

## **INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS) 1 DE JULIO 2021 A 31 DE MARZO 2022**

**FECHA DE SEGUIMIENTO: 28 DE ABRIL 2022**

### **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.

### **2. ALCANCE**

El seguimiento se realizó al tratamiento dado a las peticiones recibidas por la entidad en el periodo comprendido entre el 1 de Julio de 2021 y el 31 de marzo de 2022

### **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 Secretaria General y de Control Disciplinario 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) periodo 1 de julio de 2021 al 31 de marzo de 2022. Dado lo anterior, los datos y estadísticas que se generen posteriores a la fecha del informe puede tener variaciones.

### **4. MARCO NORMATIVO**

- Constitución Política: Artículos 2, 6, 15, 23 y 209
- 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 del 6 de marzo 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 491 de 2020 Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan

funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica.

- 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.
- Circular 017 de 2022 Asunto: *“Derecho de Petición / Incidencias disciplinarias frente al incumplimiento a la atención y /o respuestas dentro de los términos legales a las peticiones”*
- 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. RESUMEN DE ACTIVIDADES REALIZADAS Y SITUACIONES PRESENTADAS

No	ACTIVIDAD REALIZADA	SITUACIÓN PRESENTADA
5.1	SEGUIMIENTO ESTADÍSTICO	Sin Observaciones
5.2	GESTIÓN DE PETICIONES	Observación 1 Recomendación 1
5.3	MUESTREO EVALUACIÓN DE COHERENCIA, CALIDAD, CALIDEZ	Sin observaciones
5.4	CONTROL DE REGISTRO EN SDQS DE TODAS LAS PETICIONES RECIBIDOS POR EL JBB	Observación 2 Recomendación 2
5.6	MEJORA CON BASE EN ANTERIORES INFORMES OCI	Sin Observaciones

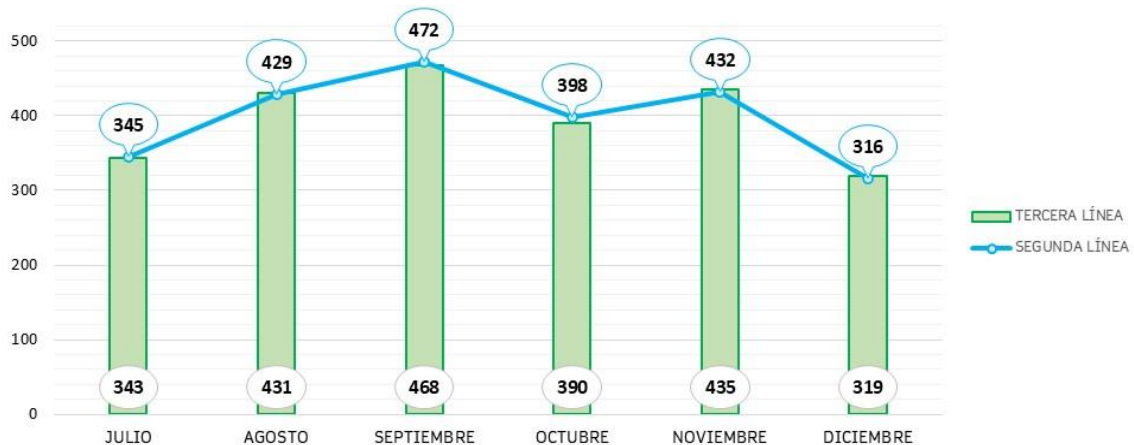
Tabla N°1 Elaboración propia OCI Resumen de Actividades

## 5.1 SEGUIMIENTO ESTADÍSTICO

Se realizó seguimiento estadístico a las PQRSD registradas y recibidas por la entidad a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS con base en el archivo “12042022095515\_Gestion\_de\_Peticiones” remitido por Secretaria General a través de la Oficina de Atención al Usuario, así mismo se tuvo en cuenta la información reportada por la segunda línea de defensa en los informes mensuales y trimestrales publicados en el enlace <https://jbb.gov.co/transparencia/planeacion/informe-de-gestion-pqrs/#1594413882966-d684ec50-9ce0>.

Del seguimiento practicado se obtuvieron los siguientes resultados:

1 de Julio a 31 de Diciembre 2021:



Grafica N°1 Elaboración propia OCI Fuente: “12042022095515\_Gestion\_de\_Peticiones” – Informes de gestión PQRSD <https://jbb.gov.co/transparencia/planeacion/informe-de-gestion-pqrs/#1594413882966-d684ec50-9ce0>.

1 de Enero a 31 de marzo 2022:



Grafica N°2 Elaboración propia OCI Fuente: “12042022095515\_Gestion\_de\_Peticiones” – Informes de gestión PQRSD <https://jbb.gov.co/transparencia/planeacion/informe-de-gestion-pqrs/#1594413882966-d684ec50-9ce0>.

