



**INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
1 DE OCTUBRE DE 2022 A 31 DE MARZO DE 2023**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

ABRIL 2023

INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS) - 1 DE OCTUBRE DE 2022 A 31 DE MARZO DE 2023

1. OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO

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 1 de octubre 2022 al 31 de marzo 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 Secretaria General 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) del periodo 1 de octubre 2022 al 31 de marzo de 2023. Dado lo anterior, los datos y estadísticas que se generen posteriores a la fecha del informe puede tener variaciones.

4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia
- : 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 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

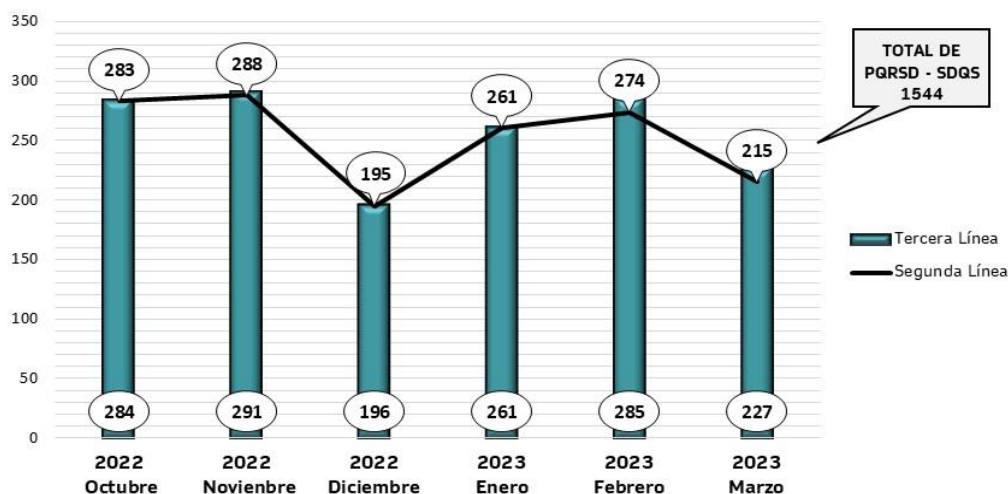
No	ACTIVIDAD REALIZADA	SITUACIÓN PRESENTADA
5.1	Seguimiento Estadístico	<u>Sin Observaciones</u>
5.2	Gestión de Peticiones	<u>Oportunidad de mejora N°1</u> <u>Observación 2</u> <u>Recomendación 2</u>
5.3	Evaluación de Coherencia, Calidad, Calidez, manejo del Sistema	<u>Observación 3</u> <u>Recomendación 3</u>
5.4	Mejora con base en informes anteriores realizados por la Tercera línea de defensa.	<u>Sin Observaciones</u>

Tabla N°1 Elaboración Propia

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 los archivos: “Reporte Gestión de Peticiones de los meses octubre 2022 a marzo 2023” 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 la página web de la entidad en el enlace <https://jbb.gov.co/informe-de-gestion-pqrs/#1594413882992-c1bf50de-58bd>.

Como se puede evidenciar en el Gráfico N°1, la entidad recibió un total de 1.544 peticiones en el periodo comprendido entre 1 de octubre del 2022 al 31 de marzo de 2023, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, el dato evidenciado presenta una diferencia de 28 peticiones con respecto a lo registrado por la segunda línea (1.516) en los informes relacionados anteriormente, es importante precisar, que las variaciones se pueden presentar de acuerdo con la fecha en la que se realice la descarga del archivo del SDQS.

