



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

COMUNICACIÓN INTERNA



Radicado: 20191100022983 de 31-07-2019

Pág. 1 de 1

Bogotá D.C, miércoles 31 de julio de 2019

PARA: Monica Maria Ramirez Hartman

DE: Oficina de Control Interno

ASUNTO: Entrega Informe Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – I 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 I 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 Licette Moros – Subdirectora de Gestión Corporativa
Sonia Córdoba- Jefe Oficina Asesora de Planeación
John Fredy Silva Tenorio – Jefe Oficina Asesora Jurídica
Margarita Díaz - Subdirectora para la Gestión del Centro de Bogotá
Katherine Padilla Mosquera – Subdirectora de Arte y Cultura
*Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

Anexo: (13) folios

Proyectó: María Janneth Romero Martínez, P.C.I.C.

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 14

NOMBRE DEL INFORME:	Informe Semestral - Atención a las peticiones, quejas, sugerencias y Reclamos I Semestre 2019.
FECHA:	31 de Julio de 2019
DEPENDENCIA, PROCESO, PROCEDIMIENTO Y/O ACTIVIDAD:	Proceso Atención al Ciudadano
LIDER DEL PROCESO:	Licette Yobelly Moros León
RESPONSABLE OPERATIVO:	Juan Alfonso Uribe

OBJETIVO DE EVALUACIÓN:	Verificar que la atención a las PQRS se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración un informe semestral sobre el particular (Ley 1474 del 2011, artículo 76)
ALCANCE:	1 de enero a 30 de junio de 2019
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, Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos y demás normas que la regulen.</p> <p>Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.</p> <p>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>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 de la Alcaldía Mayor, Por medio de la cual se adopta la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Artículos 14 y 23.</p> <p>Decreto 392 de 2015. Por medio del cual se reglamenta la figura del</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 14

<p>Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Acuerdo 348 de 2008. Por el cual se expide el reglamento interno del Concejo de Bogotá, Distrito Capital". Artículo 58.</p> <p>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 16 de 2012 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Implementación de procedimiento y actuaciones administrativas en cumplimiento de los (Sic) Dispuesto en el Decreto Ley 019 de 2012.</p> <p>Circular 007 de 2007 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 de la Alcaldía Mayor de Bogotá 015 de 2015. Asunto: <i>directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción</i></p> <p>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.</p>

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 I Semestre de 2019.
4. Verificación de la Información contenida en el servidor de la entidad (\\192.168.0.34\Gestion Documental\1. ATENCIÓN AL CIUDADANO\0. PQRS\INFORMES 2019\PQRS) 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.
6. Realización de entrevista con el responsable aplicando la encuesta preparada por la Oficina de Control Interno.
7. Generación del informe.

	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 14

DESARROLLO Y RESULTADOS GENERALES:

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 "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."; a continuación se presenta el desarrollo de la verificación y evaluación realizada a la gestión de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, en aras de atender las peticiones que ingresaron a la misma en el I Semestre de la vigencia 2019 y dar cumplimiento a la normatividad vinculada a ésta gestión.

De conformidad con la información suministrada por el responsable operativo del Proceso de Atención al Ciudadano, durante el I Semestre de la vigencia 2019, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño gestionó un total de 575 peticiones que ingresaron a la entidad por los diferentes mecanismos establecidos para la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones.

De acuerdo con la verificación realizada por el equipo auditor a los informes presentados por las diferentes entidades distritales que consolidan los resultados de la gestión en el trámite de las peticiones en la ciudad (Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Veeduría Distrital); la FUGA de forma general, gestionó de manera adecuada las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones que se presentaron en el I Semestre de la vigencia 2019.

Tomando como fuente los "Informe Gestión de Peticiones Distrito de Quejas y Soluciones - Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, publicados en su página web institucional (<https://secretariageneral.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/peticiones-quejas-reclamos-denuncias-informe>), correspondientes a la gestión de los meses de enero a mayo del 2019. Se observa:

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

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	
ENERO	39	45	6	NA	86.70%
FEBRERO	77	79	2	NA	97.50%
MARZO	87	98	11	NA	88.80%
ABRIL	111	119	8	NA	93.30%
MAYO	63	73	10	NA	86.30%
PROMEDIO					90.52%

Fuente: Informes Mensuales Peticiones Distrito de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio

De acuerdo a los informes presentados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la gestión realizada por las entidades del Distrito correspondiente a los meses de enero a mayo de 2019, se

	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 14

observa que el porcentaje de cumplimiento de lo normado en el Art. 3, Núm. 3 del “Decreto 371/2010”, es en promedio del **90.52%** para la FUGA; porcentaje que incremento en relación a la evaluación realizada en los meses de enero a mayo de 2018, cuando el nivel promedio de cumplimiento estaba en el 81.4%. Es importante destacar que si bien en comparación con los 5 primeros meses del 2018 se presenta un incremento en el porcentaje de cumplimiento de 9.12 puntos, respecto a la vigencia el incremento corresponde a 22.19 puntos; lo anterior en razón a que el segundo semestre del 2018 el promedio de cumplimiento de lo normado para la entidad fue de 59.68%

Vale la pena también destacar que en lo corrido de los 5 primeros meses del año, el porcentaje de participación de las peticiones que ingresan a la FUGA en relación con el Sector Cultura y Recreación, sólo representa en promedio el 13.86% y respecto al porcentaje de participación a nivel Distrito, éste es del 0.33%; no obstante es relevante mencionar que este porcentaje de participación ha aumentado respecto al mismo periodo de la vigencia 2018, cuando el promedio de participación respecto al Sector fue del 9.64% y al Distrito fue del 0.29%. Lo anterior de conformidad con la información publicada en los Informes Gestión de Peticiones Distrito de Quejas y Soluciones - Dirección Distrital de Calidad del Servicio de los meses de enero a mayo de 2018 y 2019.

