

MEMORANDO

Para: CESAR ANDRES RESTREPO FLOREZ
DESPACHO SECRETARIO DE SEGURIDAD

De: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) PARA EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE SEPTIEMBRE DE 2023 A 29 DE FEBRERO 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 Plan Anual de Auditoría 2024, me permito comunicar los resultados del Informe de Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDF) para el periodo 1 de septiembre de 2023 a 29 de febrero de 2024.

Es importante indicar que, de acuerdo con los resultados obtenidos en este seguimiento se generaron cuatro (4) observaciones, por lo tanto, corresponde a las dependencias responsables la formulación de las acciones que subsanen las desviaciones identificadas en el marco de lo establecido en el PD-SM-4 Procedimiento Planes de Mejoramiento Interno.

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

Cordialmente,



KAROL ANDREA PARRAGA HACHE
JEFE DE OFICINA CONTROL INTERNO

c.c.e.: JOHN ALEXANDER HINCAPIE RUEDA-OFCINA ASESORA DE PLANEACION
REINALDO RUIZ SOLORZANO-SUBSECRETARIA DE GESTION INSTITUCIONAL
Anexos: 1

Elaboró: SANDRA LILIANA MARTINEZ MENDEZ-OFCINA DE CONTROL INTERNO
Revisó: SANDRA LILIANA MARTINEZ MENDEZ-OFCINA DE CONTROL INTERNO |
Aprobó: KAROL ANDREA PARRAGA HACHE-OFCINA DE CONTROL INTERNO



INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSDF)
1 DE SEPTIEMBRE DE 2023 A 29 DE FEBRERO DE 2024

2024

Oficina de Control Interno



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA



Contenido

1. Objetivo General:..... 4

2. Objetivos Específicos: 4

3. Alcance: 4

4. Marco Normativo:..... 4

5. Resultados:..... 5

5.1 Seguimiento Estadístico: 5

Observación N°1: Se identificó diferencias entre la tipología registrada en SDQS-BTE (Artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010) y el sistema propio de la SDSCJ (SIGA), según la información consignada en la *"Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478"*. Esta discrepancia evidencia debilidades en los controles determinados por la segunda línea de defensa, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el numeral 3.2 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, así mismo, una clasificación inadecuada de las peticiones aumenta la probabilidad de que se materialice el riesgo de incumplimiento de los tiempo de respuesta establecido en la Ley 1755 de 2015 9

5.2 Oportunidad en los tiempos de respuesta:..... 10

Observación N°2: Se evidencia el incumplimiento de los términos establecidos en la ley 1755 de 2015 para 315 peticiones recibidas por la entidad lo que corresponde al 5,7% de las peticiones allegadas en el periodo comprendido entre 1 septiembre de 2023 y el 29 de febrero de 2024, Así mismo, se realizaron 112 traslados fuera de los términos legales vigentes (4,1%), lo anterior, podría generar faltas disciplinarias y/o sanciones legales como lo indica el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015. 10

Observación N°3: Se identificaron debilidades en el cierre de peticiones en el SDQS- BTE, toda vez que el 62,5% (15/24) de la muestra verificadas fue cerrada de manera extemporánea en el sistema en mención, así mismo, los informes remitidos por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá registran con corte a febrero de 2024 un total de 728 peticiones vencidas. 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"* 12

5.3 Criterios de coherencia, calidad y calidez: 13

Observación N°4: 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 septiembre de 2023 al 29 de febrero de 2024 un promedio en el índice de cumplimiento del 39%, 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. 13

5.4 Efectividad de las medidas correctivas implementadas:.....14

Oportunidad de Mejora N°1: Considerando que el 71,4% de las acciones de mejora implementadas fueron inefectivas, es importante, fortalecer el análisis de la causa raíz de las observaciones identificadas, esto con el propósito de tomar medidas correctivas adecuadas para abordar las causas subyacentes y mejorar la efectividad de las acciones de mejora. Adicionalmente, se recomienda cumplir con las acciones establecidas en el plan de mejoramiento interno dentro de los plazos previstos, de esta manera, se maximizará su impacto en la mejora continua del Sistema de Control Interno.....15

5.5 Calidad de la Información.....16

Oportunidad de Mejora N°2: Se identificaron datos erróneos en la “*Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478*”, por lo cual es importante establecer un proceso de validación riguroso que garantice la precisión de los datos registrados en la matriz en mención.....19

6. CONCLUSIONES.....19

**INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSDF)
1 DE SEPTIEMBRE DE 2023 A 29 DE FEBRERO 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 septiembre 2023 a 29 de febrero 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:

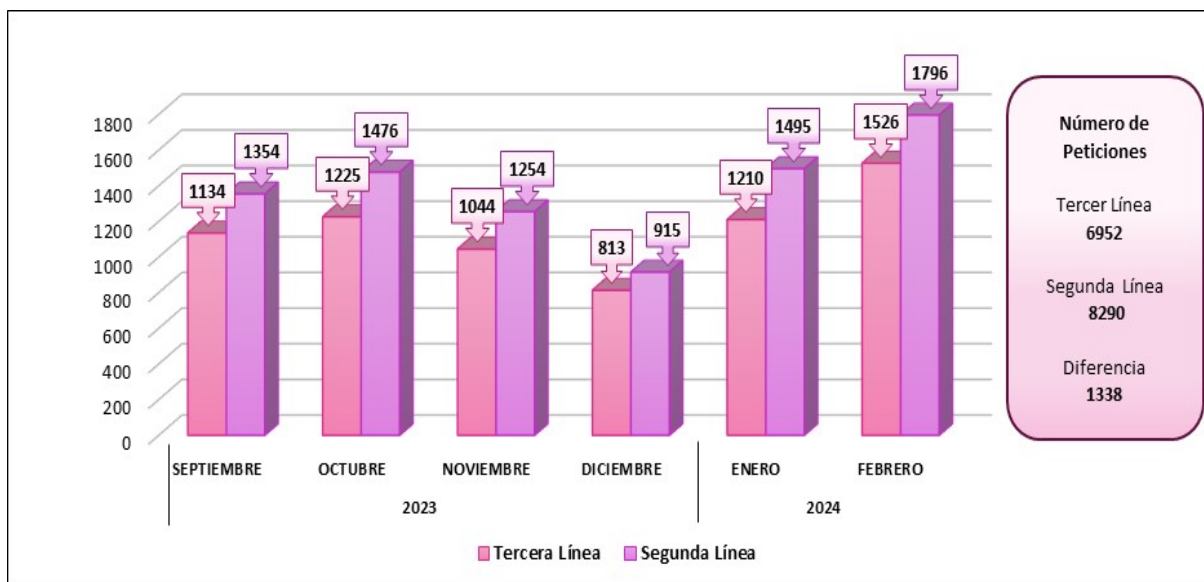
5.1 Seguimiento Estadístico:

El seguimiento estadístico de las PQRSDF (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y Felicitación) realizado por la Tercera línea de defensa se llevó a cabo utilizando la información registradas y recibidas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá te Escucha (BTE), y *“La Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478”*. Respecto al número de peticiones reportadas por la segunda línea de defensa, se recurrió a los datos de peticiones para responder por parte de la entidad y los traslados realizados, tal como se detalla en el informe de

gestión mensual de PQRSDF publicado en la página web oficial de la entidad, accesible a través del enlace <https://scj.gov.co/es/transparencia/planeacion-presupuesto-ingresos/informe-pqrs>.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

- Durante el período evaluado, (1 de septiembre del 2023 al 29 de febrero de 2024, la entidad recibió un total de 6.952 peticiones, según lo registrado en la "Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478".



