



Bogotá D.C, viernes 30 de agosto de 2024

PARA: Blanca Andrea Sánchez Duarte
Directora Dirección General

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

ASUNTO: Informe semestral - Atención a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias del I semestre 2024

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 2024, me permito hacer entrega del informe de seguimiento a atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos del Primer semestre de 2024.

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 Luz Mery Pongutá- Jefe Oficina Asesora de Planeación
Iván Morales - Subdirector para la Gestión del Centro de Bogotá
Néstor Julián Rosas Subdirector de Gestión Corporativa
Daniela Jiménez- Subdirectora Artística y Cultura
Yeimi Tatiana Osorio- Jefe Oficina Jurídica
Erika Ríos- Contratista Líder de Comunicaciones

*Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

Documento 20241100084543 firmado electrónicamente por:

**Angélica Hernández
Rodríguez**

Jefe Oficina Control Interno
Oficina de Control Interno





Radicado: **20241100084543**

Fecha: 30-08-2024

Pág. 2 de 2

Aprobó:

Fecha firma: 30-08-2024 14:28:55

Laura Juliana Fandiño Cubillos - Contratista - Oficina de Control Interno




051c88e2d51cf86257705a22f4123bafcd3a9732c4356e8230198546bcfb4b6d

Código de Verificación CV: 4e314



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	*20241100084553* Radicado: 20241100084553 Fecha: 30-08-2024
----------------------------------	--

NOMBRE DEL INFORME:	Informe semestral - Atención a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias del I semestre 2024
FECHA:	30 de agosto de 2024
DEPENDENCIA, PROCESO, PROCEDIMIENTO Y/O ACTIVIDAD:	Proceso Servicio al Ciudadano.
LIDER DEL PROCESO:	Néstor Julián Rosas
RESPONSABLE OPERATIVO:	Gala Margarita Forero Yanquén Martha Isabel Rivera Rojas
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 2024

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

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

	<p>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>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 económica, social y ecológica.”</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>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 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>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 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 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>Directiva 005 de 2023 “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”</p> <p>Resolución Interna 199 de 2021. “Por la cual se designa el</p>
--	---

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

	Defensor de la Ciudadanía en la Fundación Gilberto Alzate Avendaño”.
--	--

ACTIVIDADES REALIZADAS:

1. Verificación y análisis de la información aportada como evidencia del I semestre de 2024.
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 2024.


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 2024 se recibieron un total de 437 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, en la base de datos con las PQRSD del primer semestre 2024 remitido por la Subdirección de Gestión Corporativa, se reporta un total de 437 peticiones en el semestre, 67 en redes sociales FUGA y 3 en el Bronx.

Por último, se revisó nuevamente la aplicación de la Directiva 005 de 2023 “*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. 1519 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

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

La Oficina de Control Interno requirió a la Subdirección de Gestión Corporativa las “*Matrices de peticiones desagregadas del sistema SDQS –enero-junio 2024*”, archivos que fueron allegados en virtud de la auditoría del Proceso del servicio al ciudadano el 11 de junio y 10 de julio de 2024. De la información recibida se seleccionó y evaluó un total de 24 peticiones, sobre las cuales se evaluaron los criterios de coherencia, calidad, calidez y oportunidad, que se definen así:


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

Resultados de la evaluación:

Tabla 1

MUESTRA ALEATORIA (5,5%)		
No.	Número petición SDQS	Número radicado entrada Orfeo
1	29992024	2024230000232
2	514722024	2024230000802
3	1998242024	2024230000932
4	541582024	2024230000932
5	562842024	2024230000972
6	2703472024	20242300008852
7	694602024	20242300001472
8	723522024	20242300001592
9	22024	2024230000042
10	5587072023	20232300021972
11	326972024	2024230000402
12	722302024	20242300001582
13	652242024	20242300001332
14	853472024	20244600011552
15	954872024	20242300002492
16	1039772024	20242300003172
17	1061052024	20242300002792
18	1847662024	20242300004902
19	2847252024	20242300009552
20	2805702024	20242300009182
21	2855932024	20242300009512
22	2588052024	20242300008392
23	2647332024	20242300008812
24	2239312024	20242300006452

