

 <p><b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ, D.C.</p>	<b>INFORME FINAL EVALUACIÓN SEMESTRAL – ATENCIÓN PQR'S</b>	Código de Formato: PEC-01-003
		Código documento: PEC-01
		Versión: 13.0
		Página: 1 de 32

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

### **ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS** Primer Semestre 2016

ELABORADO POR:

**Elia Rocio Gomez Alvarado**  
**Maria Tatiana Rojas Naranjo**  
**Angela Paola Tibocho Galvis**  
**Oscar Ferney Rodriguez Cipagauta**  
Funcionarios Oficina de Control Interno

APROBADO POR:

**Carmen Rosa Mendoza Suarez**  
Jefe Oficina de Control Interno

**Septiembre de 2016**

	<b>INFORME FINAL EVALUACIÓN SEMESTRAL – ATENCIÓN PQR'S</b>	Código de Formato: PEC-01-003
		Código documento: PEC-01
		Versión: 13.0
		Página: 2 de 32

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVO</b> .....	<b>3</b>
<b>3. METODOLOGÍA</b> .....	<b>3</b>
<b>4. ALCANCE</b> .....	<b>3</b>
<b>5. CRITERIOS DE AUDITORIA</b> .....	<b>3</b>
<b>6. RESULTADOS</b> .....	<b>4</b>
6.1 ESTADO DE LOS DERECHOS DE PETICION - PRIMER SEMESTRE 2016 .....	4
6.2 GESTIÓN POR DEPENDENCIAS RESPONSABLES DEL TRÁMITE - DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS. ....	7
6.2.1 Dirección de Talento Humano.....	7
6.2.2 Dirección Sector Salud .....	8
6.2.3 Dirección de Planeación .....	9
6.2.4 Dirección Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo.....	10
6.2.5 Dirección Sector Educación, Cultura, Recreación y Deporte. ....	10
6.2.6 Dirección Sector Gobierno.....	14
6.2.7 Dirección Sector Hábitat y Ambiente .....	15
6.2.8 Dirección Sector Integración Social .....	16
6.2.9 Dirección Sector Movilidad .....	17
6.2.10 Dirección Sector Servicios Públicos .....	19
6.2.11 Gerencias Locales .....	23
6.2.12 Dirección Estudios de Economía y Política Pública .....	24
6.2.13 Dirección Tecnologías de la Información y las Comunicaciones .....	25
6.2.14 Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva.....	25
6.2.15 Dirección Administrativa y Financiera .....	26
6.3 ESTADO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN - II SEMESTRE 2015 .....	27
FORTALEZAS.....	32
RECOMENDACIONES.....	32

	<b>INFORME FINAL EVALUACIÓN SEMESTRAL – ATENCIÓN PQR'S</b>	Código de Formato: PEC-01-003
		Código documento: PEC-01
		Versión: 13.0
		Página: 3 de 32

## EVALUACIÓN SEMESTRAL A LA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS - PRIMER SEMESTRE 2016

### 1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo establecido en el Programa Anual de Evaluaciones Independientes PAEI vigencia 2016, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento de los Derechos de Petición que fueron recibidos en la Entidad durante el primer semestre de 2016, con el fin de verificar el trámite efectuado por el Centro de Atención al Ciudadano – CAC y las dependencias responsables de tramitar las respuestas correspondientes.

### 2. OBJETIVO

Verificar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la Administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular.

### 3. METODOLOGÍA

Se utilizaron técnicas de auditoría como observación directa, entrevistas con los responsables del proceso, verificación de memorandos y demás documentos relacionados con los derechos de petición.

### 4. ALCANCE

Se verificó el cumplimiento de los términos establecidos para el trámite de los derechos de petición recibidos en la Entidad, correspondientes al primer semestre de 2016 y al avance de los DPC observados en la auditoría del segundo semestre de 2015 efectuada por la Oficina de Control Interno.

Es necesario advertir que además de las fortalezas y debilidades evidenciadas en el presente informe, podrían existir otras deficiencias no detectadas, debido a las muestras aleatorias tomadas.

### 5. CRITERIOS DE AUDITORIA

Dentro de los criterios que fueron tomados como base para realizar la presente auditoría se encuentra la ley 1755 del 30 de junio 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 y el Procedimiento*

	<b>INFORME FINAL EVALUACIÓN SEMESTRAL – ATENCIÓN PQR'S</b>	Código de Formato: PEC-01-003
		Código documento: PEC-01
		Versión: 13.0
		Página: 4 de 32

para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición adoptado mediante R.R. 039 de 2013.

## 6. RESULTADOS

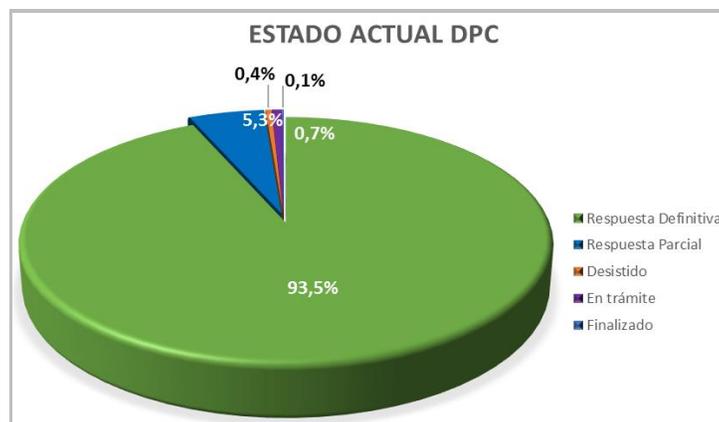
Se constataron los derechos de petición radicados en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de julio de 2016, según la base de datos reportada por el Centro de Atención al Ciudadano - CAC. El estado de los DPC observados, así como el tipo de queja y las dependencias a cargo de realizar los trámites correspondientes, se muestran a continuación:

### 6.1 ESTADO DE LOS DERECHOS DE PETICION - PRIMER SEMESTRE 2016

De un total de novecientos ochenta (980) derechos de petición radicados a la fecha de verificación, novecientos dieciséis (916) se encuentran con respuesta definitiva, cincuenta y dos (52) con respuesta parcial, siete en trámite (7), cuatro (4) fueron desistidos y solo uno (1) en estado finalizado.

ESTADO ACTUAL DPCs I SEMESTRE DE 2016	
Respuesta definitiva	916
Respuesta parcial	52
Desistido	4
En trámite	7
Finalizado	1
<b>TOTAL</b>	<b>980</b>

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2016



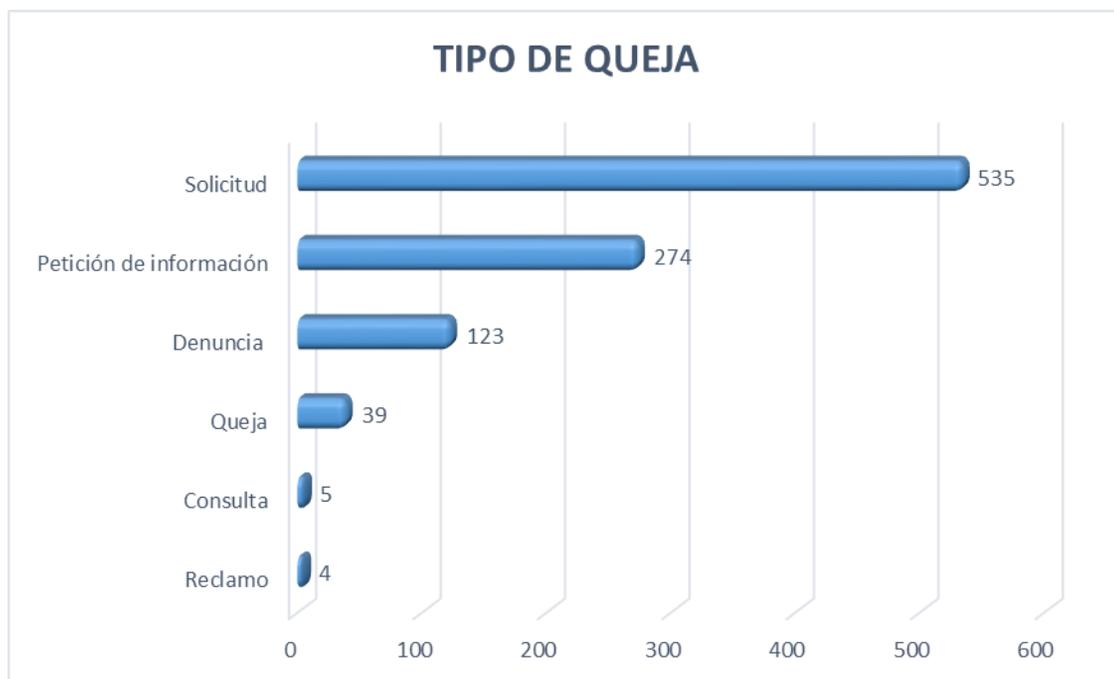
Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2016

Partiendo de lo anterior, los DPC que tienen respuesta definitiva representan un 93.47% del total radicado, así mismo los que tienen respuesta parcial y los que se

encuentran en trámite son equivalentes al 6,02%, con desistimiento se tiene el 0,41% y solo un 0,10% los finalizados.

Respecto al tipo de queja que se presenta en los DPC reportados, prevalecen los que realizan solicitud de información correspondiente a 54,59%, seguido por un 27,96% de petición de información y un 12,55% de denuncias. El 3,98% restante se encuentra distribuido entre las quejas, reclamos el 0,41% y consultas 0,51%, como se aprecia en el siguiente gráfico.

