



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

## COMUNICACIÓN INTERNA



Radicado: 20201100008533 de 28-02-2020

Pág. 1 de 1

Bogotá D.C, viernes 28 de febrero de 2020

PARA: Adriana Padilla Leal

DE: Oficina de Control Interno

ASUNTO: Entrega Informe Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – II Semestre de 2019

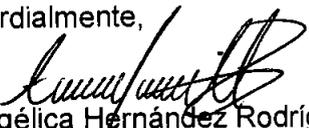
Respetada Doctora:

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 II semestre de 2019.

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), éste informe será publicado en la página web institucional, ruta Transparencia – Informes de Control Interno

Cordialmente,

  
Angélica Hernández Rodríguez  
Jefe Oficina Control Interno

C/C Martha Lucía Cardona Visbal – Subdirectora de Gestión Corporativa  
Luis Fernando Mejía- Jefe Oficina Asesora de Planeación  
John Fredy Silva Tenorio – Jefe Oficina Asesora Jurídica  
Margarita Díaz - Subdirectora para la Gestión del Centro de Bogotá  
César Parra Ortega – Subdirector de Arte y Cultura

\*Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

Anexo: (9) folios y matriz verificación cumplimiento normativo

Proyectó: Raúl Ernesto López, P.O.I

Revisó: Angélica Hernández Rodríguez, J.O.C.I



	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 16

<b>NOMBRE DEL INFORME:</b>	Informe Semestral - Atención a las peticiones, quejas, sugerencias y Reclamos II Semestre 2019.
<b>FECHA:</b>	28 de febrero de 2020
<b>DEPENDENCIA, PROCESO, PROCEDIMIENTO Y/O ACTIVIDAD:</b>	Proceso Atención al Ciudadano
<b>LIDER DEL PROCESO:</b>	Martha Lucía Cardona Visbal
<b>RESPONSABLE OPERATIVO:</b>	Juan Alfonso Uribe Rozo

<b>OBJETIVO DE EVALUACIÓN:</b>	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)
<b>ALCANCE:</b>	1 de julio a 31 de diciembre de 2019
<b>NORMATIVIDAD APLICABLE:</b>	<p><b>Ley 1474 de 2011.</b> “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.</p> <p><b>Ley 1712 de 2014</b> “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><b>Ley 1755 de 2015.</b> “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><b>Decreto 371 de 2010.</b> “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><b>Decreto Ley 19 de 2012.</b> 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><b>Decreto 197 de 2014</b> “Por medio de la cual se adopta la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C”. Artículos 14 y 23.</p> <p><b>Decreto 857 de 2019.</b> Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de</p>

	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 16

	implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”.
	<b>Acuerdo 741 de 2019.</b> Por el cual se expide el reglamento interno del Concejo de Bogotá, Distrito Capital". Capítulo VII. Del ejercicio del control político. Artículo 52 y siguientes..
	<b>Acuerdo 630 de 2015.</b> “Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición en cumplimiento de la Ley <a href="#">1755</a> de 2015 y se dictan otras disposiciones.” Modificado por el Acuerdo 731 de 2018.
	<b>Circular 120 de 2015</b> 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.
	<b>Circular 033 de 2008</b> 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.”
	<b>Circular 007 de 2013</b> de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Sobre el término para respuesta a proposiciones del Concejo
	<b>Circular 16 de 2012</b> 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.
	<b>Circular 007 de 2017</b> de la Veeduría Distrital - Asunto: Cumplimiento del Acuerdo 630 de 2015 y de los Decretos Distritales 371 de 2010, 197 de 2014 y 392 de 2015
	<b>Directiva de la Alcaldía Mayor de Bogotá 015 de 2015.</b> <i>Asunto: directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción</i>
	<b>Resolución Interna 197 de 2018.</b> Por la cual se delega y reglamenta la figura del Defensor(a) del Ciudadano(a) en la Fundación Gilberto Alzate Avendaño y se dictan otras disposiciones.

#### ACTIVIDADES REALIZADAS:

1. Notificación del Seguimiento.
2. Solicitud de información al responsable operativo del Proceso de Atención al Ciudadano.
3. Verificación y análisis de la información aportada como evidencia del II Semestre de 2019.
4. Verificación de la Información contenida en el servidor de la entidad \\192.168.0.34\documentos\arojas\Mis documentos\CONTROL INTERNO FUGA\2020\INFORMES\PQRS\II Semestre 2019) así como la publicada en las páginas de: Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá (<https://secretariageneral.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/peticiones-quejas-reclamos-denuncias-informe>); Veeduría Distrital (<http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:3838/TCC/>) Fundación Gilberto Alzate Avendaño (<http://www.fuga.gov.co/transparencia/estadisticas-pqrs> y <http://www.fuga.gov.co/transparencia/atencion-defensor-ciudadano>)
5. Validación del cumplimiento de cada uno de los criterios de la normatividad aplicable en el presente seguimiento.

	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 16

6. Realización de entrevista con el responsable operativo del proceso.
7. Generación del informe.

## DESARROLLO Y RESULTADOS GENERALES:

De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, les corresponde a las oficinas de control interno vigilar la atención de las quejas, sugerencias y reclamos que reciban las entidades públicas y generar un informe semestral sobre esta materia. Así las cosas, la Oficina de Control Interno de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño –FUGA- se permite presentar el informe de verificación, evaluación y análisis al proceso a la gestión de los requerimientos que ingresaron a la entidad en el II Semestre de la vigencia 2019.

Para el desarrollo de la revisión de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes tramitadas por la FUGA durante el segundo semestre del año 2019, se tomó como base la información aportada por el responsable operativo del proceso de atención al ciudadano, el Sistema de Quejas y Soluciones (SDQS), los informes publicados en el link Transparencia de la página web de la entidad, los informes presentados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio y el Sistema de Gestión documental ORFEO.

Según el reporte presentado por la oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano de la entidad, se recibieron un total de 359 peticiones que ingresaron a la entidad por los diferentes mecanismos establecidos para ello. De este universo se tomó una muestra aleatoria del 10% de total de las solicitudes sobre las cuales se verificaron las condiciones de coherencia, claridad, calidez y oportunidad en las respuestas. De igual manera, se procedió a verificar los resultados obtenidos por la entidad en los informes que mes a mes elabora la Dirección Distrital de Calidad del Servicio; el nivel de cumplimiento de la Directiva 015 de 2015 de la Alcaldía Mayor; el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG- y, por último, la gestión de los riesgos asociados al proceso de atención al ciudadano.

### (I) ANÁLISIS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD

La Oficina de Control Interno, seleccionó y evaluó un total de 36 peticiones, sobre las cuales se evaluaron los criterios 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.*
- *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:

	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 16

Tabla I

MUESTRA ALEATORIA (10%)							
No.	Radicado	No.	Radicado	No.	Radicado	No.	Radicado
1	20192300005262	10	20192300008042	19	20192300010792	28	20192300012952
2	20192300005642	11	20192300008632	20	20192300010932	29	20192300013242
3	20192300006182	12	20192300008862	21	20192300011202	30	20192200008691
4	20192300006302	13	20192300009202	22	20192300011412	31	20192300012782
5	20192300006452	14	20192300009432	23	20192300011632	32	20192300012552
6	20192300007012	15	20192300009812	24	20192300012262	33	20192300012062
7	20192300007122	16	20192300009952	25	20192300012542	34	20192300011652
8	20192300007222	17	20192300010432	26	20192300012712	35	20192300011592
9	20192300007752	18	20192300010632	27	20192300012912	36	20192300011172

Fuente: Expediente ORFEO: PQRS - Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias 2019

### Resultados de la evaluación:

Población	Muestra 10%	Revisados	CRITEROS	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ
359	36	36	NO CUMPLE	4	4	2	3
			CUMPLE	32	32	34	33
			% CUMPLIMIENTO	88.88%	88.88%	94.447%	91.66%

En términos generales, se evidencia que la entidad cumple de manera satisfactoria con los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez de las respuestas. En casos particulares se observan los siguientes aspectos a tener en cuenta como oportunidades de mejora:

**Petición 20192300005642:** Derecho de petición particular en el que invitan a la entidad a participar con apoyo logístico y gestión de espacio público para el encuentro polifónico PAZAHAREMOS en el marco de las actividades culturales que se realizan en el *viernes de septimazo*. Si bien se observa que la entidad brindó el apoyo a dicho evento, la respuesta a este derecho de petición solo se dio de manera telefónica, lo cual impide valorar las condiciones de coherencia, claridad y calidez de la respuesta. Se recomienda que en los casos en que las peticiones se reciban de manera escrita, las respuestas se den de esta misma manera.