Fuente: Expediente ORFEO: PQRS - Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias 2024
*Radicado del Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas

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

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
437	24	24	NO CUMPLE	0	0	0	0
			CUMPLE	24	24	24	24
			% CUMPLIMIENTO	100%	100%	100%	100 %

20242300008852: En el histórico del radicado no se encuentra anotación de notificación de la respuesta al ciudadano, por lo que en virtud de la Sentencia T-149 del 2013 se establece que *“el derecho de petición solo se satisface cuando la persona que elevó la solicitud conoce la respuesta del mismo, por lo que corresponde a la entidad ante la cual se eleva la solicitud notificar la respuesta al interesado”*. Igualmente, se observa en Orfeo la anotación *“Por favor enviar el radicado 2024300001039...”*; sin embargo, no se evidencia el envío de la respuesta.

En la fase de socialización del informe preliminar el proceso evaluado precisa:

“Respuesta: La respuesta al requerimiento 20242300008852 se tramitó con el radicado de salida 20243000010391, el cual fue notificado al peticionario vía correo electrónico el día 12 de junio como se evidencia a continuación:

29/6/24, 8:43 a.m. Correo de Bogotá es TIC - Respuesta radicado 20242300008852 "Solicito amablemente me informen si tienen disponibilidad de cursos de danzas que ofrecían anteriormente". Peti...

 Oficina Virtual Correspondencia FUGA <atencionalciudadano@fuga.gov.co>

Respuesta radicado 20242300008852 "Solicito amablemente me informen si tienen disponibilidad de cursos de danzas que ofrecían anteriormente". Petición Bogotá Te Escucha No. 2703472024 - 20243000010531

1 mensaje

Oficina Virtual Correspondencia FUGA <atencionalciudadano@fuga.gov.co> 12 de junio de 2024, 16:56
Para: dora.amado@cancilleria.gov.co, Sandra Johanna Socarrás Quintero <ssocarras@fuga.gov.co>, Delmi Joanna Martínez Albarracín <delmi.martinez@scrd.gov.co>

Cordial saludo de parte de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño.

Adjunto a este correo se encuentra un comunicado dirigido a usted o su entidad para que por favor sea revisado.

¡Su opinión es muy importante para nosotros! Su satisfacción es nuestra prioridad. Le agradecemos por regalarnos unos minutos de su tiempo para evaluar la respuesta que recibió.


Ingrese a https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf8fEC2eur0N9_n8QpwkAdroyT0V8TbrAkJLqphJuRoDvMA/viewform y ayúdenos a mejorar para usted.

Gracias por comunicarse con la Fundación Gilberto Alzate Avendaño.

  OFICINA VIRTUAL DE CORRESPONDENCIA
Fundación Gilberto Alzate Avendaño
Tel: (+571) 432 0410

20243000010391_202406121411062.pdf
81K

Cabe anotar que, en el informe mensual de Calidad de las respuestas del mes de junio, con radicado 20242700066063, se realizó de igual manera la respectiva observación al área correspondiente:

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

La respuesta con número de radicado en Orfeo **20243000010531**, a la petición de radicado **20242300008852**, **no cumple con el criterio de coherencia, en cuando emiten comunicado sin datos de contacto en el encabezado**, razón por la cual no se podría constatar que la respuesta a dicha petición se haya notificado de manera efectiva. Se recomienda utilizar los datos de contacto que registra el peticionario en el formato de la petición realizada por la plataforma Bogotá te escucha o, en su defecto, utilizar los datos de contacto que se encuentran relacionados en Orfeo.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención Virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +50(1) 432 04 10
 Información: Línea 196
www.fuga.gov.co



FUNDACIÓN
GILBERTO ALZATE
AVENDAÑO



Radicado: **20242700066063**
 Fecha: 17-07-2024
 Pág. 5 de 10

Adicionalmente **no cumple con el manejo del sistema Orfeo** debido a que no se utilizó la plantilla en blanco y al reutilizar un formato con otro número de radicado anterior, el oficio se traslapa con el radicado de respuesta **20243000010391**, de forma tal que no se visualiza el número correcto, y quedan aparentemente dos oficios con el mismo radicado.