Para el segundo trimestre de 2021 la segunda línea reportó un total de 2.392 peticiones, mientras la tercera línea de defensa observó 2.386 evidenciando así una diferencia de 6 peticiones; para el primer trimestre de 2022 se evidencia por la tercera línea un total de 1083 peticiones, para los meses enero y febrero la segunda línea de defensa reporta un total de 632 peticiones, es importante precisar que a la

fecha de elaboración del presente informe aún no se encontraba publicado en la página web el informe correspondiente al mes de marzo, por lo tanto, se realizó comparación de los meses enero y febrero evidenciando una diferencia de 2 peticiones.

Las diferencias descritas en el párrafo que antecede obedecen a peticiones con fecha de inicio de términos de la entidad posterior a la elaboración de los informes, esto se presenta teniendo en cuenta que el archivo verificado por la Oficina de Control Interno fue descargado el día 12 de abril de 2022 con el propósito de evaluar la gestión del total de las peticiones y los archivos usados para la elaboración de los informes se descargan de manera mensual para evaluar el seguimiento por lo cual los datos pueden variar sin que esto se deba a errores de elaboración de los informes.

Así las cosas, la tercera línea de defensa evidencia un total de 3469 peticiones para el periodo objeto de seguimiento.

### Canales de Interacción:

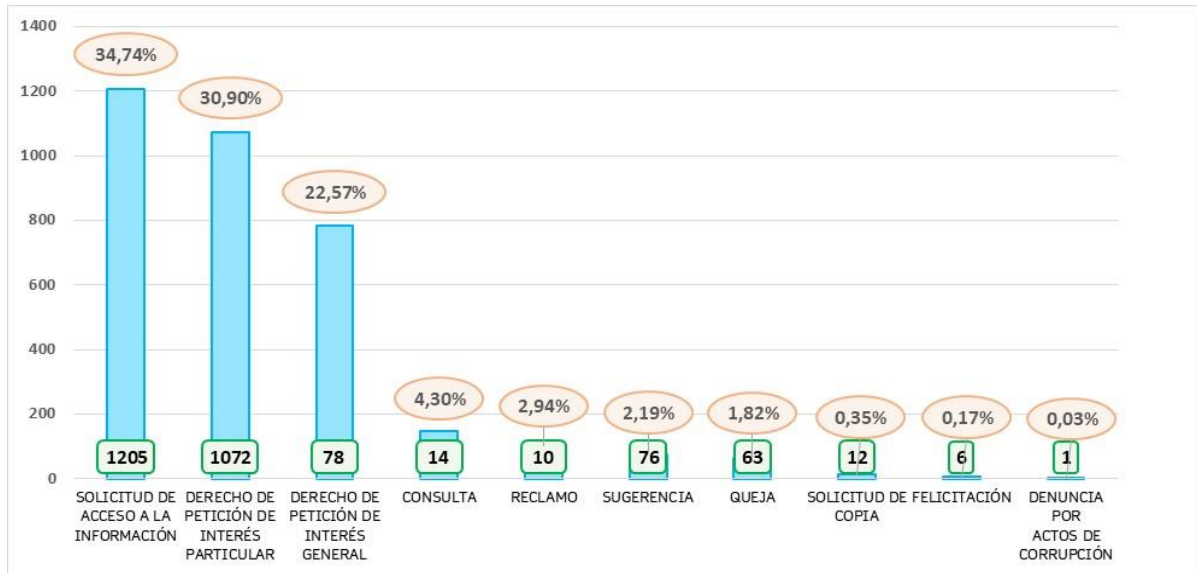
De acuerdo con lo registrado en SDQS de las 3469 peticiones recibidas por la entidad en el periodo comprendido entre el 1 de Julio de 2021 y el 31 de marzo de 2022 se puede evidenciar que el canal más utilizado por la ciudadanía y demás grupos de interés es el E-mail con el 68,41%, seguido de la web con el 13,52%, por otra parte, los canales con menor número de recepción de PQRSD son las redes sociales con el 1,76% el Buzón de Sugerencias con el 1,44% y Videollamada con 0,02%. A continuación, se relacionan los resultados obtenidos del ejercicio de evaluación.

CANALES DE INTERACCIÓN	NUMERO DE PETICIONES	PORCENTAJE DE REPRESENTACIÓN
<b>E-MAIL</b>	2373	68,41%
<b>WEB</b>	469	13,52%
<b>TELÉFONO</b>	225	6,49%
<b>PRESENCIAL</b>	158	4,55%
<b>ESCRITO</b>	132	3,81%
<b>REDES SOCIALES</b>	61	1,76%
<b>BUZÓN</b>	50	1,44%
<b>VIDEOLLAMADA</b>	1	0,02%
<b>TOTAL</b>	3469	

Tabla N°2 Elaboración propia OCI Fuente: "12042022095515\_Gestion\_de\_Peticiones"

### Tipo de Petición Recibidas

De las 3469 peticiones registradas y recibidas en el SDQS durante el periodo objeto de seguimiento se evidencia que los tipos de petición recibidas con mayor frecuencia es la solicitud de información con el 34,74%, seguido de derechos de Petición de interés particular 30,90% y derechos de petición de interés general 22,57%, el tipo de petición menos recibida son las denuncias por presuntos actos de corrupción 0,03% como se puede evidenciar en la siguiente grafica.