**Petición 20192300006452:** Solicitud de información del juzgado 41 Instrucción Penal Militar sobre un ciudadano. No obra en el sistema de gestión documental ORFEO copia de la respuesta dada a esta petición.

**Petición 20192300007122:** Derecho de petición del concejal Yefer Yesid Vega Bobadilla. La primera pregunta del cuestionario era: “¿Cómo se atiende en las entidades distritales a las personas con discapacidad?” ( En la copia de la pregunta se mite la palabra AUDITIVA) La respuesta de la entidad

	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 16

fue: “Al respecto en la Fundación Gilberto Alzate Avendaño a la fecha no se encuentran registros de peticiones elevadas por personas con discapacidad auditiva”. Se observa que la respuesta no guarda coherencia con la pregunta ya que la misma hacía referencia a la manera como se atienden las personas con discapacidad auditiva y no a si se había atendido o no personas con este tipo de discapacidad.

**Petición 20192300009202:** Derecho de petición del concejal Yefer Yesid Vega Bobadilla. En la primera pregunta requiere: *1. Monto de la inversión en lo que va corrido de esta administración (año por año), en cada sector y particularmente por las entidades distritales en la celebración de contratos de compra o alquiler de: Carpas, vallas, estibas, tarimas, cabinas sanitarias, operadores logísticos.* La respuesta de la entidad fue la siguiente: “Se aclara que la compra y servicios de alquiler de carpas, vallas, estibas, tarimas, cabinas sanitarias y operadores se enmarcan dentro de las contrataciones que adelanta la entidad con el objeto de adquirir los servicios de operación y logística para el desarrollo de las actividades artísticas y culturales. Por lo anterior, se adjunta en medio magnético cada uno de las facturas e informes de cada uno de los contratos que ha celebrado la entidad con el objeto de adquirir servicios de operación y logística desde 2016 hasta 2019, donde podrá encontrar de manera detallada el monto invertido por concepto de Carpas, vallas, estibas, tarimas, cabinas sanitarias y operadores logísticos.”

La respuesta no guarda coherencia con la pregunta ya que se solicitaba únicamente el monto de la inversión en contratos de alquiler de carpas y otros elementos, pero en la respuesta se remiten facturas e informes de los contratos relacionados con este objeto, lo cual no hacía parte del requerimiento.

**Petición 20192300011202:** Derecho de petición de información de un ciudadano sobre los cargos vacantes de las distintas entidades del Distrito. Dicho requerimiento se respondió después del término establecido para ello que era de diez (10) días hábiles. Se recibió el día 1 de noviembre de 2019 y se respondió el día 20 del mismo mes, es decir, 12 días hábiles después. Debe tenerse en cuenta que se recibió por traslado desde la Dirección del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital quien a su vez recibió este requerimiento el día 21 de octubre de 2019.

**Petición 20192300011412:** Derecho de petición de un particular en el que solicita información sobre los contratos que fueron adjudicados o hechos en la administración. Dicho requerimiento se respondió después del término establecido para ello que era de diez (10) días hábiles. Se recibió el día 8 de noviembre y se respondió el día 25 de noviembre de 2019, es decir, 11 días después de recibido. Debe tenerse en cuenta que la petición se recibió por traslado desde Secretaría General quien a su vez, recibió este requerimiento el día 22 de octubre de 2019.

**Petición 20192300012782:** Petición de la Personería para la cual concede un término de cinco (5) días para su respuesta contados desde el 11 de diciembre de 2019. Se constata que la respuesta fue recibida en la Personería solo hasta el día 26 de diciembre del mismo año.

**Petición 20192300012552:** Petición de interés particular en la que un ciudadano solicita ser retirado de las bases de datos de la entidad. Dicha petición ingresó por el sistema SDQS el día 5 de noviembre de 2019 y se respondió el 13 de diciembre, 27 días después.

De acuerdo con lo evidenciado se mantiene la recomendación realizada por la Oficina de Control Interno relacionada con establecer preformas estructuradas para emitir respuestas a los ciudadanos,

	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:	6 de 16

garantizando contenidos mínimos y obligatorios de información con el fin de cumplir los lineamientos en la normatividad relacionada.

Resulta pertinente evidenciar que existen diferencias en los datos suministrados en relación con el número de peticiones reportadas por parte de la entidad en su informe mensual de estadísticas, que para el mes de noviembre de 2019 fue de 22 requerimientos, a diferencia de las 33 reportadas para este mismo periodo en el informe de estadísticas facilitado para la elaboración del presente informe.

### **INFORMES DE GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS DISTRITO CAPITAL EN BOGOTÁ TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS**

El artículo 3, numeral 3 del Decreto 371 de 2019 establece:

*Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:*

...

3) *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 una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.*

De la lectura del texto anterior, se destacan dos actividades a cargo del líder del proceso de atención al ciudadano, a saber:

- Registrar la totalidad de las quejas y demás peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Elaborar un informe estadístico mensual de las peticiones y remitirlo a la Secretaría General y a la Veeduría Distrital.

Frente a la primera de ellas, se tomó como fuente los Informes de Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, publicados en el siguiente link (<https://secretariageneral.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/peticiones-quejas-reclamos-denuncias-informe>), y que corresponden a la gestión de los meses de julio a diciembre de 2019.

**TABLA II**

MES	Cifras		Diferencia Bogotá Te Escucha - Informe Mensual de PQRS		% Cumplimiento Decreto 371/2010
	Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones	Reporte de la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema de Gestión de Peticiones (Ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la Entidad en el Informe Mensual de PQRS	
JULIO	120	120	N/A	N/A	100.00%
AGOSTO	<b>NO SE REPORTÓ INFORMACIÓN</b>				

	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:	7 de 16

SEPTIEMBRE	52	52	N/A	N/A	100.00%
OCTUBRE	<b>NO SE REPORTÓ INFORMACIÓN</b>				
NOVIEMBRE	51	51	N/A	N/A	100.00%
DICIEMBRE	22	22	N/A	N/A	100.00%
<b>PROMEDIO</b>					<b>66.66%</b>

Fuente: Informes de gestión de peticiones ciudadanas Distrito Capital en Bogotá te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Se observa lo siguiente frente a la gestión de la entidad:

Durante los meses de julio, septiembre, noviembre y diciembre se reportaron el 100% de las peticiones recibidas.

Sin embargo, la entidad no reportó información a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio relacionada con las peticiones registradas en el sistema SDQS durante los meses de agosto y octubre.

Al respecto, se recomienda fortalecer los controles que permitan garantizar el cumplimiento del deber de remitir el informe mensual estadístico de peticiones a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio. Es de recordar que para el proceso de atención al ciudadano se tienen identificados tres riesgos que pueden afectar su ejecución, entre los que se encuentra precisamente la *“presentación extemporánea de informes de atención al ciudadano a entes externos”*.

En lo que respecta a la segunda obligación, se evidencia en el link Transparencia <https://fuga.gov.co/transparencia/estadisticas-pqrs>, que a la fecha no se han cargado los informes estadísticos de los meses de diciembre de 2019 y enero de 2020.

Se recomienda de igual manera, establecer controles que permitan asegurar el cargue de los informes estadísticos mensuales en los tiempos establecidos para ello.

## **(II) DIRECTIVA 015 DE 2015 DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ**

Contiene esta disposición dos medidas para que sean implementadas con el fin de optimizar la gestión distrital, en relación con las denuncias y/o quejas que se reciban por posibles actos de corrupción.

- Numeral 1. *...Establecer un procedimiento administrativo para que el (los) servidor(es) encargados de recibir las peticiones del SDQS, en cada entidad distrital, dirijan a las oficinas de control interno disciplinario (o quien haga sus veces) automáticamente las peticiones que se clasifiquen como Denuncia por Actos de Corrupción en el Sistema.*

De acuerdo a la verificación realizada en el SIG - PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, publicados en la Intranet de la entidad, no se evidencia un procedimiento administrativo para los casos en que se reciban peticiones por posibles casos de corrupción.

	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:	8 de 16

Esta observación se reitera ya que desde el informe anterior no se observa avance alguno que evidencie el proceso de implementación de este procedimiento.

Mediante radicado 20192200012961 del 25 de octubre de 2019, la Oficina de Control Disciplinario advierte que a la fecha no ha recibido denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción. Se recomienda a Control Interno Disciplinario emitir un pronunciamiento en este mismo sentido que incluya los meses de noviembre y diciembre del año 2019.

