



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D. C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Fundación Gilberto Alzate Avendaño

COMUNICACIÓN INTERNA



Radicado: 20181100024513 de 27-07-2018

Pág. 1 de 1

Bogotá D.C, viernes 27 de julio de 2018

PARA: Margarita Maria Diaz Casas

DE: Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias– Primer semestre de 2018

Respetada Doctora:

Con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción, artículo 76, me permito hacer entrega del Informe Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Primer semestre de 2018.

Es importante que los responsables del proceso realicen el respectivo análisis sobre la verificación realizada por esta Oficina, y si consideran pertinente establezcan las acciones necesarias y las incorporen en el Plan de Mejoramiento con el acompañamiento de la Oficina de Planeación.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, Arts. 9, lit d) y 11, lit e), este informe será publicado en la página web institucional, ruta Transparencia – Informes de Control Interno

Cordialmente,


Angélica Hernández Rodríguez
Jefe Oficina Control Interno


C/C Victor Monroy – Subdirector de Gestión Corporativa (E)
Sonia Córdoba-Jefe Oficina Asesora de Planeación
Margarita Díaz - Subdirectora para la Gestión del Centro de Bogotá
Gina Agudelo – Subdirectora de Arte y Cultura
Pilar Ávila Reyes – Jefe Oficina Asesora Jurídica
*Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

Anexo: (15) folios
Proyectó: Alba Cristina Rojas, P.C.I.C
Revisó: Angélica Hernández Rodríguez- J.O.C.I

Calle 10 # 3 - 16
Teléfono: +57(1) 4320410
www.fuga.gov.co
Información: Línea 195




BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

	Proceso:	Control, evaluación y mejora	Código:	CEM-FT-17
	Documento:	Informe de Evaluación y/o Seguimiento	Versión:	1
	Fecha de aprobación:	23 de Enero del 2017	Páginas:	1 de 15

NOMBRE DEL INFORME:	Informe Semestral- Atención a las peticiones, quejas, sugerencias y Reclamos I Semestre 2018.
FECHA:	27 de Julio de 2018
DEPENDENCIA, PROCESO, PROCEDIMIENTO Y/O ACTIVIDAD:	Proceso Atención al Ciudadano
LIDER DEL PROCESO:	María Cecilia Quiasua Rincón
RESPONSABLE OPERATIVO:	Juan Alfonso Uribe

OBJETIVO DE EVALUACIÓN:	Verificar que la atención a las PQRS se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración un informe semestral sobre el particular (Ley 1474 del 2011, artículo 76)
ALCANCE:	1 de enero a 30 de junio de 2018
NORMATIVIDAD APLICABLE:	<p>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.</p> <p>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". Artículo 76, Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos y demás normas que la regulen.</p> <p>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.</p> <p>Acuerdo 348 de 2008. Por el cual se expide el reglamento interno del Concejo de Bogotá, Distrito Capital". Artículo 58.</p> <p>Decreto 392 de 2015. Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Decreto 197 de 2014 de la Alcaldía Mayor, Por medio de la cual se adopta la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Artículos 14 y 23.</p>

JHR.

	Proceso:	Control, evaluación y mejora	Código:	CEM-FT-17
	Documento:	Informe de Evaluación y/o Seguimiento	Versión:	1
	Fecha de aprobación:	23 de Enero del 2017	Páginas:	2 de 15

	<p>Decreto 19 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Artículos 12 y 14.</p>
	<p>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". Artículo 3.</p>
	<p>Circular 120 de 2015 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C; sobre la sostenibilidad y financiación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía.</p>
	<p>Circular 007 de 2013 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Sobre el término para respuesta a proposiciones del Concejo</p>
	<p>Circular 16 de 2012 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Implementación de procedimiento y actuaciones administrativas en cumplimiento de los (Sic) Dispuesto en el Decreto Ley 019 de 2012.</p>
	<p>Circular 033 de 2008 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.: Por medio de la cual se define el procedimiento para presentar quejas, reclamos y sugerencias a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.</p>
	<p>Resolución Interna 19 de 2016. Por la cual se designa al Defensor del Ciudadano de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño</p>


ACTIVIDADES REALIZADAS:

La evaluación se realizó teniendo en cuenta las directrices señaladas en el artículo 76 de la Ley 1474/2011-OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS: "En toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en la página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La Oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar".

Se realizó la solicitud de información al proceso de Atención al Ciudadano, se consolidó la información, se evaluó la información estadística generada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y la administrada por el responsable operativo del Proceso de Atención al Ciudadano, se realizó entrevista con el responsable aplicando hoja de ruta con el procedimiento Administración de Peticiones, Quejas y Reclamos GAD-PD-01, versión 5 y a encuesta preparada por la Oficina de

	Proceso:	Control, evaluación y mejora	Código:	CEM-FT-17
	Documento:	Informe de Evaluación y/o Seguimiento	Versión:	1
	Fecha de aprobación:	23 de Enero del 2017	Páginas:	3 de 15

Control Interno.