Grafica 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 registrados en los informes mensuales de gestión de PQRSDF publicados en la página web muestran una discrepancia con respecto al número de peticiones identificadas por la tercera línea de defensa. Esto se debe al hecho de que los informes reportan el número de traslados realizados, en lugar del total de peticiones trasladadas, como se puede observar en la siguiente tabla:

Segunda Línea de Defensa			
AÑO	MES	Peticiones Gestión SDSCJ	Traslados Realizados
2023	SEPTIEMBRE	900	454
	OCTUBRE	977	499
	NOVIEMBRE	817	437
	DICIEMBRE	673	242
2024	ENERO	989	506
	FEBRERO	1214	582
TOTAL		5570	2720

Tercera Línea de Defensa			
AÑO	MES	Peticiones Gestión SDSCJ	Traslados Realizados
2023	SEPTIEMBRE	900	234
	OCTUBRE	977	248
	NOVIEMBRE	817	227
	DICIEMBRE	673	140
2024	ENERO	989	221
	FEBRERO	1214	312
TOTAL		5570	1382

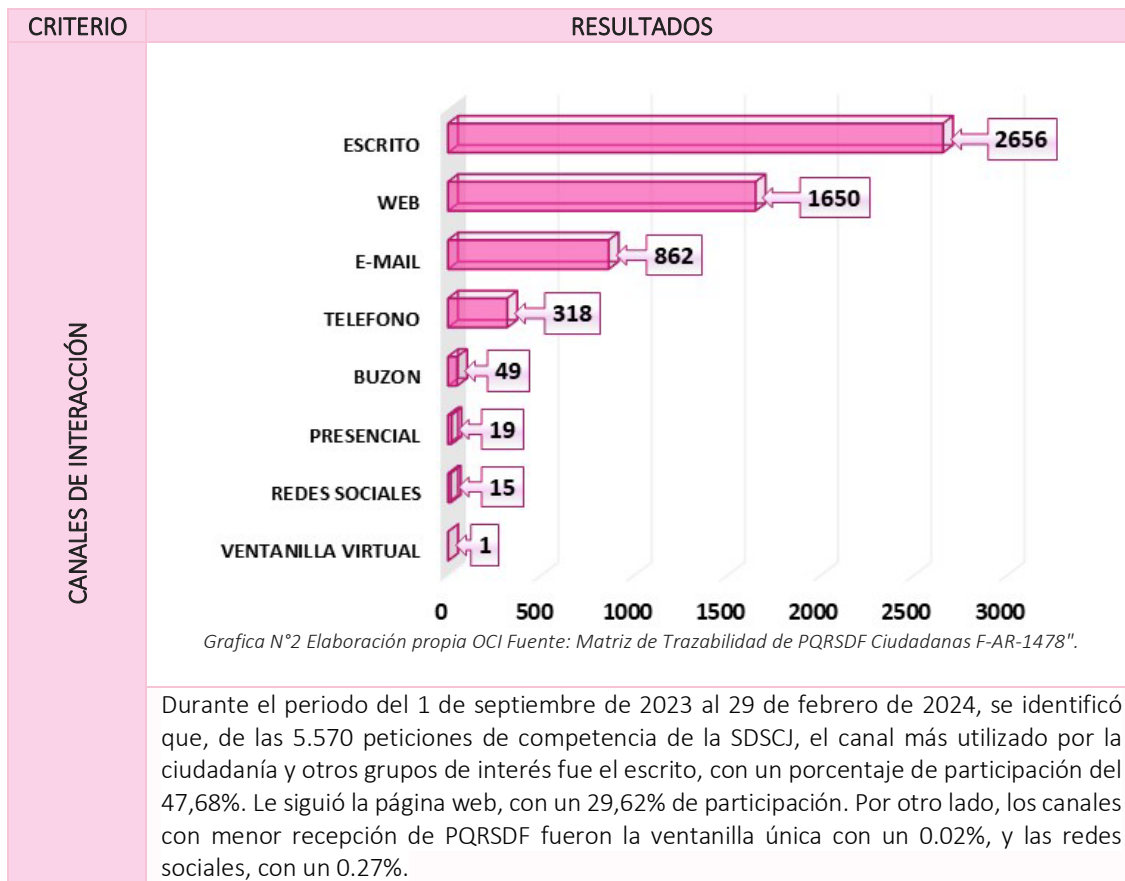
Tabla N°1 Elaboración propia OCI Fuente: Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478".
Página web <https://scj.gov.co/es/transparencia/planeacion-presupuesto-ingresos/informe-pqrs>.

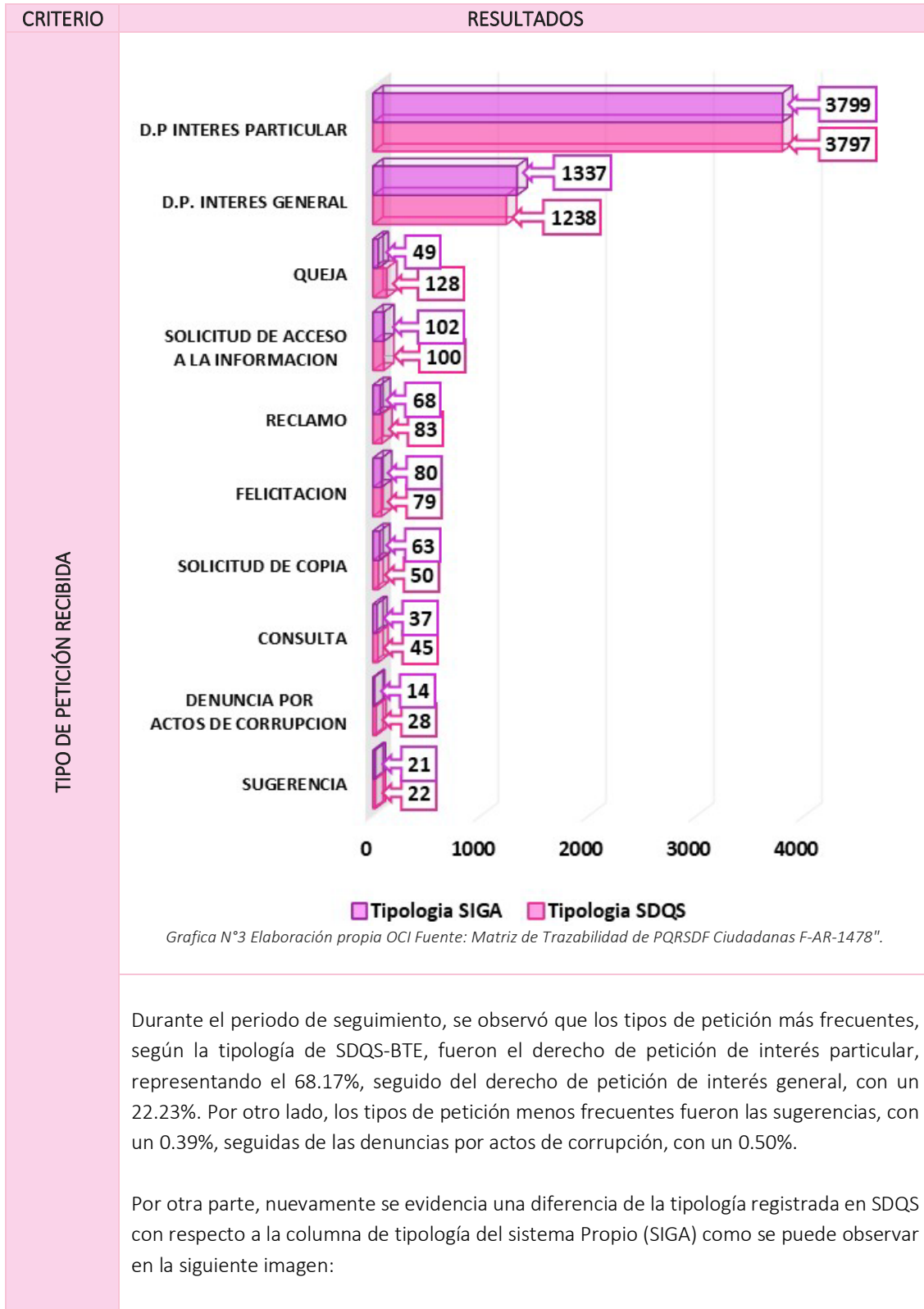
Es fundamental señalar que las peticiones trasladadas pueden dirigirse a más de una entidad según su contenido. Por lo tanto, a continuación se detalla tanto el número de peticiones trasladadas como el número de traslados realizados por petición, lo cual explica la disparidad reportada:

