



Bogotá D.C, martes 28 de febrero de 2023

PARA: Margarita María Díaz Casas
Directora General Dirección General

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

ASUNTO: Entrega Informe semestral - Atención a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias del II semestre 2022

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 2023, me permito hacer entrega del informe de seguimiento a atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos del segundo semestre de 2022.

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

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

Cordialmente,

ANGÉLICA HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ
Jefe Oficina Control Interno

C/C Martha Lucia Cardona Visbal – Subdirectora de Gestión Corporativa
María del Pilar Maya Herrera - Subdirectora para la Gestión del Centro de Bogotá
Daniela Jiménez Quiroga – Subdirectora Artística y Cultural
Andrés Felipe Albarracín Rodríguez – Jefe Oficina Jurídica
Luis Fernando Mejía - Jefe Oficina Asesora de Planeación
Ana María González – Contratista Líder de Comunicaciones
*Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

Documento 20231100026693 firmado electrónicamente por:





Radicado: **20231100026693**

Fecha: 28-02-2023

Pág. 2 de 2

Angélica Hernández Rodríguez, Jefe de Oficina Control Interno, Oficina de Control Interno ,
Fecha firma: 28-02-2023 14:03:30

Revisó: Laura Juliana Fandiño Cubillos - Oficina de Control Interno

Anexos: Informe




0d640e946864838dc133254e8eb4cbe8e213a47cb571a856c965f4a5ede65419



Calle 10 # 3 - 16
Teléfono: +57(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co
Oficina Virtual de Correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Atención Virtual al Ciudadano: videollamada por Google meet al anterior correo




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


INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	*20231100026703* Radicado: 20231100026703 Fecha: 28-02-2023
----------------------------------	---

NOMBRE DEL INFORME:	Informe semestral - Atención a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias del II semestre 2022
FECHA:	28 de febrero de 2022
DEPENDENCIA, PROCESO, PROCEDIMIENTO Y/O ACTIVIDAD:	Proceso Servicio al Ciudadano
LIDER DEL PROCESO:	Martha Lucía Cardona Visbal
RESPONSABLE OPERATIVO:	Martha Isabel Rivera Rojas Gala Margarita Forero Yanquén
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 2022

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>		

ACTIVIDADES REALIZADAS:

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

1. Verificación y análisis de la información aportada como evidencia del II semestre de 2022.
2. Publicaciones en la página web de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
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 2022.

Para el desarrollo de la revisión de las PQRSD tramitadas por la FUGA, se tomó como base la información aportada por el proceso de Servicio 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 primer semestre de 2022 se recibieron un total de 374 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.

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

La Oficina de Control Interno, seleccionó y evaluó un total de 19 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.*

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

- *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	Entrada Orfeo	No.	Radicado	Entrada Orfeo
1	2979212022	20222300015802	11	3158892022	20222300016982
2	2559032022	20222300013022	12	3164212022	20222300017042
3	2816572022	20222300014762	13	4710572022	20222300024182
4	3067512022	20222300016302	14	3455302022	20222300019022
5	3531932022	20222300019502	15	3467392022	20222300019132
6	3667332022	20222300019952	16	3658862022	20222300019912
7	3365512022	20222300018502	17	3976572022	20222300021562
8	3550632022	20222300019522	18	4053382022	20222300021762
9	3772572022	20222300020542	19	4349342022	20222300022882
10	3871672022	20222300020962			

Fuente: Expediente ORFEO: PQRS - Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias 2022

*Radicado del Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas

Resultados de la evaluación:

La Oficina de Control Interno en el marco del seguimiento a la atención a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias del segundo semestre 2022, requirió a la Subdirección de Gestión Corporativa las “*Matrices de peticiones desagregadas del sistema SDQS –julio-diciembre 2022*”, archivo que fue allegado el 13 de febrero de 2023, el cual se revisó en relación con la muestra aleatoria evidenciándose lo siguiente:


En relación con la verificación realizada al cumplimiento de los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez de la muestra se evidenciaron los siguientes porcentajes:

Tabla 2

Población	Muestra 5%	Revisados	CRITEROS	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ
374	19	19	NO CUMPLE	0	0	1	0
			CUMPLE	19	19	18	19
			% CUMPLIMIENTO	100%	100%	97%	100 %

20222300021562: La respuesta otorgada al ciudadano no fue posible comprobarla en la plataforma ORFEO como documento anexo, fue necesario directamente con el radicado de salida, por lo cual se recomienda que se verifique que las respuestas se encuentren subidas correctamente y tenga relación con el radicado de entrada.

