

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 1 de 98

OFICINA DE CONTROL INTERNO

AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS Primer Semestre 2020

ELABORADO POR:
Elia Rocío Gómez Alvarado
Jonathan A. Polanía Rodríguez
Profesionales Oficina de Control Interno

APROBADO POR:
Luis Alfredo Amaya Chacón
Jefe Oficina de Control Interno

Agosto de 2020



INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)

Código de Formato: PEM-02-03

Versión: 15.0

Código documento: PEM-02

Versión: 15.0

Página: 2 de 98

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. METODOLOGÍA	3
4. ALCANCE	4
5. CRITERIOS DE AUDITORIA	4
6. RESULTADO DE AUDITORÍA	5
6.1 ESTADO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN – PRIMER SEMESTRE 2020	5
6.2 GESTIÓN POR DEPENDENCIAS RESPONSABLES DEL TRÁMITE - DPC	7
6.2.1 Dirección Administrativa y Financiera	9
6.2.2 Dirección de Apoyo al Despacho- CAC	12
6.2.3 Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	14
6.2.4 Dirección de Planeación	26
6.2.5 Dirección de Reacción Inmediata	27
6.2.6 Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	27
6.2.7 Dirección de Talento Humano	31
6.2.8 Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	39
6.2.9 Dirección Sector Cultura, Recreación y Deporte	39
6.2.10 Dirección Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo	41
6.2.11 Dirección Sector Educación	41
6.2.12 Dirección Sector Gobierno	45
6.2.13 Dirección Sector Hacienda	54
6.2.14 Dirección Sector Integración Social	57
6.2.15 Dirección Sector Movilidad	58
6.2.16 Dirección Sector Salud	66
6.2.17 Dirección Sector Seguridad, Convivencia y Justicia	74
6.2.18 Dirección Sector Servicios Públicos	77
6.2.19 Dirección de Estudios de Economía y Política Pública	83
6.2.20 Dirección Sector Hábitat y Ambiente	83
6.2.21 Oficina Asesora Jurídica	83
6.2.22 Oficina de Asuntos Disciplinarios	84
6.2.23 DPC en trámite - Auditoria del segundo semestre de 2019	84
6.3 NOTIFICACIONES	86
6.4 RESPUESTAS NOTIFICADAS POR CORREO ELECTRONICO	87
6.5 SEGUIMIENTO Y MONITOREO	91
6.6 SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019	93
7. FORTALEZAS	93
8. RECOMENDACIONES	94
9. OPORTUNIDADES DE MEJORA	96
10. TABLA DE HALLAZGOS	97

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 3 de 98

EVALUACIÓN SEMESTRAL A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PRIMER SEMESTRE 2020

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y del Programa Anual de Auditorías Internas PAAI vigencia 2020, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento de las peticiones, quejas y reclamos que fueron recibidos en la Contraloría de Bogotá D.C., durante el primer semestre de 2020. Esto, con el fin de verificar el trámite efectuado por la Dirección de Apoyo al Despacho - Centro de Atención al Ciudadano – CAC y por las dependencias a las que se les trasladó o asignó dichas solicitudes para su conocimiento y resolución, en el marco de los términos establecidos en la ley y en las disposiciones internas.

Conforme con lo expuesto, la Oficina de Control Interno tomó como fuente de información el reporte con corte enero a 30 de junio de 2020, generado por el Centro de Atención al Ciudadano- CAC, y el módulo de DPC del sistema de gestión documental SIGESPRO de la entidad.

Se advierte que además de las fortalezas y debilidades evidenciadas en el presente informe, podrían existir otras deficiencias no detectadas, debido a las muestras aleatorias tomadas para la evaluación y a la imposibilidad de revisar la documentación que se encuentra en cada dependencia en forma física, teniendo en cuenta el aislamiento preventivo obligatorio que se vive actualmente a nivel nacional.

2. OBJETIVO

Comprobar que el trámite de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) se haga 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, tales como: observación directa, verificación de procedimientos en el aplicativo SIGESPRO – DPC¹, entrevista mediante herramientas virtuales, comprobación de memorandos y demás documentos relacionados con el trámite de las Peticiones, Quejas y Reclamos radicados en la entidad.

¹ Esto comprende las Peticiones, Quejas y Reclamos que se elevan en el ejercicio del Derecho de petición.

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 4 de 98

4. ALCANCE

La evaluación se realizó a la recepción, radicación, direccionamiento, respuesta y seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), radicadas en la Contraloría de Bogotá D.C., en cumplimiento de los términos establecidos para su trámite por parte de las dependencias institucionales involucradas en su atención, en lo correspondiente al primer semestre de 2020 (periodo enero a junio), y el avance de los DPC observados en la auditoría del segundo semestre de 2020, efectuada por la OCI, que quedaron en trámite o con respuesta parcial.

5. CRITERIOS DE AUDITORIA

En la verificación a la atención de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) por parte de la Contraloría de Bogotá D.C, se tuvieron en cuenta las siguientes disposiciones normativas:

- Ley 1437 de 2011, *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- Ley 1755 de 2015, *“Por medio de la cual se regula el Derecho fundamental de Petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”*.
- Ley 1757 de 2015, *“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”*
- Decreto 491 de 2020, *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica”*
- Decreto 1166 del 19 de julio de 2016, *“Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”*.
- Decreto 648 de 2017, artículo 2.2.21.4.9, Informes. literal b, en concordancia con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
- R.R. 033 del 30 de agosto de 2019, *“Por medio del cual se adopta la nueva versión del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición”*.



INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)

Código de Formato: PEM-02-03

Versión: 15.0

Código documento: PEM-02

Versión: 15.0

Página: 5 de 98

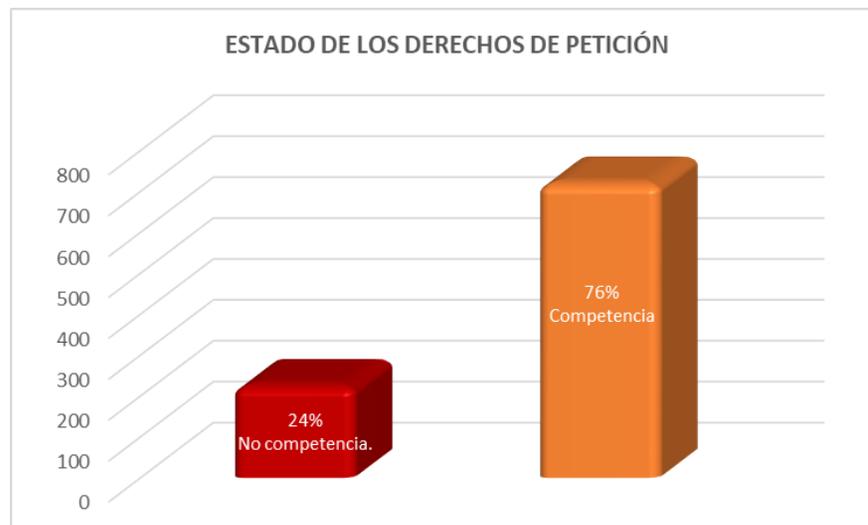
6. RESULTADO DE AUDITORÍA

A partir del reporte de DPC remitido a la Oficina de Control Interno, por parte de la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano, mediante el radicado 3-2020-18373 del 13 de julio de 2020, se constataron los derechos de petición radicados en la Contraloría de Bogotá D.C, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2020.

El estado de los DPC observados, así como el tipo de queja, las dependencias a cargo de realizar los trámites correspondientes y la verificación adelantada por el equipo auditor, se muestran a lo largo de éste informe.

6.1 ESTADO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN – PRIMER SEMESTRE 2020

A la fecha de corte de la presente verificación, se radicaron 945 derechos de petición - DPC, de los cuales 225, correspondientes al 24% del total, no eran competencia de la entidad. Los restantes 720 DPC, es decir el 76%, fueron tramitados por las diferentes dependencias según su asignación.



Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2020

El total de DPC mencionado se encuentra distribuido por tipología, como se muestra a continuación:

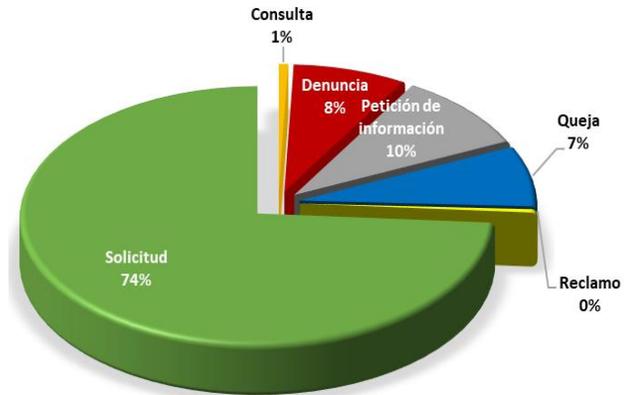


INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)

Código de Formato: PEM-02-03
 Versión: 15.0
 Código documento: PEM-02
 Versión: 15.0
 Página: 6 de 98

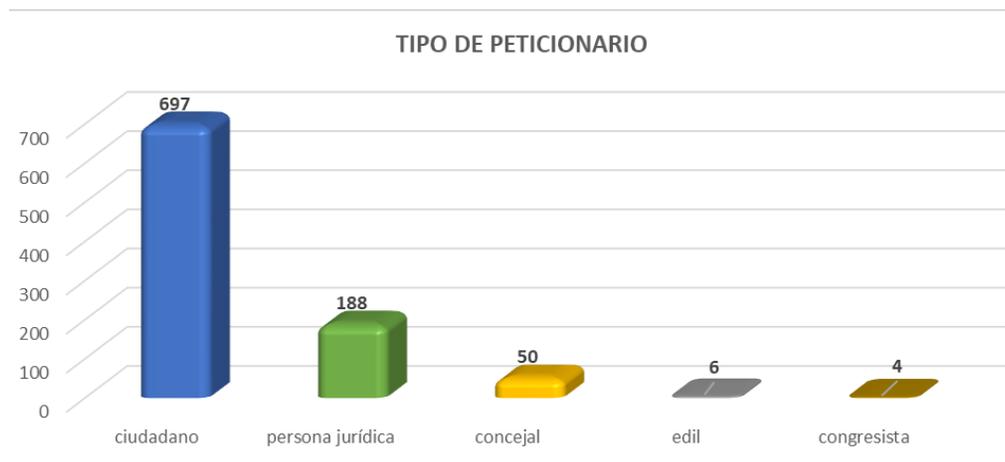
TIPO DE QUEJA	CANT.
Consulta	6
Denuncia	74
Petición de información	91
Queja	72
Reclamo	4
Solicitud	698
TOTAL	945

Fuente: Base de Datos CAC – Primer Semestre 2020



De lo anterior, se observa que las solicitudes prevalecen con un 74%, seguido por las peticiones de información con un 10%. Por su parte, las denuncias y las quejas se presentan con un 7% cada una, con un 2% restante, que se encuentra dividido equitativamente entre reclamos y consultas.

Igualmente, se analizó el tipo de peticionario que radicó estos DPC en la entidad, y se encontró que, en su mayoría, los ciudadanos fueron quienes interpusieron más derechos de petición en el primer semestre de 2020. No obstante, las personas jurídicas y los concejales también presentaron un número considerable de peticiones, aunque en menor proporción, tal como se evidencia en la siguiente gráfica:



Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2020

Así mismo, se analizaron los DPC por su estado actual, y se encontró que el 80% (de los 720 DPC que son competencia de la entidad) se encuentran con respuesta definitiva, el 15% (111) en trámite y el 3% (20) con respuesta parcial o parcial por auditoría, el restante 2% se distribuyó entre los DPC con respuesta parcial, finalizados y desistidos.

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 7 de 98

ESTADO ACTUAL	CANT.	%
Con respuesta definitiva	578	80%
Con respuesta parcial	7	1%
Desistido	1	0%
En tramite	111	15%
Finalizado	2	0%
No compete	1	0%
Respuesta parcial por auditoria	20	3%
TOTAL	720	100%

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2020

6.2 GESTIÓN POR DEPENDENCIAS RESPONSABLES DEL TRÁMITE - DPC

En aras de evidenciar la gestión y atención brindada por las diferentes dependencias de la entidad, a los DPC que les fueron asignados por parte de la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento y verificación a 218 DPC, que fueron incluidos en la muestra seleccionada aleatoriamente.

La selección de la muestra corresponde al 30% de los DPC recibidos de la entidad, y que son competencia de la misma, en el periodo comprendido entre el 01 de enero y 30 de junio de 2020. Adicionalmente, se tuvo en cuenta que cobijara los diferentes estados de los mismos, esto es: con respuesta parcial, desistida, en trámite, finalizada, respuesta parcial por auditoria y con respuesta definitiva.

Así mismo, se incluyó la verificación de los 13 DPC que durante el segundo semestre de 2019 se encontraban en trámite, a fin de verificar la respuesta definitiva que la entidad suministró a los mismos, dado que, de acuerdo con la revisión realizada en su momento por la Oficina de Control Interno, estos contaban con respuesta parcial.

A partir de lo anterior, se muestran a continuación los 231 DPC seleccionados por el equipo auditor, los cuales fueron tramitados por diferentes dependencias de la entidad y cuyo estado se registra de acuerdo a la base de datos consultada, así:

MUESTRA DPC 2020

DEPENDENCIAS QUE TRAMITARON DPC	II.SEM 2019	I.SEM.2020		Total general	
	PENDIENTES	RESPUESTA DEFINITIVA	EN TRAMITE Ó RTA PARCIAL		DESISTIDO
Dirección Administrativa y Financiera		5	1		6
Dirección de Apoyo al Despacho- CAC		1	2		3
Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local		12	13		25



INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)

Código de Formato: PEM-02-03
Versión: 15.0
Código documento: PEM-02
Versión: 15.0
Página: 8 de 98

DEPENDENCIAS QUE TRAMITARON DPC	II.SEM 2019	I.SEM.2020			Total general
	PENDIENTES	RESPUESTA DEFINITIVA	EN TRAMITE Ó RTA PARCIAL	DESISTIDO	
Dirección de Planeación			1		1
Dirección de Reacción Inmediata			1		1
Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva		9	16		25
Dirección de Talento Humano		8	25	1	34
Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones			1		1
Dirección Sector Cultura, Recreación y Deporte	2	3	1		6
Dirección Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo			2		2
Dirección Sector Educación	2	2	10		14
Dirección Sector Gobierno		2	8		10
Dirección Sector Hacienda		3			3
Dirección Sector Integración Social		1	4		5
Dirección Sector Movilidad	7	11	14		32
Dirección Sector Salud		12	3		15
Dirección Sector Seguridad, Convivencia y Justicia			6		6
Dirección Sector Servicios Públicos	1	5	16		22
Dirección De Estudios De Economía y Política Pública			1		1
Dirección Sector Hábitat y Ambiente	1	2	9		12
Oficina Asesora Jurídica			6		6
Oficina De Asuntos Disciplinarios		1			1
Total general	13	77	140	1	231

Fuente: Muestra de auditoría - PQR. Primer Semestre 2020

A continuación, se describe el análisis realizado por el equipo auditor a los DPC verificados en cada dependencia responsable y que fueron incluidos en la muestra seleccionada. Cabe aclarar que los derechos de petición fueron organizados por cada una de las direcciones de la entidad para facilitar su ubicación. En caso de que la respuesta a un DPC haya sido emitida por una subdirección, esta se encontrará ubicada en la respectiva dirección.

Es importante precisar que con memorando No. 3-2020-23187 del 26/08/2020, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano dio respuesta consolidada al informe preliminar; el análisis y valoración que la Oficina de Control Interno realizó a la misma se describe a lo largo del presente documento.

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 9 de 98

6.2.1 Dirección Administrativa y Financiera

Se tomaron 6 DPC como muestra, de los cuales se estableció:

a.) DPC sin observaciones:

No. DPC	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	ESTADO ACTUAL
6-20	2-2020-01354	27/01/2020	Con respuesta definitiva
304-20	2- 2020-05524	16/03/2020	Con respuesta definitiva
810-20	3-2020-16277	23/06/2020	Con respuesta definitiva

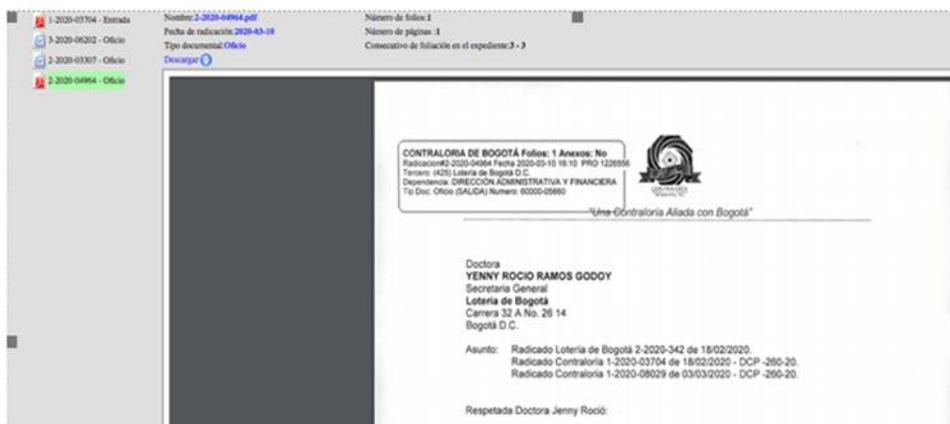
Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2020

b.) Contenido de la respuesta:

En el siguiente DPC no se dio cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 14 del CPACA y a lo descrito en la actividad 14 del “*Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición*”, adoptado mediante la R.R. 033 del 30/08/2019.

DPC/260-20: se remitió respuesta definitiva y oportuna mediante oficio 2-2020-04964 del 10-03-2020. En la respuesta se le indicó al peticionario que se solicitaría cierta información a la DTH y que una vez allegada la información se le comunicaría.

Sin embargo, en el SIGESPRO no se observa el radicado correspondiente a la solicitud efectuada a la DTH, ni la respuesta al peticionario anunciada.



	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 10 de 98

c.) DPC sin respuesta:

En los siguientes DPC se incumplieron los artículos 14 de la Ley 1755 de 2015 y 5 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, que disponen los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

DPC/371-20: la dirección tenía plazo para dar una respuesta hasta el 27 de marzo de 2020. Sin embargo, al 31 de julio de 2020, no se registra respuesta alguna en el aplicativo.



Respuesta dependencia: *“La respuesta al peticionario se dio al correo electrónico Atm.dis@hotmail.com el 25 de marzo de 2020, No obstante lo anterior y teniendo en cuenta que el aplicativo de los PQRS no pide un radicado interno para finalizar la petición y atendiendo lo manifestado en el informe, mediante memorando 2-2020-13062 del 24 de agosto de 2020 se le informa nuevamente al peticionario la fecha en la que su petición fue atendida y se le remite nuevamente copia de la respuesta y se asocia al DPC en el Sistema SIGESPRO”*

Valoración por parte de la OCI: revisado el aplicativo SIGESPRO, no se encontró asociado al DPC el radicado 2-2020-13062 del 24 de agosto de 2020, con el que se remite al peticionario la copia de la respuesta del 25 de marzo de 2020. De igual manera, no se aportó la evidencia del correo electrónico enviado al peticionario, por lo que no es posible establecer si se respondió de manera definitiva la petición. Por tanto, **el hallazgo se mantiene.**

Es importante tener en cuenta lo establecido en el procedimiento para para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición, actividad 46, que indica la obligación de remitir al peticionario el oficio de respuesta a través del correo electrónico señalado, indicando en el asunto el número del DPC y el radicado de respuesta.

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 11 de 98

DPC/593-20: la dirección tenía plazo para dar una respuesta hasta el 26 de mayo de 2020. Sin embargo, al 31 de julio de 2020, no se registra respuesta alguna en el aplicativo.



Nombre: **PLANTILLA_RESPUESTA_DE_DIRECCIONAMIENTO_PETICIONARIO_Logo_Ma.docx** Número de folios: 3
Fecha de radicación: 2020-04-13 Número de páginas: 3
Tipo documental: Oficio Consecutivo de filiación en el expediente: 7 - 7
Descargar

CONTRALORIA DE BOGOTÁ D.C. Folios: 1. Anexos: Proceso # 1238479
Radicación # 2-2020-06871 Fecha: 2020-04-13 09:47
Tercero: UT SOFT - ID Dependencia Radicadora: DIRECCIÓN DE APOYO AL DESPACHO
Clase Doc: 2 - Salidas Tipo Doc: Oficio Correo: 11100-1-07682

"Una Contraloría aliada con Bogotá"

11100

Señores
SOFTWAREONE COLOMBIA S. A. S. Ó UT SOFT IG
maria.marin@softwareone.com
Av Cra 45 No. 97 – 50 Piso 9
Bogotá D. C.

Ref.: Derecho de Petición DPC – 593/20, oficio recibido en el Centro de Atención al Ciudadano con No. 1-2020-06871 el 8 de abril de 2020

Cordial Saludo:

Respuesta dependencia: “Mediante radicado 2-2020-07662 del 2020-04-05 se dio respuesta al peticionario expidiendo la certificación solicitada por parte de la Dirección Financiera.

Valoración por parte de la OCI: fue verificado en el aplicativo que con el oficio mencionado en el párrafo anterior se suministró respuesta al petente, por lo cual este DPC se **retira del hallazgo**.

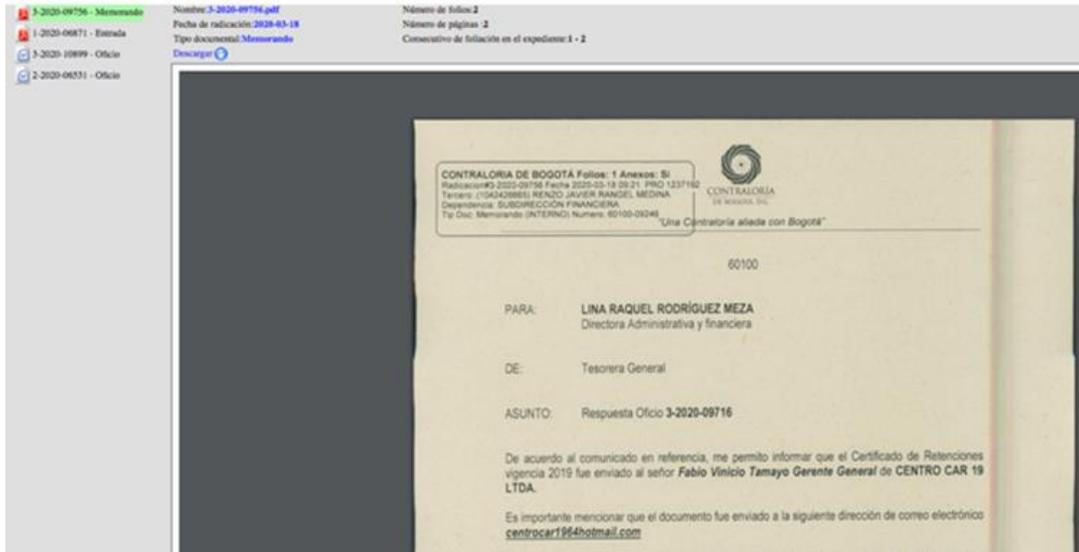
No obstante lo anterior; la respuesta definitiva no se asoció al DPC por número, por lo cual la OCI recomienda fortalecer el “*Seguimiento y Monitoreo*” al trámite de los DPC, tal como lo establece el numeral 5.3 del “*Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición*”.

d.) Documentos asociados equivocadamente en el aplicativo:

Se incumplió la actividad 66 del “*Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición*”, adoptado mediante la R.R. 033 del 30 de agosto de 2019:

DPC/593-20: se asoció al proceso el radicado 2-2020-09756 de 18 de marzo de 2020, el cual no tiene relación alguna con la petición.

