



MEMORANDO

Para: **ÓSCAR GÓMEZ HEREDIA**
Secretario de Seguridad Convivencia y Justicia

De: **KAROL ANDREA PARRAGA HACHE**
Jefe Oficina de Control Interno

Fecha: 28 de abril de 2023

Radicado Asociado:

Asunto: Informe de Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) para el periodo comprendido entre el 01 de Agosto de 2022 a 28 de Febrero 2023.

Cordial saludo, Doctor Gómez:

La Oficina de Control Interno, en su rol de evaluación y seguimiento, dando cumplimiento al Plan Anual de Auditoria 2023, aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 se permite comunicar los resultados del *“Informe de Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias (PQRSD) entre el 1 de Agosto de 2022 a 28 de Febrero 2023”*.

Si bien, los informes de seguimiento no son sujetos a la formulación de planes de mejoramiento, esta oficina considera pertinente que se establezcan acciones de mejora teniendo en cuenta que las situaciones identificadas en el presente informe son recurrentes y ya fueron objeto de observación en el *“Informe Final de Auditoria al Proceso de Atención al Servicio Ciudadano”* comunicado mediante ORFEO 20221300197513 del 31 de mayo de 2022, y pese a que se ejecutaron acciones de mejora estas no fueron efectivas.

El plan de mejoramiento se deberá cargar en el aplicativo ITS-Portal MIPG, razón por la cual se remite copia del presente informe a la Oficina Asesora de Planeación, esto con el propósito de que se brinde el apoyo y/o asesoría metodológica para la identificación del análisis de la causa raíz, formulación y registro del plan de mejoramiento interno en el aplicativo en mención de acuerdo con lo establecido en el procedimiento *“Plan de Mejoramiento Interno PD-SM-4”* Versión 5.

El tiempo máximo para la formulación y registro del plan de mejoramiento interno por parte del Líder del Proceso será de ocho (8) días hábiles, contados a partir de la comunicación y/o notificación que generará el aplicativo ITS-Portal MIPG.



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Al contestar cite Radicado No. 20231300160003

Fecha: 2023/04/28 03:42:43 PM

Anexos: NO APLICA Folios:10

Destinatario: OSCAR ANTONIO GOMEZ

HEREDIA

Asociado:



Presentado el plan de mejoramiento mediante el aplicativo ITS-Portal MIPG, se realizará la verificación de las acciones indicadas en el mismo. Es de anotar que, como primera línea de defensa en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, le compete al proceso de Atención y Relaciones con el ciudadano ejercer seguimiento y control de cumplimiento a dicho plan.

Cordialmente,

KAROL ANDREA PARRAGA HACHE

Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: Informe de Seguimiento "Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias (PQRSD) 1 de agosto de 2022 a 28 de Febrero 2023.

Copia: Dr. Reinaldo Rujiz Solórzano – Subsecretaría de Gestión Institucional.

Dr. Juan David García-Jefe Oficina Asesora de Planeación.

Proyectó: Sandra Martínez. – Contratista OCI

Revisó Karol Andrea Parraga Hache-Jefe Oficina de Control Interno

Archivado en: Oficina de Control Interno, Informes de Auditoría de Seguimiento



**INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS (PQRSD) 1 DE AGOSTO DE 2022
A 28 DE FEBRERO 2023**

2023

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

El seguimiento se realizó al tratamiento dado a las peticiones recibidas por la entidad en el periodo comprendido entre el 1 de agosto de 2022 y el 28 de febrero de 2023.

3. METODOLOGÍA

Durante el desarrollo de ejercicio de evaluación, se aplicarán las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas como pruebas de verificación y revisión documental en medio digital, a través de muestras selectivas o aleatorias.

La información (Base de datos de PQRS) fue suministrada por la Subsecretaría de Gestión Institucional a través de la Oficina de Atención al Ciudadano de la entidad, con base en la información descargada del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha (SDQS) y “La Matriz de Trazabilidad de PQRS F-AS-459”. Dado lo anterior, los datos y estadísticas que se generen posteriores a la fecha de descargue de la información pueden presentar variaciones.

