

MEMORANDO

Para: CESAR ANDRES RESTREPO FLOREZ
DESPACHO SECRETARIO DE SEGURIDAD
De: OFICINA DE CONTROL INTERNO
Asunto: INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS (PQRSDF) 1 MARZO A 31 DE AGOSTO DE 2024

Respetado doctor Restrepo:

De conformidad con los roles asignados a esta oficina en cumplimiento del artículo 17 del Decreto 648 de 2017 y en el marco de lo establecido en el Plan Anual de Auditoría 2024, me permito comunicar el resultado del Informe de Seguimiento "*Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias (PQRSDF) - 1 marzo A 31 de agosto de 2024*"

Es importante señalar que, en el presente seguimiento, se generaron tres (3) observaciones, por lo cual corresponde al proceso de Atención y Relación con el Ciudadano formular las acciones correctivas necesarias para subsanar las desviaciones identificadas, conforme a lo establecido en el PD-SM-4 Procedimiento de Planes de Mejoramiento Interno. Se recomienda que estas acciones correctivas sean específicas y orientadas a las dependencias que presentan fallas en el cumplimiento, a fin de fortalecer la efectividad del plan de mejora.

Finalmente, estamos a su disposición para cualquier aspecto que requiera ser ampliado o aclarado con mayor precisión sobre el resultado de esta evaluación en particular.

Cordialmente,



KAROL ANDREA PARRAGA HACHE
JEFE DE OFICINA CONTROL INTERNO

c.c.e.: SAYRA GUINETTE ALDANA HERNANDEZ-OFCINA DE ANÁLISIS DE INFORMACION Y ESTUDIOS
ESTRATEGICOS
ADA LUZ SANDOVAL HERAZO-OFCINA CENTRO COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y COMPUTO C-4
ALBERTO SANCHEZ GALEANO-SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

ALEJANDRO REYES LOZANO.-DIRECCION DE PREVENCIÓN Y CULTURA CIUDADANA
HASBLEIDY BOHORQUEZ PUERTO-DIRECCION DE SEGURIDAD
REINALDO RUIZ SOLORZANO-SUBSECRETARIA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
ANA MARIA MORENO GARCIA-DIRECCION JURIDICA Y CONTRACTUAL
CT (RP) ADRIANA PATRICIA HERNANDEZ MARIN-DIRECCION CARCEL DISTRITAL
Anexos: -1

Elaboró: SANDRA LILIANA MARTINEZ MENDEZ

Revisó: SANDRA LILIANA MARTINEZ MENDEZ-OFICINA DE CONTROL INTERNO -

Aprobó: KAROL ANDREA PARRAGA HACHE



INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSDF)
1 DE MARZO AL 31 DE AGOSTO DEL 2024

2024

Oficina de Control Interno



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA



Contenido

1. Objetivo General:.....	3
2. Objetivos Específicos:	3
3. Alcance:.....	3
4. Marco Normativo:.....	3
5. Resultados:	4
5.1 Seguimiento Estadístico:.....	4
5.2 Oportunidad en los tiempos de respuesta:.....	7
Observación N°1: Se evidencia el incumplimiento de los términos establecidos en la ley 1755 de 2015 para 358 peticiones, lo que corresponde al 5,6% de las peticiones allegadas en el periodo comprendido entre 1 de marzo al 31 de agosto de 2024. Así mismo, se realizaron 708 traslados fuera de los términos legales vigentes (17,91%), lo anterior, podría generar faltas disciplinarias y/o sanciones legales como lo indica el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015. Así mismo lo anterior denota, que el control establecido para el riesgo R1AR “Posibilidad de pérdida Reputacional por tutelas a la entidad o procesos disciplinarios a los servidores que incumplen los términos de respuesta de los derechos de petición debido a extemporaneidad en las respuestas de las PQRS que ingresen a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia” es inefectivo.....	10
Observación N°2: Se identificaron debilidades en el cierre de peticiones en el SDQS- BTE, toda vez que el 50% (12/24) de la muestra verificadas fue cerrada de manera extemporánea en el sistema en mención, así mismo, Esta situación, denota incumplimiento de los lineamientos establecidos en el numeral 5.2 del “Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Orientaciones Básicas para el Manejo de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía Versión 03” la cual indica. “Las entidades tendrán la obligación de proceder al cierre de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a más tardar el día del cumplimiento del término legal para dar respuesta”.	13
1.1 Criterios de coherencia, calidad y calidez:	13
Observación N°3: De acuerdo con el ejercicio de seguimiento practicado por Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá se observó para el periodo 1 de marzo al 31 de agosto de 2024 un promedio en el índice de cumplimiento del 56%, lo anterior denota debilidades en la aplicación de los criterios de Coherencia, Calidad, Calidez y el manejo del sistema SDQS establecidos en el “Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Orientaciones Básicas para el manejo de peticiones ciudadanas” versión 3 de la Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá numeral 3.3”, lo cual, podría generar insatisfacción en la respuesta emitida al peticionario así como, faltas disciplinarias y/o sanciones legales como lo indica el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.	14
1.2 Efectividad de las medidas correctivas implementadas:.....	15
2. CONCLUSIONES.....	17
3. RECOMENDACIONES GENERALES.....	17

INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSDF) 1 MARZO A 31 DE AGOSTO DE 2024

1. Objetivo General:

Verificar que el tratamiento dado a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción se realicen con oportunidad, coherencia y calidad según los lineamientos establecidos por la normatividad vigente.

2. Objetivos Específicos:

- Realizar seguimiento estadístico a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción de manera semestral.
- Evaluar la oportunidad en los tiempos de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción radicados por la ciudadanía.
- Verificar los criterios de coherencia, calidad y calidez de las respuestas emitidas por la entidad teniendo en cuenta los informes de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Realizar un seguimiento a las situaciones identificadas en informes anteriores, con el fin de evaluar la efectividad de las medidas correctivas implementadas.