N° de Entidades a donde se realizó el traslado	N° de Peticiones	N° de transacciones en SDQS
1 ENTIDAD	716	716
2 ENTIDADES	255	510
3 ENTIDADES	236	708
4 ENTIDADES	124	496
5 ENTIDADES	34	170
6 ENTIDADES	12	72
7 ENTIDADES	3	21
8 ENTIDADES	1	8
19 ENTIDADES	1	19
TOTAL	1382	2720

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

- A continuación, se presenta la clasificación de las 5.570 peticiones registradas en "Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478".





CRITERIO	RESULTADOS			
	ITEM	PETICIÓN SDQS	TIPOLOGÍA SDQS	TIPOLOGÍA
	Enero	451082024	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
	OCTUBRE	3988522023	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR
	OCTUBRE	4679012023	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL
	OCTUBRE	4679432023	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL

Imagen N°1 Fuente: Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478".

En este sentido, es crucial destacar que el SDQS es BTE, lo que significa que la tipología registrada en este sistema es la fuente principal de información para los reportes estadísticos y la oportunidad de respuesta de las entidades del Distrito. Por lo tanto, existe el riesgo de que la gestión registrada en este sistema con respecto a la SDSCJ ya sea oportuna o extemporánea, pueda no reflejar fielmente la realidad de la entidad.

Ahora bien, es importante precisar que el *"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 establece en el numeral 3.2 lo siguiente:

(...)“En este punto es importante recordar que muchas de las peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, son registradas y clasificadas directamente por la ciudadanía; por tal razón, la entidad competente de dar respuesta deberá, en todos los casos, revisar si la solicitud quedo bien clasificada, y de encontrar alguna inconsistencia procederá a modificar el tipo de petición, ya que en ningún caso se podrá atribuir la errada clasificación a la ciudadana o al ciudadano”
(...)

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

Observación N°1: Se identificó diferencias entre la tipología registrada en SDQS-BTE (Artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010) y el sistema propio de la SDSCJ (SIGA), según la información consignada en la *"Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478"*. Esta discrepancia evidencia debilidades en los controles determinados por la segunda línea de defensa, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el numeral 3.2 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, así mismo, una clasificación inadecuada de las peticiones aumenta la probabilidad de que se materialice el riesgo de incumplimiento de los tiempo de respuesta establecido en la Ley 1755 de 2015

Recomendación N°1: Llevar a cabo una validación de la tipología de las peticiones en SDQS-BTE y SIGA de acuerdo con las directrices establecidas en *"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. Esto con el propósito de garantizar que la información sea coherente y permitirá un seguimiento preciso al tiempo de respuesta, de acuerdo con lo estipulado en la normativa vigente.

5.2 Oportunidad en los tiempos de respuesta:

a. Tiempo de Respuesta de Peticiones

En la tabla N°4 se registra el tiempo promedio de respuesta para el total de 5.570 peticiones objeto de seguimiento. Se observó que este tiempo promedio es inferior al establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Sin embargo, es relevante señalar que el 5,7% (315) de las peticiones presentaron gestión extemporánea, como 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	TOTAL
CONSULTA	10,19	37	0	37
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	10,21	12	2	14
DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL	9,50	1285	52	1337
DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	8,21	3592	207	3799
FELICITACION	10,93	62	18	80
QUEJA	8,90	45	4	49
RECLAMO	9,38	65	3	68
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	7,79	80	22	102
SOLICITUD DE COPIAS	5,08	59	4	63
SUGERENCIA	12,67	18	3	21
TOTAL	8,57	5255	315	5570

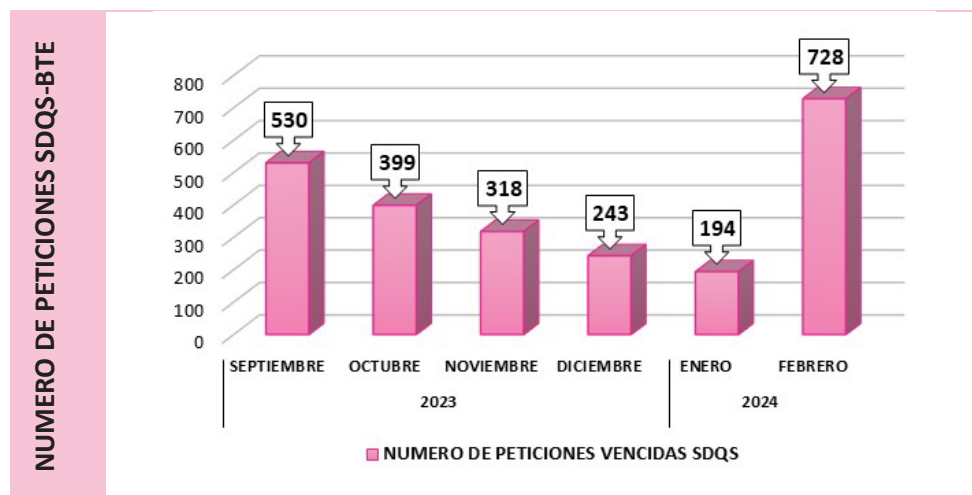
Tabla N°4 Elaboración propia OCI Fuente: Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478" – SDQS-BTE

Observación N°2: Se evidencia el incumplimiento de los términos establecidos en la ley 1755 de 2015 para 315 peticiones recibidas por la entidad lo que corresponde al 5,7% de las peticiones allegadas en el periodo comprendido entre 1 septiembre de 2023 y el 29 de febrero de 2024, Así mismo, se realizaron 112 traslados fuera de los términos legales vigentes (4,1%), lo anterior, podría generar faltas disciplinarias y/o sanciones legales como lo indica el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.