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 2018 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

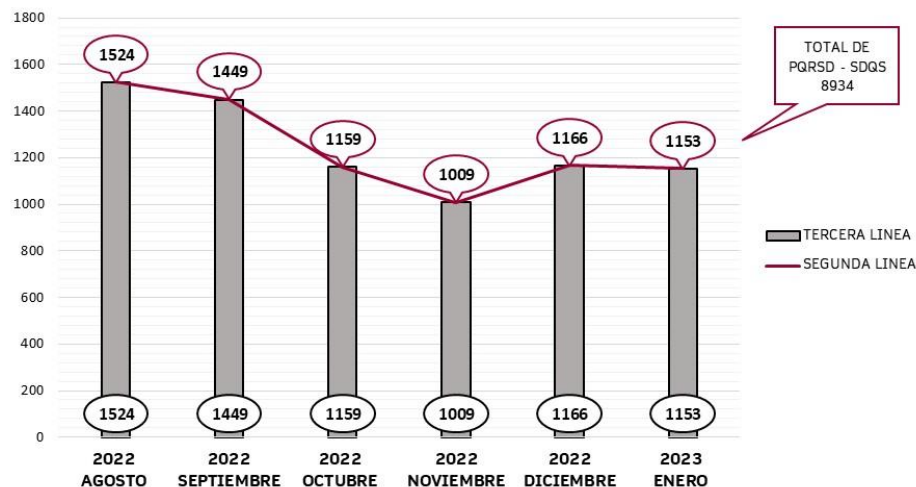
Por parte de la Tercera línea de defensa se realizó seguimiento estadístico a las PQRS registradas y recibidas por la entidad a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS en la información descargada del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha (SDQS) y *“La Matriz de Trazabilidad de PQRS F-AS-459”*, así mismo, se tuvo cuenta la información reportada por la segunda línea de defensa en los informes mensuales publicados en la página web de la entidad en el enlace <https://scj.gov.co/es/transparencia/planeacion-presupuesto-ingresos/informe-pqrs>.

Del seguimiento practicado se obtuvieron los siguientes resultados:

- Como se puede evidenciar en el Gráfico N°1, la entidad recibió un total de 8.934 peticiones en el periodo comprendido entre 1 de agosto del 2022 al 28 de febrero de 2023, de acuerdo con lo registrado en la *“Matriz de Trazabilidad de PQRS F-AS-459”* y los informes de gestión mensual de PQRSDF publicados en la página web, el dato es concordante en el seguimiento

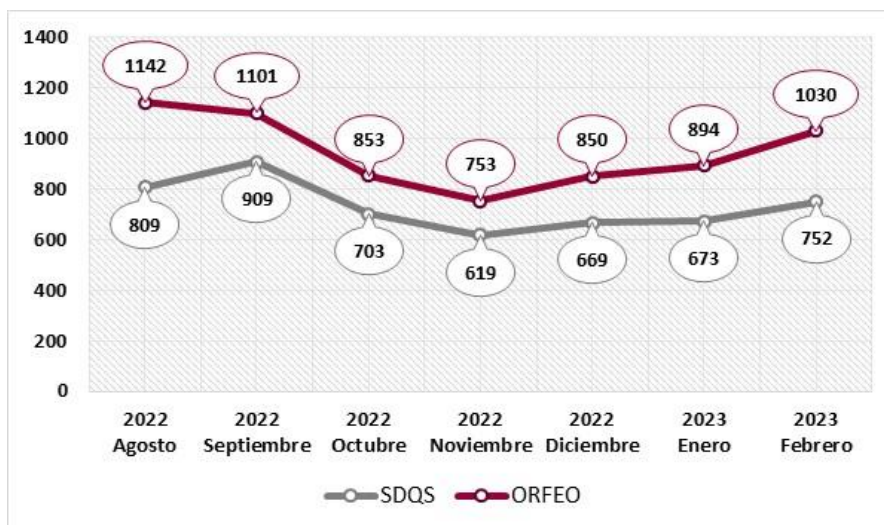
INFORME SEGUIMIENTO PQRSD

realizado por la segunda línea de defensa y la evaluación practicada por la tercera línea de defensa.