3. Alcance:

El seguimiento se realizó al tratamiento dado a las peticiones recibidas por la entidad en el periodo comprendido entre el 1 de marzo al 31 de agosto de 2024.

4. Marco Normativo:

- Constitución Política: Artículos 2, 6, 15, 23 y 209
- Ley 2207 De 2022 *“Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020”*.
- Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”*.
- Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*.
- Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*.

- Ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- Decreto 1069 de 2015, *“Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”*.
- Decreto 197 de 2014 *“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”*.
- Decreto 19 de 2012 *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”*.
- Decreto 2641 de 2012 *“Por el cual se establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”*.
- Decreto 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”*.
- Decreto 2623 de 2009 *“Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”*.
- Acuerdo 731 de 2.018 Concejo de Bogotá *“Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.”*
- Acuerdo 630 de 2015 *“Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones”*.
- MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía Versión 03.
- Guía para la generación y manejo del *“REPORTE GESTIÓN DE PETICIONES”*. Sistema Distrital para la Gestión de Quejas Ciudadanas.

5. Resultados:

5.1 Seguimiento Estadístico:

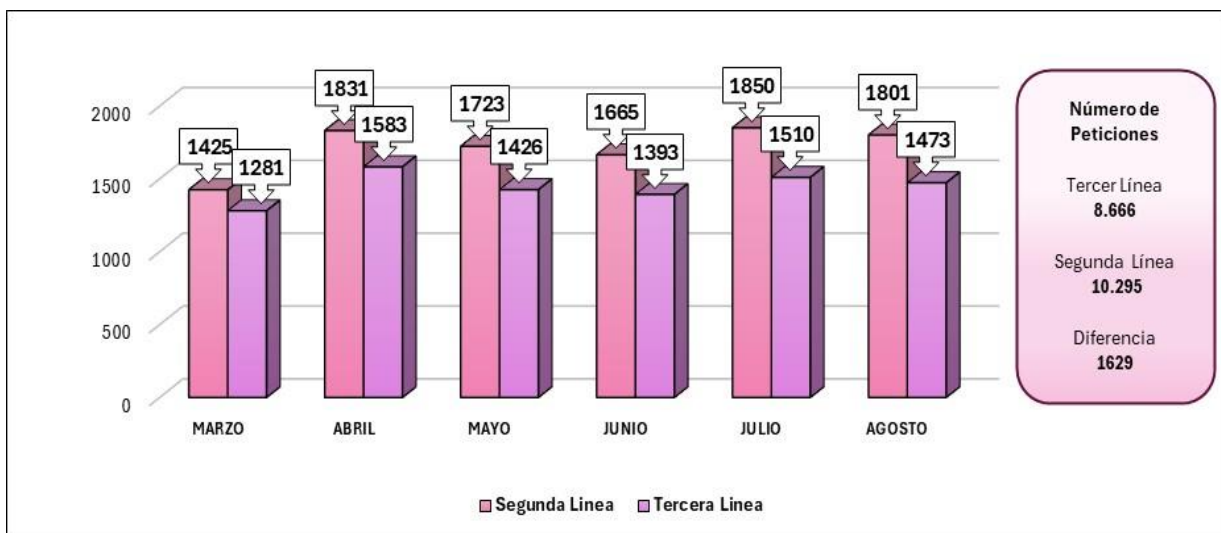
- Peticiones Recibidas

La Tercera línea de defensa llevó a cabo seguimiento estadístico de las PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) utilizando la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá te Escucha (BTE), así como en la *“Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478”*. Para el análisis del número de peticiones reportadas por la Segunda línea de defensa, se emplearon los datos correspondientes a las solicitudes recibidas

*Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias (PQRSDF)
1 marzo A 31 De agosto De 2024*

por la entidad y los traslados realizados, tal como se presenta en el informe mensual de gestión de PQRSDF, disponible en el sitio web de la entidad a través del enlace <https://scj.gov.co/es/transparencia/planeacion-presupuesto-ingresos/informe-pqrs>.

Entre el 1 de marzo y el 31 de agosto de 2024, la entidad recibió un total de 8.666 peticiones, de conformidad con lo registrado en la “Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478”. Este número incluye tanto las peticiones que deben ser respondidas directamente por la entidad, como aquellas trasladadas a otras entidades. A continuación, se presentan los resultados obtenidos en el seguimiento realizado por la segunda línea de defensa, así como la evaluación efectuada por la tercera línea.



Gráfica N°1 Elaboración propia OCI Fuente: Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478".
Página web <https://scj.gov.co/es/transparencia/planeacion-presupuesto-ingresos/informe-pqrs>.

Los datos incluidos en los informes mensuales de gestión de PQRSDF, disponibles en la página web, muestran una discrepancia en comparación con el número de peticiones identificado por la tercera línea de defensa. Esto ocurre porque los informes reportan la cantidad de traslados efectuados, en lugar del número de peticiones trasladadas, como se muestra en la siguiente tabla:

Segunda Línea de Defensa			Tercera Línea de Defensa		
MES	Peticiones Gestión SDSCJ	Traslados Realizados	MES	Peticiones Gestión SDSCJ	Peticiones Trasladas
MARZO	974	451	MARZO	974	307
BRIL	1212	619	ABRIL	1212	371
MAYO	1018	705	MAYO	1018	408
JUNIO	951	714	JUNIO	951	442
JULIO	1101	749	JULIO	1101	409
AGOSTO	1085	716	AGOSTO	1085	388
TOTAL	6341	3954	TOTAL	6341	2325

Tabla N°1 Elaboración propia OCI Fuente: Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478".
Página web <https://scj.gov.co/es/transparencia/planeacion-presupuesto-ingresos/informe-pqrs>.

*Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias (PQRSDF)
1 marzo A 31 De agosto De 2024*

Es importante destacar que las peticiones pueden ser remitidas a múltiples entidades dependiendo de su contenido. Por lo tanto, a continuación, se presenta tanto el número de peticiones trasladadas como el número de traslados realizados por cada petición, lo que explica la discrepancia observada:

Número de Entidades a donde se realizó el traslado	Número de Peticiones	Número de transacciones en SDQS
1 ENTIDAD	1367	1367
2 ENTIDADES	526	1052
3 ENTIDADES	270	810
4 ENTIDADES	110	440
5 ENTIDADES	39	195
6 ENTIDADES	9	54
7 ENTIDADES	2	14
10 ENTIDADES	1	10
12 ENTIDADES	1	12
TOTAL	2325	3954

Tabla N°2 Elaboración propia OCI Fuente: Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478".
Página web <https://scj.gov.co/es/transparencia/planeacion-presupuesto-ingresos/informe-pqrs>.

- **Clasificación de PQRSDF – SDQS-BTE:**

A continuación, se presenta la clasificación de las 6341 peticiones registradas en "Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478" de competencia de la SDSCJ:

- **Canales de Interacción:**

Se identificó que los canales más usados para la radicación de PQRSDF en el periodo 1 de marzo y el 31 de agosto de 2024 fueron el escrito y la plataforma web, con un total de 2623 y 2097 peticiones respectivamente. Estos representan el 41,4% y el 33,1% del total. En la siguiente tabla, se discriminan los canales usados por la ciudadanía y demás grupos de interés:

Canal de Interacción	Número de Peticiones
Redes Sociales	7
Presencial	40
Buzón	100
Teléfono	265
E-mail	1209
Web	2097
Escrito	2623
Total	6341

Tabla N°3 Elaboración propia OCI Fuente: Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478".

- Tipo de Peticiones:

Se observó que los derechos de petición de interés particular y general son los más frecuentes, representando en conjunto el 93% del total de solicitudes. En detalle, el derecho de petición de interés particular cuenta con 4295 peticiones (67,73%), mientras que el derecho de petición de interés general suma 1606 peticiones (25,33%). En tercer lugar, con un 1,50% de las solicitudes, se encuentran las solicitudes de acceso a la información pública, sumando un total de 95 peticiones. Otros tipos de solicitudes como consultas, reclamos, quejas, y sugerencias muestran una participación menor en la distribución total de peticiones, con porcentajes que oscilan entre el 0,24% 1,39% y el 3,26%.

A continuación, se detalla el número de peticiones por tipología:

Tipología	Número de Peticiones
Denuncia por Actos de Corrupción	15
Sugerencia	17
Consulta	24
Queja	49
Solicitud de Copia	72
Reclamo	80
Felicitación	88
Solicitud de Acceso a la Información	95
Derecho de Petición Interés General	1606
Derecho de Petición Interés Particular	4295
Total	6341

Tabla N°4 Elaboración propia OCI Fuente: Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478".

Durante el periodo de seguimiento, se identificó una discrepancia en la tipología registrada en el Sistema de Diligencias de Quejas y Sugerencias (SDQS) en comparación con la columna de tipología del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA), lo que originó la Observación N°1 en el informe comunicado mediante el memorando 3-2024-14873. Sin embargo, en el presente seguimiento, se constata que esta situación no se ha reiterado, lo que sugiere que las acciones implementadas han sido efectivas y han contribuido significativamente a la mejora del proceso. Este avance resalta la importancia de las medidas correctivas adoptadas y su impacto positivo en la alineación de los sistemas de registro de tipologías.

5.2 Oportunidad en los tiempos de respuesta:

a. Tiempo de Respuesta de Peticiones

Conforme a la evaluación practicada, el 94,4% de las 6.341 peticiones fueron gestionadas, de acuerdo con el plazo estipulado en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Sin embargo, es importante señalar

*Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias (PQRSDF)
1 marzo A 31 De agosto De 2024*

que el 5.6% (358) de estas peticiones fueron gestionadas de manera extemporánea, lo cual se detalla a continuación:

TIPOLOGIA SIGA	PROMEDIO DIAS DE GESTIÓN	Número de peticiones con Respuesta En Términos Ley 1755 - 2015	Número de peticiones con Respuesta Fuera de Términos Ley 1755 -2015	Sin respuesta en SDQS corte 29/10/2024 Vencida	TOTAL
CONSULTA	8,2	14	0	0	14
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	5,1	26	0	0	26
DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL	11,3	366	33	0	399
DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	9,1	1053	55	1	1109
FELICITACION	12,0	23	0	0	23
QUEJA	9,6	46	5	0	51
RECLAMO	8,4	40	4	0	44
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	8,1	16	2	0	18
SOLICITUD DE COPIAS	5,6	15	1	0	16
SUGERENCIA	9,5	4384	257	0	4641
TOTAL	8,57	5983	357	1	6341

Tabla N°5 Elaboración propia OCI Fuente: Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478" – SDQS-BTE

A continuación, se detalla las Oficinas, Dirección y Grupo a la que le fue Reasignado las peticiones que presentan Gestión Extemporánea

Oficina, Dirección Grupo a la que le fue Reasignado	Número de Peticiones Gestión Extemporánea
DIRECCION DE PREVENCION Y CULTURA CIUDADANA	149
DIRECCION DE SEGURIDAD	69
OFICINA CENTRO COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y COMPUTO C-4	36
DIRECCION CARCEL DISTRITAL	24
SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	23
OFICINA DE ANÁLISIS DE INFORMACION Y ESTUDIOS ESTRATEGICOS	16
DIRECCION JURIDICA Y CONTRACTUAL	12

*Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias (PQRSDF)
1 marzo A 31 De agosto De 2024*

