila Garrido – Jefe OCI

ANEXO

1. Criterios de clasificación de las observaciones y conclusiones derivadas de la auditoría.

TIPO DE OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN
Oportunidad de mejora	Conclusión del auditor que se sustenta en la observación de una variación significativa o material, que amerita una revisión o confirmación por parte del auditado. Así mismo puede tener fuente en la identificación de situaciones, que sin implicar un incumplimiento normativo o de procedimientos internos, es susceptible de mejora en el curso normal de fortalecimiento del sistema de control interno.



Observaciones	Conclusiones de auditoría que se sustentan en la observación de debilidades, deficiencias de control o gestión, que posibilitan la materialización de riesgos para la Entidad, incumplimiento de normas o procedimientos internos. Su graduación en términos de criticidad (alta, media o baja), se modera o determina según el riesgo que pueda suponer la persistencia de la situación observada, según el juicio o criterio profesional del auditor. Esta graduación tiene la finalidad de proveer al auditado un criterio para la priorización de las acciones de mejora resultantes de las observaciones comunicadas.
----------------------	---

2. Relación de peticiones atendidas en término superior al normativamente exigible.

Dependencia	No Total Peticiones Atendidas	%	No Total Peticiones Extemporáneas	% Extemporáneas	Días Promedio Atención
ACDVPR	1961	70%	75	4%	17
Subdirección de Servicios Administrativos	160	6%	16	10%	21
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	205	7%	20	10%	17
Dirección de Contratación	57	2%	6	11%	18
Línea 195 - Servicio a la Ciudadanía	50	2%	5	10%	17
Dirección de Talento Humano	77	3%	3	4%	27
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	12	1%	4	33%	17
Oficina Asesora de Jurídica	20	1%	4	20%	17
SUPERCADE CAD	35	1%	3	9%	17
Dirección Administrativa y Financiera	5	1%	3	60%	18
Oficina Consejería de Comunicaciones	14	1%	2	14%	17
Secretaría Privada	25	1%	2	8%	29
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	20	1%	1	5%	17
Recaudo RED CADE	4	0,1%	1	25%	16
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos	3	0,1%	1	33%	21
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	14	0,5%	1	7%	16
Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá	1	0,0%	1	100%	24
Total	2663	100%	148	5%	19

Ley 1755 de 2015 Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones
Número de peticiones extemporáneas con fecha de finalización conforme al registro en SIGA

3. Seguimiento a recomendaciones de revisiones anteriores

DEPENDENCIA	RECOMENDACIÓN	ACCIÓN DE MEJORA	OBSERVACIÓN OCI
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Dada la participación mayoritaria que sigue teniendo el medio escrito y/o la radicación física de documentos, frente a otros canales más eficientes o amigables al ciudadano, se sugiere indagar o analizar respecto a las causas o razones que explican el menor uso de este canal por parte de los mismos, con el fin de identificar alternativas de mejora (funcionalidad, disponibilidad, confiabilidad u otro) que redunden en un mayor uso de los canales virtuales y con ello, se obtengan los beneficios de eficiencia, disponibilidad, trazabilidad, percepción y costo, normalmente derivados de su mayor utilización.	1) Promover el uso del canal virtual con los peticionarios (as) que utilizan el Canal Escrito, invitándolos a utilizar el canal virtual en las cartas de información de trámite a peticiones, emitidas desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.	Mediante revisión de los soportes suministrados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio se evidenció que a la fecha de la presente auditoría ha venido promoviendo el uso del canal virtual con los peticionarios (as) que utilizan el Canal Escrito, en las cartas de información de trámite a peticiones, emitidas desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio. Por otro lado, desde el mes de noviembre/2018 se trabajó con el equipo de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones el Guion para promover en la Línea 195 el uso del canal virtual con los peticionarios (as) que utilizan el Canal telefónico, invitándolos a utilizar el canal virtual, por medio de un mensaje pregrabado.
		2) Promover el uso del Canal Virtual a través de la atención a peticiones ciudadanas recibidas en la Línea 195. Llevar a cabo la investigación de las causas o razones que explican el menor uso de los canales virtuales por parte de los ciudadanos, aplicando las metodologías pertinentes. Para esta acción se pedirá apoyo a la Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de la Información y Comunicaciones TIC.	
Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	Dada la obligación a cargo de la Entidad de resolver las peticiones en los términos normativamente exigibles y considerando el número y proporción de éstas que fueron atendidas extemporáneamente, se recomienda a la ACVPR, la Subdirección de Servicios administrativos y la alta Consejería de comunicaciones; monitorear mensualmente los términos de atención de las peticiones recibidas, con el fin de identificar las situaciones que pueden estar afectando la oportunidad en la	1) Elaboración de informes con PQRDF de mediana y alta complejidad, a fin de hacer seguimiento a las gestiones y monitorear los tiempos promedios de atención de peticiones empleados por la Dependencia, para identificar con oportunidad las situaciones que puedan incidir en la oportunidad en esta gestión de dichos casos. 2) Emitir alertas tempranas que permitan a los encargados de dar trámite a las PQRSF conocer las solicitudes próximas a vencer y realizar de manera oportuna las gestiones a que haya lugar para dar respuesta de manera oportuna.	Derivado del seguimiento realizado en el informe anterior consistente en el cumplimiento y oportunidad de los tiempos de repuestas de las peticiones recibidas se confirmó que ha adelantado acciones conducentes al cumplimiento de los tiempos de respuesta de las peticiones, entre éstas están la asignación de una única persona para la recepción, reparto y la centralización de las peticiones. Aun cuando el número de peticiones recibidas aumento en un 53; 3% respecto al semestre anterior el tiempo de gestión peticiones que exceden disminuyó en 2 días, mejorando la oportunidad en los tiempos de respuesta. Sin embargó se requiere seguir fortaleciendo los controles implementados por esta



