



Bogotá D.C, viernes 14 de marzo de 2025

PARA: Blanca Andrea Sánchez Duarte
DIRECTORA GENERAL Dirección General

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

ASUNTO: Entrega Informe semestral - Atención a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias del II 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 Auditoría vigencia 2025, me permito hacer entrega del informe de seguimiento a atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos del Segundo Semestre de 2025.

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 Liliana Patricia Hernández - Subdirectora de Gestión Corporativa
Anggie Lorena Ramírez - Jefe Oficina Asesora de Planeación
Iván Morales - Subdirectora para la Gestión del Centro de Bogotá
Daniela Jiménez – Subdirectora Artística y Cultura
Jairo Riaga – Jefe Oficina Jurídica (E)
Erika Ríos- Contratista Líder de Comunicaciones





*Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

Documento 20251100032683 firmado electrónicamente por:

**Angélica Hernández
Rodríguez**

Jefe Oficina Control Interno

Oficina de Control Interno

Fecha firma: 14-03-2025 14:45:26

Laura Juliana Fandiño Cubillos - Contratista - Oficina de Control Interno

Aprobó:



355e22a53f0d8c85a80dc732534ee9c244ac98b0307fe6b99a8a8ce2a4faa354

Código de Verificación CV: 6db94



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

INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	*20251100032693* Radicado: 20251100032693 Fecha: 14-03-2025
----------------------------------	--

NOMBRE DEL INFORME:	Informe semestral - Atención a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias del II semestre 2024
FECHA:	14 de marzo de 2025
DEPENDENCIA, PROCESO, PROCEDIMIENTO Y/O ACTIVIDAD:	Proceso Servicio al Ciudadano.
LIDER DEL PROCESO:	Liliana Patricia Hernández Hurtado
RESPONSABLE OPERATIVO:	Gala Margarita Forero Yanquén - Servicio al Ciudadano Martha Isabel Rivera Rojas - Servicio al Ciudadano Erika Ríos – Gestión de las Comunicaciones
OBJETIVO:	Verificar que la atención a las PQRSD se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración un informe semestral sobre el particular (Ley 1474 del 2011, artículo 76)
ALCANCE:	1 de julio al 31 de diciembre de 2024

NORMATIVIDAD APLICABLE:	<p>Externa</p> <p>Ley 1474 de 2011. <i>“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.</i></p> <p>Ley 1712 de 2014 <i>“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.”</i></p> <p>Ley No. 2195 de 2022 <i>“Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”.</i></p> <p>Ley 1755 de 2015. <i>“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.”</i></p> <p>Decreto 371 de 2010. <i>“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.</i></p>
--------------------------------	---

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

	<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 847 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 392 de 2015 “Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”</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>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>Manual Servicio a la Ciudadanía V2 Alcaldía de Bogotá - Secretaría General.</p> <p>Interna</p> <p>Resolución 199 de 2021. “Por la cual se designa el Defensor de la Ciudadanía en la Fundación Gilberto Álzate Avendaño”.</p> <p>Procedimiento Gestión de peticiones Ciudadanas SC-PD-01 V13</p> <p>Manual de servicio a la ciudadanía SC-MN-01 V4.</p>
--	---

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

	Guía Evaluación de la calidad de las respuestas a PQRSD emitidas por la FUGA SC-GU-02 V1.
--	---

ACTIVIDADES REALIZADAS:

1. Verificación y análisis de la información aportada como evidencia del II 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 II 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 segundo semestre de 2024 se recibieron un total de 369 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 segundo semestre 2024 remitido por la Subdirección de Gestión Corporativa, se reporta un total de 369 peticiones en el semestre, 34 en redes sociales FUGA y 39 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 –julio-diciembre 2024*”, archivos que fueron allegados el 26 de febrero de 2025. De la información recibida se seleccionó y evaluó un total de 19 peticiones, sobre las cuales se evaluaron los criterios de coherencia, calidad, calidez y oportunidad, que se definen así:

- *Coherencia: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.*
- *Claridad: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se suministre en términos comprensibles para la ciudadanía.*
- *Calidez: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se manifieste a la ciudadanía al dar la respuesta al requerimiento.*
- *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%)		
No.	Orfeo Entrada	Número radicado respuesta Orfeo
1	20242300010382	20243000012261
	20242300011052	
2	20242300010682	20242700011301
	20242300010802	
3	20242300011142	20243000012781
	20242300011332	
4	20242300011382	20243000011621
	20242300011522	
5	20242300011752	20243000012061
	20242300011752	
6	20242300011922	20243000012171
	20242300011922	
7	20242300012032	20243000012681
	20242300012082	
8	20242300012212	20243000012691
	20242300012522	
9	20242300012822	20243000012701
	20242300012822	
10	20242300013242	20243000014021
	20242300013242	
11	20242300013242	20243000014121
	20242300013242	
12	20242300013242	20243000014121
	20242300013242	
13	20242300013242	20243000013951
	20242300013242	
14	20242300013242	20242400014331
	20242300013242	
15	20242300013242	20242400014331
	20242300013242	

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

16	20242300013342	20244000015251
17	20242300012292	20244000014551
18	20242300013092	20244000014671
19	20242300013662	20243000015801

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

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	Revisados	CRITEROS	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ
369	19	19	NO CUMPLE	1	0	1	0
			CUMPLE	18	19	18	19
			% CUMPLIMIENTO	99%	100 %	99%	100 %

20242300010382: La petición indica "(...) ¡Hola! Buenas tardes, soy Mauricio Ruiz representante de The Faces on the beat, live act que participó en el FESTIVAL CENTRO 2019, me dirijo a ustedes para pedirles por favor (...)".

La petición llegó el 12 de junio de a los correos de los subdirectores de Artística y Centro, el 13 de junio la Subdirectora Artística y Cultural la envió a gestiondocumental@fuga.gov.co para que fuera radicada en Orfeo y asignada a su usuario. La respuesta tiene fecha 5 de julio, se debía contestar el 4 de julio, lo que difiere con el criterio de **oportunidad**.

Igualmente, en el histórico del radicado no se encuentra la anotación de la comunicación al ciudadano, por lo cual, 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".

20244000014671: El ciudadano solicitó:

El propósito de este mensaje es proponer una colaboración para la difusión de este atlas, con el fin de proporcionar acceso a esta información valiosa desde una perspectiva archivística y profesional. Creo firmemente que este trabajo puede ser una herramienta educativa y de referencia útil tanto para los residentes como para los investigadores y visitantes interesados en la historia y el desarrollo del Bronx.

La respuesta no guarda estricta relación con la petición pues no se resuelve la solicitud de fondo, lo que incumple con el criterio de **claridad**, pues se traslada al ciudadano una carga administrativa adicional de contactar a un servidor de la entidad para agendar una reunión, dado que se le indicó "Por favor, contacte al profesional mencionado al correo framirez@fuga.gov.co, indicando su disponibilidad horaria y una

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

fecha posible para la reunión virtual, en alguno de los días comprendidos entre el 19 y el 22 de agosto de 2024.”

En ese orden se reitera que, el Manual para la gestión de peticiones ciudadanas orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas Versión 3 de Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá y la Guía de evaluación de calidad de las respuestas a PQRSD SC-GU-02 V1 de la FUGA:

“Claridad, sub criterio “Emiten respuesta que no es de fondo al indicar solo el traslado a otra área”.

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

El artículo 3, numeral 3 del Decreto 371 de 2010 establece:

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

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

De la lectura del texto anterior, se destacan dos actividades a cargo del responsable operativo del proceso de atención al ciudadano:

- Registrar la totalidad de las quejas y demás peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Elaborar un informe estadístico mensual de las peticiones y remitirlo a la Secretaría General y a la Veeduría Distrital.

Frente a la primera de ellas, se tomó como fuente los Informes de Gestión de Peticiones 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 Bogotá te Escucha	Reporte de la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema de Gestión de Peticiones (Ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la Entidad en el Informe Mensual de PQRS	
JULIO	71	71	N.A	N.A	100%

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

AGOSTO	92	92	N.A	N.A	100%
SEPTIEMBRE	83	83	N.A	N.A	100%
OCTUBRE	59	59	N.A	N.A	100%
NOVIEMBRE	36	36	N.A	N.A	100%
DICIEMBRE	47	47	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%.
- La presentación oportuna de cada informe mensual de PQRS.