RESULTADOS GENERALES:

Durante el primer semestre de la vigencia 2018 se gestionaron un total de 586 solicitudes.

545 equivalentes al 93% de las peticiones corresponden a Derechos de Petición de Interés Particular, 35 equivalentes al 6% de las peticiones corresponden a Solicitudes de Acceso a la Información y 5 peticiones equivalentes al 1 % corresponden a reclamos sugerencias y consultas. Ver información detallada en el Anexo.

Durante el periodo, la totalidad de requerimientos recibidos en la Entidad, se gestionaron y cerraron oportunamente.


FORTALEZAS:

1. Se evidenció interacción y coordinación efectiva entre el Profesional de Gestión Documental, Atención al Ciudadano y los responsables de los demás procesos para dar respuesta a las peticiones de manera oportuna.
2. Controles que realiza el Profesional de Gestión Documental, Atención al Ciudadano y la gestión que realizan las diferentes dependencias, frente a la oportunidad de las respuestas de las peticiones recibidas.
3. Respuestas a las diferentes solicitudes de información dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente, para el primer semestre del 2018.
4. Cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con el proceso de Atención al Ciudadano, incluyendo los sistemas de información, atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos.
5. Disposición y receptividad del Profesional de Gestión Documental, Atención al Ciudadano para atender los requerimientos hechos por la Oficina de Control Interno en el marco del seguimiento y la retroalimentación hecha in-situ.

OPORTUNIDADES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES:

Teniendo en cuenta la hoja de ruta del procedimiento ATC-PD-01 Administración de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias aplicada durante la entrevista, se evidencian debilidades en la documentación del procedimiento, ya que no se están ejecutando todas las actividades descritas, no hay información de entrada, los puntos de control no están bien redactados, los

ARR

	Proceso:	Control, evaluación y mejora	Código:	CEM-FT-17
	Documento:	Informe de Evaluación y/o Seguimiento	Versión:	1
	Fecha de aprobación:	23 de Enero del 2017	Páginas:	4 de 15

condicionales se cuentan como actividad y los registros están desactualizados; por lo tanto se recomienda revisarlo y documentar las actividades que generan valor teniendo en cuenta lo establecido en la normatividad vigente y los lineamientos distritales así podrá constituirse como la base de la operación para la atención de PQRS.

El profesional responsable de Gestión Documental y Atención al Ciudadano ha recibido capacitación durante el semestre en talleres sobre el nuevo SDQS, en la mesa intersectorial y en mesas de trabajo lideradas por la Veeduría Distrital. Sin embargo los demás servidores de la Entidad que tienen relación con directa con la ciudadanía no han recibido capacitaciones durante el periodo evaluado, por lo tanto se recomienda su capacitación.

Se aplican encuestas de percepción para servicios que presta la Entidad, pero no se hacen específicas para la percepción sobre atención al ciudadano. Se sugiere implementar mecanismos alternativos que midan la percepción ciudadana respecto de la amabilidad y buen trato de los servidores, a partir de los resultados hacer reconocimientos sobre su compromiso y gestión.

Dentro de la entrevista el responsable de proceso informó que se ha capacitado y dado lineamientos de atención a la ciudadanía a la persona de vigilancia que atiende la recepción de llamadas telefónicas, sin embargo no se encontraron evidencias de estas actividades, por lo tanto se recomienda documentar los soportes y adicionalmente capacitar otros servidores para atender las llamadas con los criterios de calidad, calidez y registren la gestión recibida adecuadamente.

Actualmente hay un aviso de identificación de la Oficina de Atención al ciudadano en el punto de radicación de la Entidad, sin embargo en este espacio no se encuentra el profesional responsable de la atención a la ciudadanía. Se recomienda establecer señalización visible que identifique la Oficina de Atención al Ciudadano y la Oficina del Defensor del Ciudadano.

Para las solicitudes recibidas por correo electrónico, el control que se aplica para hacer seguimiento a la coherencia de las respuestas brindadas a los usuarios consiste en copiar dicha respuesta al responsable de Atención al ciudadano. Teniendo en cuenta que la verificación se hace posterior a la entrega de la respuesta se recomienda establecer mecanismos y/o herramientas efectivos previo a la respuesta.

A pesar de no contar con retroalimentación específica de la Secretaría General en el periodo, en el Informe Gestión de Peticiones Distrito de Quejas y Soluciones - Dirección Distrital de Calidad del Servicio se establece que la FUGA con corte a mayo de 2018 cumple con el 89.4% según lo establecido en el Art. 3, Núm. 3 del Decreto 371 de 2010, el porcentaje faltante corresponde a los radicados de Orfeo que no se registran en el SDQS; se recomienda solicitar concepto formal a la Secretaría General frente a la necesidad de radicar en el sistema SDQS las PQRS recibidas por medio físico y radicadas a través del sistema Orfeo.