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 12 de 98



Respuesta dependencia: *“Por error involuntario se asoció un documento que no corresponde a la solicitud del derecho de petición. Se solicita a la Dirección de Tics retirar el archivo que no corresponde”.*

Valoración por parte de la OCI: Dado que lo descrito por el equipo auditor en la verificación de este DPC no corresponde a ningún hallazgo, sino a lo evidenciado en el transcurso de la auditoría, se mantiene la información registrada en el informe preliminar y conforme con la respuesta suministrada por la dependencia, se reitera la recomendación de la OCI relacionada con Fortalecer el *“Seguimiento y Monitoreo”* al trámite de los DPC.

e.) Situaciones relacionadas con el aplicativo:

Se evidenció que el *“Estado Actual”* de los siguientes DPC, relacionados en el reporte proporcionado por el CAC, no coincide con el registrado en el SIGESPRO:

No. DPC	ESTADO ACTUAL EN EL REPORTE DEL CAC	ESTADO ACTUAL EN EL APLICATIVO
593-20	Con respuesta definitiva	Con respuesta definitiva (A pesar de que no aparece respuesta)

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2020

6.2.2 Dirección de Apoyo al Despacho- CAC

Se tomaron 2 DPC como muestra, de los cuales se estableció:

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 13 de 98

a.) DPC en trámite:

DPC/925-20: la dirección tiene plazo para dar una respuesta hasta el 27 de julio de 2020.

b.) Ampliación de términos:

En el siguiente DPC se omitió dar cumplimiento a lo señalado en la actividad 21 del “*Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición*”, adoptado mediante la R.R. 033 del 30/08/2019.

DPC/465-20: no se informó al peticionario sobre la ampliación del término para resolver la solicitud, autorizada con el radicado 3-2020-09838 del 18 de marzo de 2020.”

Respuesta dependencia: *“La Dirección de Apoyo al Despacho, mediante radicado No. 2-2020-05818 de fecha 24 de marzo de 2020, envió comunicación al peticionario, informando sobre la ampliación del término para dar respuesta definitiva a la petición (hasta el 15 de mayo de 2020).”*

La respuesta definitiva fue radicada el día 12 de mayo de 2020 mediante radicado No. 2-2020-08005.

Estos oficios se encuentran debidamente asociados al DPC en el Sistema SIGESPRO y fueron gestionados dentro de los términos legales establecidos, por lo que, respetuosamente se solicita retirar el hallazgo respectivo”.

Valoración por parte de la OCI: es importante mencionar que la situación observada corresponde a lo evidenciado en el aplicativo Sigespro en el desarrollo de la auditoría; sin embargo, en atención a lo argumentado por la DAD se hizo nuevamente la verificación en el aplicativo, encontrando asociado a este DPC la comunicación de ampliación de términos al peticionario. Por lo anterior se **retira el hallazgo**, pero se sugiere al DAD fortalecer sus mecanismos de control y seguimiento para garantizar que se asocien al proceso todos los documentos recibidos y emitidos que soportan la gestión para resolver los DPC

c.) DPC sin respuesta:

En el siguiente DPC se incumplieron los artículos 14 de la Ley 1755 de 2015 y 5 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, que disponen los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

DPC/576-20: la dirección tenía plazo para dar una respuesta hasta el 18 de mayo de 2020. Sin embargo, al 31 de julio de 2020, no se registra respuesta alguna en el

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 14 de 98

aplicativo. Solo está asociado a este DPC el oficio de entrada radicado 1-2020-06518 del 25/03/2020.

Respuesta dependencia: *“Como se puede evidenciar en el Sistema SIGESPRO, el DPC 576-20 corresponde a una prueba de funcionalidad adelantada por la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TICs, que fue necesario realizar con el fin de parametrizar los nuevos términos para los derechos de petición establecidos en el Decreto Legislativo 491 de 2020.*

Por lo anterior, este DPC no fue objeto de trámite y en consecuencia se solicita respetuosamente, retirar el hallazgo correspondiente.

Valoración por parte de la OCI: analizada la respuesta, se considera pertinente retirar el hallazgo.

6.2.3 Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local

Se tomó como muestra de esta dirección un total de 25 DPC, distribuidos así:

- Se tomaron 7 DPC como muestra, tramitados por directamente por **la Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local**, de los cuales se estableció:

a.) DPC sin observación:

No. DPC	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	ESTADO ACTUAL
68-20	2-2020-02305	06/02/2020	Con respuesta definitiva
432-20	2-2020-07320	25/04/2020	Con respuesta definitiva
941-20	2-2020-10635	07/07/2020	Con respuesta definitiva
945-20	2-2020-10636	07/07/2020	Con respuesta definitiva

b.) Respuesta extemporánea:

En los siguientes DPC se incumplieron los artículos 14 de la Ley 1755 de 2015 y 5 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, que disponen los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

DPC/413-20: se dio respuesta definitiva con radicado 2-2020-07317 del 25 de abril, cuando el término para resolver venció el 24 de abril de 2020.

Respuesta dependencia: *“La Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local remitió la evidencia de la fecha de entrega así(...)*

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 15 de 98

Valoración por parte de la OCI: se verifican las pruebas de la respuesta enviada al correo electrónico del peticionario el 27 de marzo de 2020, y se logra establecer que la respuesta fue dada en tiempo. Por lo tanto, **se retira el hallazgo.**

DPC/ 420-20: se dio respuesta definitiva con radicado 2-2020-07319 del 25 de abril, cuando el término para resolver venció el 24 de abril de 2020.

Respuesta dependencia: *“La respuesta se emitió el 1 de abril, sin radicado y se le hizo saber al peticionario que “Una vez superemos la crisis sanitaria causada por el COVID 19 y podamos retornar a nuestra oficina, le haremos llegar el documento con el radicado del sistema de información de nuestra entidad.”, como efectivamente se hizo el 6 de mayo. **Se adjunta archivo que lo confirma.**”*

Valoración por parte de la OCI: se verifican las pruebas de la respuesta enviada al correo electrónico del peticionario el 1 de abril de 2020, y se logra establecer que la respuesta fue dada en tiempo. Por lo tanto, **se retira el hallazgo.**

c.) Traslado por competencia:

En el siguiente DPC se omitió dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 21 de la Ley 1755 y en las actividades 8 y 11 del *“Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición”*, adoptado mediante la R.R. 033 del 30/08/2019.

DPC/420-20: mediante el radicado 2-2020-05274 de del 12 de marzo de 2020 se informó al peticionario que parte de la petición fue trasladada por competencia a la Alcaldía Local de Puente Aranda.

Sin embargo, omitió informarle el número del radicado con el que se dio traslado de la petición a dicha entidad.

Respuesta dependencia: *“El DPC fue trasladado oportunamente mediante radicado 2-2020-05274 del 12 de marzo de 2020. El trámite de traslado se realiza simultáneamente con los oficios de información al peticionario y por lo tanto no es posible evidenciar el radicado dado al traslado para ser insertado en el oficio informativo.”*

Valoración por parte de la OCI: valorada la respuesta, se recuerda que de acuerdo con el artículo 21 de la Ley 1755, es obligación de la entidad enviar copia del oficio remitido al peticionario. De tal manera que si no es posible indicarle el número de radicado con el que se trasladó por competencia la petición, deberá enviársele una copia de dicha comunicación. **Por tanto, se mantiene el hallazgo.**

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 16 de 98

d.) Respuesta parcial por auditoría:

El siguiente DPC presentan respuesta parcial, por lo cual es importante tener en cuenta lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 70 de la Ley 1757 de 2015, que señala: *“El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.”*

DPC/584-20: mediante el radicado 2-2020-07373 del 28 de abril de 2020 se informó al peticionario, entre otros, que el contrato CCI-022-2020 sería incluido en la muestra de la contratación a evaluar en la auditoría de desempeño que iniciaba el 1 de julio. La respuesta definitiva debe darse dentro de los seis meses siguientes, esto es, hasta el 8 de octubre de 2020.

Sin embargo, no aparece memorando de traslado a la dirección respectiva, para que sea tenida como insumo de auditoría.



- **Gerencia Local Candelaria.** Se tomó 1 DPC como muestra, del cual se estableció:

a.) Traslado por competencia:

En el siguiente DPC se omitió dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 21 de la Ley 1755 y en las actividades 8 y 11 del *“Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición”*, adoptado mediante la R.R. 033 del 30/08/2019.

DPC/921-20: se dio respuesta parcial dentro del término de ley con radicado 2-2020-10801 de 10 de julio de 2020, en el que se indicó que la petición haría parte de la auditoría de desempeño al Fondo de Desarrollo Local de la Candelaria, la cual se

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 17 de 98

encuentra en fase final, y que también se había dado traslado del DPC a ese fondo, para las explicaciones correspondientes.

Sin embargo, no se evidencia el oficio de traslado de la petición a la entidad competente.

Respuesta dependencia: “de acuerdo con la información suministrada por la Gerencia Local, el traslado se encuentra asociado al proceso del DPC con el radicado 3-2020-18172.”

Valoración por parte de la OCI: revisado el aplicativo, se evidencia asociado al DPC el radicado mencionado, con el que se da traslado de la petición al Alcalde Local de la Candelaria. Por tanto, se **retira el hallazgo**.

b.) Respuesta parcial por auditoría:

El siguiente DPC presentan respuesta parcial, por lo cual es importante tener en cuenta lo establecido en el parágrafo 1º del artículo 70 de la Ley 1757 de 2015, que señala: “El proceso auditor dar respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.”

DPC/921-20: con el memorando 3-2020-18181, la Gerencia Local Candelaria remitió el DPC a una de las profesionales de esa gerencia, con el fin de que se tuviera como insumo en el seguimiento contrato PAD 2020 y se proyectara respuesta definitiva. La respuesta definitiva debe darse dentro de los seis meses siguientes, esto es, hasta el 24 de diciembre de 2020.

- **Gerencia Local Chapinero.** Se tomó 1 DPC como muestra, del cual se estableció:

a) Situaciones relacionadas con el aplicativo:

Se evidenció que el “Estado Actual” de los siguientes DPC, relacionados en el reporte proporcionado por el CAC, no coincide con el registrado en el SIGESPRO:

No. DPC	ESTADO ACTUAL EN EL REPORTE DEL CAC	ESTADO ACTUAL EN EL APLICATIVO
339-20	Con respuesta definitiva	En trámite

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2020

- **Gerencia Local Kennedy.** Se tomó 1 DPC como muestra, del cual se estableció:

a) DPC en trámite:

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 18 de 98

DPC/912-20: se encuentra dentro del término de ley para dar respuesta, el plazo vence el 6 de agosto de 2020.

- **Gerencia Local Mártires.** Se tomó 1 DPC como muestra, del cual se estableció:

a.) DPC sin respuesta:

En el siguiente DPC se incumplieron los artículos 14 de la Ley 1755 de 2015 y 5 del Decreto 491 de 2020, que disponen los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

DPC/695-20: la gerencia tenía plazo para dar una respuesta parcial hasta el 18 de junio de 2020. Sin embargo, al 31 de julio de 2020, no se registra respuesta alguna en el aplicativo.

Respuesta dependencia: *“Este DPC tuvo respuesta parcial, lo que implica ampliación del término por seis (6) meses. La respuesta definitiva de emitió el 23 de julio de 2020. A la fecha el proceso está finalizado”*

Verificación por parte de la OCI: revisado el aplicativo se observa que no se dio respuesta parcial antes de la fecha de vencimiento (18 de junio), teniendo en cuenta que con el memorando 3-2020-13004 del 15 de mayo de 2020 se determinó la pertinencia de incluirlo en la auditoría de desempeño 149.

Sin embargo, teniendo en cuenta que el DPC cuenta con respuesta definitiva **se retira el hallazgo**, no sin antes recomendar que cuando se determine incluir derechos de petición en los procesos de auditorías para dar respuesta definitiva a las solicitudes de petición, las dependencias deben hacer estricto seguimiento y monitoreo a los trámites que se adelante con este propósito, en aras de cumplir lo establecido en el párrafo 1 del artículo 70 de la Ley 1757 de 2015, que señala: *“El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.”*

b.) Respuesta parcial por auditoría:

El siguiente DPC presenta respuesta parcial, por lo cual es importante tener en cuenta lo establecido en el párrafo 1 del artículo 70 de la Ley 1757 de 2015, que señala: *“El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción”*.

DPC/695-20: con el memorando 3-2020-13004 del 15 de mayo de 2020, la Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local le informó al Gerente y otros profesionales la asignación como equipo para realizar auditoría de desempeño ante el Fondo de Desarrollo Local de los Mártires, a la gestión adelantada por el fondo en

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 19 de 98

virtud del proceso de multas y sanciones, al igual que la contratación objeto de DPC que se dejaron como insumo para proceso auditor. La respuesta definitiva debe darse dentro de los seis meses siguientes, esto es, hasta el 5 de noviembre de 2020.

Respuesta dependencia: *“Este DPC tuvo respuesta parcial, lo que implica ampliación del término por seis (6) meses. La respuesta definitiva de emitió el 23 de julio de 2020. A la fecha el proceso está finalizado”*

Valoración por parte de la OCI: revisado el aplicativo, se establece que mediante el radicado 2-2020-11468 del 23 de julio de 2020 se dio respuesta definitiva al peticionario. Por lo tanto, este radicado ya no hace parte de seguimiento por auditoría parcial.

- **Gerencia Local Rafael Uribe.** Se tomaron 2 DPC como muestra, de los cuales se estableció:

a.) Respuesta parcial por auditoría:

Los siguientes DPC presentan respuesta parcial, por lo cual es importante tener en cuenta lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 70 de la Ley 1757 de 2015, que señala: *“El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.”*

DPC/70-20: con el memorando 3-2020-07005 del 15 de mayo de 2020 se remitió a la Dirección de Apoyo al Despacho para que se incluyera como insumo de auditoría 137 Gerencia Local Rafael Uribe, para la vigilancia del contrato 231 de 2018. La respuesta definitiva debe darse dentro de los seis meses siguientes, esto es, hasta el 20 de julio de 2020.

Respuesta dependencia: *“Se dio respuesta el 16 de julio telefónicamente y se le hizo saber al peticionario que la auditoría 137 se publicó en la página de la Contraloría contenido informes auditoría regularidad FDLRAFAELURIBE CÓDIGO 137, en junio 30-2020 y que por la crisis sanitaria causada por el COVID 19, le haríamos llegar posteriormente el documento con el radicado del sistema de información de nuestra entidad, como efectivamente se hizo el día de hoy 21 de agosto.”*

Valoración por parte de la OCI: revisado el aplicativo SIGESPRO se evidencia que mediante el radicado 2-2020-12965 del 21 de agosto de 2020 se dio respuesta definitiva a la petición, dentro del término. Por tanto, se retira la recomendación de seguimiento.

b.) DPC sin respuesta:

En el siguiente DPC se incumplieron los artículos 14 de la Ley 1755 de 2015 y 5 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, que disponen los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 20 de 98

DPC/70-20: se encuentra otra solicitud hecha por el mismo ciudadano, radicado 1-2020-04869 del 3 de marzo de 2020, que fue asociada a proceso, en la que solicita seguimiento al contrato 235 de 2019, objeto diferente al de la petición inicial.

De acuerdo con el procedimiento, debió generarse un nuevo proceso para el radicado del 3 de marzo. A la fecha no se le ha dado respuesta a la petición del 3 de marzo.

Respuesta dependencia: *“Con relación a la solicitud del 3 de marzo asociada al DPC 70-20 se aclara que el contrato mencionado corresponde al SAMC 235/19 y el contrato es el CPS 313-19 revisado en la petición inicial, por lo tanto, el objeto de la petición no es diferente al de la petición inicial y no se podía generar un nuevo proceso.”*

Valoración por parte de la OCI: teniendo en cuenta que el contrato 235 hace parte del CPS 313/19, objeto de la petición inicial, **no hay lugar a mantener el hallazgo** teniendo en cuenta que la respuesta definitiva se dio dentro del término con el radicado 2-2020-12965 del 21 de agosto de 2020.

c.) Respuesta extemporánea:

En el siguiente DPC se incumplieron los artículos 14 de la Ley 1755 de 2015 y 5 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, que disponen los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

DPC/491-20: mediante el memorando 3-2020-10564 del 1 de abril de 2020, el Director de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva solicitó a la Gerencia Local la ampliación de términos para responder la petición hasta el día 18 de mayo, toda vez *“que con la información que se tiene disponible en este momento no puede determinar la totalidad de la información requerida”*.

Sin embargo, se dio respuesta definitiva el 19 de mayo de 2020, mediante el radicado 2-2020-08321, esto es, un día después del vencimiento del plazo cuya ampliación se había solicitado.

Respuesta dependencia: *“El Gerente Local respondió a través de correo institucional del 21 de agosto:*

“Al peticionario se le informó del traslado a la Dirección de Responsabilidad Fiscal y se le anunció que tan pronto obtuviéramos la respuesta se le daría trámite a su DPC lo que sucedió al día siguiente de recibir la información por parte de la Dirección de Responsabilidad Fiscal.”

Valoración por parte de la OCI: revisada la respuesta se establece que en el aplicativo SIGESPRO no aparece asociado radicado alguno dirigido al

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 21 de 98

petionario, en el que se indicara que la respuesta a la petición se daría una vez se obtuviera respuesta por parte de la DRFJC ni la fecha de la ampliación del término para responder. En todo caso, la gerencia tenía plazo para responder hasta el 18 de mayo de 2020, y la respuesta se dio extemporáneamente. **Se mantiene el hallazgo.**

d.) Ampliación de términos

En el siguiente DPC se omitió dar cumplimiento a lo señalado en las actividades 17 y 21 del “*Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición*”, adoptado mediante la R.R. 033 del 30/08/2019.

DPC/491-20: mediante el memorando 3-2020-10564 del 1 de abril de 2020, el Director de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva solicitó a la Gerencia Local la ampliación de términos para responder la petición hasta el día 18 de mayo, toda vez *“que con la información que se tiene disponible en este momento no puede determinar la totalidad de la información requerida”*.

Sin embargo, no se observó comunicación al petionario y al CAC de la ampliación de términos solicitada, en cumplimiento de lo señalado en la última parte del radicado 3-2020-09406.

Respuesta dependencia: *“Al petionario se le informó del traslado a la Dirección de Responsabilidad Fiscal y se le anunció que tan pronto obtuviéramos la respuesta se le daría trámite a su DPC lo que sucedió al día siguiente de recibir la información por parte de la Dirección de Responsabilidad Fiscal.”*

Valoración por parte de la OCI: revisada la respuesta se establece que en el aplicativo SIGESPRO no aparece asociado radicado alguno dirigido al petionario, en el que se indicara que la respuesta a la petición se daría una vez se obtuviera respuesta por parte de la DRFJC ni la fecha de la ampliación del término para responder. En todo caso, la gerencia tenía plazo para responder hasta el 18 de mayo de 2020, y la respuesta se dio extemporáneamente. **Se mantiene el hallazgo.**

- **Gerencia Local Santafé.** Se tomó 1 DPC como muestra, del cual se estableció:

a.) Contenido de la respuesta:

En el siguiente DPC no se dio cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 14 del CPACA y en lo descrito en la actividad 14 del “*Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición*”, adoptado mediante la R.R. 033 del 30/08/2019.

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 22 de 98

DPC/248-20: mediante el radicado 3-2020-06733 del 21 de febrero, el Director Sector Movilidad informó al Gerente de la Localidad Santafé que la petición se tomaría como insumo para auditoria de regularidad ante el IDU, que inició el 20 de enero y finalizó el 30 de junio de 2020.

Luego, con el radicado 3-2020-06707 del 21 de febrero, la Dirección Sector Integral Social informó a la Gerente 039-1 que la petición sería tomada como insumo para la Auditoría de Regularidad 97 de la Secretaría de Integración Social, que culminó el 30 de junio.

La Dirección Sector Movilidad dio respuesta "definitiva" con radicado 2-2020-09149 de 5 de junio de 2020, en el que informó sobre los resultados de las auditorías realizadas por esa dirección frente a los asuntos objeto de la petición inicial.

Sin embargo, no dio respuesta sobre lo relacionado con la auditoria de regularidad ante el IDU, que terminó el 30 de junio de 2020.

- **Gerencia Local Sumapaz.** Se tomaron 2 DPC como muestra, de los cuales se estableció:

a.) DPC en trámite:

DPC/935-20: mediante el radicado 2-2020-10528 del 3 de julio de 2020 se solicitó al peticionario la aclaración de la petición. El término para aclarar la petición vence el 3 de agosto de 2020.

b.) Situaciones relacionadas con el aplicativo:

Se evidenció que el "Estado Actual" del siguiente DPC, relacionado en el reporte proporcionado por el CAC, no coincide con el registrado en el SIGESPRO:

No. DPC	ESTADO ACTUAL EN EL REPORTE DEL CAC	ESTADO ACTUAL EN EL APLICATIVO
723-20	No compete	Finalizado

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2020

- **Gerencia Local de Tunjuelito.** Se tomó 1 DPC como muestra, del cual se estableció:

a.) Respuesta extemporánea:

En el siguiente DPC se incumplieron los artículos 14 de la Ley 1755 de 2015 y 5 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, que disponen los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 23 de 98

DPC/414-20: se dio respuesta definitiva con radicado 2-2020-07318 del 25 de abril, cuando el término para resolver venció el 24 de abril de 2020.

Respuesta dependencia: *“La respuesta se emitió y notificó el 25 de marzo, sin radicado y se le hizo saber a la peticionaria que “Una vez superemos la crisis sanitaria causada por el COVID 19 y podamos retornar a nuestra oficina, le haremos llegar el documento con el radicado del sistema de información de nuestra entidad.”, como efectivamente se hizo el 6 de mayo/20. Se adjunta archivo que lo confirma.”*

Valoración por parte de la OCI: se verifican las pruebas de la respuesta enviada al correo electrónico del peticionario el 27 de marzo de 2020 y se logra establecer que la respuesta fue dada en tiempo. Por lo tanto, se **retira el hallazgo.**

b.) Traslado por competencia:

En el siguiente DPC se omitió dar cumplimiento en a lo señalado en el artículo 21 de la Ley 1755 y en las actividades 8 y 11 del *“Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición”*, adoptado mediante la R.R. 033 del 30/08/2019.

DPC/414-20: con el radicado 2-2020-05116 del 12 de marzo de 2020 se informó al peticionario que parte de la petición se trasladaría por competencia a la Alcaldía Local de Tunjuelito.

Sin embargo, se omitió informar el número del radicado con el que se dio traslado de la petición a dicha entidad.

