

INFORME EJECUTIVO

INFORME AUDITORÍA SOBRE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS 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 Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
2. **Alcance:** Verificación de la efectividad de los controles implementados para asegurar la calidad en la atención de las PQRDS, en una muestra de solicitudes recibidas durante el primer semestre del año en curso.

Verificación de una muestra de las obligaciones del Contrato línea 195 (fundamentales para el cumplimiento del objeto contractual). Revisión de la atención de fondo de las solicitudes recibidas en una muestra de peticiones atendidas en este mismo periodo.

3. Principales criterios:

- 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 - Oficina de Quejas y Reclamos
- Ley 1437 de 2011 Nivel Nacional - Capítulo II Derechos, deberes, prohibiciones, impedimentos y recusaciones
- Ley 1755 de 2015 Nivel Nacional - Capítulo I, II y III
- Ley 1581 de 2012 Protección de datos personales – Artículo 18 Deberes de los encargados del tratamiento
- Proceso Gestión del Sistema Distrital de servicio a la ciudadanía Vs. 4
- Procedimiento 2212200-PR-291 Gestión de Peticiones Ciudadanas Versión 4
- Resolución 070 de 2017 – Secretaría General Política de Privacidad y Tratamiento de datos personales
- Guía 4221000-GS-021 V5 Guía para la evaluación de Calidad y Calidez de las respuestas emitidas

Conclusiones y recomendaciones: se observó que la Entidad ha implementado diversos mecanismos de control para asegurar la calidad en la atención de peticiones, tales como la parametrización de alertas y la semaforización con notificación al correo electrónico de los vencimientos, el seguimiento semanal de peticiones vencidas, la verificación de las peticiones radicadas en SIGA vs SDQS Bogotá te Escucha, la realización de encuestas de calidad del servicio, entre otros, todos orientados a *garantizar el derecho de la ciudadanía a recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable*; siendo este el objetivo primordial del proceso de Gestión del Sistema Distrital de servicio a la ciudadanía.

- En cuanto a la cantidad de peticiones gestionadas, se observó que frente al primer semestre 2017 disminuyeron en un 30%, al pasar de 2.493 a 1.734 en este último semestre. La mayor parte de éstas fueron peticiones de interés general (1239;72%) y en menor proporción, quejas (166; 10%).
- En lo que corresponde a los tiempos de respuesta, se observó que el término promedio de atención de los derechos de petición de interés particular fue de 10 días, 8 días para los derechos de petición de interés general y los reclamos, 7 días para las quejas y sugerencias, 6 días para las denuncias por irregularidades o actos de corrupción y 12 días para las consultas.
- De las 1734 peticiones gestionadas en el primer semestre, según la información disponible en SDQS Bogotá te Escucha, 155 (9%) excedieron en término promedio de 4 días hábiles el plazo normativamente exigible. Este número y proporción (155; 9%) representan un aumento del 1% frente a las peticiones atendidas de forma extemporánea en el primer semestre de 2017 (154; 6%). Esto, no obstante la disminución general del número de peticiones antes anotada (30%).
- En lo referido a los canales de comunicación, se observó que el canal predominante es el medio escrito (69%), seguido de la página web (15%) y el medio telefónico (7%). Estos dos últimos canales registran un aumento en su uso del 2% y 5% respectivamente, frente al primer semestre de 2017, mientras que el medio presencial disminuyó en un 9% respecto a este mismo periodo.
- Respecto a la promesa de valor de atender el 80% del total de llamadas antes de 20 segundos, se confirmó su parcial cumplimiento durante el primer semestre del año, en tanto que el indicador de nivel de servicio (NS), arrojó un resultado promedio del 68.2% indicativo de que, en promedio, 68 de cada 100 llamadas fueron atendidas en el tiempo óptimo establecido. Este resultado refleja un resultado menor frente a la meta esperada del 80%.
- Durante el periodo auditado se atendieron 13 solicitudes relacionadas con denuncias de irregularidades y actos de corrupción, esto es 164 peticiones menos que las registradas en el primer semestre de 2017 (177).

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

- Identificar las medidas que puede adoptar la Dirección del Servicio a la Ciudadanía, en el rol de supervisión del contrato de la línea 195, para mejorar el indicador de nivel de servicio (NS) y prever las fluctuaciones en el volumen de llamadas que puedan afectar la prestación del servicio.
- Indagar o analizar las causas que explican el menor uso (20%) de los canales virtuales por parte de los ciudadanos, con el fin de identificar y promover alternativas de mejora (funcionalidad, disponibilidad, confiabilidad u otro) que redunden en un mayor uso de estos

canales, propiciando así los beneficios que en términos de eficiencia, disponibilidad, trazabilidad, percepción y costo; normalmente derivan de su mayor uso.

- A las Dependencias que registran mayor proporción de peticiones atendidas extemporáneamente; se les sugiere monitorear los términos de atención de las peticiones recibidas, con el fin de identificar las situaciones que puedan afectar la oportunidad en su atención y adoptar las medidas de mejora consecuentes (centralización del control de salida y oportunidad, asignación de recursos, redistribución de funciones. monitoreo aleatorio u otras).

Frente a esta observación, se destaca la importancia de registrar en el SDQS Bogotá te Escucha, la respuesta ofrecida, siempre que esta se comuniquen por medio distinto al mismo sistema (SIGA u otro).

- 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.
- En el marco de la actualización de riesgos y controles que se viene liderando por la OAP, identificar los eventos de riesgo propios del proceso tales como: i) incumplimiento de los términos de atención de las peticiones, ii) insatisfacción de los usuarios frente a las respuestas recibidas, iii) interrupción o error en el direccionamiento y/o radicación de PQRDS debido a fallas tecnológicas o humanas; esto con el fin de tratar (asignar controles preferiblemente preventivos), valorar y monitorear las situaciones que efectivamente puedan afectar el óptimo desempeño del proceso y no otras, como viene sucediendo debido la falta de coherencia entre el objetivo del proceso, sus riesgos y sus controles (Sistema de administración de riesgos).