



Bogotá D.C, jueves 31 de agosto de 2023

PARA: Margarita María Díaz Casas
DIRECTORA GENERAL Dirección General

DE: Angélica Hernández Rodríguez
Jefe Oficina de Control Interno Oficina de Control Interno

ASUNTO: Entrega Informe Atención a las peticiones, quejas, sugerencias,
reclamos y denuncias del I semestre 2023

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 Auditoria vigencia 2023, me permito hacer entrega del informe de seguimiento a atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos del primer semestre de 2023.

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 Luis Fernando Mejía – Subdirector 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
Luz Mery Pongutá Montañez - Jefe Oficina Asesora de Planeación
Ana María González – Contratista Líder de Comunicaciones
*Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

Documento 20231100090403 firmado electrónicamente por:
Angélica Hernández Jefe Oficina de Control Interno





Radicado: **20231100090403**

Fecha: 31-08-2023

Pág. 2 de 2

Rodríguez

Aprobó:

Oficina de Control Interno

Fecha firma: 31-08-2023 21:24:12

Laura Juliana Fandiño Cubillos - Contratista - Oficina de Control Interno



85881ab8bf85780ef8ca03ca45a81c4d11d52221e1375fe8716c4f537ceb7ea4

Código de Verificación CV: e45cc



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: 3

INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	*20231100090413* Radicado: 20231100090413 Fecha: 31-08-2023
----------------------------------	--

NOMBRE DEL INFORME:	Informe semestral - Atención a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias del I semestre 2023
FECHA:	31 de agosto de 2023
DEPENDENCIA, PROCESO, PROCEDIMIENTO Y/O ACTIVIDAD:	Proceso Servicio al Ciudadano
LIDER DEL PROCESO:	Luis Fernando Mejía
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 enero al 30 de junio de 2023

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</p>
--------------------------------	---

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

	<p>entidades públicas, en el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica.”</p> <p>Decreto 371 de 2010. “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”. Artículo 3.</p> <p>Decreto Ley 19 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Artículos 12 y 14.</p> <p>Decreto 197 de 2014 “Por medio de la cual se adopta la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C”. Artículos 14 y 23.</p> <p>Decreto 857 de 2019. “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”.</p> <p>Acuerdo 741 de 2019. “Por el cual se expide el reglamento interno del Concejo de Bogotá, Distrito Capital”. Capítulo VII. Del ejercicio del control político. Artículo 52 y siguientes.”</p> <p>Acuerdo 731 de 2018. “Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones.”</p> <p>Acuerdo 630 de 2015. “Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones.” Modificado por el Acuerdo 731 de 2018.</p> <p>Circular 120 de 2015 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C; sobre la sostenibilidad y financiación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía.</p> <p>Circular 033 de 2008 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. “Por medio de la cual se define el procedimiento para presentar quejas, reclamos y sugerencias a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.”</p> <p>Circular 007 de 2013 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Sobre el término para respuesta a proposiciones del Concejo</p> <p>Circular 007 de 2017 de la Veeduría Distrital - Asunto: Cumplimiento del Acuerdo 630 de 2015 y de los Decretos Distritales 371 de 2010, 197 de 2014 y 392 de 2015</p> <p>Directiva 004 de 2021. Lineamiento para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales</p> <p>Resolución Interna 199 de 2021. “Por la cual se designa el Defensor de la Ciudadanía en la Fundación Gilberto Álzate Avendaño”.</p>
--	--

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

ACTIVIDADES REALIZADAS:

1. Verificación y análisis de la información aportada como evidencia del I semestre de 2023.
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 Y OBSERVACIONES:

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 I semestre de la vigencia 2023.

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 2023 se recibieron un total de 448 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.

En ese sentido, se aclara que en la base de datos con las PQRS del primer semestre 2023 remitido por la Subdirección de Gestión Corporativa, se reporta un total de 442 peticiones mensuales, sin embargo, la suma de enero a junio es de 448.

