



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

AUDITORA: DÁMARIS SÁNCHEZ SALAMANCA

JEFE CONTROL INTERNO (E): JORGE ELIÉCER GÓMEZ QUINTERO

**Enero – junio de 2017
OFICINA DE CONTROL INTERNO**



CONTENIDO

	Pág
1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE	4
4. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO	4
4.1 PQRSF Recibidas	4
4.2 Canales de Interacción Para la Presentación y Atención de Peticiones	6
4.3 Tiempos de Respuesta	8
4.4 PQRSF por Dependencia	9
5. MEJORAMIENTO CONTINUO	10
6. CONCLUSIÓN	11
7. RECOMENDACIONES	11



1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y del artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, presenta a la Secretaria General y demás Directivos, el informe como resultado de la revisión practicada a la atención de PQRSF que la ciudadanía interpuso a la Entidad durante el primer semestre del 2017.

Para ello, la Secretaría General cuenta con mecanismos de participación ciudadana entre los que se encuentra el 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 presuntos actos de corrupción, para tramitar y atender de manera oportuna o iniciar actuación administrativa según sea el caso. Con base en la información registrada en el Sistema SDQS, la cual consolida la información recibida de los diferentes canales, se llevó a cabo la revisión observando los procedimientos y controles establecidos para la generación de respuestas a través de este sistema.

Los resultados obtenidos del presente informe fueron analizados con la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, quien estuvo de acuerdo con las observaciones y recomendaciones formuladas para su adopción, con el objeto de contribuir al mejoramiento continuo del proceso de atención de las PQRSF interpuestas por la ciudadanía ante la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

2. OBJETIVO

Practicar verificación sobre la atención por la Dirección de Calidad del Servicio a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, durante el primer semestre de 2017 de acuerdo con las normas legales vigentes.

3. ALCANCE

El período objeto de revisión corresponde entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2017 de la atención de PQRSF, denuncias por presuntos actos de corrupción y solicitudes de información interpuestas por la ciudadanía ante la Secretaría General.

4. RESULTADO GENERAL

4.1 PQRSF Recibidas

Durante el primer semestre de 2017, se recibieron a través del SDQS 2.493 peticiones por los diferentes canales de comunicación, relacionadas con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá así:

Mes	No Peticiones	Participación %
Enero	292	12%
Febrero	474	19%
Marzo	477	19%
Abril	377	15%
Mayo	438	18%
Junio	435	17%
Total	2.493	100%

Estado de atención a 30 de junio de 2017

Canal de Comunicación	Radicadas	Respuesta Dentro del Término	Respuesta Fuera del Término	En Gestión Dentro del Término	Total
ESCRITO	1.685	1.520	137	28	1.685
PRESENCIAL	320	307	6	7	320
WEB	318	280	9	29	318
E-MAIL	131	129	2		131
TELEFONO	38	38			38
REDES SOCIALES	1	1			1
Total	2.493	2.275	154	64	2.493

En relación con las 64 solicitudes pendientes por dar respuesta a 30 de junio 2017, se observa que se encuentran dentro de los términos y a la fecha del presente informe las solicitudes se encuentran cerradas.

Respecto al comportamiento PQRSF registradas durante el primer semestre de 2017 frente al mismo periodo de 2016, fue el siguiente:

- ✓ La radicación de PQRSF reflejo una disminución del 43% con respecto al año 2016.

Mes	No Peticiones 2.017	No Peticiones 2.016	Variación
Enero	292	598	↓ 51%
Febrero	474	794	↓ 40%
Marzo	477	801	↓ 40%
Abril	377	701	↓ 46%
Mayo	438	587	↓ 25%
Junio	435	876	↓ 50%
Total	2.493	4.357	43%

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

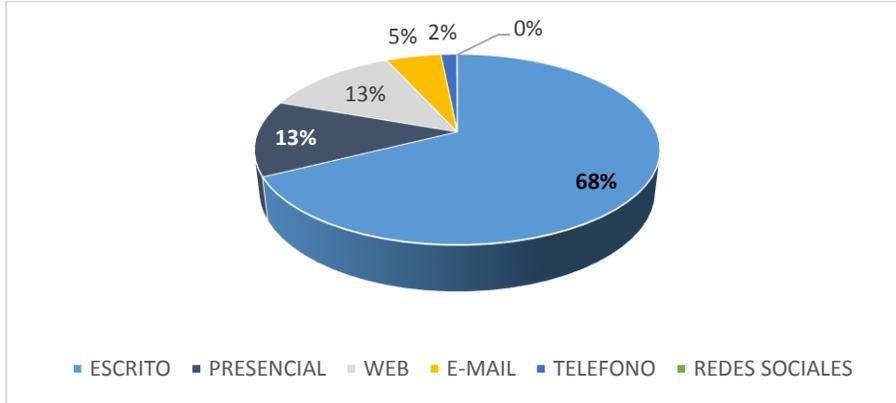
- ✓ El primer semestre de 2017 reflejó una disminución en promedio del 43% de PQRSF con respecto del mismo periodo del año inmediatamente anterior.