TIPO DE QUEJA		
Reclamo	4	0,41%
Consulta	5	0,51%
Queja	39	3,98%
Denuncia	123	12,55%
Petición de información	274	27,96%
Solicitud	535	54,59%
<b>TOTAL</b>	<b>980</b>	<b>100%</b>



Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2016

Dentro del seguimiento realizado, se estableció el total de PQR registrados en cada una de las Dependencias, observándose que área que más Derechos de Petición atendió fue la Dirección de Talento Humano, registrando un total de treientos setenta y tres (373) DPC correspondiente al 38,06%, seguida por el Centro de Atención al Ciudadano

	<b>INFORME FINAL EVALUACIÓN SEMESTRAL – ATENCIÓN PQR'S</b>	Código de Formato: PEC-01-003
		Código documento: PEC-01
		Versión: 13.0
		Página: 6 de 32

con ciento diez (110), representando un 11.22%; las Gerencias Locales y la Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, tuvieron un reporte de setenta y tres (73) PQRs. Otros porcentajes representativos estuvieron a cargo del Sector Salud con cincuenta y seis (56) y Sector Educación, Cultura, Recreación y Deporte tramitaron cincuenta y uno (51), representando un 5.20% del total de las dependencias responsables del trámite.

DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL TRAMITE	No. PQRS	%
DRI	1	0,10%
Despacho del Contralor Auxiliar	1	0,10%
Oficina de Control Interno	1	0,10%
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	0,10%
Dir. de Apoyo al Despacho	3	0,31%
Dir. de EEPP	3	0,31%
Dir. TIC	4	0,41%
Dir. Sector Hacienda	6	0,61%
Dir. de Participación Ciudadana	9	0,92%
Dir. Sector Desarrollo Económico	10	1,02%
Dir. de Planeación	10	1,02%
Oficina Asesora Jurídica	13	1,33%
Dir. Sector Integración Social	17	1,73%
Dir. Administrativa y Financiera	18	1,84%
Dir. Sector Hábitat y Ambiente	23	2,35%
Dir. Sector Gobierno	32	3,27%
Dir. Sector Servicios Públicos	43	4,39%
Dir. Sector Movilidad	49	5,00%
Dir. Sector Educación	51	5,20%
Dir. Sector Salud	56	5,71%
Dir. de RF y JC	73	7,45%
Gerencias Locales	73	7,45%
Centro de Atención al Ciudadano	110	11,22%
Dir. de Talento Humano	373	38,06%
<b>TOTAL</b>	<b>980</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2016

Realizando la verificación del consecutivo de los DPC, el equipo auditor determinó que no se registra el DPC 175-16 ni del DPC 982-16 al 990-16, generando inconsistencias con el reporte de la información. Así mismo, los estados de oportunidad establecidos

	<b>INFORME FINAL EVALUACIÓN SEMESTRAL – ATENCIÓN PQR'S</b>	Código de Formato: PEC-01-003
		Código documento: PEC-01
		Versión: 13.0
		Página: 7 de 32

como “fuera de término” y “en términos” en el reporte generado por el CAC, no coinciden con las fechas de respuesta emitidas a cada DPC, por cuanto varios fueron tramitados oportunamente dentro de los términos pero se registran como fuera de término.

## 6.2 GESTIÓN POR DEPENDENCIAS RESPONSABLES DEL TRÁMITE - DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS.

Los derechos de petición que se encontraban con respuesta parcial y en trámite a junio 30 de 2016, fueron tomados como insumo con el fin de verificar la gestión realizada por cada una de las dependencias responsables, así como el tiempo empleado para dar respuesta a cada uno de ellos y las medidas tomadas por cada responsable para realizar seguimiento a los mismos.

A continuación se muestra un análisis de los DPC con respuesta parcial que tramitó cada dependencia responsable; la información se tomó como se encuentra registrada en el aplicativo:

### 6.2.1 Dirección de Talento Humano

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ESTADO RESPUESTA	PRETENSIONES	FECHA RADIC.	FECHA RESPUESTA APLICATIVO PQR-DPC	DIAS TRAMITE
<u>637-16</u>	Dirección De Talento Humano	En tramite	Solicita la devolución de mayores valores descontados por concepto de embargo por alimentos, o en su defecto no efectuar descuentos hasta que se agote el mayor valor descontado. Ver exposición de motivos.	03/05/2016	25/05/2015	15 días
<u>704-16</u>	Dirección De Talento Humano	Parcial	Solicita información sobre provisión de empleos desde el 15 de febrero de 2016 y relación de contratos suscritos desde esa misma fecha.	16/05/2016	31/05/2016	11 días

**DPC / 637-16:** La Dirección de Talento Humano indicó que la respuesta definitiva se le otorgara al peticionario una vez termine la ejecución del Juzgado que lleva el caso y estima que esta se podría dar en el mes de noviembre de 2016.

**DPC / 704-16:** Mediante Oficio N° 2-2016-09934 del 27 de mayo de 2016 se dio respuesta definitiva al peticionario apoyado en información suministrada por la Dirección de Talento Humano.

	<b>INFORME FINAL EVALUACIÓN SEMESTRAL – ATENCIÓN PQR'S</b>	Código de Formato: PEC-01-003
		Código documento: PEC-01
		Versión: 13.0
		Página: 8 de 32

### 6.2.2 Dirección Sector Salud

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ESTADO RESPUESTA	PRETENSIONES	FECHA RADIC.	FECHA RESPUESTA APLICATIVO PQR-DPC	DIAS TRAMITE
<u>804-16</u>	Dirección Sector Salud	Parcial	En la nueva Red Sur Occidente de Salud, La Unidad Funcional Hospital Occidente de Kennedy, presuntamente “la Gerente está autorizando pago de interese por el no pago a tiempo de los servicios Públicos por sumas que generan DETRIMENTO AL PATRIMONIO DEL ESTADO. Es así como pagaron la factura 32017028617 de la Empresa de Acueducto Y Alcantarillado, la factura 430739891-7 de Codensa con unos intereses a los cuales no les buscaron el responsable para recuperar”.	06/06/2016	08/06/2016	2 días
<u>933-16</u>	Dirección Sector Salud	Parcial	Informa sobre presunta mediocridad con que se están manejando los planes de presupuesto en la Secretaría de Salud Distrital.	24/06/2016	27/06/2016	1 días
<u>973-16</u>	Dirección Sector Salud	Parcial	Para que se sirva atender la petición dentro del término establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, de manera atenta remito a su despacho fotocopia del Derecho de Petición, incoado por la señora MIREYA SANABRIA SANDOVAL	29/06/2016	19/07/2016	16 días

**DPC / 804-16:** Con radicación No. 2-2016-10404 del 08/06/2016 se da respuesta parcial al peticionario indicando que debido a la complejidad del tema, la Dirección Sectorial Salud tendrá en cuenta la petición como insumo para la próxima Auditoría

	<b>INFORME FINAL EVALUACIÓN SEMESTRAL – ATENCIÓN PQR'S</b>	Código de Formato: PEC-01-003
		Código documento: PEC-01
		Versión: 13.0
		Página: 9 de 32

que se realizará en el II semestre de la vigencia 2016, ante la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. y una vez se tengan los resultados correspondientes, se le remitirán. Se solicitó incluir como insumo de auditoría mediante memorando No. 3-2016-19624 del 01/08/2016.

**DPC / 933-16:** Con radicación No. 2-2016-11582 del 27/06/2016 se comunicó al peticionario que debido a la complejidad del tema, la Dirección Sector Salud tendrá en cuenta la petición como insumo para la próxima Auditoría que se realizará ante la Secretaría Distrital de Salud y una vez se tengan los resultados correspondientes, se le remitirán.

Adicionalmente, mediante memorando con radicación No. 3-2016-18147 del 18/07/2016, la Dirección de Apoyo al Despacho remite a la Dirección Sector Salud el oficio enviado por la Oficina de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá en el cual se da respuesta al peticionario en relación con la queja presentada.

**DPC / 973-16:** Inicialmente el DPC debía ser contestado a más tardar el 18/07/2016, sin embargo la Dirección Sector Salud solicitó ampliación de términos para surtir el trámite, solicitud que aprobada según se informó mediante el memorando con radicación No. 2-2016-12808 del 14/07/2016, quedando como fecha máxima de respuesta el 12/08/2016. Este cambio de fecha fue informado al peticionario mediante radicado No. 2-2016-13130 del 19/07/2016.

Con radicación No. 2-2016-14246 del 05/08/2016 se dio respuesta definitiva a las diferentes peticiones realizadas por el ciudadano remitente, en los términos y condiciones correspondientes.

### 6.2.3 Dirección de Planeación

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ESTADO RESPUESTA	PRETENSIONES	FECHA RADIC.	FECHA RESPUESTA APLICATIVO PQR-DPC	DIAS TRAMITE
<u>800-16</u>	Dirección de Planeación	Parcial	Solicita la revisión y complementación de la respuesta aportada mediante radicado 2 - 2016 - 02329 de febrero 09 de 2016.	03/06/2016	20/06/2016	11 días

**DPC / 800-16:** Por medio de oficio N° 2-2016-11170 de fecha 20 de junio de 2016 se dio respuesta al peticionario donde se determinó que una vez revisada la formulación de la MIR en las sectoriales de Salud y Desarrollo Económico, Industria y Turismo, se presentó un error en el cálculo automático, en el sector Servicios Públicos varia la

	<b>INFORME FINAL EVALUACIÓN SEMESTRAL – ATENCIÓN PQR'S</b>	Código de Formato: PEC-01-003
		Código documento: PEC-01
		Versión: 13.0
		Página: 10 de 32

forma de diligenciar la MIR por entidades descentralizadas con variables de presupuestales, presupuesto de ingreso fenecimiento de cuenta entre otros.

Por otro lado el equipo de trabajo se encuentra diseñando el nuevo Plan estratégico para la Contraloría de Bogotá donde se tendrán en cuenta el número de funcionarios y el tiempo de ejecución de las auditorias.