Recomendación N°2: Se reitera la necesidad de continuar con la ejecución de controles que permitan alertar a las dependencias las peticiones próximas a vencer, esto con el propósito de dar cumplimiento al total de las peticiones, dentro los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente, evitando el vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales como lo indica el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.

b. Fecha de Finalización de Peticiones en SDQS-BTE

Se evidencia en los informes remitidos por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá para los meses septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2023 y enero y febrero de 2024 el registro de peticiones vencidas en SDQS – BTE como se muestra en la siguiente gráfica:



Grafica N°4 Elaboración Propia OCl. Fuente: Informes Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Dado que la situación descrita anteriormente es recurrente y fue identificada previamente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá en el periodo anterior (1 de marzo al 30 de agosto de 2023), se procedió a realizar validación de la fecha de finalización de las peticiones en SDQS-BTE. Mediane 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 SDQS	FECHA DE INGRESO	RADICADO DE SALIDA	FECHA DE RADICADO DE SALIDA	DÍAS DE GESTIÓN SIGA	FECHA DE CIERRE SDQS	DÍAS CALENDARIO	DÍAS DE GESTIÓN SDQS	TIPO DE GESTIÓN SDQS
3579162023	21/08/2023	2-2023-74583	20/09/2023	12	1/12/2023	72,00	63	Gestión extemporánea
3657932023	25/08/2023	2-2023-73154	18/09/2023	11	4/10/2023	16,00	24	Gestión extemporánea
3664022023	27/08/2023	2-2023-69840	5/09/2023	2	18/09/2023	13,00	12	Gestión oportuna
3700812023	29/08/2023	2-2023-70000	6/09/2023	2	15/09/2023	9,00	10	Gestión oportuna
3743742023	1/09/2023	2-2023-70151	6/09/2023	3	7/09/2023	1,00	4	Gestión oportuna
3756852023	1/09/2023	2-2023-69977	6/09/2023	2	7/09/2023	1,00	4	Gestión oportuna
3760152023	3/09/2023	2-2023-70380	8/09/2023	3	18/09/2023	10,00	9	Gestión oportuna
3760372023	3/09/2023	2-2023-75970	1/10/2023	17	2/10/2023	1,00	18	Gestión extemporánea
3835062023	8/09/2023	2-2023-7106	13/09/2023	3	29/11/2023	77,00	55	Gestión extemporánea
3860422023	11/09/2023	2-2023-75445	26/09/2023	11	29/09/2023	3,00	14	Gestión oportuna
3867122023	12/09/2023	2-2023-75740	28/09/2023	12	20/10/2023	22,00	27	Gestión extemporánea
3891862023	13/09/2023	2-2023-75851	29/09/2023	12	1/02/2024	125,00	94	Gestión extemporánea
3910852023	14/09/2023	2-2023-75825	29/09/2023	10	2/10/2023	3,00	11	Gestión oportuna
3990782023	20/09/2023	2-2023-76514	5/10/2023	4	30/10/2023	25,00	20	Gestión extemporánea
4206472023	25/09/2023	2-2023-81248	10/10/2023	10	14/11/2023	35,00	32	Gestión extemporánea

PETICIÓN SDQS	FECHA DE INGRESO	RADICADO DE SALIDA	FECHA DE RADICADO DE SALIDA	DÍAS DE GESTIÓN SIGA	FECHA DE CIERRE SDQS	DÍAS CALENDARIO	DÍAS DE GESTIÓN SDQS	TIPO DE GESTIÓN SDQS
4270242023	26/09/2023	2-2023-81021	6/10/2023	8	15/11/2023	40,00	33	Gestión extemporánea
4284802023	27/09/2023	2-2023-83624	23/10/2023	17	24/11/2023	32,00	39	Gestión extemporánea
4434732023	5/10/2023	2-2023-80994	06/10/2023	1	25/10/2023	19,00	13	Gestión oportuna (DTL)
4467752023	8/10/2023	2-2023-81135	09/10/2023	0	28/10/2023	19,00	13	Gestión oportuna (DTL)
4700962023	24/10/2023	2-2023-83983	25/10/2023	1	16/01/2024	83,00	54	Gestión extemporánea
4744742023	26/10/2023	2-2023-84914	31/10/2023	3	24/01/2024	85,00	58	Gestión extemporánea
5449502023	4/12/2023	2-2023-99828	27/12/2023	15	24/01/2024	28,00	33	Gestión extemporánea
243972024	4/01/2024	2-2024-6700	25/01/2024	14	26/02/2024	32,00	36	Gestión extemporánea
435612024	11/01/2024	2-2024-6159	22/01/2024	6	26/02/2024	35,00	32	Gestión extemporánea

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

Observación N°3: Se identificaron debilidades en el cierre de peticiones en el SDQS- BTE, toda vez que el 62,5% (15/24) de la muestra verificadas fue cerrada de manera extemporánea en el sistema en mención, así mismo, los informes remitidos por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá registran con corte a febrero de 2024 un total de 728 peticiones vencidas. 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°3 Implementar controles efectivos que permitan dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Así mismo, se recomienda la revisión y fortalecimiento de los procedimientos internos para asegurar que las peticiones sean cerradas en el sistema de manera oportuna y de acuerdo con los plazos legales establecidos.

c. 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:

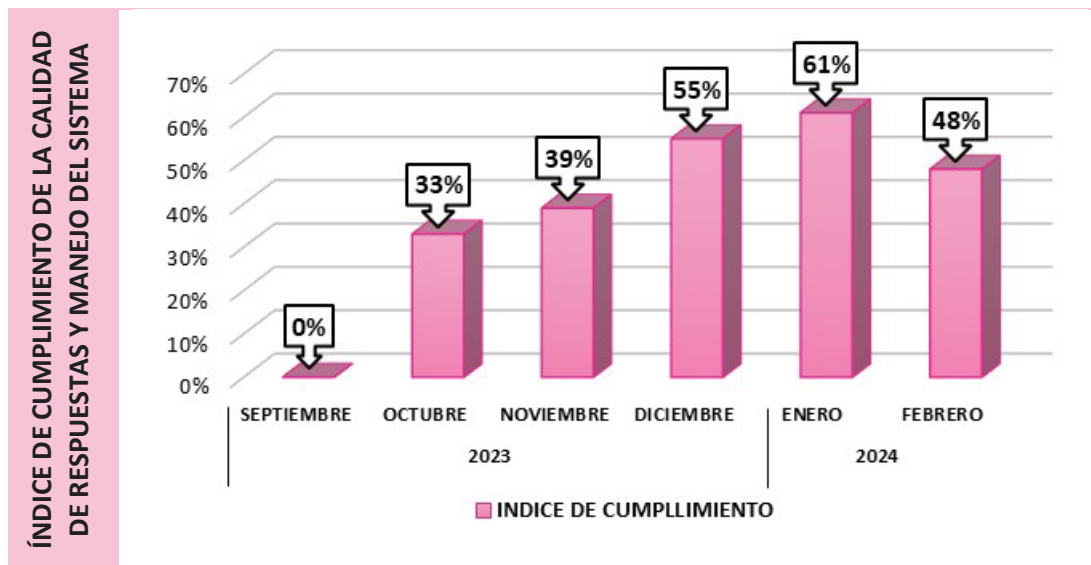
Rango Días de Traslado	Número de Traslados Realizados	Porcentaje
0-5 Días	2.608	95,9%
Superior a 5 Días	112	4,1%
Total	2.720	100%

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

Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que se realizó un total de 2.608 traslados en un tiempo inferior a los 5 días lo cual corresponde al 95,9% del total de los traslados realizados. Es importante precisar que las peticiones trasladadas pueden remitirse a más de una entidad de acuerdo con su contenido, por lo cual no se tomó el número de peticiones trasladadas sino el número de traslados realizados. El 4,1% correspondiente a 112 traslados, se realizaron de manera extemporánea, lo que se registra en la **Observación N°2 del presente informe.**

5.3 Criterios de coherencia, calidad y calidez:

Con el fin de llevar a cabo evaluación de los criterios de Coherencia, Calidad, Calidez y manejo del sistema SDQS 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 septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2023 y enero y febrero de 2024 analizando una muestra total de 191 peticiones encontrando que la entidad presenta debilidades en el cumplimiento de los criterios anteriormente relacionados, a continuación se presenta el índice de cumplimiento registrado en dichos informes:



Grafica N°5 Elaboración Propia OCI. Fuente: Informes Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Observación N°4: 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 septiembre de 2023 al 29 de febrero de 2024 un promedio en el índice de cumplimiento del 39%, 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.