Para hacer seguimiento a una PQRS, los ciudadanos pueden consultar con el número de radicado a través del SDQS o en el sistema Orfeo según corresponda o puede comunicarse al PBX de la Entidad para solicitar el estado de su solicitud, sin embargo se recomienda socializar con los ciudadanos los mecanismos de seguimiento a los que puede acceder.

Adicionalmente se recomienda informar a los solicitantes sobre los recursos administrativos y

	Proceso:	Control, evaluación y mejora	Código:	CEM-FT-17
	Documento:	Informe de Evaluación y/o Seguimiento	Versión:	1
	Fecha de aprobación:	23 de Enero del 2017	Páginas:	5 de 15

judiciales con los que dispone en caso de no hallarse conforme con las respuestas recibidas por la FUGA.

Se reiteran las siguientes recomendaciones hechas en el informe del semestre anterior:

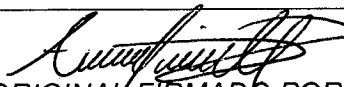
En relación con la Figura del Defensor del Ciudadano:


- a) Vincular las actividades del Defensor del Ciudadano al Proceso de Atención al Ciudadano, en el marco del Sistema Integrado de Gestión.
- b) Fortalecer los mecanismos de contacto de los ciudadanos con el defensor del Ciudadano y divulgarlos a través de medios de comunicación interna y externa.
- c) Revisar y unificar criterios en la emisión de actos administrativos, teniendo en cuenta que la Resolución No 019 del 18 de febrero del 2016, en su artículo 2 designa con nombre propio a un funcionario retirado de la entidad. Por lo anterior, se recomienda registrar solo cargos, para evitar reprocesos y mitigar riesgos por desactualización de documentos.
- d) Continuar garantizando el cumplimiento de las disposiciones descritas en el Art. 2 lite. a y d, el Art. 3 del Decreto 312 de 2015 y en la Resolución Interna 019 de 2016 Art.4 lit. a y d, documentando los informes del Defensor del ciudadano, en el marco del seguimiento a la implementación de todas las fases la Política Pública del Defensor del ciudadano.

Establecer dentro del proceso de atención al ciudadano, puntos de control documentados que garanticen los criterios de coherencia, claridad y calidez en las respuestas que brindan las diferentes áreas a la ciudadanía y permitan su evaluación posterior.

En las áreas, implementar controles y realizar seguimientos diferentes a los que efectúa el profesional de atención al ciudadano, sobre los tiempos de respuesta de las PQRS. Lo anterior, con el fin de establecer la veracidad del reporte sobre la "oportunidad" de las respuestas.

Verificar las tipologías de solicitudes recibidas en el sistema SDQS y las herramientas de control del proceso, para identificar con claridad los temas frecuentes y establecer acciones de seguimiento y mejora efectivos.


 ORIGINAL FIRMADO POR
 ANGELICA HERNANDEZ RODRIGUEZ
 JEFE CONTROL INTERNO (firma)


 ORIGINAL FIRMADO POR
 ALBA CRISTINA ROJAS HUERTAS
 AUDITOR (firma)

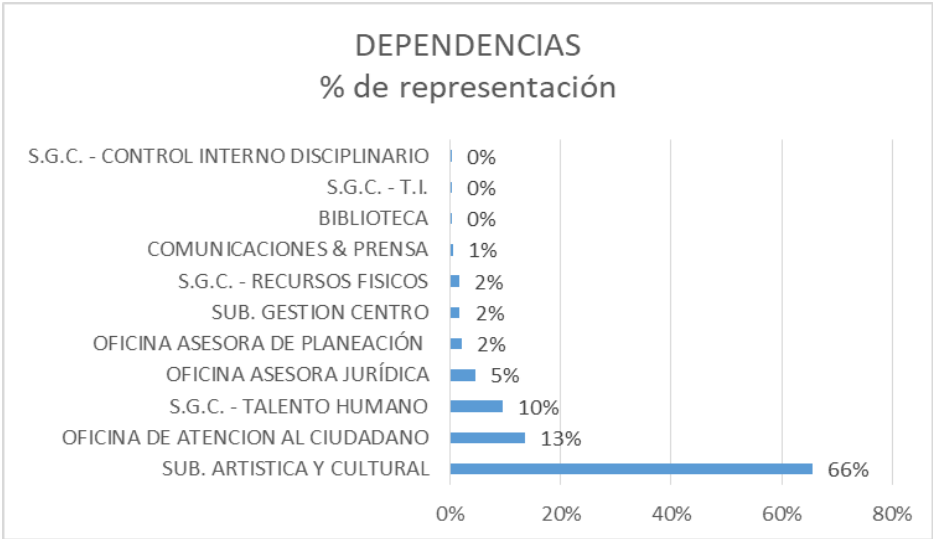
ANEXO 1

INFORME SEMESTRAL- ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS-I SEMESTRE 2018.

