

Bogotá D.C, lunes 28 de febrero de 2022

PARA: Margarita María Díaz Casas
Directora General Dirección General

DE: ANGÉLICA HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de seguimiento Atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos II semestre 2021.

Respetada Doctora:

Con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y lo programado en el Plan Anual de Auditoría vigencia 2022, me permito hacer entrega del informe de seguimiento a atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos del segundo semestre de 2021.

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

Cc Martha Lucia Cardona. Subdirectora de Gestión Corporativa
María del Pilar Maya - Subdirectora para la Gestión del Centro de Bogotá
César Parra Ortega – Subdirector Artístico y Cultural
Andrés Felipe Albarracín– Jefe Oficina Asesora Jurídica
Luis Fernando Mejía - Jefe Oficina Asesora de Planeación
*Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

Anexo: Informe
Proyectó: Raúl López. OCI
Revisó: Angélica Hernández Rodríguez - JOCI





FUNDACIÓN
GILBERTO ALZATE
AVENDAÑO



Radicado: **20221100027923**

Fecha: 28-02-2022

Pág. 2 de 2

Documento 20221100027923 firmado electrónicamente por:

Angélica Hernández Rodríguez, Jefe Oficina Control Interno, Oficina de Control Interno ,
Fecha firma: 28-02-2022 16:17:43


Revisó: Raúl Ernesto López Jaramillo - Oficina de Control Interno

Anexos: 1 folios




4a32cdcc200e2ffb702aa9d0ca15d3131ea095d36a86e8bd3f6a45b4f59b86ae



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co




	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 2


INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	 Radicado: 20221100027943 Fecha: 28-02-2022
----------------------------------	---

NOMBRE DEL INFORME:	Informe semestral - Atención a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias del II semestre 2021.
FECHA:	25 de febrero de 2022
DEPENDENCIA, PROCESO, PROCEDIMIENTO Y/O ACTIVIDAD:	Proceso Servicio al Ciudadano
LIDER DEL PROCESO:	Martha Lucía Cardona Visbal
RESPONSABLE OPERATIVO:	Sergio Sandoval Diana Carolina Ávila
OBJETIVO:	Verificar que la atención a las PQRSD 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 julio al 31 de diciembre de 2021

NORMATIVIDAD APLICABLE:	<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.</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>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 1909 de 2018. “Por medio de la cual se adoptan el estatuto de la oposición política y algunos derechos a las organizaciones políticas independientes.” (Artículo 16).</p> <p>Decreto 491 de 2020. “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del estado de emergencia</p>
--------------------------------	--

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 2

	<p>económica, social y ecológica.”</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>Decreto Ley 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 197 de 2014 “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>Decreto 857 de 2019. “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”.</p> <p>Acuerdo 741 de 2019. “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.”</p> <p>Acuerdo 731 de 2018. “Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones.”</p> <p>Acuerdo 630 de 2015. “Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones.” Modificado por el Acuerdo 731 de 2018.</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 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>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 007 de 2017 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</p> <p>Directiva 004 de 2021. Lineamiento para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales</p> <p>Resolución Interna 199 de 2021. “Por la cual se designa el Defensor de la Ciudadanía en la Fundación Gilberto Álzate Avendaño”.</p>
--	---

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 2

ACTIVIDADES REALIZADAS:

1. Verificación y análisis de la información aportada como evidencia del II semestre de 2021.
2. Publicaciones en la página web de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Veeduría Distrital.
3. Publicaciones en la página web de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño.
4. Validación del cumplimiento de cada uno de los criterios de la normatividad aplicable en el presente seguimiento.
5. Generación del informe.


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 recibidos en la entidad durante el II semestre de la vigencia 2021.

Para el desarrollo de la revisión de las PQRSD tramitadas por la FUGA, se tomó como base la información aportada por el responsable operativo del proceso de atención al ciudadano; el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, 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 el proceso de Servicio al Ciudadano de la entidad, en el segundo semestre de 2021 se recibieron un total de 1019 peticiones que ingresaron a la entidad por los diferentes mecanismos establecidos para ello. Sobre este universo de peticiones se tomó una muestra aleatoria sobre la cual se verificaron criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad en las respuestas.