20242300001592: Se evidencia que se presentó una primera solicitud el 24 de enero de 2024 la cual no fue registrada ni resuelta. La segunda solicitud se radicó el 29 de enero, la cual cumple con los criterios de evaluación. Es importante resaltar que la solicitante hace referencia a que necesita la certificación por un trámite interno requerido por la misma unidad de gestión que debe tramitar la certificación.

Certificado laboral 2023

2 mensajes

Jimena Castillo Triana <jimena.castillo.triana@gmail.com>
 Para: "atencionalciudadano@fuga.gov.co" <atencionalciudadano@fuga.gov.co>

24 de enero de 2024, 20:44

Reciban un cordial saludo.


Mediante este correo hago formalmente la solicitud del certificado laboral del año 2023 como coordinadora del espacio de Memoria del Bronx Distrito Creativo La Esquina Redonda.

Mi nombre es Jimena Castillo Triana. Cédula: 53065685.

Adjunto el contrato y la prórroga del año pasado.

Muchas gracias por su ayuda

2 adjuntos

 **adicion jimena castillo 72-2023.pdf**
289K

 **28. Contrato No. FUGA-72-2023 (1).pdf**
328K


Jimena Castillo Triana <jimena.castillo.triana@gmail.com>
 Para: atencionalciudadano@fuga.gov.co

29 de enero de 2024, 10:05

Reciban un cordial saludo.

Mediante este correo hago nuevamente la solicitud del certificado laboral del año 2023 como coordinadora del espacio de Memoria del Bronx Distrito Creativo La Esquina Redonda, me lo están solicitando para poder realizar el contrato de este año.

[El texto citado está oculto]

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

Finalmente, de la muestra revisada se evidenció que las peticiones 1236532024, 2846292024, 326972024, 326872024, 598082024 son solicitudes trasladadas a otras entidades, las cuales, según el Manual Para La Gestión De Peticiones Ciudadanas Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas de la Alcaldía Mayor de Bogotá, no deben ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, por lo tanto, no tendrían que ser incluidas en el reporte de PQRS.

En la fase de socialización del informe preliminar el proceso evaluado precisa:

“Respuesta: Conforme al Manual de gestión de peticiones ciudadanas del Distrito , en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, se deberán registrar y gestionar a través del mismo todas las peticiones que tengan origen ciudadana, permitiendo a través del mismo sistema, realizar el traslado entre entidades distritales, aquellas PQRS que de acuerdo a las competencias de cada entidad, deba responder otra entidad; esto con el fin de disminuir la carga administrativa y de trámites al ciudadano y garantizar la respuesta oportuna de las PQRS.”

5.3 Criterios para el registro de peticiones

1. De las peticiones que son presentadas por las autoridades o entidades: teniendo claro que la razón de ser del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas es el registro de las peticiones ciudadanas,



automáticamente **quedan excluidas** aquellas presentadas por otras entidades.


Excepción: únicamente se registrarán las peticiones mediante las cuales se esté dando traslado por competencia sobre una petición de la ciudadanía. En este caso, la solicitud debe ser creada en sistema a nombre de la persona solicitante y no de la entidad que traslada o del directivo que remite, a menos que lo realice una entidad en representación de una persona en condición de vulnerabilidad y se formule en garantía del cumplimiento de sus derechos, como es el ejemplo de la acción que realiza el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) en cumplimiento con lo establecido en el decreto 780 de 2016 y la Ley 1098 de 2006, cuando busca la protección de un niño, niña o adolescente a través de la vinculación al portafolio institucional como garante de los derechos fundamentales.

Desde la OCI se sugiere que las peticiones de solicitantes con vínculo laboral o contractual vigente no sean registradas en el sistema, pues el trámite se debe realizar por los medios internos dispuestos por cada entidad.

En la fase de socialización del informe preliminar el proceso evaluado precisa:

“Respuesta: Se da claridad que este tipo de solicitudes, sólo se radican en el Gestor Documental Orfeo para su trámite, más sin embargo no se registran en el Sistema Bogotá te escucha.”