- Numeral 2: *Atención y capacitación a la ciudadanía respecto del registro de denuncias y/o quejas relacionadas con actos de corrupción en el SDQS.*

No se tienen evidencias de campañas de promoción institucional en las que se sensibilice a la ciudadanía frente al uso del SDQS como herramienta de denuncias de posibles actos de corrupción, ni la socialización de campañas en el mismo sentido desarrolladas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor. Esta situación fue confirmada en la entrevista desarrollada con el líder operativo del proceso de atención al ciudadano.

### (III) MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN –MIPG-

Criterios a evaluar:

- a) Resolución 3564 de 2015, artículo 6º. Formulario electrónico.** *Los sujetos obligados en cumplimiento del numeral 5º del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto N° 1081 de 2015, deberán desarrollar el formulario electrónico de solicitud de información pública, de acuerdo a los requisitos generales y campos mínimos señalados en el anexo 2 de la presente resolución.*

No se evidencia en el portal web de la entidad un formulario electrónico para la recepción de solicitudes de información, situación que se confirmó en el marco de la entrevista en la que participó el profesional operativo a cargo del proceso de atención al ciudadano.

Esta inobservancia es reiterada ya que en idéntico sentido se expuso en el informe anterior, por lo cual, se recomienda nuevamente iniciar una acción de mejora tendiente a implementar el formulario electrónico para la recepción de solicitudes de información pública.

- b) Autodiagnóstico de gestión política de transparencia y acceso a la información. MIPG.** *Información clara y oportuna a las solicitudes que presente la ciudadanía, lo cual incluye todo tipo de petición, queja, reclamo, denuncia o trámite.*

Transparencia pasiva: *Este componente hace referencia a la obligación de toda entidad que maneje recursos públicos de prestar atención de calidad y respuesta clara y oportuna a las solicitudes que presente la ciudadanía, lo cual incluye todo tipo de petición, queja, reclamo, denuncia o trámite.*

Qué se mide: *En este componente se mide la manera en que la entidad está dando respuesta a las solicitudes de la ciudadanía en los términos legales establecidos, el costo que estos tienen, la flexibilidad en los horarios de atención, la sencillez de los pasos necesarios para presentar y tramitar solicitudes, el trato de los funcionarios hacia los ciudadanos y si la entidad cuenta con una dependencia dirigida a la atención ciudadana. Adicionalmente, se requiere establecer el número 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:	9 de 16

solicitud;

Se observan oportunidades de mejora relacionadas con:

- Ausencia de un procedimiento o lineamiento a través del cual los ciudadanos gestionen la solicitud de información reservada.
- No se observa cómo se informa a los ciudadanos sobre los recursos administrativos y judiciales de los cuales disponen los peticionarios en el evento de no hallarse conforme con las respuestas recibidas.

Estas observaciones son reiteradas ya que las mismas fueron expuestas en el informe anterior adelantado por esta oficina

Por otra parte, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio en los informes mensuales de gestión de peticiones ciudadanas realizados durante el segundo semestre del año 2019, considera que existen aspectos por mejorar en cuanto a los criterios de calidad, calidez y oportunidad de las respuestas y trámites adelantados por la FUGA.

Con base en la Guía de seguimiento y análisis de la calidad y calidez de las respuestas a los requerimientos ciudadanos (2212100-GS-021) la Dirección Distrital de Calidad del Servicio encontró lo siguiente:

Tabla III

MES	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD	
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
AGOSTO	24	6	18	6	18	6	18	6	18
SEPTIEMBRE	24	4	20	4	20	4	20	4	20
OCTUBRE	24	0	24	0	24	0	24	0	24
NOVIEMBRE	5	5	0	5	0	5	0	2	3

Como conclusiones y recomendaciones, resultan reiteradas las siguientes:

1. Realizar planes de mejoramiento que permitan garantizar que las respuestas se tramiten dentro de los términos establecidos para ello.
2. Las respuestas deben cargarse en el sistema SDQS dentro de los días establecidos para dar respuesta al requerimiento, con el fin de evitar que el sistema las reporte como vencidas.
3. Únicamente registrar en el sistema SDQS las peticiones verbales que no hayan sido resueltas de forma inmediata al solicitante. Al respecto, la entidad no cuenta con un sistema de control que permita identificar cuáles de las peticiones verbales no logran ser resueltas de manera inmediata.

#### (IV) GESTIÓN DE RIESGOS:

La Entidad identifica en el Mapa de Riesgos por Procesos, 3 riesgos vinculados al Proceso de Atención al Ciudadano, así:

	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:	10 de 16

RIESGO	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	VALORACIÓN DEL RIESGO RESIDUAL	OBSERVACIÓN DE OCI
Vencimiento de PQRs	De Cumplimiento	<ol style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento al vencimiento de términos en las plataformas ORFEO y SDQS.</li> <li>Generación de correo electrónico con las alertas sobre el estado PQRs a las personas que tienen alguna PQRs asignada</li> </ol>	Medio	A través del desarrollo del presente seguimiento y lo corroborado durante la entrevista, se observa que los controles existentes se vienen ejecutando en debida forma. Al menos 3 veces por semana se generan correos de alerta a cada una de las personas que tienen bajo su responsabilidad las respuestas a los derechos de petición, indicando el número de días con que cuentan para ello.
Insatisfacción del ciudadano	Operativo	<ol style="list-style-type: none"> <li>Defensor del Ciudadano designado</li> <li>Punto de servicio al ciudadano centralizado donde se brinda atención personalizada</li> <li>Ejecución del Procedimiento de atención de PQRs</li> <li>Capacitaciones al personal nuevo de las empresas de vigilancia (Jornadas de capacitación dentro del plan Institucional de capacitación- capítulo atención al ciudadano)</li> <li>Generación de correo electrónico con las alertas sobre el estado PQRs a las personas que tienen alguna PQRs asignada</li> </ol>	Medio	<p>En el porta web se evidencia el informe de gestión del Defensor del Ciudadano del periodo enero – noviembre de 2019, e el mismo no se observa si durante este periodo de tiempo se generó algún tipo de insatisfacción por parte de la ciudadanía en la gestión de las peticiones y cuál fu la incidencia del defensor del ciudadano si ello se generó.</p> <p>Por otra parte, se observa que cuatro de los controles existentes se vienen ejecutando. No obstante, no se evidencia la realización de capacitaciones al personal nuevo de las empresas de vigilancia, en el periodo de evaluación.</p>
Presentación extemporánea de informes de atención al ciudadano a entes externos	De Cumplimiento	Cronograma de presentación de informes externos	Bajo	<p>De acuerdo a lo informado por el responsable operativo del Proceso de Atención al Ciudadano, el control indicado no existe. El cumplimiento de la entrega de los informes requeridos por entes externos está determinado por los plazos que estos mismos establecen.</p> <p>Conforme lo anterior se recomienda fortalecer el control existente que garantice la presentación de informes en los tiempos establecidos para ello. Se evidenció la materialización del riesgo en la obligación de</p>

	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:	11 de 16

				presentar informes de estadísticas de peticiones de los meses de agosto y octubre de 2019 a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General.
--	--	--	--	--

Fuente: Mapa de Riesgos por Proceso

En términos generales la entidad cumple con lo establecido en la diferente normatividad vinculada a la gestión de las peticiones de la ciudadanía; tal como se detallada en el Anexo 2 **INFORME SEMESTRAL- ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS - I SEMESTRE 2019.**

En el **ANEXO 2 VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO NORMATIVIDAD VIGENTE**, se establecen los criterios y los resultados del seguimiento detallado de cada ítem evaluado, teniendo en cuenta las siguientes convenciones:

<b>CUMPLIMIENTO TOTAL</b>		<b>CUMPLIMIENTO PARCIAL</b>		<b>INCUMPLIMIENTO</b>	
---------------------------	---	-----------------------------	---	-----------------------	---

**FORTALEZAS:**

Como resultado del seguimiento efectuado al cumplimiento de la normatividad y gestión realizada a las peticiones que ingresaron a la entidad en el II semestre de la vigencia, se observan los siguientes aspectos positivos, algunos de los cuales se han mantenido desde las evaluaciones anteriores:

1. Cumplimiento integral de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, relacionado con la Oficina de Quejas, Sugerencias y reclamos
2. Cumplimiento de lo establecido en el Decreto 371 de 2010 en relación con 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”*.
3. Se tienen definidos mecanismos de control por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano consistentes en alertas vía correo electrónico para mantener informadas a las dependencias sobre los tiempos para gestionar de manera oportuna las peticiones de los ciudadanos. Sin embargo, se evidencia una oportunidad de mejora que se expone en el capítulo siguiente.
4. Disposición y receptividad del Profesional responsable operativo del Proceso de 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:**

