



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

Corte de Julio a Noviembre de 2017

**Diciembre 2017
OFICINA DE CONTROL INTERNO**



CONTENIDO

	Pág
1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
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	5
4.3 Tiempos de Respuesta	7
4.4 PQRSF por Dependencia	9
5. MEJORAMIENTO CONTINUO	10
6. CONCLUSIÓN	13
7. RECOMENDACIONES	13



1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 “Estatuto Anticorrupción” y del plan anual de auditoría para la vigencia 2017, presenta a la Secretaría 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 segundo semestre del 2017.

Para ello, la Secretaría General cuenta con mecanismos de participación ciudadana entre los que se encuentra Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 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 Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, el 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 oportuna 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 que interpusieron ante la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a corte del 30 de noviembre de 2017 de acuerdo con las normas legales vigentes.

3. ALCANCE

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

4. RESULTADO GENERAL

4.1 PQRSF Recibidas

Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio a 30 de noviembre de 2017, se recibieron a través de Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones 1.766 peticiones por los diferentes canales de comunicación, relacionadas con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá así:

Mes	No Peticiones	Participación %
Julio	308	17
Agosto	439	25
Septiembre	320	18
Octubre	376	21
Noviembre	323	18
Total	1.766	100%

Estado de atención al periodo comprendido entre el 01 de julio a 30 de noviembre de 2017

Canal de Comunicación	Radicadas	Respuesta Dentro del Término	Respuesta Fuera del Término	Total
ESCRITO	1.344	1.234	110	1.344
WEB	208	190	28	208
PRESENCIAL	85	80	5	85
TELEFONO	85	83	2	85
E-MAIL	28	25	3	28
BUZÓN	15	14	1	15
REDES SOCIALES	1	1		1
Total	1.766	1.627	149	1.766

En relación con las 149 solicitudes con respuesta fuera del término, se observó que se adelantó la respectiva gestión y a la fecha del presente informe, las solicitudes se encuentran cerradas.

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

Mes	No Peticiones 2017	No Peticiones 2016	Variación
Julio	308	599	↓ 49%
Agosto	439	356	↑ 23%
Septiembre	320	498	↓ 36%
Octubre	376	420	↓ 10%
Noviembre	323	453	↓ 29%
Total	1.766	2.326	24%

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

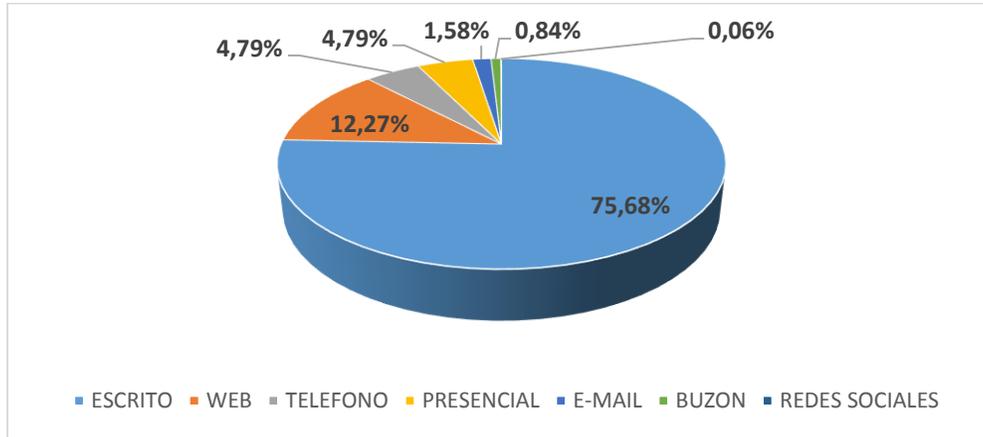
- ✓ El segundo semestre de 2017 reflejó una disminución en promedio del 24% de PQRSF con respecto del mismo periodo del año inmediatamente anterior.

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 noviembre 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	7		21	1.270	3	3	2	34	1	3	1.344
WEB	34	11	16	37	12	30	30	35	6	7	218
TELEFONO				4	15	29	31	2		4	85
PRESENCIAL	12	1	6	5	19	26	13		1	2	85
E-MAIL	1		2	13			4	3		5	28
BUZÓN				2	3	7	2			1	15
REDES SOCIALES						1					1
Total general	54	12	45	1.331	52	96	82	74	8	22	1.776

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



El proceso establecido Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones 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 12 denuncias por presuntos actos de corrupción, se observó que 5 solicitudes no corresponden a entidades ni funcionarios del Distrito, 4 requieren ampliación de información, 1 se trasladó a la Superintendencia de Puertos, 1 fue atendida por parte de la Secretaría General, y 1 atendida por el Surcade CAD fue trasladada a la Oficina de Control Interno Disciplinario a través de memorando enviado por la Dirección Distrital del Servicio a la Ciudadanía.