(II) INFORMES DE GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS DISTRITO CAPITAL EN BOGOTÁ TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

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

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 Entidades Distritales 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	28	28	N.A	N.A	100%
FEBRERO	65	65	N.A	N.A	100%
MARZO	74	74	N.A	N.A	100%
ABRIL	49	49	N.A	N.A	100%
MAYO	89	89	N.A	N.A	100%
JUNIO	57	57	N.A	N.A	100%
PROMEDIO					100%

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

- El reporte de la entidad en los informes mensuales para la vigencia revisada, tiene calificación 100%.

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

- La presentación oportuna de cada informe mensual de PQRS.

En lo que respecta a la segunda obligación, se evidencia en el link Transparencia <https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/informes-sobre-acceso-informacion-quejas-y-reclamos-0?page=0> que se encuentran publicados los informes del semestre evaluado.

Julio de 2024

4.10. Informes sobre acceso a información, peticiones, quejas y reclamos		
Título	Fecha	Acción
Informe PQRSD junio 2024	2024-07-18	<div style="background-color: #6a3d9a; color: white; border-radius: 15px; padding: 5px 15px; display: inline-block;">Descargar</div>

Marzo de 2024

4.10. Informe reclamos

4.10. Informes sobre acceso a información, peticiones, quejas y reclamos		
Título	Fecha	Acción
Informe PQRSD abril 2024	2024-05-14	<div style="background-color: #6a3d9a; color: white; border-radius: 15px; padding: 5px 15px; display: inline-block;">Descargar</div>

Abril de 2024

Febrero de 2024

4.10. Informes sobre acceso a información, peticiones, quejas y reclamos		
Título	Fecha	Acción
Informe PQRSD marzo 2024	2024-04-18	<div style="background-color: #6a3d9a; color: white; border-radius: 15px; padding: 5px 15px; display: inline-block;">Descargar</div>
Informe PQRSD enero 2024	2024-02-26	<div style="background-color: #6a3d9a; color: white; border-radius: 15px; padding: 5px 15px; display: inline-block;">Descargar</div>
Informe Defensor de la Ciudadanía segundo semestre de 2023	2024-02-05	<div style="background-color: #6a3d9a; color: white; border-radius: 15px; padding: 5px 15px; display: inline-block;">Descargar</div>


	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 2024	20242700015773 del 09/02/2024	26/02/2024
FEBRERO	MARZO 2024	20242000025043 del 08/03/2024	30/03/2024
MARZO	ABRIL 2024	20242300038623 del 17/04/2024	18/04/2024
ABRIL	MAYO 2024	220242700047093 del 09/05/2024	14/05/2024
MAYO	JUNIO 2024	20242300056443 del 11/06/2024	18/06/2024
JUNIO	JULIO 2024	20242300065393 del 11/07/2024	18/07/2024

Teniendo en cuenta lo establecido en el procedimiento Gestión de Peticiones Ciudadanas, Actividad 8 “Elabora el informe mensual de gestión PQRS y lo publica en la página web de la entidad, durante los primeros 15 días hábiles del mes siguiente” ... No se cumplió lo establecido en Enero y Febrero de 2024.

En la fase de socialización del informe preliminar el proceso evaluado precisa:

“Respuesta: Respecto a la publicación del Informe mensual de PQRS del mes de enero, la solicitud de publicación se realizó el día 19 de febrero, como se evidencia a continuación:”

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



(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 2024, la entidad presentó informes¹ 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 evidencia una mejora en la operatividad del SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, dado que en los informes revisados no se presentaron observaciones por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en términos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

(IV) DIRECTIVA 005 DEL 28 DE DICIEMBRE DE 2023 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 y la Directiva 006 de 2022, se expide la Directiva 005 de 2023 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 y (V) implementación.

1. Armonización de canales para la recepción de denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses elevadas por la ciudadanía.

¹https://fuga.gov.co/transparenciayaccesoalainformacionpublica/planeacionpresupuestoinformes?field_fecha_de_emision_value=All&term_node_tid_depth=167

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

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




2. *Registro de denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses elevadas por la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención.*

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).