Cumplimiento de la Normatividad vigente vinculada a la gestión de las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Felicitaciones:

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:

CUMPLIMIENTO TOTAL		CUMPLIMIENTO PARCIAL		INCUMPLIMIENTO	
---------------------------	---	-----------------------------	---	-----------------------	---

Frente a la Directiva de la Alcaldía Mayor de Bogotá 015 de 2015. *ASUNTO: DIRECTRICES RELACIONADAS CON LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y/O QUEJAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN*, de acuerdo a la verificación realizada a los documentos SIG publicados en la Intranet de la entidad, se observa respecto al numeral 1 de la Directiva: *Frente a las denuncias y/o quejas disciplinarias por Corrupción elevadas por la ciudadanía en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS*, que la FUGA no tiene identificado un procedimiento administrativo a través del cual se establezca que las peticiones clasificadas como Denuncias por Actos de Corrupción deben ser dirigidas automáticamente a la Oficina de Control Disciplinario.

Respecto al numeral 2: *Atención y capacitación a la ciudadanía respecto del registro de denuncias y/o quejas relacionadas con actos de corrupción en el SDQS*; si bien no se observa el informe remitido a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría General en el corte del 15 de abril, correspondiente a las denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción que llegan a través del SDQS y las acciones adelantadas sobre las mismas; la Oficina de Control Disciplinario aporta la evidencia del cumplimiento de esta disposición en fecha 25/06/2019, a través del Radicado No. 20192200008691, comunicación en la que se hace referencia a que la entidad en el periodo evaluado no ha recibido denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción.

En cuanto a la implementación de MIPG: Transparencia pasiva: Este componente hace referencia a

	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 14

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.

Conforme los dos criterios principales evaluados: a. *Resolución 3564 de 2015 q 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; y b) Información 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; se observan oportunidades de mejora relacionadas con:*

- No se observa 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.

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

La Oficina de Control Interno, seleccionó y evaluó una muestra aleatoria del 10% (58) de la totalidad de PQRS (575) atendidas en el I Semestre, en términos de Calidad de las respuestas emitidas a los requerimientos ciudadanos, bajo 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:

Muestra Aleatoria:

MUESTRA ALEATORIA (10%)							
No.	Radicado	No.	Radicado	No.	Radicado	No.	Radicado
1	20192300004072	16	20192300001362	31	20192300001942	46	20192300001942
2	20192300004132	17	20192300001502	32	20192300002032	47	20192300002032

	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 14

3	20192300004222	18	20192300001512	33	20192300002042	48	20192300002042
4	20192300004442	19	20192300001542	34	20192300002102	49	20192300002102
5	20192300004552	20	20192300001562	35	20192300002142	50	20192300002142
6	2019230000232	21	20192300001622	36	20192300002212	51	20192300002212
7	20192300000012	22	20192300001642	37	20192300002222	52	20192300002222
8	20192300000022	23	20192300001682	38	20192300002272	53	20192300002272
9	20192300000942	24	20192300001692	39	20192300002282	54	20192300002282
10	20192300001032	25	20192300001732	40	20192300002292	55	20192300002292
11	20192300001142	26	20192300001832	41	20192300002342	56	20192300002342
12	20192300001162	27	20192300001872	42	20192300002362	57	20192300002362
13	20192300001212	28	20192300001892	43	20192300002382	58	20192300002382
14	20192300001342	29	20192300001902	44	20192300002492	59	20192300002492
15	20192300001352	30	20192300001912	45	20192300002532	60	20192300002532

Fuente: Reporte Consolidado PQRSD

Resultados de la evaluación:

Población	Muestra 10%	Revisados	CRITEROS	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ
575	57.5	60	NO CUMPLE	2	3	2	0
			CUMPLE	58	57	58	60
			% CUMPLIMIENTO	96.67%	95.00%	96.67%	100.00%

Fuente: Orfeo

De acuerdo con el resultado de la evaluación realizada a la muestra seleccionada, se observó que la entidad atiende en términos generales con un 100% de calidez las peticiones recibidas.

En cuanto a los criterios de Oportunidad, Coherencia y Claridad se observó:

Petición 20192300000022: Derecho de petición del Concejo de Bogotá sobre destinación de recursos a publicidad e imagen institucional vigencia 2018; la petición pregunta: “¿cuánto fue el presupuesto destinado y ejecutado para impresos, audiovisuales, merchandising, digitales, papelería de cualquier formato, además de vestuario, vehículos, comunicaciones oficiales y en general para cualquier medio en el que se requiera la imagen del Distrito Capital durante la vigencia 2018” La respuesta entregada indica en primer lugar que “La oficina de comunicaciones no tiene presupuesto asignado, sin embargo se suscribieron los siguiente contratos para dar apoyo a la misionalidad del área”, y a continuación se detallan los gastos por concepto de publicidad pero no se especifica si los mismos requirieron la imagen del Distrito Capital.

Petición 20192300002492: Derecho de Petición realizado por un particular, a través del cual solicita información sobre la implementación de las iniciativas de la entidad relacionadas con Gobierno Digital, Gobierno Abierto y Economía Digital; se observa que, si bien la respuesta se entrega dentro de los términos establecidos, la misma no es clara ni coherente con cada una de las preguntas realizadas por el peticionario.

	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 14

Petición 20192300002642: Derecho de petición de la Personería de Bogotá, a través del cual se solicita informar sobre las decisiones, tramites y actuaciones realizados por la entidad, respecto al Auto No. 255 del 12/03/2019 del cual adjuntan para conocimiento original de las diligencias realizadas. Sin embargo, la respuesta dada por la entidad corresponde a la indicación de que *“Actualmente, están en análisis por parte de la profesional encargada de la sustanciación de los asuntos de control disciplinario interno de la entidad”* y no se evidencia la respuesta de fondo en el plazo establecido por la Personería de 20 días a partir del recibo de la información entregada.