1. Como resultado de lo observado por la OCI, tanto a los informes presentados por diferentes

	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:	12 de 16

entes vinculados a la gestión de Peticiones (Veeduría y Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá), como la información publicada directamente por la entidad en su página web e intranet y lo consignado en las listas de verificación aplicadas al responsable operativo del Proceso de Atención al Ciudadano, se evidenciaron las siguientes oportunidades de mejora:

2. Si bien se tienen controles establecidos con el fin de garantizar la oportunidad en la respuesta de las peticiones, se evidenció que no todas se resuelven dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015. Por lo anterior, se recomienda establecer controles a nivel de las dependencias o áreas, así como fortalecer las acciones implementadas para reducir el riesgo ya identificado, de tal manera que se minimice su materialización.
3. Se evidencia una oportunidad de mejora consistente en actualizar el procedimiento *Administración de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias* en lo relacionado con la actividad 9.1 en la que se hace responsable al funcionario de Gestión Documental y Atención al Ciudadano de apoyar la elaboración del informe que corresponde al Defensor del Ciudadano.
4. Se evidencia una oportunidad de mejora consistente en registrar las peticiones que se reciben de manera verbal, únicamente cuando las mismas no sean resueltas de manera inmediata, tal y como lo establece el título IV del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General.
5. Teniendo en cuenta que en la muestra seleccionada de 36 peticiones se evidenciaron cinco con respuesta fuera de términos, no se observó la gestión realizada por la entidad en aras de atender lo dispuesto en el Artículo 31 de la Ley 1755 de 2015. Por lo anteriormente expuesto, se recomienda poner en conocimiento los incumplimientos en los términos de respuesta a los responsables de Control Disciplinario en la entidad, para que evalúen lo pertinente.
6. Se evidenciaron oportunidades de mejora relacionadas con el cumplimiento integral del Decreto 371 de 2010, específicamente en lo relacionado con:
  - Respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.
  - Registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información, salvo las verbales que sean resueltas inmediatamente.
  - Mayores controles frente a la obligación de elaborar y cargar en la página web de la entidad los informes estadísticos mensuales de los requerimientos, como quiera que a la fecha de elaboración del presente informe, no se han publicado los correspondientes a los meses de diciembre de 2019 y enero de 2020.
  - De igual manera, establecer controles en relación con el reporte de dichos informes a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio ya que, de acuerdo con los reportes mensuales de dicha entidad, la FUGA no presentó la información de los meses de agosto y octubre de 2019. Al respecto se recomienda modificar el numeral 9 del *Procedimiento Administración de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias* en el sentido de incluir la actividad consistente en remitir dicho informe a la Secretaría General tal como lo dispone el numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

	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:	13 de 16

- Diseño de mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos, el defensor del ciudadano y las dependencias de la entidad, para lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos y prevenir la materialización de los riesgos descritos en la matriz.
  - Brindar capacitaciones a los funcionarios encargados de atender la ciudadanía y el Defensor Ciudadano, así como la divulgación de esta figura dentro de la entidad.
  - Medición de la percepción ciudadana respecto a la amabilidad de los servidores que atienden a la ciudadanía.
  - Limitaciones para el acceso de personas en condición de discapacidad a la Oficina de Atención al Ciudadano.
7. Se reitera que no se evidencia que se esté informando a los ciudadanos los recursos administrativos con los que dispone en caso de no hallarse conforme con las respuestas recibidas, así como del procedimiento a seguir para realizar la solicitud de información reservada. Se recomienda entonces definir un mecanismo en el que se indique a los peticionarios que cuenta con recursos en caso de no estar conforme con la respuesta recibida así como el procedimiento a seguir en caso de solicitud de información reservada.
8. No se evidencia en el Sistema Integrado de Gestión el procedimiento administrativo del que trata la Directiva 015 de 2015 de la Alcaldía Mayor, para la recepción de quejas por posibles casos de corrupción. Se recomienda documentar el procedimiento tomando como base la ruta establecida en el numeral 1 de la misma Directiva definiendo los responsables en cada actividad.
9. En relación con el rol del Defensor del Ciudadano, no se evidencian documentos que soporten sus actuaciones en el marco de lo dispuesto en el artículo 2° del Decreto 392 de 2015. Es de recordar que este decreto fue derogado por el Decreto 847 del 30 de diciembre de 2019. Se recomienda que el informe semestral más allá de hacer referencia a la gestión de las peticiones que ingresan a la entidad, detalle las acciones que se adelantan para el cumplimiento de las funciones a su cargo.

ORIGINAL FIRMADO  
 ANGELICA HERNANDEZ RODRIGUEZ  
 \_\_\_\_\_  
**JEFE CONTROL INTERNO (firma)**

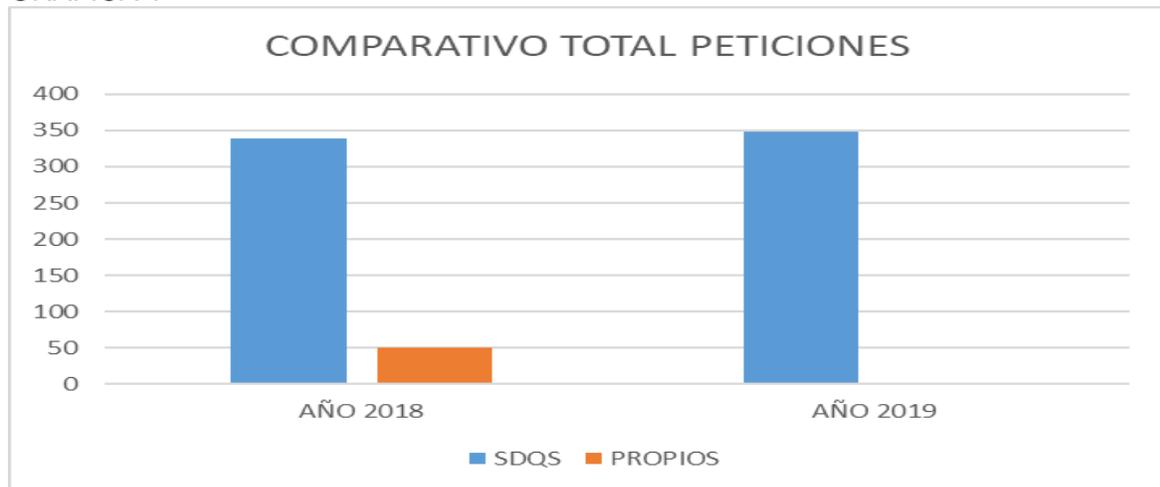
ORIGINAL FIRMADO  
 RAÚL ERNESTO LÓPEZ JARAMILLO  
 \_\_\_\_\_  
**AUDITOR (firma)**

## ANEXO 1

### Gestión PQRS I Semestre 2019:

De conformidad con la información presentada por el responsable operativo del Proceso de Atención al Ciudadano, se observan las siguientes variaciones entre los II semestres de las vigencias 2018 y 2019:

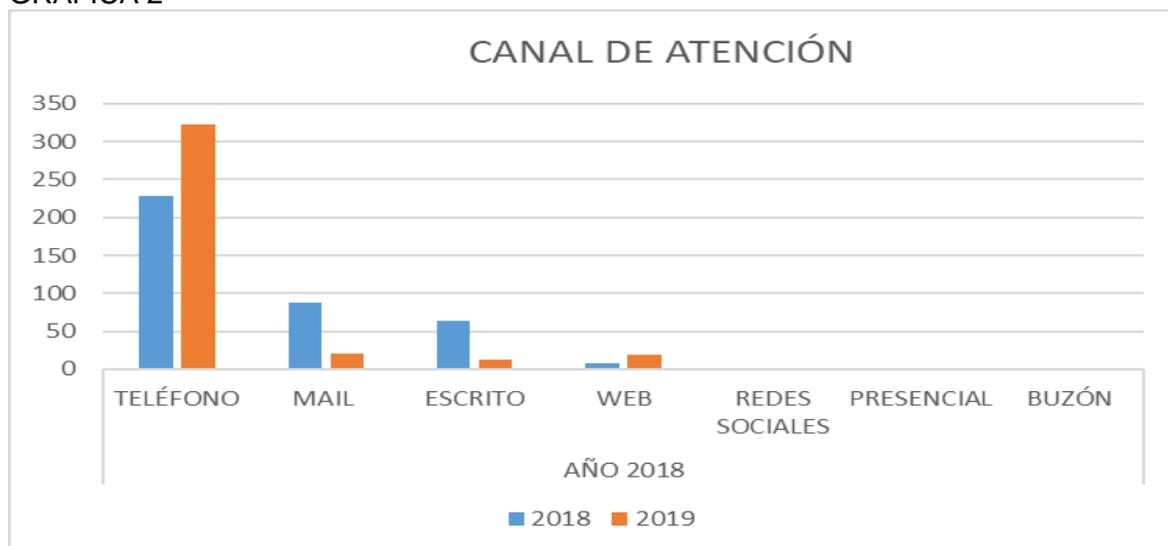
GRÁFICA 1



En el periodo evaluado se recibieron 359 peticiones, observándose una disminución del 7.94% con relación a las peticiones que ingresaron en el II Semestre del 2018. (II Semestre: 390).