Por último, se revisó nuevamente la aplicación de la Directiva 001 de 2021 “Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante” y la Directiva 004 de 2021 “Lineamiento para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales”; el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG-, la Resolución No. 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones – MINTIC- y la gestión de los riesgos asociados al proceso Atención al ciudadano.

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 2

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

La Oficina de Control Interno, seleccionó y evaluó un total de 30 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:

Tabla 1


MUESTRA ALEATORIA (5%)							
No.	Radicado	No.	Radicado	No.	Radicado	No.	Radicado
1	20212300012822	2	20212300013092	3	20212300013472	4	20212300013842
5	20212300014492	6	20212300014582	7	20214000011081	8	20212300014652
9	20212300015002	10	20212300015052	11	20212300015432	12	20212300015902
13	20212300016052	14	20212300017132	15	20212300017202	16	20212100017592
17	20212100017762	18	20212100018012	19	20212100018082	20	20212100018252
21	20213000014831	22	20212100018462	23	20212100018632	24	20212100018842
25	20212100018882	26	20212100019152	27	20212300019602	28	20212300020142
29	20212300020782	30	20214000016871	31	20212300021272	32	20212300022102
33	20212100018262	34	20212300015532	35	2641632021*	36	2641632021*

Fuente: Expediente ORFEO: PQRS - Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias 2021

*Radicado del Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas

Resultados de la evaluación:

Población	Muestra 3,5%	Revisados	CRITERIOS	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ
1019	36	36	NO CUMPLE	0	2	0	0
			CUMPLE	33	31	33	33
			% CUMPLIMIENTO	100%	94%	100%	100%

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 2

20212300012822: Se recomienda cargar soporte en ORFEO de la remisión de la respuesta a la peticionaria (20214000009621). Esto con el fin de poder evidenciar el cumplimiento de los plazos de respuesta en el sistema de gestión documental más allá de lo constatado en el reporte del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas.

20212300013092: Se recomienda cargar soporte en ORFEO de la remisión de la respuesta a la peticionaria (20212800010001). Esto con el fin de poder evidenciar el cumplimiento de los plazos de respuesta en el sistema de gestión documental, más allá de lo constatado en el reporte del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas.

20212300013842: Petición de ciudadano que advierte estar en condición de desplazamiento y discapacidad y pide ayuda. Se evidencia respuesta en la que se le indica que no es posible ayudarlo debido a que los recursos públicos que se manejan se destinan a iniciativas artísticas y culturales. Sin embargo, antes las dos condiciones expuestas por el peticionario era necesario indicarle los canales de atención con que cuenta el Distrito para atención o, incluso, contemplar la posibilidad de dar traslado de la misma a las entidades que atienden población en condición de desplazamiento o discapacidad. Se recomienda en estos casos apoyarse en la Oficina Asesora Jurídica para dar una respuesta satisfactoria al peticionario.


20212300014652: Petición “ALERTA SOBRE REGRESO A PRESENCIALIDAD DE CONTRATISTAS DEL DISTRITO CAPITAL”. Plantea el ciudadano un total de cinco peticiones de las cuales mediante radicado 20212800012061 únicamente se le da respuesta frente a la última de estas. No se evidencia respuesta a los primeros 4 requerimientos.

20212300015902: Se recomienda cargar soporte en ORFEO de la remisión de la respuesta a la peticionaria (20212500013101). Esto con el fin de poder evidenciar el cumplimiento de los plazos de respuesta en el sistema de gestión documental, más allá de lo constatado en el reporte del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas.