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 22 peticiones, sobre las cuales se evaluaron los criterios de coherencia, calidad, calidez y oportunidad, que se definen así:

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

- **Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
- **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se suministre en términos comprensibles para la ciudadanía.
- **Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se manifieste a la ciudadanía al dar la respuesta al requerimiento.
- **Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta generada por la entidad se emita dentro de los términos legales (según sea el tipo de petición).

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

Tabla 1

MUESTRA ALEATORIA (5%)					
No.	Petición	Entrada Orfeo	No.	Petición	Entrada Orfeo
1	29052023	20232300000132	12	379172023	20232300001242
2	49522023	20232300000172	13	474922023	20232300001492
3	143412023	20232300000462	14	693362023	20232300002062
4	186702023	20232300000512	15	623112023	20232300001902
5	225322023	20232300000702	16	786122023	20232300002302
6	242192023	20232300000792	17	809942023	20232300002452
7	289072023	20232300000962	18	825192023	20232300002532
8	327172023	20232300001112	19	1391512023	20232300004722
9	474442023	20232300001482	20	1025922023	20232300003332
10	502302023	20232300001622	21	1060632023	20232300003472
11	4770812022	20222300024372	22	1115422023	20232300003652

Fuente: Expediente ORFEO: PQRS - Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias 2023

*Radicado del Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas

Resultados de la evaluación:

La Oficina de Control Interno requirió a la Subdirección de Gestión Corporativa las “*Matrices de peticiones desagregadas del sistema SDQS –enero-junio 2023*”, archivos que fueron allegados el 8 de agosto 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
442	22	22	NO CUMPLE	1	2	0	0
			CUMPLE	21	20	22	22
			%	99%	98%	100%	100 %

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

			CUMPLIMIENTO				
--	--	--	--------------	--	--	--	--

20232300001902: La ciudadana en la petición indica que *quiere realizar una investigación sobre Los héroes del día a día; las esculturas de Jorge Olave o como comúnmente los conocen los habitantes del barrio de la Candelaria, "Los chismosos o los ocultos". Y solicita información sobre éstas esculturas (...)*

En ese orden, la entidad en respuesta de 10 de febrero de 2023 indicó *"Por lo anterior y al no ser la FUGA la directamente relacionada con las obras de la serie "Los chismosos o los ocultos" del maestro Jorge Olave instaladas en La Candelaria no podemos brindarle más información que remitirla al IDPC o al Museo de Bogotá quienes también se encuentran en el sector y que podrían saber algo al respecto"*

Por tanto, es claro que la respuesta no cumple con el criterio de coherencia, pues no existe relación entre la contestación y el requerimiento, comoquiera que, si bien se le comunicó a la ciudadana que la Entidad no tenía información adicional sobre la petición, si debió remitirla a las entidades competentes dentro de los 5 días siguientes, según el procedimiento de servicio al ciudadano, e informar a la persona solicitante de dicha situación; sin embargo, no se evidencian soportes del traslado .

20232300001112: Frente a esta respuesta no se cumple con el criterio de oportunidad, en tanto hace relación a que la respuesta se brinde dentro de los términos legales; sin embargo, el derecho de petición fue presentado el 23 de enero de 2023, por tanto la respuesta tenía que ser emitida el 13 de febrero y no el 24 de febrero como en realidad sucedió.

Frente a esta observación el proceso de servicio al ciudadano señala: *"El requerimiento si cumplió el criterio de oportunidad, por cuanto se emitió una respuesta parcial antes del vencimiento de los términos con radicado 20231300003061, enviada al peticionario el 13 de febrero, en la cual se explica al peticionario que de conformidad al parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, se le daría respuesta definitiva con el envío de las certificaciones solicitadas a más tardar el día 24 de febrero de 2023. Finalmente se emitió respuesta definitiva con el radicado 20231300004041 enviada efectivamente el 24 de febrero.*

Cabe anotar que, dentro del informe interno de calidad de las respuestas con radicado 202323000030683, se realizó la siguiente observación al área: "La respuesta al radicado en Orfeo 20231300003061, a la petición con radicado 20232300001112, no cumple con el manejo del sistema, debido a que dicha respuesta no se asocia al radicado de entrada (o radicado padre), lo que dificulta hacer seguimiento y trazabilidad del proceso de resolución de la PQRSD. Se recomienda, elaborar el borrador de la respuesta directamente desde el radicado de la solicitud (o radicado padre) para que la solicitud y respuesta queden vinculados en Orfeo en una misma "cadena" de oficios".