Oficina, Dirección Grupo a la que le fue Reasignado	Número de Peticiones Gestión Extemporánea
SUBSECRETARIA DE ACCESO A LA JUSTICIA	8
CODIGO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	6
OFICINA DE ANÁLISIS DE INFORMACION Y ESTUDIOS ESTRATEGICOS	3
DIRECCION DE GESTION HUMANA	2
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2
DESPACHO SECRETARIO DE SEGURIDAD	1
DIRECCION DE BIENES PARA LA SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y ACCESO A LA JUSTICIA	1
DIRECCION DE OPERACIONES PARA EL FORTALECIMIENTO	1
DIRECCION DE RECURSOS FISICOS Y GESTION DOCUMENTAL	1
DIRECCION DEL CENTRO ESPECIAL DE RECLUSION	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1
SUBSECRETARIA DE GESTION INSTITUCIONAL	1
TOTAL	358

Tabla N°6 Elaboración propia OCI Fuente: Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478" – SDQS-BTE

En este contexto, esta oficina, en su rol de **Enfoque hacia la Prevención**, exhorta a las dependencias listadas en la tabla anterior a implementar acciones correctivas que aseguren el cumplimiento de los tiempos establecidos por la normativa vigente. Cabe destacar que este es uno de los criterios de la Evaluación por Dependencias que verificara esta oficina, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 909 de 2004.

b. Tiempo de Traslado de Peticiones

Se llevó a cabo seguimiento a los tiempos de traslado de peticiones, conforme a lo establecido en el artículo 1, Título II - Capítulo I - Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias (PQRSDF)
1 marzo A 31 De agosto De 2024

Rango Días de Traslado	Número de Traslados Realizados	Porcentaje
0-5 Días	3.246	82,09%
Superior a 5 Días	708	17,91%
Total	3.954	100%

Tabla N°7 Elaboración propia OCI Fuente: Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478" – SDQS-BTE

De acuerdo con la tabla anterior, se observa que se llevaron a cabo un total de 3,246 traslados en un tiempo inferior a 5 días, lo que representa el 82.09% del total de traslados realizados. Es relevante aclarar que las peticiones trasladadas pueden enviarse a más de una entidad según su contenido, por lo que se contabilizó el número de traslados realizados en lugar del número de peticiones. Por otro lado, el 17.91%, equivalente a 708 traslados, se efectuó de manera extemporánea situación que aumento en comparación del informe comunicado mediante el memorando 3-2024-14873 en el cual los traslados extemporáneos correspondían al 4,1%.

Observación N°1: Se evidencia el incumplimiento de los términos establecidos en la ley 1755 de 2015 para 358 peticiones, lo que corresponde al 5,6% de las peticiones allegadas en el periodo comprendido entre 1 de marzo al 31 de agosto de 2024. Así mismo, se realizaron 708 traslados fuera de los términos legales vigentes (17,91%), lo anterior, podría generar faltas disciplinarias y/o sanciones legales como lo indica el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015. Así mismo lo anterior denota, que el control establecido para el riesgo R1AR “Posibilidad de pérdida Reputacional por tutelas a la entidad o procesos disciplinarios a los servidores que incumplen los términos de respuesta de los derechos de petición debido a extemporaneidad en las respuestas de las PQRS que ingresen a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia” es inefectivo.

Recomendación N°1: Es fundamental reevaluar los controles establecidos para el riesgo R1AR, dado que la respuesta extemporánea a las peticiones se ha vuelto una situación recurrente. Esta revisión permitirá identificar las causas subyacentes y desarrollar estrategias más efectivas para mitigar este riesgo.

Respuesta Proceso Atención y Relación con el Ciudadano (Segunda línea de Defensa):

“Se debe tener en cuenta que en el presente periodo de evaluación se incrementó en un 23.6% (2.043) peticiones el total de solicitudes atendidas y que el indicador de oportunidad tuvo un resultado del 94.4% de cumplimiento; no obstante, lo anterior se evidencia que el indicador se mantiene a pesar del incremento en el número de peticiones ciudadanas atendidas.

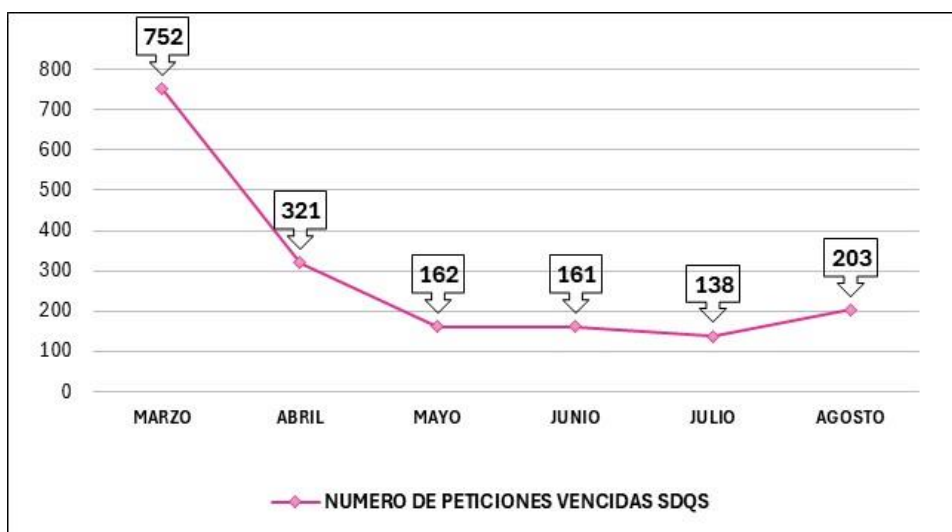
Así mismo, frente al incremento en el número de peticiones trasladadas durante el periodo analizado, se debe tener en cuenta que el Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano realizó una mejora a la forma en cómo se cierran las peticiones por no competencia a entidades no vinculadas en el BTE, esto es, a aquellas que se realizan mediante oficio de traslado y notificación correspondiente; ello, permitió contabilizar nuevos traslados que antes no se podían tener en cuenta, ya que solo se tenían en cuenta los realizados en el Bogotá te Escucha donde es mucho más ágil efectuarlos”.