#### 6.2.4 Dirección Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo.

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ESTADO RESPUESTA	PRETENSIONES	FECHA RADIC.	FECHA RESPUESTA APLICATIVO PQR-DPC	DIAS TRAMITE
<u>511-16</u>	Dirección Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo	Parcial	Informa posibles irregularidades en la vinculación contractual de la señora Sonia Veloza en desarrollo de los contratos de prestación de servicios de apoyo a la gestión suscritos con la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico. Expone motivos.	11/04/2016	02/05/2016	16 días

**DPC / 511-16:** Con radicación No. 2-2016-14782 del 12/08/2016, se dio respuesta definitiva al peticionario donde se determinaron irregularidades en la ejecución de contratos y mal uso de recursos, configurándose como hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria por falta de transparencia en la contratación; del mismo modo se comunicó a la Personería de Bogotá, con oficio N° 2-2016-13731 de fecha 28 de julio de 2016 para el tramite pertinente.

#### 6.2.5 Dirección Sector Educación, Cultura, Recreación y Deporte.

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ESTADO RESPUESTA	PRETENSIONES	FECHA RADIC.	FECHA RESPUESTA APLICATIVO PQR-DPC	DÍAS TRAMITE
<u>96-16</u>	Dirección Sector Educación, Cultura, Recreación Y Deporte	Parcial	Solicita investigar los cambios en los diseños del parque ubicado en Carrera 108 con Calle 77C Barrio Garcés Navas. (Expone Motivos).	25/01/2016	15/02/2016	15 días
<u>186-16</u>	Dirección Sector Educación, Cultura, Recreación y Deporte	Parcial	Solicita dar cumplimiento al anca de iniciación y socialización de trabajos del parque Nueva España IDRD 04-062 por el contratista SD&C Servicio Diseños y Construcción.	09/02/2016	01/03/2016	15 días
<u>225-16</u>	Dirección Sector Educación, Cultura,	Parcial	Solicita información relacionada con el desarrollo del Convenio 155 de 2015 celebrado entre la	15/02/2016	29/02/2016	10 días

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ESTADO RESPUESTA	PRETENSIONES	FECHA RADIC.	FECHA RESPUESTA APLICATIVO PQR-DPC	DÍAS TRAMITE
	Recreación Y Deporte		Alcaldía Local de Ciudad Bolívar y la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.			
<u>232-16</u>	Dirección Sector Educación, Cultura, Recreación Y Deporte	Parcial	Denuncia presuntas irregularidades en C.P.S. No. 997 2015 celebrado entre U Distrital y Olga Beatriz Huertas Castelblanco. (Expone Motivos).	16/02/2016	08/03/2016	15 días
<u>281-16</u>	Dirección Sector Educación, Cultura, Recreación Y Deporte	Parcial	Denuncia presuntas irregularidades por parte de funcionarios que laboran en la Secretaria de Educación, a los cuales la Contraloría les tiene procesos de Responsabilidad Fiscal. (Expone Motivos).	23/02/2016	15/03/2016	15 días
<u>384-16</u>	Dirección Sector Educación, Cultura, Recreación Y Deporte	Parcial	Denuncia posibles irregularidades en el manejo de la planta de docentes de la Universidad Distrital.	10/03/2016	05/04/2016	15 días
<u>398-16</u>	Dirección Sector Educación, Cultura, Recreación Y Deporte	Parcial	Denuncia posibles irregularidades en el manejo de la planta de docentes de la Universidad Distrital.	14/03/2016	07/04/2016	15 días
<u>583-16</u>	Dirección Sector Educación, Cultura, Recreación Y Deporte	Parcial	Denuncia presuntas irregularidades en el incumplimiento del pago (honorarios) a 170 vigías Ambientales de la Localidad de Ciudad Bolívar, cuyo operador es la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.	22/04/2016	16/05/2016	15 días
<u>661-16</u>	Dirección Sector Educación, Cultura, Recreación Y Deporte	Parcial	Solicita que se investigue la celebración de contratos del Jefe de la Oficina Administrativa de la Secretaría de Educación.	06/05/2016	31/05/2016	15 días
<u>662-16</u>	Dirección Sector Educación, Cultura, Recreación Y Deporte	Parcial	Solicita información sobre acciones legales frente al contrato que tiene vigente la Sociedad Educativa Los Muiscas S.A.S. con la SED.	06/05/2016	23/05/2016	15 días
<u>676-16</u>	Dirección Sector Educación, Cultura, Recreación Y Deporte	Parcial	Solicita se investigue irregularidad en procesos contractuales desarrollados por rectora del Colegio Simón Rodríguez Localidad de Chapinero. Ver exposición de motivos.	10/05/2016	01/06/2016	15 días
<u>684-16</u>	Dirección Sector Educación, Cultura, Recreación Y	Parcial	Solicita aclaración de situaciones relacionadas con el manejo dado al contrato de Prestación de Servicios 0997 de la Universidad	12/05/2016	03/06/2016	15 días

	<b>INFORME FINAL EVALUACIÓN SEMESTRAL – ATENCIÓN PQR'S</b>	Código de Formato: PEC-01-003
		Código documento: PEC-01
		Versión: 13.0
		Página: 12 de 32

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ESTADO RESPUESTA	PRETENSIONES	FECHA RADIC.	FECHA RESPUESTA APLICATIVO PQR-DPC	DÍAS TRAMITE
	Deporte		Distrital.			
<u>738-16</u>	Dirección Sector Educación, Cultura, Recreación Y Deporte	Parcial	Solicita se investigue el deterioro de la planta física de un colegio y posible detrimento por irregular ejecución de recursos.	24/05/2016	16/06/2016	15 días
<u>757-16</u>	Dirección Sector Educación, Cultura, Recreación Y Deporte	Parcial	Denuncia presuntas anomalías que se presentan en el contrato de obra civil del Colegio Distrital Juan del Corral. Ver exposición de motivos.	26/05/2016	20/06/2016	15 días

**DPC / 96-16:** Mediante radicación No.2-2016-15272 del 22/08/2016 se suministró respuesta definitiva al peticionario indicando que una vez practicada la visita ocular como lo demuestra el registro fotográfico, el ingeniero delegado hace las siguientes precisiones: “(...) 2- es precisamente por la ejecución por etapas de dicho proyecto, que a la fecha como Ud. , lo manifiesta a pesar de estar diseñadas las tres (3) rampas para discapacitados con la ubicación que Ud., cita en su peticionario, hoy está construida una de carácter temporal construida en el costado sur de lo hasta ahora construido y por la cual efectivamente se estaba presentando el problema de ingreso vehicular. Es importante precisar que las rampas, hacen parte de las siguientes etapas de construcción, de tal manera que el hecho de que a la fecha no estén construidas. No se puede interpretar como una variación el diseño...”).

**DPC / 186-16:** Respuesta parcial radicación No. 2-2016-02689 del 12-02-2016, en el que esta Sectorial informa al peticionario que se incluyó la Queja como insumo para la Auditoria de Regularidad PAD 2016, a desarrollarse en el primer semestre del año e indica que una vez terminado el informe de auditoría se le comunicará el resultado.

El 02/03/2016 mediante radicación No 3-2016-05377, se traslada el DPC a la Dirección de Participación Ciudadana para que suministre respuesta de fondo ya que al indagar este contrato se suscribió con la Alcaldía Local de San Cristóbal.

Aunque se detectó que no era competencia de la Dirección Sectorial de Educación, Cultura, Recreación y Deporte; esto solo le fue comunicado al peticionario a través del radicado No. 2-2016-14640 del 11/08/2016, en atención al correo electrónico del 07/08/2016, en el que el peticionario solicitaba los resultados del informe de Auditoria.

No obstante, de acuerdo al correo electrónico remitido por el Gerente Local de San Cristóbal, al equipo auditor de la Oficina de Control Interno, se informa que no fue posible incluir en las auditorías de regularidad el tema del presente DPC, razón por la cual actualmente se tiene como insumo para la auditoría de desempeño que se está desarrollando.

	<b>INFORME FINAL EVALUACIÓN SEMESTRAL – ATENCIÓN PQR'S</b>	Código de Formato: PEC-01-003
		Código documento: PEC-01
		Versión: 13.0
		Página: 13 de 32

**DPC / 225-16:** Con radicación No. 2-2016-14575 de 10/08/2016, se da suministró respuesta definitiva a la peticionaria indicando los resultados de la Auditoría relacionados con el convenio 155 de 2015.

**DPC / 232-16:** Se suministró respuesta definitiva, con radicación No 2-2016-14599 del 11/08/2016, el Director Sectorial suministra respuesta definitiva; en la cual se observa que en razón a la competencia funcional se atendió puntualmente a los numerales 2 y 3 del DPC.

**DPC / 281-16:** La Dirección Sectorial de Educación, Cultura, Recreación y Deporte; con radicación No 2-2016-15165 del 19/08/2016 suministra respuesta definitiva al peticionario y anexa el informe final de evaluación realizada a la gestión fiscal de la Secretaria de Educación Distrital SED vigencia 2015, PAD 2016.

**DPC / 384-16:** Dado que este DPC correspondía a un anónimo y se anexaba un correo que fue devuelto la respuesta se suministró con radicación No. 2-2016--14681 del 11/08/2016; y fue publicada en la página web y en lugar público desde el 16/08/2016 al 22/08/2016.

**DPC / 398-16:** La respuesta final se suministró con radicación No. 2-2016-15203 del 22/08/2016, en esta se remite al peticionario el informe final de auditoría en medio magnético.

**DPC / 583-16:** El 12/08/2016 con radicación No. 2-2016-14711; se informó al peticionario que se constituyó Hallazgo Administrativo con presunta incidencia disciplinaria, por la mala planeación, control, seguimiento y flujo de información inherente a los procesos contractuales suscritos por el IDEXUD, para dar cumplimiento al convenio interadministrativo No 155 de 2015(...).

**DPC / 661-16:** Se le dio respuesta parcial, con radicación No. 2-2016-08994 del 16-05-2016 indicando a la peticionaria que se da traslado formal de la denuncia a la Personería (radicación No 2-2016- 08996) y respecto a los contratos señalados éstos se incluyen para revisión en la auditora de desempeño PAD 2016 a adelantarse en el segundo semestre y cuyos resultados se le comunicaran una vez se obtenga el informe final.