2641632021 y 2641632021: Estas peticiones recibidas por redes sociales no se cargaron en el sistema de gestión documental ORFEO, lo cual no permitió la verificación del cumplimiento del trámite previsto en la Directiva 004 de 2021. Persiste la debilidad identificada en auditoría del proceso gestión de comunicaciones, hallazgo No. 1 *No se da cumplimiento integral a los requisitos legales aplicables a la gestión de derechos de petición recibidos a través de redes sociales ya que se le solicita al peticionario redirigir su petición al correo electrónico atencionalciudadano@fuga.gov.co.*

(II) 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:

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 2

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 responsable operativo del proceso de atención al ciudadano:


- 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 2021.

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	88	88	0	0	100%
AGOSTO	44	44	0	0	100%
SEPTIEMBRE	51	51	0	0	100%
OCTUBRE	71	71	0	0	100%
NOVIEMBRE	79	79	0	0	100%
DICIEMBRE	48	48	0	0	100
PROMEDIO					100%*

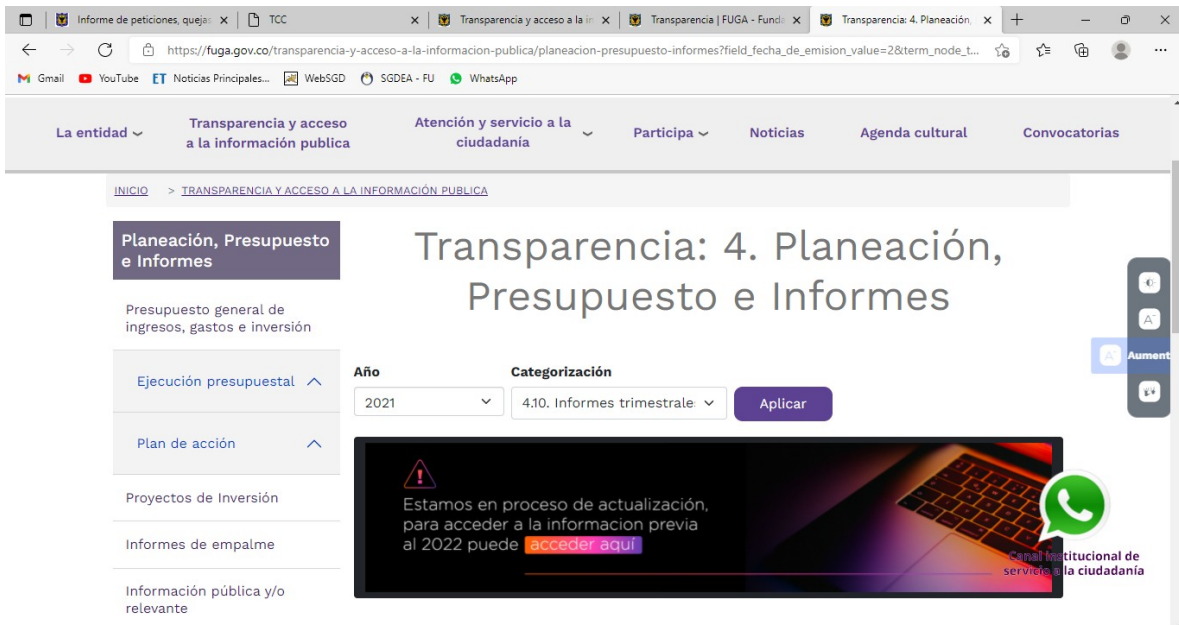
Se observa lo siguiente frente a la gestión de la entidad:

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 2


- Un avance significativo frente al porcentaje de cumplimiento del seguimiento anterior que fue del 83%.
- Una gestión sobresaliente en el registro de las peticiones recibidas por la entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