Petición 20192300002922: Registra una gestión de 20 días; el derecho de petición fue recibido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá el 18/03/2019 y registrado con ingreso en la FUGA el 03/04/2019, con respuesta al peticionario en fecha 15/04/2019.

Otros:

Petición 319482019: Sin registro de Radicado en ORFEO. Esta petición aparece reportada también en el Tablero de Control de la Veeduría Distrital con una gestión de 14 días, no obstante, de la revisión efectuada se observa que el tiempo real de gestión corresponde a 11 días. Es importante precisar que, de acuerdo con la información registrada en la base de datos del mes de febrero, la respuesta indica el traslado a la Subdirección Artística y Cultural, no obstante lo anterior, no se evidencia la respuesta definitiva a la peticionaria.

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

Gestión de Riesgos:

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

RIESGO	TIPO DE RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	VALORACIÓN DEL RIESGO RESIDUAL	OBSERVACIÓN DE OCI
Vencimiento de PQRs	De Cumplimiento	1. Seguimiento al vencimiento de términos en las plataformas ORFEO y SDQS. 2. Generación de correo electrónico con las alertas sobre el estado PQRS a las personas que tienen alguna PQRS asignada	Medio	A través del desarrollo del presente seguimiento se observa que los controles existentes se vienen ejecutando. No obstante, sobre la ejecución de las acciones establecidas con el fin de reducir el riesgo, sólo se observa la actualización del procedimiento. En el periodo evaluado no evidencian capacitaciones sistemáticas y por requerimiento
Insatisfacción del ciudadano	Operativo	1. Defensor del Ciudadano designado 2. Punto de servicio al ciudadano centralizado	Medio	A través del desarrollo del presente seguimiento se observa que 4 de los controles existentes se vienen ejecutando,

	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 14

		<p>donde se brinda atención personalizada</p> <p>3. Ejecución del Procedimiento de atención de PQRs</p> <p>4. Capacitaciones al personal nuevo de las empresas de vigilancia (Jornadas de capacitación dentro del plan Institucional de capacitación- capítulo atención al ciudadano)</p> <p>5. Generación de correo electrónico con las alertas sobre el estado PQRS a las personas que tienen alguna PQRS asignada</p>		<p>no obstante, no se evidencia la realización de capacitaciones al personal nuevo de las empresas de vigilancia, en el periodo de evaluación.</p> <p>No obstante, sobre la ejecución de las acciones establecidas con el fin de reducir el riesgo, sólo se observa la actualización del procedimiento. En el periodo evaluado no evidencian capacitaciones sistemáticas y por requerimiento</p>
Presentación extemporánea de informes de atención al ciudadano a entes externos	De Cumplimiento	Cronograma de presentación de informes externos	Bajo	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. Conforme lo anterior se recomienda evaluar el control existente e indicar el control real que permita minimizar la materialización del riesgo

Fuente: Mapa de Riesgos por Proceso

No obstante, lo anteriormente observado, es importante precisar que la Oficina de Control Interno en el *Informe Seguimiento al Mapa de Riesgos Institucional*, presentado en el mes de marzo; realizó recomendaciones para los riesgos antes relacionados, vinculados con la aplicación de los lineamientos establecidos en la "Guía para la Administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas (Versión 4, octubre de 2018)." para la identificación, análisis, evaluación y tratamiento de estos.

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.**

FORTALEZAS:

Como resultado del seguimiento efectuado al cumplimiento de la normatividad y gestión realizada a las peticiones que ingresaron a la entidad en el I 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

	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 14

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. Controles establecidos por la Oficina de Atención al Ciudadano en relación con las alertas implementadas, para mantener informadas a las dependencias sobre los tiempos para gestionar las peticiones de los ciudadanos.
4. Disposición y receptividad del Profesional de Gestión Documental, 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:

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

1. Si bien se tienen controles establecidos con el fin de garantizar la oportunidad en la respuesta de las peticiones; conforme al desarrollo del presente seguimiento se evidenció que no todas se resuelven dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015; por lo cual 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 la materialización de este.
2. Teniendo en cuenta que en la muestra seleccionada de 60 peticiones se evidenciaron dos 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.
3. Se evidenciaron oportunidades de mejora relacionadas con el cumplimiento integral del Decreto 371 de 2010, específicamente en lo relacionado con: a. Respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales, b. Reconocimiento dentro de la entidad del proceso a nivel Vital (Misional) de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, c. Capacitaciones de los funcionarios encargados de atender la ciudadanía y el Defensor Ciudadano, así como la divulgación de esta figura dentro de la entidad, d. No se evidencia la medición de la percepción ciudadana respecto a la amabilidad de los servidores que atienden a la ciudadanía, e. No es fácil el acceso a la Oficina de Atención al Ciudadano, de personas en condición de discapacidad y d. El registro de la totalidad de las peticiones en el SDQS. Conforme lo anterior se recomienda a la entidad establecer las acciones que considere pertinentes, a fin de garantizar el cumplimiento integral de lo normado en el Decreto 371 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:	10 de 14