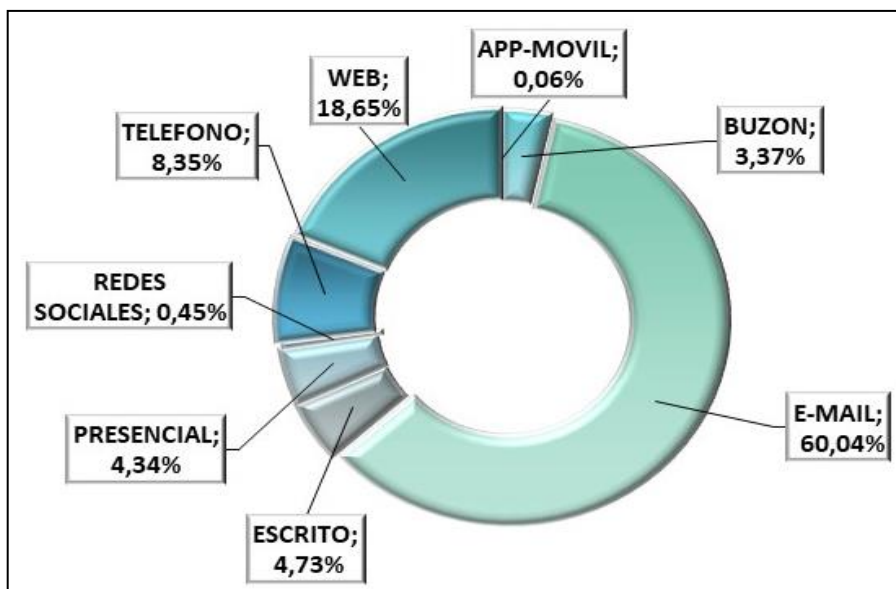


Grafica N°1 Elaboración propia OCI Fuente: “Reporte Gestión de Peticiones de los meses octubre 2022 a marzo 2023” – Informes de gestión PQRSD Pagina web <https://jbb.gov.co/informe-de-gestion-pqrs/#1594413882992-c1bf50de-58bd>.

Canales de Interacción:

De acuerdo con lo identificado en SDQS de las 1.544 peticiones recibidas por la Entidad en el periodo objeto de seguimiento se puede evidenciar que el canal más utilizado por la ciudadanía y demás grupos de interés es el E-mail con el 60,04%, seguido de la web con el 18,65%, por otra parte, los canales con menor número de recepción de PQRSD son la aplicación móvil con el 0,06% y las redes sociales con el 0,45%.

A continuación, se puede evidenciar 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:



Grafica N°2 Elaboración propia OCI Fuente: "Reporte Gestión de Peticiones de los meses octubre 2022 a marzo 2023"

Tipo de Peticiones Recibidas

De las 1.544 peticiones registradas y recibidas en el SDQS se evidencia que los tipos de petición recibidas con mayor frecuencia son el Derecho de Petición de Interés Particular con el 33,61%, la solicitud de información con el 31,35%, y el Derechos de Petición de Interés General 23,70%, el tipo de petición menos recibida son las solicitudes de copia 0,06% y las denuncias por presuntos actos de corrupción 0,26% como se puede evidenciar en la siguiente tabla.

Tipo de Petición	N° de Peticiones	Porcentaje
Solicitud de Copia	1	0,06%
Denuncia por Actos de Corrupción	4	0,26%
Felicitaciones	22	1,42%
Queja	28	1,81%
Consulta	32	2,07%
Sugerencia	39	2,53%
Reclamo	49	3,17%
Derecho de Petición de Interes General	366	23,70%
Solicitud de Acceso a la Información	484	31,35%
Derecho de Petición de Interes Particular	519	33,61%
Total	1544	100%

Tabla N°2 Elaboración propia OCI Fuente: "Reporte Gestión de Peticiones de los meses octubre 2022 a marzo 2023"

5.2 GESTIÓN DE PETICIONES

Tiempo de Respuesta de Peticiones

En la siguiente tabla, se observar el tratamiento dado a las 1.544 peticiones registradas y recibidas para la entidad en el SDQS, dicha información se presenta con corte a 31 de marzo de 2023 por lo cual el dato puede presentar variaciones.

Es importante precisar que 18 peticiones de las 1.544 presentaron tanto respuesta por la Entidad como traslado, por tal motivo el total relacionado a continuación, corresponde a 1.562:

Tipo de Petición	N° de Peticiones con Gestión Oportuna Corte 31/03/2023	N° de Peticiones con Gestión Extemporánea Corte 31/03/2023	N° de Peticiones con Respuesta Pendiente Corte 31/03/2023	N° de Peticiones Trasladas Corte 31/03/2023	Total
Consulta	23	0	6	3	32
Denuncia por Actos de Corrupción	2	0	0	3	5*
Derecho de Petición de Interés General	214	1	9	148	372*
Derecho de Petición de Interés Particular	355	2	19	148	524*
Felicitaciones	22	0	0	0	22