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3



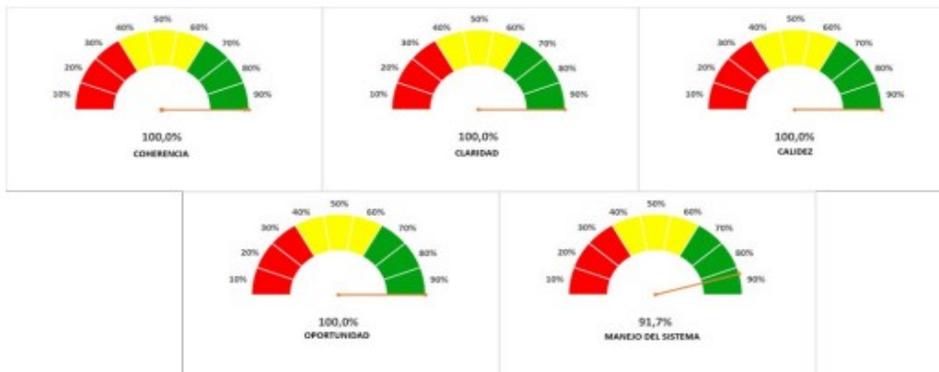
FUNDACIÓN
GILBERTO ALZATE
AVENDAÑO



Radicado: 20232300030683

Fecha: 13-03-2023

Pág. 6 de 10



Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

La respuesta al radicado en Orfeo **20231300003061**, a la petición con radicado **20232300001112**, **no cumple con el manejo del sistema**, debido a que dicha respuesta no se asocia al radicado de entrada (o radicado padre), lo que dificulta hacer seguimiento y trazabilidad del proceso de resolución de la PQRS. **Se recomienda**, elaborar el borrador de la respuesta directamente desde el radicado de la solicitud (o radicado padre) para que la solicitud y respuesta queden vinculados en Orfeo en una misma "cadena" de oficios.

20232300002532: La petición del ciudadano está relacionada con las nuevas convocatorias para el año 2023 en materia de artes plásticas, igualmente si en Medellín también se abren convocatorias.

En este sentido se evidencia que bajo el criterio de coherencia se otorgó respuesta sobre la misión de la FUGA y el portafolio de convocatorias en la línea de Artes Plásticas y Visuales, sin embargo, no se informó el lugar de la realización de las mismas, por lo anterior, es claro que se pudo complementar la respuesta otorgada al usuario para responder en su totalidad el requerimiento.

(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

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

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>

Tabla 3

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	58	58	N.A	N.A	100%
FEBRERO	87	62	N.A	25	71,26%
MARZO	76	76	N.A	N.A	100%
ABRIL	82	82	N.A	N.A	100%
MAYO	59	59	N.A	N.A	100%
JUNIO	82	82	N.A	N.A	100%
PROMEDIO					95,0%*

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

- En los meses de enero, marzo, abril, mayo y junio se identificaron en el Sistema de Gestión de Peticiones, el reporte de la entidad en el informe mensual una calificación 100%.
- Un llamado a mejorar la presentación oportuna del informe mensual de PQRS debido a que para el mes de febrero no se realizó reporte de peticiones completo.

Frente a lo observado en el mes de febrero el proceso de servicio al ciudadano aclara “El informe mensual enviado en el mes de febrero se presentó de manera oportuna el día 07 de febrero, dentro de los 5 días hábiles del mes, tal y como se evidencia en la fecha de cargue del aplicativo de la Veeduría Distrital.