Respuesta dependencia: *“el DPC fue trasladado mediante radicado 2-2020-05117 del 12 de marzo de 2020. El trámite de traslado se realiza simultáneamente con los oficios de información al peticionario y por lo tanto no es posible evidenciar el radicado dado al traslado para ser insertado en el oficio informativo.”*

Verificación por parte de la OCI: valorada la respuesta, se recuerda que de acuerdo con el artículo 21 de la Ley 1755, es obligación de la entidad enviar copia del oficio remitido al peticionario. De tal manera que si no es posible indicarle el número de radicado con el que se trasladó por competencia la petición, deberá enviársele una copia de dicha comunicación. Por tanto, **se mantiene el hallazgo**

c.) Situaciones relacionadas con el aplicativo:

Se evidenció que el *“Estado Actual”* de los siguientes DPC, relacionados en el reporte proporcionado por el CAC, no coincide con el registrado en el SIGESPRO:

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 24 de 98

No. DPC	ESTADO ACTUAL EN EL REPORTE DEL CAC	ESTADO ACTUAL EN EL APLICATIVO
414-20	Con respuesta definitiva	En trámite

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2020

- **Gerencia Local Usme.** Se tomaron 6 DPC como muestra, de los cuales se estableció:

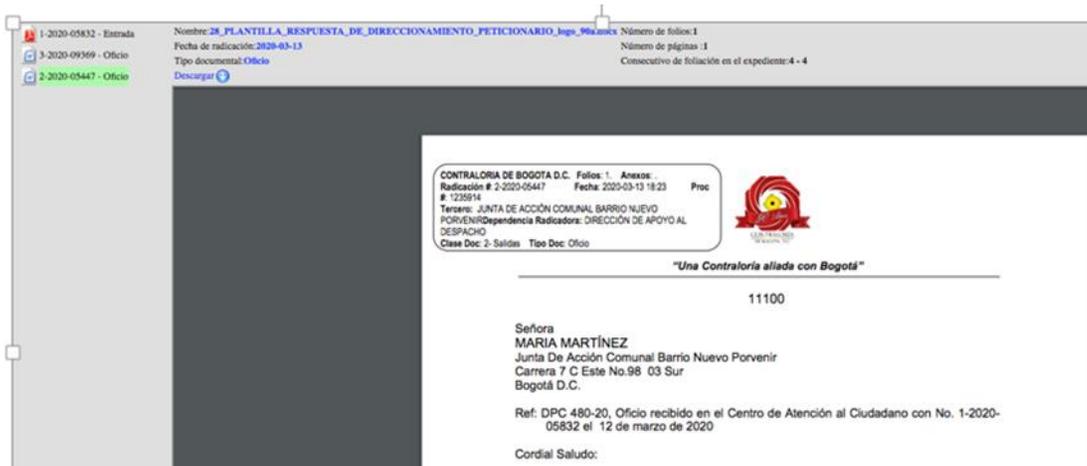
a.) DPC sin observación:

No. DPC	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	ESTADO ACTUAL
422-20	2-2020-05670	18/03/2020	Con respuesta definitiva

b.) DPC sin respuesta:

En los siguientes DPC se incumplieron los artículos 14 de la Ley 1755 de 2015 y 5 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, que disponen los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

DPC/480-20: la gerencia tenía plazo para responder hasta el 3 de abril de 2020. Sin embargo, al 31 de julio de 2020, no se registra respuesta alguna en el aplicativo.



Nombre: 28_PLANTILLA_RESPUESTA_DE_DIRECCIONAMIENTO_PETICIONARIO_Ing_MariaCecilia
Fecha de radicación: 2020-03-13
Tipo documental: Oficio
Descargar

Número de folios: 1
Número de páginas: 1
Consecutivo de foliación en el expediente: 4 - 4

CONTRALORIA DE BOGOTÁ D.C. Folios: 1. Anexos: Proc
Radicación # 2-2020-05447 Fecha: 2020-03-13 18:23 # 1235914
Temas: JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL BARRIO NUEVO PORVENIR Dependencia Radicadora: DIRECCIÓN DE APOYO AL DESPACHO
Clase Doc: 2 - Salidas Tipo Doc: Oficio

"Una Contraloría aliada con Bogotá"

11100

Señora
MARIA MARTINEZ
Junta De Acción Comunal Barrio Nuevo Porvenir
Carrera 7 C Este No.98 03 Sur
Bogotá D.C.

Ref: DPC 480-20, Oficio recibido en el Centro de Atención al Ciudadano con No. 1-2020-05832 el 12 de marzo de 2020

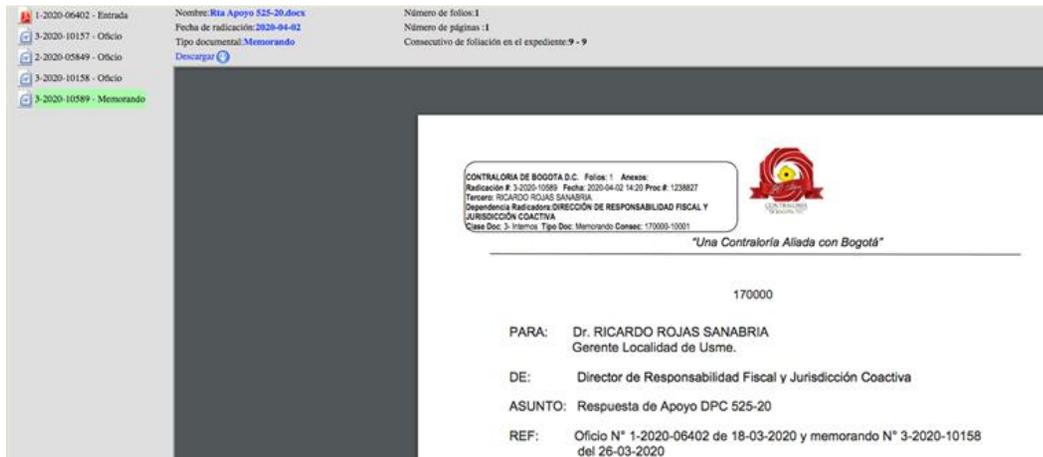
Cordial Saludo:

Respuesta dependencia: De acuerdo con la información suministrada por la Gerencia Local, se le dio respuesta el 1 de abril de 2020 y le envió copia de la respuesta a la Señora María Martínez, (no se adjuntan evidencias).

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 25 de 98

Verificación por parte de la OCI: revisado el aplicativo SIGESPRO no se encuentra asociada al proceso la respuesta mencionada. De igual manera, con la respuesta al informe preliminar no se adjuntó la evidencia de la respuesta. Por tanto, **se mantiene el hallazgo.**

DPC/525:20: la gerencia tenía plazo para responder hasta el 13 de abril de 2020. Sin embargo, al 31 de julio de 2020, no se registra respuesta alguna en el aplicativo.



Respuesta dependencia: *“De acuerdo con la información suministrada por la Gerencia Local, se le dio respuesta el día 04-04-2020 (no se adjuntan evidencias).”*

Verificación por parte de la OCI: revisado el aplicativo SIGESPRO no se encuentra asociada al proceso la respuesta mencionada. De igual manera, con la respuesta al informe preliminar no se adjuntó la evidencia de la respuesta. Por tanto, **se mantiene el hallazgo.**

c.) DPC en trámite:

DPC/886-20: la gerencia tiene plazo para responder hasta el 6 de julio de 2020.

DPC/942-20: mediante radicado 2-2020-10309 del 01 de julio de 2020, la DAD informó al peticionario la petición se trasladó a la Gerencia Local Usme, para que avocaran su conocimiento y la resolvieran en los términos legales y constitucionales. El término límite para dar respuesta vence el 14 de julio de 2020.

d.) Traslado por competencia:

En el siguiente DPC se omitió dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 21 de la Ley 1755 y a las actividades 8 y 11 del *“Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición”*, adoptado mediante la R.R. 033 del 30/08/2019.

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 26 de 98

DPC/721-20: con el radicado 2-2020-08119 se informó al peticionario que la petición se trasladaría por competencia a la a la Personería de Bogotá, a la Alcaldía de Usme y a la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Sin embargo, se omitió informar el número del radicado con el que se dio traslado de la petición a dichas entidades.

Respuesta dependencia: “*el DPC fue trasladado mediante radicado 2-2020-08119 del 12 de marzo de 2020. El trámite de traslado se realiza simultáneamente con los oficios de información al peticionario y por lo tanto no es posible evidenciar el radicado dado al traslado para ser insertado en el oficio informativo.*”

Verificación por parte de la OCI: valorada la respuesta, se recuerda que de acuerdo con el artículo 21 de la Ley 1755, es obligación de la entidad enviar copia del oficio remitido al peticionario. De tal manera que si no es posible indicarle el número de radicado con el que se trasladó por competencia la petición, deberá enviársele una copia de dicha comunicación. Por tanto, se **mantiene el hallazgo**

e.) Situaciones relacionadas con el aplicativo:

Se evidenció que el “*Estado Actual*” del siguiente DPC, relacionado en el reporte proporcionado por el CAC, no coincide con el registrado en el SIGESPRO:

No. DPC	ESTADO ACTUAL EN EL REPORTE DEL CAC	ESTADO ACTUAL EN EL APLICATIVO
525-20	Con respuesta parcial	En trámite

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2020

- **Gerencia Local de Engativá.** Se tomó 1 DPC como muestra, del cual se estableció:

a.) DPC sin observación:

No. DPC	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	ESTADO ACTUAL
42-20	2-2020-01333	27/01/2020	Con respuesta definitiva

6.2.4 Dirección de Planeación

Se tomó 1 DPC como muestra, del cual se estableció:

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 27 de 98

a) DPC en trámite

DPC/881-20: se encuentra dentro del término de ley para dar respuesta, el plazo vence el 4 de agosto de 2020.

6.2.5 Dirección de Reacción Inmediata

Se tomó 1 DPC como muestra, del cual se estableció:

a.) Situaciones relacionadas con el aplicativo:

Se evidenció que el “*Estado Actual*” de los siguientes DPC, relacionados en el reporte proporcionado por el CAC, no coincide con el registrado en el SIGESPRO:

No. DPC	ESTADO ACTUAL EN EL REPORTE DEL CAC	ESTADO ACTUAL EN EL APLICATIVO
791-20	En trámite	En trámite (Salió con respuesta definitiva)

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2020

6.2.6 Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva

Se tomaron 25 DPC como muestra, de los cuales se estableció:

a.) DPC sin observaciones:

No. DPC	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	ESTADO ACTUAL
163-20	2-2020-02801	11/02/2020	Con respuesta definitiva
284-20	2-2020-08155	14/05/2020	Con respuesta definitiva
301-20	2-2020-07506	30/04/2020	Con respuesta definitiva
350-20	2-2020-04171	02/03/2020	Con respuesta definitiva
476-20	2-2020-07587	04/05/2020	Con respuesta definitiva
737-20	2-2020-10303	30/06/2020	Con respuesta definitiva
864-20	2-2020-10352	01/07/2020	Con respuesta definitiva
876-20	2-2020-10459	02/07/2020	Con respuesta definitiva
883-20	2-2020-10917	13/07/2020	Con respuesta definitiva
884-20	2020-10918	13/07/2020	Con respuesta definitiva

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 28 de 98

No. DPC	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	ESTADO ACTUAL
906-20	2-2020-11034	15/07/2020	Con respuesta definitiva
909-20	2-2020-10919	13/07/2020	Con respuesta definitiva
915-20	2-2020-11036	15/07/2020	Con respuesta definitiva
916-20	2-2020-10353	01/07/2020	Con respuesta definitiva
917-20	2-2020-11186	17/07/2020	Con respuesta definitiva
919-20	2-2020-10354	01/07/2020	Con respuesta definitiva
927-20	2-2020-10355	01/07/2020	Con respuesta definitiva
932-20	2-2020-11187	17/07/2020	Con respuesta definitiva
943-20	2-2020-10920	13/07/2020	Con respuesta definitiva

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2020

b.) DPC en trámite:

DPC/882-20: se encuentra dentro del término de ley para dar respuesta, el plazo vence el 4 de agosto de 2020.

DPC/930-20: se encuentra dentro del término de ley para dar respuesta, el plazo vence el 12 de agosto de 2020.

c.) Ampliación de términos:

En los siguientes DPC se omitió dar cumplimiento a lo señalado en la actividad 17 del *“Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición”*, adoptado mediante la R.R. 033 del 30/08/2019:

DPC/508-20: se dio respuesta parcial con radicado 2-2020-06517 de 8 de abril de 2020, en la que se informó que no era posible atender la solicitud relacionada con los amparos por pólizas de garantía contractual de manejo global, teniendo en cuenta la situación actual que vive el país por la emergencia sanitaria decretada, lo que ha impedido el ingreso a las instalaciones de la entidad. Por ello, le indicó que en aplicación del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, se ampliaban los términos para resolver los aspectos pendientes hasta el día 29 de mayo.

Sin embargo, no se solicitó ni comunicó la ampliación al CAC, en cumplimiento de lo señalado en el radicado 3-2020-09881 del 18 de marzo de 2020.

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 29 de 98

Respuesta dependencia: “(...) el derecho de petición se respondió conforme a los términos establecidos en el Decreto Legislativo 491 de 2020.”

Verificación por parte de la OCI: teniendo en cuenta que mediante el memorando del 26 de marzo de 2020, radicado 3-2020-10161, la DAD otorgó a las dependencias autonomía para la ampliación de los términos para responder las peticiones, se considera que en el presente asunto **no hay lugar a mantener el hallazgo.**

DPC/519-20: se dio respuesta parcial con radicado 2-2020-06312 de 3 de abril de 2020, en el que se informó al peticionario sobre parte de lo solicitado. En relación con la petición de copias, le indicó que no era posible suministrarlas por la imposibilidad de acceder a las instalaciones de la entidad, por la emergencia sanitaria que vive el país. Adicionalmente, en aplicación del Decreto 491 del 28 de marzo, solicitó la ampliación del término para suministrarlas hasta el 20 de mayo. Esta respuesta fue reiterada en el radicado 2-2020-06752 del 16 de abril de 2020.

Posteriormente, con el radicado 2-2020-08347 de 20 de mayo de 2020, se reiteró al peticionario lo dicho en las respuestas del 3 y del 16 de abril, y le indicó que cuando se supere el aislamiento preventivo decretado por el Gobierno nacional y se pueda acceder a las oficinas de la Contraloría, se podría suministrar las copias pedidas.

Sin embargo, no se solicitó ni comunicó la ampliación al CAC, en cumplimiento de lo señalado en el radicado 3-2020-10065 del 24 de marzo de 2020.

Respuesta dependencia: no se suministró respuesta por parte de la dependencia.

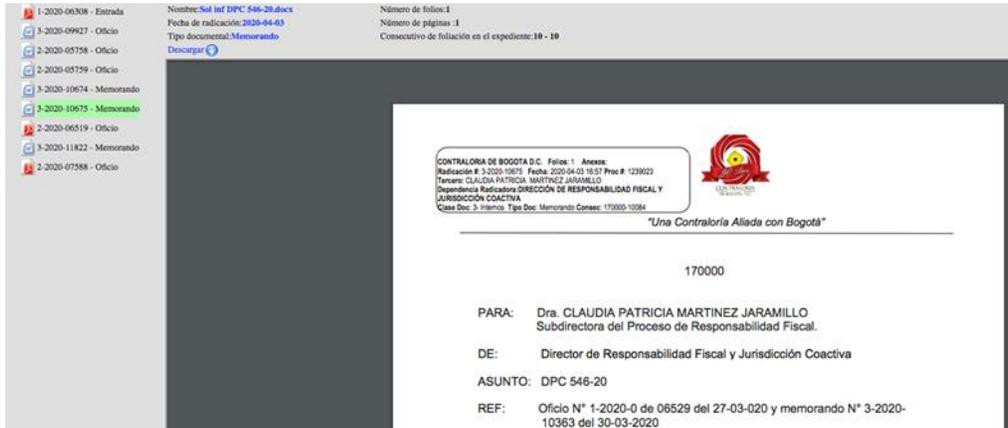
Verificación por parte de la OCI: el hallazgo se mantiene.

d.) Documentos asociados equivocadamente en el aplicativo:

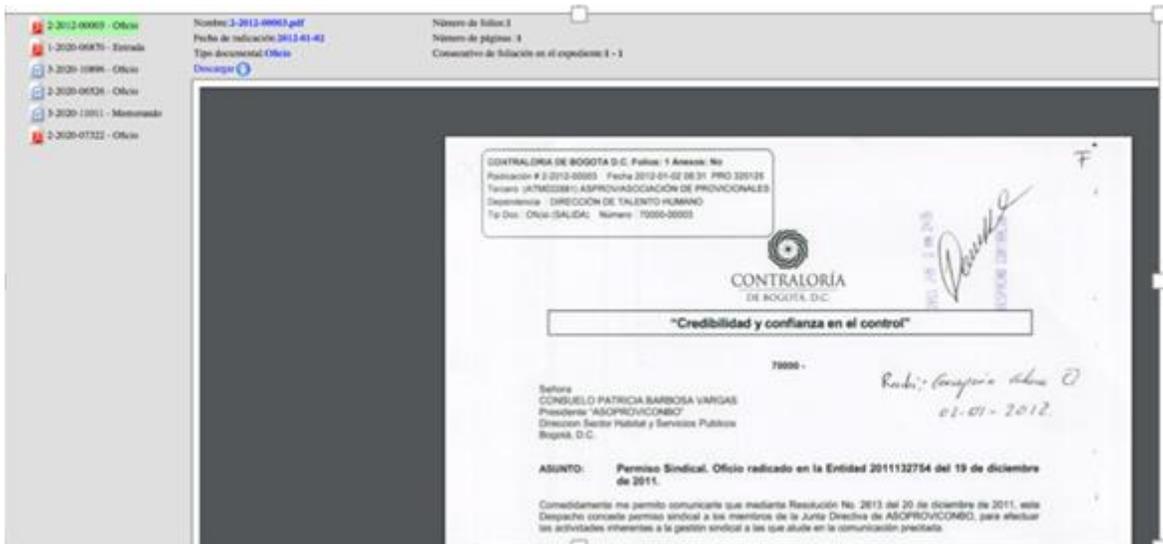
Los siguientes radicados fueron asociados equivocadamente al proceso. Se incumplió la actividad 66 del “*Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición*”, adoptado mediante la R.R. 033 del 30/08/2019.

DPC/509-20: el memorando 2-2020-10675 de 3 de abril de 2020 se asoció al proceso, el cual no tiene que ver con el objeto de la petición inicial.

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 30 de 98



DPC/589-20: el radicado 2-2012-00003 de 2 de enero de 2012 se encuentra asociado al proceso, sin hacer parte del trámite que se adelanta.



e.) Situaciones relacionadas con el aplicativo:

Se evidenció que el “Estado Actual” de los siguientes DPC, relacionados en el reporte proporcionado por el CAC, no coincide con el registrado en el SIGESPRO:

No. DPC	ESTADO ACTUAL EN EL REPORTE DEL CAC	ESTADO ACTUAL EN EL APLICATIVO
737-20	En trámite	Con respuesta definitiva
864-20	En trámite	Con respuesta definitiva
165-20	En trámite	Con respuesta definitiva

No. DPC	ESTADO ACTUAL EN EL REPORTE DEL CAC	ESTADO ACTUAL EN EL APLICATIVO
883-20	En trámite	Con respuesta definitiva
884-20	En trámite	Con respuesta definitiva
906-20	En trámite	Con respuesta definitiva
909-20	En trámite	Con respuesta definitiva
915-20	En trámite	Con respuesta definitiva
916-20	En trámite	Con respuesta definitiva
917-20	En trámite	Con respuesta definitiva
919-20	En trámite	Con respuesta definitiva
927-20	En trámite	Con respuesta definitiva
932-20	En trámite	Con respuesta definitiva

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2020

6.2.7 Dirección de Talento Humano

En la muestra se tomaron 34 DPC de esta dirección, distribuidos así:

- **Dirección de Talento Humano.** Se tomaron 3 DPC, de los cuales se estableció:

a.) DPC sin observaciones:

No. DPC	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	ESTADO ACTUAL
949-20	3-2020-18819	16 /07/2020	Con respuesta definitiva
950-20	2-2020-11192	17 /07/2020	Con respuesta definitiva

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2020

b.) DPC en trámite:

DPC/879-20: mediante el radicado 2-2020-10028 del 25 de junio de 2020, y dentro de los 10 días siguientes a la recepción de la petición, se solicitó a la peticionaria aclarar la solicitud inicial.

En cumplimiento del artículo 17 de la Ley 1755 y de la actividad 32 del procedimiento, se debe proceder a declarar el desistimiento y archivo de la solicitud.

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 32 de 98

- **Subdirección de Talento Humano.** Se tomaron 25 DPC como muestra, de los cuales se estableció:

a.) DPC sin observaciones:

No. DPC	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	ESTADO ACTUAL
185-20	2-2020-02994	14/02/2020	Con respuesta definitiva
489-20	2-2020-09567	16/06/2020	Con respuesta definitiva
502-20	2-2020-095678	16/06/2020	Con respuesta definitiva
650-20	2-2020-07600	04/05/2020	Con respuesta definitiva
793-20	2-2020-10985	14/07/2020	Con respuesta definitiva
800-20	2-2020-11352	22/07/2020	Con respuesta definitiva
815-20	2-2020-10987	14/07/2020	Con respuesta definitiva
835-20	2-2020-09206	05/06/2020	Con respuesta definitiva
854-20	2-2020-10997	15/07/2020	Con respuesta definitiva
855-20	2-2020-10998	15/07/2020	Con respuesta definitiva
863-20	2-2020-10513	03/07/2020	Con respuesta definitiva
865-20	3-2020-17068	30/06/2020	Con respuesta definitiva
875-20	2-2020-10671	07/07/2020	Con respuesta definitiva
878-20	2-2020-11112	16/07/2020	Con respuesta definitiva
902-20	2-2020-10906	13/07/2020	Con respuesta definitiva
910-20	2-2020-10986	14/07/2020	Con respuesta definitiva
929-20	3-2020-10512	03/07/2020	Con respuesta definitiva
931-20	2-2020-10996	15/07/2020	Con respuesta definitiva
933-20	2-2020-10473	02/07/2020	Con respuesta definitiva
949-20	3-2020-18819	16 /07/2020	Con respuesta definitiva
950-20	2-2020-11192	17 /07/2020	Con respuesta definitiva

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2020

b.) Ampliación de términos:

En los siguientes DPC se omitió dar cumplimiento al parágrafo único del artículo 14 Ley 1755 de 2015 y de las actividades 17; *“Proyecta memorando de solicitud de*

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 33 de 98

ampliación de términos, si el plazo para responder la petición no es suficiente”, 21 “Proyecta comunicación externa informando al peticionario sobre la ampliación de términos, las razones de la demora y señalando el plazo para responderle de fondo” y 23. “Radica la comunicación en el sistema de PQR y asocia el radicado al proceso del DPC.”, del “Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición”, adoptado mediante la R.R. 033 del 30/08/2019.

DPC/515-20: mediante el radicado 3-2020-10850 del 8 de abril de 2020, la Subdirección de Gestión de Talento Humano le informó al peticionario que no era posible responder la solicitud, teniendo en cuenta la imposibilidad material de consultar las historias laborales de los funcionarios de la entidad por las medidas de aislamiento obligatorio decretadas en el país, y que una vez fueran superadas, la petición sería respondida el 27 de abril o cuando las autoridades lo dispusieran.

Sin embargo, no se solicitó ni comunicó la ampliación al CAC, en cumplimiento de lo señalado en el radicado 3-2020-10081 del 24 de marzo de 2020.