En lo que respecta a la segunda obligación, se evidencia en el link Transparencia https://www.fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes?field_fecha_de_emision_value=All&term_node_tid_depth=167 que se encuentran publicados los informes del semestre evaluado:

Enero de 2025

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

Título	Fecha	Acción
Informe PQRSD diciembre 2024	2025-01-15	Descargar

Diciembre de 2024

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

Título	Fecha	Acción
Informe PQRSD noviembre 2024	2024-12-19	Descargar

Noviembre de 2024

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

Título	Fecha	Acción
Informe PQRSD octubre 2024	2024-11-15	Descargar

Octubre de 2024

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

Título	Fecha	Acción
Informe PQRSD septiembre 2024	2024-10-21	Descargar

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

Septiembre de 2024

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

Título	Fecha	Acción
Informe Defensor de la Ciudadanía primer agosto 2024	2024-09-27	Descargar
Informe PQRSD agosto 2024	2024-09-12	Descargar

Agosto de 2024

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

Título	Fecha	Acción
Informe PQRSD julio 2024	2024-08-27	Descargar
Informe buenas prácticas primer semestre 2024	2024-08-16	Descargar

Julio de 2024

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

Título	Fecha	Acción
Informe PQRSD junio 2024	2024-07-18	Descargar

Tabla 4

INFORME MES DE REPORTE	FECHA DEL INFORME	RADICADO ORFEO	FECHA DE PUBLICACIÓN WEB
JULIO	Agosto	20242300079943 del 14/08/2024	27/08/2024
AGOSTO	Septiembre	20242300088153 del 09/09/2024	12/09/2024
SEPTIEMBRE	Octubre	20242300098073 del 11/10/2024	21/10/2024
OCTUBRE	Noviembre	20242300105233 del 12/11/2024	15/11/2024
NOVIEMBRE	Diciembre	20242300116333 del 11/12/2024	19/12/2024
DICIEMBRE	ENERO 2025	20252300005493 del 14/01/2025	15/01/2025

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

Durante el segundo semestre de 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.

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

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.

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).

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

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 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, no se recibieron peticiones correspondientes al periodo de julio a diciembre de 2024 frente a denuncias por presuntos actos de corrupción.

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 identifica que el documento anexo del radicado Orfeo No. 20221000038053 corresponde a la suscripción y remisión de dicho acuerdo firmado por la Directora General de la fecha. No se evidencia actualización de este compromiso.

Medidas de protección adicionales

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

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. 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.

Consultado el trámite realizado por Gestión Documental y Atención al Ciudadano, de conformidad con lo expuesto anteriormente, se estableció la estructura del Plan Institucional de Capacitación PIC aprobado por el Comité Directivo, expediente 202428005001900001E, en el que se reportó lo siguiente:

Tabla 5

RADICADO ORFEO	FECHA RADICACIÓN	CAPACITACIÓN	FECHA CAPACITACIÓN
20242800066213	17/07/2024	Capacitación en atención al ciudadano Sordo	16/07/2024
20242800066933	19/07/2024	Capacitación en lengua de señas para el grupo de atención al ciudadano	19/07/2024
20242300121453	12/12/2024	Capacitación Gestión Documental - Sistema Integrado de Conservación	26/12/2024

(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->

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

del-ciudadano se informa que la entidad dispone de las redes sociales entre sus canales de atención para la recepción de sus peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones, consultas, solicitud de información y denuncias de actos de corrupción, la Oficina de Control Interno en el marco del seguimiento a la atención a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias del II semestre 2024, requirió al proceso de comunicaciones el reporte de las peticiones recibidas a través de redes sociales.

Mediante información recibida, en el Drive (<https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1t4v-o513whMLCOVIUqjk9DTY0SqtuVmh>) y en el archivo Excel, se identificó que el número de peticiones informadas no guarda relación, como se muestra a continuación:

Tabla 6

MES	INSTAGRAM/FACEBOOK FUGA (Excel)	INSTAGRAM BRONX (Excel)	INSTAGRAM/FACEBOOK FUGA (Drive)	INSTAGRAM BRONX (Drive)
JULIO	6	3	9	3 9 respuestas mensajes comunidad
AGOSTO	6	13	6	12 10 mensajes Generales Petronio
SEPTIEMBRE	4	2	6	2
OCTUBRE	8	10	4	10
NOVIEMBRE	6	4	6	4
DICIEMBRE	4	7	3	10

En la socialización del informe el proceso de Gestión de Comunicaciones aclaró:

“1. Tras hacer la validación del excel vs evidencias (https://drive.google.com/drive/u/0/folders/193psbOcVggAMH_xP3UT6UDCBYm0GI3wE), en efecto hicieron falta algunas evidencias en octubre (4-FUGA), agosto (1-BRONX) y diciembre (1-FUGA), las cuales ya se adjuntaron. Es importante señalar que en algunos casos se evidencias más pantallazos vs los casos del excel, esto porque se deben adjuntar varios pantallazos de conversaciones con una misma persona:

MES	INSTAGRAM/FACEBOOK FUGA (Excel)	INSTAGRAM BRONX (Excel)	INSTAGRAM/FACEBOOK FUGA (Drive)	INSTAGRAM BRONX (Drive)
JULIO	6	3	9 (son 3 pantallazos más de respuestas dadas a las mismas personas)	3 9 respuestas mensajes comunidad (estos son comentarios externos, no son PQRSD)
AGOSTO	5 (se eliminó la del 2022)	13	5 (se eliminó la del 2022)	12 (ya se adjuntó la evidencia que

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

				<i>hacía falta)</i> <i>10 mensajes Generales Petronio (no son PQRS)</i>
<i>SEPTIEMBRE</i>	<i>4</i>	<i>2</i>	<i>6 (son 2 pantallazos más de respuestas dadas a las mismas personas)</i>	<i>2</i>
<i>OCTUBRE</i>	<i>8</i>	<i>10</i>	<i>4 (ya se adjuntaron las 4 evidencias que hacían falta)</i>	<i>10</i>
<i>NOVIEMBRE</i>	<i>6</i>	<i>4</i>	<i>6</i>	<i>4</i>
<i>DICIEMBRE</i>	<i>4</i>	<i>7</i>	<i>3 (ya se adjuntó la evidencia que hacía falta)</i>	<i>10 (son 3 pantallazos más de respuestas dadas a las mismas personas)</i>

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 todas las peticiones informadas por el proceso de Gestión de comunicaciones, evidenciando lo siguiente:

- Se aportó como evidencia una petición del año 2022, lo cual no pertenece al periodo evaluado, asimismo, es una solicitud de 3 años atrás:



En la socialización del informe el proceso de Gestión de Comunicaciones aclaró:

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

“2. Sobre la evidencia sobre una petición del año 2022, ya se eliminó del reporte debido a que, en efecto, no pertenece al periodo evaluado.”

- De las evidencias aportadas en el Drive (<https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1t4v-o513whMLCOVIUqjk9DTY0SqtuVmh>) no se constató en 11 solicitudes la respuesta otorgada a los ciudadanos, así:

MES	FUGA IDENTIFICACION DEL CIUDADANO	BRONX IDENTIFICACION DEL CIUDADANO
JULIO	Martha Paradi, Leidy Ríos	0
AGOSTO	0	0
SEPTIEMBRE	Male	0
OCTUBRE	0	0
NOVIEMBRE	0	0
DICIEMBRE	Marisella	Andrés Felipe Chaparro, Pamela Monroy, Jerazo.r, Alex Mena, Krash Data, Huntercolombia

Las peticiones restantes son sobre información pública a la que se le dio respuesta de forma inmediata por la misma red social.

Por último, de la revisión a las peticiones presentadas por medio de las redes sociales se evidenció que para 4 solicitudes recibidas en la redes sociales de la Fuga 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.

En la socialización del informe el proceso de Gestión de Comunicaciones aclaró:

“Nos permitimos aclarar que, por parte de BDC, se siguió el protocolo indicado por atención al ciudadano. Relacionamos las evidencias:

1 - HUNTER COLOMBIA

2 - ANDRÉS FELIPE CHAPARRO

3- PAMELA MONROY (Como lo muestro en la evidencia, se le hizo seguimiento, dejando mensaje incluso de refuerzo de "estamos pendientes de ti" y nunca contestó, pero el protocolo fue el adecuado)

4- JULIÁN ERAZO

5- SOY ALEX MENA (Como lo muestro en la evidencia, se le hizo seguimiento, dejando mensaje incluso de refuerzo de "estamos pendientes de ti" y nunca contestó, pero el protocolo fue el adecuado)

6- KRASH DATA (Como lo muestro en la evidencia, se le hizo seguimiento, dejando mensaje incluso de refuerzo de "estamos pendientes de ti" y nunca contestó, pero el protocolo fue el adecuado)

También es importante considerar que uno de estos usuarios nos escribió en diciembre, pero no respondió hasta enero, por lo que las radicaciones formalizadas ante atención al ciudadano quedaron registradas en enero.