Grafica N°1 Elaboración propia OCI Fuente: "Matriz de Trazabilidad de PQRSD F-AS-459"
 Página web <https://sci.gov.co/es/transparencia/planeacion-presupuesto-ingresos/informe-pqrs>.

- De las 8.934 peticiones, 6.623 son peticiones competencia de la entidad, 2023 corresponden a peticiones trasladadas y 288 son peticiones cerradas directamente el SDQS por desistimiento tácito, sin recurso de reposición entre otros.
- Por otra parte, se pudo evidenciar mediante los "Informes de Gestión de Peticiones de Según el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha con Destino a la Veeduría Distrital" que el sistema propio de la entidad (ORFEO 6.623 peticiones) presenta diferencias con el Sistema Distrital (SDQS 5.134 peticiones) en 1.498 peticiones para el periodo objeto de seguimiento, lo cual incumple, lo establecido en el en el Numeral 3 del Artículo 3 del Decreto 371 de 2010, en la siguiente gráfica, se detallan las diferencias registradas en el informe en mención:



Grafica N°2 Elaboración propia OCI Fuente: "Informe de Gestión de Peticiones de Según el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha con Destino a la Veeduría Distrital"

OBSERVACIÓN 1.

Se observa en el “Informe de Gestión de Peticiones de 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.

RECOMENDACIÓN 1.

Establecer puntos de control que permitan garantizar el ingreso de la totalidad de peticiones recibida por los diferentes canales en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS.

A continuación, se realiza la clasificación de las 6.623 peticiones registradas en la “Matriz de Trazabilidad de PQRS F-AS-459”:

a. Canales de Interacción:

De acuerdo con lo identificado, de las 6.623 peticiones competencia de la SDSCJ, en el periodo comprendido entre el 1 de agosto de 2022 y el 28 de febrero de 2023 se evidenció que el canal más utilizado por la ciudadanía y demás grupos de interés es el escrito con 36,81% de participación, seguido de la Página Web con el 33,94% y del teléfono con el 13,71% , por otra parte, los canales con menor número de recepción de PQRS es la aplicación móvil con 0,02% y las redes sociales con el 0,33%.

En la tabla N°1, se puede observar mes a mes para el periodo objeto de evaluación el número de peticiones recibidas por cada uno de los canales que tiene disponible la entidad:

MES	APLICACIÓN MÓVIL	BUZÓN	E-MAIL	ESCRITO	PRESENCIAL	REDES SOCIALES	TELÉFONO	WEB	TOTAL
Enero (2023)	0	5	104	372	5	0	92	316	894
Febrero (2023)	1	8	130	431	4	2	112	342	1030
Agosto	0	8	160	393	5	6	131	439	1142
Septiembre	0	9	167	410	3	1	173	338	1101
Octubre	0	4	124	322	8	0	124	271	853
Noviembre	0	2	101	232	4	10	117	287	753
Diciembre	0	30	119	278	6	3	159	255	850
TOTAL	1	66	905	2438	35	22	908	2248	6623
% POR CANAL	0,02%	1,00%	13,66%	36,81%	0,53%	0,33%	13,71%	33,94%	100%

Tabla N°1 Elaboración propia OCI Fuente: “ Matriz de Trazabilidad de PQRS F-AS-459”

b. Tipo de Peticiones Recibidas

De las 6.623 peticiones competencia de la SDSCJ en el periodo objeto de seguimiento se evidenció que los tipos de petición recibidas con mayor frecuencia es el derecho de petición de interés particular el cual representa el 68,55%, seguido de derechos de petición de interés general con el 17,17%; el tipo de petición menos recibida son las sugerencias con el 0,26% seguido de denuncias

INFORME SEGUIMIENTO PQRS

por posibles actos de corrupción con el 0,80%, la siguiente tabla, detalla el número de peticiones por tipología:

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
SUGERENCIA	17	0,26%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	53	0,80%
FELICITACIÓN	69	1,04%
SOLICITUD DE COPIA	78	1,18%
CONSULTA	85	1,28%
RECLAMO	115	1,74%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	130	1,96%
QUEJA	398	6,01%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	1137	17,17%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	4541	68,56%
TOTAL	6623	100,00%

Tabla N°2 Elaboración propia OCI Fuente: "Matriz de Trazabilidad de PQRS F-AS-459"