Tipo de Petición	N° de Peticiones con Gestión Oportuna Corte 31/03/2023	N° de Peticiones con Gestión Extemporánea Corte 31/03/2023	N° de Peticiones con Respuesta Pendiente Corte 31/03/2023	N° de Peticiones Trasladas Cortes 31/03/2023	Total
Queja	13	1	3	12	29*
Reclamo	38	1	0	12	51*
Solicitud de Acceso a la Información	439	3	12	33	487*
Solicitud de Copia	0	0	0	1	1
Sugerencia	38	0	0	1	39
Total	1144	8	49	361	1562

Tabla N°3 Elaboración propia OCI Fuente: "Reporte Gestión de Peticiones de los meses octubre 2022 a marzo 2023"

*Se precisa que el total de peticiones registradas en la presente tabla varía con respecto a la tabla N°2 teniendo en cuenta que algunas peticiones presentaron tanto respuesta por la entidad como traslado a otras entidades así: Denuncia por Actos de Corrupción 1, Queja 1, Reclamo 2, Derecho de Petición de Interés General 6, Solicitud de Acceso a la Información 3, Derecho de Petición de Interés Particular 5.

Las peticiones con gestión extemporánea se relacionan en la siguiente tabla:

N° de Petición	Dependencia	Tipo de Petición	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha cierre	Días gestión
4742072022	AGRICULTURA URBANA	Derecho de Petición de Interés General	28/12/2022	8/02/2023	23/01/2023	18
36812023	SECRETARIA GENERAL	Derecho de Petición de Interés Particular	5/01/2023	26/01/2023	17/02/2023	31
448632023	SECRETARIA GENERAL	Derecho de Petición de Interés Particular	1/02/2023	21/02/2023	22/02/2023	16
658632023	SISTEMA DEL ARBOLADO SIGAU	Queja	8/02/2023	28/02/2023	1/03/2023	16
4461302022	SECRETARIA GENERAL	Reclamo	7/12/2022	28/12/2022	29/12/2022	16
463182023	OFICINA DE ARBORIZACIÓN URBANA	Solicitud de Acceso a la Información	30/01/2023	10/02/2023	17/02/2023	15
481812023	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	Solicitud de Acceso a la Información	31/01/2023	13/02/2023	16/02/2023	13
4538622022	SECRETARIA GENERAL	Solicitud de Acceso a la Información	13/12/2022	26/12/2022	2/01/2023	15

Tabla N°4 Elaboración propia OCI Fuente: "Reporte Gestión de Peticiones de los meses octubre 2022 a marzo 2023"

Una vez revisado en SDQS se pudo determinar que las 8 peticiones relacionadas en la tabla N°4, se gestionaron fuera del tiempo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Así las cosas, en la siguiente tabla se refleja la gestión realizada en lo referente a la oportunidad de respuesta de peticiones de su competencia:

	Cantidad de Peticiones	Porcentaje
Peticiones con Respuesta por la Entidad	1152	100%
Peticiones con Gestión Oportuna	1144	99,31%
Peticiones con Gestión Extemporánea	8	0,69%

Tabla N°5 Elaboración propia OCI Fuente: "Reporte Gestión de Peticiones de los meses octubre 2022 a marzo 2023"- Con respuesta definitiva excluyendo las que se encuentran en trámite o traslados.

OPORTUNIDAD DE MEJORA N°1 – SECRETARIA GENERAL- SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

Se evidencia gestión extemporánea para 8 peticiones de acuerdo a los tiempos establecido en la Ley 1755 de 2015, esto corresponde a el 0,69% de las peticiones allegadas en el periodo comprendido entre 1 de octubre de 2022 y el 31 de marzo de 2023, si bien se observa una tendencia a la mejora por parte de la entidad en lo referente a la oportunidad de respuesta, es importante, que las dependencias involucradas establezcan acciones de control que permitan hacer seguimiento a las peticiones asignadas, esto con el propósito de evitar el vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales como lo indica la Ley 1755 de 2015.