2010

4. Se mantiene la recomendación de establecer mecanismos o herramientas que permitan realizar seguimiento para determinar la calidad y la coherencia de las peticiones, independiente del canal a través del cual sea recibida; lo anterior teniendo en cuenta que los controles establecidos se direccionan a garantizar la oportunidad de las respuestas dadas a las peticiones.
5. No se evidencia que la entidad haya establecido un mecanismo a través del cual se informe a los ciudadanos sobre los recursos administrativos y judiciales 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.
6. La entidad no tiene identificado un procedimiento administrativo a través del cual se establezca que las peticiones clasificadas como Denuncias por Actos de Corrupción deben ser dirigidas automáticamente a la Oficina de Control Disciplinario.
7. Si bien se evidencia la actualización del Procedimiento Administración de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (ATC-PD-01) Versión 6 del 17/12/2018 y que de manera general se da cumplimiento a lo establecido en él, se observaron algunas oportunidades de mejora relacionadas con: a. El ingreso oportuno de las peticiones que ingresan a la entidad a través de medio telefónico o personal, las cuales son registradas en las planillas implementadas para tal fin pero que ingresan en el SDQS una vez se completan 20 registros, b. No se tienen definidos los tiempos en los cuales deben remitir las respuestas a las peticiones a la Oficina de Atención al Ciudadano, situación que puede ocasionar demoras e incumplimiento en los términos establecidos, y c. Si bien el responsable operativo del Proceso de Atención al Ciudadano apoya la elaboración y presentación del informe del Defensor Ciudadano, el informe no contiene la gestión puntual que dé cuenta del cumplimiento de lo normado en el Decreto 392 de 2015. Conforme lo anteriormente expuesto se recomienda, acorde con la realidad institucional, fortalecer los puntos de control de tal manera que la ejecución del procedimiento corresponda a las necesidades de la entidad.
8. Se evidenciaron oportunidades de mejora relacionadas con el cumplimiento integral de lo dispuesto en la Directiva de la Alcaldía Mayor de Bogotá 015 de 2015, por lo que se recomienda atender lo normado conforme los plazos establecidos en la misma.
9. De acuerdo a la verificación realizada a los criterios establecidos en el Decreto 392 de 2015, respecto a la gestión del Defensor Ciudadano en la entidad, se recomienda documentar las actuaciones de esta figura dentro de los roles establecidos en la normatividad evaluada, de tal manera que el informe presentado corresponda no a la gestión de las peticiones que ingresan a la entidad, sino al desarrollo de los componentes que requiere el Decreto.
10. Se recomienda establecer y documentar las acciones correctivas y correcciones que se consideren pertinentes, de tal manera que en la próxima evaluación de la OCl se evidencien mejoras en la gestión y la implementación de manera integral la normatividad vinculada a la gestión de las peticiones.
11. Si bien se observó un cumplimiento general de las Políticas de Operación y Actividades del procedimiento, se recomienda revisar y documentar las actividades que generan valor, teniendo

	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 14

en cuenta lo establecido en la normatividad vigente y los lineamientos externos, igualmente se resalta la importancia de que la documentación se constituya como la base de la operación y se aplique de forma adecuada, teniendo en cuenta que se evidenciaron oportunidades de mejora relacionadas con:

- a. Política de Operación: 5. Registro de llamadas telefónicas y atención personal: 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. Las planillas no se ingresan de manera diaria al SDQS sino cuando cumplen un registro total de 20 peticiones; situación que ocasiona que el ingreso de estas no se realice en tiempos reales, así la respuesta se haga de manera inmediata.
- b. Actividad 7. 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. No se encuentran definidos los tiempos de entrega a la Oficina de Atención al Ciudadano de las respuestas a las peticiones, situación que dificulta el garantizar la oportunidad las mismas.
- c. Documentos SIG vinculados al Procedimiento: Los formatos indicados en el procedimiento no son coherentes con los publicados en la intranet de la entidad.

Formatos indicados en el procedimiento:

- *ATC-FT-01 Registro de PQRS recibidos Telefónicos – Presenciales
- * Formatos ATC-FT-118 Formato de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Formatos publicados en Intranet:

- * Formato Instrumento de Control a la Gestión de PQRS ATC-FT-01 Versión 1
- * Formato Atención de Quejas, reclamos y sugerencia ATC-FT-118 Versión 3
- * Formato Archivo Informe Anual Consolidado Gestión PQRS ATC-FT-200 Versión 1

ORIGINAL FIRMADO
 ANGELICA HERNANDEZ RODRIGUEZ

JEFE CONTROL INTERNO (firma)

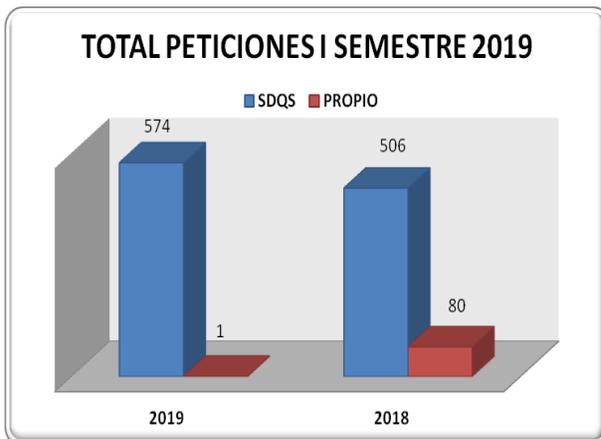
ORIGINAL FIRMADO
 MARÍA JANNETH ROMERO MARTÍNEZ

AUDITOR (firma)

ANEXO 1

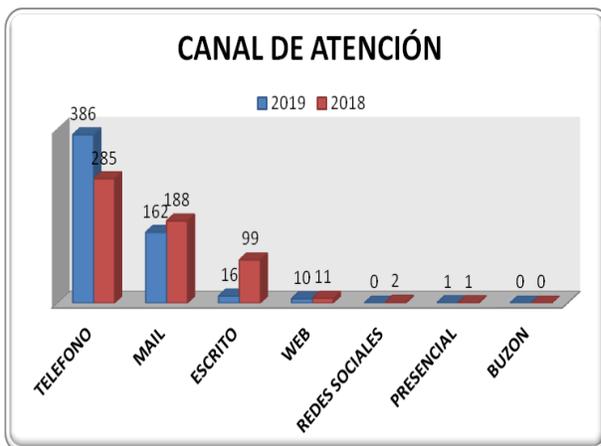
Gestión PQRS I Semestre 2019:

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



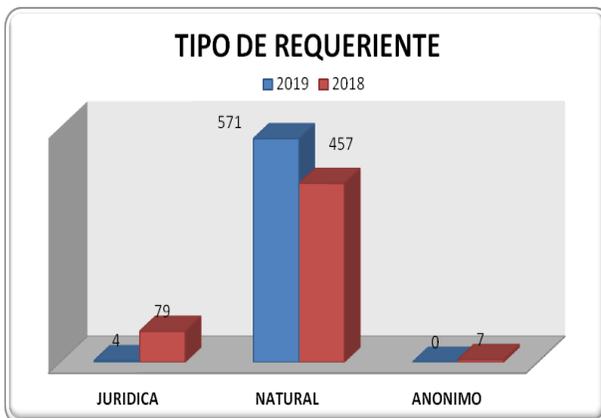
En el periodo evaluado se recibieron 575 peticiones, observándose una disminución del 1.88% con relación a las peticiones que ingresaron en el I Semestre del 2018 (I Semestre: 586).

La principal variación se presenta en las peticiones que ingresaron a través del Sistema Propio de la Entidad, la cual entre periodo y periodo presenta una disminución del 98.75%



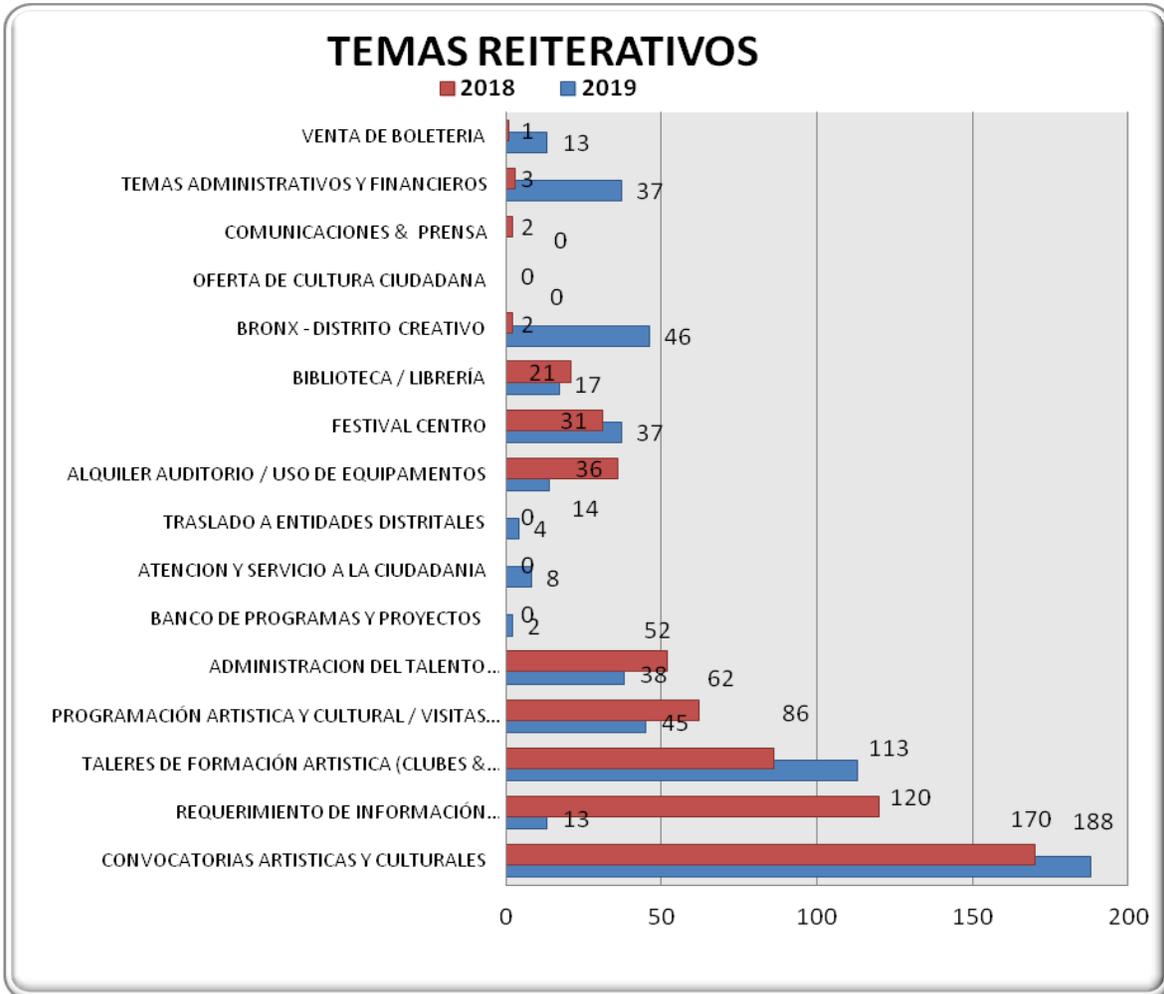
Conforme se observa en gráfica, se presenta una disminución importante de las peticiones recibidas a través de medio escrito, seguido por una disminución de los e-mail.

Es importante destacar que a través de los buzones de sugerencias no se registran ingresos de peticiones en los periodos evaluados.

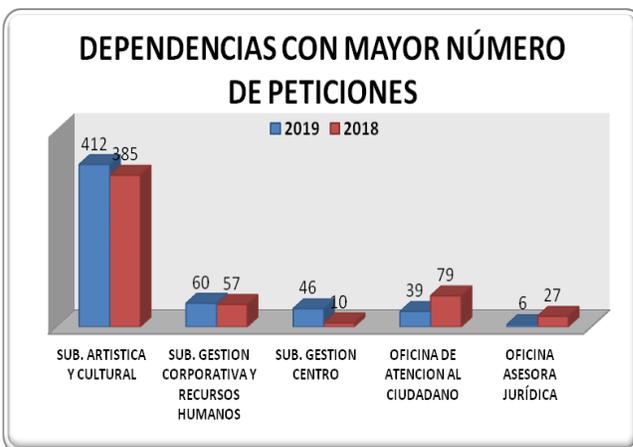


Se observa que de acuerdo al tipo de requeriente, son las personas naturales las que mas peticiones presentan a la entidad.