Frente a esta observación el proceso de servicio al ciudadano señala: “*Al radicado en mención se le dio respuesta mediante radicado a 20223000021641 este número se puede evidenciar en la base de datos suministrada (columna AY), igualmente dentro del radicado en Orfeo de entrada se deja*

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

comentario en el cual se indica que se dio respuesta mediante radicado 20223000021641. Es importante anotar que, desde el proceso de Servicio al Ciudadano, se identificó esta observación en el informe de seguimiento de calidad de las respuestas radicado en Orfeo, la cual se retroalimentó a la Subdirección Artística y Cultural el adecuado manejo del sistema como criterio de evaluación, recordando la importancia de proyectar las respuestas desde el radicado padre del requerimiento”

2022300016982: La petición del ciudadano está relacionada con la convocatoria festival centro, en la cual solicita información sobre las condiciones de participación, especialmente sobre especificaciones del video requisito para participar, en este sentido se evidencia que bajo el criterio de coherencia se otorgó respuesta a cada uno de los interrogantes expuestos, sin embargo, se limitó a informarle sobre la fecha de apertura y las condiciones, pero no se informa si aún puede o no participar en dicha convocatoria, por lo anterior, es claro que se pudo complementar la respuesta otorgada al usuario para dar claridad.

(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 2010 establece:

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


(...) 3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.

De la lectura del texto anterior, se destacan dos actividades a cargo del 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-y-acceso-la-informacion-publica/informes-sobre-acceso-informacion-quejas-y-reclamos-0> y que corresponden a la gestión de los meses de junio a noviembre de 2022.

Tabla 3

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

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	
JUNIO	93	N.R	N.R	N.R	N.R
JULIO	73	73	N.A	N.A	100%
AGOSTO	73	73	N.A	N.A	100%
SEPTIEMBRE	84	84	N.A	N.A	100%
OCTUBRE			NO REPORTA		0%
NOVIEMBRE	60	60	N.A	N.A	100%
PROMEDIO					66,66%*

Nota: El consolidado para el mes de diciembre aún no se encuentra publicado en el enlace de los Instrumentos de gestión de Información pública de la secretaria general del Distrito

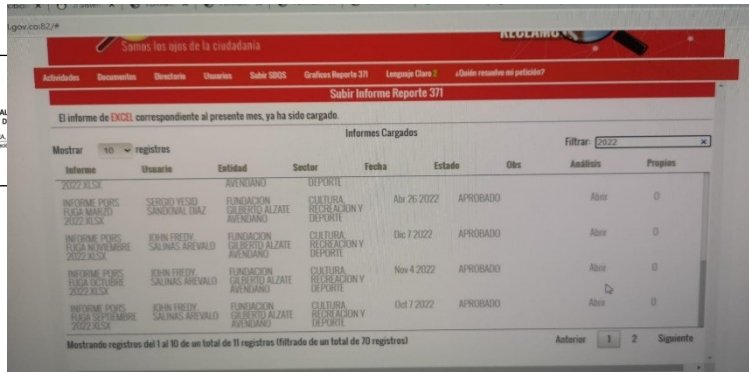
Se observa lo siguiente frente a la gestión de la entidad:

- En los meses de julio, agosto, septiembre, noviembre y diciembre se identificaron la misma cantidad de peticiones en el Sistema de Gestión de Peticiones y el reporte de la entidad en el informe mensual. (calificación 100%)
- Un llamado a mejorar a la presentación oportuna del informe mensual de PQRS debido a que para el mes de octubre no se realizó.