Recomendación N°4: Diseñar estrategias que permitan que los responsables de emitir las respuestas a las peticiones recibidas en la entidad, así como los colaboradores responsables del manejo del sistema SDQS cumplan con los lineamientos 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.

5.4 Efectividad de las medidas correctivas implementadas:

Con base en las observaciones resultantes del presente seguimiento, se pudo determinar que el 28.6% (2/7) de las acciones implementadas fueron efectivas. Sin embargo, el 71.4% (5/7) fueron consideradas inefectivas, ya que la observación persiste a pesar de la implementación de la mejora. A continuación se detallan las siete acciones implementadas.

NÚMERO PLAN	OBSERVACIÓN	ACCIÓN	EVALUACIÓN	MEDICIÓN EFECTIVIDAD
301	De acuerdo con el ejercicio de seguimiento practicado por Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá se observó 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 anterior, podría generar insatisfacción en la respuesta emitida al peticionario así como, faltas disciplinarias y sanciones legales como lo indica el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.	Realizar socializaciones o divulgaciones de los resultados de la medición de calidad de las respuestas.	12/01/2024: Si bien la actividad propuesta se realizó, la misma se reportó extemporáneamente. Es importante que la actividad se continúe realizando como una buena práctica al interior del proceso.	La acción no ha sido efectiva, ya que la observación persiste a pesar de la implementación de la mejora.
302	Se evidencia el incumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 para 360 peticiones recibidas por la entidad, esto corresponde al 5,44% de las peticiones allegadas en el periodo comprendido entre 1 de agosto de 2022 y el 28 de febrero de 2023, lo anterior, podría generar faltas disciplinarias y sanciones legales como lo indica el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.	Definir y presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño una propuesta para mejorar la oportunidad y la calidad de las PQRSDF.	12/01/2024: Si bien las actividades propuestas se realizaron, una de ellas se reportó extemporáneamente. Es importante que las actividades efectivas se continúen realizando como una buena práctica al interior del proceso.	La acción no ha sido efectiva, ya que la observación persiste a pesar de la implementación de la mejora.
302	Se evidencia el incumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 para 360 peticiones recibidas por la entidad, esto corresponde al 5,44% de las peticiones allegadas en el periodo comprendido entre 1 de agosto de 2022 y el 28 de febrero de 2023, lo anterior, podría generar faltas disciplinarias y sanciones legales como lo indica el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.	Realizar reuniones mensuales con las dependencias de la SDSCJ respecto de la gestión de las PQRSDF gestionadas de manera extemporánea.	12/01/2024: Si bien las actividades propuestas se realizaron, una de ellas se reportó extemporáneamente. Es importante que las actividades efectivas se continúen realizando como una buena práctica al interior del proceso.	La acción no ha sido efectiva, ya que la observación persiste a pesar de la implementación de la mejora.
303	Se observa en el “Informe de Gestión de Peticiones Según el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha con Destino a la Veeduría Distrital” de los meses Agosto de 2022 a Febrero de 2023 incumplimiento frente a lo establecido en el Numeral 3 del Artículo 3 del Decreto 371 de 2010, toda vez que se presenta una diferencia de 1498 peticiones.	Realizar semanalmente el cruce de información de gestión de las PQRSDF verificando la misma en el sistema BTE (bandejas de registro y cierres), frente a lo reportado en el sistema de correspondencia.	12/01/2024: Si bien las actividades propuestas se realizaron, una de ellas se cumplió extemporáneamente, es importante que desde el proceso responsable se continúe con los seguimientos periódicos de los sistemas de información por medio de los que se administran las PQRS de la entidad.	EFFECTIVA

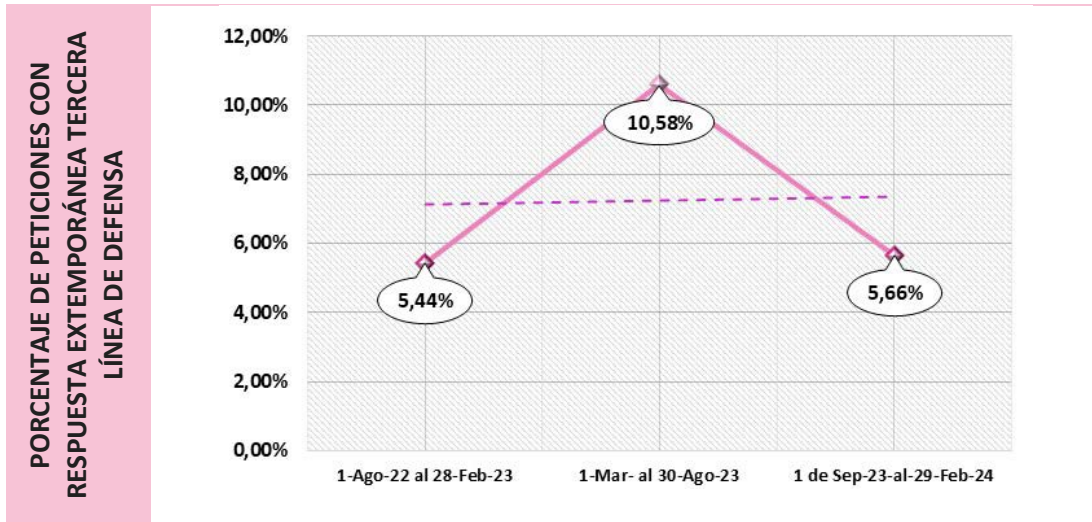
NÚMERO PLAN	OBSERVACIÓN	ACCIÓN	EVALUACIÓN	MEDICIÓN EFECTIVIDAD
303	Se observa en el “Informe de Gestión de Peticiones Según el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha con Destino a la Veeduría Distrital” de los meses Agosto de 2022 a Febrero de 2023 incumplimiento frente a lo establecido en el Numeral 3 del Artículo 3 del Decreto 371 de 2010, toda vez que se presenta una diferencia de 1498 peticiones.	Documento que aclare la diferencia entre información reportada en el sistema BTE y la matriz de trazabilidad de las PQRSDF.	12/01/2024: Si bien las actividades propuestas se realizaron, una de ellas se cumplió extemporáneamente, es importante que desde el proceso responsable se continúe con los seguimientos periódicos de los sistemas de información por medio de los que se administran las PQRS de la entidad.	EFFECTIVA
352	Observación N°1: Se evidencian inconsistencias entre la tipología en SDQS-BTE y el Sistema de Gestión Documental de la SDSCJ de acuerdo con la información registrada en la “Matriz de Trazabilidad de PQRS F-AS-459”, lo anterior, denota debilidades en los controles establecidos por parte de la segunda línea de defensa, toda vez que una inadecuada clasificación de las peticiones puede generar riesgo de incumplimiento del tiempo de respuesta establecido en la Ley 1755 de 2015, así mismo, es importante tener en cuenta que el SDQS – BTE es el aplicativo Distrital del cual se toma la información para la elaboración de los informes estadísticos de acuerdo con lo establecido en el Artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010.	Realizar solicitud a la Dirección de Tecnología y Sistemas de Información de la Entidad, de la posibilidad de una interacción mayor entre el sistema SIGA de la entidad y el sistema de BTE de la Alcaldía que permita unificar información de las PQRSDF ciudadanas.	12/01/2024: Se recomienda al proceso responsable realizar un seguimiento a las solicitudes realizadas con el objetivo de, en caso de ser viables, las mismas se lleven a cabo.	La acción no ha sido efectiva, ya que la observación persiste a pesar de la implementación de la mejora.
352	Observación N°1: Se evidencian inconsistencias entre la tipología en SDQS-BTE y el Sistema de Gestión Documental de la SDSCJ de acuerdo con la información registrada en la “Matriz de Trazabilidad de PQRS F-AS-459”, lo anterior, denota debilidades en los controles establecidos por parte de la segunda línea de defensa, toda vez que una inadecuada clasificación de las peticiones puede generar riesgo de incumplimiento del tiempo de respuesta establecido en la Ley 1755 de 2015, así mismo, es importante tener en cuenta que el SDQS – BTE es el aplicativo Distrital del cual se toma la información para la elaboración de los informes estadísticos de acuerdo con lo establecido en el Artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010.	Realizar solicitud a la Secretaría General del concepto para la correcta tipificación de las PQRSDF Ciudadanas que ingresan por el Sistema Bogotá Te Escucha - BTE y que son tramitadas en la SDSCJ.	12/01/2024: Se recomienda al proceso responsable realizar un seguimiento a las solicitudes realizadas con el objetivo de, en caso de ser viables, las mismas se lleven a cabo.	La acción no ha sido efectiva, ya que la observación persiste a pesar de la implementación de la mejora.