**DPC / 662-16:** Se suministró respuesta parcial con radicado No 2-2016-09408 del 20/05/2016, se informó a la peticionario que las presuntas irregularidades denunciadas referentes al contrato de arrendamiento vigente de la SOCIEDAD EDUCATIVA LOS MUISCAS SAS, con la SED, se incluyó como insumo en la Auditoría de desempeño PAD-2016, que se adelantara en el segundo semestre de esta vigencia en la SED.

	<b>INFORME FINAL EVALUACIÓN SEMESTRAL – ATENCIÓN PQR'S</b>	Código de Formato: PEC-01-003
		Código documento: PEC-01
		Versión: 13.0
		Página: 14 de 32

**DPC / 676-16:** Se suministró respuesta parcial al peticionario mediante radicación No. 2-2016-09407 del 20/05/2016, informándole que se dio traslado formal de la denuncia a la Personería (radicación No.2-2016- 09244) y respecto a los contratos señalados en el DPC se incluyeron para revisión en la auditoría de desempeño a adelantarse en el segundo semestre y cuyos resultados se le comunicaran una vez se obtenga el informe en firme.

**DPC / 684-16:** Se le dio respuesta Definitiva con radicado No. 2-2016-14594 del 11/08/2016; señalando los resultados respecto al contrato No 997 de 2015, en el que se configura un Hallazgo administrativo con incidencia disciplinaria.

**DPC / 738-16:** Se le dio respuesta parcial con radicado No. 2-2016- 09951 del 31/05/2016, informando a la peticionaria que se dio traslado formal de la denuncia a la Personería (radicado No 2-2016- 09950), además se indicó que respecto a las presuntas anomalías señaladas en el colegio Usaquén, éstas se incluyeron como insumo para la auditoría de desempeño a adelantarse en el segundo semestre y cuyos resultados se le comunicaran una vez se obtenga el informe en firme.

**DPC / 757-16:** Se suministró respuesta parcial con radicado No 2-2016- 10184 del 03/06/2016, informando al que las presuntas irregularidades señaladas en el colegio Juan del Corral, se incluyeron como insumo para verificación en la auditoría de desempeño a adelantarse en el segundo semestre y cuyos resultados se le comunicaran una vez se obtenga el informe en firme.

## 6.2.6 Dirección Sector Gobierno

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ESTADO RESPUESTA	PRETENSIONES	FECHA RADIC.	FECHA RESPUESTA APLICATIVO PQR-DPC	DÍAS TRAMITE
<u>244-16</u>	Dirección Sector Gobierno	Parcial	Solicita investigación por presunta no rendición de cuentas por parte de Asojuntas Rafael Uribe Uribe, respecto de los recursos recibidos producto de los aportes hechos por las J.A.C. afiliadas y, de los Convenios 713 de 2013 y 436 de 2014 suscritos con el IDPAC.	18/02/2016	10/03/2016	16 días

**DPC / 244-16:** Se dio respuesta parcial, con aviso rad. 2-2016-03980 fijado el 03-03-2016, se informó que se tomara como insumo de la auditoría regular a efectuarse durante el periodo comprendido entre el 28 al 31 de julio de 2016 que debido a su complejidad se solicitó ampliación a 19 de septiembre del mismo año.

	<b>INFORME FINAL EVALUACIÓN SEMESTRAL – ATENCIÓN PQR'S</b>	Código de Formato: PEC-01-003
		Código documento: PEC-01
		Versión: 13.0
		Página: 15 de 32

## 6.2.7 Dirección Sector Hábitat y Ambiente

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ESTADO RESPUESTA	PRETENSIONES	FECHA RADIC.	FECHA RESPUESTA APLICATIVO PQR-DPC	DÍAS TRAMITE
<u>24-16</u>	Subdirección Fiscalización Hábitat	Parcial	Solicita intervención respecto del incumplimiento en la ejecución de contrato de obra número 459 de 2014 suscrito entre la Caja de Vivienda Popular y el Consorcio San Juan.	12/01/2016	29/01/2016	13 días
<u>688-16</u>	Subdirección Fiscalización Hábitat	Parcial	Denuncia presuntos malos manejos con dineros destinados al programa de reasentamiento, de las familias que perdieron sus viviendas en la ola invernal de los años 2010/11, según hecho que narra.	12/05/2016	31/05/2016	12 días
<u>716-16</u>	Subdirección de Fiscalización Ambiente	Parcial	Solicita se investigar presuntas irregularidades que se están presentando en ejecución del contrato resultado de a Licitación Pública SDA-LP-021--2015.	18/05/2016	25/05/2016	4 días
<u>813-16</u>	Subdirección Fiscalización Hábitat	Parcial	Denuncia presunta irregularidad en la ejecución del contrato de consultoría No. 469-2014 suscrito entre Caja de Vivienda Popular y Consorcio CAJA CVP.	08/06/2016	21/06/2016	9 días
<u>823-16</u>	Subdirección Fiscalización Hábitat	Parcial	Se requiere se les rinda un informe de los gastos de la cuenta de ahorro de la Corporación Financiera Confiar a nombre de la Asociación de Vivienda la Unión (Expone Motivos).	08/06/2016	23/06/2016	11 días

**DPC / 24 -16:** Se dio respuesta parcial con radicación No. 2-2016-01375 del 28/01/2016, donde se informa al peticionario que dicha solicitud será tomada como insumo para la Auditoria Regular a realizarse en el periodo comprendido entre el 28 de julio de 2016 y 21 de octubre de 2016 cuyos resultados serán informados al ponente.

	<b>INFORME FINAL EVALUACIÓN SEMESTRAL – ATENCIÓN PQR'S</b>	Código de Formato: PEC-01-003
		Código documento: PEC-01
		Versión: 13.0
		Página: 16 de 32

**DPC / 688-15:** Mediante Oficio de radicado No. 3-2016-13404 del 28/01/2016, Se dio respuesta parcial al peticionario donde se le informa que dicha solicitud será tomada como insumo para la Auditoria Regular a realizarse en el periodo comprendido entre el 28 de julio de 2016 y 21 de octubre de 2016 y los resultados obtenidos serán informados al ponente.

**DPC / 716-16:** Se informa mediante radicación No. 2-2016-09778 del 25/05/2016 que la solicitud será incluida como insumo en la Auditoría de Regularidad a la SDA, que se programe en el I Semestre de 2017 de acuerdo al PAD, por lo que una vez concluida dicha auditoria se le informarán los resultados obtenidos. En el aplicativo se registra que se dio respuesta parcial el 27/05/2016 sin embargo la respuesta se dio el 25/05/2016.

**DPC / 813-16:** Con radicación No. 3-2016-15415 del 31/05/2016, la Directora Sector Hábitat y Ambiente informa al Subdirector Fiscalización Ambiente que mediante oficio 2-2016-11176 y 11180 con referencia al DPC que este será incluido como insumo en la de Regularidad a la Caja de Vivienda Popular CVP - PAD 2016 a realizarse entre el 28 de julio y 21 de octubre 2016 cuyos resultados serán expuestos al peticionario para dar respuesta definitiva al requerimiento.

**DPC / 823-16:** Se remitió respuesta parcial con radicación No. 3-2016-15643 del 23/06/2016 donde la Directora Sector Hábitat y Ambiente informa al Subdirector Fiscalización Ambiente que mediante oficio 2-2016-11413 del 23/06/2016 se informa a los peticionarios que lo expuesto en el DPC será incluido en la Auditoría de desempeño a la Secretaria Distrital de Hábitat, Metrovivienda y Caja de Vivienda Popular la cual inicia el 03/11/2016 y finaliza el 31/01/2017. El resultado obtenido de la misma será utilizado para dar respuesta definitiva a l proceso.

La respuesta al informe preliminar, la Dirección de Hábitat se sustenta en que el término par respuesta es partir del día siguiente a la radicación, lo cual se sustenta en el artículo 14 la Ley 1755 de 2015, como es procedente, la Oficina de Control Interno, modifica las fechas del informe preliminar, donde por error, se tomó desde la fecha de radicación. El Informe refleja los aspectos mencionados mediante la comunicación 3-2016-23324.

### 6.2.8 Dirección Sector Integración Social

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ESTADO RESPUESTA	PRETENSIONES	FECHA RADIC.	FECHA RESPUESTA APLICATIVO PQR-DPC	DIAS TRAMITE
<u>25-16</u>	Dirección Sector Integración Social	Parcial	Denuncia presuntas irregularidades en el IDIPRON, en el manejo de los combustibles	12/01/2016	25/01/2016	11 días

	<b>INFORME FINAL EVALUACIÓN SEMESTRAL – ATENCIÓN PQR'S</b>	Código de Formato: PEC-01-003
		Código documento: PEC-01
		Versión: 13.0
		Página: 17 de 32

			suministrados por el área de transporte. (Expone Motivos).			
--	--	--	--	--	--	--

**DPC / 25-16:** Mediante oficio N° 2-2016-01124 del 25 de enero de 2016 la Dirección del Sector Integración Social respondió al peticionario de manera parcial que su solicitud se tomara como insumo para la auditoría regular en el mes de febrero y sus resultados serán publicados para dar respuesta definitiva al requerimiento. Sin embargo, la sectorial informo que debido a modificaciones en el PAD el DPC será tomado como insumo para auditoría de desempeño a realizarse en el periodo comprendido entre el 28 de julio de 2016 y 21 de octubre de 2016.