Respuesta dependencia: *“Solicitud radicada en la Entidad con el No. 1-2020-06414 del 19 de marzo de 2020, siendo contestado dentro de los términos de Ley a la Entidad solicitante que la información requerida se le enviaría “el 27 de abril o cuando las autoridades lo dispongan” (Oficio No. 3-2020-10850 del 08 de abril de 2020).*

Por lo anterior, era innecesario solicitar la ampliación de términos en el presente asunto, en razón a que, en la respuesta enviada el 08 de abril de 2020, se emitió una contestación congruente y dentro de las posibilidades con las que se contaban en su momento, es decir, que se anunció que la información requerida se enviaría “el 27 de abril o cuando las autoridades lo dispongan”, lo que sucedió, el día 04 de junio de 2020 (radicado No. 2-2020-09092).

(...)

Finalmente, es importante resaltar que al Centro de atención al ciudadano se le informó sobre esta situación mediante correo electrónico del 18 de mayo de 2020 y de la misma, no se presentó reparo alguno.

Por lo expuesto, se solicita retirar de la tabla de hallazgos el DPC 515 de 2020, al estar probado que no era necesario solicitar ampliación de términos y al peticionario se le contestó en debida forma y término.”

Valoración por parte de la OCI: en atención a que con la respuesta al informe preliminar se adjuntó la evidencia del envío del correo electrónico del 18 de mayo de 2020, en el que se solicitó al CAC la rectificación de los términos para responder la petición, se considera que hay lugar a **retirar el hallazgo**.

DPC/517-20: con el radicado 3-2020-10440 del 31 de marzo de 2020, la SGTH le informa al peticionario sobre la imposibilidad de responder la solicitud, por la actual

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 34 de 98

situación que vive el país, y le informa que será respondida el 13 de abril o cuando las autoridades lo dispongan.

Sin embargo, no se solicitó ni comunicó la ampliación al CAC, en cumplimiento de lo señalado en el radicado 3-2020-10069 del 24 de marzo de 2020.

Respuesta dependencia: *“Solicitud radicada en la Entidad con el No. 1-2020-06414 del 19 de marzo de 2020, siendo contestado dentro de los términos de Ley a la Entidad solicitante que la información requerida se le enviaría “el 27 de abril o cuando las autoridades lo dispongan” (Oficio No. 3-2020-10850 del 08 de abril de 2020).*

Por lo anterior, era innecesario solicitar la ampliación de términos en el presente asunto, en razón a que, en la respuesta enviada el 08 de abril de 2020, se emitió una contestación congruente y dentro de las posibilidades con las que se contaban en su momento, es decir, que se anunció que la información requerida se enviaría “el 27 de abril o cuando las autoridades lo dispongan”, lo que sucedió, el día 04 de junio de 2020 (radicado No. 2-2020-09092).

(...)

Finalmente, es importante resaltar que al Centro de atención al ciudadano se le informó sobre esta situación mediante correo electrónico del 18 de mayo de 2020 y de la misma, no se presentó reparo alguno.

Por lo expuesto, se solicita retirar de la tabla de hallazgos el DPC 515 de 2020, al estar probado que no era necesario solicitar ampliación de términos y al peticionario se le contestó en debida forma y término.”

Valoración por parte de la OCI: en atención a que con la respuesta al informe preliminar se adjuntó la evidencia del envío del correo electrónico del 18 de mayo de 2020, en el que se solicitó al CAC la rectificación de los términos para responder la petición, se considera que hay lugar a **retirar el hallazgo**.

c.) Respuesta extemporánea:

En el siguiente DPC se incumplieron los artículos 14 de la Ley 1755 de 2015 y 5 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, que disponen los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

DPC/396-20: mediante el memorando 3-2020-10147 del 25 de marzo de 2020, la Directora de Talento Humano solicitó a la Directora de Apoyo al Despacho la ampliación de términos para responder la petición, *“con el fin de disponer del tiempo necesario para poder dar respuesta de fondo a las peticiones”.*

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 35 de 98

La solicitud de ampliación de términos fue respondida favorablemente por la DAD, quien le concedió 30 días para responderla, venciendo el término el 18 de mayo de 2020, de conformidad con el memorando 3-2020-10167 del 26 de marzo de 2020.

Mediante radicado 2-2020-08266 del 18 de mayo de 2020, se respondió al peticionario que no era posible acceder al documento requerido, en virtud de la imposibilidad material de consulta de las historias laborales de los servidores y ex funcionarios de la entidad, con ocasión de las medidas de aislamiento preventivo decretadas por el Gobierno nacional, ratificadas por la Contraloría de Bogotá.

Igualmente, le indicó que una vez levantadas las medidas de aislamiento obligatorio (25 de mayo o cuando las autoridades competentes lo dispusieran), se daría respuesta definitiva y de fondo a la solicitud.

Sin embargo, mediante el radicado 2-2020-09569 del 16 de junio de 2020, la DTH respondió la petición como respuesta definitiva, cuando el término inicialmente concedido por la DAD era hasta el 18 de mayo.

Respuesta dependencia: *“(...) Fue así como, mediante Oficio No. 2-2020-09569 del 16 de junio de 2020, y una vez se contó con la posibilidad de acceso a las historias laborales se procedió a enviar al peticionario la documentación requerida, respuesta que en todo caso se remitió dentro del plazo máximo contemplado en el Decreto legislativo 491 de 2020 (90 días hábiles).*

Así las cosas, no se puede catalogar la anterior respuesta como extemporánea, pues en su oportunidad en el escrito enviado al interesado del 18 de mayo de 2020, se le emitió una contestación congruente y dentro de las posibilidades que se contaban en su momento, es decir, que se le estaba anunciado que la documentación requerida se le enviaría “el 25 de mayo o cuando las autoridades lo dispongan”, lo que ocurrió, el día 16 de junio de 2020.”

Valoración por parte de la OCI: revisada la respuesta dada, se tiene que, en efecto, la respuesta al peticionario se dio dentro del plazo máximo fijado en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020 para el efecto, el cual se aplica a las peticiones en curso o radicadas con posterioridad a la fecha de entrada en vigencia del decreto. Por lo tanto, **el hallazgo será retirado.**

d.) DPC en trámite:

DPC/885-20: se encuentra dentro del término de ley para dar respuesta, el plazo vence el 4 de agosto de 2020.

DPC/901-20: se encuentra dentro del término de ley para dar respuesta, el plazo vence el 6 de agosto de 2020.

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 36 de 98

DPC/913-20: se encuentra dentro del término de ley para dar respuesta, el plazo vence el 6 de agosto de 2020.

e.) Situaciones relacionadas con el aplicativo:

Se evidenció que el “Estado Actual” de los siguientes DPC, relacionados en el reporte proporcionado por el CAC, no coincide con el registrado en el SIGESPRO:

No. DPC	ESTADO ACTUAL EN EL REPORTE DEL CAC	ESTADO ACTUAL EN EL APLICATIVO
185-20	Con respuesta parcial	Con respuesta definitiva
517-20	En trámite	Con respuesta definitiva
793-20	En trámite	Con respuesta definitiva
800-20	En trámite	Con respuesta definitiva
815-20	En trámite	Con respuesta definitiva
854-20	En trámite	Con respuesta definitiva
855-20	En trámite	Con respuesta definitiva
863-20	En trámite	Con respuesta definitiva
865-20	En trámite	Con respuesta definitiva
875-20	En trámite	Con respuesta definitiva
878-20	Con respuesta parcial	Con respuesta definitiva
902-20	En trámite	Con respuesta definitiva
910-20	En trámite	Con respuesta definitiva
929-20	En trámite	Con respuesta definitiva
931-20	En trámite	Con respuesta definitiva
933-20	En trámite	Con respuesta definitiva

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2020

- **Subdirección de Carrera Administrativa.** Se tomaron 2 DPC como muestra, de los cuales se estableció:

a.) Contenido de la respuesta:

En el siguiente DPC no se dio cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 14 del CPACA y en lo descrito en la actividad 14 del “Procedimiento para la Recepción y

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 37 de 98

Trámite del Derecho de Petición”, adoptado mediante la R.R. 033 del 30 de agosto de 2019.

DPC/504-20: el 16 de marzo de 2020, la Auditoría Fiscal remitió por competencia la petición radicado 1-2020-06148, mediante la cual se solicitó el listado de planta de la Contraloría de Bogotá.

La petición se trasladó para respuesta a la DTH el 18 de marzo de 2020, mediante el radicado 3-2020-09879, con fecha límite de respuesta el 7 de abril de 2020. Esto se comunicó al peticionario el mismo día, con el radicado 2-2020-05717.

Mediante el radicado 1-2020-07008 del 15 de abril de 2020, la Oficina de Control Ciudadano trasladó al CAC el recurso de reposición interpuesto por el peticionario contra la respuesta emitida el 6 de abril de 2020, con el fin de que fuera radicada y tratada como alcance de la petición inicial.

El 5 de junio de 2020, mediante el radicado 2-2020-09205, se dio respuesta al recurso interpuesto el 15 de abril, según informa SIGESPRO.

Se observa que el tratamiento que se le dio al recurso de reposición interpuesto contra la respuesta del 6 de abril fue inadecuado y no se ajusta a lo preceptuado en el artículo 74 y siguientes del CPACA, pues para resolverlo la entidad cuenta con un término de 3 meses, el cual debió tratarse de esa manera en SIGESPRO y no como un alcance de la petición inicial.

b.) Documentos no asociados en el aplicativo:

El siguiente radicado no se asoció debidamente al proceso. Se incumplió la actividad 66 del *“Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición”*, adoptado mediante la R.R. 033 del 30 de agosto de 2019:

DPC/504-20: en el SIGESPRO no aparece cargada la respuesta inicial del 6 de abril de 2020, lo cual no permite verificar en qué términos fue contestada inicialmente la solicitud.



c.) Situaciones relacionadas con el aplicativo:

Se evidenció que el “Estado Actual” de los siguientes DPC, relacionados en el reporte proporcionado por el CAC, no coincide con el registrado en el SIGESPRO:

No. DPC	ESTADO ACTUAL EN EL REPORTE DEL CAC	ESTADO ACTUAL EN EL APLICATIVO
920-20	En trámite	Con respuesta definitiva

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2020

- **Subdirección de Bienestar Social.** Se tomaron 4 DPC como muestra, de los cuales se estableció:

a.) DPC sin observación:

	No. DPC	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	ESTADO ACTUAL
1	376-20	2-2020-10238	27/03/2020	Con respuesta definitiva

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2020

b.) DPC en trámite:

DPC/872-20: la dirección tiene plazo para dar una respuesta hasta el 10 de julio de 2020.

DPC/905-20: la dirección tiene plazo para dar una respuesta hasta el 6 de agosto de 2020.

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 39 de 98

c.) Situaciones relacionadas con el aplicativo:

Se evidenció que el “Estado Actual” de los siguientes DPC relacionados en el reporte proporcionado por el CAC no coincide con el registrado en el SIGESPRO:

No. DPC	ESTADO ACTUAL EN EL REPORTE DEL CAC	ESTADO ACTUAL EN EL APLICATIVO
802-20	En trámite	Con respuesta definitiva

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2020

6.2.8 Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Se tomó 1 DPC como muestra, del cual se estableció:

a.) DPC sin observaciones:

No. DPC	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	ESTADO ACTUAL
911-20	2-2020-10547	03/07/2020	Con respuesta definitiva

b.) Situaciones relacionadas con el aplicativo:

Se evidenció que el “*Estado Actual*” de los siguientes DPC, relacionados en el reporte proporcionado por el CAC, no coincide con el registrado en el SIGESPRO:

No. DPC	ESTADO ACTUAL EN EL REPORTE DEL CAC	ESTADO ACTUAL EN EL APLICATIVO
911-20	En trámite	Con respuesta definitiva

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2020

6.2.9 Dirección Sector Cultura, Recreación y Deporte

Se tomaron 4 DPC como muestra, de los cuales se estableció:

a.) DPC sin observación:

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 40 de 98

	No. DPC	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	ESTADO ACTUAL
1	817-20	2-2020-09224	08/06/2020	Con respuesta definitiva
2	752-20	2-2020-09182	05/06/2020	Con respuesta definitiva

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2020

b.) DPC sin respuesta:

En el siguiente DPC se incumplieron los artículos 14 de la Ley 1755 de 2015 y 5 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, que disponen los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

DPC/568-20: la dirección tenía plazo para responder hasta el 29 de abril de 2020. Sin embargo, al 31 de julio de 2020, no se registra respuesta alguna en el aplicativo.



Respuesta dependencia: “Mediante radicado No. 2-2020-07285, del día 24 de abril de 2020, La Dirección dio respuesta definitiva y en términos al peticionario y ésta se encuentra debidamente asociada en el Sistema SIGESPRO.”

Valoración por parte de la OCI: revisada la respuesta, se logra establecer que la respuesta al peticionario se dio dentro del término legal, mediante el radicado 2-2020-07285 del 24 de abril de 2020, el cual se encuentra asociado al proceso. Por lo tanto, se **retira el hallazgo**.

En todo caso, se recomienda Fortalecer el “Seguimiento y Monitoreo” en las dependencias responsables de tramitar los DPC, tal como lo establece el numeral 5.3 del “Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición”, para asegurar que se asocien al proceso todos los documentos

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 41 de 98

recibidos y emitidos para soportar la respuesta del DPC, conforme lo establece la actividad 66 del mencionado procedimiento, de manera que permita efectuar la verificación de la trazabilidad sobre el trámite realizado.

c.) Respuesta parcial por auditoría:

Los siguientes DPC presentan respuesta parcial, por lo cual es importante tener en cuenta lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 70 de la Ley 1757 de 2015, que señala: *“El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.”*

DPC/790-20: mediante el radicado 3-2020-15869 del 17 de junio de 2020 se trasladó la petición como insumo de auditoría de regularidad IDPC-PAD 220, al Gerente 039-1. La respuesta definitiva debe darse dentro de los seis meses siguientes, esto es, hasta el 29 de noviembre de 2020.

6.2.10 Dirección Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo

Se tomaron 2 DPC como muestra, de los cuales se estableció:

a.) DPC en trámite:

DPC/755-20: la dirección tiene plazo para dar una respuesta hasta el 3 de julio de 2020.

DPC/871-20: la dirección tiene plazo para dar una respuesta hasta el 10 de julio de 2020.

6.2.11 Dirección Sector Educación

Se tomaron 11 DPC como muestra, de los cuales se estableció

a.) DPC sin observaciones:

No. DPC	RADICADO RESPUESTA D	FECHA RESPUESTA	ESTADO ACTUAL
29-20	2-2020-1785	9/07/2020	Con respuesta definitiva
252-20	2-2020-10416	26/06/2020	Con respuesta definitiva
418-20	2-2020-06074	31/03/2020	Con respuesta definitiva
503-20	2-2020-06066	31/03/2020	Con respuesta definitiva
636-20	2-2020-07539	30/04/2020	Con respuesta definitiva

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2020

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 42 de 98

b.) Traslado por competencia:

En los siguientes DPC se omitió dar cumplimiento en a lo señalado en el artículo 21 de la Ley 1755 y en las actividades 8 y 11 del “*Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición*”, adoptado mediante la R.R. 033 del 30 de agosto de 2019.

DPC/581-20: el 17 de abril de 2020, con el radicado 2-2020-06792, se informó al peticionario que se realizaría diligencia administrativa para verificar los hechos citados en la petición, una vez superada la emergencia sanitaria decretada en el país. Adicionalmente, le informó que, para lo de su competencia, la petición fue trasladada a la Personería de Bogotá y a la Secretaría de Educación.

Sin embargo, omitió informarle el número del radicado con el que se dio traslado de la petición a dichas entidades.

Respuesta dependencia: *“la respuesta al derecho de petición, se tramitó a través del radicado No. 2-2020-06792 el 17 de abril de 2020, y en ella no se omitió informar, como se observa en el párrafo 3, donde se dio a conocer al peticionario el traslado a las Entidades, como se cita a continuación: “(...) que la Directora de Apoyo al Despacho Centro de Atención al Ciudadano de la Contraloría de Bogotá D.C., trasladó su petición a la Secretaría de Educación Distrital con oficio No. 2-2020-06619 el 13 de abril de 2020 y esta Sectorial de igual forma remitió las presuntas irregularidades de carácter administrativas a la Personería de Bogotá D.C., mediante oficio No. 2-2020-06781 el 17 de abril de 2020”.*

Valoración por parte de la OCI: revisada la respuesta dada al peticionario, en efecto se establece que en el radicado se le informaron los números de radicados con los que se trasladó la petición por competencia. Por tanto, **se retira el hallazgo**

DPC/848-20: mediante el radicado 2-2020-10149 del 26 de junio de 2020 se indicó que los competentes para resolver la petición eran la Personería de Bogotá, la Fiscalía General de la Nación y otras entidades a las que el peticionario había remitido la petición, por lo que no era procedente hacer un nuevo traslado.

Sin embargo, se omitió trasladar la petición a esas “*otras entidades*”, ya que ni la ley ni el procedimiento contemplan la posibilidad de abstenerse de remitir por competencia un asunto que no es de su resorte, por el hecho de que el peticionario haya enviado la petición a dichas entidades.

Respuesta dependencia: *“Igualmente, analizada la observación presentada por la Oficina de Control Interno, esta Sectorial procedió a realizar el traslado a las Entidades e informar al Peticionario, como se relaciona a continuación:*

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 43 de 98

<i>Entidad</i>	<i>Radicado</i>
<i>Asesor de Rectoría Universidad Distrital Francisco José De Caldas</i>	<i>2-2020-12990 21/08/2020</i>
<i>Jefe Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios Universidad Distrital Francisco José De Caldas</i>	<i>2-2020-12991 21/08/2020</i>
<i>Jefe (e) Oficina Asesora Control Interno Universidad Distrital Francisco José De Caldas</i>	<i>2-2020-12992 21/08/2020</i>
<i>Rector Universidad Distrital Francisco José De Caldas</i>	<i>2-2020-12994 21/08/2020</i>
<i>Fiscal General De La Nación</i>	<i>2-2020-12995 21/08/2020</i>
<i>Personería de Bogotá D. C.</i>	<i>2-2020-12993</i>

El oficio con radicado No. 2-2020-13014 del 24 de agosto de 2020, se dio alcance a la respuesta definitiva del DPC- 848-20, con radicado No. 2-2020-10149 del 26 de junio de 2020, mediante el cual se informó al Peticionario de los radicados de traslado a las diferentes Entidades.”

Valoración por parte de la OCI: de acuerdo con la respuesta, se verifica que mediante los radicados indicados, que se encuentran asociados al DPC, se dio traslado de la petición a dichas entidades, y se le comunicó de dicha situación al peticionario. Por lo tanto, **se retira el hallazgo.**

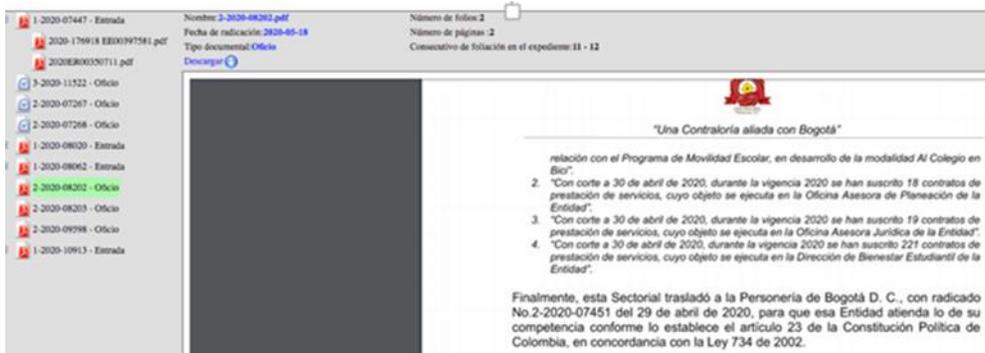
En todo caso, se recuerda que el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 señala la obligación de la entidad de remitir la petición al competente dentro de los 5 días siguientes a su recepción, y de informarle de dicha situación, dentro del mismo término, al peticionario, independientemente de que el peticionario haya remitido la petición a dichas entidades

c.) Documentos no asociados en el aplicativo:

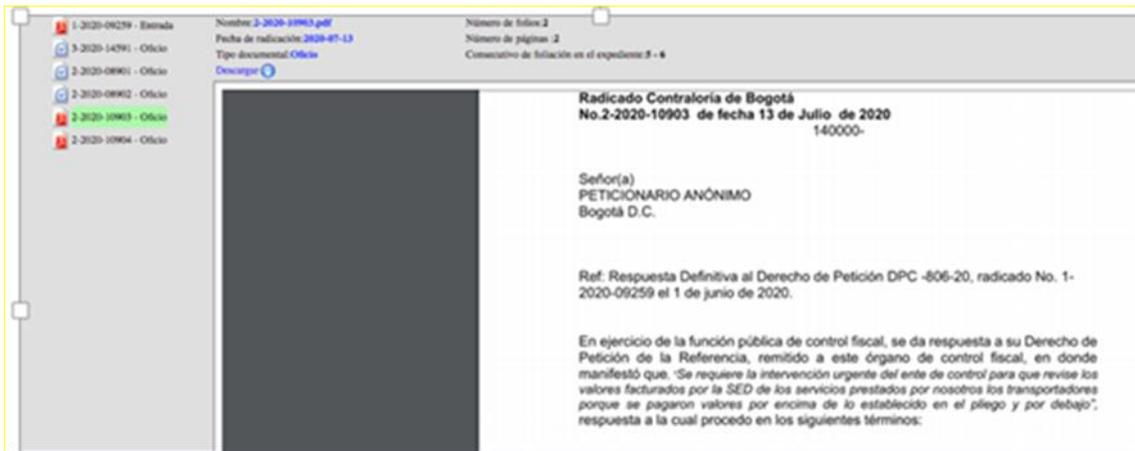
Los siguientes radicados no se asociaron debidamente al proceso. Se incumplió la actividad 66 del “*Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición*”, adoptado mediante la R.R. 033 del 30 de agosto de 2019:

DPC/637-20: en la respuesta radicado 2-2020-08202 del 18 de mayo de 2020, se le informó al peticionario, entre otros, que parte de la petición fue trasladada por competencia a la Personería de Bogotá con el radicado 2-2020-07451 del 29 de abril de 2020. Sin embargo, este último radicado no está asociado al proceso.

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 44 de 98



DPC/806-20: en la respuesta radicado 2-2020-10903 del 13 de julio de 2020, se le informó al peticionario que mediante el radicado 2-2020-09895 se solicitó cierta información a la SED la cual fue allegada con el radicado 1-2020-10886. Sin embargo, estos radicados no están asociados al proceso.



d.) Respuesta parcial por auditoría:

Los siguientes DPC presentan respuesta parcial, por lo cual es importante tener en cuenta lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 70 de la Ley 1757 de 2015, que señala: *“El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.”*

DPC/732-20: mediante el radicado 3-2020-18290 del 10 de julio de 2020 se remitió la petición a la Subdirección Fiscalización Educación para que fuera objeto de insumo en la auditoría de desempeño código 30-SED PAD2020, que se desarrollará durante el segundo semestre de 2020. La respuesta definitiva debe darse dentro de los seis meses siguientes, esto es, hasta el 12 de noviembre de 2020.