Tabla N°6 Elaboración propia OCI Fuente: Modulo Mejora - Portal MIPG

Oportunidad de Mejora N°1: Considerando que el 71,4% de las acciones de mejora implementadas fueron inefectivas, es importante, fortalecer el análisis de la causa raíz de las observaciones identificadas, esto con el propósito de tomar medidas correctivas adecuadas para abordar las causas subyacentes y mejorar la efectividad de las acciones de mejora. Adicionalmente, se recomienda cumplir con las acciones establecidas en el plan de mejoramiento interno dentro de los plazos previstos, de esta manera, se maximizará su impacto en la mejora continua del Sistema de Control Interno.

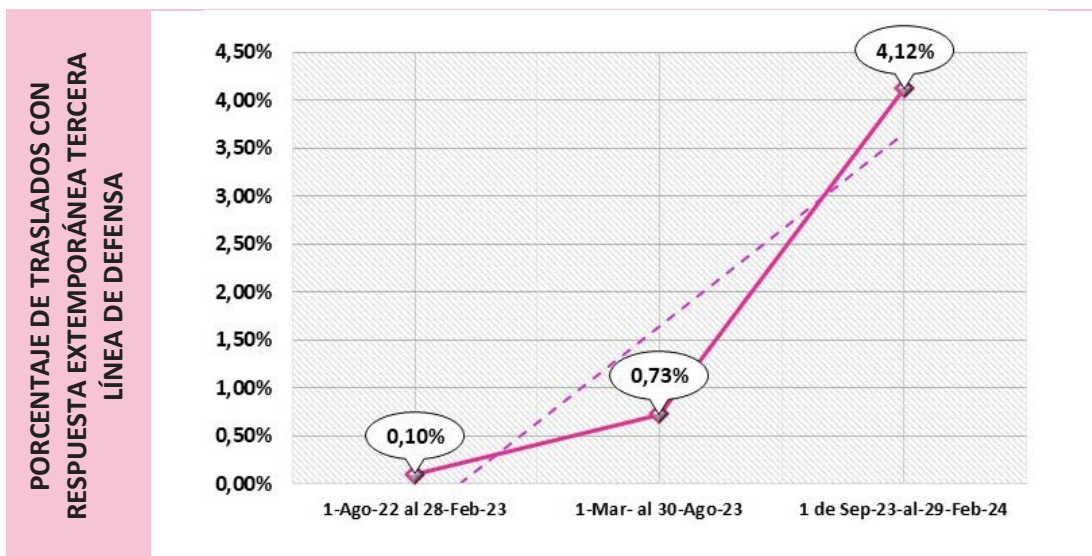
Por otra parte, teniendo en cuenta los seguimientos realizados por parte de la tercera línea de defensa a la Gestión de peticiones en términos de oportunidad, se evidencia una disminución en la

gestión extemporáneas de las peticiones radicadas a la entidad con respecto al periodo anterior, como se observa a continuación:



Grafica N°6 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 el siguiente grafico:



Grafica N°7 Elaboración propia OCI Fuente: Informe de Seguimiento Oficina de Control Interno

5.5 Calidad de la Información

Durante la evaluación llevada a cabo por la tercera línea de defensa, se identificaron datos incorrectos en la "Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478". Los errores encontrados se detallan a continuación:

PETICIÓN SDQS 604412024 – SIGA 2-2024-8824

PETICIÓN SDQS	SUBSECRETARIA U OFICINA A LA QUE FUE REASIGNADO	OFICINA, DIRECCIÓN O GRUPO A LA QUE FUE REASIGNADO	USUARIO FINAL DE LA PETICIÓN	RADICADO DE SALIDA	FECHA DE RADICADO DE SALIDA
604412024	OFICINA DE CONTROL INTERNO	OFICINA DE CONTROL INTERNO	LUZ ANTONIA MARTINEZ RUIZ	2-2024-8824	9/02/2024

Imagen N°2 Fuente: Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478"

RADICACIÓN SALIDAS									
Radicado No.	2-2024-8824								
Radicador	LUZ ANTONIA MARTINEZ RUIZ								
Fecha de Radicación	09-02-2024 10:42 a. m.								
Cerrar Referenciado	N								
No. Origen									
Referenciados	Radicación	Cód. Bogotá Te Escucha	Fecha	Origen / Destino	Asunto				
	1-2024-10705	880852024	07/02/2024	Veduría Seguridad Nacional	ITE - SOLICITA COPIA DE LAS ACTAS DE INFORME DE GESTIÓN (COMOSECRETARIOS DE SEGURIDAD. (LEY 951/2005)				
	1-2024-5304	625712024	23/01/2024	Hector Raúl Torres	ITE - SOLICITA INFORMACION DETALLADA SOBRE SEGURIDAD EN BOGOTÁ				
	1-2024-8134		31/01/2024	Pd Para El Sector Seguridad, Convivencia Y Justicia	RV: SOLICITUD ENVÍO POR EL CORREO DE LA DELEGADA SIRVUS 2024-EE-0702218 SINPROC 3974407-2024				
	1-2024-9910		06/02/2024	Secretaría Distrital De Gobierno - Sdg	TRASLADO SOLICITUD DE INFORMACIÓN MUY DETALLADA SOBRE SEGURIDAD EN BOGOTÁ.				
	1-2024-5007	604412024	22/01/2024	Veduría Seguridad Nacional	RVIO: DERECHO DE PETICIÓN, ART. 14 LEY 1755/2015 - LEY 1312 /2014 - LEY 1950/2019 - LEY 2080/2021 DECRETO 1080/2015 ART. 2.8.2.3.2 Y 2.8-2.3-3 DECRETO 338/2019 OCI. SOLICITAR INFORMACIÓN MUY DETALLADA SOBRE SEGURIDAD EN BOGOTÁ.				
Origen									
Medio Correspondencia	MENSAJERIA EXTERNA			Email Origen					
Tipo Documento	COMUNICACIONES OFICIALES			Confidencialidad?	N				
Entidad/Origen	SUBSECRETARIA DE INVERSIONES Y FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES OPERATIVAS			Dirección	CARRERA 48 Nro 166 66 NORTE Apto 506				
Remitente	CLARA ALEXANDRA MENDEZ CUBILLOS.			Teléfono					
Proyectó	-			Entrega Física	S				