Adicional, se observó que durante el segundo semestre de la presente vigencia la Secretaría General recibió 52 felicitaciones por la buena gestión de la administración como de funcionarios y de Supercades.

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, se planearon 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 reportará 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.

En razón a lo anterior, se verificó los avances y se evidenció que, a la fecha del presente informe la Dirección Distrital de Calidad del Servicio y la Subdirección de Servicios Administrativos y Financieros, se cumplieron con la ejecución de las acciones formuladas en el primer semestre, las cuales se encuentran soportadas a través de actas de reunión, garantizando así la radicación del 100% de las peticiones de la ciudadanía.

4.3 Tiempos de Respuesta

Respecto al cumplimiento y oportunidad de los tiempos de respuesta a las 1.776 peticiones recibidas y relación con las 149 contestadas por fuera de termino equivalente al 8% del total de las recibidas en el semestre se distribuyen de la siguiente manera:



Canal de Comunicación	Rango de Vencimientos (días hábiles)				Total
	1-10	11-20	21-30	Mayor a 30 Días	
Comunicación Escrita	104	4		2	110
Presencial	5				5
Web	24	2	1	1	28
Correo Electrónico	3				3
Telefónico	1	1			2
Buzón	1				1
Total	138	7	1	3	149

Dentro de la revisión semanal por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a la PQRS, han identificado solicitudes fuera de tiempo, 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 segundo semestre de 2017:

Dependencia	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Total	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	182	218	139	234	191	964	54,3%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	53	39	64	31	40	227	12,8%
Dirección de Talento Humano	24	112	27	24	21	208	11,7%
Subdirección de Servicios Administrativos	22	31	38	42	37	170	9,6%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	7	11	6	15	13	52	2,9%
Oficina Consejería de Comunicaciones	7	7	14	7	4	39	2,2%
Dirección de Contratación	3	5	10	6	2	26	1,5%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	4	2	11	1	1	19	1,1%
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	10					10	0,6%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	2	3		2	2	9	0,5%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC		3	1	2	3	9	0,5%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		1	2		3	6	0,3%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía		1	2	2	1	6	0,3%
Oficina Asesora de Jurídica	1			2	1	4	0,2%
Oficina de Control Interno Disciplinario	1		1	1	1	4	0,2%
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales		1	1	1		3	0,2%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control		2	1			3	0,2%
Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá	1		1		1	3	0,2%
Dirección Administrativa y Financiera			1		1	2	0,1%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1			1		2	0,1%
Oficina Asesora de Planeación		1		1		2	0,1%
Oficina de Control Interno				2		2	0,1%
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos				1	1	2	0,1%
Subsecretaría Técnica		1	1			2	0,1%
Subdirección Financiera				1		1	0,1%
Subdirección Técnica de Desarrollo Institucional		1				1	0,1%
Total general	318	439	320	376	323	1776	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 (ACDVPR) con 964 solicitudes, la cuales corresponden a los siguientes conceptos:

Tipología	Número de Solicitudes
ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL Y JURIDICO PARA EL RESTABLECIMIENTO DE LOS DERECHOS	519
ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	246
ASESORIA Y ACOMPAÑAMIENTO A ENTIDADES PARA LA IMPLEMENTACION Y MEJORAMIENTO DE SISTEMAS DE GESTION.	90
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	49
ASESORIA Y ACOMPAÑAMIENTO A ENTIDADES PARA LA GESTION DE LA CULTURA ETICA Y DE LA TRANSPARENCIA.	21
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	18
BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS E INFORMACION DE PROYECTOS	9
REGISTRO UNICO DE VICTIMAS	2
ACCESO A LAS MEDIDAS DE ASISTENCIA Y GARANTIA DE DERECHOS DEL DISTRITO Y LA NACION	2
SISTEMA DE CORRESPONENCIA Y RADICACION	1
ATENCION A LA POBLACION MIGRANTE EN BOGOTA	1
RESTITUCION DE LAS CAPACIDADES PRODUCTIVAS DE LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO.	1
AYUDA HUMANITARIA-EMERGENCIA: VALORACION Y ASIGNACION	1
TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL –TRD-	1
ASESORIA A ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	1
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1
POLITICAS DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE GESTIÓN	1
Total general	964

Respecto al comportamiento del segundo semestre del año 2017, las peticiones de la ACDVPR reflejaron una disminución de 1.93% con respecto al segundo semestre del año anterior, al pasar de 983 en el 2016 a 964 en 2017.