Por otro lado, respecto a la diferencia de las peticiones entre el Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones y el Reporte de la entidad en el Informe Mensual de PQRS, corresponden a las 25 peticiones recibidas por whatsapp, con atención y respuesta inmediata las cuales, de acuerdo a la observación

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

realizada por la Veeduría, no se deben registrar en la casilla de sistema propios, como se presenta en el pantallazo del aplicativo.

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

		INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES FEBRERO- 2023			Página 46 de 51	
Sector	Entidad	ENERO 2023				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		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 (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQRS	
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	569	569	N.A.	N.A.	100,00%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	5	5	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	73	73	N.A.	N.A.	100,00%
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño - FUGA	87	62	N.A.	25	71,26%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	216	216	N.A.	N.A.	100,00%
	Canal Capital	29	29	N.A.	N.A.	100,00%

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=1&term_node_tid_depth=167, (nuevo portal de la entidad) que se encuentran publicados los informes del semestre evaluado.

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

Junio de 2023

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

Título	Fecha	Acción
Informe PQRSD junio 2023	2023-06-30	Descargar

Mayo de 2023

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

Título	Fecha	Acción
Informe PQRSD mayo 2023.	2023-05-31	Descargar

Abril de 2023

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

Título	Fecha	Acción
Informe de PQRSD FUGA. abril de 2023.	2023-04-30	Descargar

Marzo de 2023

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

Título	Fecha	Acción
Informe de PQRSD FUGA. marzo de 2023.	2023-03-31	Descargar

Febrero de 2023

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

Título	Fecha	Acción
Informe de PQRSD FUGA. febrero de 2023.	2023-02-28	Descargar

Enero de 2023

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

Título	Fecha	Acción
Informe de PQRSD FUGA. enero de 2023	2023-01-31	Descargar

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

Tabla 4

INFORME MES DE REPORTE	FECHA DEL INFORME	RADICADO ORFEO	FECHA DE PUBLICACIÓN WEB
ENERO	FEBRERO 2023	20232000021343 del 10/02/2023	31/01/2023
FEBRERO	MARZO 2023	20232300030673 del 13/03/2023	28/02/2023
MARZO	ABRIL 2023	20232000040423 del 14/04/2023	31/03/2023
ABRIL	MAYO 2023	20232700049553 del 12/05/2023	30/04/2023
MAYO	JUNIO 2023	20232700067853 del 15/06/2023	31/05/2023
JUNIO	JULIO 2023	20232300076283 del 12/07/2023	30/06/2023

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

Durante el primer semestre de 2023, la entidad presentó 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 de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas, se realizaron las siguientes observaciones:

Febrero

Peticiones analizadas 18:

- **Petición No. 107652023:** *“No cumple con ningún criterio de calidad debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia física o electrónica diferente a la notificada por el ciudadano, no se puede constatar que la respuesta fue recibida por el peticionario.”¹*

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 enero, marzo, abril, mayo y junio 2023 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:

- ✓ Si bien en los informes analizados se mantiene en la mayoría de las respuestas el cumplimiento de la evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General, hay que tener en cuenta que todas las respuestas deben cumplir con todos los criterios.

¹ https://fuga.gov.co/sites/default/files/2023-03/20232300030673_202303141148052.pdf

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

(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.

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



||

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 por posibles actos de corrupción

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 antes del 15 de abril y el 15 de octubre de cada año 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.

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

En cumplimiento de lo anterior, la Oficina de Control Interno Disciplinario con radicado 20231400007541 del 14/04/2023 remitió el mencionado informe en el que se indica lo siguiente:

“ De manera atenta y en cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 3° de la Directiva No. 001 de 2021, referente al “Seguimiento a las denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses elevadas por la ciudadanía, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas” y en relación con el compromiso señalado de remitir a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica Distrital, un informe periódico acerca de las denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, tramitados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá Te Escucha”, así como de informar cada una de las acciones, adelantadas en cada caso, me permito comunicar que, de acuerdo con la Información suministrada por el profesional del área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano de la Fundación Gilberto Álzate Avendaño – FUGA, dentro del período comprendido entre el 15 de octubre de 2022, hasta la fecha, se puede observar que durante ese tiempo no se registró ninguna denuncia por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante.”.