Imagen N°3 Fuente: SIGA - SDSCJ

Fecha	Responsable	Evento	Descripción
09/02/2024 10:42:02 a. m.	LUZ ANTONIA MARTINEZ RUIZ	RADICACION	Se ha Registrado la Radicacion por el Funcionario LUZ ANTONIA MARTINEZ RUIZ
09/02/2024 12:09:42 p. m.	LUZ ANTONIA MARTINEZ RUIZ	DIGITALIZACION	Se ha Adicionado un Archivo a la Radicacion por parte del Funcionario LUZ ANTONIA MARTINEZ RUIZ
09/02/2024 12:10:11 p. m.	LUZ ANTONIA MARTINEZ RUIZ	DIGITALIZACION	Se ha Adicionado un Archivo a la Radicacion por parte del Funcionario LUZ ANTONIA MARTINEZ RUIZ
09/02/2024 12:10:44 p. m.	LUZ ANTONIA MARTINEZ RUIZ	DIGITALIZACION	Se ha Adicionado un Archivo a la Radicacion por parte del Funcionario LUZ ANTONIA MARTINEZ RUIZ
09/02/2024 12:11:29 p. m.	LUZ ANTONIA MARTINEZ RUIZ	DIGITALIZACION	Se ha Adicionado un Archivo a la Radicacion por parte del Funcionario LUZ ANTONIA MARTINEZ RUIZ
09/02/2024 12:14:20 p. m.	CLARA ALEXANDRA MENDEZ CUBILLOS.	DIGITALIZACION	Se ha Adicionado un Archivo a la Radicacion por parte del Funcionario CLARA ALEXANDRA MENDEZ CUBILLOS.
09/02/2024 12:16:51 p. m.	CLARA ALEXANDRA MENDEZ CUBILLOS.	ELIMINACION IMAGENES	Se ha Eliminado Temporalmente un Archivo por parte del Funcionario CLARA ALEXANDRA MENDEZ CUBILLOS.
09/02/2024 12:16:54 p. m.	CLARA ALEXANDRA MENDEZ CUBILLOS.	ELIMINACION IMAGENES	Se ha Eliminado Temporalmente un Archivo por parte del Funcionario CLARA ALEXANDRA MENDEZ CUBILLOS.
09/02/2024 12:16:56 p. m.	CLARA ALEXANDRA MENDEZ CUBILLOS.	ELIMINACION IMAGENES	Se ha Eliminado Temporalmente un Archivo por parte del Funcionario CLARA ALEXANDRA MENDEZ CUBILLOS.
09/02/2024 12:17:00 p. m.	CLARA ALEXANDRA MENDEZ CUBILLOS.	ELIMINACION IMAGENES	Se ha Eliminado Temporalmente un Archivo por parte del Funcionario CLARA ALEXANDRA MENDEZ CUBILLOS.
09/02/2024 12:18:25 p. m.	LUZ ANTONIA MARTINEZ RUIZ	DIGITALIZACION	Se ha Adicionado un Archivo a la Radicacion por parte del Funcionario LUZ ANTONIA MARTINEZ RUIZ
09/02/2024 12:20:08 p. m.	LUZ ANTONIA MARTINEZ RUIZ	ELIMINACION IMAGENES	Se ha Eliminado Temporalmente un Archivo por parte del Funcionario LUZ ANTONIA MARTINEZ RUIZ
09/02/2024 12:21:12 p. m.	LUZ ANTONIA MARTINEZ RUIZ	DIGITALIZACION	Se ha Adicionado un Archivo a la Radicacion por parte del Funcionario LUZ ANTONIA MARTINEZ RUIZ
09/02/2024 12:24:00 p. m.	LUZ ANTONIA MARTINEZ RUIZ	DIGITALIZACION	Se ha Adicionado un Archivo a la Radicacion por parte del Funcionario LUZ ANTONIA MARTINEZ RUIZ
09/02/2024 04:04:39 p. m.	LUZ ANTONIA MARTINEZ RUIZ	ELIMINACION IMAGENES	Se ha Eliminado Temporalmente un Archivo por parte del Funcionario LUZ ANTONIA MARTINEZ RUIZ
09/02/2024 04:04:44 p. m.	LUZ ANTONIA MARTINEZ RUIZ	ELIMINACION IMAGENES	Se ha Eliminado Temporalmente un Archivo por parte del Funcionario LUZ ANTONIA MARTINEZ RUIZ
09/02/2024 04:05:35 p. m.	LUZ ANTONIA MARTINEZ RUIZ	DIGITALIZACION	Se ha Adicionado un Archivo a la Radicacion por parte del Funcionario LUZ ANTONIA MARTINEZ RUIZ
09/02/2024 04:06:42 p. m.	LUZ ANTONIA MARTINEZ RUIZ	ENVÍO EMAIL	Se ha enviado una notificación a los correos electrónicos: veduriaseguridadnacional@gmail.com

Imagen N°4 Fuente: SIGA - SDSCJ

Se identificó una discrepancia en la "Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478", donde se registra que la dependencia reasignada es la Oficina de Control Interno. Sin embargo, esta información no concuerda con lo evidenciado en SIGA, donde se identifica que la dependencia que dio respuesta fue la Subsecretaría de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas.

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

PETICIÓN SDQS 5053572023 – SIGA 2-2023-96841

ITEM	PETICIÓN SDQS	FECHA INGRESO	OFICINA, DIRECCIÓN O GRUPO A LA QUE FUE REASIGNADO	USUARIO FINAL DE LA PETICIÓN	RADICADO DE SALIDA	FECHA DE RADICADO DE SALIDA
NOVIEMBRE	5053572023	15/11/2023	OFICINA DE CONTROL	REINALDO RUIZ SOLORZANO	2-2023-96841	11/12/2023

Imagen N°5 Fuente: Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478"

RADICACIÓN SALIDAS					
Radicado No.	2-2023-96841				
Radicador	JOSE ALEXANDER PACHECO NORIEGA				
Fecha de Radicación	11-12-2023 04:13 p. m.				
Cerrar Referenciado	N				
No. Origen					
Referenciados	Radicación	Cód. Bogotá Te Escucha	Fecha	Origen / Destino	Asunto
	1-2023-71193	5053572023	15/11/2023	Secretaría Distrital De Gobierno - Sdg	TRAMITE RADICADO N 20234213856802 REF VEEDURIA DE SEGURIDAD NACIONAL
Origen					
Medio Correspondencia	MENSAJERIA EXTERNA		Email Origen		
Tipo Documento	COMUNICACIONES OFICIALES		Confidencialidad?	N	
Entidad/Origen	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		Dirección	N/R	
Remitente	JOSE ALEXANDER PACHECO NORIEGA		Teléfono		
Proyecto	HECTOR ARMANDO OSPINA OSPINA - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		Entrega Física	N	
Destinatarios					
Destino	Destinatario	País	Ciudad	Municipio	Correo
VEEDURIA SEGURIDAD NACIONAL	VEEDURIA SEGURIDAD NACIONAL	COLOMBIA	BOGOTA, D.C.	BOGOTA, D.C.	veeduriaseguridadnacional@gmail.com
Información Adicional					
Asunto	COMUNICACIÓN INHIBITORIO PROCESO DISCIPLINARIO NO. 154-2023				