Se destaca que las peticiones realizadas por personas juridicas, presentan una disminución del 94.94% entre los dos periodos evaluados.



Se observa una disminución importante en las peticiones relacionadas con Requerimiento de Información Institucional / Políticas de la Entidad, mientras que los temas relacionados con Bronx – Distrito Creativo, Temas Administrativos y Financieros y Venta de Boleteria tuvieron un incremento superior al 100%



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: María Janneth Romero Martínez – Profesional Control Interno

ANEXO 2
VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO NORMATIVIDAD VIGENTE

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 14 peticiones (2019230000022, 2019230000012, 2019230001352, 2019230002142, 2019230002492, 2019230002822, 2019230005132, 2019230004342, 2019230005262, 2019230006302, 2019230001362, 2019230002922, 2019230002642 y 2019230002222), se observa que 4 de ellas (28,57%) no dan respuestas de fondo ni coherentes con la petición realizada (2019230000022, 2019230000012, 2019230002642 y 2019230002492).</p> <p>De acuerdo a lo observado en los criterios evaluados en la Ley 1755 de 2015, se observó que 2 peticiones de la muestra evaluada se contestaron fuera de los plazos establecidos (Orfeo 20192300001362 y Petición 319482019).</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 I 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>De igual manera se observó en el INFORME GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS EN EL DISTRITO CAPITAL BOGOTÁ TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES MES DE ABRIL - 2019, que la FUGA se encuentra en la relación de las entidades a las cuales se enviaron comunicaciones por cuanto presentaron observaciones al 10% o más de sus respuestas evaluadas, identificando aspectos a mejorar en cuanto a los parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, no obstante no se evidenció la gestión realizada por la entidad en relación a lo observado en el Informe.</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 (http://intranet.fuga.gov.co/mapa-de-procesos) 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 I semestre de la vigencia al servidor responsable operativo del Proceso de Atención al Ciudadano y del Defensor del Ciudadano.</p>

Artículo 3. Numeral 3		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>De conformidad con los resultados de la evaluación realizada por la Veeduría Distrital, presentados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio en los INFORME GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS DISTRITO CAPITAL EN BOGOTÁ TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES; la FUGA entre los meses de enero y mayo presenta un cumplimiento promedio del 90.52% de estos criterios, con lo cual si bien demuestra una gestión importante para dar cumplimiento a lo normado, aún no se cumple en un 100%</p> <p>Al respecto se precisa que la entidad elabora los informes estadísticos mensuales relacionados con la gestión de las peticiones que ingresan a la FUGA; los cuales son remitidos a la Secretaría General de la Alcaldía y a la Veeduría Distrital. Información a la cual también se accede desde la página web de la entidad, link de Transparencia (http://www.fuga.gov.co/transparencia/estadisticas-pqrs).</p> <p>En relación si la entidad cuenta con un mecanismo y/o herramienta efectivo para hacer seguimiento a la coherencia de las respuestas brindadas a los usuarios frente a sus requerimientos y verificación de que se haya contestado la totalidad de las solicitudes de cada usuario, de acuerdo a lo manifestado por el responsable operativo del Proceso de Atención al Ciudadano, el mecanismo filtro es direccionar puntualmente a la persona que debe contestar, cuando la repuesta es através de oficio el mecanismo es la firma de que da respuesta (porfecta, revisa y firma).</p>
Artículo 3. Numeral 4		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>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>
Artículo 3. Numeral 5		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>Si bien se cuenta con señalización visible que identifica el punto de Atención al Ciudadano en la entidad, la misma no permite el fácil acceso a personas en condición de discapacidad.</p> <p>La rampa para acceso de las personas en condición de discapacidad permiten el acceso al muelle y salas, sin embargo el acceso a la Oficina de Atención al Ciudadano no cuenta con estas garantías tal como se muestra a continuación:</p>  <p>Oficina de Atención a la Ciudadanía, ubicada en la Calle 10 No. 3 – 42</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 99.83% se realiza a través del SDQS.</p> <p>No obstante es importante precisar que la operación continua, eficiente y efectiva del SDQS no corresponde a una gestión directa de la FUGA, por cuanto la administración de este Sistema corresponde a la Alcaldía Mayor de Bogotá.</p>

<p>Artículo 3. Numeral 7</p>		<p>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>			<p>Se observa que si bien la entidad, designo 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 acuerdo al resultado de la aplicación de la Lista de Verificación al responsable operativo del Proceso de Atención al Ciudadano, las sesiones de la Red Distrital de Quejas y Reclamos se realizaron en el mes de mayo y junio de 2019. En el desarrollo de estas sesiones la última gran recomendación general es la articulación del sistema de gestión documental de la entidad con el SDQS.</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 (http://colibri.veeduriadistrital.gov.co/compromisos?entidad=19&sector=All&temas=All) se observa que la entidad no tiene establecidos compromisos en curso</p>
----------------------------------	--	--	--	--	---

ANEXO 2 VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO NORMATIVIDAD VIGENTE

DECRETO 392 de 2015

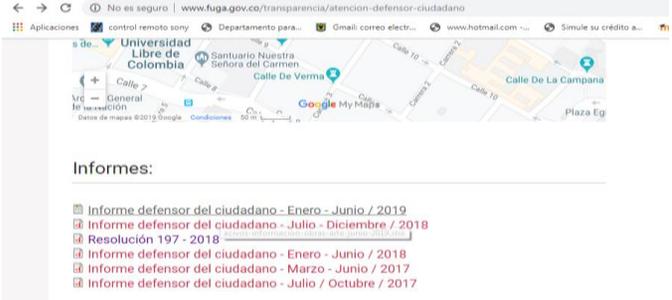
Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones

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 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>el proceso de atención a la ciudadanía en la FUGA esta acorde con el Manual Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, implementando la atención a los requerimientos ciudadanos a través de diversos canales de atención, y adoptando los diferentes protocolos de servicio que garanticen y satisfagan los requerimientos ciudadanos dentro de los parámetros de eficiencia y calidez</i> , no obstante de recomienda documentar la gestión realizada de seguimiento y verificación de su cumplimiento desde el rol enmarcado en la normatividad evaluada
DECRETO 392 de 2015 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.				Si bien se indica en la lista de verificación aplicada al Defensor del Ciudadano que durante el I semestre de la vigencia se gestionaron recursos para fortalecer el equipo del proceso de Atención al Ciudadano, se recomienda documentar la gestión ejecutada de tal manera que se garantice el cumplimiento de lo dispuesto en la presente normatividad
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				Teniendo en cuenta lo informado por el Defensor Ciudadano: <i>Durante el primer semestre se ha mantenido el sistema interno de alertas a la gestión de pqrs, con lo cual se garantizan las respuestas oportunas y de fondo acorde a la normatividad establecida y su registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS., la validación de las medidas adoptadas se lleva a cabo a través del cumplimiento del Decreto 371 de 2010 y del Procedimiento Administración de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (ATC-PD-01) Versión 6 del 17/12/2018.</i> no obstante de recomienda documentar la gestión realizada de seguimiento y verificación de su cumplimiento desde el rol enmarcado en la normatividad evaluada
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.				Si bien se indica en la lista de verificación aplicada al Defensor del Ciudadano que periódicamente se realizan reuniones de revisión a los planes y herramientas de evaluación y seguimiento institucionales datan el desarrollo del proceso de atención al ciudadano y desde donde se monitorea el cumplimiento a lo establecido normativamente, se recomienda documentar la gestión realizada en cumplimiento de lo normado
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.				Respecto a este criterio el Defensor Ciudadano manifiesta que: <i>Los servicios que ofrece la FUGA establecidos en el portafolio de servicios, actualmente estan siendo actualizados en los sistemas de información a la ciudadanía con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente en materia de trámites y servicios.</i> , no obstante no se evidencia cual es la gestión realizada para velar por el cumplimiento de lo normado. 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 Mecanismos para presentar quejas y reclamos; la publicación de: Informes/Archivo Informe defensor del ciudadano - Enero - Junio / 2019</p> <p>De acuerdo la verificación realizada por la OCI se evidencia que el documento publicado no corresponde a lo indicado en el título; la información publicada es un documento Excel Activos de Información – Obras de Arte junio de 2019. De acuerdo a lo informado por el Defensor Ciudadano, ya se requirió al área de comunicaciones la corrección en el archivo publicado pues no corresponde al archivo que se remitió.</p>  <p>Informes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe defensor del ciudadano - Enero - Junio / 2019 Informe defensor del ciudadano - Julio - Diciembre / 2018 Resolución 197 - 2018 Informe defensor del ciudadano - Enero - Junio / 2018 Informe defensor del ciudadano - Marzo - Junio / 2017 Informe defensor del ciudadano - Julio / Octubre / 2017 <p>No obstante, lo anterior y en respuesta de la Solicitud de Información realizada por la Veeduría Distrital, radicada en la FUGA con el No. 20192300006202 de fecha 20/06/2019, se evidenció el informe presentado por el Defensor del Ciudadano de la Entidad del periodo comprendido entre enero y junio de 2019, en el cual no se evidencia de manera clara el cumplimiento de lo normado en el periodo indicado.</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>De acuerdo a lo informado por el Defensor Ciudadano: <i>En el primer semestre nos se escalaron casos de atención a la ciudadanía que requirieran de la intervención del Defensor del Ciudadano como garante de la protección de los derechos de la ciudadanía.</i></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>De acuerdo a lo informado por el Defensor Ciudadano: <i>En el primer semestre nos se escalaron casos de atención a la ciudadanía que requirieran de la intervención del Defensor del Ciudadano como garante de la protección de los derechos de la ciudadanía.</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>Si bien se informa que: <i>Durante el primer semestre se ha mantenido el sistema interno de alertas a la gestión de pqrs, con lo cual se garantizan las respuestas oportunas y de fondo acorde a la normatividad establecida y su registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS., se recomienda documentar las actividades realizadas con relación a proponer y adoptar medidas para garantizar la adecuada gestión de las peticiones que ingresan a la entidad.</i></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>Si bien el Defensor Ciudadano manifiesta que: <i>En el proceso de fortalecimiento del proceso de atención a la ciudadanía se viene identificado aspectos de carácter humano y tecnologico que se deberan implementar para mejorar la atención a la ciudadanía en los diferentes canales de interacción con el fin de garantizar la correcta prestación del servicio, la seguridad y la confianza que debe existir entre la Administración y sus usuarios, 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.</i></p>
<p>Resolución Interna 197 de 2018 Artículo 7</p>		<p>En el período auditado se presentó alguna solicitud por parte de la ciudadanía al Defensor del Ciudadano.</p> <p>De ser afirmativa la respuesta por favor indicar la gestión realizada como Defensor del Ciudadano para su resolución.</p>				<p>De acuerdo a lo informado por el Defensor Ciudadano, en el primer semestre no se escalaron casos de atención a la ciudadanía que requirieran su intervención como garante de la protección de los derechos de la ciudadanía.</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
ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS		En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.		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: http://www.fuga.gov.co/transparencia/informes-de-control-interno-2019
		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 contacto 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 PÚBLICA, el micrositio 10.10. 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>