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

Con respecto a los casos de FUGA en efecto, a todos se les inició con el protocolo, sin embargo los solicitantes no dieron respuesta. El error es que los casos no fueron cerrados por la persona encargada en ese momento, procedemos a reforzar y hacer la gestión correspondiente.”

(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 segundo 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>. El reporte del Informe Defensor de la Ciudadanía II semestre 2024 fue radicado en Orfeo 20252300003222.

Informe Defensor del Ciudadano (Decreto 847 de 2019):

Adjunto	Size
 Informe Defensor de la Ciudadanía segundo semestre 2024	1.4 MB
 Informe Defensor de la Ciudadanía primer semestre 2024	1.4 MB

(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
Posibilidad de afectación reputacional por respuestas a PQRSD que incumplen los criterios de calidad determinados por la Secretaría	Riesgo de gestión	El Profesional Universitario responsable del área de Atención al Ciudadano efectúa un seguimiento mensual a las respuestas de PQRSD emitidas por los funcionarios	Moderado	De la revisión a las peticiones evaluadas (Tabla 1 y 2 Análisis A La Calidad De Las Respuestas Emitidas Por La Entidad) se evidenció que una incumple con el criterio de claridad y otra con el de oportunidad. Radicados 20244000014671 y 20242300010382. Así mismo, frente a las peticiones

	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 Álzate 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>de la entidad, a través de un informe mensual interno que da cuenta del nivel cuantitativo y cualitativo de cumplimiento de los criterios de calidad, 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>recibidas por redes sociales se puede evidenciar lo evaluado en el acápite de la Directiva 004 del 25 de mayo de 2021 de la Secretaría General De La Alcaldía Mayor De Bogotá D.C</p>
<p>Gestionar dentro de los términos de ley, los requerimientos presentados por los grupos de valor por la Fundación Gilberto Álzate Avendaño, para satisfacer sus necesidades, mediante la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y la evaluación de la percepción de los tramites y/</p>	<p>Riesgo de gestión</p>	<p>El Profesional 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 lideres de procesos y/o responsable 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 profesional de</p>	<p>Alto</p>	<p>Se evidenció control realizado a las PQRSD por parte del Proceso de Servicio al Ciudadano, en la cual se emiten alertas a las áreas que deben brindar respuesta.</p>

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

o servicios prestados anualmente por la Entidad."	Control Interno Disciplinario para que sea evaluado		
---	---	--	--

FORTALEZAS:

1. Entrega oportuna de la información para adelantar los seguimientos.
2. De las peticiones 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.
3. 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.
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. Publicación del informe sobre la ejecución de las funciones del Defensor del ciudadano correspondiente al periodo de julio a diciembre de 2024 por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa.

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. Teniendo en cuenta lo expuesto por el equipo de comunicaciones sobre la gestión de las PQRS en a través de redes sociales, se recomienda dar cierre a las peticiones cuando no se recibe respuesta del ciudadano, en cumplimiento de la Directiva 004 de 2021.
4. Se recomienda al proceso de Comunicaciones consolidar y remitir las evidencias que dan cuenta de la gestión de PQRS a través de redes sociales, asegurando que son adecuadas, completas y ordenadas para evitar reprocesos en el seguimiento.
5. Nuevamente se realiza la recomendación 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.

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

6. En términos generales se recomienda revisar las observaciones específicas realizadas por la OCI en informes y en auditorías pasadas, para así realizar los ajustes o correcciones que se consideren pertinentes.

ANGÉLICA HERNÁNDEZ

JEFE OFICINA CONTROL INTERNO

LAURA JULIANA FANDIÑO CUBILLOS

AUDITOR

Documento 20251100032693 firmado electrónicamente por:

**Laura Juliana Fandiño
Cubillos**

Contratista
Oficina de Control Interno
Fecha firma: 14-03-2025 14:36:38

**Angélica Hernández
Rodríguez**

Jefe Oficina Control Interno
Oficina de Control Interno
Fecha firma: 14-03-2025 14:48:04



86fdb37f1618c2924dd67bea9ac41072ba9ea31b22476b19b4d3d37627f8b812
Codigo de Verificación CV: ba43d