La principal variación se presenta en las peticiones que ingresaron a través del Sistema propio de la entidad ya que para el segundo semestre del año 2019 no se recibió petición alguna por este medio en comparación con las 51 peticiones que se recibieron por este medio en el segundo semestre del año 2018.

GRÁFICA 2



Conforme se observa en gráfica, sigue siendo el canal telefónico el medio a través del cual se reciben más requerimientos en la entidad. Incluso, se presenta un aumento del 29,4% en la recepción de peticiones por vía telefónica, pasando de 228 a 323 en el comparativo de los segundos semestres de los años 2018 y 2019.

Es importante destacar que a través de las redes sociales, el buzón y de manera presencial no se recibieron peticiones en el segundo semestre del año anterior, situación similar a este mismo periodo del año 2018 en el que solo se recibió una petición por cada uno de estos medios.

GRÁFICA 3



Se observa que en el segundo semestre del año 2019 se recibieron peticiones relacionadas con las convocatorias artísticas y culturales, los programas de estímulos y la atención del talento humano, a diferencia del segundo semestre del año 2018, periodo para el cual no se recibieron peticiones sobre estas temáticas. De igual manera, se evidencia un aumento considerable en las peticiones relacionadas con clubes y talleres, pasándose de 68 que se recibieron en el segundo semestre del año 2018 a 106 en este mismo periodo de tiempo del año 2019.

GRÁFICA 4



En la gráfica se presentan las 5 principales dependencias a las cuales se direccionan las peticiones que ingresan a la entidad.

En relación con los dos periodos evaluados (I Semestre 2018 y 2019), las peticiones que ingresaron a la Subdirección Gestión Centro presentan un aumento superior al 100%

Aprobó : Angélica Hernández Rodríguez

Elaboró: Raúl Ernesto López Jaramillo – Profesional Control Interno

Anexo 2 en formato Excel adjunto

**ANEXO 2 VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO NORMATIVIDAD VIGENTE**

**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

De los 6 criterios establecidos en los artículos 14, 14 numeral 1, 14 numeral 2, 15, 30 y 31 de la citada norma, se observa que la entidad cumple de manera integral 3 de ellos (Artículo 14 numeral 2, artículos 15 y 30) y 3 los cumple parcialmente (Artículos 14, 14 numeral 1 y Artículo 31).

ARTÍCULO	TÍTULO	CRITERIO	NORMATIVIDAD EQUIVALENTE NACIONAL	NORMATIVIDAD EQUIVALENTE DISTRITAL	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN OCI
Artículo 14		<b>Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.</b> Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:				<p>Según el reporte presentado por la oficina de Atención al Ciudadano de la entidad, se recibieron un total de 359 peticiones que ingresaron a la entidad por los diferentes mecanismos establecidos para ello. De este universo se tomó una muestra aleatoria del 10% de total de las solicitudes sobre las cuales se verificaron las condiciones de coherencia, claridad, calidez y oportunidad en las respuestas. Frente a deficiencias en la oportunidad de las respuestas se evidenció lo siguiente:</p> <p>Petición 20192300012552: Petición de interés particular en la que un ciudadano solicita ser retirado de las bases de datos de la entidad. Dicha petición ingresó por el sistema SDQS el día 5 de noviembre de 2019 y se respondió el 13 de diciembre, 27 días después.</p> <p>Petición 20192300012782: Petición de la Personería para la cual concede un término de cinco (5) días para su respuesta contados desde el 11 de diciembre de 2019. Se constata que la respuesta De conformidad con la base de datos suministrada como evidencia por la Oficina de Atención al Ciudadano, se observa que durante el periodo evaluado se recibieron 3 solicitudes de información.</p>
Artículo 14. Numeral 1		Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.				<p>En la revisión realizada a las bases de datos mensuales ubicadas en el servidor de la entidad ( \\192.168.0.34\Gestion Documental\1. ATENCIÓN AL CIUDADANO\0. PQRS\INFORMES 2019\PQRS) se observa que 2 de ellas se encuentran con un registro de respuesta superior a los 10 días:</p> <p>Petición 20192300011202: Derecho de petición de información de un ciudadano sobre los cargos vacantes de las distintas entidades del Distrito. Dicho requerimiento se respondió después del término establecido para ello que era de diez (10) días hábiles.</p> <p>Petición 20192300011412: Derecho de petición de un particular en el que solicita información sobre los contratos que fueron adjudicados o hechos en la administración. Dicho requerimiento se respondió después del término establecido para ello que era de diez (10) días hábiles.</p>
Artículo 14. Numeral 2		Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.				<p>De conformidad con la base de datos suministrada como evidencia por la Oficina de Atención al Ciudadano, se observa que durante el periodo evaluado no se recibieron peticiones de este tipo.</p>
Artículo 15		<b>Presentación y radicación de peticiones.</b> Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.				<p>De conformidad con la base de datos suministrada como evidencia por la Oficina de Atención al Ciudadano, se observa que durante el periodo evaluado se recibieron <b>323</b> peticiones a través de llamadas telefónicas y no se recibieron peticiones de manera presencial.</p> <p>La entidad tiene implementado el documento excel REGISTRO DE PQRS RECIBIDOS TELEFONICOS - PRESENCIALES (ATC-FT-01 Versión 1) a través del cual se deja constancia de las peticiones recepcionadas a través de estos medios.</p>

Artículo 30		<p><b>Peticiones entre autoridades.</b> Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.</p>				<p>De conformidad con la base de datos suministrada como evidencia por la Oficina de Atención al Ciudadano, se observa que durante el periodo evaluado se recibió 1 petición entre autoridades que fue contestada fuera del término previsto para ello:</p> <p>Petición 20192300012782: Petición de la Personería para la cual concede un término de cinco (5) días para su respuesta contados desde el 11 de diciembre de 2019. Se constata que la respuesta fue recibida en la Personería solo hasta el día 26 de diciembre del mismo año.</p>
Artículo 31		<p><b>Falta disciplinaria.</b> La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.</p>				<p>De acuerdo a la lista de verificación aplicada al responsable operativo del Proceso de Atención al Ciudadano, no se presentó ninguna situación que corresponda a lo indicado en el criterio evaluado. No obstante, de conformidad con el resultado de la verificación de los criterios establecidos en el artículo 14 y en el artículo 14 Numeral 1 de la presente norma, se observa que en el periodo evaluado se presentaron 4 peticiones a las que no se les dio respuesta en los términos establecidos, por lo cual se recomienda siempre poner en conocimiento los incumplimientos en los terminos de respuesta a los responsables de Control Disciplinario en la entidad, para que evalúen lo pertinente</p>

**ANEXO 2 VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO NORMATIVIDAD VIGENTE**

**DECRETO 371 DE 2010**

Artículo 3º DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL  
 Numerales 1 al 7

Teniendo en cuenta que la norma establece 7 criterios, se evidencia un cumplimiento parcial de la misma por cuanto 4 de ellos no se cumplen de manera integral.