Grafica N°3 Elaboración propia OCI Fuente: Reporte mensual Gestión de Peticiones SDQS I semestre 2021

## 5.2 GESTIÓN DE PETICIONES

De las 3469 peticiones recibidas por la entidad en el periodo julio de 2021 a marzo de 2022 el 85,5% son peticiones registradas y el 14,5% peticiones recibidas; del total de peticiones registradas y recibidas se realizó traslado de 780 lo cual corresponde al 22,5%.

TIPO DE INGRESO DE LA PETICIÓN	TOTAL	TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	TOTAL DE PETICIONES DE COMPETENCIA DE LA ENTIDAD
<b>Registradas</b>	2965	680	2285
<b>Recibidas</b>	504	100	404
<b>Total</b>	3469	780	2689

Tabla N°3 Elaboración propia OCI Fuente: "12042022095515\_Gestion\_de\_Peticiones"

Es importante precisar que las peticiones trasladadas pueden remitirse a más de una entidad de acuerdo con su contenido, por lo cual a continuación se informa el número de peticiones trasladadas y el número de traslados realizados por petición.

NUMERO DE ENTIDADES DONDE SE REALIZO TRASLADO	NUMERO DE PETICIONES	NUMERO DE TRANSACCIONES REGISTRADAS EN SDQS
<b>1 ENTIDAD</b>	528	528
<b>2 ENTIDADES</b>	206	412
<b>3 ENTIDADES</b>	40	120
<b>4 ENTIDADES</b>	5	20
<b>5 ENTIDADES</b>	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>780</b>	<b>1085</b>

Tabla N°4 Elaboración propia OCI Fuente: "12042022095515\_Gestion\_de\_Peticiones"

A continuación se puede observar el tratamiento dado a las 3469 peticiones registradas y recibidas para la entidad, dicha información se presenta con corte a 12 de abril de 2022 por lo cual el dato puede presentar variaciones, con el pasar del tiempo.

Tipo De Petición	Con Respuesta En Términos Decreto 491 -2020	Con Respuesta Fuera de Términos Decreto 491-2020	Pendiente De Respuesta Por La Entidad Con Corte 12/04/2022	Trasladada	Total
Consulta	117	0	9	23	149
Denuncia Por Actos De Corrupción	1	0	0	0	1
Derecho De Petición De Interés General	437	0	14	332	783
Derecho De Petición De Interés Particular	747	0	38	287	1072
Felicitación	6	0	0	0	6
Queja	38	0	3	22	63
Reclamo	72	0	1	29	102
Solicitud De Acceso A La Información	1111	2	13	79	1205
Solicitud De Copia	11	0	0	1	12
Sugerencia	67	0	2	7	76
<b>TOTAL</b>	<b>2607</b>	<b>2</b>	<b>80</b>	<b>780</b>	<b>3469</b>

Tabla N°5 Elaboración propia OCI Fuente: "12042022095515\_Gestion\_de\_Peticiones"

Es importante tener en cuenta que en los datos registrados en el archivo "12042022095515\_Gestion\_de\_Peticiones" se evidencian un total de 4 peticiones con gestión extemporánea como se relaciona a continuación:

Número petición	Dependencia	Tipo petición	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha cierre	Días gestión
2691742021	Coberturas Vegetales	Derecho de Petición De Interés Particular	30/08/2021	8/10/2021	3/11/2021	46
3929752021	Dirección	Solicitud de Acceso a la información	6/12/2021	3/01/2022	11/01/2022	21
531092022	Coberturas Vegetales	Reclamo	15/02/2022	29/03/2022	1/04/2022	33
831662022	Oficina Asesora De Planeación	Solicitud de Acceso a la información	4/03/2022	1/04/2022	7/04/2022	24

Tabla N°6 Elaboración propia OCI Fuente: "12042022095515\_Gestion\_de\_Peticiones"

Sin embargo, la tercera línea de defensa en su ejercicio de evaluación realizó seguimiento a las peticiones relacionadas en la tabla anterior directamente en el SDQS encontrando que las peticiones 2691742021 y 531092022 fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos en el Decreto 491 de 2020 y que ingresaron nuevamente a la entidad por traslado y se dio nuevamente respuesta, sin embargo, el sistema tomo la fecha inicial de ingreso y la fecha de finalización de la segunda respuesta,, por lo tanto, esta oficina no considera que la petición se haya respondido de manera extemporánea sino que se debe a un error del sistema y se recomienda que en estos casos se informe al administrador del SDQS para que se corrija directamente en el aplicativo.