Respuesta OCI (Tercera línea de Defensa):

Una vez analizada la respuesta emitida por el proceso Atención y Relación con el Ciudadano, se identifica que lo manifestado no desvirtúa lo evidenciado en la evaluación practicada, por lo tanto, debe llevarse al Plan de Mejoramiento Interno. Lo anterior, teniendo en cuenta que la medición se realiza de manera porcentual con el fin de garantizar que esta sea acorde al número de peticiones allegadas y que la situación es recurrente.

c. Fecha de Finalización de Peticiones en SDQS-BTE

Dado que en el informe comunicado mediante el memorando 3-2024-14873 se identificó el registro de peticiones vencidas en SDQS – BTE se realizó consulta de los informes remitidos por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá (Evaluador Externo) para los meses objeto de seguimiento, evidenciando que la situación es reiterativa como se muestra a continuación:



Grafica N°2 Elaboración Propia OCI. Fuente: Informes Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Así mismo, se procedió a realizar validación de la fecha de finalización de las peticiones en SDQS-BTE. Mediante muestreo aleatorio se seleccionaron 24 peticiones encontrando que el cierre de estas una vez dada la respuesta por la entidad mediante el Sistema Propio (SIGA) se realizó entre 1 a 125 días calendario como se muestra a continuación:

Petición BTE	Fecha De Radicado De Entrada	Radicado De Salida SIGA	Fecha De Radicado De Salida SIGA	Tiempo De Respuesta En Días SIGA	Fecha Cierre BTE	Días De Gestión BTE	Gestión BTE
2872992024	4/06/2024	2-2024-43082	7/06/2024	3	11/06/2024	4	Gestión oportuna (DTL)
2890582024	4/06/2024	2-2024-43036	7/06/2024	3	11/06/2024	4	Gestión oportuna (DTL)
2895772024	4/06/2024	2-2024-42894	6/06/2024	2	11/06/2024	4	Gestión oportuna (DTL)
2896572024	4/06/2024	2-2024-42904	6/06/2024	2	11/06/2024	4	Gestión oportuna (DTL)

*Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias (PQRSDF)
1 marzo A 31 De agosto De 2024*

Petición BTE	Fecha De Radicado De Entrada	Radicado De Salida SIGA	Fecha De Radicado De Salida SIGA	Tiempo De Respuesta En Días SIGA	Fecha Cierre BTE	Días De Gestión BTE	Gestión BTE
2896892024	4/06/2024	2-2024-40059	6/06/2024	2	11/06/2024	4	Gestión oportuna (DTL)
2897152024	4/06/2024	2-2024-42904	6/06/2024	2	11/06/2024	4	Gestión oportuna (DTL)
2904162024	4/06/2024	2-2024-43185	11/06/2024	4	11/06/2024	4	Gestión oportuna (DTL)
2906152024	5/06/2024	2-2024-43047	7/06/2024	2	11/06/2024	3	Gestión oportuna (DTL)
2906232024	5/06/2024	2-2024-43047	7/06/2024	2	11/06/2024	3	Gestión oportuna (DTL)
2906432024	5/06/2024	2-2024-42891	6/06/2024	1	11/06/2024	3	Gestión oportuna (DTL)
2942062024	7/06/2024	2-2024-44229	17/06/2024	5	17/06/2024	5	Gestión oportuna (DTL)
2875312024	4/06/2024	2-2024-46110	27/06/2024	16	27/06/2024	16	Gestión extemporánea
2977292024	11/06/2024	2-2024-45838	25/06/2024	10	27/06/2024	12	Gestión extemporánea
2909422024	5/06/2024	2-2024-46354	28/06/2024	16	2/07/2024	17	Gestión extemporánea
2947022024	7/06/2024	2-2024-46587	3/07/2024	16	3/07/2024	16	Gestión extemporánea
2968392024	11/06/2024	2-2024-45552	24/06/2024	9	4/07/2024	16	Gestión extemporánea
2907942024	5/06/2024	2-2024-44334	17/06/2024	7	5/07/2024	20	Gestión extemporánea
2911282024	5/06/2024	2-2024-44566	18/06/2024	8	5/07/2024	20	Gestión extemporánea
2952042024	11/06/2024	2-2024-44288	17/06/2024	4	5/07/2024	17	Gestión extemporánea
2973262024	11/06/2024	2-2024-46282	28/06/2024	13	5/07/2024	17	Gestión extemporánea
2980502024	12/06/2024	2-2024-46809	03/07/2024	14	5/07/2024	16	Gestión extemporánea
2953562024	13/06/2024	2-2024-49732	4/07/2024	14	8/07/2024	17	Gestión extemporánea
2983532024	12/06/2024	2-2024-49715	4/07/2024	15	8/07/2024	17	Gestión extemporánea

Tabla N°8 Elaboración propia OCI Fuente: Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478" – SDQS-BTE

A pesar de la emisión de la Circular Interna 013 del 14 de agosto de 2024, cuyo asunto es la *“Implementación del aplicativo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá Te Escucha- BTE, en la totalidad de las dependencias de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia”*, la situación persiste. Por ello, se insta a los responsables a dar celeridad a la implantación de los lineamientos establecidos en la circular, con el propósito de fortalecer la gestión oportuna y adecuada de las peticiones ciudadanas.