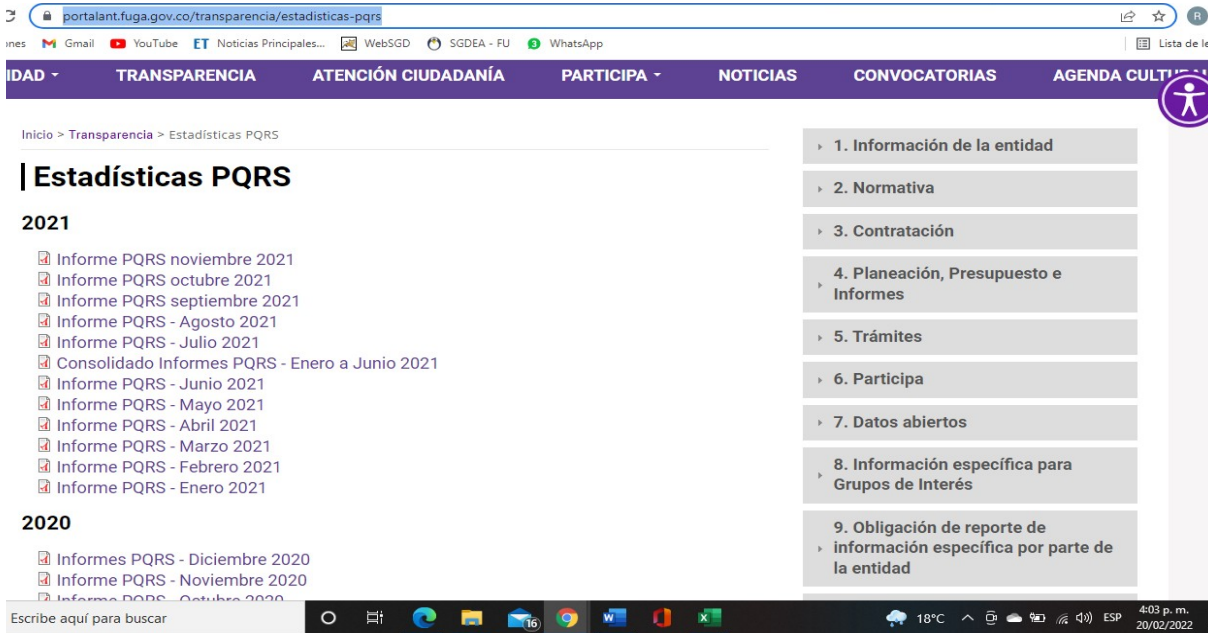
Se recomienda continuar con esta gestión destacada y así dar cumplimiento satisfactorio a lo exigido en el Decreto 371 de 2019.

En lo que respecta a la segunda obligación, se evidencia en el link Transparencia https://fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes?field_fecha_de_emision_value=2&term_node_tid_depth=167, (nuevo portal de la entidad) que no se han publicado los informes del semestre evaluado.



Se procede entonces a verificar la publicación de los informes en el enlace que remite a la página web anterior (<https://portalant.fuga.gov.co/transparencia/estadisticas-pqrs>) observándose lo siguiente:

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 2




Como puede verse, el informe correspondiente al mes de diciembre de 2021 no ha sido cargado ni en la página nueva ni en la antigua.

(III) SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS Y MANEJO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA.

Durante el primer semestre del presente año, la entidad recibió informes de seguimiento de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha en los que se analizan y ponen en evidencia deficiencias en términos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad en las respuestas, según lo que se tramita y reporta en el SDQS.

- Radicado 20212300015612: Se hacen observaciones a las siguientes peticiones. 1532522021. *"...adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana..."*. 2048532021 y 2048052021 *"no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición..."* *"...solicitan ampliación de información, pero no utilizan el evento..."* 1584932021: *"registran la respuesta en el sistema extemporáneamente"*. Se advierte igualmente un total de seis peticiones pendientes de cierre que acumulan entre 01 y hasta 26 días de vencimiento.
- Radicado 20212300019382: Se hacen observaciones a dos peticiones. 2887372021: *"La entidad no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud"*

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 2

textual de la petición ciudadana incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas”.

2726722021. El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

Se verifica esta última petición que corresponde al radicado ORFEO 20212300015532 y no se evidencia que se haya informado al peticionario sobre el traslado por competencia. Por el contrario, se observa que se le dio respuesta vía correo electrónico de manera oportuna. Sin embargo, verificado el reporte del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas sí se observa la gestión *Solucionado por asignar – Trasladar*.