3. *Aspectos a tener en cuenta por parte de las Oficinas de Control Disciplinario Interno frente 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.*

La Oficina de Control Disciplinario Interno o quien haga sus veces en la entidad, deberán tener en cuenta los siguientes aspectos para la gestión de las denuncias por posibles hechos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses:

- a. Si la petición no corresponde a una denuncia por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, o ninguna actuación que pueda tener relevancia disciplinaria, esta será clasificada adecuadamente según corresponda y será trasladada directamente al área o entidad competente para su trámite y gestión.
- b. Si la denuncia está relacionada con hechos presuntamente cometidos por el/la Alcalde/sa, o un/una Concejal/la, la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios o la Oficina de Control Disciplinario Interno o quien haya recibido la denuncia, la remitirá

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

directamente al órgano de control competente (Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación, Contraloría General de la República, según corresponda).

- c. Si la denuncia está relacionada con hechos presuntamente cometidos por un servidor público del nivel directivo de una entidad diferente a la que la recibió, se deberá remitir a la Oficina de Control Disciplinario Interno de la entidad u organismo distrital competente o a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica Distrital, según corresponda.

En este punto es importante aclarar que las Oficinas de Control Disciplinario Interno, de cada entidad u organismo distrital, tienen competencia para investigar a los servidores y exservidores públicos del nivel directivo de la entidad distrital, excepto al máximo cargo directivo de la misma, el cual es competencia de la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica Distrital.

Por último, de acuerdo con la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas, se revisaron las siguientes peticiones frente a las denuncias recibidas por presuntos actos de corrupción:

20242300005422

20242300000802

En particular, se evidenció que las peticiones fueron clasificadas como queja, no obstante, se observa que se realizó el seguimiento a las solicitudes en virtud de la Directiva 005, y fueron resueltas por la Oficina de Control Interno Disciplinario dentro de la oportunidad prevista para ello.

4. Protección de identidad del denunciante.

Compromiso de confidencialidad


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 (restringido), donde se evidencia la suscripción y remisión de dicho acuerdo firmado por la Directora General de la fecha.

Medidas de protección adicionales

Se definen en este punto medidas de protección, en caso que el denunciante sea servidor público o contratista, quien tendrá la facultad de poner la información en conocimiento de las autoridades competentes para acceder a las medidas de protección personal otorgadas por la Fiscalía General de la Nación o la Unidad Nacional de Protección (UNP).

5. Implementación

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.

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

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.

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 RADICACIÓN	CAPACITACIÓN	FECHA CAPACITACIÓN
20242800029333	21/03/2024	Capacitación sobre los actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses.	22/03/2024
20242800051303	25/05/2024	Socialización del Manual de servicio a la ciudadanía, responsabilidades de los servidores públicos frente a los derechos de petición y calidad de las respuestas.	22/05/2024

(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 I semestre 2024, requirió al proceso de comunicaciones el reporte de las peticiones recibidas a través de redes sociales.

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

Mediante información recibida, se evidenció que a través de las redes FUGA se recibieron 67 PQRS, y en las redes Bronx 3 PQRS.

Tabla 6

MES	INSTAGRAM/FACEBOOK FUGA	INSTAGRAM BRONX
ENERO	2	0
FEBRERO	2	0
MARZO	10	0
ABRIL	9	3
MAYO	8	0
JUNIO	31	0


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 evaluaron las 67 peticiones informadas por el proceso de Gestión de comunicaciones, evidenciando que en 24 de ellas se solicitó enviar la petición a la cuenta de correo prevista por la FUGA para la atención al ciudadano, como se muestra a continuación como ejemplo:

23-ene	YURI CASTAÑEDA	Muchas gracias Mira mucho gusto mi nombre es yuri castañeda soy artista cantante de música llanera del dpto del	Hola, gracias por escribirnos, para esta información debes comunicarte con el correo electrónico atencionalciudadano@fuga.go	Instagram
--------	----------------	--	--	-----------