A continuación, se puede evidenciar lo observado por la tercera línea de defensa:

JBB - JARDIN BOTANICO										
Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiete	Gestión	Opción
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO JBB - JARDIN BOTANICO	FUN - AMILDE ROZO	Registro para atención	Asignar - Trasladar	En trámite por asignar - trasladar	2021-08-27 1:54:48 PM	2021-08-31 11:59:59 PM	2021-08-27 2:28:38 PM	Solucionado - Por asignación	✓	✎ ↻
COBERTURAS VEGETALES JBB - JARDIN BOTANICO	FUN - ELIZABETH HERRERA NARIÑO	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2021-08-27 2:28:38 PM	2021-10-07 11:59:59 PM	2021-09-25 6:39:00 PM	Solucionado - Por respuesta definitiva	✓	✎ ↻
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO JBB - JARDIN BOTANICO	FUN - AMILDE ROZO	Registro para atención	Trasladar	En trámite - Por traslado	2021-11-03 8:54:24 AM	2021-08-31 11:59:59 PM	2021-11-03 9:46:52 AM	Solucionado - Por asignación	✓	✎ ↻
COBERTURAS VEGETALES JBB - JARDIN BOTANICO	FUN - ELIZABETH HERRERA NARIÑO	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2021-11-03 9:46:51 AM	2021-10-07 11:59:59 PM	2021-11-03 2:38:21 PM	Solucionado - Por respuesta definitiva	✓	✎ ↻

Mostrando 1 a 4 de 4 registros ⏪ Atrás Siguiete ⏩

Asignación  
7/08/2021  
Respuesta:  
25/09/2021

Nueva  
Asignación  
3/11/2021  
Respuesta:  
3/11/2021

Imagen 1. Petición 2691742021 Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha

JBB - JARDIN BOTANICO										
Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiete	Gestión	Opción
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO JBB - JARDIN BOTANICO	FUN - ANTONIO MARIO VASQUEZ PATIÑO	Registro para atención	Trasladar	En trámite - Por traslado	2022-02-14 11:44:49 AM	2022-02-15 11:59:59 PM	2022-02-14 3:32:47 PM	Solucionado - Por asignación	✓	✎ ↻
COBERTURAS VEGETALES JBB - JARDIN BOTANICO	FUN - ELIZABETH HERRERA NARIÑO	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2022-02-14 3:32:45 PM	2022-03-27 11:59:59 PM	2022-03-23 9:25:29 AM	Solucionado - Por respuesta definitiva	✓	✎ ↻
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO JBB - JARDIN BOTANICO	FUN - ANTONIO MARIO VASQUEZ PATIÑO	Registro para atención	Trasladar	En trámite - Por traslado	2022-03-31 12:14:14 PM	2022-02-15 11:59:59 PM	2022-03-31 12:26:23 PM	Solucionado por asignar - Trasladar	✓	✎ ↻
COBERTURAS VEGETALES JBB - JARDIN BOTANICO	FUN - ELIZABETH HERRERA NARIÑO	Registro para atención	Asignar - Trasladar	En trámite por asignar - trasladar	2022-03-31 12:26:22 PM	2022-02-15 11:59:59 PM	2022-04-01 12:34:11 PM	Solucionado - Por respuesta definitiva	✓	✎ ↻

Asignación  
14/02/2022  
Respuesta:  
23/03/2022

Nueva  
Asignación  
31/03/2022  
Respuesta:  
3/11/2021

Imagen 2. Petición 531092022 Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha

Teniendo en cuenta lo anterior, de las 2609 peticiones que respondió la entidad el 99,92% se respondieron de acuerdo con los tiempos establecidos en la normatividad vigente, y el 0,08% (dos peticiones 3929752021 y 831662022) presentaron gestión extemporánea.

### Tiempo de traslado de peticiones

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 de la siguiente manera:

- Se usa como fuente de información el archivo *12042022095515\_Gestion\_de\_Peticiones* allegado al correo electrónico *controlinterno@jbb.gov.co* el 12 de Abril de 2022.
- Se realizó filtro de las peticiones por las variables “Estado final de la Petición”, “Entidad que recibe” y “Entidad que traslada”.
- Una vez realizados los filtros se identificó un total de 780 peticiones trasladadas y un total de 1085 traslados realizados (misma petición, trasladada a varias entidades ver Tabla N°4)

Así las cosas, del ejercicio de evaluación realizado se obtuvieron los siguientes resultados:

Rango Días de Traslado	Número de Traslados Realizados
0-5 Días	752
Superior a 5 Días	333
<b>Total</b>	<b>1085</b>

Tabla N°7 Elaboración propia OCI Fuente: “12042022095515\_Gestion\_de\_Peticiones”

Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que se realizó un total de 333 traslados en un tiempo superior a 5 días lo cual corresponde al 30,69% del total de los traslados realizados.