Denuncias por Posibles Actos de Corrupción:

En el periodo evaluado, la entidad recibió 4 peticiones tipificadas como denuncias por posibles actos de corrupción, a las cuales se les dio el siguiente tratamiento:

N° de Petición	Acción realizada por la entidad.
455962023	Se considera por parte de la Oficina de Control Disciplinario Interno que no se trata de un acto de corrupción por funcionario público, por lo que de acuerdo con su contenido se realizó traslado a la Secretaria de Gobierno quien dio respuesta definitiva al peticionario a través del SDQS.
679412023	La Oficina de Control Disciplinario Interno por su contenido realizó traslado a la Secretaria de Gobierno quien dio respuesta definitiva al peticionario a través del SDQS, así mismo, se evidencia respuesta al peticionario por parte de la Secretaria de Educación, Secretaria de Seguridad y UAESP.
1306382023	La Oficina de Control Disciplinario Interno por su contenido realizó traslado a la Secretaria de Gobierno quien dio respuesta definitiva al peticionario a través del SDQS

N° de Petición	Acción realizada por la entidad.
4007982022	Se reclasifica a Derecho de Petición de Interés General, se da respuesta por parte de la Oficina de Arborización al peticionario a través del SDQS, sin embargo, no se evidencia respuesta de fondo de acuerdo lo registrado en el sistema en mención.

Tabla N°6 Elaboración propia OCI Fuente: "Reporte Gestión de Peticiones de los meses octubre 2022 a marzo 2023"

Traslado de Peticiones

De otra parte, de las 1.544 peticiones recibidas por la Entidad se evidenció el traslado de 361 peticiones lo que corresponde al 23,4% del total de peticiones registradas y recibidas en el SDQS.

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.

N° de Entidades a donde se realizó el traslado	N° de Peticiones	N° de transacciones en SDQS
1 ENTIDAD	300	300
2 ENTIDADES	50	100
3 ENTIDADES	9	27
4 ENTIDADES	2	8
TOTAL	361	435

Tabla N°7 Elaboración propia OCI Fuente: "Reporte Gestión de Peticiones de los meses octubre 2022 a marzo 2023"

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 tomó como fuente de información el archivo "Reporte Gestión de Peticiones de los meses octubre 2022 a marzo 2023" allegado al correo electrónico controlinterno@jbb.gov.co.
- 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 361 peticiones trasladadas y un total de 435 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	N° de Traslados Realizados
0-5 Días	397
Superior a 5 Días	38
Total	435

Tabla N°8 Elaboración propia OCI Fuente: "Reporte Gestión de Peticiones de los meses octubre 2022 a marzo 2023"

Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que se realizó un total de 38 traslados (35 peticiones) en un tiempo superior a 5 días lo cual corresponde al 8,74% del total de los traslados realizados.

A continuación, se discrimina por dependencia y petición los 38 traslados realizados por la entidad en tiempo superior a 5 días.

Número petición	Dependencia	Días gestión	Entidad que recibe
136782023	ARBOLADO ADULTO	6	UAESP
196802023	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	10	SECRETARIA DE AMBIENTE
	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	10	UAESP
256462023	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	9	SECRETARIA DE AMBIENTE
256732023	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	8	UAESP
283762023	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	8	SECRETARIA DE AMBIENTE
283792023	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	8	SECRETARIA DE AMBIENTE
293422023	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	8	SECRETARIA DE AMBIENTE
314622023	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	9	SECRETARIA DE AMBIENTE
360492023	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	9	SECRETARIA DE AMBIENTE
360742023	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	9	SECRETARIA DE AMBIENTE
455962023	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	8	SECRETARIA DE GOBIERNO
	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	8	IDRD
662832023	ARBOLADO ADULTO	7	SECRETARIA DE AMBIENTE
663482023	ARBOLADO ADULTO	7	UAESP
679242023	ARBOLADO ADULTO	6	CODENSA
681782023	ARBOLADO ADULTO	6	SECRETARIA DE AMBIENTE
685482023	ARBOLADO ADULTO	6	UAESP
687222023	ARBOLADO ADULTO	6	SECRETARIA DE AMBIENTE
688852023	ARBOLADO ADULTO	6	SECRETARIA DE AMBIENTE
692762023	ARBOLADO ADULTO	6	UAESP
693692023	ARBOLADO ADULTO	6	SECRETARIA DE AMBIENTE
860392023	COBERTURAS VEGETALES	6	UAESP
3515452022	OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	17	SECRETARIA DE AMBIENTE