Imagen N°6 Fuente: SIGA - SDSCJ

Historial del Radicado 2-2023-96841			
Fecha	Responsable	Evento	Descripción
04/12/2023 02:53:54 p. m.	HECTOR ARMANDO OSPINA OSPINA	BORRADOR	El radicado ha pasado a un estado CREACION , con el comentario: Creación de la comunicación
04/12/2023 02:55:28 p. m.	HECTOR ARMANDO OSPINA OSPINA	APROBACION	EL RADICADO HA PASADO A UN ESTADO APROBACION , hacia el funcionario JOSE ALEXANDER PACHECO NORIEGA, CON EL COMENTARIO: SE REMITE PARA REVISION, FIRMA Y TRAMITE. GRACIAS
05/12/2023 11:05:50 a. m.	HECTOR ARMANDO OSPINA OSPINA	BORRADOR	El radicado ha pasado a un estado CREACION , con el comentario: Ya salió la comunicación inhibitoria para la veeduría
05/12/2023 11:05:50 a. m.	JOSE ALEXANDER PACHECO NORIEGA	BORRADOR	EL RADICADO HA PASADO A UN ESTADO BORRADOR , hacia el funcionario HECTOR ARMANDO OSPINA OSPINA, CON EL COMENTARIO: Ya salió la comunicación inhibitoria para la veeduría
11/12/2023 01:27:07 p. m.	HECTOR ARMANDO OSPINA OSPINA	APROBACION	EL RADICADO HA PASADO A UN ESTADO APROBACION , hacia el funcionario JOSE ALEXANDER PACHECO NORIEGA, CON EL COMENTARIO: Se remite nuevamente para trámite. Por favor hacerlo, independientemente de que ya se haya comunicado, dado que este oficio, si tiene asociada la petición inicial. Gracias
11/12/2023 04:13:05 p. m.	JOSE ALEXANDER PACHECO NORIEGA	RADICACION	Se ha Registrado la Radicación por el Funcionario JOSE ALEXANDER PACHECO NORIEGA
12/12/2023 08:53:07 a. m.	JORGE ALBERTO MARTINEZ RUEDA	ENVÍO EMAIL	Se ha enviado una notificación a los correos electrónicos: veeduriaseguridadnacional@gmail.com
12/12/2023 04:09:13 p. m.	ANDERSON ESTEBAN TORRES	ACTUALIZACION RADICACION	Se ha Registrado una Modificación a la Radicación por el Funcionario ANDERSON ESTEBAN TORRES . - Cambio Medio Correspondencia - Cambio Tipo Documento - Cambio Clase Correspondencia
12/12/2023 04:09:39 p. m.	ANDERSON ESTEBAN TORRES	ENVÍO EMAIL	Se ha enviado una notificación a los correos electrónicos: veeduriaseguridadnacional@gmail.com

Imagen N°7 Fuente: SIGA - SDSCJ

Se identificó una discrepancia en la "Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478", con respecto al usuario final de la petición. El usuario registrado en la matriz en mención no concuerda con lo evidenciado en SIGA.

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

PETICIÓN SDQS 5175422023 – SIGA 2-2023-99721

PETICIÓN SDQS	FECHA INGRESO	SUBSECRETARIA U OFICINA A LA QUE FUE REASIGNADO	OFICINA, DIRECCIÓN O GRUPO A LA QUE FUE REASIGNADO	USUARIO FINAL DE LA PETICIÓN	RADICADO DE SALIDA	FECHA DE RADICADO DE SALIDA
5175422023	20/11/2023	DIRECCION DE OPERACIONES PARA EL FORTALECIMIENTO	SUBSECRETARIA DE INVERSIONES Y FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES	ANA MARIA MORENO GARCIA	2-2023-99721	26/12/2023

Imagen N°8 Fuente: Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478"

PETICIÓN SDQS 5175422023 – SIGA 2-2023-99721

RADICACIÓN SALIDAS						
Radicado No.	2-2023-99721					
Radicador	SANDRA MILENA SANTAFE PATINO					
Fecha de Radicación	26-12-2023 08:42 p. m.					
Cerrar Referenciado	N					
No. Origen						
						<input type="button" value="RADICADO"/> <input type="button" value="ASIGNADO"/> <input type="button" value="FINALIZADO"/> <input type="button" value="ARCHIVADO"/>
Referenciados	Radicación	Cód. Bogotá Te Escucha	Fecha	Origen / Destino	Asunto	
	1-2023-72442	5175422023	17/11/2023	Karen Andrea Gonzalez Zarate	Por medio del presente solicito a quien correspondiera se me genere certificación laboral con fecha de inicio y fecha de finalización del contrato SCI-605-2020 del cual se dio terminación ya que ingresaba a la entidad por carrera administrativa; lo anterior lo solicito ante ustedes teniendo que a la fecha en la plataforma SIDCAP me solicitan la certificación con fecha de terminación. Anexo el control correspondiente para el apoyo de la generación de la certificación. Quedo atenta a sus comentarios.	
Origen						
Medio Correspondencia	SALIDA ELECTRÓNICA					
Tipo Documento	SALIDA ELECTRÓNICA					
Entidad Origen	DIRECCION DE OPERACIONES PARA EL FORTALECIMIENTO					
Remitente	SANDRA MILENA SANTAFE PATINO					
Proyecto	SANDRA MILENA SANTAFE PATINO - DIRECCION DE OPERACIONES PARA EL FORTALECIMIENTO					
				Entrega Física	N	
Destinatarios						
Destino	Destinatario	Pais	Ciudad	Municipio	Correo	
KAREN ANDREA GONZALEZ ZARATE	KAREN ZARATE	COLOMBIA	BOGOTA, D.C.	BOGOTA, D.C.	gonzalezkaren37@gmail.com	
Información Adicional						
Asunto	RESPUESTA A RADICADO 1-2023-72442 PQRS 5175422023 CERTIFICACION CONTRATO 605-2020					

Imagen N°3 Fuente: SIGA - SDSCJ

Historial del Radicado 2-2023-99721			
Fecha	Responsable	Evento	Descripción
26/12/2023 08:37:37 p. m.	SANDRA MILENA SANTAFE PATINO	BORRADOR	El radicado ha pasado a un estado CREACION . con el comentario: Creación de la comunicación
26/12/2023 08:42:40 p. m.	SANDRA MILENA SANTAFE PATINO	RADICACION	Se ha Registrado la Radicacion por el Funcionario SANDRA MILENA SANTAFE PATINO
26/12/2023 08:43:12 p. m.	SANDRA MILENA SANTAFE PATINO	ENVÍO EMAIL	Se ha enviado una notificación a los correos electrónicos:gonzalezkaren37@gmail.com

Imagen N°3 Fuente: SIGA - SDSCJ

Se identificó una discrepancia en la "Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478", con respecto al usuario final de la petición. El usuario registrado en la matriz en mención no concuerda con lo evidenciado en SIGA.

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

Oportunidad de Mejora N°2: Se identificaron datos erróneos en la "Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478", por lo cual es importante establecer un proceso de validación riguroso que garantice la precisión de los datos registrados en la matriz en mención.

6. CONCLUSIONES

La entidad ha logrado una gestión satisfactoria del 94,34% de las peticiones recibidas de acuerdo con los plazos establecidos la Ley 1755 de 2015. El 5,66% correspondiente a 315 peticiones que se respondieron en tiempo superior a los establecidos en la Ley citada anteriormente.

Se evidencia que el 95,88% de los trasladados se realizó en tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015. El 4,12% corresponde a 112 traslados que se realizaron fuera de los términos legales vigentes.

INFORME SEGUIMIENTO PQRSDF

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

Elaboró

Sandra Martínez
Sandra Liliana Martínez
Contratista Oficina de Control Interno

Revisó y Aprobó


Karol Andrea Parraga Hache
Jefe Oficina de Control Interno