Observación N°2: Se identificaron debilidades en el cierre de peticiones en el SDQS- BTE, toda vez que el 50% (12/24) de la muestra verificadas fue cerrada de manera extemporánea en el sistema en mención, así mismo, Esta situación, denota incumplimiento de los lineamientos establecidos en el numeral 5.2 del “Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Orientaciones Básicas para el Manejo de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía Versión 03” la cual indica. “Las entidades tendrán la obligación de proceder al cierre de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a más tardar el día del cumplimiento del término legal para dar respuesta”.

Recomendación N°2 Revisar y fortalecer los procedimientos internos para asegurar el cierre oportuno de las peticiones en el sistema, cumpliendo estrictamente con los plazos legales establecidos.

Respuesta Proceso Atención y Relación con el Ciudadano (Segunda línea de Defensa):

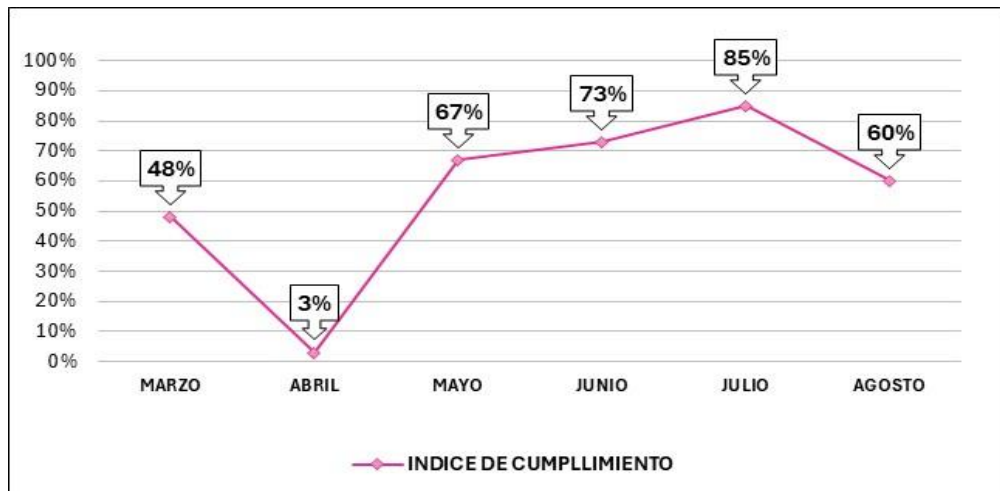
“A partir de la siguiente gráfica se observa la tendencia decreciente lo que indica la efectividad de las acciones que se han venido realizando. Se debe tener en cuenta que la falta de representatividad del muestreo teniendo en cuenta las 8.666 peticiones que ingresaron en la secretaría en el periodo de medición”.

Respuesta OCI (Tercera línea de Defensa):

Una vez analizada la respuesta emitida por el proceso Atención y Relación con el Ciudadano, se identifica que lo manifestado no desvirtúa lo evidenciado en la evaluación practicada, ya que la observación se fundamenta en la existencia de peticiones vencidas en el SDQS-BTE; por lo tanto, debe llevarse al Plan de Mejoramiento Interno.

1.1 Criterios de coherencia, calidad y calidez:

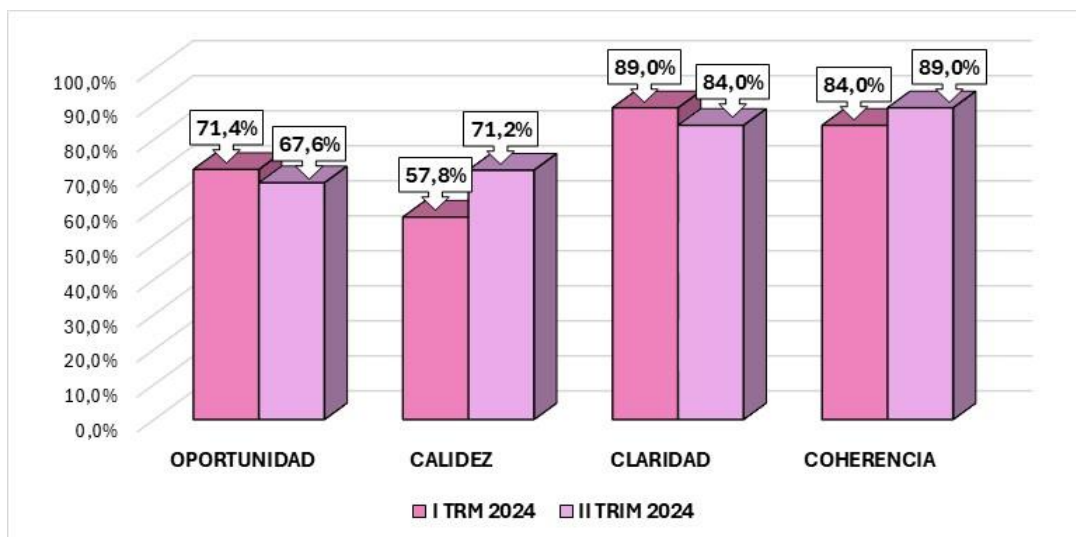
Para llevar a cabo la evaluación de los criterios de Coherencia, Calidad, Calidez y el manejo del sistema SDQS, se revisaron los informes enviados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá (evaluador externo) correspondientes a los meses sujetos a seguimiento. En estos informes se identificaron debilidades en el cumplimiento de los criterios mencionados. A continuación, se presenta el índice de cumplimiento registrado en dichos documentos:



Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias (PQRSDF)
1 marzo A 31 De agosto De 2024

Grafica N°3 Elaboración Propia OCI. Fuente: Informes Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Cabe señalar que la segunda línea de defensa elabora un informe de seguimiento enfocado en la oportunidad, calidez, claridad y coherencia de las respuestas emitidas por la SDSCJ en relación con las PQRSDF. A continuación, se presentan los resultados obtenidos para los criterios evaluados:



Grafica N°4 Elaboración Propia OCI. Fuente: Informes Evaluación a las respuestas a las PQRSDF – Segunda línea de defensa.