5.2 GESTIÓN DE PETICIONES

a. Tiempo de Respuesta de Peticiones

A continuación, se puede observar el tratamiento dado a las 6.623 peticiones de competencia de la entidad, si bien la entidad cuenta con un promedio inferior al tiempo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 es importante precisar que el 5,44% presentaron gestión extemporánea como se detalla a continuación:

Tipo de petición	Días Promedio de Respuesta	Con Respuesta En Términos Ley 1755 -2015	Con Respuesta Fuera de Términos Ley 1755 -2015	Total
CONSULTA	7,60	77	8	85
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	7,48	52	1	53
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	8,83	1097	40	1137
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	7,84	4283	258	4541
FELICITACIÓN	9,32	62	7	69
QUEJA	8,54	383	15	398
RECLAMO	9,31	113	2	115
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	7,85	118	12	130
SOLICITUD DE COPIA	5,70	61	17	78
SUGERENCIA	9,94	17	0	17

Tipo de petición	Días Promedio de Respuesta	Con Respuesta En Términos Ley 1755 -2015	Con Respuesta Fuera de Términos Ley 1755 -2015	Total
TOTAL	8,08	6263	360	6623

Tabla N°3 Elaboración propia OCI Fuente: "Matriz de Trazabilidad de PQRS F-AS-459"

OBSERVACIÓN 2.

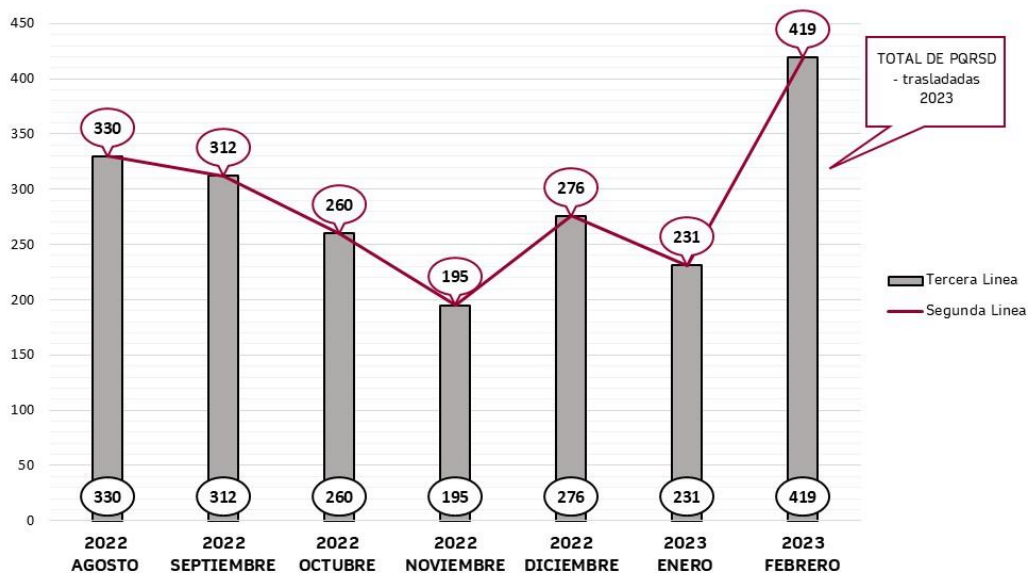
Se evidencia el incumplimiento de los términos establecidos en la ley 1755 de 2015 para 360 peticiones recibidas por la entidad, esto corresponde al 5,44% de las peticiones allegadas en el periodo comprendido entre 1 de agosto de 2022 y el 28 de febrero de 2023, lo anterior, podría generar faltas disciplinarias y/o sanciones legales como lo indica el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.

RECOMENDACIÓN 2.

Implementar acciones 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. Traslado de Peticiones

Por otra parte, de las de las 8.934 peticiones, 2.023 fueron trasladadas a otras entidades por no competencia, esto corresponde al 22,6% de las peticiones recibidas por la entidad en el periodo objeto de seguimiento.