- Radicado 20212300017642: 1730602021 y 1879492021. “Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema puesto que registraron la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y las respuestas dentro de los días establecidos por la ley...”
- Radicado 20212300021262: Requerimiento 3221502021. “...el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia diferente a la notificada por el ciudadano.”

Según lo expuesto anteriormente, se evidencia la necesidad de definir acciones de mejora en la operatividad del SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA en aspectos tales como:

- ✓ Cargue de documentos tanto de la petición como soportes de respuesta.
- ✓ Uso de las opciones del sistema según lo requerido. Ejemplo: Solicitud de ampliación.
- ✓ Registro de la petición o respuesta de manera oportuna.
- ✓ Cierre oportuno de las peticiones resueltas.

(IV) DIRECTIVA 001 DEL 3 DE MARZO DE 2021 DE LA SECRETARÍA GENERAL Y SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

En desarrollo de lo dispuesto en los artículos 12 y 13 del Decreto Distrital 189 de 2020, se expide la Directiva 001 de 2021 en relación con los esquemas de denuncias y la protección de identidad del denunciante. Se definen en esta Directiva (I) los canales para la recepción de denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, (II) el registro de estas denuncias en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - "Bogotá Te Escucha", recibidas a través de los diferentes canales de atención, (III) el seguimiento de estas denuncias por parte de las Oficinas de Control Interno Disciplinario, (IV) la protección de identidad del denunciante y medidas de protección adicionales.

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 2

Canales de recepción de denuncias

En lo que al primer punto se refiere, se definen como canales de recepción de denuncias la línea 195, el SDQS, los puntos de atención al ciudadano presenciales, la Red CADE, las oficinas de correspondencia de las entidades y la página web de las entidades donde debe disponerse de un botón visible para que los ciudadanos puedan presentar denuncias y una guía sobre cuáles son actos de corrupción.

En la página web <https://fuga.gov.co/> no se observa el botón visible para la recepción de denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses en donde se incluya la guía de identificación de actos de corrupción.

Además de lo anterior, se verificó el home de la página antigua donde tampoco se observa el botón visible para la recepción de denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses. Esto a pesar de que en el informe anterior (radicado :20211100072913) se observó esta debilidad.

Registro de las denuncias


Las denuncias deben registrarse sin excepción en Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - "Bogotá Te Escucha" y clasificarse bajo la tipología "Denuncias por actos de corrupción" y direccionada directamente a la Oficina de Control Interno Disciplinario. Quien deberá solicitarle información adicional al denunciante según lo descrito en la directiva.

Seguimiento a las denuncias

Indica la Directiva que las Oficinas de Control Interno Disciplinario deben remitir a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica Distrital un informe semestral (15 de abril y 15 de octubre) sobre las denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de intereses tramitados a través del SDQS. Además de esto, se exponen las obligaciones de los jefes y profesionales de la Oficina de Control Interno Disciplinario frente a este tipo de denuncias.

En cumplimiento de lo anterior, la Subdirección de Gestión Corporativa con radicado 20212000014781 del día 07/10/2021 remitió el mencionado informe en el que se indica lo siguiente:

"...entre abril y octubre de 2021, se recibieron doce (12) radicados clasificados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – "Bogotá Te Escucha", por la ciudadanía y/u otras entidades públicas, como denuncias por actos de corrupción, las cuales no contaban con evidencias que permitieran establecer su ocurrencia y con suficientes elementos de juicio para ser clasificadas como tal, así como tampoco que dieran lugar a poner en funcionamiento la acción disciplinaria, no obstante; cada una de estos fueron atendidos y tramitados en su momento.