La Oficina de Control interno realizó el seguimiento para el primer semestre del 2018, teniendo en cuenta el procedimiento vigente y la estadística de enero a junio, reportada por el responsable operativo de Atención al Ciudadano, relacionada a continuación:

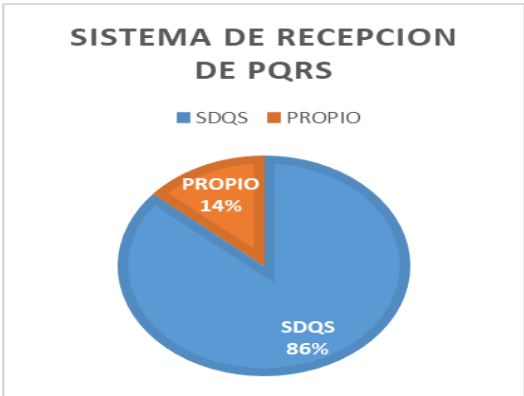
En el periodo se recibieron 586 peticiones, atendidas con las siguientes características:

Dependencias:

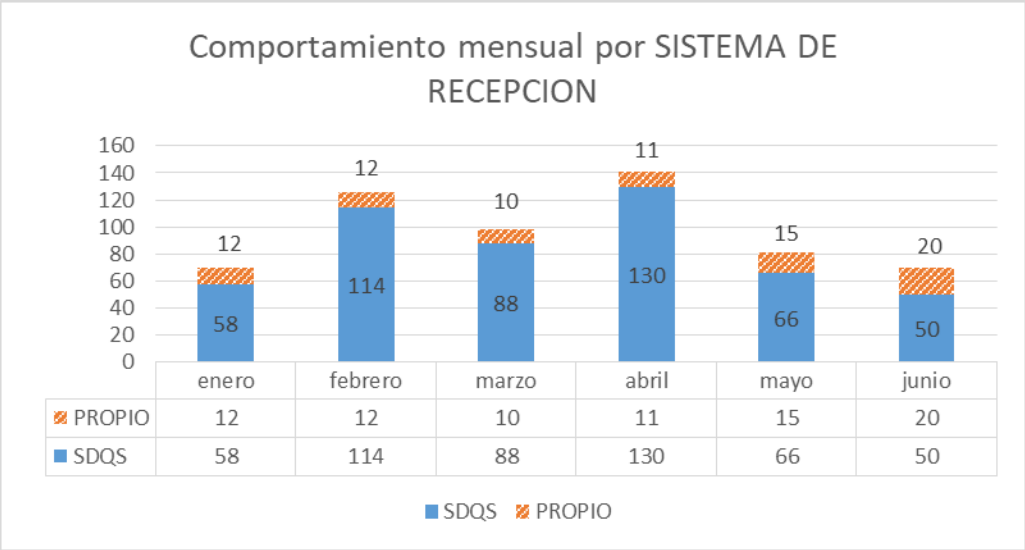


En primer lugar se encuentra la Subdirección Artística y Cultural con 385 (66%) PQRS, en segundo lugar la Oficina de Atención al ciudadano, con 79 (13%), y en tercer lugar la Subdirección de Gestión Corporativa – Talento Humano con 56 (10%)

Sistemas de recepción:

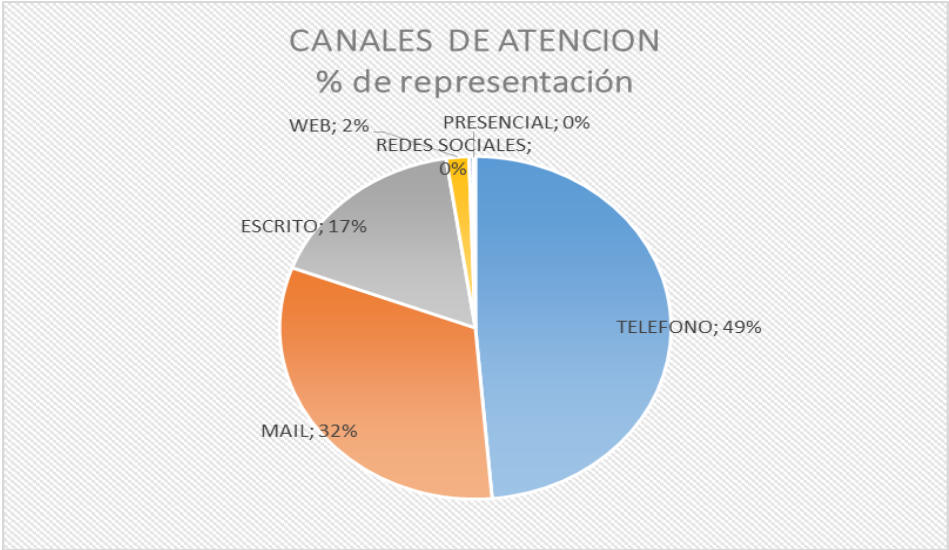


El 86% equivale a 505 PQRS recepcionadas mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y el 14% equivale a 80 PQRS por el "sistema propio" de la entidad y canalizado por la Oficina de atención de correspondencia de la entidad, con el siguiente comportamiento