Frente a lo observado el proceso de servicio al ciudadano aclara: *“Haciendo seguimiento al link remitido, se evidenció que para el mes de octubre, la Secretaría General presento un error en el carque de su página web, del informe nominado “10. Informe Peticiones Entidades Distritales-octubre 2022”. Sin embargo la responsabilidad de la información que se suba a ésta, es exclusiva de esa entidad.*

No obstante, se aclara que la fuente primaria de la información que publica la Secretaría General en su página web, es la Red Distrital de Quejas y Reclamos, plataforma administrada por la Veeduría Distrital, en la cual todas las entidades del Distrito deben cargar mensualmente el informe de PQRS.

En este sentido, como se evidencia en la siguiente imagen la FUGA ha elaborado y cargado en la plataforma de Red Distrital de Quejas y Reclamos, todos los informes correspondientes al período evaluado. Se anexa registro fotográfico del cargue realizado”



ente de la gestión	
Código: EI-FT-08	Versión: 2

Se recomienda solicitar a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio la capacitación a los servidores y/o contratistas que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha con el propósito mejorar la gestión correspondiente.

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 se encuentran publicados los informes del semestre evaluado.

Enero de 2023

4.10. Informes sobre acceso a información, peticiones, quejas y reclamos

Título	Fecha	Acción
Informe PQRSD FUGA diciembre 2022	2023-01-27	Descargar

Diciembre de 2022

4.10. Informes sobre acceso a información, peticiones, quejas y reclamos

Título	Fecha	Acción
Informe de PQRSD FUGA. noviembre de 2022	2022-12-15	Descargar


Octubre de 2022

4.10. Informes sobre acceso a información, peticiones, quejas y reclamos

Título	Fecha	Acción
Informe PQRSD octubre 2022	2022-10-31	Descargar
Informe PQRSD septiembre 2022	2022-10-12	Descargar

Tabla 4

INFORME MES DE REPORTE	FECHA DEL INFORME	RADICADO ORFEO	FECHA DE PUBLICACIÓN WEB
JULIO	AGOSTO 2022	20222300074583 del 11/08/2022	31/072022

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

AGOSTO	SEPTIEMBRE 2022	20222000086023 del 09/09/2022	31/08/2022
SEPTIEMBRE	OCTUBRE 2022	20222300096423 del 11/10/2022	12/10/2022
OCTUBRE	NOVIEMBRE 2022	20222000106093 del 10/011/2022	31/10/2022
NOVIEMBRE	DICIEMBRE 2022	20222000115183 del 12/12/2022	15/12/2022
DICIEMBRE	ENERO 2023	20232000005183 del 10/01/2023	27/01/2023

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


Durante el segundo semestre de 2022, 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.

De acuerdo con la evaluación al sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas, se realizaron las siguientes observaciones:

Septiembre

- Petición 3241032022: *“El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. Adicionalmente, no cumple con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea, la entidad debe subir al sistema la respuesta dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas”.*
- Petición 3177752022: *“El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea, la entidad debe subir al sistema la respuesta dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas”.*

Octubre

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

- Petición 3435902022: *“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 (Personería).”*
- Petición 3294702022: *“El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. Adicionalmente, no cumple con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea, la entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas”*
- Petición 3432662022 y 3320652022; *“Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea, la entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.”*

Según lo expuesto anteriormente, se evidencia una mejora en la operatividad del SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, en el entendido que en el informe correspondiente al mes de julio, agosto, noviembre y diciembre de 2022 no se presentaron observaciones por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en términos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad en las respuestas, no obstante, es necesario fortalecer aspectos tales como:


- ✓ Cargue de documentos tanto de la petición como soportes de respuesta, dentro de los días establecidos por la ley.
- ✓ Tener en cuenta el criterio de oportunidad, dado que se evidencian respuestas en los meses de septiembre y octubre, resueltas fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.

(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.

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.