4 feb	bragecreative	Hola buena tarde . Deseo saber qué se requiere para que nos presten un auditorio para realizar una conferencia este 25 de febrero para 300 personas aproximadamente	Hola, gracias por escribirnos, para esta información debes comunicarte con el correo electrónico atencionalciudadano@fuga.gov.co con tus datos de contacto, portafolio y demás detalles que consideres.	Instagram
-------	---------------	---	---	-----------

14 mar	Tlato_Lli	Soy rodrigo director del proyecto Tlatolli música con la prehispanicos. Estoy participando en la convocatoria proyecta	Agradecemos tu interés en nuestra entidad; para esta información debes comunicarte con el correo electrónico:	Instagram
--------	-----------	---	---	-----------

25-abr	Procesos Incluir	saludo. Cuento con experiencia como gestor comunitario, en procesos de Rehabilitación Basada en Comunidad, procesos de inclusión a personas con discapacidad familias y cuidadores por más de 14	Gracias por ponerte en contacto con nosotros. Pronto estaremos en contacto para colaborar. Recuerda que también puedes resolver tus inquietudes, enviando tus preguntas junto a tus datos de contacto y otros detalles que consideres, al correo electrónico atencionalciudadano@fuga.gov.co	Facebook
--------	------------------	--	--	----------

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

9-may	Renato Chavarro Garcia	Wilmer Chavarro coordinador de convenios de la Universidad INCCA de Colombia, queremos reconocer la gran labor de su entidad, por esta razón nos gustaría poder ofrecer una serie de beneficios para sus funcionarios y familias. Mi	Hola, gracias por escribirnos, para esta información debes comunicarte con el correo electrónico atencionalciudadano@fuga.gov.co con tus datos de contacto, portafolio y demás detalles que consideres.	Instagram
-------	------------------------	--	---	-----------

9-jun	Nico Sabatelli / soynicow	Hola Buenos dias ! como estan ? estoy realizando el proceso de inscripción y en el documento, Formato para la presentación en el apartado inscripción de equipo estamos como persona natural pero quisiera saber si se puede inscribir FT gracias!	Hola, gracias por escribirnos, para esta información puedes comunicarte con el correo electrónico atencionalciudadano@fuga.gov.co con tus inquietudes y detalles que consideres.	
-------	---------------------------	--	--	--

En ese sentido, las peticiones restantes son sobre información pública a la que se le dio respuesta de forma inmediata por la misma red social.

Ahora bien, de la revisión a las peticiones presentadas por medio de las redes sociales se evidenció que no se cumple con el procedimiento de servicio al ciudadano SC-PD-01 V13, comoquiera que las PQRSD que no fueron resueltas en el primer nivel, como lo indica la Directiva, debieron ser remitidas directamente por la Entidad al correo de atencionalciudadano@fuga.gov.co para estudiar el requerimiento y otorgar respuesta, igualmente cumplir con la radicación en Orfeo y en Bogotá te escucha.


Finalmente, la directiva 004 establece *“No es posible redireccionar al ciudadano/a a través de redes sociales para que utilice otros canales de atención, ya que esta carga le corresponde a la entidad, a través de la ruta interna”*

(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 tiene la obligación de publicar el informe del Defensor del Ciudadano para el primer semestre de la vigencia 2024 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 de la ejecución de las funciones del Defensor del Ciudadano correspondiente al periodo de enero a junio de 2024.

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

Informe Defensor del Ciudadano (Decreto 847 de 2019):

Adjunto	Size
 Informe Defensor del Ciudadano II Semestre 2023	668.69 KB
 Informe Defensor del Ciudadano I Semestre 2023	783.92 KB

En la fase de socialización del informe preliminar el proceso evaluado precisa:

“Respuesta: Conforme a la Circular 003 de 2024 emitida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía -Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, recibida en la entidad bajo el radicado 20242300013532, se amplió la fecha de presentación del Informe semestral del Defensor a la Ciudadanía del primer semestre de 2024, dada la actualización que se realizó al Modelo Distrital de Relacionamiento y al Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía V2, como se evidencia a continuación:”

Este documento, a raíz de la expedición del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía fue actualizado, recibiendo diferentes observaciones, las cuales fueron analizadas en dos talleres adelantados los días 26 y 31 de julio de 2024 y que fueron contempladas en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía V2, en pdf adjunto. El Excel para la remisión del reporte, será enviado a cada uno de los correos electrónicos de los Defensores de la Ciudadanía y sus enlaces.