### 6.2.9 Dirección Sector Movilidad

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ESTADO RESPUESTA	PRETENSIONES	FECHA RADIC.	FECHA RESPUESTA APLICATIVO PQR-DPC	DÍAS TRAMITE
<u>608-16</u>	Dirección Sector Movilidad	En trámite	Solicita se le expida copia de la indagación preliminar No. 8000000-2015.	26/04/2016	11/05/2016	10 días
<u>863-16</u>	Dirección Sector Movilidad	Parcial	Solicita se investigue la presunta responsabilidad fiscal en la ejecución de la obra vial sobre la carrera 72 B entre Calles 1 A y 2 Sur Barrio Américas Occidental - Alcaldía Local de Kennedy.	14/06/2016	27/06/2016	9 días
<u>867-16</u>	Dirección Sector Movilidad	Parcial	Solicita se investigue la situación actual de los buses del Sistema Transmilenio revertidos en favor del Distrito.	14/06/2016	28/06/2016	10 días
<u>901-16</u>	Dirección Sector Movilidad	Parcial	Obras RAPS Teusaquillo. Contrato 715 del 2014 IDU La solicitud es que la Contraloría dentro de sus competencias realice el control de esta obra y apoye las solicitudes de la ciudadanía para que se corrijan las fallas que se han detectado e informado al constructor en reuniones o comunicaciones y se programe una visita en el menor tiempo posible para que se conozca en el sitio las inconsistencias y se evite la entrega de la obra con estas y se investigue la forma como se ha invertido los recursos financieros asignados a la mencionada obra.	20/06/2016	27/06/2016	5 días
<u>951-16</u>	Dirección Sector	Parcial	Solicita se investiguen las presuntas irregularidades en la	28/06/2016	08/07/2016	7 días

	<b>INFORME FINAL EVALUACIÓN SEMESTRAL – ATENCIÓN PQR'S</b>	Código de Formato: PEC-01-003
		Código documento: PEC-01
		Versión: 13.0
		Página: 18 de 32

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ESTADO RESPUESTA	PRETENSIONES	FECHA RADIC.	FECHA RESPUESTA APLICATIVO PQR-DPC	DÍAS TRAMITE
	Movilidad		ejecución del Contrato IDU No. 715-2014.			

**DPC / 608-16:** Inicialmente el DPC fue dirigido a la Dirección Sector Movilidad para que se realizara el trámite correspondiente, sin embargo por ser competencia de la Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, el mismo fue redireccionado con memorando No. 2-2016-07760 del 28/04/2016. Una vez allí, se remitió a la Subdirección del Proceso de Responsabilidad Fiscal con memorando No. 3-2016-10916 del 03/06/2016 para lo pertinente. Se dio respuesta definitiva al peticionario con radicado No. 2-2016-08688 del 11/05/2016.

**DPC / 863-16:** Con radicación No. 2-2016-11593 del 27/06/2016 se informa que la petición se incluyó en la Auditoría de Desempeño PAD 2016 - periodo II ante el Instituto de Desarrollo Urbano - IDU. Una vez concluida la actuación fiscal el 16 de septiembre de 2016, se comunicará el resultado. En el aplicativo se registra fecha de respuesta 05/07/2016 y no el 27/06/2016 cuando realmente se realizó.

**DPC / 867-16:** Con radicación No. 2-2016-11789 del 28/06/2016 se informa que la petición se incluyó en la Auditoría Especial periodo II PAD 2016 practicada a la Empresa de Transporte del Tercer Milenio - TRANSMILENIO. Una vez concluida la actuación fiscal el 16 de septiembre de 2016, se comunicará el resultado. En el aplicativo se registra fecha de respuesta 05/07/2016 y no el 28/06/2016 cuando realmente se realizó.

**DPC / 901-16:** Con radicación No. 2-2016-11592 del 27/06/2016 se informó al peticionario que se incluyó el contrato de obra No 715 de 2014 en la Auditoría de Desempeño PAD 2016 Periodo II, ante el Instituto de Desarrollo Urbano - IDU. Se solicitó tener en cuenta el mencionado DPC como insumo de auditoría mediante memorando No. 3-2016-15575 del 23/06/2016. Una vez concluida la actuación fiscal, se comunicará el resultado.

**DPC / 951-16:** Con radicación No. 2-2016-12391 del 08/07/2016 se dio respuesta parcial informando que se incluyó el tema de la petición en la Auditoría Modalidad de Desempeño PAD 2016, Período II ante el Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, que concluirá el 21 de agosto de 2016. Sin embargo, la fecha de la mencionada auditoría fue modificada en el PAD 2016, quedando como fecha de terminación el 16 de septiembre de 2016. Una vez concluida la actuación fiscal, se comunicará el resultado. El texto respuesta ingresado al aplicativo no coincide con la respuesta remitida al peticionario toda vez que hace referencia a la auditoría ante la Secretaria de Movilidad y no a la auditoría ante el IDU como realmente se manifiesta.

	<b>INFORME FINAL EVALUACIÓN SEMESTRAL – ATENCIÓN PQR'S</b>	Código de Formato: PEC-01-003
		Código documento: PEC-01
		Versión: 13.0
		Página: 19 de 32

### 6.2.10 Dirección Sector Servicios Públicos

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ESTADO RESPUESTA	PRETENSIONES	FECHA RADIC.	FECHA RESPUESTA APLICATIVO PQR-DPC	DIAS TRAMITE
<u>12-16</u>	Dirección Sector Servicios Públicos	Parcial	Solicita se investiguen presuntas irregularidades fiscales ocurridas en contratos suscritos entre ETB Y Carvajal, en la empresa Contact Center Américas, ahora, American Business Process Services ABPS.	2016-01-06	2016-01-27	14 días
<u>22-16</u>	Dirección Sector Servicios Públicos	Parcial	Solicita investigación de presuntas irregularidades de tipo fiscal ocurridas en la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB, respecto de la "disponibilidad de los servicios corporativos"	2016-01-08	2016-01-29	14 días
<u>26-16</u>	Dirección Sector Servicios Públicos	Parcial	Denuncia presuntas irregularidades en el convenio N°0975 inscrito entre la EDU y la EAAB. (Expone Motivos).	2016-01-12	2016-02-02	15 días
<u>115-16</u>	Dirección Sector Servicios Públicos	Parcial	Solicitud de seguimiento a la Acción Popular N°0151-2008 Líneas de Alta Tensión.	2016-01-27	2016-02-17	15 días
<u>146-16</u>	Dirección Sector Servicios Públicos	Parcial	Solicita investigar el contrato ejecutado entre la Empresa de Teléfonos de Bogotá y la señora Tatiana Cabello Flórez. (Expone Motivos).	2016-02-01	2016-02-22	14 días
237-16	Dirección Sector Servicios Públicos	Parcial	En Aguas de Bogotá (AB) se promueven bachilleres como profesionales especializados y se contratan empresas inexpertas.	2016-02-16	2016-03-08	14 días
282-16	Dirección Sector Servicios Públicos	Parcial	Denuncia presuntas irregularidades en las licitaciones que adelanta transportadora de Gas Internacional. (Licitación pública 300000130 de 2015).	2016-02-23	2016-03-15	14 días
428-16	Dirección Sector Servicios Públicos	Parcial	Solicita información y copia de documentos respecto de la situación actual de los hallazgos administrativos	2016-03-23	2016-04-08	12 días

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ESTADO RESPUESTA	PRETENSIONES	FECHA RADIC.	FECHA RESPUESTA APLICATIVO PQR-DPC	DIAS TRAMITE
			encontrados y comunicados mediante Informe Final de Auditoría Modalidad Especial vigencia 2013, a la empresa Américas Business Process Services.			
460-16	Dirección Sector Servicios Públicos	Parcial	Denuncia posible detrimento al patrimonio por parte de la empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá ESP, al efectuar pago de indemnizaciones por terminación unilateral de contratos de trabajo luego de presentarse despido masivo de trabajadores.	2016-04-01	2016-04-22	15 días
471-16	Dirección Sector Servicios Públicos	Parcial	Solicita la práctica visita administrativa por parte de este Órgano de Control, a la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá ESP, por situaciones que pueden resultar en detrimento patrimonial.	2016-04-04	2016-04-25	15 días
711-16	Dirección Sector Servicios Públicos	Parcial	Se investigue a la ETB por presuntas anomalías que se han venido presentando, relacionadas con la estacionalidad de 15 vehículos, equipos y otros asuntos, según lo expone en su queja el peticionario.	2016-05-17	2016-06-09	15 días
802-16	Dirección Sector Servicios Públicos	Parcial	Solicita que se revise la asignación y ejecución de recursos en la ETB entre 2012 y 2013.	2016-06-03	2016-06-27	15 días
894-16	Dirección Sector Servicios Públicos	Parcial	Solicita intervención de la Contraloría de Bogotá D.C. Para que la Empresa Aguas Bogotá cancele el saldo del Contrato No. 025 del 2015, suscrito con la Empresa Siete 24 Ltda.	2016-06-17	2016-07-11	15 días
728-16	Dirección Sector Servicios Públicos	En trámite	Funcionarios de la Empresa de Teléfonos de Bogotá viajan a China y ordenan Comprar sistemas costos e	2016-05-20	2016-06-14	15 días

	<b>INFORME FINAL EVALUACIÓN SEMESTRAL – ATENCIÓN PQR'S</b>	Código de Formato: PEC-01-003
		Código documento: PEC-01
		Versión: 13.0
		Página: 21 de 32

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ESTADO RESPUESTA	PRETENSIONES	FECHA RADIC.	FECHA RESPUESTA APLICATIVO PQR-DPC	DIAS TRAMITE
			inservibles bajo el contrato 46000012753 ZTE			

**DPC / 12-16:** Se dio respuesta Parcial el 29 de febrero de 2016, donde se le informa al peticionario que el tema se va incluir en el en Plan de Auditoria que se ejecutara en, Américas Business Process Services que se realizará de Junio a septiembre de 2016. Se verificó, que la citada está en curso y el tema solicitado por el peticionario debe ser verificado dentro del análisis a la Gestión Fiscal y Financiera de Contratación 2014 – 2015.

**DPC / 22-16:** Se le dio respuesta definitiva el 24 de agosto de 2016, informando al peticionario que en Auditoría de Regularidad ETB se determinó enviar su queja al Dirección de Redacción Inmediata (memorando 3-2016-19132 del 27 de julio de 2016) para que se establezca si amerita indagación preliminar.