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

Se verificó la publicación del botón visible para la recepción de denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses en la página web <https://fuga.gov.co/>, observándose que se encuentra dentro de los enlaces de interés, así:

Enlaces de interés



Sin perjuicio de lo anterior, se recomienda que el enlace se encuentre fijo en la página de debido a que al ser aleatoria su búsqueda no lo hace visible de forma permanentemente en la página de inicio de la entidad.

Registro de las denuncias


Se evidencia que el link de denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses incluido en la página web <https://fuga.gov.co/>, dirige las solicitudes al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - "Bogotá Te Escucha" y que se encuentra dentro de la clasificación de las peticiones la tipología "Denuncias por actos de corrupción", cumpliendo con las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).

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 de 2022) 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 Oficina de Control Interno Disciplinario con radicado 20221400019081 del día 04/10/2022 remitió el mencionado informe en el que se indica lo siguiente:

"(...) [D]entro del período comprendido entre el 11 de abril de 2022, hasta la fecha, se puede observar que durante ese tiempo se registró una (1) denuncia por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante." Por lo tanto, al haberse presentado este caso durante el período mencionado, se debería remitir la correspondiente matriz de seguimiento, sin embargo, es preciso señalar que la presunta denuncia presentada el día 26 de septiembre de 2022, mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – "Bogotá Te Escucha", bajo el número de petición 3435902022, se trasladó por competencia a la Oficina de Control Interno disciplinario para su respectivo trámite, donde después de un análisis juicioso de los hechos enunciados al igual que cada uno de los documentos relacionados con este tema, se pueden concluir que los hechos de la presunta denuncia, por sí solos, no constituyen un hecho de corrupción en cabeza de la FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO - FUGA, y por tal razón se reclasifico, dándole trámite mediante derecho de Petición de Interés particular, con

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

radicado Orfeo No. 20221400019421, del día 10 de octubre y comunicándole al peticionario, al igual que a la Personería Distrital y a la Alcaldía Mayor de Bogotá la respuesta definitiva”.

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 de radicado Orfeo No. 20221000038053, 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.

Consultada la gestión realizada por Gestión Documental y Atención al Ciudadano, de conformidad con lo expuesto anteriormente, se reportó lo siguiente:

Tabla 5

RADICADO ORFEO	FECHA RADICACION	CAPACITACION	FECHA CAPACITACION
20222800113473	07/12/2022	Capacitación Servicio Al Ciudadano Con Discapacidad Visual Y Auditiva.	30/11/2022
20222800113453	07/12/2022	Capacitación En Manual De Servicio A La Ciudadanía Con Enfoque Diferencial	29/11/2022
20222800101423	27/10/2022	Capacitación Abordaje En La Atención A La Ciudadanía Con Discapacidad Y Servicio Incluyente	24/10/2022
20222800074813	11/08/2022	Evidencia Capacitación En Elementos Básicos De Gestión Documental	10/08/2022
20222800040443	27/04/2022	Evidencias capacitación en Buenas Prácticas de	25/04/2022

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 2
20222800038843	18/04/2022	Servicio a la Ciudadanía capacitación en Gestión de Peticiónes Ciudadanas 07 de abril de 2022	18/04/2022	

Frente a la verificación del tratamiento de peticiones por posibles actos de corrupción o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de interés, se verificó el radicado 20222000069933 para la capacitación llevada a cabo el día 14/07/2022 sobre el trámite por faltas disciplinarias, conflicto de intereses, inhabilidades e incompatibilidades.

(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

Ahora bien, teniendo a través del enlace “Canales de Atención a la Ciudadanía”, que se encuentra cargado la página web <https://fuga.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/punto-de-atencion-y-defensor-del-ciudadano> se informa que la entidad dispone de las redes sociales entre sus canales de atención para la recepción de sus peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones, consultas, solicitud de información y denuncias de actos de corrupción, la Oficina de Control Interno en el marco del seguimiento a la atención a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias del II semestre 2022, requirió al proceso de comunicaciones el reporte de las peticiones recibidas a través de redes sociales dándose término hasta el 15 de febrero de 2022 para su remisión.