A continuación, se discrimina por dependencia los 333 traslados realizados por la entidad en tiempo superior a 5 días.

Dependencia	Numero de Traslados Superiores a 5 Días
Arbolado Adulto	280
Coberturas Vegetales	49
Oficina Asesora Jurídica	1
Oficina de Arborización Urbana	2
Subdirección Técnica Operativa	1
<b>Total</b>	<b>333</b>

Tabla N°8 Elaboración propia OCI Fuente: Elaboración propia OCI Fuente: “12042022095515\_Gestion\_de\_Peticiones”

Es importante precisar que, el traslado de peticiones en tiempos superiores a los establecidos en la Ley 1755 de 2015 fue observado en el informe comunicado mediante CORDIS 2021IE3180, como resultado de dicho informe se formuló acción número 2021 - 63 en el Plan de mejoramiento por Procesos la cual fue cumplida. A pesar de que se sigue presentando la observación se evidencia una mejora en el porcentaje de peticiones con traslado extemporáneo del 57% al 30,69%.



## **OBSERVACIÓN 1. – SUBDIRECCION TÉCNICA OPERATIVA**

Se observa un total de 333 traslados (misma petición traslado a varias entidades) realizadas en SDQS en un tiempo superior al establecido en la Ley 1755 de 2015, lo cual corresponde al 30,69% de los traslados efectuados por la entidad. Lo anterior, contraviene los términos legales y aumenta el riesgo de generar procesos disciplinarios y/o sanciones legales como lo indica Ley 1755 de 2015.

### **RECOMENDACIÓN 1.**

- Realizar seguimiento sistemático por parte de la primera y segunda línea de defensa al tiempo de traslado de las peticiones que por su naturaleza no son competencia de la entidad.
- Así mismo, realizar jornadas de capacitación constantes indicando tiempos de respuesta establecidos normativamente, manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha, incluir los temas de competencia de la entidad entre otros, lo anterior, con el propósito de fortalecer el conocimiento de los colaboradores encargados de dar respuesta y realizar traslados de las peticiones que recibe la entidad.
- Verificar la oportunidad de los puntos de control para la verificación de la competencia de la entidad respecto de aquellas PAQRS que requieren ser trasladadas a otra entidades, con el fin de minimizar los tiempos y disminuir la recurrencia de la inoportunidad en su gestión.

## **5.3 MUESTREO EVALUACIÓN DE COHERENCIA, CALIDAD, CALIDEZ**

Con el propósito de realizar evaluación de la Coherencia, Calidad y Calidez la Tercera Línea de defensa realizó muestreo de las 2609 peticiones con respuesta definitiva, para lo cual uso un nivel de confianza del 90% y un error muestral del 10% lo que nos dio un tamaño de la muestra de 24 peticiones.

Para la obtención de las 24 peticiones que conforman la muestra se realizó un muestreo estratificado proporcional de acuerdo con el tipo de petición recibida por la entidad como se muestra en la siguiente tabla:

<b>Tamaño de la población objetivo (Sin denuncias por presuntos actos de corrupción)</b>				<b>2609</b>
<b>Nivel de Confianza</b>				90%
<b>Error Muestral</b>				10%
<b>Tamaño de la muestra</b>				24
<b>Número de estratos a considerar</b>				8
<b>Estrato</b>	<b>Identificación</b>	<b>N.º sujetos en el estrato</b>	<b>Proporción</b>	<b>Muestra del estrato</b>
1	Solicitud De Acceso a la Información	1113	42,7%	10
2	Derecho De Petición de Interés Particular	747	28,6%	7
3	Derecho De Petición de Interés General	437	16,7%	4
4	Consulta	117	4,5%	1
5	Reclamo	72	2,8%	1
6	Sugerencia	67	2,6%	1
7	Queja	38	1,5%	0
8	Solicitud de Copia	11	0,4%	0
9	Felicitación	6	0,2%	0
10	Denuncia Por Actos de Corrupción	1	0,0%	0
<b>TOTAL</b>		2609	100%	24

Tabla N°9 Elaboración propia OCI Muestreo Peticiones SDQS Julio 2021 -Marzo 2022 Guía de Auditoría Interna basada en Riesgos para entidades Públicas Versión 4 - Caja de herramientas -7. Aplicativo Muestreo.xls del DAFP

La selección de las 24 peticiones que conforman la muestra se realizó por muestreo aleatorio, en estas se realizó evaluación de los criterios 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. A continuación, se definen los criterios evaluados:

**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.

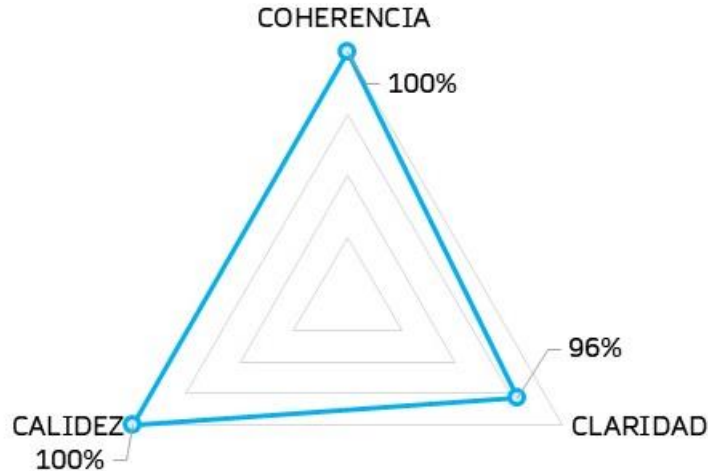
A continuación, se relaciona las peticiones evaluadas:

<b>MUESTRA</b>	<b>TIPO DE PETICIÓN</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>	<b>CALIDEZ</b>	<b>OBSERVACIÓN OCI</b>
3397462021	Consulta	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	Sin Observaciones
3542182021	Derecho de Petición de Interés General	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	Sin Observaciones
2492822021	Derecho de Petición de Interés General	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	Sin Observaciones
2328432021	Derecho de Petición de Interés General	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	Sin Observaciones
3561872021	Derecho de Petición de Interés General	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	Sin Observaciones

MUESTRA	TIPO DE PETICIÓN	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OBSERVACIÓN OCI
1177752022	Derecho de Petición de Interés Particular	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	Si bien se da respuesta coherente a la petición del Ciudadano se hace referencia a aislamiento preventivo, situación que en la actualidad no se presenta. la respuesta fue finalizada el 29/03/2022, por lo cual se recomienda justificar las estrategias virtuales implementadas por la entidad con otros aspectos.
4092802021	Derecho de Petición de Interés Particular	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	Si bien se da respuesta coherente a la petición del Ciudadano se hace referencia a aislamiento preventivo, situación que en la actualidad no se presenta. la respuesta fue finalizada el 03/01/2022, por lo cual se recomienda justificar las estrategias virtuales implementadas por la entidad con otros aspectos.
3067142021	Derecho de Petición de Interés Particular	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	Si bien se da respuesta a la solicitud del ciudadano, se inicia citando normatividad para lo cual no se evidencia un lenguaje claro que permita la fácil comprensión por parte del peticionario.
2491582021	Derecho de Petición de Interés Particular	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	Sin Observaciones
4165522021	Derecho de Petición de Interés Particular	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	Sin Observaciones
716572022	Derecho de Petición de Interés Particular	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	Sin Observaciones
497092022	Derecho de Petición de Interés Particular	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	Sin Observaciones
3003192021	Reclamo	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	Sin Observaciones
3933672021	Sugerencia	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	Sin Observaciones
2481852021	Solicitud de Acceso a la Información	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	Sin Observaciones
2385202021	Solicitud de Acceso a la Información	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	Sin Observaciones
3891422021	Solicitud de Acceso a la Información	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	Sin Observaciones
2856212021	Solicitud de Acceso a la Información	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	Sin Observaciones
2796292021	Solicitud de Acceso a la Información	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	Sin Observaciones
874952022	Solicitud de Acceso a la Información	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	Sin Observaciones
3964272021	Solicitud de Acceso a la Información	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	Sin Observaciones
904252022	Solicitud de Acceso a la Información	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	Sin Observaciones
4083492021	Solicitud de Acceso a la Información	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	Sin Observaciones
2228462021	Solicitud de Acceso a la Información	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	Sin Observaciones
<b>TOTAL</b>		24	23	24	

Tabla N°10 Elaboración propia OCI Fuente: Elaboración propia OCI Fuente: Elaboración propia OCI Fuente: "12042022095515\_Gestion\_de\_Peticiones" – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha SDQS-BTE

Como resultado del ejercicio de evaluación se obtuvo el cumplimiento del 100% de los parámetros coherencia y calidez, para el aspecto de claridad se obtuvo el 96% evaluados como lo muestra la gráfica siguiente:



Gráfica N°4 Elaboración propia OCI Fuente: Elaboración propia OCI Fuente: Elaboración propia OCI Fuente: "12042022095515\_Gestion\_de\_Peticiones" – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha SDQS-BTE

#### 5.4 CONTROL DE REGISTRO EN SDQS DE TODOS LOS DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS POR EL JBB

En cumplimiento del artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010 se realizó seguimiento a las peticiones radicadas por el aplicativo JONÁS en el periodo 1 de enero a 31 de marzo de 2022 de la siguiente manera:

- Se ingreso al Sistema JONÁS y se descargó el archivo Reporte 2 /Radicados de entrada Vs Salida).
- Se aplicaron filtros de fecha 1 de enero de 2022- 31 de marzo de 2022 y dependencia "Todas las dependencias".
- Del archivo descargado se realizó filtro por columna "Tipo de Solicitud (PQR)" y "Remitente"

Se identificaron un total de 42 peticiones que ingresaron a la entidad por el Sistema de Correspondencia JONÁS en el primer trimestre 2022.