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 mantiene recomendación de asistir a las jornadas de capacitación que se convoquen por parte de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y 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:

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

Tabla 5

RADICADO ORFEO	FECHA RADICACIÓN	CAPACITACIÓN	FECHA CAPACITACIÓN
20232800071283	28/06/2023	Cualificación en Comunicación asertiva, lenguaje claro e incluyente	28/06/2023
20232800057583	26/05/2023	Capacitación en Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción	16/05/2023
20232800057573	26/05/2023	Capacitación de Conflicto de interés	4/05/2023
20232000047533	08/05/2023	Capacitación Cultura De Integridad	02/05/2023
20232800042593	20/04/2023	Capacitación en participación y rendición de cuentas.	20/04/2023
20232800040963	17/04/2023	Capacitación en el uso del Orfeo en la gestión documental (generalidades, archivo y seguridad de la información)	17/04/2023
20232800034853	29/03/2023	Capacitación en políticas de gestión y desempeño MIPG 29-03-2023	29/03/2023
20232800033153	22/03/2023	Sensibilización sobre el Manual de Servicio a la Ciudadanía, así como de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía y los demás lineamientos vigentes en atención a la ciudadanía	22/03/2023
20232800025503	24/02/2023	Capacitación en generalidades de gestión documental 24-02-2023	24/02/2023

Frente a la verificación del tratamiento de peticiones por posibles actos de corrupción o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de interés, se verificó que para el periodo analizado no se realizaron capacitaciones 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

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

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 I semestre 2023, requirió al proceso de comunicaciones el reporte de las peticiones recibidas a través de redes sociales, el cual fue remitido el 8 de agosto de 2023.

La comunicación fue recibida en el término otorgado por la OCI, en la cual informó que a través de las redes FUGA se recibieron 76 PQRS, y en las redes Bronx 13 PQRS.

Tabla 6

MES	INSTAGRAM/FACEBOOK FUGA	INSTAGRAM/FACEBOOK BRONX
ENERO	31	2
FEBERO	11	0
MARZO	9	1
ABRIL	11	2
MAYO	12	3
JUNIO	2	5

En relación con la verificación realizada al cumplimiento del ciclo de la Gestión de PQRS en redes sociales, de conformidad con los siete aspectos descritos en la Directiva 004 de 2021, se evaluó un total de 12 peticiones, evidenciando que la mayoría de las solicitudes son sobre información pública sobre los eventos realizados por la Entidad a la que se le puede dar respuesta de forma inmediata por la misma red social.

De acuerdo con lo anterior de la revisión a las peticiones presentadas por medio de las redes sociales se evidenció:

- Febrero Fuga

Petición 28 de febrero de 2023. Usuario Ríos Alarcón Julián: *“trabaje con ustedes en el montaje del festival del centro más exactamente con franco necesito el dinero a más tardar mañana o me vere en la molestia de imponer un denuncia”*

La Entidad eleva respuesta indicando *“vamos a escalar al área encargada quienes se comunicarán”*, sin embargo bajo el criterio de coherencia no se observa el radicado en Orfeo para constatar que se respondió de fondo la solicitud, teniendo en cuenta la importancia del requerimiento.

- Abril Fuga

Petición 2 de abril. Usuario Alejandro Trujillo Moreno: *“tengo un espectáculo de patinaje teatral (teatro sobre patines) que puede presentarse en diversos espacios, me gustaría trabajar con la fundación en la circulación de mi montaje teatral, cientos sobre ruedas " la historia del pájaro chugui". Quedó atento si hay la posibilidad de trabajar con la fundación”*

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

En efecto, la respuesta otorgada por la entidad solo se limitó a indicar *“Pronto estaremos en contacto para colaborar”*, lo que difiere con el criterio de coherencia, pues no hay respuesta de fondo al requerimiento mediante radicado Orfeo.