4.2 Canales de Interacción Para el Recibo y Atención de PQRSF

La Secretaría General con el fin de garantizar la atención oportuna a los ciudadanos de las PQRSF tiene disponible los siguientes canales (corte 30 de junio 2017):

Canal / PQRSF	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total
ESCRITO			22	1.631		14	8	5	4	1	1.685
PRESENCIAL	8	4	16	40	33	103	107		7	2	320
WEB	2	173	50	27		48	18				318
E-MAIL			4	15	102	6	1			3	131
TELEFONO			1		1	9	27				38
REDES SOCIALES				1							1
Total general	10	177	93	1.714	136	180	161	5	11	6	2.493

De lo anterior se observa, que los canales de comunicación tuvieron la siguiente participación respecto a la radicación de PQRSF:



El proceso establecido en el SDQS permite realizar seguimiento a la respuesta de las peticiones a los ciudadanos en cada uno de los canales establecidos por la entidad, al momento de la radicación se genera un número de solicitud, lo cual le permite al ciudadano consultar y recibir respuesta.

En la verificación a las 177 denuncias por presuntos actos de corrupción, se observó que fueron trasladadas a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica, el estado a 30 de junio de 2017 es el siguiente: 152 se atendieron dentro del término; 9 se dio respuesta fuera del término, 2 se encuentran en trámite de atención dentro del término, 14 con término vencido pendiente de respuesta, por parte de la Secretaría General se encuentra en gestión 1 solicitud la cual se encuentra en proceso de investigación.

Adicional se observa que durante el primer semestre de la presente vigencia la Secretaría General recibió 136 felicitaciones por la gestión de la administración, funcionarios y Supercade.

Respecto a las acciones por las diferentes dependencias para asegurar la gestión de las PQRSF y evitar que las solicitudes se queden sin gestionar, la Subdirección de Servicios Administrativos y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, implementaron en el primer semestre las siguientes acciones:

1. La Subdirección de Servicios Administrativos estableció como punto de control, la creación de dos usuarios en el SDQS, con el fin que dos funcionarios de gestión documental realicen verificación diaria de las radicaciones por SIGA y garantizar que las solicitudes queden por escrito en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en caso de identificar una petición sin registrar, se procede a radicar en el SIGA y cargar la solicitud en el SDQS.
2. Semanalmente la Subdirección de Servicios Administrativos envía reporte a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de las peticiones radicadas por SIGA para verificar que las solicitudes se encuentren en el SDQS; en caso de identificar diferencia en la radicación, se informa a gestión documental para incluir y dar atención de forma inmediata.
3. Para garantizar la entrada de las solicitudes por el canal telefónico línea 195; las llamadas son grabadas y monitoreadas las 24 horas. El proceso tercerizado con la ETB, el cual dentro de las condiciones contractuales debe garantizar el seguimiento de las llamadas y PQRSF radicadas por los ciudadanos, desde la Secretaría General el proceso se encuentra bajo la administración de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

4.3 Tiempos de Respuesta

Respecto al cumplimiento y oportunidad de los tiempos de respuesta de las 2.493 peticiones recibidas, se encontró que 154 equivalente al 6% del total de las recibidas en el semestre fueron gestionadas fuera del término establecido:

Canal de Comunicación	Rango de Vencimientos (días hábiles)				Total
	1-10	11-20	21-30	Mayor a 30 Días	
Comunicación Escrita	108	24	3	2	137
Presencial	6	0	0	0	6
Web	2	6	0	1	9
Correo Electrónico	0	1	0	1	2
Telefónico	0	0	0	0	0
Redes Sociales	0	0	0	0	0
Total	116	31	3	4	154



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

Dentro de la revisión semanal por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a la PQRS, han identificado solicitudes fuera de tiempo en la respuesta, debido a inconvenientes en el trámite de respuesta por parte de las dependencias responsables, donde la Dirección notifica a las dependencias para su atención.

Por lo anterior, se sugiere a la Dirección Distrital de Calidad coordinar con las áreas responsables las medidas pertinentes a tomar dirigidas a prevenir el incumplimiento en el término legal, por ende, de las acciones de orden administrativo que se puedan derivar a los funcionarios responsables.

4.4 PQRSF POR DEPENDENCIA

A Continuación, se presenta el número de PQRSF recibidas por dependencia durante el primer semestre de 2017:

Dependencia	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	96	247	256	203	279	190	1.271	51%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	32	65	53	51	61	108	370	15%
Dirección Distrital De Asuntos Disciplinarios	54	58	59	48	34	58	311	12%
Subdirección de Servicios Administrativos	20	32	58	25	29	34	198	8%
Dirección de Talento Humano	13	18	21	20	17	24	113	5%
Oficina Consejería de Comunicaciones	71	34	5			1	111	4%
Oficina Asesora de Jurídica	1		3	14	6	7	31	1%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1	17	2	1			21	1%
Dirección de Contratación	2	1	1	2	5	5	16	1%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada				5	3	6	14	1%
Oficina de Control Interno Disciplinario			4		1	2	7	0%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	1	3		1		6	0%
Oficina de Control Interno		1	3		1		5	0%
Subdirección Financiera	1		1				2	0%
Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá				1	1		2	0%
Subdirección de Imprenta Distrital			2				2	0%
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos				1			1	0%
Subsecretaría Corporativa				1			1	0%
Oficina Asesora de Planeación			1				1	0%
Oficina de Protocolo			1				1	0%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio				1			1	0%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones			1				1	0%
Dirección Administrativa y Financiera			1				1	0%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones TIC				1			1	0%
Subdirección Técnica de Desarrollo Institucional				1			1	0%
Subdirección de Proyección Internacional				1			1	0%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía				1			1	0%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional			1				1	0%
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales			1				1	0%
Total	292	474	477	377	438	435	2.493	100%

La Oficina que ha recibido el mayor número de peticiones corresponde a la Alta Consejería para los Derechos de la Víctimas, La Paz y La Reconciliación con 1.271 solicitudes, la cuales corresponden a los siguientes conceptos:

Tema	Total
ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	1.239
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	11
ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL Y JURIDICO PARA EL RESTABLECIMIENTO DE LOS DERECHOS	5
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	3
ASIGNACION DE TURNOS	3
ATENCION A LA POBLACION MIGRANTE EN BOGOTA	3
RESTITUCION DE LAS CAPACIDADES PRODUCTIVAS DE LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO.	2
REGISTRO UNICO DE VICTIMAS	1
REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS	1
ACCESO A LAS MEDIDAS DE ASISTENCIA Y GARANTIA DE DERECHOS DEL DISTRITO Y LA NACION	1
CORRESPONDENCIA	1
BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS E INFORMACION DE PROYECTOS	1
Total	1.271

Respecto al comportamiento de primer semestre del año 2017, las peticiones de la ACDVPR reflejaron disminución de 34% con respecto al primer semestre del año anterior, al pasar de 1.934 en el 2016 a 1.271 en 2017.

5. MEJORAMIENTO CONTINUO

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de garantizar el mejoramiento continuo en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, a la fecha se encuentra gestionando la contratación de servicios especializados para la optimización y desarrollo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, donde su objetivo se dirige a:

- ✓ Mejorar la eficiencia del proceso de atención de peticiones ciudadanas del Distrito; respecto a la interoperabilidad entre diferentes sistemas de información y el mejoramiento en la experiencia del usuario.

- ✓ Ampliar la cobertura del servicio que ofrece el SDQS a la ciudadanía, como es ingresar al sistema, los colegios Distritales.
- ✓ Hacer del SDQS un sistema más intuitivo, que se convierta en una herramienta de fácil utilización y recordación. Mejorando criterios de usabilidad y accesibilidad.
- ✓ Mejorar y ampliar las interfaces de interoperabilidad con las que cuenta el SDQS, teniendo en cuenta el marco de interoperabilidad del Ministerio TIC.
- ✓ Incrementar la flexibilidad del SDQS frente a cambios normativos.
- ✓ Aumentar la capacidad de usuarios concurrentes en el SDQS según la proyección de peticiones que la Subsecretaría de Servicio al Ciudadano pretende manejar por este sistema.
- ✓ Mejorar la visualización y procesamiento de informes de gestión realizada a través del SDQS, que se llevara a cabo al finalizar el presente año.

6. CONCLUSIÓN

Durante el primer semestre del año 2017, se observó que las dependencias de la Secretaría General, en términos generales cumplieron con el tratamiento de las PQRSF que la ciudadanía interpuso ante la Entidad, a excepción de algunas que no se tramitaron en su oportunidad.

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio está trabajando para el mejoramiento continuo del proceso de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, mediante la optimización de la calidad en el servicio y puesta en marcha de planes de mejoramiento.

7. RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno recomendó:

1. Que la Subdirección de Servicios Administrativos, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Dirección de Talento Humano, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Oficina Consejería de Comunicaciones, Oficina Asesora de Jurídica, Oficina de Control Interno Disciplinario, tomen las medidas inmediatas para responder las



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

PQRSF de la ciudadanía durante los tiempos establecidos, con el objeto de cumplir con las disposición de orden legal y evitar quedar expuestos los funcionarios a las acciones administrativas que se deriven del incumplimiento. De otra parte, fortalecer las medidas de control para prevenir incumplimientos en la atención de las PQRSF dentro del término legal.

2. Continuar fortaleciendo la interface de la asignación de las PQRSF de la ciudadanía, tanto en el SIGA como en el SDQS, con el propósito de realizar oportunamente el tramite respectivo a los requerimientos, desde el momento de su ingreso a la Entidad hasta la atención de la PQRSF en el aplicativo.
3. Realizar interacción y socialización entre la Dirección de Distrital de Calidad del Servicio y la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación, con el objeto de seguir generando acciones dirigidas a la disminución de las PQRSF.