5. MEJORAMIENTO CONTINUO DEL PROCESO

La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía con el fin de garantizar el mejoramiento continuo en Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, suscribió el contrato interadministrativo No 4220000-625-2017 con el Centro de Investigación y Desarrollo en Tecnologías de la Información y las

Comunicaciones (CINTEL), mediante acta de inicio 3-2017-18307 del 09 de agosto de 2017, dentro del objetivo se encuentra:

- ✓ 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 Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones a la ciudadanía, como es ingresar al sistema, los colegios Distritales.
- ✓ Hacer de Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones 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 Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, teniendo en cuenta el marco de interoperabilidad del Ministerio TIC.
- ✓ Incrementar la flexibilidad de Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones frente a cambios normativos.
- ✓ Aumentar la capacidad de usuarios concurrentes en Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones 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 de Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Respecto a las acciones formuladas en el primer semestre, se evidenció que la Dirección Distrital de Calidad del Servicio continua en el fortalecimiento del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y a la fecha del presente informe, la empresa CINTEL ha desarrollado 13 requerimientos técnicos, los cuales están en prueba de aceptación:

No.	Descripción
1	Asegurar la correcta generación ID de registros petición.
2	Activar campos de formulario flexible, en el formulario de registro de petición para los usuarios funcionario. Captura del funcionario que registra la petición sin rol de atención.
3	Semáforo visualizando tiempos de atención según los términos de ley de la petición y a la tarea o actividad por parte del funcionario.

No.	Descripción
4	Convertir automáticamente cualquier email de entrada en un pre-registro como petición en el SDQS con la opción de aceptar o rechazar manualmente.
5	Inactivación de usuarios funcionarios en el sistema previa validación para garantizar que no existen tareas a cargo de un funcionario.
6	Funcionalidad para aceptación, tratamiento de la información, habeas data, políticas de privacidad y condiciones de uso.
7	Incluir el campo correo electrónico en el formulario de peticionario anónimo con la finalidad de notificar al usuario.
8	Interfaz que permita depurar los usuarios peticionarios con diferentes cuentas (siendo un mismo usuario peticionario), asociando las diferentes peticiones de las cuentas en un único usuario.
9	Generen de certificaciones relacionadas con la operación de las cuentas de usuario en el sistema.
10	Permitir la generación de cartas personalizadas de acuerdo con los lineamientos de las entidades en el flujo de atención y generación de respuestas a las peticiones.
11	Cargue de documentos en cualquier formato de manera paramétrica.
12	Notificaciones por aviso en una publicación en cartelera virtual.
13	Solución para la recuperación de cuenta usuario y contraseñas.

Por otra parte, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio producto de evaluación sobre la recordación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) en la ciudadanía, se encontró con un nivel de conocimiento muy bajo de la herramienta, por ende, desde la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se definió la necesidad de rediseñar el nombre para el sistema de gestión de peticiones que permitiera el conocimiento y acogida por parte de la ciudadanía.

En este sentido, la estrategia definida se centró en el cambio del nombre del sistema, por uno propuesto por la ciudadanía, para lo cual se abrió una convocatoria de posibles nombres a través del portal “Participación de Bogotá Abierta – www.bogotaabierta.co”, donde los ciudadanos publicaban sus propuestas, ellos mismos las evaluaban a través de “likes” y podían dar su opinión al respecto.

El lanzamiento se realizó el 24 de octubre del año en curso y a la fecha se encuentra en proceso de cesión de derechos por parte de la ciudadana, el nombre ganador “Bogotá te Escucha”.

6. CONCLUSIÓN

Como resultado de la revisión al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones entre julio y noviembre del presente año, se observó que las dependencias de la Secretaría General en términos generales cumplieron con el tratamiento y atención 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 continua trabajando en el mejoramiento continuo del proceso de Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, mediante la optimización de la calidad en el servicio y puesta en marcha de planes de mejoramiento para garantizar la atención dentro de los términos establecidos de las PQRSF.

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, tomen las medidas correspondientes para responder las 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.

Además, se recomienda que las dependencias aborden en la agenda del Comité de Autocontrol, el seguimiento a la atención de peticiones con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos de respuesta.



2. La Dirección Distrital de Calidad del Servicio continúe fortaleciendo la interface de la asignación de las PQRSF de la ciudadanía, tanto en el SIGA como en el SDQS, con el propósito de ninguna petición se quede sin radicar y se realice oportunamente el trámite 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 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 estableciendo acciones dirigidas al cumplimiento de los tiempos de respuesta de las PQRSF.

En razón a lo anterior, se solicita cordialmente a las áreas responsables a llegar a la Oficina de Control Interno dentro de los ocho (8) hábiles posterior al recibo del informe, las acciones preventivas definidas en el Plan de Mejoramiento de conformidad con las recomendaciones formuladas.