Gráfica N°3 Elaboración propia OCI Fuente: "Matriz de Trazabilidad de PQRS F-AS-459"

INFORME SEGUIMIENTO PQRS

Se realizó seguimiento a los tiempos de traslado de peticiones (5 días) de acuerdo con lo establecido en el artículo 1, Título II - Capítulo I - Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 obteniendo los siguientes resultados:

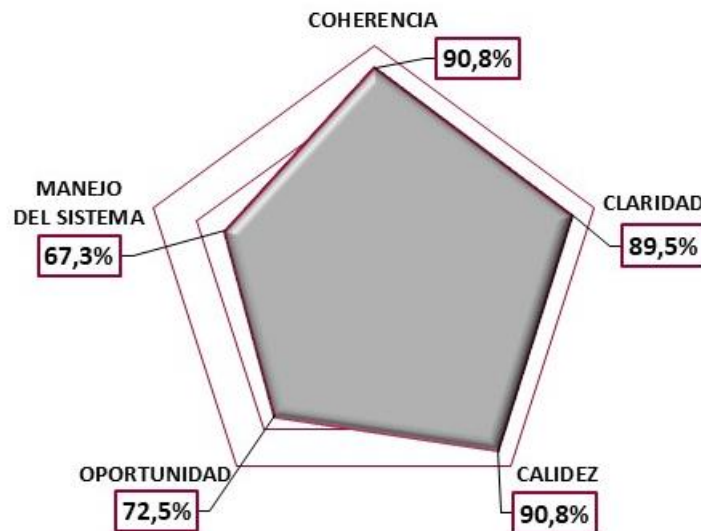
Rango Días de Traslado	Número de Traslados Realizados
0-5 Días	2.021
Superior a 5 Días	2
Total	2.023

Tabla N°6 Elaboración propia OCI Fuente: "Matriz de Trazabilidad de PQRS F-AS-459"

Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que se realizó un total de 2.021 traslados en un tiempo inferior a los 5 días lo cual corresponde al 99,90 % del total de los traslados realizados. Es importante precisar que se observó una mejora con respecto al informe anterior (20221300284513) en el cual se evidenció un traslado inoportuno de 9 peticiones. Por lo tanto, se recomienda seguir implementando los controles para dar cumplimiento a los tiempos establecidos en la normatividad vigente.

5.3 EVALUACIÓN DE COHERENCIA, CALIDAD, CALIDEZ

Con el propósito de realizar evaluación de la Coherencia, Calidad, Calidez¹ 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 para los meses agosto, septiembre, octubre, noviembre del 2022 y febrero de 2023 analizando una muestra total de 153 peticiones encontrando que la entidad presenta debilidades en el cumplimiento de los criterios anteriormente relacionados siendo el manejo del sistema SDQS el aspecto con menor resultado como se muestra a continuación:



¹ **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva dependencia y el requerimiento ciudadano.

CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la dependencia se brinde en un lenguaje comprensible.

CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

OBSERVACIÓN 3.

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/o sanciones legales como lo indica el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.

RECOMENDACIÓN 3.

Diseñar estrategias de capacitación a los responsables de emitir las respuestas a las peticiones recibidas en la entidad, así mismo, a los colaboradores responsables del manejo del sistema SDQS.

6. CONCLUSIONES

La entidad ha gestionado el 94,56% de las peticiones recibidas a través del SDQS y sistema propio (ORFEO) en los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015. El 5,44% correspondiente a 360 peticiones que respondieron en tiempo superior a los establecidos en la Ley citada anteriormente.

La totalidad de las peticiones recibidas por la entidad no se registran en SDQS tal y como se determina en el numeral 3, Artículo 3 del Decreto 371 de 2010 presentando una diferencia de 1489 peticiones.

De acuerdo con el aseguramiento externo realizado Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá se evidenciaron debilidades en el cumplimiento de Coherencia, Calidad, Calidez y el manejo del sistema SDQS.

Durante el periodo objeto de seguimiento se observó una disminución en el número de traslados de peticiones en tiempos superiores a los establecidos en la Ley 1755 de 2015, frente a la anterior evaluación.

Elaboró

Revisó y Aprobó

Sandra Martínez

Sandra Lilibiana Martínez
Contratista Oficina de Control Interno



Karol Andrea Parraga Hache
Jefe Oficina de Control Interno