Así las cosas, la tercera línea de defensa en su ejercicio de evaluación realizó muestreo aleatorio con el propósito de identificar que el total de las peticiones se encuentren registradas en el Sistema Distrital de Quejas y soluciones – Bogotá te Escucha.

A continuación, se relaciona los parámetros usados para el cálculo de la muestra:

MUESTREO	
Tamaño de la población objetivo (Peticiones radicadas por Ciudadanía JONAS)	42
Nivel de Confianza	90%
Error Muestral	10%
Tamaño de la muestra	15

Tabla N°11 Elaboración propia OCI Muestreo Peticiones JONÁS- Guía de Auditoría Interna basada en Riesgos para entidades Públicas Versión 4 - Caja de herramientas -7. Aplicativo Muestreo.xls del DAFP

La búsqueda de peticiones en SDQS -BTE se realizó teniendo en cuenta la columna “Número radicado entrada”, en caso de no encontrarse registrado se procedió a realizar búsqueda por los datos del peticionario, como resultado se pudo evidenciar que 12 de las 15 peticiones verificadas se encuentran registradas lo cual corresponde al 80%, así mismo, se evidencia que 3 peticiones no se encuentran registradas en el sistema lo cual corresponde al 20%. A continuación se detalla el seguimiento:

NUMERO DE RADICADO	NUMERO SDQS	TIPO DE PETICIÓN
2022JBB500000000171	7562022	Reclamo
2022JBB500000000201	7812022	Queja
2022JBB200000001311	88162022	Queja
2022JBB410000002611	190502022	Derecho De Petición
2022JBB200000004471	No Se Evidencia Registro	Reclamo
2022JBB410000004991	No Se Evidencia Registro	Derecho De Petición
2022JBB410000006091	434242022	Derecho De Petición
2022JBB410000008851	561302022	Derecho De Petición Particular
2022JBB500000009521	605562022	Solicitud De Información
2022JBB400000010241	667092022	Derecho De Petición Particular
2022JBB410000010521	No Se Evidencia Registro	Derecho De Petición General
2022JBB410000014731	1051092022	Solicitud De Información
2022JBB500000013341	907942022	Solicitud De Información
2022JBB410000017161	1194992022	Derecho De Petición General
2022JBB410000019001	1262252022	Solicitud De Información

Tabla N°12 Elaboración propia OCI Fuente: aplicativo JONÁS – SDQS

De otra parte, la tercera línea de defensa evidenció mediante indagación que a la fecha de elaboración del presente informe el sistema JONÁS no cuenta con interoperabilidad con el SDQS -BTE, sin embargo es importante precisar que la entidad viene trabajando en el desarrollo de esta función y que se encuentra en ajustes y pruebas, se informa que se tiene programada reunión para el día 29 de Abril de 2022 con los administradores del SDQS -BTE para aprobación e inicio de implementación de la interoperabilidad de los dos sistemas.

Así mismo, se informa que la primera fase que se implementará es la referente al registro de peticiones, quedando pendiente el desarrollo referente a la emisión de las respuestas por un único sistema y que esta se vea reflejado en los dos aplicativos.

## **OBSERVACIÓN 2. – SECRETARIA GENERAL**

De una población objetivo de 42 PQRSD radicadas por ciudadanía en el aplicativo JONÁS, se seleccionaron por muestreo aleatorio 15 peticiones, de las cuales 3 peticiones (20%) no son ingresadas al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, lo anterior, contraviene lo establecido en el Decreto 371 de 2010 Artículo 3 numeral 3 lo cual limita la confiabilidad de la información reportada en el SDQS.

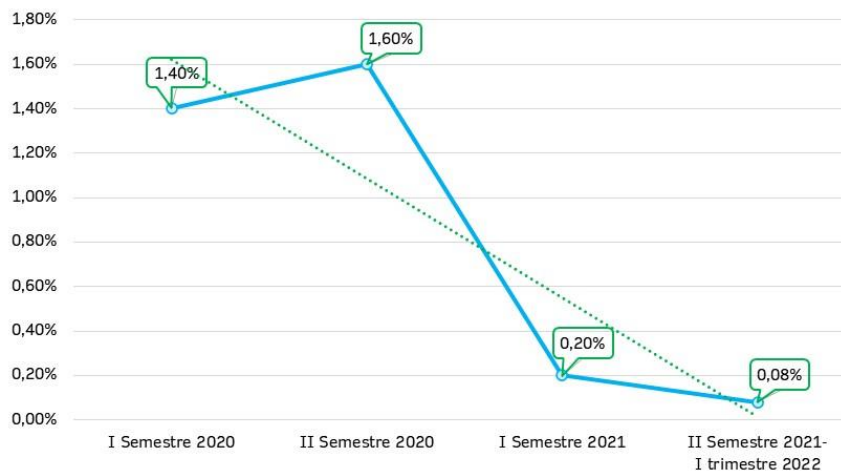
### RECOMENDACIÓN 3.