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		Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. 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>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 571 peticiones, de las cuales 551 Derechos de Petición; 537 son de Interes Particular y 14 de Interes General. Peticiones que representan el 95% del total que ingresaron a la entidad en el I Semestre de la vigencia.</p> <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 de los 14 Derechos de Petición de Interes General, 2 de ellos se encuentran con un registro de respuesta de 16 y 20 días. de las cuales:</p> <p><u>Petición 623482019:</u> Radicado ORFEO 20192300002922: Registra una gestión de 20 días; el derecho de petición fue recibido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogota el 18/03/2019 y registrado con ingreso en la FUGA el 03/04/2019, con respuesta al peticionario en fecha 15/04/2019.</p> <p><u>Petición 322892019:</u> Radicado ORFEO 20192300001362. Esta petición, en el reporte de gestión indica un tiempo de respuesta de 16 días; no obstante el requerimiento tiene fecha del 15/02/2019 y fue respondida el 06/03/2019 por la entidad en un término de 13 días, el cual se encuentra dentro del plazo establecido en la presente normatividad (15 días).</p> <p>Respecto a los Derechos de Petición de Interes Particular, se observa en las bases de datos mensuales que las 537 peticiones gestionadas en el I Semestre de la vigencia, fueron atendidas dentro de los terminos establecidos, situación que es coherente con la información publicada por la Veeduría Distrital en el Tablero de Control, la cual indica que el promedio en tiempo de respuesta de este tipo de solicitudes es de 4 días. Conforme lo anterior equipo auditor verifica una muestra aleatoria de 10 peticiones (2019230000022, 2019230000012, 2019230001352, 2019230002142, 2019230002492, 2019230002822, 2019230005132, 2019230004342, 2019230005262 y 2019230006302), observándose que los términos de respuesta se ajustan a lo normado.</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>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 19 solicitudes de información, de las cuales el 37% fueron recibidas en Febrero.</p> <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 de las 19 solicitudes de información, 2 de ellas se encuentran con un registro de respuesta de 14 días. de las cuales:</p> <p><u>Petición 262802019:</u> Radicado ORFEO 20197100012222: Esta petición, en el reporte de gestión indica un tiempo de respuesta de 14 días; la petición corresponde a un derecho de petición sobre el cual la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogota emita la Circular 008 de 2019 y que posteriormente al Oficina Asesora Jurídica de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte a través de correo electrónico de fecha 21/03/2019, establece como plazo de entrega de la información requerida hasta el 26/03/2019. Plazo que es cumplido por la FUGA conforme lo observado en el correo del 26/03/2019.</p> <p><u>Petición 319482019:</u> Sin registro de Radicado en ORFEO. Esta petición aparece reportada también en el Tablero de Control de la Veeduría Distrital con una gestión de 14 días, no obstante de la revisión efectuada se observa que el tiempo real de gestión corresponde a 11 días. Es importante precisar que de acuerdo a la información registrada en las base de datos del mes de Febrero, la respuesta indica el traslado a la Subdirección Artística y Cultural, sin que se evidencie la respuesta definitiva a la peticionaria.</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.				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 2 solicitudes de información (Febrero y Mayo) 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 las 2 fueron atendidas dentro de los términos de establecidos (Peticiones 1052682019 y 210102019)
Artículo 15		Presentación y radicación de peticiones. 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.				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 386 peticiones a través de llamadas telefónicas y se recibió 1 petición presencial. 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.
Artículo 30		Peticiones entre autoridades. 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.				Se valido con la gestión del numeral 1 del Artículo 14. Es importante precisar que si bien el cumplimiento del numeral 1 fue parcial, la petición que fue respondida con 1 día de extemporaneidad no corresponde a peticiones de información entre entidades, por lo cual el criterio aquí validado, se cumple de conformidad con lo normado.
Artículo 31		Falta disciplinaria. 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.				De acuerdo a la lista de verificación aplicada al responsable operativo del Proceso de Atención al Ciudadano, no se presento 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 2 peticiones a las cuales 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 evaluen lo pertinente

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>Política de Operación: 3. El buzón de sugerencias de las diferentes sedes se abrirá cada dos días.</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. En lo corrido del semestre no ha ingresado ninguna petición por este medio.</p>
Procedimiento Administración de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (ATC-PD-01) Versión 6 del 17/12/2018		<p>Política de Operación: 4. Requerimientos a través de correo electrónico: 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 o 3 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>Política de Operación: 5. Registro de llamadas telefónicas y atención personal: 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"> * El registro se diligencia en la Casa Amarilla por la persona que tiene asignado el PBX de la entidad. * 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. * Los terminos de respuesta a las peticiones que ingresan por este medio son de respuesta inmediata. * Cuando los temas no son de pleno conocimiento de la persona que recibe la llamada, la redirecciona a la oficina de atención al ciudadano <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.</p>
Procedimiento Administración de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (ATC-PD-01) Versión 6 del 17/12/2018		<p>Actividad 2: 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>Actividad 4. 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>Actividad 7. 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 término de 10 días. Si el documento trae términos, las alertas de miden con las alertas del requerimiento.</p> <p>Si bien se generan alertas sobre la oportunidad de las respuestas, la actividad no define el tiempo en cual las áreas deben entregar las mismas a la Oficina de Atención al Ciudadano, lo que dificulta el garantizar la oportunidad de las mismas.</p>
<p>Procedimiento Administración de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (ATC-PD-01) Versión 6 del</p>		<p>Actividad 9.1. 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>De acuerdo al indicado en la aplicación de la lista de verificación realizada al responsable operativo del Proceso de Atención al Ciudadano, el apoyo corresponde a realizar el informe y presentarlo para revisión y ajuste del defensor del ciudadano. El informe que se presenta incluye la gestión de la atención a los requerimientos a través de los diferentes canales establecidos por la entidad para tal fin, tiempos, tipologías de requerimientos y particularidades que requiere el informe de PQRS se establece como temas reiterativos</p>