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 2

Es importante aclarar que de éstos doce (12) radicados, a seis (6) se les dio tratamiento de derecho de petición y fueron resueltos por parte de las áreas de origen de la FUGA a quienes correspondían los presuntos hechos denunciados, remitiendo dos de éstos por competencia funcional a la Secretaria Distrital de Cultura, Recreación y Deporte y los otros seis (6) fueron remitidos a Control Interno Disciplinario – Subdirección de Gestión Corporativa de la FUGA, al ser catalogadas como quejas, de las cuales cinco (5) correspondían a unos mismos hechos que fueron puestos en conocimiento de diferentes entidades públicas y remitidos a la FUGA, frente a las cuales se emitió auto inhibitorio y en los que procedía se remitieron a la autoridad disciplinaria competente para su pronunciamiento.

Protección de identidad del denunciante

Se define en este punto la obligación de suscribir un compromiso de confidencialidad y no divulgación de información del denunciante y la información suministrada. Se verifica el cumplimiento de esta obligación en documento anexo del radicado 20212000005221 donde se evidencia la suscripción y remisión de dicho acuerdo.


Medidas de protección adicionales

Se definen en este punto medidas de protección de carácter laboral a cargo de la entidad cuando el denunciante es un funcionario las cuales se suman a las que correspondan a través de la Fiscalía General de la Nación o la Unidad Nacional de Protección según corresponda.

Finalmente, contempla el deber de asistir a las jornadas de capacitación dirigidas a los servidores y contratistas que brindan atención a la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención con la coordinación de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. De igual manera, se define la obligación a las entidades de generar campañas de promoción masiva a través de redes sociales, que tengan como objetivo poner en conocimiento de la ciudadanía los canales dispuestos para la presentación de denuncias, así como información relevante para identificar un posible acto de corrupción.

Se recomienda en este aspecto asistir a las jornadas de capacitación que se convoquen por parte de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía. de igual manera se requiere generar campañas de divulgación para la presentación de denuncias por posibles actos de corrupción o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de interés.

Se observa en radicado 20212800076863 capacitación llevada a cabo el día 31/08/2021 sobre trámite de derechos de petición. Sin embargo, verificada la presentación de esta capacitación, no se evidenció el tratamiento de peticiones por posibles actos de corrupción Se recomienda incluir este aspecto en dichas capacitaciones.

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 2

Sumado a lo anterior, se evidencia capacitación en Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y procedimientos FUGA para la atención al ciudadano llevada a cabo el 28/09/2021 radicado 20212800086593.

(V) DIRECTIVA 004 DEL 25 DE MAYO DE 2021 DE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

A través de esta directiva se requiere a las entidades para que adopten el ciclo de la gestión de PQRD en redes sociales bajo los siguientes aspectos:

- Identificación de las peticiones recibidas a través de redes sociales
- Solicitud de datos para el registro de las peticiones
- Registro de las peticiones en el SDQS
- Solicitud de aclaraciones si corresponde
- Tratamiento y protección de datos
- Uso de lenguaje claro e incluyente
- Cierre de la interacción

En auditoría realizada al proceso Gestión de Comunicaciones, se presentaron recomendaciones que involucran al proceso de Servicio al Ciudadano, relacionadas con la necesidad de adoptar los lineamientos contenidos en esta Directiva para la atención de peticiones recibidas a través de redes sociales.

Sumado a esto, se generó un hallazgo por falencias en la atención de peticiones recibidas a través de redes sociales como quiera que se requiere al ciudadano para que tramite la petición a través del canal atencionalciudadano@fuga.gov.co.


Por lo anterior, considerando que la gestión de peticiones a través de redes sociales involucra no solo al proceso Gestión de Comunicaciones sino a Servicio al Ciudadano, se considera necesario que de manera coordinada entre los dos procesos se generen las acciones de mejora que permitan atender las peticiones recibidas por redes sociales en los términos dispuestos en el artículo 8 de la Ley 2080 de 2021 que adiciona el artículo 53 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 9 de la Ley 2080 de 2021 que modifica los incisos primero y segundo del artículo 54 de la Ley 1437 de 2011. Esto sumado a pronunciamientos de la Corte Constitucional en este mismo sentido.¹

(VI) MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN –MIPG-

Criterios a evaluar:

- a) Resolución 3564 de 2015, artículo 6°. Formulario electrónico.** Los sujetos obligados en cumplimiento del numeral 5° 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.