**DPC / 26-16:** Se le dio respuesta parcial, informando al peticionario que la petición fue incluida en la Auditoría de Regularidad a realizarse en la EAB entre el 2 de febrero y el 22 de junio de 2016. El 08 de agosto de 2016 se da respuesta definitiva, anónimo 2-2016-14332, notificado por aviso informando que la petición originó un Hallazgo fiscal.

**DPC / 115-16:** Con respuesta definitiva, mediante Radicado: 2-2016-15470 del 23 de agosto de 2016, en donde se le informa al peticionario..." *Codensa informa que el proceso se encuentra en etapa de notificación y vinculación de los propietarios de predios que se encuentran en la zona de servidumbre de la línea de alta tensión*".

**DPC / 146-16:** Se le informa el 29 de febrero de 2016 al peticionario que se incluirá el tema en la auditoría de Regularidad a ETB, a realizarse de febrero a junio de 2016. Se verificó, en la Dirección de Servicios Públicos que la auditoría citada ya finalizo y esta el informe como insumo para darle respuesta al peticionario. Por lo tanto, continúa en respuesta parcial.

**DPC / 237-16:** El 03 de marzo de 2016, se le informa al peticionario que el tema denunciado se incluye en auditoria que se está realizando y culminara en junio. Por lo cual, se le informará resultado en Julio. El 07 de marzo se le informa al peticionario que la auditoría que se está realizando es en Aguas Bogotá. Para la fecha de verificación no se evidencia el insumo para dar respuesta definitiva, incumpliendo en la fecha citada (julio) para dar respuesta.

**DPC / 282-16:** Se le informa al peticionario el 15 de marzo de 2016 mediante respuesta parcial, que la petición será incluida en Auditoría de Regularidad a

	<b>INFORME FINAL EVALUACIÓN SEMESTRAL – ATENCIÓN PQR'S</b>	Código de Formato: PEC-01-003
		Código documento: PEC-01
		Versión: 13.0
		Página: 22 de 32

realizarse entre el 6 de julio y el 20 de noviembre. Se informarán los resultados a mediados de diciembre de 2016. En la Verificación la Dirección de Servicios Públicos informa que el tema lo están auditando en el contrato 750754 y que se dará respuesta definitiva en la presente vigencia fiscal.

**DPC / 428-16:** En el aplicativo DPC – SIGESPRO, aparece: SIN RESPUESTA AL PETICIONARIO. En la verificación, la Dirección de Servicios Públicos informa que se le dio respuesta parcial mediante radicado: 2-2016-06197 del 08 de abril de 2016, al hacer el cruce de información con el aplicativo SIGESPRO, no corresponde la fecha para la cual se debe dar la respuesta... *“Es oportuno señalar que la dirección a su cargo cuenta hasta el día **22 de abril de 2016**, como plazo límite para resolver la pretensión objeto del DPC”*, y continúa en respuesta parcial.

**DPC / 460-16:** En el aplicativo DPC – SIGESPRO, aparece: SIN RESPUESTA AL PETICIONARIO. En la verificación, la Dirección de Servicios Públicos, informa que se le dio respuesta definitiva mediante radicado: 2-2016-15745 del 29 de agosto de 2016, lo anterior verificado en el aplicativo SIGESPRO – por búsqueda de documentos.

**DPC / 471-16:** Se le informó al peticionario mediante respuesta parcial, que se practicara visita administrativa y los resultados se comunicaran a la terminación de la misma. En la verificación realizada la Dirección de Servicios Públicos, informa que se le dio respuesta definitiva mediante radicado: 2-2016-15746 del 29 de agosto de 2016, lo anterior verificado en el aplicativo SIGESPRO – por búsqueda de documentos.

**DPC / 711-16:** Se informa al peticionario el 08 de junio de 2016, que su solicitud será evaluada en auditoría. En la verificación realizada la Dirección de Servicios Públicos informa, que el tema fue incluido en la auditoría de desempeño – ETB, con fecha del 28 de junio al 23 de septiembre de 2016; en donde se evaluara la contratación y el manejo de inventarios en Bodega. Continúa en respuesta parcial.

**DPC / 802-16:** Se le informa al peticionario mediante respuesta parcial, que la petición será atendida en la Auditoría de Desempeño a realizarse en ETB entre julio y septiembre próximos.

**DPC / 894-16:** Se corre traslado de la respuesta dada por Aguas de Bogotá, radicada con el No. 2016-15486, y se da respuesta definitiva con radicado: 2-2016-14151 del 04 de agosto de 2016.

**DPC / 728-16:** Está con respuesta definitiva, pero aparece en el aplicativo DPC – SIGESPRO en trámite, sin respuesta al peticionario. Se verificó, en la Dirección de Servicios Públicos, que se le dio respuesta parcial con el No. 2-2016-10791 del 14 de

	<b>INFORME FINAL EVALUACIÓN SEMESTRAL – ATENCIÓN PQR'S</b>	Código de Formato: PEC-01-003
		Código documento: PEC-01
		Versión: 13.0
		Página: 23 de 32

junio de 2016, notificada por aviso. Se le da respuesta definitiva No.2-2016-11463 del 23-06-2016. Esta escaneada pero no se ha podido cruzar en el sistema.

### 6.2.11 Gerencias Locales

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ESTADO RESPUESTA	PRETENSIONES	FECHA RADICACIÓN	FECHA RESPUESTA APLICATIVO PQR-DPC	DÍAS TRÁMITE
<u>233-16</u>	Gerencia Local San Cristóbal	Parcial	Remite denuncia presentada por la señora IRENE ANDREA VARGAS, en la que se informan presuntas irregularidades en desarrollo del Convenio de Asociación 251 de 2012, suscrito por la Alcaldía Local de San Cristóbal y la Corporación de Profesionales Forjadores.	16/02/2016	24/02/2016	6 días
<u>415-16</u>	Gerencia Local San Cristóbal	Parcial	Solicita se investigue las presuntas irregularidades que se presentan en la obra de mitigación del riesgo por procesos de remoción en masa en la Avenida Primera de Mayo costado sur (fase 1)). (Expone Motivos).	16/03/2016	01/04/2016	9 días
<u>429-16</u>	Gerencia Local Usaquén	Parcial	Denuncia posibles irregularidades surgidas en la ejecución del Contrato CPS No. 088-2015 suscrito por el Fondo de Desarrollo Local de Usaquén y la Corporación Colombia Naturaleza y Vida.	23/03/2016	11/04/2016	11 días
<u>627-16</u>	Gerencia Local Tunjuelito	Parcial	Presunto detrimento patrimonial por \$ 60.000.000 sesenta millones de pesos que pago la alcaldesa local de Tunjuelito.	01/05/2016	17/05/2016	11 días
<u>759-16</u>	Gerencia Local Suba	Parcial	Solicita control y seguimiento a contrato de pavimentación Barrio Alhambra.	26/05/2016	13/06/2016	11 días

**DPC / 233-16:** Se dio respuesta parcial mediante el memorando con radicación No. 2-2016-03482 del 24/02/2016, en donde se informa al peticionario que la Contraloría Local de San Cristóbal incluyó dentro de la auditoria de regularidad PAD 2016, el convenio de asociación 251 de 2012. Mediante memorando con radicación No. 1-2016-15463 del 29/07/2016, la Veeduría Distrital solicitó información acerca del estado actual

	<b>INFORME FINAL EVALUACIÓN SEMESTRAL – ATENCIÓN PQR'S</b>	Código de Formato: PEC-01-003
		Código documento: PEC-01
		Versión: 13.0
		Página: 24 de 32

de la auditoría en mención. Una vez culmine dicha auditoría, se informará el correspondiente resultado.

**DPC / 415-16:** Se dio respuesta parcial mediante memorando con radicación No. 2-2016-05809 del 01/04/2016 por medio del cual se informa al peticionario que este ente de control, incluirá dentro de las auditorías de desempeño del presente año el contrato No 142 de 2013, dado que actualmente se encuentra ejecutando la auditoría de regularidad PAD 2016. Según aplicativo se emitió respuesta parcial el 01/04/2016 y el 21/04/2016, sin embargo no se registra el memorando de esta última respuesta.

No obstante, de acuerdo Con el correo electrónico remitido por el Gerente Local de San Cristóbal al equipo auditor de la Oficina de Control Interno, se informa que no fue posible incluir en las auditorías de regularidad los temas de los DPC 233-16, 415-16 y 186-16, razón por la cual actualmente se tienen como insumo para la auditoría de desempeño que se está desarrollando.

**DPC / 429-16:** La respuesta definitiva fue remitida mediante radicación No. 2-2016-14696 del 12/08/2016, informando al peticionario que una vez terminada la auditoría de desempeño y revisado el contrato No. 088- 2015, se presentó un hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria, el cual fue trasladado a la Personería Distrital para que se adelanten las investigaciones correspondientes. En el aplicativo se registra el mismo texto en dos fechas diferentes, el 11 y 12 de abril de 2016.

**DPC / 627-16:** Con radicación No. 2-2016-14473 del 09/08/2016 se dio respuesta definitiva al peticionario, notificando por aviso los resultados del informe de auditoría de desempeño ante el FDL Tunjuelito - contrato CPS 011/2013, incluyendo un hallazgo administrativo con incidencia fiscal por cuantía de \$57.750.000. Se asocia el memorando 3-2016-20502 del 09/08/2016 sin información, remitido por la Dirección de Apoyo al Despacho CAC, cuando ya se le dio respuesta al DPC.

**DPC / 759-16:** Respuesta parcial. Se informó al peticionario con oficio de radicado N° 2-2016-10671 de fecha 13/06/2016, que dicha solicitud será incluida en la auditoría y una vez se produzca el informe final dará contestación definitiva.