ARTÍCULO	TÍTULO	CRITERIO	NORMATIVIDAD EQUIVALENTE NACIONAL	NORMATIVIDAD EQUIVALENTE DISTRITAL	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN OCI
Artículo 3. Numeral 1		1 La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.				<p>De conformidad con la verificación realizada por el equipo auditor a una muestra seleccionada de 36 peticiones, se observa que 3 de ellas (20192300005642, 20192300007122 y 20192300009202), no dan respuestas de fondo ni coherentes con la petición realizada.</p> <p>De acuerdo a lo observado en los criterios evaluados en la Ley 1755 de 2015, se observó que 4 peticiones de la muestra evaluada se contestaron fuera de los plazos establecidos (Orfeo 20192300011202, 20192300011412, 20192300012782 y 20192300012552).</p> <p>Teniendo en cuenta el resultado de la lista de verificación aplicada al responsable operativo del del Proceso de Atención al Ciudadano, se observa que durante el II Semestre de la vigencia no se adelantaron en la entidad actividades encaminadas a la capacitación y actualización de los servidores encargados de la atención al ciudadano, aplicar encuestas de percepción de la ciudadanía e implementar herramientas que permitan hacer seguimiento a la calidad de las respuestas.</p> <p>Por otra parte, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio en los informes mensuales de gestión de peticiones ciudadanas realizados durante el segundo semestre del año 2019, considera que existen aspectos por mejorar en cuanto a los criterios de calidad, calidez y oportunidad de las respuestas y trámites adelantados por la FUGA.</p> <p>Con base en la Guía de seguimiento y análisis de la calidad y calidez de las respuestas a los requerimientos ciudadanos (2212100-GS-021) la Dirección Distrital de Calidad del Servicio evidenció falencias en los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad. (ORFEO 20192300009572, 20192300011212, 20192300012332, 20192300012942)</p>
Artículo 3. Numeral 2		2 El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.				<p>De conformidad con el Mapa de Procesos de la entidad, publicado en la intranet de la misma (<a href="http://intranet.fuga.gov.co/mapa-de-procesos">http://intranet.fuga.gov.co/mapa-de-procesos</a>) se observa que el Proceso de Atención al Ciudadano se encuentra ubicado en el nivel de VITALES (Misionales). Versión aprobada en Comité Directivo de Junio 29 de 2018, con lo cual se cumple lo normado.</p> <p>Respecto a quien funge como Defensor del Ciudadano, de conformidad con lo establecido en la Resolución Interna 197 de 2018, es el(la) Subdirector(a) Corporativo(a), conforme lo anterior se da cumplimiento a lo normado.</p> <p>Por otra parte, si bien se cumple con la existencia formal y física de la oficina o función de quejas y reclamo; no se aporta evidencia de la divulgación realizada por la entidad respecto a la existencia formal de la figura del defensor ciudadano, así como de las actualizaciones o capacitaciones realizadas durante el II semestre de la vigencia al servidor responsable operativo del Proceso de Atención al Ciudadano y del Defensor del Ciudadano.</p>

<p>Artículo 3. Numeral 3</p>		<p>3 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 una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad. La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.</p>			<p>Durante los meses de julio, septiembre, noviembre y diciembre se remitió a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio el 100% de las peticiones recibidas.</p> <p>Sin embargo, la entidad no reportó información a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio relacionada con las peticiones registradas en el sistema SDQS durante los meses de agosto y octubre de 2019.</p> <p>Al respecto, se recomienda fortalecer los controles que permitan garantizar el cumplimiento de la remisión del informe mensual estadístico de peticiones a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio. Es de recordar que para el proceso de atención al ciudadano se tienen identificados tres riesgos que pueden afectar su ejecución, entre los que se encuentra precisamente la “presentación extemporánea de informes de atención al ciudadano a entes externos”.</p> <p>En lo que respecta a la segunda obligación, se evidencia en el link Transparencia <a href="https://fuga.gov.co/transparencia/estadisticas-pqrs">https://fuga.gov.co/transparencia/estadisticas-pqrs</a>, que a la fecha no se han cargado los informes estadísticos de los meses de diciembre de 2019 y enero de 2020.</p> <p>Se recomienda de igual manera, establecer controles que permitan asegurar el cargue de los informes estadísticos mensuales en los tiempos establecidos para ello.</p> <p>Se observan diferencias entre las estadísticas mensuales reportadas por la oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano y el reporte remitido por dicha oficina para la elaboración de este informe en lo que corresponde al número de peticiones recibidas en el mes de noviembre de 2019.</p> <p>Peticiones telefónicas reportadas en informe mensual para noviembre 2019: 42 Peticiones telefónicas reportadas para la elaboración de este informe: 27</p>
<p>Artículo 3. Numeral 4</p>		<p>4 El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.</p>			<p>A través de la gestión realizada por el responsable operativo del Proceso de Atención al Ciudadano, se evidencia que la entidad cuenta con mecanismos para la coordinación oportuna y efectiva de la respuesta a requerimientos ciudadanos, los cuales corresponden a la implementación de alertas, procedimientos y planillas.</p>
<p>Artículo 3. Numeral 5</p>		<p>5 La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.</p>			<p>La oficina de Atención a la Ciudadanía se encuentra cerrada debido a obras de adecuación que se están adelantando. Se recomienda atender las recomendaciones hechas en el informe anterior relacionadas con el acceso a personas con discapacidad ya que no se cuenta con una rampa de acceso</p>  <p>Oficina de Atención a la Ciudadanía, ubicada en la Calle 10 No. 3 – 42</p> <p>Por esta razón, se habilitó la oficina de Gestión Documental para la atención del ciudadano. Se recomienda señalar este nuevo punto mientras culminan las obras.</p>  

Artículo 3. Numeral 6		6. La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.			 <p>De acuerdo a la información presentada por el responsable operativo del Proceso de Atención al Ciudadano, se observa que del registro de las peticiones que ingresan a la entidad un 100% se realiza a través del SDQS.</p> <p>Es importante precisar que la operación continua, eficiente y efectiva del SDQS no es responsabilidad de la FUGA ya que su administración corresponde a la Alcaldía Mayor de Bogotá.</p>
Artículo 3. Numeral 7		7 La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.			 <p>Se observa que la entidad designó formalmente para asistir a las reuniones de la Red al servidor de mas alto de nivel en la Oficina de Atención al Ciudadano.</p> <p>De igual manera y de a la verificación realizada por el equipo auditor a la página de la Veeduría Distrital - <i>Link Colibri Seguimiento a Compromisos</i>, se observa que la entidad no tiene compromisos en curso resultado de recomendaciones realizadas por la RED (<a href="http://colibri.veeduriadistrital.gov.co/compromisos?entidad=19&amp;sector=All&amp;temas=All">http://colibri.veeduriadistrital.gov.co/compromisos?entidad=19&amp;sector=All&amp;temas=All</a>) se observa que la entidad no tiene establecidos compromisos en curso</p>

**ANEXO 2 VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO NORMATIVIDAD VIGENTE**

**DECRETO 392 de 2015**

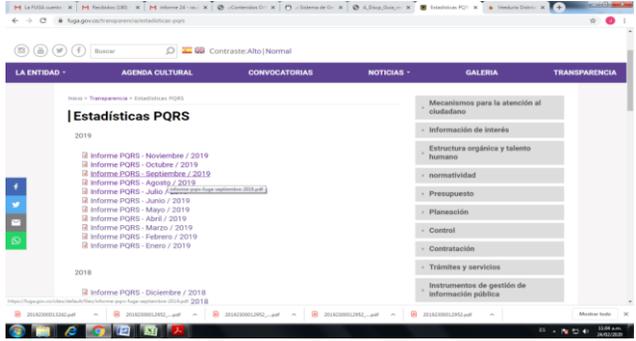
Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones

**Resolución Interna 197 de 2018**

Por la cual se delega y reglamenta la figura del Defensor(a) del Ciudadano(a) en la Fundación Gilberto Alzate Avendaño y se dictan otras disposiciones

De conformidad con la respuesta dada a la lista de verificación del servidor que funge como Defensor del Ciudadano, se observó que la entidad de manera general cumple con las disposiciones establecidas en el Decreto. No obstante lo anterior, se evidencian oportunidades de mejora relacionadas con la gestión documental de las actividades desarrolladas en los periodos evaluados, que permitan de manera específica dar cuenta de la ejecución de cada uno de los criterios establecidos en la norma.