Teniendo en cuenta lo anterior, por esta única vez, se amplía el plazo de presentación del informe correspondiente al primer semestre de 2024, hasta el 30 de agosto de 2024.

El informe objeto de publicación, tal y como se acordó en las sesiones presenciales, será el PDF que se genere a través del Power BI a cargo de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.


(VII) GESTIÓN DE RIESGOS

La Entidad identifica en el Mapa de Riesgos por Procesos, riesgos 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	Riesgo de gestión	1. El Profesional Universitario responsable del área de Atención al Ciudadano efectúa un seguimiento mensual a la calidad en las respuestas a PQRSD emitidas	Bajo	De la revisión a las 24 peticiones evaluadas se evidenció que todas cumplen con los criterios de coherencia, calidad, calidez y oportunidad. Lo anterior, se puede evidenciar en el acápite del Análisis A La Calidad De Las Respuestas Emitidas Por La Entidad.

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

<p>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</p>	<p>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 semanalmente cuales peticiones están pendientes por dar respuesta y envía por medio de correo electrónico alertas a los líderes de procesos y/o responsables de dar la respuesta. Si se evidencia peticiones por fuera de los tiempos establecidos en la ley, se remitirá por correo electrónico el caso al</p>
--	---	---

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


		profesional de Control Interno Disciplinario para que sea evaluado.		
--	--	---	--	--

FORTALEZAS:

1. De las respuestas revisadas, se verificó el 100% en el cumplimiento de los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez en las respuestas otorgadas a los ciudadanos por parte de la Entidad.
2. En el Sistema Distrital Para La Gestión De Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, se registró cumplimiento del 100% en las respuestas a las peticiones ciudadanas en términos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.
3. La implementación de la Directiva 005 de 2023 frente al fortalecimiento en la atención al ciudadano, en denuncias por posibles actos de corrupción e incompatibilidades o conflicto de interés.
4. En la página de inicio de la web de la Entidad se encuentra 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.
5. Ejecución del Manual De Servicio A La Ciudadanía- FUGA V teniendo en cuenta la incorporación de lo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital V2 en relación con los temas de respuesta a PQRS.

OPORTUNIDADES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES:

1. Nuevamente se recomienda que las peticiones recibidas por las redes sociales de la Entidad, sean radicadas en la plataforma Orfeo y en Bogotá te escucha si su contestación es de fondo y no solo de información.
2. Nuevamente se recomienda dar 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.”*
3. Asegurar desde la Subdirección de Gestión Corporativa que se elabora y publica el informe sobre la ejecución de las funciones del Defensor, teniendo en cuenta que a la fecha no se evidencia en la página web el correspondiente al periodo de enero a junio de 2024.
4. Tener en cuenta la recomendación realizada por la OCI tendiente a la suscripción de un compromiso de confidencialidad y no divulgación de información del denunciante y la información suministrada por la nueva Directora General de la Entidad.
5. Se recomienda que para controles internos la fecha de finalización de la petición sea la fecha de comunicación de la respuesta y no la fecha en la que se firma el documento, pues el perfeccionamiento

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

del derecho de petición se cumple al momento en que la respuesta es conocida por el peticionario, es decir, cuando la notificación es efectiva.

ANGÉLICA HERNÁNDEZ

JEFE OFICINA CONTROL INTERNO

LAURA JULIANA FANDIÑO CUBILLOS

AUDITOR

Documento 20241100084553 firmado electrónicamente por:

**Laura Juliana Fandiño
Cubillos**

Contratista
Oficina de Control Interno
Fecha firma: 30-08-2024 14:26:07



37c4d5468abeb14d9692f39a083881ac288ba7e17bd877093ae9fd98c62be4ce
Codigo de Verificación CV: 62718