DPC/764-20: dentro del término se dio respuesta parcial a la petición, mediante el radicado 2-2020-09298 del 9 de junio de 2020, en el que se indicó que no era posible incluirla como insumo en las auditorías que se estaban realizando, y que, por lo tanto, sería incluida en las auditorías que se llevarían a cabo en el segundo semestre del año. La respuesta definitiva debe darse dentro de los seis meses siguientes, esto es, hasta el 20 de noviembre de 2020.

e.) Situaciones relacionadas con el aplicativo:

Se evidenció que el “Estado Actual” de los siguientes DPC, relacionados en el reporte proporcionado por el CAC, no coincide con el registrado en el SIGESPRO:

No. DPC	ESTADO ACTUAL EN EL REPORTE DEL CAC	ESTADO ACTUAL EN EL APLICATIVO
29-20	Con respuesta parcial	Con respuesta definitiva
252-20	Con respuesta parcial	Con respuesta definitiva
418-20	En trámite	Con respuesta definitiva
503-20	En trámite	Con respuesta definitiva
581-20	Con respuesta definitiva	Con respuesta parcial
636-20	En trámite	Con respuesta definitiva
637-20	En trámite	Con respuesta definitiva
732-20	Con respuesta definitiva	Con respuesta parcial
764-20	En trámite	Con respuesta parcial
806-20	En trámite	Con respuesta definitiva
848-20	En trámite	Con respuesta definitiva

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2020

6.2.12 Dirección Sector Gobierno

a.) Respuesta parcial por auditoría:

Los siguientes DPC presentan respuesta parcial, por lo que es importante tener en cuenta lo establecido en el párrafo 1 del artículo 70 de la ley 1757 de 2015, que señala: “El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.”

DPC/170-20: con radicado 2-2020-03500 del 21 de febrero de 2020 se suministró respuesta parcial al peticionario, en la que se indicó que la solicitud se incluyó como parte de la auditoría de regularidad código 47, que se adelanta ante el DADEP, la cual tiene fecha de terminación el 30 de junio del 2020, y que los resultados serían comunicados una vez terminara su ejecución.

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 46 de 98

Es de anotar que en el aplicativo no se encuentra asociado el oficio mediante el cual se le comunicó al equipo auditor la inclusión de este DPC como insumo de auditoría.

Fue verificado en el aplicativo de trazabilidad el informe final de la auditoría de regularidad código 47, en la cual se incluyó como insumo el DPC 170-20, y se comunicó al sujeto de control con radicado 2-2020-09870 del 21 de junio de 2020. No obstante, al 31 de julio de 2020, no se ha dado respuesta al peticionario. La fecha límite para suministrar respuesta definitiva al peticionario es 04 de agosto de 2020.

DPC/308-20: fue suministrada respuesta parcial con radicado 2-2020-04864 del 9 de marzo de 2020, en la que se relacionaron las denuncias que realizadas por el peticionario, sobre los paneles de los paraderos de la ciudad, y las actuaciones adelantadas por la Dirección de Gobierno. Además, le indicó que como parte de la auditoría de regularidad código 47, que se adelanta ante el DADEP, se encuentra en revisión el contrato 286-18, relacionado con el tema objeto de la petición, y que los resultados le serían comunicados una vez se concluyera la investigación respectiva.

En el aplicativo de trazabilidad se observó el informe final de la auditoría de regularidad código 47, comunicado al sujeto de control con radicado 2-2020-09870 del 21 de junio de 2020, en el que se analizó el contrato 286-18. No obstante, a la fecha del presente seguimiento (julio 31), no se ha dado respuesta al peticionario. La fecha límite para suministrar respuesta definitiva es 26 de agosto de 2020.

DPC/668-20: se dio respuesta parcial con radicado 2-2020-07470 del 27 de abril de 2020, en la que se hicieron algunas aclaraciones para establecer el estado actual de los procesos encaminados a adjudicar el mantenimiento, operación, traslado y reposición del mobiliario urbano de Bogotá D.C. Igualmente, se le informó que como parte de la auditoría de regularidad código 47, que se adelanta ante el DADEP, se encuentran en revisión los contratos 286-18 y 477-19, relacionados con el objeto de la petición, y que los resultados le serían comunicados una vez se concluyera la investigación respectiva.

En el aplicativo de trazabilidad se observó el informe final de la auditoría de regularidad código 47, comunicado al sujeto de control con radicado 2-2020-09870 del 21 de junio de 2020, en el que se analizaron los contratos 286-18 y 477-19. No obstante, a la fecha del presente seguimiento (julio 31), no se ha dado respuesta al peticionario.

DPC/934-20: con radicado 3-2020-16916 del 30 de junio de 2020, la DAD informó a la Dirección de Gobierno que tiene hasta el 11 de agosto de 2020 para suministrar respuesta al peticionario, de conformidad con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 47 de 98

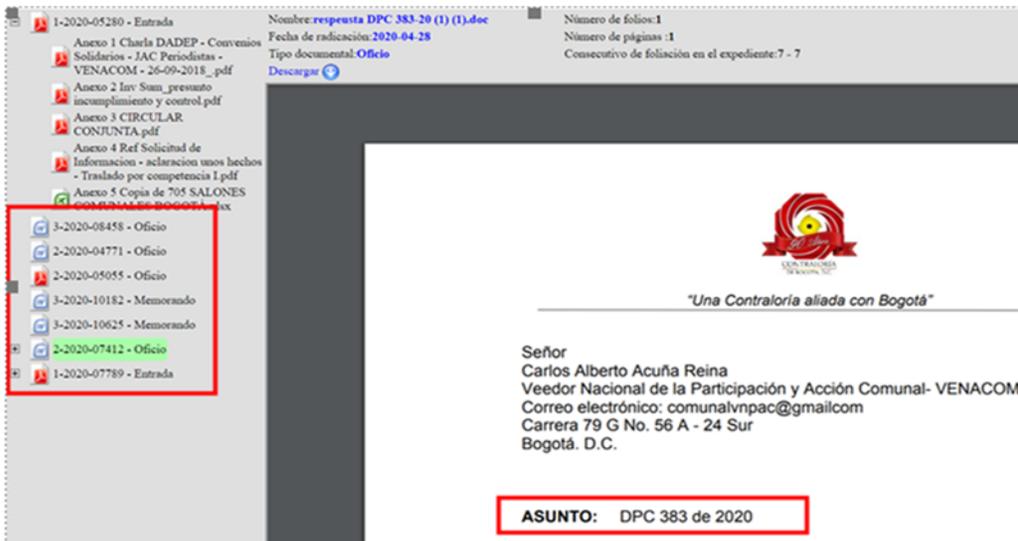
b.) Respuesta extemporánea:

En el siguiente DPC se incumplieron los artículos 14 de la Ley 1755 de 2015 y 5 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, que disponen los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

DPC/383-20: con radicado 3-2020-10625 del 02 de abril de 2020 la Dirección de Apoyo al Despacho aprobó la solicitud de ampliación de términos por cinco días, y se fijó como fecha máxima de respuesta el 6 de abril de 2020.

La respuesta (no indica en el asunto si es parcial o definitiva) se suministró con el radicado 2-2020-07412 del 28 de abril de 2020, al correo electrónico del peticionario, en la que se remitió la información obtenida del IDPAC y del DADEP. Al respecto, se adjuntó captura de pantalla que evidencia el envío de la respuesta definitiva, más 4 anexos, al correo notificacionesadministrativas@contraloriabogota.gov.co, desde el correo del Centro de Atención al Ciudadano, enviado: martes, 28 de abril de 2020.

Conforme a los documentos asociados al DPC en el sistema, la respuesta se dio fuera de términos, ya que ésta debía suministrarse el 6 de abril de 2020.



Respuesta dependencia: *“Debido a la emergencia sanitaria por la pandemia COVID 19 el gobierno emitió el decreto 491 del 28 de marzo de 2020, el cual en su artículo 5 precisa lo siguiente: “Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así (...)*

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 48 de 98

Por lo anterior, la respuesta definitiva fue radicada y enviada el día 28 de abril de 2020, dentro de los términos mencionados precedentemente, adjunto captura de pantalla del envío de la respuesta definitiva por el Dr. Juan Manuel Mantilla.

Por otro lado, respecto a la observación el derecho de petición no indica si la decisión parcial o definitiva, al respecto es importante resaltar que de la lectura a la respuesta mencionada efectivamente no obstante no mencionarse, esta respuesta está concluyendo de fondo la petición incoada”.

Valoración por parte de la OCI: realizada la verificación a este DPC se evidenció que la Dirección de Apoyo al Despacho aprobó con rad. 3-2020-10625 del 02/04/2020 la solicitud de ampliación de términos por cinco (5) días para dar respuesta al DPC 383-20, lo cual quiere decir que hasta ese momento no se estaba observando la ampliación de términos que contempla el decreto 491 del 28 de marzo de 2020.

No obstante lo anterior y teniendo en cuenta que la respuesta al DPC estaba en trámite al momento de expedirse el decreto 491 de 2020 y que se evidenció su envío al petente, **se retira el hallazgo**, no sin antes instar a la dependencia para que fortalezca el seguimiento y monitoreo en el trámite de los Derechos de Petición.

Por otra parte, respecto a indicar en la comunicación suministrada al peticionario si se trata de una respuesta parcial o definitiva, en la presente verificación se señaló como observación y no como hallazgo; no obstante, al contemplarse esta descripción en la actividad 14 del “*Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición*” adoptado mediante R.R. 033 del 30/08/2019, se convierte en obligatorio cumplimiento.

DPC/543-20: la Dirección de Gobierno suministró respuesta parcial al peticionario al correo electrónico con radicado 2-2020-07417 del 28 de abril de 2020. En la comunicación se resaltan algunos apartes de la respuesta 20203200153051 del 21 de abril de 2020, suministrada por el Director de Convivencia y Dialogo Social de la Secretaría Distrital de Gobierno, respecto a los temas relacionados en el DPC 543-20.

Igualmente, se le informó al peticionario que la Dirección de Gobierno de la Contraloría de Bogotá le enviaría al correo electrónico la ampliación de la información de lo solicitado, una vez esta fuera remitida a este organismo de control por parte de la Secretaría Distrital de Gobierno.

Respuesta parcial fuera de términos, ya que el 14 de abril de 2020 era el plazo límite para resolver la (s) pretensión (es) objeto del DPC. A la fecha del presente seguimiento, 31 de julio de 2020, no se ha asociado la respuesta definitiva.



**INFORME FINAL AUDITORÍA A LA
ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y
RECLAMOS (PQR)**

Código de Formato: PEM-02-03

Versión: 15.0

Código documento: PEM-02

Versión: 15.0

Página: 49 de 98

Respuesta dependencia: *“Con el fin de dar respuesta al Derecho de petición incoado por la peticionaria Inés Elvira Díaz Hurtado, Representante Legal de Únete por Colombia, esta Dirección solicitó información a la Secretaría Distrital de Gobierno SDG - Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de Radicado mediante radicado 2-2020- 06378 del 6 de abril de 2020, quienes allegaron respuesta mediante el Radicado 20203200153051 del 21 de abril de 2020, Como quiera que la petición plantea inquietudes relacionados con temas de Transmilenio, esta sectorial emitió respuesta parcial con Radicado 2-2020-07417, y mediante Memorando con radicado 3-2020-11747 se remitió respuesta de apoyo y se solicitó redireccionar a la Sectorial Movilidad para que emita la respuesta Definitiva y de Fondo.*

Es importante resaltar que debido a la emergencia sanitaria por la pandemia COVID 19, el gobierno emitió el decreto 491 del 28 de marzo de 2020, el cual en su artículo 5 precisa lo siguiente: “Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción” Subrayado y negrilla fuera de texto.

Teniendo en cuenta los argumentos esgrimidos, solicito se cierre la presente observación”.

Valoración por parte de la OCI: La Oficina de Control Interno reconoce la labor y tramites desarrollados por la Dirección de Gobierno para atender el requerimiento del peticionario; sin embargo, teniendo en cuenta que en la respuesta parcial se le informó al peticionario que *“Tan pronto la información a la que hace mención la Secretaría Distrital de Gobierno sea remitida a este organismo de control, le será enviada a su correo electrónico”*, se verificó nuevamente este DPC en el aplicativo y se observó que a la fecha no se ha dado respuesta definitiva, es importante mencionar que de acuerdo con los términos contemplados en el decreto 491 de 2020, la respuesta definitiva debió suministrarse el 07 de mayo de 2020.

Además, no se informó en la respuesta parcial al petente que parte de su solicitud debía ser contestado por la Dirección Sectorial de Movilidad ya que esta era la competente para ello; aunque se comunicó a la Dirección de Apoyo al Despacho que este DPC debía trasladarse a la Dirección del Sector Movilidad, no se evidenció que se le haya comunicado a esa sectorial sobre la responsabilidad de dar trámite en lo pertinente a este DPC, tal como lo indica la actividad 11 del procedimiento para la *Recepción Trámite del Derecho de Petición*.

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 50 de 98

Teniendo en cuenta que el DPC fue asignado a la Dirección Sector Gobierno y que aunque parte de la respuesta debía surtiese por otra sectorial, la Dirección sector Gobierno debió dar seguimiento y monitoreo al DPC para asegurarse de suministrar en oportunidad la respuesta definitiva.

Por lo anterior y una vez analizada la respuesta suministrada por la Dirección no se desvirtúa la observación hecha en la verificación al trámite de este DPC por parte de la OCI, por lo tanto **se confirma el hallazgo.**

c.) Ampliación de Términos:

En los siguientes DPC se omitió dar cumplimiento al parágrafo único del artículo 14 Ley 1755 de 2015 y de las actividades 17; *“Proyecta memorando de solicitud de ampliación de términos, si el plazo para responder la petición no es suficiente”*, 21 *“Proyecta comunicación externa informando al peticionario sobre la ampliación de términos, las razones de la demora y señalando el plazo para responderle de fondo”* y 23. *“Radica la comunicación en el sistema de PQR y asocia el radicado al proceso del DPC.”*, del *“Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición”*, adoptado mediante la R.R. 033 del 30/08/2019.

DPC/383-20: no se observó en el aplicativo, asociado al número de este DPC, la comunicación que informa al peticionario sobre la ampliación del plazo de términos, las razones de la demora y el plazo para responderle de fondo.

Respuesta dependencia: *“Debido a la emergencia provocada por la pandemia COVID 19 el gobierno emitió el decreto 491 del 28 de marzo de 2020, el cual en su artículo 5 precisa lo siguiente: “Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.*

*Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) **Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción**” Subrayado y negrilla fuera de texto*

Respuesta definitiva radicada con No. 2-2020-07412 el día 28 de abril de 2020”

Valoración por parte de la OCI: realizada la verificación a este DPC se evidenció que la Dirección de Apoyo al Despacho-DAD aprobó con rad. 3-2020-10625 del 02/04/2020 la solicitud de ampliación de términos para dar respuesta al DPC 383-20; lo cual quiere decir, que hasta ese momento no se estaba

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 51 de 98

observando la ampliación de términos que contempla el decreto 491 del 28 de marzo de 2020 y conforme a esto y al oficio de mencionado del DAD, se debió comunicar al peticionario sobre la ampliación del plazo para la respuesta, las razones de la demora y el plazo para responderle de fondo. Por lo tanto **se confirma el hallazgo**, lo anterior teniendo en cuenta que lo solicitado además de estar establecido en la normatividad legal, está incluido en el procedimiento para el Tramite del Derecho de Petición de la Entidad

DPC/543-20: no se observó en el aplicativo, asociadas al número de este DPC, las actuaciones que evidenciaran la imposibilidad de resolver la petición dentro del plazo asignado, entre ellas: la comunicación que solicitó la ampliación de términos al menos tres días hábiles, antes del vencimiento a la Dirección de Apoyo al Despacho, así como la fecha de respuesta definitiva, y la comunicación al peticionario donde se indiquen las razones de la ampliación de términos.

Respuesta dependencia: *“Debido a la emergencia provocada por la pandemia COVID 19 el gobierno emitió el decreto 491 del 28 de marzo de 2020, el cual en su artículo 5 precisa lo siguiente: “Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones(...)*

*Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) **Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.** (ii) **Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción**” Subrayado y negrilla fuera de texto”.*

Valoración por parte de la OCI: Es importante precisar que el procedimiento para la *Recepción y Trámite del Derecho de Petición*, establece que *“podrá emitirse respuesta parcial, siempre y cuando, se haya determinado la pertinencia de inclusión en un proceso auditor”*. De acuerdo con el contenido de la respuesta parcial suministrada, se puede determinar que lo solicitado en este DPC no se requería de la inclusión en el proceso auditor; por lo cual, lo procedente era efectuar la solicitud y comunicación de ampliación de términos para suministrar respuesta; lo anterior, denota debilidades en la determinación de las acciones necesarias para responder de fondo del DPC; por lo tanto, conforme a la normatividad legal y al procedimiento para el Tramite del Derecho de Petición de la Entidad **se confirma el hallazgo**.

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 52 de 98

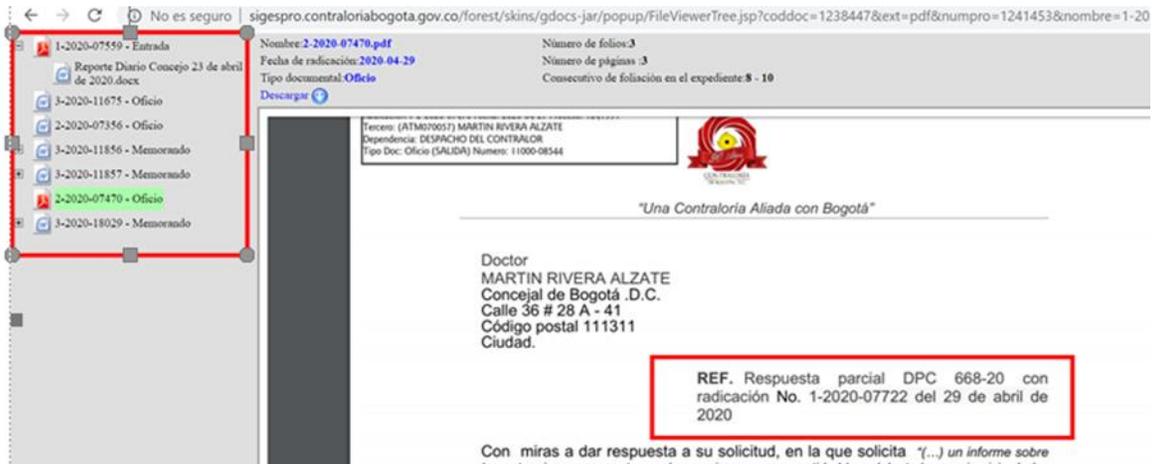
d.) Documentos asociados erróneamente al aplicativo:

Se evidenciaron debilidades en el cumplimiento del procedimiento para la recepción y trámite del derecho de petición, referente al numeral 5.3 *“Seguimiento y Monitoreo”* en la dependencia responsable, que indica: *“Realiza seguimiento y monitoreo, implementando los autocontroles que considere necesarios y pertinentes”*.

La dependencia responsable de suministrar respuesta debe cerciorarse que al DPC se asocien solo los documentos que dan cuenta de la trazabilidad de la gestión para dar respuesta oportuna y de fondo al petente. Situación que se evidenció en los siguientes:

DPC/647-20: la respuesta parcial asociada al número de este DPC en el aplicativo es el radicado 2-2020-07470 del 27 de abril de 2020. Al verificar el destinatario y el asunto, se relacionaron los correspondientes al **DPC/668-20** y no el DPC/647-20.

Se precisa que los temas solicitados en estos DPC son similares. Igualmente, en esta respuesta se informó que, como parte de la auditoría de regularidad código 47 que se adelanta ante el DADEP, se estaban revisando los contratos 286-18 y 477-19, relacionados con el tema objeto de la petición, y que los resultados le serían comunicados una vez concluyera la investigación respectiva.



The screenshot shows a web browser window with the URL: `sigespro.contraloriabogota.gov.co/forest/skins/gdocs-jar/popup/FileViewerTree.jsp?coddoc=1238447&ext=pdf&numpro=1241453&nombre=1-20`. On the left, a file explorer shows a list of documents, with '2-2020-07470 - Oficio' highlighted. The main content area displays a document header with the following information:

- Nombre: 2-2020-07470.pdf
- Fecha de radicación: 2020-04-29
- Tipo documental: Oficio
- Número de folios: 3
- Número de páginas: 3
- Consecutivo de foliación en el expediente: 8 - 10

The document content includes the name of the recipient, Doctor MARTIN RIVERA ALZATE, and a reference box containing the text: "REF. Respuesta parcial DPC 668-20 con radicación No. 1-2020-07722 del 29 de abril de 2020".

e.) Documentos sin asociar al aplicativo:

Incumplimiento de la actividad 66 del *“Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición”*, adoptado mediante R.R. No. 033 del 30 de agosto de 2019.

DPC/647-20: en el aplicativo se observó asociado al número de este DPC, el radicado 3-2020-18029 del 09 de julio de 2020, en el que la Dirección de Gobierno envió a la Dirección de Apoyo al Despacho (DAD) el proyecto de respuesta definitiva,

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 53 de 98

dirigida al concejal al que se indica se debe dar respuesta. No obstante, a la fecha de esta revisión, 31 de julio de 2020, no se había asociado al aplicativo la respuesta definitiva emitida por la DAD.



Nombre: RTA DEFINITIVA DPC647.docx
Fecha de radicación: 2020-07-09
Tipo documental: Memorando
Número de folios: 1
Número de páginas: 1
Consecutivo de foliación en el expediente: 11 - 11

MEMORANDO 1 / 1

Radicación #: 3-2020-18029 Fecha: 2020-07-09 09:11 Proc #: 1252865
Tercero: CONTRALORIA DE BOGOTA D.C.
Dependencia Radicadora: DIRECCIÓN SECTOR GOBIERNO
Clase Doc: 3-Internos Tipo Doc: Memorando Consec: 110000-16925

PARA: BELÉN SÁNCHEZ CÁCERES
Directora Apoyo al Despacho

DE: DIRECTORA SECTOR GOBIERNO

ASUNTO: Respuesta Definitiva DPC 647-20

Por lo anterior, se verificó con el CAC que la respuesta definitiva radicado 2-2020-11014 del 15 de julio de 2020, se comunicó al peticionario mediante correo electrónico, y se evidenció certificado de comunicación electrónica correo electrónico certificado por la empresa de correos 4-72, de fecha de envío y entrega 16 de Julio de 2020.

DPC/694-20: se observó el radicado 3-2020-12293 del 07 de mayo de 2020, donde la Dirección de Gobierno remitió el proyecto de respuesta parcial a la DAD. En esta respuesta se indicó, entre otros aspectos, que se adelanta la auditoria de regularidad 47 ante el DADEP, dentro de la cual se incluyó la revisión de los productos entregados como consecuencia del contrato 286-2018, y que los resultados de la misma le serían comunicados una vez culminara la auditoría.

Es de anotar que el radicado de la respuesta parcial no está asociado al DPC, teniendo en cuenta que el proyecto de esta se remitió en términos (actividad 66 del procedimiento). Teniendo en cuenta esto, se verificó en el CAC y se encontró que la respuesta parcial, radicado 2-2020-07999 del 12 de mayo de 2020, se comunicó al peticionario mediante correo electrónico, y se evidenció el certificado de comunicación electrónica correo electrónico certificado por la empresa de correos 4-72, de fecha de envío y entrega 12 de mayo de 2020.

De otra parte, se anota que en el aplicativo de trazabilidad se observó que el informe final de la auditoría de regularidad 47, fue comunicado al sujeto de control con radicado 2-2020-09870 del 21 de junio de 2020. No obstante, a la fecha del presente seguimiento, 31 de julio, no se ha dado respuesta al peticionario.