La comunicación fue recibida en el término otorgado por la OCI, en la cual informó que a través de las redes FUGA se recibieron 81 PQRS, y en las redes Bronx 33 PQRS.

Tabla 6

MES	INSTAGRAM/ FACEBOOK FUGA	INSTAGRAM BRONX
JULIO	10	15
AGOSTO	12	3
SEPTIEMBRE	23	7
OCTUBRE	17	2
NOVIEMBRE	10	2
DICIEMBRE	9	3

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

En relación con la verificación realizada al cumplimiento del ciclo de la Gestión de PQRD en redes sociales, de conformidad con los siete aspectos descritos en la Directiva 004 de 2021, se evaluó un total de 10 peticiones, evidenciando que la mayoría de las solicitudes es sobre información pública a la que se le puede dar respuesta de forma inmediata por la misma red social.

Si bien se evidencia mejora sustancial frente a lo evidenciado en periodos anteriores en este tema, es importante continuar fortaleciendo la gestión de peticiones a través de redes sociales teniendo en cuenta que involucra no solo al proceso Gestión de Comunicaciones sino a Servicio al Ciudadano por lo tanto, se considera necesario que de manera coordinada entre los dos procesos se continúen generando 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.

(VI) DEFENSOR DEL CIUDADANO


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.

La Subdirección de Gestión Corporativa publicó el informe del Defensor del Ciudadano para el primer semestre de la Vigencia 2022 en el botón de transparencia de la página Web, ubicado en el siguiente vínculo: <https://fuga.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/defensor-del-ciudadano>, sin embargo no se evidencia la publicación del informe en el mes de enero 2023 de la ejecución de las funciones del Defensor correspondiente al periodo de julio a diciembre de 2022. En este documento se da cuenta de las actividades ejecutadas por cada una de las funciones, evidenciándose con ello un incumplimiento de una de las obligaciones a su cargo, así como de la Circular 055 de 2021 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. y el manual operativo del defensor de la ciudadanía en el distrito capital.

Informe Defensor del Ciudadano (Decreto 847 de 2019):

Adjunto	Size
Informe De defensor del ciudadano I Semestre 2022	441.6 KB
Resolución 199 de 2021- Designación Defensor de la Ciudadanía	112.44 KB
Informe Defensor del Ciudadano – julio a diciembre / 2021	572.85 KB
Informe defensor al Ciudadano - Enero a Junio / 2021	403.51 KB
Informe defensor del ciudadano - Enero a Diciembre / 2020	211.1 KB
Informe defensor del ciudadano - Enero a Noviembre / 2019	6.97 MB
Informe defensor del ciudadano - Enero a Junio / 2019	110.3 KB
Informe defensor del ciudadano - Julio a Diciembre / 2018	101.24 KB
Resolución 197 - 2018	111.7 KB
Informe defensor del ciudadano - Enero a Junio / 2018	106.79 KB


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

Frente a lo observado el proceso de servicio al ciudadano remite como evidencia el correo de solicitud de publicación del correspondiente informe enviado el 1 de febrero de 2023 a comunicaciones, y remite el link donde se encuentra dicha publicación <https://fuga.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/informe-defensor-del-ciudadano-decreto-392-de-2015>

(VII) 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
La posibilidad de afectación reputacional por respuestas a PQRSD que incumplen los criterios de calidad determinados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y adoptados por la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, debido a la falta de planificación en los tiempos de respuesta e inadecuado manejo del sistema Orfeo por parte de las áreas	Riesgo de gestión	<p>1. El Profesional Universitario responsable del área de Atención al Ciudadano efectúa un seguimiento mensual a la calidad en las respuestas a PQRSD emitidas por los funcionarios de la entidad, a través de un informe mensual interno que da cuenta del nivel cuantitativo y cualitativo de cumplimiento de los criterios de claridad, coherencia, calidez, oportunidad y manejo del sistema de las mismas. En dicho documento, también se señalan las malas prácticas detectadas y se imparten recomendaciones puntuales sobre acciones correctivas; este informe se comunica a las áreas misionales y estratégicas a través de la Intranet y ORFEO.</p> <p>2. El Técnico de Apoyo de Servicio al Ciudadano revisa diariamente cuales peticiones están pendientes por dar respuesta en Bogotá te Escucha, consolida la información y la remite</p>	Bajo	<p>Si bien no se evidencia afectación reputacional, se reitera que para las peticiones radicados No. 20222300021562, no se pudo verificar en ORFEO con el radicado de entrada.</p> <p>El radicado 20222300016982 presenta observaciones relacionadas con el criterio de claridad.</p> <p>Las peticiones 3241032022 y 3294702022 no cumplieron con el requerimiento de requerimiento no cumple con el manejo del sistema, asimismo las peticiones 3241032022 y 3435902022 con el criterio de oportunidad.</p>