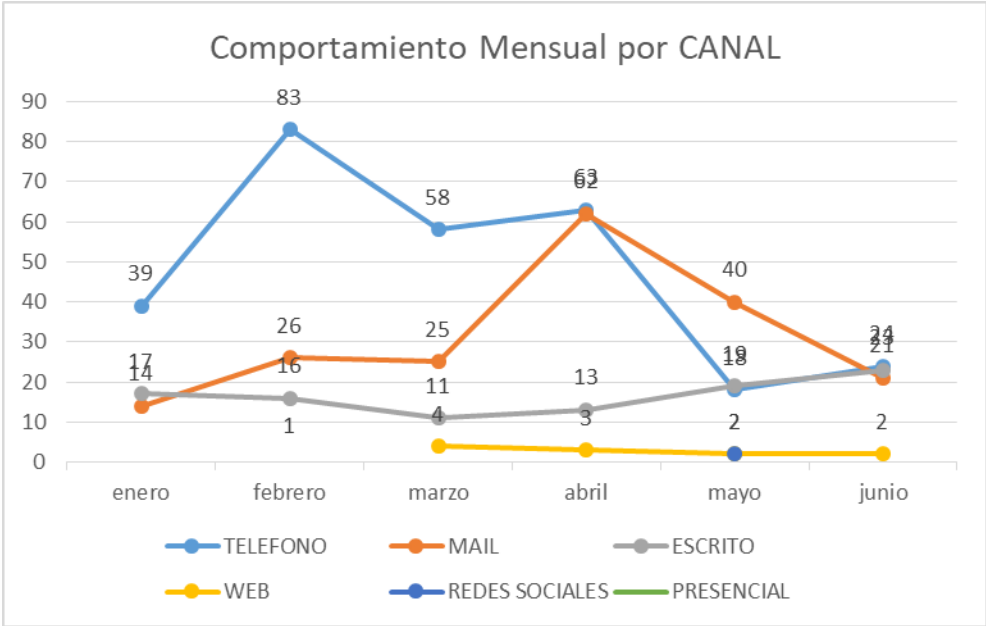


Se observan incrementos en las peticiones de febrero y abril de 2018, relacionadas con la consulta de oferta cultural.

Canales de recepción:

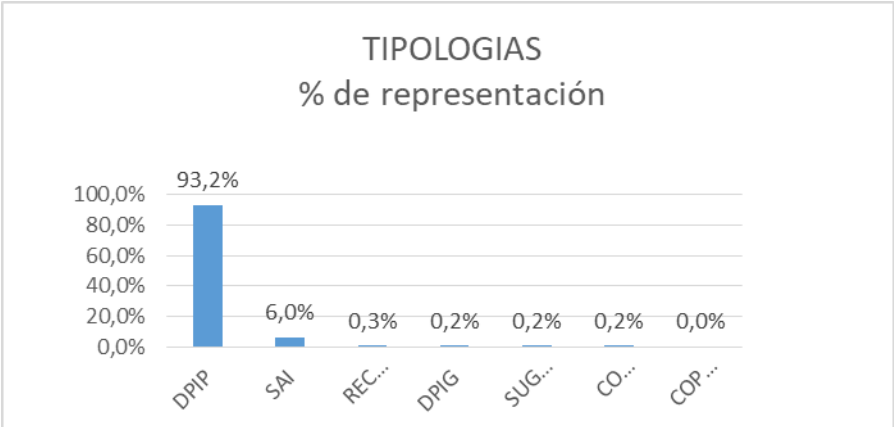


Las PQRS se reciben en la entidad en primer lugar mediante teléfono 285 (49%), en segundo lugar correo electrónico con 188 (32%) y por medio escrito 99 (17%); el medio menos utilizado es el buzón; a continuación se presenta el comportamiento mensual por canal:

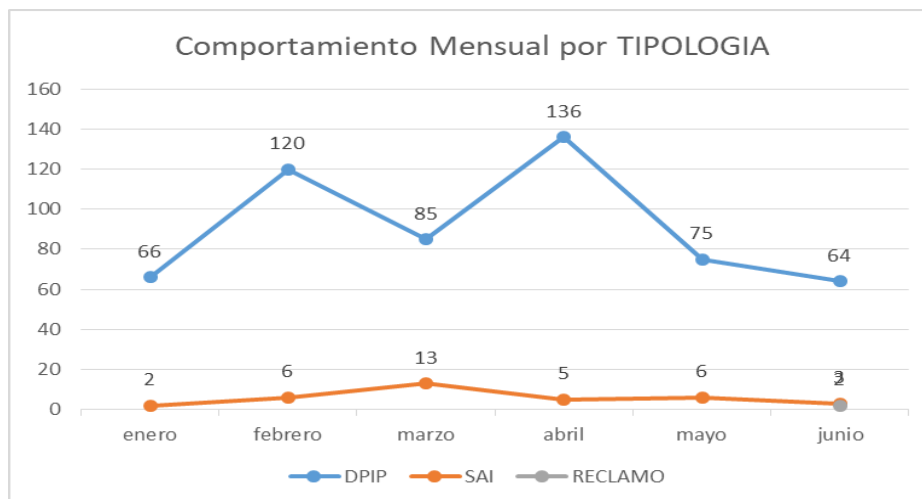


Se observa un menor uso del canal telefónico para el segundo trimestre, en contraposición con el uso del correo electrónico, que aumenta a finales del periodo, y permanece estable el uso de la web entre marzo y junio. Los canales con menor uso para la presentación de PQRS, son las redes sociales y el presencial.

Tipología:



La tipología que ocupa el primer lugar es el Derecho de Petición de Interés Particular DPIP 545 (93,2%), seguido de Solicitudes de Acceso a la Información SAI 35 (6%), con un comportamiento estable mensual, como se presenta a continuación:



SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS, MANEJO DEL APLICATIVO E INFORMES DE REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SISTEMA SDQS¹

Tomando como fuente los “Informe Gestión de Peticiones Distrito de Quejas y Soluciones - Dirección Distrital de Calidad del Servicio” (febrero, marzo, abril y mayo de 2018) de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, publicados en su página web institucional (<http://secretariageneral.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/>), se evalúa lo siguiente:

- Cumplimiento del Decreto 371 de 2010

Atendiendo lo dispuesto en el Decreto 371/2010 - Art. 3, Núm. 3, que establece que las entidades del Distrito Capital deben garantizar “*El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas*” en concordancia con lo señalado en la Ley 1474 de 2011. (Subrayado fuera de texto).

La Subdirección de Calidad del Servicio – DDSC, consolidó el reporte de las Entidades, y validó el grado de cumplimiento, de dicha reglamentación, presentando los siguientes resultados para la Fundación Gilberto Avendaño:

¹ Dirección Distrital de Calidad del Servicio. Informes vigencia 2018

Mes Informe	SECTOR	ENTIDAD	CIFAS		DIFERENCIA SDQS Vr. INFORME MENSUAL DE PQRS		PROCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371 /2010
			REPORTE DEL SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SDQS (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
Feb 2018 (ene)	CULTURA RECREACION Y DEPORTE	Fundación	52	50	NA	2	96,2%
Mar 2018 (feb)		Gilberto	105	NO PRESENTO INFORME			
Abr 2018 (mar)		Alzate	83	98	15	NA	84,7%
May 2018 (abr)		Avendaño	123	141	18	NA	87,2%
Fuente: Informe Gestión de Peticiones Distrito de Quejas y Soluciones - Dirección Distrital de						PROMEDIO	89,4%

Al respecto, se observa que la Entidad, cumple lo normado en el Art. 3, Núm. 3 del “Decreto 371/2010”, en un **89.4%** promedio, para los periodo de enero, marzo y abril de 2018. indicando que del total de requerimientos reportados mensualmente, comparados con la información de los registros del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS, se presenta una diferencia del **10,6%** que corresponde a los ingresos del sistema de gestión documental ORFEO, “no registrados” en el SDQS.

Se recomienda establecer mecanismos establecer los controles y acciones necesarias, para mejorar el porcentaje de cumplimiento del Decreto 371 de 2010.

Cabe señalar que el informe de marzo, reporta que la Fundación, no presento en febrero el informe estadístico mensual, a la *Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital*, dentro de los términos establecidos; no obstante, se confirmó en la plataforma de la web de la Veeduría Distrital que el informe referido fue presentado por la entidad el 20 de febrero de lo corrientes.

- **Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas emitidas por las entidad:**

La entidad mensualmente, realiza un análisis de las respuestas dadas por las diferentes dependencias, atendiendo los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, definidos en el “*Protocolo para el análisis de calidad, calidez y oportunidad de las respuestas y trámites efectuados teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021)*”; y ha identificado en el semestre, debilidades en la “oportunidad” de las peticiones tramitadas por medio telefónico y presencial.

Por su parte la oficina de control interno, seleccionó y evaluó una muestra aleatoria del 6% (35) de la totalidad de PQRS (586) atendidas en el primer semestre, en términos de Calidad de las respuestas emitidas a los requerimientos ciudadanos, bajo los criterios² de coherencia, calidad, calidez y oportunidad, que se definen así:

- *Coherencia*: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
- *Claridad*: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se suministre en términos comprensibles para la ciudadanía.

² Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021)

- *Calidez*: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se manifieste a la ciudadanía al dar la respuesta al requerimiento.
- *Oportunidad*: Hace relación a que la respuesta generada por la entidad, se emita dentro de los términos legales (según sea el tipo de petición).

A continuación se relaciona la muestra aleatoria y los resultados de la evaluación:

Muestra Aleatoria:

No.	Radicado	No.	Radicado	No.	Radicado	No.	Radicado
1	105022018	10	505922018	19	769222018	28	1234212018
2	1592018	11	175482018	20	20182300003242	29	20182300004972
3	20182300000292	12	20182300001692	21	819322018	30	20182300004172
4	20182300000442	13	606632018	22	878502018	31	20182300003942
5	20182300000872	14	755712018	23	936752018	32	1618372018
6	20182300001272	15	553832018	24	1079062018	33	1626302018
7	511612018	16	20182300001932	25	20182300003602	34	20182300005382
8	252532018	17	20182300002272	26	20182300003202	35	20182300005522
9	20182300001742	18	20182300002492	27	1102822018		

Resultados de la evaluación:

Población	Muestra 6%	Revisados*	CRITERIOS	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CLARIDAD	CAUIEZ
586	35	32	NO CUMPLE	0	0	2	6
			CUMPLE	32	32	30	26
			% CUMPLIMIENTO	100%	100%	94%	81%

*No se obtuvo la respuesta entida al usuario, de tres (3) solicitudes.

Del total de requerimientos analizados, 35 (6% de la muestra), no se pudo verificar el contenido de 3 respuestas a solicitudes, por lo tanto se evaluaron 32, que cumplieron un 100% en términos de oportunidad, 100% coherencia, 94% claridad, y 81% en calidez, con las siguientes observaciones:

Calidez:

- Teniendo en cuenta que la entidad tramita PQRS recepcionados por canales propios – Sistema de Correspondencia, que no son radicados en el Sistema Distrital de Quejas Solicitudes –SDQS; algunas peticiones recibidas por escrito, si bien gestionan el requerimiento del ciudadano, no emiten un comunicado formal en respuesta al usuario, como lo establece el procedimiento de atención al ciudadano (20182300000292)
- Se tramitan respuestas a los usuarios, mediante correo electrónico con un contenido estructurado "*Buenos días, agradecemos su contacto con la Fundación Gilberto Álzate Avendaño...Quedamos atentos a cualquier información adicional... Cordialmente.....*" e invitan al usuario a diligenciar la encuesta de la urna virtual;

no obstante, en algunos comunicados no se cumplen estos atributos de calidez. (20182300002492, 20182300003942, 20182300005522, 553832018)

Claridad:

- Teniendo en cuenta que la información del ciudadano reporta en edad 12 años, la respuesta contiene un lenguaje poco comprensible para el usuario (769222018)

Se recomienda validar la información de los ciudadanos que se contactan con la Entidad, para tener en cuenta el tipo de población de los solicitantes y generar respuestas que satisfagan las solicitudes.

Otros:

- En algunos casos si bien el área confirma a la oficina de atención al ciudadano, que emitió respuesta; en el Sistema Distrital de Quejas Solicitudes –SDQS, no se carga su contenido, y no se obtuvo el documento enviado al usuario. Lo anterior no permite inferir si se emitió respuesta al usuario, y por defecto si se cumple con los criterios de calidad (oportunidad, calidad, coherencia, calidez) (20182300003202, 20182300004172).

Se recomienda documentar la totalidad de las respuestas emitidas y registrar en los sistemas la información completa, detallada y veraz de cara al ciudadano, con la descripción de los contenidos, radicados, fechas, responsables y soportes.

- Incoherencias cronológicas de solicitudes de los usuarios, radicadas en el sistema de correspondencia, con fecha posterior, a la de la respuesta generada (20182300005382)

Se recomienda establecer puntos de control que aseguren la coherencia de las fechas de respuesta frente a las fechas de solicitudes.