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 54 de 98

DPC/694-20: el proyecto de respuesta se remitió a la DAD con radicado 3-2020-13700 del 26 de mayo de 2020, en la que se indicó que una vez analizada la información aportada por la Personería de Bogotá, esta entidad de control decidió incluir la revisión del contrato interadministrativo 4140000 -419 – 2020, en la visita administrativa que tiene programada desarrollar ante la Secretaria General de la Alcaldía Mayor, la cual se adelantará partir del 5 de octubre de la presente anualidad, y que una vez finalice la actuación administrativa indicada se le comunicarían los resultados de esta.

Es de precisar que el radicado de la respuesta parcial no está asociado al DPC, teniendo en cuenta que el proyecto de esta se remitió en términos al DAD.

Por lo anterior, se verificó con el CAC que la respuesta parcial radicado 2-2020-08703 del 27 de mayo de 2020 se comunicó al peticionario mediante correo electrónico, soporte comunicación electrónica de fecha de envío 27 de mayo de 2020.

f.) Situaciones evidenciadas con el aplicativo:

En varios procesos se evidenció que, en lo pertinente a “Estado Actual”, no hay coincidencia entre la información disponible en el aplicativo “SIGESPRO DPC por número” y la información registrada en el reporte proporcionado por el CAC a la Oficina de Control Interno para realizar la auditoría. Situación que se observó en los siguientes:

No. DPC	ESTADO ACTUAL EN EL REPORTE DEL CAC	ESTADO ACTUAL EN EL APLICATIVO
170-20	Respuesta Definitiva.	Respuesta Parcial.
383-20	En Tramite	Respuesta Definitiva.
647-20	En Tramite	Respuesta Definitiva.
668-20	En Tramite	Respuesta Definitiva.

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2020

6.2.13 Dirección Sector Hacienda

Se tomaron 3 DPC como muestra, de los cuales se estableció:

a.) DPC sin observaciones:

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 55 de 98

No. DPC	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	ESTADO ACTUAL
20-20	2-2020-00544	15/01/2020	Con respuesta definitiva
427-20	2-2020-05838	03/2020	Con respuesta definitiva
630-20	2-2020-07226	23/04/2020	Con respuesta definitiva

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2020

b.) Traslado por competencia:

En el siguiente DPC se omitió dar cumplimiento en a lo señalado en el artículo 21 de la Ley 1755 y en las actividades 8 y 11 del “*Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición*”, adoptado mediante la R.R. 033 del 30/08/2019.

DPC/427-20: el día 26 de marzo de 2020, la Dirección Sector Hacienda envió comunicación al peticionario con radicado 2-2020-05838, en la que le indicó que, en el marco de sus actuaciones, la Contraloría realizó una visita fiscal a la Secretaría de Hacienda Distrital, con el fin de determinar si la entidad conocía el objeto de la petición.

Adicionalmente, le indicaron que, como resultado de esa visita, esa Secretaría contestó lo siguiente: *"La administración y ejecución de los programas dirigidos a la población adulto mayor, que se realicen con los recursos generados por concepto de la Estampilla para el bienestar del adulto mayor, es responsabilidad de la Secretaría Distrital de Integración Social (...) de conformidad con lo establecido en el artículo 10 del Acuerdo 669 de 2017 (...)".* Finalmente, le indicaron que la petición había sido trasladada por competencia a esa Secretaría.

Sin embargo, omitió informarle el número del radicado con el que se dio traslado de la petición a dicha entidad.

Respuesta dependencia: no se suministró respuesta por parte de la dependencia.

Verificación por parte de la OCI: el hallazgo se mantiene

DPC/630-20: mediante los radicados 3-2020-11462 y 2-2020-07227 del 23 de abril de 2020 se dio traslado de la petición al Director Sector Hacienda y al Ministerio de Trabajo, respectivamente.

El traslado fue informado al peticionario mediante el radicado 2-2020-07226 del 23 de abril de 2020.

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 56 de 98

Sin embargo, se advierte que en la comunicación que le informa al peticionario de los traslados por competencia, no se le indica el radicado con el que fue remitida la copia de la petición a dichas entidades.

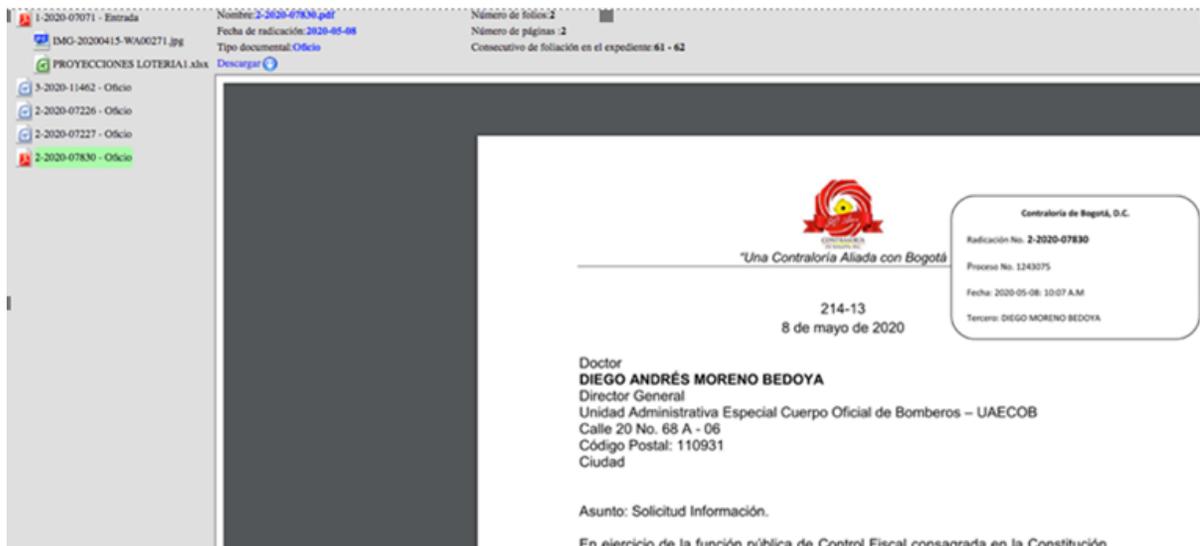
Respuesta dependencia: “*el DPC fue trasladado mediante radicado 2-2020-07227 del 23 de abril de 2020. El trámite de traslado se realiza simultáneamente con los oficios de información al peticionario y por lo tanto no es posible evidenciar el radicado dado al traslado para ser insertado en el oficio informativo.*”

Valoración por parte de la OCI: valorada la respuesta, se recuerda que de acuerdo con el artículo 21 de la Ley 1755, es obligación de la entidad enviar copia del oficio remitido al peticionario. De tal manera que si no es posible indicarle el número de radicado con el que se trasladó por competencia la petición, deberá enviársele una copia de dicha comunicación. Por tanto, se **mantiene el hallazgo.**

c.) Documentos asociados equivocadamente en el aplicativo:

El siguiente radicado fue asociado equivocadamente al proceso. Se incumple la actividad 66 del “*Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición*”, adoptado mediante la R.R. 033 del 30/08/2019.

DPC/630-20: se asoció al proceso el radicado 2-2020-07830 del 8 de mayo de 2020, dirigido al director de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, cuyo asunto no tiene nada que ver con el objeto de la petición inicial.



	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 57 de 98

6.2.14 Dirección Sector Integración Social

a.) DPC sin observaciones:

No. DPC	RAD. RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	ESTADO ACTUAL EN EL REPORTE DEL CAC	ESTADO ACTUAL EN EL APLICATIVO
724-20	2-2020-10266	30/06/2020	Respuesta definitiva.	Respuesta definitiva.
796-20	2-2020-10931	14/07/2020	En Tramite	Respuesta definitiva.

b.) Respuesta parcial por auditoria:

Los siguientes DPC presentan respuesta parciales, por lo que es importante tener en cuenta lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 70 de la ley 1757 de 2015, que señala: *“El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.”*

DPC/524-20: con radicado 2-2020-06400 del 7 de abril de 2020 se dio respuesta parcial al peticionario anónimo, en la que se indicó que el tema de la petición se incluiría en la Auditoria de Desempeño a la Secretaría Distrital de Integración social Código 100, PAD 2020. Se observó anidado a este DPC el aviso radicado 2-2020-06401 del 07 de abril de 2020, donde se notificó la respuesta parcial suministrada.

Se observó el oficio 3-2020-10747 del 7 de abril de 2020, en el que se indicó al gerente tener en cuenta este DPC como insumo de la auditoria de desempeño PAD 2020 DPC 524-20. La fecha límite para suministrar respuesta es el 20 de septiembre de 2020.

DPC/544-20: se observó el aviso de notificación radicado 2-2020-06480 del 08 de abril de 2020, en el que se informó al peticionario anónimo que, con oficio radicado 2-2020-06479 del 8 de abril de 2020, se había dado respuesta parcial a la petición. En esta se indicó que el tema de la petición se incluiría en la Auditoria de Desempeño a la Secretaría Distrital de Integración social Código 100, PAD 2020.

Se observó el oficio 3-2020-10841 del 8 de abril de 2020, en el que se indicó al gerente tener en cuenta este DPC como insumo de la auditoria de desempeño PAD 2020. La fecha límite para suministrar respuesta en términos es el 28 de septiembre de 2020.

c.) Traslado por competencia:

En el siguiente DPC se omitió dar cumplimiento en a lo señalado en el artículo 21 de la Ley 1755 y en las actividades 8 y 11 del *“Procedimiento para la Recepción y*

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 58 de 98

Trámite del Derecho de Petición”, adoptado mediante la R.R. 033 del 30 de agosto de 2019

DPC/936-20: la respuesta definitiva se suministró en términos con radicado 2-2020-10443 del 2 de julio de 2020, en la que se indicó que una vez valorado el contenido del DPC se estableció que la pretensión no era del resorte misional de la entidad, y le informó que corrió traslado de la petición a la Personería de Bogotá, entidad competente para dar respuesta y resolverla de fondo.

Sin embargo, no le informó al peticionario el radicado con el que se dio traslado a la Personería de Bogotá.

Respuesta dependencia: *“Al respecto es importante mencionar que sí se le informó al peticionario del traslado de su solicitud, pues, en cumplimiento del procedimiento establecido, el día 02 de julio de 2020, mediante correo electrónico remitido a la dirección electrónica rojasgalileo24@gmail.com se le aviso de dicho traslado de su petición”*

Valoración por parte de la OCI: De acuerdo con lo observado, la Dependencia informó del traslado de la petición, por lo cual se **retira el hallazgo**; no obstante, es importante que en la comunicación al peticionario se indique el número de radicado con el cual se efectuó este procedimiento, de forma que el petente pueda realizar su seguimiento.

d.) Situaciones evidenciadas con el aplicativo:

Se evidenció que, en lo pertinente a *“Estado Actual”* de varios procesos de DPC, no hay coincidencia entre la información registrada en el aplicativo *“SIGESPRO DPC por número”* y la información contenida en el reporte proporcionado por el CAC a la Oficina de Control Interno para realizar la auditoría. Situación que fue observada en los siguientes DPC:

No. DPC	ESTADO ACTUAL EN EL REPORTE DEL CAC	ESTADO ACTUAL EN EL APLICATIVO
796-20	En Tramite	Respuesta Definitiva.
936-20	En Tramite	Respuesta Definitiva.

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2020

6.2.15 Dirección Sector Movilidad

Se tomaron 26 DPC como muestra, de los cuales se estableció que:

a.) DPC Sin observaciones:

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 59 de 98

No. DPC	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	ESTADO ACTUAL
25-20	2-2020-10019	25/06/2020	Con Respuesta Definitiva
26-20	2-2020-10116	26/06/2020	Con Respuesta Definitiva
88-20	2-2020-09579	17/06/2020	Con Respuesta Definitiva
139-20	2-2020-08458	21/05/2020	Con Respuesta Definitiva
200-20	2-2020-09543	16/06/2020	Con Respuesta Definitiva
361-20	2-2020-09747	19/06/2020	Con Respuesta Definitiva
497-20	2-2020-07714	6/05/2020	Con Respuesta Definitiva
532-20	2-2020-06643	14/04/2020	Finalizado
542-20	2-2020-06695	15/04/2020	Finalizado
729-20	2-2020-103785	1/07/2020	Con Respuesta Definitiva

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2020

b.) DPC sin respuesta:

En el siguiente DPC se incumplieron los artículos 14 de la Ley 1755 de 2015 y 5 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, que disponen los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

DPC/507-20: con radicado 3-2020-09876 del 18 de marzo de 2020, la DAD comunicó la petición a la Dirección de Movilidad, y señaló que esa dirección contaba hasta el día 2 de abril de 2020 como plazo límite para responder.

No obstante, a la fecha de la presente verificación, 31 de julio de 2020, no se evidencia en el aplicativo la Dirección haya dado respuesta en el término.

Respuesta dependencia: *El día 30 de marzo de 2020, se dio respuesta definitiva con radicado No. 2-2020-06038. El soporte de la respuesta definitiva enviada al petente, se encuentra debidamente asociado al aplicativo SIGESPRO*

Valoración por parte de la OCI: revisada nuevamente el aplicativo, se logra establecer que la respuesta al peticionario, mediante el radicado 2-2020-06038 del 30/04/2020, el cual se encuentra asociado al proceso. Por lo tanto, **se retira el hallazgo.**

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 60 de 98

c.) Ampliación de Términos:

En los siguientes DPC se omitió dar cumplimiento al párrafo único del artículo 14 Ley 1755 de 2015 y de las actividades 17; *“Proyecta memorando de solicitud de ampliación de términos, si el plazo para responder la petición no es suficiente”, 21 “Proyecta comunicación externa informando al peticionario sobre la ampliación de términos, las razones de la demora y señalando el plazo para responderle de fondo” y 23. “Radica la comunicación en el sistema de PQR y asocia el radicado al proceso del DPC.”, del “Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición”, adoptado mediante la R.R. 033 del 30 de agosto de 2019.*

DPC /407-20: mediante radicado 2-2020-05873 del 26 de marzo de 2020, la Dirección de Movilidad suministró respuesta parcial en la que indicó que *“ofició al Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, mediante radicado N° 2-2020-05668 solicitando la información respectiva a la fecha no se ha dado respuesta oportuna al requerimiento”,* y le informó que una vez terminara la cuarentena decretada en el país, le darían respuesta definitiva a la petición.

Respuesta dependencia: *“Se realizó respuesta parcial porque se había establecido la pertinencia de inclusión del tema como insumo del proceso auditor y por esa razón no se solicitó la ampliación de términos, cuando recibimos la respuesta del Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, se tomó la decisión de dar respuesta definitiva mediante radicado No. 2-2020-08747. Igualmente, se le comunico al petente, “que una vez terminara la cuarentena decretada en el país, le darían respuesta definitiva” Lo anterior obedeció a la incertidumbre que existía por parte de toda la contraloría por los decretos expedidos por el gobierno en cuanto a la interrupción de términos”.*

DPC /428-20: mediante radicado 2-2020-09314 del 13 de marzo de 2020, la DAD designó a la Dirección de Movilidad para consolidar la respuesta, la cual debía coordinarse con la Dirección de Servicios Públicos. La respuesta en términos debía enviarse el 01/04/2020.

La Dirección de movilidad solicitó cierta información al Instituto de Desarrollo Urbano, con radicado 2-20202-05690 del 18 de marzo de 2020.

Mediante radicado 2-2020-05871 del 26 de marzo de 2020, la Dirección de Movilidad dio respuesta parcial, en la que indicó que *“ofició al Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, mediante radicado N° 2-2020-05690 solicitando la información respectiva a la fecha no se ha dado respuesta oportuna al requerimiento”,* y le informó al peticionario que una vez terminara la cuarentena decretada en el país, le darían respuesta definitiva a la petición.

Con radicado 2-2020-08410 del 21 de mayo de 2020, la Dirección de Movilidad reiteró la solicitud realizada al Instituto de Desarrollo Urbano.



INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)

Código de Formato: PEM-02-03

Versión: 15.0

Código documento: PEM-02

Versión: 15.0

Página: 61 de 98

Respuesta dependencia: *“Se realizó respuesta parcial porque se había establecido la pertinencia de inclusión del tema como insumo del proceso auditor y por esa razón no se solicitó la ampliación de términos, cuando recibimos la repuesta del Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, se tomó la decisión de dar respuesta definitiva mediante radicado No. 2-2020-08755, porque no era pertinente enviarlo como insumo a la auditoria. Igualmente, se le comunico al petente, “que una vez terminara la cuarentena decretada en el país, le darían respuesta definitiva” Lo anterior obedeció a la incertidumbre que existía por parte de toda la contraloría por los decretos expedidos por el gobierno en cuanto a la interrupción de términos”.*

DPC /430-20: mediante radicado 2-2020-05865 del 26 de marzo de 2020, la Dirección de Movilidad suministró respuesta parcial, en la que indicó que había oficiado al Instituto de Desarrollo Urbano, mediante radicado 2-2020-05666 del 18/03/20202, para solicitar cierta información, y le indicó que una vez terminara la cuarentena decretada el país, le darían respuesta definitiva a la petición.

La respuesta definitiva se suministró con radicado 2-2020-07328 del 27 de abril de 2020, en la que se indicó *“la Contraloría de Bogotá D.C., ofició al Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, mediante radicado N° 2-2020-05666 solicitando la información respectiva. El IDU con oficio No. DTP 20202250291081 dio respuesta al requerimiento”.*

Respuesta dependencia: *“Se realizó respuesta parcial porque se había establecido la pertinencia de inclusión del tema como insumo del proceso auditor y por esa razón no se solicitó la ampliación de términos, cuando recibimos la repuesta del Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, se tomó la decisión de dar respuesta de definitiva. Igualmente, se le comunico al petente, “que una vez terminara la cuarentena decretada en el país, le darían respuesta definitiva” Lo anterior obedeció a la incertidumbre que existía por parte de toda la contraloría por los decretos expedidos por el gobierno en cuanto a la interrupción de términos. Adjunto pantallazo donde se evidencia que fue asociado al aplicativo el DPC el soporte de la respuesta enviada al petente”.*

Valoración por parte de la OCI a los DPC: 407-20, 428-20 y 430-20

Es importante precisar que el procedimiento para *la Recepción y Trámite del Derecho de Petición*”, establece que *“podrá emitirse respuesta parcial, siempre y cuando, se haya determinado la pertinencia de inclusión en un proceso auditor”.* De acuerdo con el contenido de la respuesta parcial suministrada a estos DPC, se pudo determinar no se incluyeron en el proceso auditor, no se le informó a los peticionarios respectivos la auditoría en la que sería incluido el estudio de su petición; lo que se indicó fue que se *“ofició al Instituto de Desarrollo Urbano – IDU”,* por lo tanto lo que procedía era solicitar la ampliación del plazo para dar respuesta en términos y oportunidad.

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 62 de 98

Lo anterior denota debilidades en la determinación de las acciones necesarias para responder de fondo el DPC. Por lo descrito, conforme a la normatividad legal, al procedimiento para el Trámite del Derecho de Petición de la Entidad y teniendo en cuenta que la respuesta de la dependencia no desvirtúa lo observado **se confirma el hallazgo**.

d.) Respuesta extemporánea:

En los siguientes DPC se incumplieron los artículos 14 de la Ley 1755 de 2015 y 5 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, que disponen los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

DPC /407-20: la respuesta definitiva se suministró al correo electrónico del peticionario, con radicado 2-2020-08747 del 28 de mayo de 2020, en la que se indicó que *“la Contraloría de Bogotá D.C., ofició al Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, mediante radicado N° 2-2020-08408 solicitando la información respectiva. El IDU con oficio No. DTP 20203250285251 dio respuesta al requerimiento”*.

No obstante, no se observó que se anexara la respuesta referida en el oficio definitivo, y no se evidenció que se asociara al DPC en el aplicativo.

Se anota que la respuesta se encuentra fuera términos, la cual debía suministrarse a más tardar el 1 de abril de 2020.

Respuesta dependencia: *“No es cierto, ya que el día 27 de marzo de 2020 se dio respuesta parcial mediante radicado No. 2-2020-05873 y la respuesta definitiva con radicado No. 2-2020-08747 de fecha 28 de mayo de 2020. El día 27 de marzo por medio del correo electrónico por el funcionario William Riaño correo wriaño@contraloriabogota.gov.co, se dio respuesta parcial y la respuesta definitiva 28 de mayo de 2020. Adjunto pantallazo del soporte de la remisión de la respuesta parcial y definitiva, así como el soporte de la respuesta enviada al petente, la cual se encuentra debidamente asociada en el Sistema SIGESPRO”*

Valoración por parte de la OCI: De acuerdo con el contenido de la respuesta parcial suministrada, se puede determinar que lo solicitado en este DPC no se incluyó en el proceso auditor; ahora bien, si tomamos los términos establecidos en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 para atender las peticiones y teniendo presente que la dependencia no solicitó al DAD ni informó al peticionario sobre la ampliación de términos para suministrar la respuesta definitiva, la misma debió darse a más tardar el 27 de abril de 2020, conforme a la normatividad legal, al procedimiento para el Trámite del Derecho de Petición de la Entidad y que la respuesta de la dependencia no desvirtúa lo observado **se confirma el hallazgo por respuesta extemporánea**.

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 63 de 98

De otra parte, se revisó nuevamente en el aplicativo los documentos asociados a este DPC y se observó que al oficio de la respuesta final se anexó la respuesta referida en el mismo,

DPC/428-20: la respuesta definitiva se suministró con radicado 2-2020-08755 del 28 de mayo de 2020, en la que se indicó que *“la Contraloría de Bogotá D.C., ofició al Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, mediante radicado N° 2-2020-08410 solicitando la información respectiva. El IDU con oficio No. DTP 20202250287171 dio respuesta al requerimiento”*.

Respuesta dependencia: *“El día 28 de mayo por medio del correo electrónico por el funcionario William Riaño correo wriaño@contraloriabogota.gov.co, se notificó respuesta definitiva, adjuntándole el oficio No. DTP 20202250287171 al petente(...)*

Valoración por parte de la OCI: La Oficina de Control Interno reconoce la labor y tramites desarrollados por la Dirección sector Movilidad para atender el requerimiento del peticionario; sin embargo, de acuerdo con el contenido de la respuesta parcial suministrada, se puede determinar que lo solicitado en este DPC no se incluyó en el proceso auditor; ahora bien, si tomamos los términos establecidos en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 para atender las peticiones y teniendo presente que la dependencia no solicitó al DAD ni informó al peticionario sobre la ampliación de términos para suministrar la respuesta definitiva, la misma debió darse a más tardar el 27 de abril de 2020, conforme a la normatividad legal, al procedimiento para el Trámite del Derecho de Petición de la Entidad y que la respuesta de la dependencia no desvirtúa lo observado **se confirma el hallazgo por respuesta extemporánea.**

De otra parte, se revisó nuevamente en el aplicativo los documentos asociados a este DPC y se observó que al oficio de la respuesta final se anexó la respuesta referida en el mismo, además se evidenció el soporte de la respuesta enviada al petente vía correo electrónico.

e.) Respuesta parcial por auditoría:

Los siguientes DPC presentan respuesta parcial, por lo que es importante tener en cuenta lo establecido en el párrafo 1 del artículo 70 de la ley 1757 de 2015, que señala: *“El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.”*

DPC/787-20: se suministró respuesta parcial dentro del término, mediante radicado 2-2020-09300 del 9 de junio de 2020, con excepción de lo solicitado en los puntos 1 y 2. Para ello, se indicó que lo relacionado con dichos puntos se incluiría para verificación en auditoría de desempeño ante el Instituto de Desarrollo Urbano.