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 2
		al Profesional Universitario de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano, quien hace envío semanalmente por correo electrónico de las alertas a los funcionarios competentes así como al jefe de dependencia para su gestión y cierre dentro de los tiempos de ley.		

Si bien no hay evidencias para concluir que se ha presentado afectación reputacional de la Entidad, teniendo en cuenta el muestreo revisado, es importante que desde el proceso se asegure que los controles formulados son efectivos. Se recomienda revisar las observaciones descritas en el numeral I ANÁLISIS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD y el numeral III SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS Y MANEJO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA que alertan una posible materialización del riesgo, debido a las falencias en la gestión del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

FORTALEZAS:

1. En términos generales se verificó el cumplimiento de los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez en las respuestas otorgadas a los ciudadanos por parte de la Entidad.
2. Cumplimiento de las respuestas a las peticiones ciudadanas del Distrito Capital en Bogotá te Escucha en los meses de julio, agosto y septiembre de 2022, es del 100%.
3. En el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha 2022 no se presentaron observaciones por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en términos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, para los meses de julio, agosto, noviembre y diciembre.
4. Cumplimiento sobresaliente de la Gestión de PQRD en redes sociales de conformidad con la Directiva 004 de 2021, atendiendo las recomendaciones hechas por la OCI en periodos anteriores.
5. Actualización de la normatividad en la página web de la entidad en el link del Defensor del Ciudadano (Decreto 847 de 2019).

OPORTUNIDADES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES:

1. Se recomienda que, las respuestas otorgadas a los ciudadanos guarden relación con la solicitud inicial y el radicado de entrada en la plataforma ORFEO.

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

2. Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, es necesario fortalecer el cargue de los documentos soportes de respuesta dentro de los términos establecidos en la normatividad.
3. Se recomienda que en la página de inicio de la web de la entidad se encuentre de forma fija el enlace para la recepción de denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses.
4. Se recomienda generar campañas de divulgación para la presentación de denuncias por posibles actos de corrupción o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de interés, asimismo realizar capacitaciones sobre peticiones por posibles actos de corrupción.
5. Teniendo en cuenta la duplicidad de link para publicar el informe de defensor al ciudadano, se recomienda revisar con comunicaciones y tomar las acciones pertinentes para asegurar la publicación del informe de manera adecuada.
6. Es necesario fortalecer por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa la publicación del informe sobre la ejecución de las funciones del Defensor correspondiente al periodo de julio a diciembre de 2022.
7. Revisar las observaciones que pueden generar una posible materialización del riesgo del proceso servicio al ciudadano y asegurar que los controles implementados son efectivos para eliminar causas y mitigar el riesgo.

<p>ANGÉLICA HERNÁNDEZ</p> <hr/> <p>JEFE OFICINA CONTROL INTERNO</p> <p>LAURA JULIANA FANDIÑO CUBILLOS</p> <hr/> <p>AUDITOR</p>

Documento 20231100026703 firmado electrónicamente por:

Laura Juliana Fandiño Cubillos, , Oficina de Control Interno , Fecha firma: 28-02-2023 13:57:24

Angélica Hernández Rodríguez, Jefe de Oficina Control Interno, Oficina de Control Interno , Fecha firma: 28-02-2023 14:05:32



575307fadd92360f57bc59e597e058c9385917ab58c1e06a38d13bcd71685a2e