ARTÍCULO	TÍTULO	CRITERIO	NORMATIVIDAD EQUIVALENTE NACIONAL	NORMATIVIDAD EQUIVALENTE DISTRITAL	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN OCI
DECRETO 392 de 2015. Artículo 2, Literal a)		Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.				De acuerdo a lo informado por el Defensor Ciudadano, <i>Desde la estructuración al interior de la entidad del proceso de atención al ciudadano en el año 2014, este progresivamente se ha venido fortaleciendo y mejorando con el fin de dar cumplimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía desde la centralización del proceso, del monitoreo y atención a los canales de atención establecidos y la gestión de los sistemas de información a la ciudadanía. Se recomienda documentar la gestión realizada de seguimiento y verificación de su cumplimiento, desde el rol enmarcado en la normatividad evaluada</i>
DECRETO 392 de 2015. Artículo 2, Literal b)		Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.				Dentro del Plan Anual de Adquisiciones se contemplan los recursos para los contratos de prestación de servicios de apoyo a la gestión del proceso de atención al ciudadano con el fin de garantizar la atención oportuna a las peticiones ciudadanas recibidas, así como la atención y actualización permanente de los diferentes canales y sistemas de atención e información a la ciudadanía. Se recomienda plasmar el avance de esta actividad en el próximo informe semestral del Defensor del Ciudadano.
DECRETO 392 de 2015 Literal c)		Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS				Según la información recibida del responsable operativo del proceso de atención al ciudadano: <i>Dentro de las obligaciones del contratista de apoyo a la gestión del proceso de atención al ciudadano se deriva la de garantizar la atención oportuna a las peticiones ciudadanas recibidas, así como la atención y actualización permanente de los diferentes canales y sistemas de atención e información a la ciudadanía. Se recomienda documentar la gestión realizada en el informe semestral del Defensor del Ciudadano.</i>
DECRETO 392 de 2015 Literal d)		Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.				Según la información recibida del responsable operativo del proceso de atención al ciudadano: <i>En año 2019 se dio inicio a través de un contrato de prestación de servicios profesionales, el fortalecimiento al proceso de atención a la ciudadanía inicialmente desde la caracterización de usuarios y partes ininteresadas, y posteriormente a la proyección e identificación de necesidades institucionales para mejorar la infraestructura física, técnica y administrativa en pro de la atención a la ciudadanía con los estándares establecidos por la Veeduría Distrital a través de las cartillas metodológicas para el control preventivo. Se recomienda documentar la ejecución de estas actividades y reflejarlas en el informe semestral del Defensor del Ciudadano.</i>
DECRETO 392 de 2015 Literal e)		Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.				Al respecto se recomienda tener en cuenta las consideraciones expresadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con radicados ORFEO 20192300007582, 20192300009572, 20192300011212, 2019230001233, 20192300012942, en las cuales evidencia falencias en las condiciones de calidad, calidez y oportunidad de algunas de los requerimientos recibidos por la entidad así como el seguimiento a las recomendaciones que allí se exponen. Se recomienda documentar las actuaciones realizadas en los periodos evaluados, con el fin de garantizar lo dispuesto en la norma

<p>DECRETO 392 de 2015 Literal f</p>		<p>Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.</p>				<p>Si bien en la página web de la entidad, se observa en el link de Transparencia Categoría 10. INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA, Subcategoría 10.10 Informe de PQRS, a la fecha no se han publicado los informes correspondientes a los meses de diciembre 2019 y enero 2020.</p> 
<p>Resolución Interna 197 de 2018 Artículo 4o. Numeral 1</p>		<p>Actuar como vocero de los ciudadanos y usuarios en general, ante la Fundación para la protección de sus derechos.</p>				<p>En el informe semestral presentado por el Defensor del Ciudadano se concluye que: <i>"De acuerdo al análisis de la información registrada en el periodo del presente informe, la Fundación Gilberto Ázate Avendaño ha venido cumpliendo con los requisitos establecidos en el Decreto 197 de 2014 "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio ala Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.", y se ha focalizo en garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para la ciudadanía, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos). Así mismo, la interlocución y comunicación efectivas entre la entidad y el ciudadano, incentivando la creación de mecanismos de participación y coordinación en sus diferentes instancias."</i></p> <p>Se recomienda documentar en mayor medida las actuaciones del Defensor del Ciudadano en el marco sus funciones asignadas en el Decreto 847 de 2019.</p>
<p>Resolución Interna 197 de 2018 Artículo 4o. Numeral 2</p>		<p>Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita los requerimientos o quejas individuales que los ciudadanos y ciudadanas presenten por el posible incumplimiento de las normas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que presta la Fundación. Asimismo, las controversias que se generen en las relaciones entre la Fundación y sus usuarios.</p>				<p>Según la información recibida del responsable operativo del proceso de atención al ciudadano: <i>En el periodo auditado no se presentaron solicitudes por parte de la ciudadanía al Defensor del Ciudadano.</i></p>
<p>Resolución Interna 197 de 2018 Artículo 4o. Numeral 3</p>		<p>Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones — SDQS</p>				<p>Según la información recibida del responsable operativo del proceso de atención al ciudadano: Dentro de las obligaciones del contratista de apoyo a la gestión del proceso de atención al ciudadano se deriva la de garantizar la atención oportuna a las peticiones ciudadanas recibidas, así como la atención y actualización permanente de los diferentes canales y sistemas de atención e información a la ciudadanía. Se recomienda documentar la gestión realizada en el informe semestral del Defensor del Ciudadano.</p>
<p>Resolución Interna 197 de 2018 Artículo 4o. Numeral 4</p>		<p>Dirigir, en cualquier momento, recomendaciones a la Dirección General de la Entidad, recomendaciones, Propuestas y peticiones relacionadas con la actividad propia de la Fundación y, que a su juicio, puedan mejorar, facilitar, aclarar o regular las relaciones, la correcta prestación del servicio, la seguridad y la confianza que debe existir entre la Administración y sus usuarios.</p>				<p>En el informe presentado por el Defensor del Ciudadano enero - noviembre de 2019 se indica que: <i>De acuerdo al análisis de la información registrada en el periodo del presente informe, la Fundación Gilberto Ázate Avendaño ha venido cumpliendo con los requisitos establecidos en el Decreto 197 de 2014 "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio ala Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.", y se ha focalizo en garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para la ciudadanía, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos). Así mismo, la interlocución y comunicación efectivas entre la entidad y el ciudadano, incentivando la creación de mecanismos de participación y coordinación en sus diferentes instancias.</i> la OCI recomienda documentar la gestión adelantada ante la Dirección de la Fuga , respecto a las recomendaciones, propuestas y peticiones relacionadas con al actividad de la entidad, conforme lo establece el criterio evaluado.</p>

Resolución Interna 197 de 2018 Artículo 7		En el período auditado se presentó alguna solicitud por parte de la ciudadanía al Defensor del Ciudadano.  De ser afirmativa la respuesta por favor indicar la gestión realizada como Defensor del Ciudadano para su resolución.				Según la información recibida del responsable operativo del proceso de atención al ciudadano: <i>"en el periodo auditado no se presentaron solicitudes por parte de la ciudadanía al Defensor del Ciudadano."</i>
--	--	--	--	--	--	--

ANEXO 2 VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO NORMATIVIDAD VIGENTE

Procedimiento Administración de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (ATC-PD-01)

Versión 6 del 17/12/2018

Se realizó la evaluación de 7 criterios establecidos en el procedimiento, relacionados con Políticas de Operación y Actividades, sobre las cuales, se observó un cumplimiento general de las mismas, sin embargo se evidenciaron algunas oportunidades de mejora.