Finalmente, si bien se presenta 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 2023 en el botón de transparencia de la página Web, ubicado en el siguiente vínculo: <https://fuga.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/defensor-del-ciudadano>.

En este documento se da cuenta de las actividades ejecutadas por cada una de las funciones, evidenciándose con ello cumplimiento 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 Defensor del Ciudadano I Semestre 2023	783.92 KB
 Informe Defensor del Ciudadano II Semestre 2022	604.56 KB

(VII) GESTIÓN DE RIESGOS

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

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

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 al Profesional Universitario de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano, quien hace envío semanalmente por correo electrónico de las alertas a los funcionarios</p>	Bajo	<p>Si bien no se evidencia afectación reputacional, se reitera que para las peticiones radicados No. 20232300001902 y 20232300002532, presentan observaciones relacionadas con el criterio de coherencia y la 20232300001112 con oportunidad.</p> <p>La petición 107652023 no cumple con ningún criterio de evaluación. Se adjunta el link https://fuga.gov.co/sites/default/files/2023-03/20232300030673_202303141148052.pdf</p>

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

		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 de las respuestas revisadas, se verificó en la mayoría el cumplimiento de los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez en las respuestas otorgadas a los ciudadanos por parte de la Entidad.
2. El cumplimiento de las respuestas a las peticiones ciudadanas del Distrito Capital en Bogotá te Escucha en los meses de enero, marzo, abril, mayo y junio, es del 100%.
3. En el informe de la Entidad sobre la gestión de las peticiones a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha 2023 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 enero, marzo, abril, mayo y junio 2023.
4. Se resalta que se hicieron ajustes teniendo en cuenta las recomendaciones sobre la publicación del informe de defensor al ciudadano hechas en seguimientos anteriores por la OCI.

OPORTUNIDADES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES:

1. Se recomienda que, las respuestas otorgadas a los ciudadanos guarden relación con la solicitud inicial cumpliendo con los criterios evaluados
2. Se recomienda que en la página 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.
3. Se recomienda realizar capacitaciones con el fin de socializar el procedimiento frente a la presentación de denuncias por posibles actos de corrupción o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de interés.

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

4. Se recomienda que las peticiones recibidas por las redes sociales de la Entidad, tengan coherencia entre la solicitud y la respuesta, asimismo sean radicadas en la plataforma Orfeo si su contestación es de fondo y no solo de información.
5. Es importante que desde el proceso Gestión de las Comunicaciones se dé cumplimiento al Procedimiento para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. SC-PD-01, el cual establece en la actividad 1.3, *“si se reciben PQRS por redes sociales que no sean resueltas de manera inmediata en el primer nivel de servicio, se debe enviar al correo de atencionalciudadano@fuga.gov.co, con los soportes correspondientes, para continuar desde el proceso de servicio al ciudadano, con la revisión y radicación de la PQRS.”*
6. Continuar desarrollando estrategias para afianzar los canales de comunicación apropiados para la atención de PQRS desde las redes sociales.
7. Revisar las observaciones que pueden generar una posible materialización del riesgo del proceso servicio al ciudadano y continuar con la implementación de los controles, asegurando su efectividad 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 20231100090413 firmado electrónicamente por:

**Laura Juliana Fandiño
Cubillos**

Contratista
Oficina de Control Interno
Fecha firma: 31-08-2023 21:15:55

**Angélica Hernández
Rodríguez**

Jefe Oficina de Control Interno
Oficina de Control Interno
Fecha firma: 31-08-2023 21:21:04


 3575608468d2db45be2d69523bb4cb92699a99920e5cd80975a33107e8cf65de
 Código de Verificación CV: a80ad