Es indispensable continuar con el desarrollo del Sistema de Correspondencia con el propósito de que se inicie la implementación de la interoperabilidad de JONÁS y SDQS – BTE y de esta forma quede estandarizada el registro de las peticiones de la ciudadanía que ingresan por el aplicativo de correspondencia de la entidad.

En el aplicativo JONÁS es importante contar con un reporte en el cual se pueda evidenciar que la petición fue registrada en el SDQS – BTE y así mismo este contenga el número de radicado en dicho sistema, lo anterior con el propósito de ejercer acciones de control, seguimiento y evaluación por las distintas líneas de defensa cuando esto aplique.

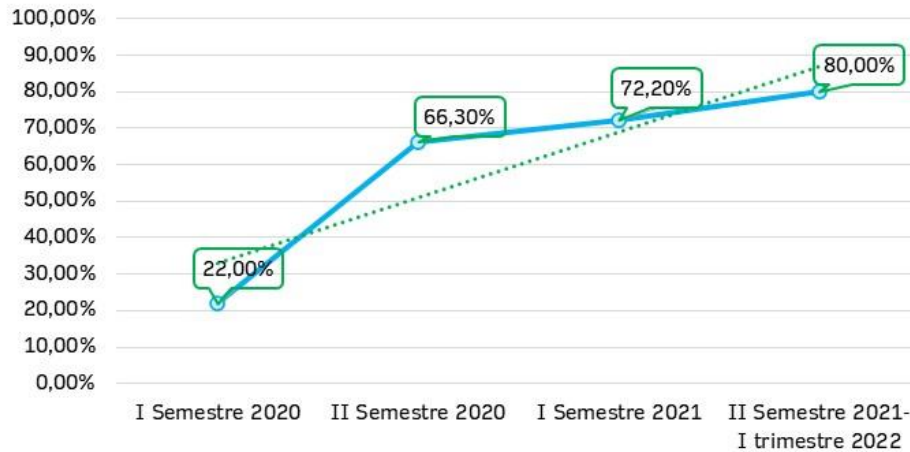
#### 5.5 MEJORA CON BASE EN ANTERIORES INFORMES OCI

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 tendencia de mejora con una reducción significativa de las peticiones atendidas de manera extemporánea, de acuerdo con los tiempos establecidos al Decreto 491 de 2020 como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:



Grafica N°5 Elaboración propia OCI Fuente: Informe de Seguimiento I y II Semestre Vigencia 2020, I Semestre 2021.

No obstante, se evidencia un aumento progresivo en el ingreso de PQRSD recibidas por el aplicativo de correspondencia de la entidad en el SDQS como se puede evidenciar en la siguiente grafico:



Grafica N°6 Elaboración propia OCI Fuente: Informe de Seguimiento I y II Semestre Vigencia 2020, I Semestre 2021

Así mismo se pudo evidenciar una disminución de los traslados de peticiones realizados en un tiempo superior al establecido en la Ley 1755 de 2015 como se evidencia en el siguiente grafico:



Grafica N°7 Elaboración propia OCI Fuente: Informe de Seguimiento I Semestre 2021

## 6. CONCLUSIONES

La entidad ha gestionado el 99,92% de las peticiones recibidas a través del SDQS de acuerdo con los plazos establecidos en el Decreto 491 de 2020 Artículo 5. El 0,08% correspondiente a 2 peticiones que respondieron en tiempo superior a los establecidos en el decreto citado anteriormente.

El 100% de la muestra auditada cumplió con los criterios evaluados en cuanto a coherencia, calidez y el 96% el criterio de claridad.

Se evidencia traslado de peticiones en tiempos superiores a los establecidos en la Ley 1755 de 2015:

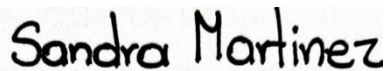
*“...Artículo 1 Sustitúyase el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011...”*

*“...Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitatorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente...”*

Se evidencia una mejora institucional en cuanto a la respuesta en términos de la normatividad vigente, el ingreso de peticiones recibidas por el aplicativo de correspondencia en el SDQS y tiempo de traslado de las peticiones sin competencia.

Finalmente, es necesario que a través de decisiones, memorandos o llamados de atención se evalué la inoportunidad en la atención de aquellas PQRS que por razones de competencia se deban trasladar a otras entidades del orden Distrital, toda vez que, su inoportuno traslado, limita el ejercicio del derecho de petición a los ciudadanos e incumple los términos legales para tal actividad.

Elaboró y verificó



SANDRA LILIANA MARTÍNEZ MÉNDEZ  
Profesional de Apoyo OCI

Revisó y aprobó



ÓSCAR JAVIER HERNÁNDEZ SERRANO  
Jefe de la Oficina de Control Interno