Número petición	Dependencia	Días gestión	Entidad que recibe
3527802022	ARBOLADO ADULTO	6	UAESP
3547952022	ARBOLADO ADULTO	6	SECRETARIA DE AMBIENTE
3548562022	ARBOLADO ADULTO	6	SECRETARIA DE AMBIENTE
3579312022	ARBOLADO ADULTO	6	UAESP
3642942022	ARBOLADO ADULTO	6	SECRETARIA DE AMBIENTE
3649182022	ARBOLADO ADULTO	6	CODENSA
	ARBOLADO ADULTO	6	UAESP
3650582022	ARBOLADO ADULTO	6	UAESP
3668592022	ARBOLADO ADULTO	7	UAESP
3710802022	ARBOLADO ADULTO	6	UAESP
3723362022	ARBOLADO ADULTO	7	SECRETARIA DE AMBIENTE
3752832022	AGRICULTURA URBANA	8	SECRETARIA DE AMBIENTE
3989332022	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	7	SECRETARIA DE AMBIENTE
4691622022	COBERTURAS VEGETALES	7	SECRETARIA DE AMBIENTE

Tabla N°9 Elaboración propia OCI Fuente: "Reporte Gestión de Peticiones de los meses octubre 2022 a marzo 2023"

OBSERVACIÓN 2. SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA- OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO - OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO

Se observa un total 35 peticiones y 38 traslados (misma petición traslado a varias entidades) realizadas en SDQS en un tiempo superior al establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, lo cual corresponde al 8,74% de los traslados realizados por la entidad, lo anterior, genera faltas en la prestación del servicio y puede ocasionar afectaciones disciplinarias y/o sanciones legales a los involucrados.

RECOMENDACIÓN 2.

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, lo anterior, con el propósito de dar cumplimiento a los términos de traslado establecidos en la Ley 1755 de 2015.

5.3 MUESTREO EVALUACIÓN DE COHERENCIA, CALIDAD, CALIDEZ

Con el propósito de realizar evaluación de la Coherencia, Claridad, Calidez¹ y manejo del sistema SDQS se realizó consulta de los Informes Mensual de Gestión de PQRSD elaborados por la segunda línea de defensa de la entidad y consultados en el enlace <https://jbb.gov.co/informe-de-gestion-pqrs/>, y los informes remitidos por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá correspondientes a los meses octubre de 2022 al 31 de marzo de 2023; los cuales se relacionan a continuación:

Mes	Dirección Distrital de Calidad del Servicio Radicado GEA
2022 Octubre	2022JBB200081981
2022 Noviembre	2022JBB200090051
2022 Diciembre	2023JBB20005341
2023 Enero	2023JBB200013571
2023 Febrero	2023JBB200023291
2023 Marzo	2023JBB200029931

Tabla N°10 Elaboración propia OCI Fuente: GEA

Una vez verificada la información, se obtuvieron los siguientes datos:

Mes	Muestra	Cumple con el criterio de Coherencia	Cumple con el criterio de Claridad	Cumple con el criterio de Calidez	Cumple con el Manejo de SDQS
2022 Octubre	98	92	98	98	90
2022 Noviembre	91	85	87	87	83
2022 Diciembre	86	76	85	86	81
2023 Enero	78	78	78	78	70
2023 Febrero	102	96	96	97	86
2023 Marzo	86	82	85	86	75
Total	541	509	529	532	485

Tabla N°11 Elaboración propia Fuente: <https://jbb.gov.co/informe-de-gestion-pqrs/>.

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

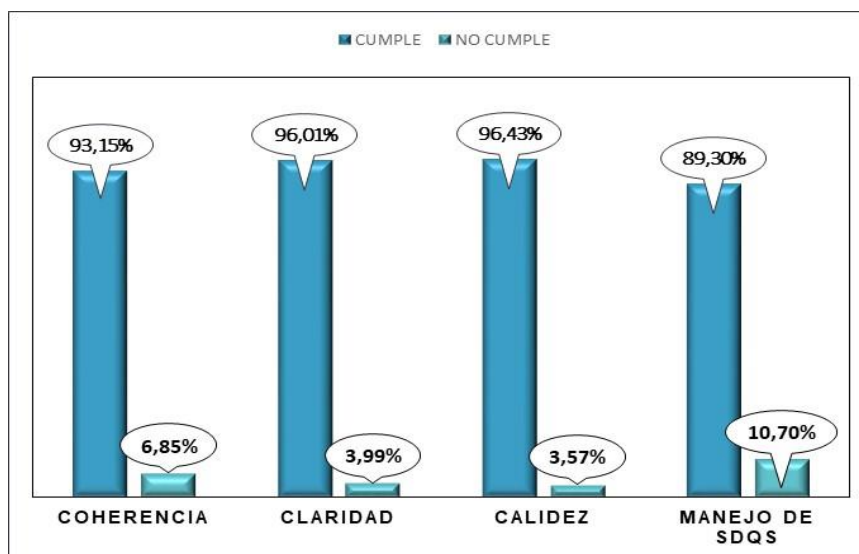
CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la dependencia se brinde en un lenguaje comprensible.