¹ Corte Constitucional. T-230 de 2020 MP Luis Guillermo Guerrero

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 2

En el link Transparencia (<https://portalant.fuga.gov.co/transparencia/formulario-de-contacto>) se observa el formulario para el envío de comentarios, sugerencias, reclamos, denuncias, solicitudes y peticiones a través de ésta página.

- Tipo de solicitante
- Nombre completo o Razón Social
- Correo electrónico
- Asunto
- Mensaje
- Tipo de identificación
- Número de identificación
- País
- Departamento
- Municipio
- Dirección
- Teléfono Fijo o Móvil
- ¿Desea que la respuesta se envíe al correo registrado?

De esta manera se concluye que el formulario

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 solicitud;*

Frente al cumplimiento de la gestión de la Política de transparencia, acceso a la información pública y la lucha contra la corrupción, en lo relacionado con información clara y oportuna se sugiere verificar los resultados de la muestra aleatoria y los informes de seguimientos a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - BOGOTÁ TE ESCUCHA, y tomar las acciones pertinentes a fin de corregir las observaciones planteadas.

(VII) DEFENSOR DEL CIUDADANO

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 2

El artículo 13 del Decreto 847 de 2019 establece que en todas las entidades del Distrito se debe implementar la figura del Defensor del Ciudadano quien debe ser un servidor público del más alto nivel dentro de estructura jerárquica de la entidad.

Mediante Resolución interna No. 199 de 2021 se designa como Defensor de la Ciudadanía al subdirector/a de Gestión Corporativa. Se resalta que mediante este acto administrativo se deroga la Resolución No. 197 de 2018, que regulaba anteriormente esta figura con base en el Decreto 392 de 2015 el cual fue derogado por el Decreto 847 de 2019.

En el link Transparencia <https://fuga.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/defensor-del-ciudadano> se evidencia la publicación del informe de la ejecución de las funciones del Defensor correspondiente al periodo julio a diciembre de 2021. En este documento se da cuenta de las actividades ejecutadas por cada una de las funciones, evidenciándose con ello un cumplimiento óptimo de a las obligaciones a su cargo.


Se requiere ajustar la referencia que en el título del link de estos informes se hace al Decreto 392 de 2015 en la página nueva teniendo en cuenta que esta norma está derogada.

The screenshot shows a web page with a navigation menu on the left and a main content area. The main content area has a large heading: "Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado". Below this heading is a list of links: "Punto de Atención y Defensor del Ciudadano", "Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas", "Guía de trámites y servicios", "Defensor del Ciudadano", "Alternativas para presentar PQRS y DENUNCIAS", "Informe Defensor del Ciudadano (Decreto 392 de 2015)", and "Ubicación Sedes y Dependencias". There is also a WhatsApp icon and the text "Canal institución servicio a la ciudad".

(VIII) GESTIÓN DE RIESGOS


La Entidad identifica en el Mapa de Riesgos por Procesos, 1 riesgo vinculados al Proceso de Servicio al Ciudadano, así:

RIESGO	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	VALORACIÓN DEL RIESGO RESIDUAL	OBSERVACIÓN DE OCI
Inoportunidad en la atención	Riesgo de imagen	1. El profesional de atención	Bajo	1. Se observa en radicado 20212800076863