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

DEPENDENCIA	RECOMENDACIÓN	ACCIÓN DE MEJORA	OBSERVACIÓN OCI
	atención y adoptar las medidas de mejora consecuentes.		dependencia para alcanzar los tiempos de respuesta requeridos por ley.
Subdirección de Servicios administrativos	Así mismo y dada la falta de registro de respuesta en el SDQS Bogotá Te Escucha, que se identificó en algunos casos, se recomienda registrar en este sistema la finalización o atención de la petición, facilitando así la generación de alertas e información fiable respecto al estado de la petición.	La Subdirección de Servicios Administrativos asignó un espacio adicional para publicar las solicitudes, adicionalmente la Subdirección asignará una persona responsable quien será la encargada de realizar seguimiento y monitoreo detallado de cada una de las solicitudes, se elaborarán las respuestas con el tiempo suficiente antes de la fecha de vencimiento.	La Subdirección de Servicios administrativos implementó acciones para mejorar los tiempos de respuesta de las peticiones, no obstante, se confirmó su parcial eficacia al constatar que, el número de peticiones atendidas extemporáneamente en el segundo semestre, aumentó en 10; 25% respecto al primer semestre de este mismo año (2018).
Oficina Consejería de comunicaciones		La Oficina Consejería de Comunicaciones como acción de mejora diseñó una matriz de seguimiento y control la cual no cuenta con los plazos máximos establecidos por la ley 1755 de 2015, sino con plazos reducidos en dos días hábiles al mismo en procura de la consecución de firmas y la radicación interna para su salida.	La Oficina Consejería de Comunicaciones como acción de mejora diseñó una matriz de seguimiento y control de peticiones. Para el segundo semestre de 2018, se observó una disminución de las peticiones atendidas extemporáneamente frente a las observadas para el primer semestre de este mismo año.
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Incluir en el procedimiento de Gestión de Peticiones Ciudadanas (2212200-PR-291) las actividades, responsables y medios que deben considerarse para atender las peticiones relacionadas con el tratamiento de datos personales, con el fin de promover y facilitar cumplimiento de la Política de Privacidad y Tratamiento de datos personales adoptada en la Entidad. Para este mismo fin, considerar la centralización de la atención de las solicitudes referidas a estos asuntos, así como la clasificación en tipología específica de estas peticiones; esto dados los términos y las obligaciones particulares que corresponden al responsable del tratamiento de información personal.	Adelantar un trabajo articulado con el Comité de Seguridad de la Información, con el fin de lograr establecer el ACCIÓN DE trabajo, con fechas, responsables y actividades para incorporar en la Política de privacidad y tratamiento de datos personales adoptada por la Secretaría General, el tratamiento específico para solicitudes donde se requiera conocer, actualizar, rectificar, suprimir y demás relacionadas con el tratamiento de datos en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Actualizar el procedimiento "Gestión de Peticiones Ciudadanas 2212200-PR-291", una vez incorporada en la Política de privacidad y tratamiento de datos personales, el tratamiento específico para dichas solicitudes.	El Comité de Seguridad de la Información en conjunto con la Dirección Distrital de Calidad del Servicio y Oficina Asesora Jurídica viene adelantando la actualización de la política de calidad, con el fin de incluir tratamiento específico para solicitudes donde se requiera conocer, actualizar, rectificar, suprimir y demás relacionadas con el tratamiento de datos en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, la cual se estima este aprobada para el mes de junio de 2019. Por lo anterior la incorporación de la Política de privacidad y tratamiento de datos personales en el procedimiento "Gestión de Peticiones Ciudadanas 2212200-PR-291" está sujeta a la actualización de la mencionada política.