ARTÍCULO	TÍTULO	CRITERIO	NORMATIVIDAD EQUIVALENTE NACIONAL	NORMATIVIDAD EQUIVALENTE DISTRITAL	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN OCI
Procedimiento Administración de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (ATC-PD-01) Versión 6 del 17/12/2018		<p><b>Política de Operación: 3. El buzón de sugerencias de las diferentes sedes se abrirá cada dos días.</b></p> <p>Donde están ubicadas (Verificar in situ), se documenta esta gestión, como se lleva el control de su ejecución y como ingresan estas sugerencias a las PQRS de la entidad</p>				<p>De acuerdo a la verificación in situ, se evidencia la ubicación de 3 buzones, uno en cada una de las sedes de la entidad.</p> <p>De acuerdo al indicado en la aplicación de la lista de verificación realizada al responsable operativo del Proceso de Atención al Ciudadano, estos se encuentran en cumplimiento de la norma, sin embargo no son funcionales por cuanto la ciudadanía no hace uso de ellos. Adicionalmente se indica que si bien se revisan semanalmente, no se documenta la gestión. Duramente el semestre revisado no ingresaron peticiones por este medios.</p>
Procedimiento Administración de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (ATC-PD-01) Versión 6 del 17/12/2018		<p><b>Política de Operación: 4. Requerimientos a través de correo electrónico:</b> Los requerimientos recibidos a través del correo electrónico atencionalciudadano@fuga.gov.co se deberán contestar también a través del correo electrónico del peticionario dejando traza en el sistema de gestión documental.</p> <p>Quien administra el correo electrónico, como se gestionan las peticiones que llegan a través de este medio y como se garantiza que efectivamente se contesten dentro de los terminos a través de este mismo mecanismo</p>				<p>De acuerdo al indicado en la aplicación de la lista de verificación realizada al responsable operativo del Proceso de Atención al Ciudadano, el correo lo administra directamente éste servidor, se redireccionan directamente por el mismo medio al funcionario encargado de dar respuesta y se garantiza la oportunidad de la respuesta con las alertas que se envían periódicamente (cada 2 días)</p> <p>Se aporta evidencia de la ejecución de estas actividades</p>
Procedimiento Administración de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (ATC-PD-01) Versión 6 del 17/12/2018		<p><b>Política de Operación: 5. Registro de llamadas telefónicas y atención personal:</b> Se llevará un registro de los requerimientos recibidos telefónica y presencialmente en el formato ATC-FT-01 Registro de PQRS recibidos Telefónicos – Presenciales, los cuales serán también registrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.</p> <p>Quien o quienes llevan este registro, como se gestionan las peticiones que llegan a través de este medio y como se garantiza que efectivamente se ingresen al SDQS, cuales son los criterios para establecer si efectivamente es una petición</p>				<p>De acuerdo al indicado en la aplicación de la lista de verificación realizada al responsable operativo del Proceso de Atención al Ciudadano, esta política se ejecuta con las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* El registro se diligencia en la Casa Amarilla por la persona que tiene asignado el PBX de la entidad.</li> <li>* La información se recoge cada que se llena la planilla (20 registros) se entrega al responsable de peticiones, gestión que puede ser diaria o semanal conforme se cumplan 20 registro.</li> <li>* Cuando lo temas no son de pleno conocimiento de la persona que recepciona la llamada, la redirecciona a la oficina de atención al ciudadano.</li> <li>* Lo ideal es que las solicitudes de carácter verbal sean resueltas en ese mismo momento en cumplimiento del principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública.</li> </ul> <p>Conforme lo anterior se observa que, como el registro no se hace de manera diaria, las peticiones ingresan al SDS en el momento en que se recoge la planilla, con lo cual los tiempos de registro de ingreso no son reales; no obstante lo anterior, como la respuesta se da de manera inmediata los terminos de las mismas se ajustan a lo normado. Es preciso recordar que, de acuerdo con el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, cuando las peticiones verbales se resuelven de manera inmediata, NO deben ser registradas en el Sistema</p>
Procedimiento Administración de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (ATC-PD-01) Versión 6 del 17/12/2018		<p><b>Actividad 2:</b> Cúal es el tiempo establecido para realizar la actividad "El Funcionario de Gestión Documental y Atención al Ciudadano debe revisar si la PQRS es de competencia de la entidad e informar al peticionario el proceso a seguir y/o orientar a donde dirigirse para radicar su requerimiento."</p>				<p>De acuerdo al indicado en la aplicación de la lista de verificación realizada al responsable operativo del Proceso de Atención al Ciudadano, la ejecución de esta actividad puede ocurrir por SDQS o a través de cualquiera de los canales establecidos por la entidad para el ingreso requerimientos, cuando éstos no corresponden a la gestión de la FUGA, se realiza de manera inmediata ya sea a través del SDQS o por medio propio</p>

<p>Procedimiento Administración de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (ATC-PD-01) Versión 6 del 17/12/2018</p>		<p><b>Actividad 4.</b> El Funcionario de Gestión Documental y Atención al Ciudadano deberá enviar vía correo electrónico institucional mínimo dos veces por semana la Alerta de seguimiento a pQRS (agendados) a los Líderes de Procesos responsable de dar respuesta.</p>				<p>Se aporta evidencia de la ejecución de esta actividad, correspondiente a una muestra señalada por el equipo auditor de los correos enviados en las segundas semanas de los meses evaluados, dirigidos a los líderes de procesos responsables de dar respuesta.</p> <p>Se aporta evidencia de la ejecución de estas actividades</p>
<p>Procedimiento Administración de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (ATC-PD-01) Versión 6 del 17/12/2018</p>		<p><b>Actividad 7.</b> El Funcionario asignado para proyectar la respuesta una vez está es generada con el visto bueno y/o firmas respectivas hará entrega al Funcionario de Gestión Documental y Atención al Ciudadano para su envío.</p> <p>Cual es el tiempo mínimo con el cual se ejecuta y como se controla que se encuentre dentro de los términos establecidos</p>				<p>De acuerdo al indicado en la aplicación de la lista de verificación realizada al responsable operativo del Proceso de Atención al Ciudadano, la entidad maneja un promedio estandar de calidad, de dar respuesta en un termino de 10 días. Si el documento contiene términos propios, las alertas se miden con base en estos mismos plazos.</p>
<p>Procedimiento Administración de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (ATC-PD-01) Versión 6 del 17/12/2018</p>		<p><b>Actividad 9.1.</b> El Funcionario de Gestión Documental y Atención al Ciudadano deberá también apoyar la elaboración y publicación del informe semestral del Defensor del Ciudadano.</p> <p>Cual es la gestión que se desarrolla para ejecutar la actividad</p>				<p>El informe presentado por el Defensor del Ciudadano hace énfasis mayoritariamente en la gestión de la atención a los requerimientos a través de los diferentes canales establecidos por la entidad para tal fin, los tiempos de respuesta, las tipologías de los requerimientos y particularidades que ya se reflejan en los informes mensuales de estadísticas que elabora el área de atención al ciudadano. Se recomienda orientarlo y hacer más énfasis en las actividades a cargo de la figura del defensor del ciudadano contenidas en la normatividad vigente sobre la materia. De igual manera, se recomienda excluir esta actividad del procedimiento ya que la elaboración del informe está en cabeza del Defensor del Ciudadano, razón por la cual, no es ajustado a la normatividad vigente delegar en cabeza del funcionario de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, la elaboración del mismo.</p>

**ANEXO 2 VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO NORMATIVIDAD VIGENTE**

**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

De la verificación realizada a los 4 criterios establecidos en el artículo 76, se observa que la entidad los cumple de manera integral. Existe una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver PQRS; la Oficina de Control Interno presenta informes semestrales sobre la gestión realizada por la entidad en el cumplimiento de la normatividad vigente y la página web de la FUGA, a través del link de Transparencia permite el acceso a la ciudadanía a los diferentes mecanismos para presentar sus peticiones.

ARTÍCULO	TÍTULO	CRITERIO	NORMATIVIDAD EQUIVALENTE NACIONAL	NORMATIVIDAD EQUIVALENTE DISTRITAL	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN OCI
<b>ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIA S Y RECLAMOS</b>		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.		Acuerdo 630 de 2015 Artículo 1		A través del Acuerdo No. 0004 de Octubre 11 de 2017 en los artículos 10 y 11 ,se observa la definición de las siguientes funciones a cargo de la Subdirección de Gestión Corporativa:  <i>10. Administrar los procesos de atención al ciudadano de la Fundación e implementar al interior de la entidad las directrices que sobre el servicio a la ciudadanía imparta la administración Distrital</i>  <i>11. Liderar los procesos para atender, realizar seguimiento, ejercer control y llevar registro de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y consultas – PQRS - que presenten y formulen los ciudadanos a la entidad, dentro del marco normativo vigente y las políticas distritales .</i>  Se evidencia la existencia de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, ubicada en la Calle 10 No. 3-42.
		La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.				La Oficina de Control Interno presenta sus informes semestrales sobre el cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con PQRS, cuyo resultado se publica en la página web de la entidad, en el link de Transparencia - Control - Informes de Control Interno:  <a href="http://www.fuga.gov.co/transparencia/informes-de-control-interno-2019">http://www.fuga.gov.co/transparencia/informes-de-control-interno-2019</a>
		En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.				A través del Link de Transparencia (Transparencia y Acceso a la Información Pública) de la página web de la entidad se evidencia la Categoría MECANISMOS DE CONTACTO CON EL SUJETO OBLIGADO, a través del cual se accede a la página de Bogotá Te Escucha (SQDS), se indican los espacios físicos destinados para el contato con la entidad, se obtiene relación de los teléfonos fijos, correo institucional, correo físico o postal y se accede al Formulario de Contacto. A través de estos mecanismos la ciudadanía puede manifestar sus comentarios sobre la entidad.
		Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su 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.		Acuerdo 630 de 2015 Artículo 2		En la página web de la entidad, link de Transparencia (Transparencia y Acceso a la Información Pública) se observa en la Categoría INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN PUBLICA, el micrositio 10.9 Mecanismos para presentar quejas y reclamos.  Al inicio del micrositio se precisa lo siguiente: <i>Señor ciudadano:</i> <i>La Fundación Gilberto Alzate Avendaño ha puesto a su disposición los siguientes medios de Atención a la Ciudadanía para la recepción de sus peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción (Subrayado fuera de texto)</i>