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 64 de 98

Con radicado 3-2020-17891 del 8 de julio de 2020 se remitió el DPC al grupo auditor, para que lo incluyera en la auditoría mencionada. La respuesta definitiva debe producirse con fecha límite del 29 de noviembre de 2020.

DPC/820-20: se suministró respuesta parcial dentro de los términos, con radicado 2-2020-10977 del 14 de julio de 2020. En esta se señaló que, frente a los hechos denunciados, la petición se incluiría en la auditoría de desempeño ante la Empresa de Transportes del Tercer Milenio – TRANSMILENIO S.A., y que una vez se contara con el informe de auditoría, se comunicarían los resultados de la misma. Al respecto, se evidenció soporte PDF, confirmación de envío y de entrega, enviado por Microsoft Outlook el 14 de julio de 2020.

Con radicado 3-2020-18642 del 15 de julio de 2020 se remitió el DPC al Subdirector de Movilidad, para que lo incluyera en la auditoría en mención. La respuesta definitiva debe producirse antes del 2 de diciembre de 2020.

DPC/857-20: se suministró respuesta parcial dentro de los términos, mediante radicado 2-2020-10544 del 3 de julio de 2020, en la que se indicó que los hechos denunciados se incluirían en la auditoría de desempeño ante la Empresa de Transportes del Tercer Milenio – TRANSMILENIO S.A, y que una vez se contara con el informe de auditoría, se comunicarían los resultados de la misma.

Con radicado 3-2020-17447 del 3 de julio de 2020 se remitió el DPC al Subdirector de Movilidad, para que lo incluyera en la auditoría en mención. La respuesta definitiva debe producirse antes del 11 de diciembre de 2020.

DPC /799-20: se suministró respuesta parcial dentro de los términos, mediante radicado 2-2020-10699 del 8 de julio de 2020, en la que se indicó que los hechos denunciados se incluirían en la auditoría de desempeño ante el Instituto de Desarrollo Urbano, y que una vez se contara con el informe de auditoría, se comunicarían los resultados de la misma.

Con radicado 3-2020-17893 del 8 de julio de 2020, se remitió el DPC al grupo auditor para que lo incluyera en la auditoría en mención. La respuesta definitiva debe producirse antes del 2 de diciembre de 2020.

f.) Documentos asociados erróneamente al aplicativo:

Se evidenciaron debilidades en el cumplimiento del procedimiento para la recepción y trámite del derecho de petición, referente al numeral 5.3 “*Seguimiento y Monitoreo*”, en la dependencia responsable, que indica que “*Realiza seguimiento y monitoreo, implementando los autocontroles que considere necesarios y pertinentes*”.

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 65 de 98

La dependencia responsable de suministrar respuesta se debe cerciorar que se asocien al DPC los documentos que dan cuenta de la trazabilidad de la gestión para dar respuesta oportuna y de fondo.

DPC/799-20: se encontraron asociados a documentos que no corresponden, como los radicados 2-2020-10544 del 3 de julio de 2020 y radicado 3-2020-17447 del 3 de julio de 2020, comunicaciones que corresponden al DPC 857/20.



g.) Situaciones evidenciadas con el aplicativo:

Se evidenció que, en lo pertinente a “Estado Actual” de varios procesos de DPC, no hay coincidencia entre la información disponible en el aplicativo “SIGESPRO DPC por número” y la información registrada en el reporte proporcionado por el CAC a la Oficina de Control Interno para realizar la auditoría. Situación que fue observada, entre otros, en los siguientes DPC:

No. DPC	ESTADO ACTUAL EN EL REPORTE DEL CAC	ESTADO ACTUAL EN EL APLICATIVO
44-20	Respuesta parcial por auditoria	Respuesta Definitiva.
116-20	Respuesta parcial por auditoria	Respuesta Definitiva.
156-20	Respuesta parcial por auditoria	Respuesta Definitiva.
130-20	Respuesta parcial por auditoria	Respuesta Definitiva.
343-20	Respuesta parcial por auditoria	Respuesta Definitiva.
477-20	En tramite	Respuesta Definitiva.

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 66 de 98

No. DPC	ESTADO ACTUAL EN EL REPORTE DEL CAC	ESTADO ACTUAL EN EL APLICATIVO
774-20	Respuesta parcial por auditoria	Respuesta Definitiva.

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2020

- En el reporte proporcionado por el CAC, se observó falta de información en la columna “Tramitó” (en blanco), situación que se presentó en los DPC: **542-20 y 729-20**.

6.2.16 Dirección Sector Salud

a.) DPC Sin observaciones:

No. DPC	RAD. RESPUESTA DEFINITIVA	FECHA RESPUESTA DEFINITIVA	ESTADO ACTUAL
135-20	2-2020-09102	4/06/2020	Respuesta Definitiva.
173-20	2-2020-09912	24/06/2020	Respuesta Definitiva.
572-20	2-2020-09848	23/06/2020	Respuesta Definitiva.
700-20	2-2020-09850	23/06/2020	Desistido
702-20	2-2020-09854	23/06/2020	Respuesta Definitiva.

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2020

b.) Respuesta extemporánea

No observancia de los artículos 14 de la Ley 1755 de 2015 y 5 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, que disponen los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

DPC/326-20: mediante radicado 2-2020-05481 del 16 de marzo de 2020 se respondió la petición y se indicó que la competente para resolver la situación era la jurisdicción ordinaria y no la Contraloría de Bogotá. No obstante, le informó que requirió a la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. para que se pronunciara sobre la situación planteada en el DPC, y que una vez resuelta la misma le serían comunicados los resultados.

La respuesta definitiva se suministró con radicado 2-2020-10370 del 1 de julio de 2020, en la que se allegó la respuesta suministrada por la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 67 de 98

La respuesta definitiva se dio fuera de términos, ya que no se incluyó en auditoría, por lo que debería haberse solicitado la ampliación del término para responder de fondo y oportunamente.

Respuesta dependencia: *“Se radico la primera solicitud de información a la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte el 16 de marzo mediante radicado No. 2-2020-05504, sin obtener respuesta, por lo que se realizó una segunda solicitud a la Subred con radicado 2-2020-08740 de fecha 28 de mayo de 2020, en la primera solicitud se da un término de (5) días, en la segunda se informa que: “la anterior solicitud deberá ser resuelta, dentro del término de la distancia, posterior al recibo del miso, teniendo en cuenta que han transcurrido 10 días hábiles, para contestación y su incumplimiento dará lugar a la aplicación de lo establecido en el artículo 101 de la Ley 42 de 1993 y el numeral 5º del Capítulo III de la Resolución Reglamentaria 029 del 26 de junio de 2019”.*

Mediante oficio de fecha 26 de junio de 2020, la Subred informa que: “el pasado 15 de mayo del año en curso según radicado o. 20203100070901 se emitió respuesta por correo electrónico (se adjunta pantallazo) al apoderado Dr. Andrés Felipe Lobo Plata, para los radicados según asunto frente a cumplimiento fallo judicial de los señores OSCAR JAVIER ORDOÑEZ VILLAMIL y GERSON MAURICIO GOMEZ MARIN, radicados No. 1-2020-04401 PRO-1230051 y No. 1-2020-04402 PRO-1230054.

Como se evidencia, finalmente la 1ra solicitud hecha a la Subred no obtuvo respuesta, con respecto al 2do requerimiento y a pesar de solicitar respuesta de manera inmediata, obtuvo contestación posterior al 26 de junio, por lo que se procede a dar respuesta definitiva, por lo anterior solicito el retiro de la observación.

DPC/327-20: con radicado 3-2020-07391 del 27 de febrero de 2020, la DAD trasladó la petición a la Dirección de Salud para el trámite respectivo, y señaló que tenía plazo para responder hasta el 18 de marzo de 2020.



The screenshot shows a document viewer interface. On the left, there is a list of documents with their respective IDs and statuses: 1-2020-04402 - Entada, 3-2020-07391 - Oficio, 2-2020-04033 - Oficio, 2-2020-04034 - Oficio, 2-2020-04035 - Oficio, and 2-2020-05509 - Oficio. The selected document is 2-2020-05509.pdf. The main area displays the document content, which is a letter from the Contraloría de Bogotá. The letter includes the following information:

CONTRALORIA DE BOGOTÁ Folios: 1 Anexos: No
 Radicación: 2020-05509 Para Radicado: 18 de mayo de 2020
 Titular: (01)AUXORD: ANDRÉS FELIPE LOBO PLATA
 Dependencia: DIRECCIÓN SECTOR SALUD
 Teléfono: (01) SALUD: Numero: 18000-11917


 "Una Contraloría aliada con Bogotá"

Señor:
ANDRÉS FELIPE LOBOPLATA
 E-mail: notificaciones@vifabogados.com
 Ciudad

Referencia: DPC- 327 -20 Oficio recibido en el Centro de Atención al Ciudadano con el No. 1-2020-04402 de 26 de febrero de 2020 – Respuesta Definitiva.

Cordial saludo:

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 68 de 98

En el aplicativo no se evidenció la respuesta parcial o solicitud de ampliación de términos para dar respuesta en oportunidad, tal como se establece en el procedimiento para recepción y trámite del DPC .

La respuesta definitiva se emitió con radicado 3-2020-10369 del 1 de julio de 2020, con la que se allegó la respuesta suministrada por la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., esto es, por fuera del término.

Respuesta dependencia: *“Se radico la primera solicitud de información a la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte el 16 de marzo mediante radicado No. 2-2020-05495, sin obtener respuesta, por lo que se realizó una segunda solicitud a la Subred con radicado 2-2020-08740 de fecha 28 de mayo de 2020, en la primera solicitud se da un término de (5) días, en la segunda se informa que: “la anterior solicitud deberá ser resuelta, dentro del término de la distancia, posterior al recibo del miso, teniendo en cuenta que han transcurrido 10 días hábiles, para contestación y su incumplimiento dará lugar a la aplicación de lo establecido en el artículo 101 de la Ley 42 de 1993 y el numeral 5º del Capítulo III de la Resolución Reglamentaria 029 del 26 de junio de 2019”.*

Mediante oficio de fecha 26 de junio de 2020, la Subred informa que: “el pasado 15 de mayo del año en curso según radicado o. 20203100070901 se emitió respuesta por correo electrónico al apoderado Dr. Andrés Felipe Lobo Plata, para los radicados según asunto frente a cumplimiento fallo judicial de los señores OSCAR JAVIER ORDOÑEZ VILLAMIL y GERSON MAURICIO GOMEZ MARIN, radicados No. 1-2020-04401 PRO-1230051 y No. 1-2020-04402 PRO-1230054.

Como se evidencia, finalmente la 1ra solicitud hecha a la Subred no obtuvo respuesta, con respecto al 2do requerimiento y a pesar de solicitar respuesta de manera inmediata, obtuvo contestación posterior al 26 de junio, por lo que se procede a dar respuesta definitiva, por lo anterior solicito el retiro de la observación.

De otro lado, se dio respuesta parcial con radicado 2-2020-05497 de fecha 16 de marzo de 2020, el cual al momento de asociarlo desde el DPC correspondiente es decir el 327-20, automáticamente quedo asociado al DPC 326-20”.

Valoración por parte de la OCI DPC/ 326-20 y 327-20: analizada la respuesta de la dependencia a estos DPC, la Oficina de Control Interno reconoce la labor desarrollada por la Dirección sectorial para dar trámite al requerimiento del peticionario; no obstante, conforme a la normatividad legal y al procedimiento para el Trámite del Derecho de Petición de la Entidad, lo procedente dadas las circunstancias para dar respuesta en oportunidad era solicitar la ampliación de términos; lo anterior denota debilidades en la determinación de las acciones necesarias para responder de fondo a los DPC; por lo tanto, **se confirma el hallazgo.**

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 69 de 98

DPC/520-20: con radicado 3-2020-10066 del 24 de marzo de 2020, la DAD trasladó la a la Dirección de Salud y señaló que tenía hasta el día 13 de abril de 2020 para responder la petición.

En el aplicativo se evidenció el oficio 3-2020-09435 del 12 de junio de 2020, con el que se dio respuesta definitiva a la petición, en la que se indicó que en la auditoría de regularidad hecha a la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., que termina en diciembre de 2020, se incluyó la petición como insumo de auditoría, y que los resultados podrían ser consultados en la página web de la entidad.

Al respecto, en el CAC se evidenció el certificado de comunicación electrónica correo electrónico certificado por la empresa 4-72, enviado y entregado el 12 de junio de 2020. Sin embargo, la respuesta definitiva se da fuera de términos.

Respuesta dependencia: *“Se incluye como insumo de Auditoria de Regularidad a la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S., la cual finaliza en diciembre de 2020, por error involuntario se contestó fuera de términos”*

Valoración por parte de la OCI: analizada la respuesta de la dependencia no se desvirtúa la observación realizada por lo tanto, se **confirma el hallazgo**.

DPC/640-20: mediante radicado 2-2020-07986 del 12 de mayo de 2020, se respondió la petición, en el que se indicó que la competente para resolver la situación era la jurisdicción ordinaria y no la Contraloría de Bogotá. No obstante, le informó que requirió a la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E., para que se pronunciara sobre a la situación planteada en el DPC, y que una vez resuelta la misma le sería comunicado el resultado.

La respuesta definitiva se suministró por correo electrónico con radicado 2-2020-09240 del 8 de junio de 2020, en la que se allegó la respuesta suministrada por la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. según da cuenta el certificado de comunicación electrónica correo electrónico, certificado por la empresa 4-72, enviado y entregado el 8 de Junio de 2020.

Al respecto, se advirtió que la respuesta definitiva se dio fuera del límite señalado, ya que no se incluyó en auditoria, ni se solicitó la ampliación de términos para responder de fondo y en oportunidad, de conformidad con la actividad 14 del procedimiento para el Recepción y Trámite de los DPC, que indica que “ (...)podrá emitirse respuesta parcial, siempre y cuando, se haya determinado la pertinencia de inclusión en un proceso auditor. De lo contrario, se entenderá definitiva y se emitirá en el plazo legal.

Respuesta dependencia: *“Al respecto la actividad 14 del procedimiento para la recepción y tramite de los DPS, que indica que “(...) podrá emitirse respuesta parcial,*

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 70 de 98

siempre y cuando, se haya determinado la pertinencia de inclusión en un proceso auditor. De lo contrario se entenderá definitiva y se emitirá en el plazo legal (...)" Sic.

Sin embargo, con ocasión a la Emergencia Sanitaria declarada mediante Decreto Legislativo No. 491 de 28-03-2020, en su artículo 5º, establece la ampliación de términos así: "Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

DPC radicado el 23 de abril de 2020, con fecha límite de respuesta 15 de mayo es decir se concede un término de 15 días, por cuando al dar aplicación al Decreto Presidencia, la fecha límite de respuesta venció el 8 de junio, fecha en la que efectivamente se dio respuesta definitiva con radicado 2-2020-09240.

Por lo anterior, se concluye que el DPC 640-20, no fue contestado fuera de términos porque lo solicitado sea retirada la observación".

Valoración por parte de la OCI: Analizada la respuesta de la dependencia y efectuadas las verificaciones del caso, se procede a **retirar el hallazgo.**

DPC/655-20: mediante radicado 2-2020-07979 del 12 de mayo de 2020, se dio respuesta parcial, en la que se indicó que la competente para resolver la situación era la jurisdicción ordinaria y no la Contraloría de Bogotá. No obstante, le informó que requirió a la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. para que se pronunciara respecto a la situación planteada en el DPC, y que una vez resuelta la misma le serían enviados los resultados.

La respuesta definitiva se suministró con radicado 2-2020-09856 del 23 de junio de 2020, en la que se allegó la respuesta suministrada por la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., a pesar de que el plazo para responder venció el 11 de junio de 2020.

La respuesta definitiva se proporcionó fuera del límite señalado ya que no se incluyó en auditoria, por lo que debió haberse solicitado la ampliación de términos para responder de fondo y en oportunidad. Lo anterior conforme a la actividad 14 del procedimiento para el Recepción y Trámite de los DPC, que indica que "*(...)podrá emitirse respuesta parcial, siempre y cuando, se haya determinado la pertinencia de inclusión en un proceso auditor. De lo contrario, se entenderá definitiva y se emitirá en el plazo legal.*

Respuesta dependencia: "*Se envía solicitud de información a la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., con radicado No. 2-2020-07991, donde se informa que: "la anterior solicitud deberá ser resuelta, dentro del término de (5) días posteriores al recibo del correspondiente oficio", contestación que debía ser enviada a la dirección*

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 71 de 98

salud el día 21 de mayo de 2020, sin embargo la misma tiene fecha de 10 de junio de 2020, la cual no fue asociada al DPC que nos ocupa, la que posteriormente fue enviada la dirección salud por correo, sobre la que se generó la respuesta definitiva (6) días posteriores al termino establecido, por lo anterior solicito el retiro de la observación”

Valoración por parte de la OCI: Analizada la respuesta de la dependencia y efectuadas las verificaciones del caso, se **confirma el hallazgo.**

DPC/656-20: mediante rad. 2-2020-07983 del 12 de mayo de 2020, se dio respuesta parcial, en la que se indicó que la competente para resolver la situación era la jurisdicción ordinaria y no la Contraloría de Bogotá. No obstante, le informó que requirió a la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. para que se pronunciara respecto a la situación planteada en el DPC, y que una vez resuelta la misma le serían enviados los resultados.

La respuesta definitiva se suministró con radicado 2-2020-09857 del 23 de junio de 2020, en la que se allegó la respuesta suministrada por la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., a pesar de que el plazo para responder venció el 11 de junio de 2020.

La respuesta definitiva se dio fuera del límite señalado, ya que no se incluyó en auditoria, por lo que debió haberse solicitado la ampliación de términos para responder de fondo y en oportunidad. Lo anterior conforme a la actividad 14 del procedimiento para el Recepción y Trámite de los DPC, que indica que “ (...)podrá emitirse respuesta parcial, siempre y cuando, se haya determinado la pertinencia de inclusión en un proceso auditor. De lo contrario, se entenderá definitiva y se emitirá en el plazo legal.

Respuesta dependencia: “Se envía solicitud de información a la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., con radicado No. 2-2020-08128, donde se informa que: “la anterior solicitud deberá ser resuelta, dentro del término de (5) días posteriores al recibo del correspondiente oficio”, respuesta a dicha petición que no fue contestada, sin embargo, mediante oficio de fecha 10 de junio de 2020 el Jefe Oficina Asesora Jurídica informa: “En atención al oficio de la referencia, le informo que a la petición elevada por el doctor Andrés Gerardo Quintero, ya se le dio respuesta, la cual enviada al correo controciudadano@contraoriabogota.gov.co, dirigido a la doctora Belén Sánchez Cáceres, Directora de Apoyo al Despacho Centro de Atención al Ciudadano- Contraloría Distrital, quien traslado a esta dependencia la solicitud No. 20201100116811 de fecha 15-05-2020”; oficio que no se encuentra asociado a DPC que nos ocupa, el cual fue enviado posteriormente a la Dirección Salud y sobre el que se emitió respuesta definitiva, concluyendo que la solicitud con radicado 2-2020-08128 de fecha 14 de mayo de 2020, nunca obtuvo respuesta y con la finalidad de no continuar trasgrediendo los términos establecidos, a pesar de ya haberlos traspasado por el término de (6) días, se envió respuesta definitiva, sobre la contestación enviada a la Dirección de Apoyo al Despacho, por lo anterior solicito el retiro de la observación.”

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 72 de 98

Valoración por parte de la OCI: Analizada la respuesta de la dependencia y efectuadas las verificaciones del caso, no se desvirtúa la observación realizada por lo tanto, se **confirma el hallazgo**

DPC/699-20: mediante radicado 2-2020-08746 del 28 de mayo de 2020, se dio respuesta parcial, en la que se indicó que la competente para resolver la situación era la jurisdicción ordinaria y no la Contraloría de Bogotá. No obstante, le informó que requirió a la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. para que se pronunciara respecto a la situación planteada en el DPC, y que una vez resuelta la misma le serían enviados los resultados.

La respuesta definitiva se suministró con radicado 2-2020-09855 del 23 de junio de 2020, donde se remitió la respuesta suministrada por la Subred integrada de servicios de salud norte E.S.E. en la que se allegó la respuesta suministrada por la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., a pesar de que el plazo para responder venció el 19 de junio de 2020.

Respuesta dependencia: *“Al respecto es necesario manifestar que, si bien es cierto el DPC fue radicado ante la entidad el 06 de mayo de 2020, mediante memorando 3-2020-12562 se dio traslado a la Dirección Salud sino hasta el 11 de mayo de 2020, aclarando que la fecha límite de respuesta es 19 de junio, ocasionando una disminución de términos de (3) tres días para la dirección salud, al ser contestada la petición el 23 de junio, se contestó (1) un día posterior a la fecha límite, por lo que solicito sea retirada la observación.”*

Valoración por parte de la OCI: Analizada la respuesta de la dependencia y teniendo en cuenta que los términos para suministrar respuesta al peticionario comienzan a correr desde la fecha de radicación de la petición en la entidad, se **confirma el hallazgo**

c.) Documentos asociados erróneamente al aplicativo:

Se evidenciaron debilidades en el cumplimiento del procedimiento para la recepción y trámite del derecho de petición, referente al numeral 5.3 *“Seguimiento y Monitoreo”*, en la dependencia responsable, que indica que *“Realiza seguimiento y monitoreo, implementando los autocontroles que considere necesarios y pertinentes”*.

La dependencia responsable de responder la petición debe cerciorarse de que al DPC se asocien solo los documentos que dan cuenta de la trazabilidad de la gestión para dar respuesta oportuna y de fondo al petente.

DPC/520-20: se asoció el radicado 2-2020-09436 del 12 de junio de 2020, el cual no tiene relación con el DPC.

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 73 de 98



d.) Respuesta parcial por auditoria:

Los siguientes DPC presentan respuesta parcial, por lo cual es importante tener en cuenta lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 70 de la Ley 1757 de 2015, que señala: *“El proceso auditor dar respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.”*

DPC/689-20: con radicado 3-2020-12084 del 5 de mayo de 2020, la DAD traslado la petición a la Dirección de Salud para que diera respuesta antes del 18 de mayo de 2020.

Se suministró respuesta parcial con radicado 2-2020-08181 del 15 de mayo de 2020, en la que se indicó que el asunto de la petición se encontraba en indagación preliminar, y que una vez culminara se le comunicarían los resultados.

DPC/751-20: se suministró respuesta parcial con radicado 2-2020-08944 del 2 de junio de 2020, en la que se informaron los avances del objeto de la petición y se indicó que algunas sectoriales adelantan actualmente actuaciones que, una vez culminen, le serían comunicados los resultados.

DPC/838-20: se emitió respuesta parcial mediante radicado 2-2020-09440 del 12 de junio de 2020, en la que se indicó que estaba en curso la investigación correspondiente, en etapa de indagación preliminar, y que una vez finalizada le serían comunicados los resultados.

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 74 de 98

e.) Situaciones evidenciadas con el aplicativo:

Se evidenció que, en lo pertinente a “Estado Actual” del proceso del DPC, no hay coincidencia entre la información registrada en el aplicativo “SIGESPRO DPC por número” y la información contenida en el reporte proporcionado por el CAC para realizar la auditoría.

DPC/700-20: con radicado 2-2020-08741 del 28 de mayo de 2020 se solicitó a la peticionaria ampliar la información para dar continuidad a la petición, en virtud del artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.

Se evidenció el radicado 2-2020-09850 del 23 de junio de 2020, en el que se informó a la peticionaria sobre el acta de desistimiento a la solicitud presentada. Igualmente, se evidenció certificado de comunicación electrónica correo electrónico certificado por la empresa 4-72, enviado y entregado el 28 de mayo de 2020.