### 6.2.12 Dirección Estudios de Economía y Política Pública

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ESTADO RESPUESTA	PRETENSIONES	FECHA RADICACIÓN	FECHA RESPUESTA APLICATIVO PQR-DPC	DÍAS TRÁMITE
<u>710-16</u>	Subdirección de Estudios Económicos y Fiscales	Parcial	Solicita el último informe de la Contraloría de Bogotá D. C., con respecto a la venta de la ETB.	17/05/2016	31/05/2016	9 días

	<b>INFORME FINAL EVALUACIÓN SEMESTRAL – ATENCIÓN PQR'S</b>	Código de Formato: PEC-01-003
		Código documento: PEC-01
		Versión: 13.0
		Página: 25 de 32

**DPC / 710-16:** Con radicación No. 2-2016-09987 del 31/05/2016 se dio respuesta definitiva al derecho de petición anexando los informes, estudios y pronunciamiento respecto al tema solicitado por el peticionario. En el reporte generado por el CAC, el DPC se registra con respuesta parcial, sin embargo corroborando con el aplicativo SIGESPRO, aparece con estado actual "en trámite"; ya se dio respuesta definitiva al mismo.

### 6.2.13 Dirección Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ESTADO RESPUESTA	PRETENSIONES	FECHA RADICACIÓN	FECHA RESPUESTA APLICATIVO PQR-DPC	DÍAS TRÁMITE
<u>30-16</u>	Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Parcial	Solicita acceso para consultar la base de datos de SIVICOF	12/01/2016	26/01/2016	11 días
<u>547-16</u>	Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Parcial	Solicita se brinde información sobre los Sistemas de Información de todas las entidades del Distrito Capital del 2012 a la fecha con las siguientes características: Software, aplicabilidad, utilidad, actualización realizada, contratos (Modificación, actualización y otros).	15/04/2016	29/04/2016	11 días

**DPC / 30-16:** Mediante Oficio N° 2-2016-01196 del 26 de enero de 2016 se dio respuesta definitiva al peticionario informándole de forma detallada el uso y control de los sistemas de información.

**DPC / 547-16:** Mediante Oficio N° 2-2016-07904 del 26 de enero de 2016 se dio respuesta definitiva al peticionario informándole de forma detallada todos los aspectos referentes a dicha solicitud.

### 6.2.14 Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ESTADO RESPUESTA	PRETENSIONES	FECHA RADICACIÓN	FECHA RESPUESTA APLICATIVO PQR-DPC	DÍAS TRÁMITE
<u>865-16</u>	Subdirección del Proceso de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción	En trámite	Solicita información sobre hallazgos fiscales trasladados a la Dirección de Responsabilidad Fiscal	14/06/2016	05/07/2016	14 días

	<b>INFORME FINAL EVALUACIÓN SEMESTRAL – ATENCIÓN PQR'S</b>	Código de Formato: PEC-01-003
		Código documento: PEC-01
		Versión: 13.0
		Página: 26 de 32

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ESTADO RESPUESTA	PRETENSIONES	FECHA RADICACIÓN	FECHA RESPUESTA APLICATIVO PQR-DPC	DÍAS TRÁMITE
	Coactiva		de los PAD 2012, 2013, 2014 y 2015.			
<u>966-16</u>	Subdirección del Proceso de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	En trámite	Solicita información de cifras de Control Fiscal - Observatorio de Transparencia y Anticorrupción, según solicitud inicial de octubre de 2015 contenida en el oficio No. 170200 28688. Ver solicitud.	29/06/2016	14/07/2016	11 días

**DPC / 865-16:** Con oficio de radicado N° 2-2016-15137 se dio respuesta parcial al peticionario informándole que se dará respuesta definitiva a más tardar el día 5 de agosto de 2016, sin embargo mediante oficio de radicado N° 2-2016-14043 de fecha 03/08/2016 se solicitó prorroga de nueve(9) días para emitir respuesta definitiva al requerimiento dando como fecha máxima de respuesta el día 19 de agosto de 2016, de acuerdo a lo anterior con radicado N° 2-2016-15137 de fecha 19/08/2016 se comunicó de forma definitiva al peticionario dando por terminado dicho requerimiento.

**DPC / 966-16:** Con memorando 2-2016-12748 del 14 de julio de 2016 dirigido a la Presidencia de la Republica en atención a DR Camilo Alberto Enciso Vanegas que por solicitud de ampliación de términos mediante memorandos 3-2016-17698 y 3-2016-17722 del 13 de julio de 2016 y Se emitió como fecha límite de respuesta definitiva el día 12 de agosto de 2016; con radicación No. 2-2016-14755 del 12/08/2016. La Subdirectora del Proceso de Responsabilidad Fiscal, remitió la información concerniente al DPC en cuestión dando respuesta definitiva al mismo.

### 6.2.15 Dirección Administrativa y Financiera

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ESTADO RESPUESTA	PRETENSIONES	FECHA RADICACIÓN	FECHA RESPUESTA APLICATIVO PQR-DPC	DÍAS TRÁMITE
<u>952-16</u>	Dirección Administrativa y Financiera	En trámite	Solicita se investiguen las presuntas irregularidades en ejecución del contrato suscrito hacia el año 2014 con la empresa HELP OCUPACIONAL, IPS que realizaba los exámenes de salud ocupacional al personal de la Contraloría,	28/06/2016	06/07/2016	6 días

	<b>INFORME FINAL EVALUACIÓN SEMESTRAL – ATENCIÓN PQR'S</b>	Código de Formato: PEC-01-003
		Código documento: PEC-01
		Versión: 13.0
		Página: 27 de 32

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ESTADO RESPUESTA	PRETENSIONES	FECHA RADICACIÓN	FECHA RESPUESTA APLICATIVO PQR-DPC	DÍAS TRÁMITE
			según lo enunciado en los hechos.			

**DPC / 952-16:** Con radicación No. 2-2016-12214 del 06/07/2016, se dio respuesta definitiva al peticionario por parte de la Subdirección de Contratos, esta fue enviada al peticionario vía correo certificado, sin embargo dicha comunicación fue devuelta por la empresa de correo por determinar que la dirección del peticionario se encontraba errada, por tal motivo con oficio N° 2-2016-13283 de fecha 21 de julio de 2016 se informó a la Personería de Bogotá dicha novedad.

### 6.3 ESTADO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN - II SEMESTRE 2015

Tomando como base los DPC revisados en el informe “*Evaluación Semestral Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos Segundo Semestre 2015*”, el equipo auditor verificó que a la fecha, el trámite de los mismos se haya culminado y las respuestas que se encontraban pendientes se hubiesen enviado oportunamente a los peticionarios. De los 114 DPC de 2015 con estado “en trámite” o “parcial”, se encontró que los que se muestran a continuación, aún no cuentan con respuesta definitiva.

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ESTADO RESPUESTA	PRETENSIONES	FECHA RADIC.	FECHA RESPUESTA APLICATIVO PQR-DPC	DÍAS TRAMITE
<u>947-15</u>	Dirección Sector Educación, Cultura, Recreación Y Deporte	Parcial DEFINITIVA 7/09/2016	Solicita el inicio de una investigación fiscal con motivo de las denuncias que cursan contra la Subdirectora Administrativa de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño.	31/07/2015	20/09/2015	25 días
<u>1387-15</u>	Dirección Sector Hábitat y Ambiente	Parcial	Denuncia presunto abandono en el Contrato N°459 de 2014 celebrado por la Caja de Vivienda Popular.	10/11/2015	12/11/2015 16/02/2016	2 días
<u>1390-15</u>	Dirección Sector Gobierno	Parcial DEFINITIVA 30/08/2016	Solicita investigar el Sistema distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) y la Línea 195 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	10/11/2015	20/11/2015	8 días

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ESTADO RESPUESTA	PRETENSIONES	FECHA RADIC.	FECHA RESPUESTA APLICATIVO PQR-DPC	DÍAS TRAMITE
<u>1466-15</u>	Dirección Sector Integración Social	Parcial	Manifiestan una serie de inconformidades por el manejo que se ha dado a los jóvenes de IDIPRON y misión Bogotá quienes se encuentran haciendo política progresista disimulada con el periódico BOGOTA HUMANA y otros aspectos que relacionan en el escrito.	24/11/2015	16/12/2015	15 días
<u>1541-15</u>	Dirección Sector Movilidad	Parcial	Solicita intervención ante la pésima obra civil que se adelanta en la Calle 16 entre Carreras 9 y 10. (Expone motivos). Aspectos que relacionan en el escrito.	10/12/2015	24/12/2015	10 días
<u>1030-15</u>	Dirección Servicios Públicos	Parcial	Anomalías encontradas en el proceso de certificación del cable MU08FH144 que fue tendido sin tener en cuenta los parámetros exigidos por ETB de igual manera el día 30 de marzo se informó sobre un daño generado por la EAAB en la infraestructura de ETB y que afecto directamente la canalización por donde va el cable MU08FH144 según registro fotográfico.	19/08/2015	09/09/2015	15 días
<u>1419-15</u>	Dirección Servicios Públicos	Parcial	Solicita se sirva investigar el presunto detrimento patrimonial al interior de la Empresa de Telecomunicaciones-ETB.	13/11/2015	07/12/2015	15 días

**DPC / 947-15:** Con radicación No. 2-2015-16844 del 25/08/2015, se informó al peticionario que su queja se incluyó como Insumo en la próxima Auditoría de Regularidad que se adelantará en cumplimiento del PAD - 2016. En verificación

	<b>INFORME FINAL EVALUACIÓN SEMESTRAL – ATENCIÓN PQR'S</b>	Código de Formato: PEC-01-003
		Código documento: PEC-01
		Versión: 13.0
		Página: 29 de 32

realizada se observó que en el primer semestre del año 2016 no se programó esta auditoría, por tanto no hay respuesta al peticionario.

Verificada la replica presentada por la Dirección Sector Educación, Cultura, Recreación y Deporte respuesta al informe preliminar de la oficina de Control Interno, se encontró que se dio respuesta definitiva con radicación No. 2-2016-16404 del 2016 del xx de agosto; es decir, después de concluida la auditoría.