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

Mes	Muestra	Cumple con el criterio de Coherencia	Cumple con el criterio de Claridad	Cumple con el criterio de Calidez	Cumple con el Manejo de SDQS
2022 Octubre	30	28	28	28	28
2022 Noviembre	24	23	23	23	22
2022 Diciembre	24	21	21	21	21
2023 Enero	24	23	23	23	23
2023 Febrero	29	24	24	24	23
2023 Marzo	29	25	25	25	24
Total	160	144	144	144	141

Tabla N°12 Elaboración propia Fuente: Informes remitidos por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Así las cosas, se pudo determinar el siguiente porcentaje de cumplimiento de acuerdo al ejercicio de aseguramiento interno y externo de la entidad:



Grafica N°4 Elaboración Propia OCI. Fuente: Informes Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá - Informe Mensual de Gestión de PQRSD Segunda Línea de Defensa JBB- Periodo octubre de 2022 al 31 de marzo de 2023

Como resultado se pudo determinar que la entidad presenta debilidades en el cumplimiento de los criterios anteriormente relacionados siendo el manejo del sistema SDQS el aspecto con menor porcentaje de cumplimiento. Dentro de los errores más frecuentes se puede identificar:

- Respecto a las peticiones anónimas no se evidencia dentro del “Bogotá Te Escucha” la publicación de las respuestas en cartelera, de acuerdo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
- No se carga el documento adjunto con respuesta de fondo de la petición.

- c. No se realiza el traslado de la petición mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición.
- d. Traslado por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

OBSERVACIÓN 3. SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA- SECRETARÍA GENERAL

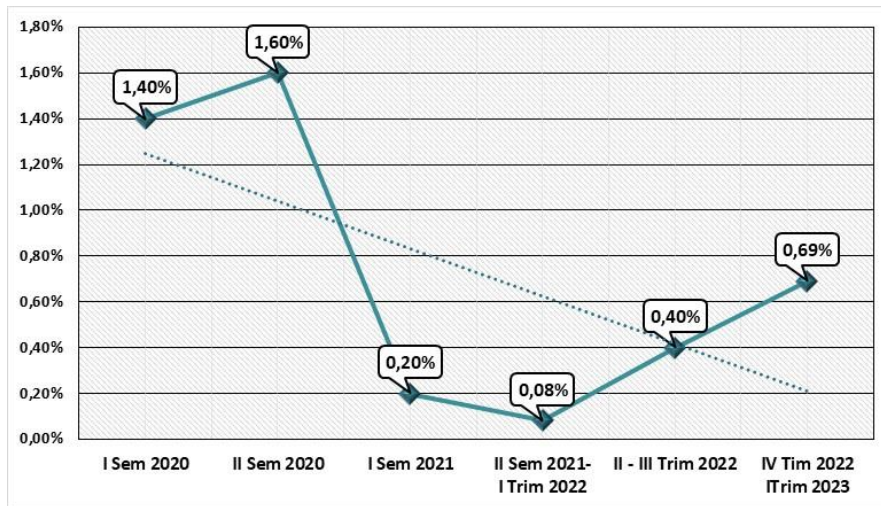
De acuerdo con el ejercicio de seguimiento practicado por Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá mediante radicados 2022JBB200081981, 2022JBB200090051, 2023JBB20005341, 2023JBB200013571, 2023JBB200023291, 2023JBB200029931 y los Informes Mensual de Gestión de PQRSD realizados por la Segunda Línea de Defensa del JBB los cuales se encuentran publicados en la página web de la entidad, se identificó un incumplimiento de los criterios de Coherencia (6,85%), Claridad (3,99%), Calidez (3,57%) y el manejo del sistema SDQS (10,70%) para las peticiones gestionadas en el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2022 y 31 de marzo 2023 de acuerdo con la muestra evaluada, lo anterior no es concordante con lo establecido 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”, y podría generar insatisfacción en la respuesta emitida al peticionario así como, faltas disciplinarias y/o sanciones legales como lo indica artículo 1, Capítulo II, Título II, 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.