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 2

de los requerimientos recibidos de la ciudadanía en general	reputacional	<p>ciudadano planifica una capacitación semestral con el fin de fortalecer las habilidades de los funcionarios para atender a la ciudadanía. En caso de que los funcionarios no puedan asistir se les enviará la presentación por correo electrónico para su conocimiento. Se deja como evidencia las PPT y los correos.</p>	<p>capacitación llevada a cabo el día 31/08/2021 sobre trámite de derechos de petición. Sin embargo, verificada la presentación de esta capacitación, no se evidenció el tratamiento de peticiones por posibles actos de corrupción. Se recomienda incluir este aspecto en dichas capacitaciones.</p> <p>Sumado a lo anterior, se evidencia capacitación en Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y procedimientos FUGA para la atención al ciudadano llevada a cabo el 28/09/2021 radicado 20212800086593.</p> <p>2. Si bien no se evidenciaron peticiones respondidas de manera extemporánea, se hace necesario que se cierren las peticiones y se carguen los soportes de las respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Más allá de que se dé respuesta al peticionario por el canal solicitado en la petición, el no cerrarla y/o cargar los soportes en el sistema, deviene en calificación como INOPORTUNA por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio. Ejemplo: Radicado 20212300015612: peticiones 2048532021 y 2048052021. Se califica como inoportuna porque "Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta" 1532522021: Inoportuna porque se "Adjunta documento errado en la respuesta definitiva."</p>
---	--------------	--	---

Si bien no se evidenciaron respuestas extemporáneas en el muestreo revisado, las fallas en el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas afectan la

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 2


calificación en términos de oportunidad, además de coherencia, claridad y calidez, se recomienda revisar las debilidades descritas en el numeral I **ANÁLISIS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD** que alertan un posible incumplimiento del riesgo debido a las falencias en la gestión del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

FORTALEZAS:

1. Cargue en el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas (Bogotá te Escucha) del 100% de las peticiones recibidas, generando un cumplimiento satisfactorio de esta obligación legal.
2. Actualización del acto administrativo mediante el cual se designa al Defensor del Ciudadano y se actualiza la normatividad aplicable sobre la materia contenida en el Decreto 847 de 2019.
3. Elaboración y publicación oportuna de los informes que evidencian la gestión del Defensor del Ciudadano.
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.
5. Cumplimiento del 100% en requisitos de, claridad y calidez en las respuestas revisadas de manera aleatoria.

OPORTUNIDADES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES:

1. Se recomienda dar cumplimiento integral al Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General cumpliendo con los requisitos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad en las respuestas a las peticiones presentadas por los ciudadanos.
2. Se reitera la necesidad de incorporar en el home de la página web el botón visible para para la recepción de denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses en donde se incluya la guía de identificación de actos de corrupción.
3. Dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 en el sentido de trasladar a la entidad competente las peticiones en los casos que corresponda.

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 2


4. Se reitera la necesidad de hacer uso adecuado del Sistema Distrital para la Gestión de Petición Ciudadanas - BOGOTÁ TE ESCUCHA- frente al ciclo de radicación, gestión y respuesta de las peticiones, así como de la gestión documental del sistema.
5. Cargar en el sistema de gestión documental -ORFEO- las peticiones recibidas por redes sociales.
6. Asistir a las jornadas de capacitación que brinde Atención a la Ciudadanía con la coordinación de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
7. Incorporar en la nueva página web de la entidad los informes de gestión mensual de PQRS de la Subdirección de Gestión Corporativa. Esto sumado a la necesidad de cargar el informe del mes de diciembre que tampoco se encuentra en la página web anterior.
8. Revisar la posible materialización del riesgo del proceso servicio al ciudadano por debilidades en el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te Escucha- y contemplar la identificación de riesgos relacionados con el incumplimiento términos de coherencia, claridad y calidez.

<p>ANGÉLICA HERNÁNDEZ</p> <hr/> <p>JEFE OFICINA CONTROL INTERNO</p> <p>RAÚL ERNESTO LÓPEZ JARAMILLO</p> <hr/> <p>AUDITOR</p>

Documento 20221100027943 firmado electrónicamente por:

Raúl Ernesto López Jaramillo, , Oficina de Control Interno , Fecha firma: 28-02-2022
12:16:30

Angélica Hernández Rodríguez, Jefe Oficina Control Interno, Oficina de Control Interno ,

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 2

Fecha firma: 28-02-2022 16:30:55



d61a55438609f9de47cf8dab662fa9bdc4a2d5d51f2ac30bffe0a120ef81aa169