- Incoherencia de la información registrada en el SDQS con la del sistema de correspondencia de la entidad. La información ingresada en el SDQS, no detalla la solicitud del ciudadano, no obstante una vez verificada la información en el sistema de correspondencia, se referencia el radicado 20182300001275 que no corresponde a lo citado en el SDQS; de otra parte, el archivo adjunto al SDQS no permite validar su contenido.
- Se recomienda establecer controles para registrar en los sistemas de información, las respuestas “completas” emitidas a los usuarios, y garantizar la coherencia y confiabilidad de los datos, ya que estas herramientas, se constituyen en fuente formal, para el análisis y toma de decisiones.
- Dificultad en el seguimiento y trazabilidad de las PQRS para los “usuarios” internos y externos, en los siguientes casos:

Los comunicados “escritos” enviados a los ciudadanos (personas naturales o jurídicas) canalizadas por el Sistema de Correspondencia, referencian en su contenido, el radicado sobre el que emiten respuesta, con diversos criterios, en

algunos, enuncian los radicados de la entidad solicitante (20182300000872; 20182300001742; 20182300001692), otros los radicados del sistema de correspondencia de la Fundación (20182300001272) y otros no referencian radicado. (20182300005382, 1234212018)

De otra parte, las respuestas "escritas" radicadas en el SDQS; si bien referencian el radicado del sistema de correspondencia, no referencian el radicado generado por sistema distrital SDQS. (175482018, 606632018)

Cabe señalar que las respuestas emitidas mediante "correo electrónico", no referencian el radicado sobre el cual se atiende el requerimiento. (20182300002492, 20182300003942, 20182300005522)

La omisión de dicha información, afecta los principios de transparencia pasiva. Al respecto se recomienda implementar y divulgar los mecanismos con que cuentan los ciudadanos para hacer seguimiento a las PQRS, y estandarizar los "contenidos básicos" que garanticen la trazabilidad de la información generada a los usuarios, por los diferentes canales.

- Se observan solicitudes atendidas por canal telefónico, registradas en el SDQS con información de contacto, insuficiente para retroalimentar posteriormente, al usuario.

Teniendo en cuenta que este es el canal de recepción de PQRS, que ocupa el primer lugar en el periodo, se recomienda estructurar e implementar protocolos de atención telefónica para capturar información útil, en los momentos de verdad³, y garantizar una atención de calidad.

- Se evidencian peticiones con respuestas generadas dentro de los términos de ley; no obstante, algunas entidades requieren información con términos específicos, sobre los cuales se generan respuestas extemporáneas. (20182300002492)

Se recomienda establecer un lineamiento institucional frente a la oportunidad de las respuestas para requerimientos con tiempos específicos que pueden ser más cortos.

- Los tiempos de respuesta de PQRS, calculados en el Sistema Distrital SDQS, no corresponden a los tiempos reales en los que se generan las solicitudes y respuestas a los usuarios y /o el registro en el sistema de información, es posterior a la fecha del trámite real: ejemplo:

³ Jan Carlzon ; El momento de la verdad* es el preciso instante en que el usuario se pone en contacto con nuestro servicio y sobre la base de este contacto se forma una opinión acerca de la calidad del mismo.

Radicado	Comunicados con el usuario		Días de respuesta	Información SDQS		Días de respuesta	OBSERVACIONES
	Fecha Solicitud del usuario	Fecha Respuesta al Usuario		Fecha entrada SDQS	Fecha Salida SDQS		
553832018	27feb2018	2mar2018	3 DH	5mar2018	5mar2018	1 DH	Diferencia en tiempos de respuesta
936752018	12abr2018	13abr2018	1DH	16abr2018	16abr018	0 DH	Registro en sistema SDQS , posterior al tiempo real
1618372018	12jun2018	12jun2018	No aplica	27jun2018	27jun2018	No aplica	Registro en sistema SDQS , posterior al tiempo real

- Las respuestas emitidas a los usuarios, no contienen información sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante, en caso de no hallarse conforme con la información recibida.

Teniendo en cuenta el principio de transparencia pasiva, se recomienda establecer preformas estructuradas para emitir respuestas a los ciudadanos, garantizando contenidos mínimos y obligatorios de información con el fin de cumplir los lineamientos normativos establecidos en el Decreto 103 de 2015, que cita lo siguiente:

“Artículo 19. Contenido y oportunidad de las respuestas a solicitudes de acceso a información pública. Conforme a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014 (Corregido por el art. 4, Decreto Nacional 1494 de 2015)⁴, en el acto de respuesta a solicitudes de acceso a información pública, los sujetos obligados deben aplicar las siguientes directrices:

(1) El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia el sujeto obligado podrá responder por el mismo medio de la solicitud.

(2) El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida.

(3) El acto de respuesta debe ser oportuno respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, o las normas que lo complementen o sustituyan.

⁴ En el cual cita el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011. Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

(4) El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

Parágrafo 1°. En los casos de respuestas a solicitudes de información clasificada o reservada, además de las directrices antes señaladas, debe tenerse en cuenta lo establecido en el Capítulo IV del Título IV, del presente decreto.

Parágrafo 2°. Cuando las solicitudes se refieran a consulta de documentos que están disponibles en medio físico y no se solicite su reproducción, los sujetos obligados dispondrán de un sitio físico para la consulta." (subrayados fuera de texto)



ANGELICA HERNANDEZ RODRÍGUEZ
Jefe Oficina Control Interno.

Elaboró: Alba Cristina Rojas Huertas – Profesional Control Interno - 