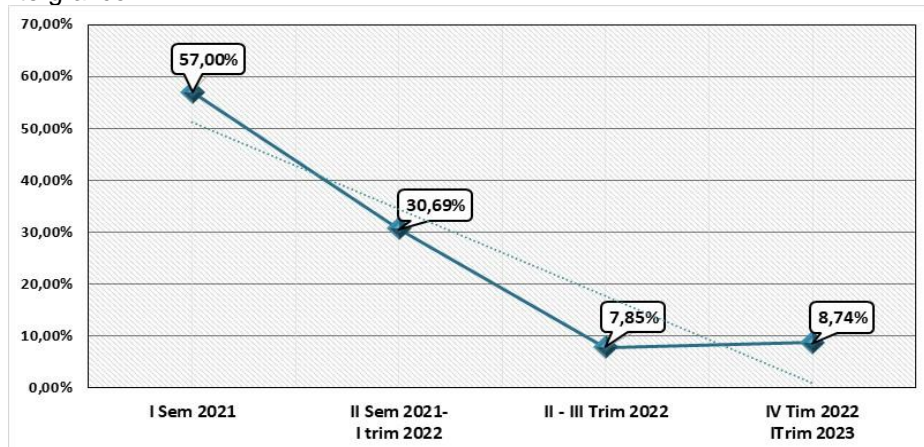
5.4 MEJORA CON BASE EN ANTERIORES INFORMES OCI

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 un leve incremento en el porcentaje de peticiones con respuestas fuera de los términos de la normatividad vigente 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, II semestre 2021 y I trimestre 2022, II y III Trimestre 2022.

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 con respecto a la medición del I Semestre 2021, sin embargo, con respecto a la medición practicada para el segundo y tercer trimestre de 2022 el porcentaje tuvo un leve incremento como se evidencia en el siguiente grafico:



Grafica N°6 Elaboración propia OCI Fuente: Informe de Seguimiento I y II Semestre Vigencia 2020, I Semestre 2021, II semestre 2021 y I trimestre 2022, II y III Trimestre 2022.

6. CONCLUSIONES

La entidad ha logrado una gestión satisfactoria del 99,31% de las peticiones recibidas a través del SDQS de acuerdo con los plazos establecidos la Ley 1755 de 2015. El 0,69% correspondiente a 8 peticiones que respondieron en tiempo superior a los establecidos en la Ley citada anteriormente.

Se evidencia que el 8,74% de las peticiones trasladadas se realizó en tiempos superiores a los establecidos en la Ley 1755 de 2015, situación que presentó una mejora con respecto a la medición del I Semestre 2021, sin embargo, con respecto a la medición practicada para el segundo y tercer trimestre de 2022 el porcentaje tuvo un leve incremento. La situación observada ha sido reiterada en los seguimientos practicados por esta oficina, por lo cual, es importante que la entidad continúe realizando un seguimiento y evaluación constante de su gestión de peticiones a fin de identificar áreas de oportunidad y tomar medidas para mejorar su desempeño.

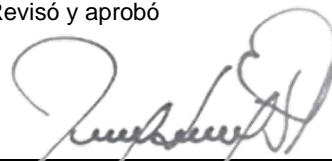
De acuerdo con el ejercicio de seguimiento practicado por Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Segunda Línea de Defensa del JBB, se identificó un incumplimiento de los criterios de Coherencia (6,85%), Claridad (3,99%), Calidez (3,57%) y el manejo del sistema SDQS (10,70%) para las peticiones gestionadas en el periodo objeto de seguimiento, por lo tanto es indispensable generar acciones de mejora que permitan fortalecer las respuestas emitidas por la entidad así como el manejo del Sistema Distrital de Quejas y soluciones SDQS.

Elaboró y verificó

Sandra Martinez

ANDRA MARTINEZ
Contratista OCI

Revisó y aprobó



ÓSCAR JAVIER HERNÁNDEZ SERRANO
Jefe de la Oficina de Control Interno