**DPC / 1387-15:** Esta Dirección Sectorial dio respuesta parcial mediante radicados número 2-2016-02879 y 2-2016-02893 del 16/02/2016, donde se le informa al peticionario que *“En este contexto y una vez analizado el contrato señalado, se evidencia que el mismo se encuentra en fase de ejecución, estableciéndose la fecha de terminación el 25 de febrero del 2016, por tanto dicha petición será incluida como insumo para auditoría regular a la Caja de Vivienda Popular la cual tiene fecha de ejecución del 28 de julio al 21 de octubre de 2016, una vez concluida los resultados de la misma se darán a conocer al peticionario”*.

**DPC / 1390-15:** Se dio respuesta, mediante radicado N° 2-2015-22881 del 20-11-2015, donde se le informa al peticionario que dicha petición será incluida como insumo para auditoría de regularidad a realizarse con el PAD 2016, una vez concluida los resultados de la misma se darán a conocer al peticionario. No obstante, el mencionado DPC no se incluyó en la auditoría aludida, la cual estaba programada entre el 01/02/2016 y el 01/07/2016, con lo cual, mediante el radicado No. 2-2016-07111 del 20/04/2016 se informa al peticionario que el tema del DPC será incluido en la auditoría de desempeño correspondiente al PAD 2016. Verificada la respuesta dada al informe preliminar, se le dio respuesta definitiva radicada. 2-2016-15888 del 30-08-2016, y enviada por correo certificado y al correo electrónico: educandoamurillo@hotmail.com.

**DPC / 1466-15:** Se dio respuesta parcial mediante radicado N° 2-2015-24840 del 16-12-2015, donde se le informa al peticionario que dicha petición será incluida como insumo para auditoría de desempeño al proyecto 958 *“Generación de Ingresos y Oportunidades Misión Bogotá Humana”* ejecutada por el IDIPRON a realizarse con el PAD 2016, una vez concluida los resultados de la misma se darán a conocer al peticionario.

*Es necesario tener mayor cuidado en la información que se da a los peticionarios, toda vez que el Proyecto al cual se hace referencia es 968 y no el 958 como se indicó al peticionario.*

**DPC / 1541-15:** Mediante radicado N° 2-2015-25376 del 24-12-2015, se solicita al peticionario ampliar información sobre dicha petición para poder tener claridad sobre la misma y ejecutar la investigación correspondiente no obstante el peticionario no cumplió con lo requerido por tanto mediante oficio de radicado N° 2-2016-04215 de

	<b>INFORME FINAL EVALUACIÓN SEMESTRAL – ATENCIÓN PQR'S</b>	Código de Formato: PEC-01-003
		Código documento: PEC-01
		Versión: 13.0
		Página: 30 de 32

fecha 04/03/2016 se informa al peticionario el “desistimiento tácito” una vez vencido el termino otorgado.

**DPC / 1030-15:** Se le informo al peticionario mediante respuesta parcial, que la petición sería insumo de la Auditoría de regularidad programada para diciembre de 2015. Se verificó que no se le ha dado respuesta definitiva y no se evidenció el informe final de la auditoría citada en la respuesta parcial.

*Mediante memorando radicado 3-2016-24309, la Dirección Sector Servicios Públicos, informa que se le dio respuesta con radicación número 2-2016-15810 del 29 de agosto de 2016 y 2-2016-15806 del 29 de agosto de 2016.*

*Posteriormente, mediante comunicación 2-2016-17199 dirigida al peticionarios, se le da contestación definitiva al DPC 1030-15, indicándole que la respuesta al mismo es la notificada mediante los radicados antes citados (2016-15810 y 2-2016-15806); es decir, esta comunicacónn es aclaratoria, por tratarse de la misma petición.*

**DPC / 1419-15:** Se le informo a los quejosos que se evaluaría su denuncia en la Auditoría de Regularidad que se realizará en el primer semestre de 2016. Se verificó el Informe de Auditoria de Regularidad del primer semestre del año 2016, pero no la respuesta final al peticionario.

*Verificada la respuesta dada al informe preliminar mediante memorando radicado 3-2016-24229, la Dirección Sector Servicios Públicos informa que el DPC 1419-15 se le dio trámite con oficio No. 2-2016-15518 del 24 de agosto de 2016. Lo anterior, dado que, el 8 de enero de 2016 se recibió la misma petición, en esta oportunidad remitida por la Superintendencia de Industria y Comercio, a la que se le asignó el número DPC 26-16.*

*Posteriormente, con radicación 3-2016-19132 del 27 de julio de 2016, se remitió la documentación a la Dirección de Reacción Inmediata de esta Contraloría para que se analice con miras a establecer si amerita una Indagación Preliminar.*

Así mismo, los siguientes DPCs, incluidos en el informe preliminar, se encuentran con respuesta definitiva:

DPC/1390-15: La Dirección Sector Gobierno, da respuesta definitiva al peticionario mediante radicado No. 2-2016-15888 del 30 de agosto de 2016. (Trámite realizado fecha posterior a la auditoría).

DPC: 947-15: La Dirección Sector Educación, Cultura, Recreación y Deporte, dio respuesta definitiva al peticionario mediante radicado No. 2-2016-16404 del 7 de septiembre de 2016. (Fecha posterior a la auditoría).

	<b>INFORME FINAL EVALUACIÓN SEMESTRAL – ATENCIÓN PQR'S</b>	Código de Formato: PEC-01-003
		Código documento: PEC-01
		Versión: 13.0
		Página: 31 de 32

Para los DPCs reportados en la Tabla de Hallazgos y/o Acciones de Mejora del informe Preliminar se tomaron las respuestas enviadas por las Direcciones Sectoriales, así; 947-15 de la Dirección Sector Educación, Cultura, Recreación Y Deporte, 1390-15 Dirección Sector Gobierno, 1030-15 y 1419-15 de la Dirección Servicios Públicos.

Aunque el hallazgo se retira, en atención a que los DPCs fueron atendidos, la Oficina de Control Interno, reitera la necesidad de efectuar estricto control y seguimiento a las repuesta de las quejas/peticiones de los ciudadanos, puesto que resulta evidente que solo como resultado del proceso auditor, la Dirección de Servicios Publico, revisó y comunicó al quejoso lo realizado respecto a los dos Derechos de petición aludidos; no obstante, ambos tener respuesta anterior mediante otros números de DPC por ser quejas repetidas; con lo cual, no se requería actuación adicional, sólo aclarar lo correspondiente al peticionario. Situación similar acaeció con las Direcciones de Educación y Gobierno, cuyas respuestas definitivas se produjeron el 30 de agosto y el 7 de septiembre de 2016, respectivamente (posterior a la auditoría de la Oficina de Control Interno).

De igual forma, es evidente que en algunos casos, no se establecieron los controles adecuados y el seguimiento correspondiente que aseguraran la inclusión de los DPCs como insumo de las auditorías indicadas en las respuestas parciales, con lo cual, la respuesta definitiva a los peticionarios se pudo dar con anterioridad.

Se reitera la importancia de tener en cuenta lo establecido mediante la 23 del *“PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN”* adoptado mediante R.R. 039 de 2013, toda vez que *“La respuesta al peticionario debe ser oportuna, no debe esperarse hasta la entrega del informe final, debe darse una vez verificados los hechos y sus resultados en desarrollo del proceso auditor”*, con el fin de asegurar la satisfacción del cliente (ciudadano).

Es necesario que las Direcciones Sectoriales que tienen DPCs con respuesta parcial -segundo semestre de 2015, revisen puntualmente cada caso con el fin de dar respuesta definitiva en el menor tiempo posible; por cuanto en algunos casos, ya se tienen el informe de auditoría y no se han remitido las respuestas respectivas. De igual forma, verificar la actualización de aplicativo con el fin de contar con información actualizada, acorde con lo actuado por las dependencias responsables de atender los DPCs.

	<b>INFORME FINAL EVALUACIÓN SEMESTRAL – ATENCIÓN PQR'S</b>	Código de Formato: PEC-01-003
		Código documento: PEC-01
		Versión: 13.0
		Página: 32 de 32

## FORTALEZAS

- La Entidad cuenta con diferentes medios a través de los cuales los ciudadanos pueden radicar los derechos de petición.
- Dentro del procedimiento para la recepción y trámite del derecho de petición, se tienen en cuenta todos los escenarios que podrían presentarse en el momento de realizar la gestión de los DPC.

## RECOMENDACIONES

- Continuar fortaleciendo la oportunidad en la respuesta a las peticiones de la ciudadanía, teniendo en cuenta que el contenido de las mismas sea coherente, claro y brinde solución de fondo a la petición.
- Dar respuestas de forma clara, concisa y completa, evitando ambigüedades y posibles vacíos al momento de generar la información.
- Dar cumplimiento a lo dispuesto en la actividad 23 del procedimiento para la recepción y trámite del Derecho de Petición que indica *“La respuesta al peticionario debe ser oportuna, no debe esperarse hasta la entrega del informe final, debe darse una vez verificados los hechos y sus resultados en desarrollo del proceso auditor”*.
- Continuar los trámites para la actualización del *“Procedimiento para la recepción y trámite del Derecho de Petición código 02001”*; para que el mismo, esté acorde con la Ley 1755 del 30 de junio 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”*.
- Las Direcciones Sectoriales que tienen DPCs con respuesta parcial desde el año 2015 - segundo semestre de 2015; deben revisar puntualmente cada caso con el fin de dar respuesta definitiva en el menor tiempo posible; por cuanto en algunos casos, ya se tienen el informe de auditoría y no se han remitido las respuestas respectivas.
- Hacer seguimiento continuo al aplicativo DPC – SIGESPRO, para asegurar la actualización de la información y facilitar la trazabilidad respectiva, permitiendo conocer el estado real de la atención de los DPCs presentados ante la entidad.

ORIGINAL FIRMADO POR  
**CARMEN ROSA MENDOZA SUAREZ**