Observación N°3: De acuerdo con el ejercicio de seguimiento practicado por Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá se observó para el periodo 1 de marzo al 31 de agosto de 2024 un promedio en el índice de cumplimiento del 56%, lo anterior denota debilidades en la aplicación de los criterios de Coherencia, Calidad, Calidez y el manejo del sistema SDQS establecidos en el "Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Orientaciones Básicas para el manejo de peticiones ciudadanas" versión 3 de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá numeral 3.3", lo cual, podría generar insatisfacción en la respuesta emitida al peticionario así como, faltas disciplinarias y/o sanciones legales como lo indica el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.

Así mismo, la segunda línea de defensa identificó debilidades en las respuestas emitidas a las PQRSDF en lo referente a oportunidad, calidez, claridad y coherencia de conformidad con lo registrado en los Informes Evaluación a las respuestas a las PQRSDF del I y II trimestre de 2024.

Recomendación N°3: Establecer estrategias desde la primera y segunda línea con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el "Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Orientaciones Básicas para el manejo de peticiones ciudadanas", versión 3 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Respuesta Proceso Atención y Relación con el Ciudadano (Segunda línea de Defensa):

“La Subsecretaría de Gestión Institucional, no está de acuerdo con la observación 3, toda vez que la medición se debe realizar de manera individual y no promediado, teniendo en cuenta el alto impacto negativo de los resultados obtenidos en Oportunidad y Manejo del Sistema,

que afectan el resto de los criterios. No obstante, lo anterior, el proceso no desconoce la oportunidad de mejora en cada criterio de calidad incluido, de ahí las acciones ejecutadas para el mejoramiento de este punto, las cuales han venido dando balances positivos sobre todo en la sensibilización e implementación de estos criterios en las dependencias.

Finalmente, dejamos constancia de la falta de representatividad de la muestra que emplea la secretaría general para determinar la medición de la calidad de las respuestas a las peticiones ciudadana”.

Respuesta OCI (Tercera línea de Defensa):

Una vez analizada la respuesta emitida por el proceso Atención y Relación con el Ciudadano, se identifica que lo manifestado no desvirtúa lo evidenciado en la evaluación practicada, ya que la observación se fundamenta en la existencia de peticiones vencidas en el SDQS-BTE; por lo tanto, debe llevarse al Plan de Mejoramiento Interno.

Cabe señalar que esta situación ha sido mencionada en los informes realizados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá y en los Informes Evaluación a las respuestas a las PQRSDF del I y II trimestre de 2024 emitidos por la segunda línea de defensa.

1.2 Efectividad de las medidas correctivas implementadas:

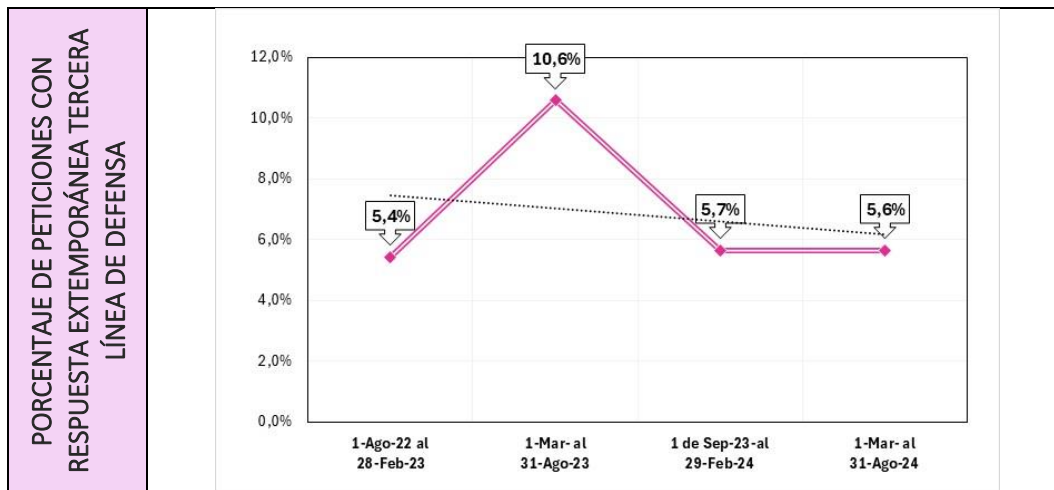
Como resultado de los informes de evaluación llevados a cabo por esta oficina, actualmente se tienen suscritas un total de 7 acciones en el plan de mejoramiento de la entidad, las cuales con corte a 30 de septiembre presentan el siguiente avance:

Número plan	Acción	Fecha inicio	Fecha fin	Avance
400	Realizar reuniones de alertamiento y/o seguimientos bimestrales con los Directivos de las dependencias que presentan mayor frecuencia de PQRSDF respondidas fuera de términos de ley. Acta de reunión y Documento información PQRSDF.	1/06/2024	30/11/2024	33%
400	Divulgar bimestralmente a los Directivos y en general en la SDSCJ, los resultados de la gestión oportuna de las PQRSDF Ciudadanas (Ranking de Oportunidad).	1/06/2024	30/11/2024	33%
401	Realizar jornadas de capacitación mensual con el equipo encargado del manejo del sistema BTE, respecto de los lineamientos definidos para la correcta gestión de las PQRSDF Ciudadanas.	1/06/2024	31/10/2024	80%
402	Verificar las tipologías asignadas a las peticiones ciudadanas dentro del ejercicio semanal de armonización de la información de los sistemas BTE y SIGA, donde también se valida el total de las peticiones incluidas en ambos aplicativos	20/05/2024	5/11/2024	60%
402	Enviar al Líder del equipo de Atención y Servicio al Ciudadano - ASC, un correo electrónico semanal, con la verificación de las tipologías asignadas a las peticiones ciudadanas realizada.	20/05/2024	5/11/2024	60%

*Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias (PQRSDF)
1 marzo A 31 De agosto De 2024*

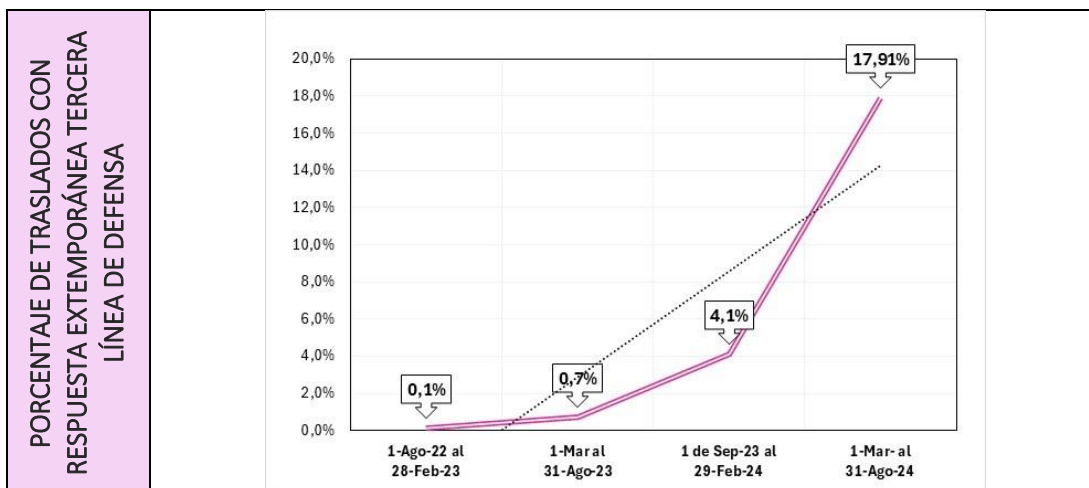
Número plan	Acción	Fecha inicio	Fecha fin	Avance
403	Divulgar en la SDSCJ los resultados bimestrales de las evaluaciones realizadas a las respuestas de las PQRSDF Ciudadanas, frente al cumplimiento de los criterios de coherencia, calidad, calidez y oportunidad y manejo de sistema (Rankin de Calidad de las Respuestas).	1/06/2024	30/11/2024	33%
403	Realizar reuniones de alertamiento bimestrales con los Directivos de la SDSCJ, para divulgar los resultados de informe de medición de calidad realizada por la secretaría general, con respecto a las respuestas de las PQRSDF Ciudadanas, frente al cumplimiento de los criterios de Coherencia, calidad, calidez y oportunidad y manejo del sistema.	1/06/2024	30/11/2024	33%

Es importante precisar, que, si bien se están adelantando las acciones anteriormente relacionadas, se identifica que, de acuerdo con los seguimientos realizados por parte de la tercera línea de defensa a la Gestión de peticiones en términos de oportunidad, no se presentan variaciones significativas con respecto a la medición anterior como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:



Grafica N°5 Elaboración propia OCI Fuente: Informe de Seguimiento Oficina de Control Interno

Así mismo, se pudo evidenciar un aumento significativo de los traslados de peticiones realizados en un tiempo superior al establecido en la Ley 1755 de 2015 con respecto a la medición realizada en el seguimiento anterior, como se observa en la siguiente gráfica:



Gráfica N°6 Elaboración propia OCI Fuente: Informe de Seguimiento Oficina de Control Interno

2. CONCLUSIONES

La entidad ha logrado una gestión satisfactoria del 94,4% de las peticiones recibidas de acuerdo con los plazos establecidos la Ley 1755 de 2015. El 5,6% correspondiente a 358 peticiones que se respondieron en tiempo superior a los establecidos en la Ley citada anteriormente.

Se evidencia que el 82,09% de los trasladados se realizó en tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015. El 17,91% corresponde a 708 traslados que se realizaron fuera de los términos legales vigentes.

De acuerdo con el ejercicio de seguimiento practicado por Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá y los informes realizados por la segunda Línea de defensa de la SDSCJ se observó debilidades en la aplicación de los criterios de Oportunidad, Coherencia, Calidad, Calidez, y el manejo del sistema SDQS.

La situación descrita en el informe refleja una debilidad reiterativa de la entidad para dar cumplimiento de los criterios de oportunidad, calidad y coherencia en las respuestas a las PQRSDF. La recurrencia de estas deficiencias evidencia la necesidad de revisar y fortalecer los controles y acciones de mejora en las distintas líneas de defensa para asegurar el cumplimiento efectivo de los lineamientos establecidos.

3. RECOMENDACIONES GENERALES

Adicional a las recomendaciones descritas en el cuerpo del informe, la tercera línea de defensa recomienda:

- Revisar los riesgos del proceso de Atención y Relación con el Ciudadano, así como los controles asociados a los riesgos identificados, dado que las situaciones mencionadas en este informe son reiterativas.

Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias (PQRSDF)
1 marzo A 31 De agosto De 2024

- Formular acciones de mejora que involucren a la primera línea de defensa, ya que se identifican deficiencias en la implementación de medidas de autocontrol que garanticen la oportunidad y calidad de las respuestas a las PQRSDF de la entidad.
- Si bien la segunda línea de defensa realiza un seguimiento trimestral de los criterios de oportunidad, calidez, claridad y coherencia en las respuestas de las PQRSDF, es fundamental que se generen acciones correctivas específicas, con el objetivo de brindar retroalimentación efectiva a las dependencias que presenten fallas en el cumplimiento de dichos criterios.

Elaboró

Sandra Martínez
Sandra Liliana Martínez
Contratista Oficina de Control Interno

Revisó y Aprobó


Karol Andrea Parraga Flache
Jefe Oficina de Control Interno