En el aplicativo, en estado actual, se indica “desistido” y en el reporte proporcionado por el CAC se señala “con respuesta definitiva”.

6.2.17 Dirección Sector Seguridad, Convivencia y Justicia

a.) DPC sin observaciones:

No. DPC	RAD. RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	ESTADO ACTUAL
730-20	2-2020-09446	12/06/2020	Con Respuesta Definitiva
856-20	2-2020-10927	16/07/2020	Con Respuesta Definitiva
926-20	2-2020-10468	02/07/2020	Con Respuesta Definitiva

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2020

b.) Ampliación de Términos:

En los siguientes DPC se omitió dar cumplimiento al párrafo único del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, al artículo 5 del Decreto 491 de 2020 y a las actividades 17; “Proyecta memorando de solicitud de ampliación de términos, si el plazo para responder la petición no es suficiente”, 21 “Proyecta comunicación externa informando al peticionario sobre la ampliación de términos, las razones de la demora y señalando el plazo para responderle de fondo” y 23. “Radica la comunicación en el sistema de PQR y asocia el radicado al proceso del DPC.”, del “Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición”, adoptado mediante la R.R. 033 del 30 de agosto de 2019.

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 75 de 98

DPC/596-20: Se dio respuesta parcial con radicado 2-2020-07129 del 22 de abril de 2020, en la que se informó al peticionario que respecto al punto 1 del requerimiento, las copias se encontraban en físico en el archivo central de la Contraloría de Bogotá, por lo que no era posible atender lo solicitado. No obstante, señaló que, en virtud del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, tan pronto sean levantadas las medidas de restricción por motivo del COVID se le enviarían las copias de los documentos requeridos.

No se evidenció asociado a este DPC la comunicación a la DAD, en la que se solicite la ampliación de términos para dar respuesta oportunamente, tal como lo establecen las actividades 17 a 21 del procedimiento para *“la recepción y trámite del derecho de petición”*.

Respuesta dependencia: *“Frente a lo señalado se hace necesario anotar que la Dirección Sectorial dio cumplimiento a lo establecido en el Artículo 70 de la Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.*

En ningún momento la Dirección incumplió el término establecido para dar respuesta a las peticiones recibidas por cuanto, como lo señala el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”, por cuanto las respuestas a los Derechos de Petición objeto de observación se realizó dentro del término establecido y cumpliendo con las normas anteriormente señaladas.

Al peticionario se le dio respuesta parcial con radicado N° 2-2020-07129 del 22 de abril de 2020, en el entendido que solicitaba copias de documentos que se encontraban en físico en el archivo central de la Contraloría de Bogotá, por tal motivo se le manifestó que no era posible atender lo solicitado por los aislamientos obligatorios dispuestos por el Gobierno Nacional.

Finalmente, el día 12 de agosto de 2020 mediante radicado No. 2-2020-12525 se le dio respuesta definitiva al DPC, adjuntado en medio digital las copias de trabajo y documentos anexos solicitados.

Valoración por parte de la OCI: analizada la respuesta, es importante precisar que el procedimiento para *la Recepción y Trámite del Derecho de Petición*”, establece que *“podrá emitirse respuesta parcial, siempre y cuando, se haya determinado la pertinencia de inclusión en un proceso auditor”*; de acuerdo con el contenido de la petición, esta corresponde a una solicitud de documentos, que conforme al Decreto 491 de 2020 para su atención se dispone de 20 días; igualmente, en el artículo 5 se indica que *“Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que*

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 76 de 98

no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo". Lo anterior denota debilidades en la determinación de las acciones necesarias para responder de fondo del DPC; por lo tanto, conforme a la normatividad legal y al procedimiento para el Trámite del Derecho de Petición de la Entidad **se confirma el hallazgo**, ya que se excedió del término para resolver la petición.

DPC/775-20: con radicado 2-2020-09202 del 5 de junio de 2020 se dio respuesta parcial y no de fondo, en la que se indicó al correo electrónico del peticionario que, teniendo en cuenta el estado de emergencia por el cual atraviesa el país, no era posible dar respuesta en debida forma. Sin embargo, se indicó que se incluiría el asunto del DPC en las acciones fiscales que iniciarían próximamente, y que los resultados le serían informados en los términos legales establecidos.

Al respecto, se evidenció el SOPORTE PDF confirmación de envío y de entrega de esta respuesta, remitida mediante Microsoft Outlook el 5 de junio de 2020.

No se evidenció asociado a este DPC la comunicación a la DAD, en la que se solicitara la ampliación de términos para dar respuesta oportuna y de fondo al peticionario, tal como lo establece las actividades 17 a 21 del procedimiento para *"la recepción y trámite del derecho de petición"*.

Respuesta dependencia: *"Frente a lo señalado se hace necesario anotar que la Dirección Sectorial dio cumplimiento a lo establecido en el Artículo 70 de la Ley 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"*.

En ningún momento la Dirección incumplió el término establecido para dar respuesta a las peticiones recibidas por cuanto, como lo señala el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.", por cuanto las respuestas a los Derechos de Petición objeto de observación se realizó dentro del término establecido y cumpliendo con las normas anteriormente señaladas.

Al peticionario se le dio respuesta parcial con radicado 2-2020-09202 del 5 de junio de 2020, en el documento se le indicó que, el contrato 237 de 20191 celebrado por la Unidad Administrativa Especial del Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá D.C. y La Previsora S.A., será incluido en las actuaciones fiscales que se iniciarán próximamente y que de acuerdo a los resultados obtenidos se le informaría de conformidad con lo establecido en el parágrafo 1° del Artículo 70 de la Ley 1757 de 2015.

El 25 de junio de 2020 la Dirección de Reacción Inmediata de la Contraloría informó a esta Dirección a través del memorando radicado con el número 3-2020-16584, sobre la apertura de la Indagación Preliminar No. 18000-07-20 relacionada con el contrato 237 de 2019, solicitando abstenerse de iniciar cualquier auditoría relacionada con el asunto.

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 77 de 98

Teniendo en cuenta lo mencionado, el día 5 de agosto de 2020 a través de radicado No. 3-2020-20671 esta dirección redireccionó el DPC 775 de 2020 a la Dirección de Reacción Inmediata con el fin de dar respuesta definitiva al peticionario una vez se termine la indagación realizada”.

Valoración por parte de la OCI: analizada la respuesta suministrada por la dependencia y una vez realizadas las verificaciones del caso en el aplicativo, se observó que en concordancia con el trámite dado a este DPC, la entidad suministró respuesta definitiva al peticionario con rad. 2-2020-12515 del 11/08/2020. Por lo anterior se **retira el hallazgo**.

c.) DPC sin respuesta:

En el siguiente DPC se incumplieron los artículos 14 de la Ley 1755 de 2015 y 5 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, que disponen los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

DPC/596-20: teniendo en cuenta que no se evidenció solicitud de ampliación para suministrar respuesta al peticionario, la respuesta definitiva debió suministrarse el 9 de junio de 2020.

Respuesta dependencia: “Al peticionario se le dio respuesta parcial con radicado N° 2-2020-07129 del 22 de abril de 2020, en el entendido que solicitaba copias de documentos que se encontraban en físico en el archivo central de la Contraloría de Bogotá, por tal motivo se le manifestó que no era posible atender lo solicitado por los aislamientos obligatorios dispuestos por el Gobierno Nacional.

Finalmente, el día 12 de agosto de 2020 mediante radicado No. se le dio respuesta definitiva al DPC, adjuntado en medio digital las copias de trabajo y documentos anexos solicitados”.

Valoración por parte de la OCI: Es importante precisar la presenta auditoría corresponde al primer semestre de 2020 y la observación realizada corresponde a la situación evidenciada en el desarrollo de la misma; no obstante, teniendo en cuenta lo argumentado por la dependencia se realizó la verificación el aplicativo Sigepro del suministro de la respuesta definitiva, la cual comunicó al peticionario con rad. 2-2020-12525 del 11/08/2020. Por lo anterior, se **retira el hallazgo**.

6.2.18 Dirección Sector Servicios Públicos

a.) DPC Sin observaciones:

No. DPC	RAD. RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	ESTADO ACTUAL
359-20	2-2020-11862	19/07/2020	Con Respuesta Definitiva

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 78 de 98

No. DPC	RAD. RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	ESTADO ACTUAL
411-20	2-2020-10373	1/07/2020	Con Respuesta Definitiva
551-20	2-2020-06694	15/04/2020	Con Respuesta Definitiva
670-20	2-2020-08368	20/05/2020	Con Respuesta Definitiva
690-20	2-2020-09645	18/06/2020	Con Respuesta Definitiva
759-20	2-2020-10614	6/07/2020	Con Respuesta Definitiva
783-20	2-2020-09313	9/06/2020	Con Respuesta Definitiva
784-20	2-2020-10727	9/07/2020	Con Respuesta Definitiva
890-20	2-2020-09812	23/06/2020	En Tramite
918-20	2-2020-10032	25/06/2020	En Tramite
923-20	2-2020-10662	7/07/2020	En Tramite

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2020

b.) DPC sin respuesta:

En el siguiente DPC se incumplieron los artículos 14 de la Ley 1755 de 2015 y 5 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, que disponen los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

DPC/528-20: conforme a las instrucciones impartidas por la DAD en el oficio radicado 3-2020-10171 del 26 de marzo de 2020, mediante el radicado 2-2020-06358 del 6 de abril de 2020 se informó al peticionario que para atender la petición era necesario adelantar visita técnica, lo cual era improcedente en este momento, en razón a la cuarentena decretada por el Gobierno nacional. Por lo anterior, se dispuso ampliación de términos para atender la petición hasta el 27 de mayo de 2020.

Se precisa que la respuesta se envió al correo electrónico del peticionario, según da cuenta la confirmación de Microsoft Outlook del miércoles 8 de abril de 2020.

A la fecha de esta verificación, 31 de julio de 2020, y conforme con la fecha indicada en la respuesta al peticionario, no se evidenció en el aplicativo la respuesta definitiva.

Respuesta dependencia: *“Este es otro de los DPC(S) recibidos al iniciar el aislamiento, donde no se evidenciaba el tiempo en que estaríamos en cuarentena. Siempre estuvimos pendientes de poder asignar la visita administrativa por esta razón se esperó para proferir otra respuesta al peticionario, en vista de la continuidad de la pandemia, se buscaron otros medios para conseguir información y así poder enviar una respuesta acorde a la solicitud. Se omitió enviar otro oficio al término de la ampliación inicial.*

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 79 de 98

Seguramente lo indicado fue haber dado una respuesta parcial que nos da un término de 6 meses para responder. No obstante, dimos respuesta definitiva en el término de meses, con radicación Rad. 2-2020-12260 del 5 de agosto, que se puede evidenciar en el Aplicativo.

Valoración por parte de la OCI: Conforme con la respuesta suministrada por la Dependencia y hechas las verificaciones del caso, se observó la respuesta definitiva a este DPC rad. 2-2020-12260 del 05/08/2020; en atención a lo anterior se **retira el Hallazgo**; no obstante, conforme a lo indicado en el oficio definitivo, se hace necesario que la Dirección sector Servicios Públicos se asegure de adelantar la visita correspondiente e informar los resultados al peticionario.

c.) Respuesta parcial por auditoria:

Los siguientes DPC presentan respuesta parcial, por lo que es importante tener en cuenta lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 70 de la Ley 1757 de 2015, que señala: *“El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.”*

DPC/49-20: Se suministró respuesta (en el asunto no se señala si corresponde a respuesta parcial o definitiva) con radicado 2-2020-02130 del 4 de febrero de 2020, que la que se indicó que la denuncia se incluiría en la auditoria de regularidad que se adelantaba en la EAAB ESP, dentro del PAD 2020.

Con radicado 3-2020-04161 del 5 de febrero de 2020 se solicitó a la Subdirección de Fiscalización Acueducto y Saneamiento Básico incluir el DPC en la auditoria mencionada. La fecha límite para suministrar respuesta definitiva vence el 16 de julio de 2020.

DPC/69-20: se suministró respuesta parcial con radicado 2-2020-01879 del 31 de enero de 2020, en la que se indicó que la denuncia se incluiría en la auditoría de regularidad que se adelantaba en la EAAB ESP, dentro del PAD 2020, y que los resultados le serían comunicados una vez culminara la misma.

Con radicado 3-2020-04008 del 4 de febrero de 2020 se solicitó a la Subdirección de Fiscalización Acueducto y Saneamiento Básico incluir el DPC en la auditoria mencionada. La fecha límite para suministrar respuesta definitiva vence el 21 de julio de 2020.

DPC/178-20: con radicado 2-2020-03717 del 24 de febrero de 2020 se dio respuesta parcial, en la que se indicó que la denuncia se incluiría en la auditoria de regularidad que se adelantaba en la UAESP, vigencia 2019, dentro del PAD 2020, cuya

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 80 de 98

finalización se tiene prevista para el 30 de junio 2020, y que los resultados le serían comunicados una vez culminara la misma.

Con radicado 3-2020-07062 del 25 de febrero de 2020 se solicitó a la Subdirección de Fiscalización Acueducto y Saneamiento Básico incluir el DPC en la auditoria mencionada. La fecha límite para suministrar respuesta definitiva vence el 5 de agosto de 2020.

DPC/203-20: se suministró respuesta (en el asunto no se señala si corresponde a respuesta parcial o definitiva) con radicado 2-2020-03803 del 25 de febrero de 2020, en la que se indicó que se adelantaría visita administrativa en la EAAB ESP, con miras a establecer si se configuran situaciones que ameriten incluir la petición en la auditoria de regularidad que se adelanta actualmente.

Mediante radicado 3-2020-07126 del 25 de febrero de 2020 se solicitó a la Subdirección de Fiscalización Acueducto y Saneamiento Básico practicar visita administrativa a fin de dar respuesta a la petición.

Verificado el aplicativo no se observaron comunicaciones adicionales asociadas, en las que se le informaran al peticionario los resultados de la visita administrativa y si se había incluido o no en la auditoría de regularidad.

DPC/240-20: Se suministró respuesta parcial con radicado 2-2020-03876 del 26 de febrero de 2020, en la que se indicó que la denuncia se incluiría en la auditoria de regularidad que se adelanta en la EAAB ESP, dentro del PAD 2020, y que os resultados le serían comunicados una vez culminar la misma.

Con radicado 3-2020-06949 del 24 de febrero de 2020 se solicitó a la Subdirección de Fiscalización Acueducto y Saneamiento Básico incluir el DPC en la auditoria mencionada. La fecha límite para suministrar respuesta definitiva vence el 15 de agosto de 2020.

DPC/242-20: mediante radicado 2-2020-04177 del 2 de marzo de 2020 se suministró respuesta (no se indica si es parcial o definitiva), en la que se indicó que se adelantaría visita administrativa en la EAAB ESP, con miras a establecer si se configuraban situaciones que ameritaran incluir la petición en la auditoría de regularidad que se adelanta actualmente.

Se verificó en el aplicativo que con radicado 3-2020-07598 del 2 de marzo de 2020, se solicitó a la Subdirección de Fiscalización Acueducto y Saneamiento Básico practicar visita administrativa, a fin de responder la petición.

Verificado el aplicativo no se observaron comunicaciones adicionales asociadas, en las que se le informaran al peticionario los resultados de la visita administrativa y si

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 81 de 98

se había incluido o no en la auditoría de regularidad. La fecha límite para suministrar respuesta definitiva al peticionario vence el 15 de agosto de 2020.

d.) Respuesta extemporánea:

En el siguiente DPC se incumplieron los artículos 14 de la Ley 1755 de 2015 y 5 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, que disponen los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

DPC/514-20: mediante el radicado 2-2020-06355 del 6 de abril de 2020, se informó al correo electrónico del peticionario que para atender la petición era necesario adelantar visita técnica, la cual no era posible realizar en el momento en razón a la cuarentena decretada por el Gobierno nacional. Por lo cual, dispuso ampliación de términos para atender la petición hasta el 26 de mayo de 2020.

La respuesta definitiva se suministró al correo electrónico del peticionario con radicado 2-2020-09851 del 23 de junio de 2020, fecha posterior a la indicada en el oficio referido en el párrafo anterior.

Respuesta dependencia: *“Este fue uno de los primeros Derechos de Petición recibidos al iniciar el aislamiento, donde no se evidenciaba el tiempo en que estaríamos en cuarentena. Siempre estuvimos pendientes de poder asignar la visita administrativa por esta razón se esperó para proferir otra respuesta al peticionario, en vista de la continuidad de la pandemia, se buscaron otros medios para conseguir información y así poder enviar una respuesta acorde a la solicitud.*

Seguramente lo indicado fue haber dado una respuesta parcial que nos da un término de 6 meses para responder. No obstante, dimos respuesta definitiva en el término de 3 meses.”

Valoración por parte de la OCI: analizada la respuesta de la dependencia, la Oficina de Control Interno reconoce la labor desarrollada por la Dirección sectorial para dar trámite al requerimiento; no obstante, conforme a la normatividad legal y al procedimiento para el Trámite del Derecho de Petición de la Entidad, no se da lugar a una respuesta parcial ya que esta solo aplica en caso de que el asunto del DPC se incluya en el proceso auditor, por lo tanto lo procedente dadas las circunstancias para dar respuesta en oportunidad era solicitar la ampliación de términos; lo anterior denota debilidades en la determinación de las acciones necesarias para responder de fondo a los DPC; por lo anterior, **se confirma el hallazgo.**

e.) Ampliación de Términos:

En los siguientes DPC se omitió dar cumplimiento al párrafo único del artículo 14 Ley 1755 de 2015, al artículo 5 del Decreto 491 de 2020 y a las actividades 17; *“Proyecta memorando de solicitud de ampliación de términos, si el plazo para*

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 82 de 98

responder la petición no es suficiente”, 21 “Proyecta comunicación externa informando al peticionario sobre la ampliación de términos, las razones de la demora y señalando el plazo para responderle de fondo” y 23. “Radica la comunicación en el sistema de PQR y asocia el radicado al proceso del DPC.”, del “Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición”, adoptado mediante la R.R. 033 del 30 de agosto de 2019.

DPC/649-20: con radicado 3-2020-13107 del 18 de mayo de 2020 se aprobó la solicitud de la Dirección del sector Servicios Públicos para prorrogar el plazo para la respuesta por 30 días más, esto es, hasta el 6 de julio del presente.

No obstante, verificado el aplicativo, no se observaron comunicaciones adicionales asociadas, en las que se le informaran al peticionario los motivos de la demora y que señalara el plazo razonable en que se resolvería o daría respuesta definitiva.

La respuesta definitiva se suministró al correo electrónico del peticionario con radicado 2-2020-10526 del 3 de julio de 2020.

Respuesta dependencia: *“Mediante oficio radicado No. 2-2020-08294, se informó la Ampliación de Términos hasta el 6 de julio de 2020.*

*Con fecha 3 de julio de 2020, se radicó la respuesta definitiva.
Los respectivos oficios se encuentran escaneados y se pueden observar en el Aplicativo de DPC (s) SIGESPRO”.*

DPC/698-20: con radicado 3-2020-16125 del 19 de mayo de 2020 se aprobó la solicitud de la Dirección del sector Servicios Públicos para prorrogar el término para responder hasta el 5 de agosto.

Verificado el aplicativo, no se observaron comunicaciones adicionales asociadas, en las que se le informaran al peticionario los motivos de la demora y que señalara el plazo razonable en que se resolvería o daría respuesta definitiva.

La respuesta definitiva se suministró en términos con radicado 2-2020-12061 del 31 de julio de 2020.

Respuesta dependencia: *“Con oficio radicado No. 2-2020-09779 se informó la Ampliación de Términos. Los respectivos oficios se encuentran escaneados y se pueden observar en el Aplicativo de DPC (s) SIGESPRO”.*

Valoración por parte de la OCI DPC/649-20 y 698-20: es importante mencionar que la situación observada corresponde a lo evidenciado en el aplicativo Sigespro en el desarrollo de la auditoría. Sin embargo, en atención a lo argumentado por la dependencia se hizo nuevamente la verificación en el aplicativo, encontrando asociado a estos DPC la respectiva comunicación de

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 83 de 98

ampliación de términos a los peticionario, Por lo anterior se **retira el hallazgo**, pero se sugiere a la Dirección sectorial fortalecer sus mecanismos de control y seguimiento para garantizar que se asocien al proceso todos los documentos recibidos y emitidos que soportan la gestión para resolver los DPC.

6.2.19 Dirección de Estudios de Economía y Política Pública

Se tomó en la muestra el **DPC/470-20**, el cual fue respondido definitivamente dentro del término legal con el radicado 2-2020-05551 del 16 de marzo de 2020.

6.2.20 Dirección Sector Hábitat y Ambiente

Se tomaron 12 DPC como muestra, de los cuales ninguno presentó observaciones.

No. DPC	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	ESTADO ACTUAL
99-20	3-2020-05136	11/02/2020	Con Respuesta Definitiva
105-20	2-2020-09562	16/06/2020	Con Respuesta Definitiva
229-20	2-2020-10655	07/07/2020	Con Respuesta Definitiva
288-20	2-2020-10762	07/07/2020	Respuesta Parcial por auditoria. Límite para respuesta 04/08/2020
359-20	2-2020-11862	19/07/2020	Con Respuesta Definitiva
741-20	2-2020-16096	17/06/2020	Con Respuesta Definitiva
742-20	2-2020-10508	03/07/2020	Con Respuesta Definitiva
809-20	2-2020-10518	03/07/2020	Con Respuesta Definitiva
859-20	2020-10508	03/07/2020	Con Respuesta Definitiva
888-20	2-2020-10791	09/07/2020	Con Respuesta Definitiva
903-20	2-2020-10894	13/07/2020	Con Respuesta Definitiva
944-20	2-2020-10307	01/07/2020	En trámite. Límite para suministrar respuesta 13/08/2020

6.2.21 Oficina Asesora Jurídica

Se tomaron como muestra seis DPC, dentro de los cuales, en el **DPC/231-20** se dio respuesta definitiva en el término legal, con el radicado 2-2020-04632 del 5 de marzo de 2020. Los restantes cinco se encuentran en trámite.

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 84 de 98

a.) Respuesta en trámite:

Los siguientes DPC presentan respuesta en trámite, por lo que es importante tener en cuenta lo establecido en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, que señala: *“Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción (...)”*.

No. DPC	Plazo límite para resolver la petición
895-20	6/08/2020
896-20	6/08/2020
897-20	6/08/2020
900-20	6/08/2020
908-20	6/08/2020

Fuente: Elaboró equipo auditor OCI

6.2.22 Oficina de Asuntos Disciplinarios

Se tomó como muestra el **DPC/822-20**, el cual se respondió definitivamente dentro del término legal con el radicado 2-2020-09301 del 9 de junio de 2020. Dado que la respuesta se dio a través del correo electrónico, no se evidenció soporte de la entrega del mismo.

6.2.23 DPC en trámite - Auditoria del segundo semestre de 2019

En esta verificación se incluyeron los 13 DPC que se encontraban en trámite en el segundo semestre de 2019, a fin de verificar la respuesta definitiva que la entidad suministró a los mismos. Dado que, de acuerdo con la revisión realizada en su momento por la Oficina de Control Interno, estos contaban con respuesta parcial, se muestra el estado actual con corte al 31 de julio de 2020.

a.) Sin observaciones:

Los siguientes DPC se encuentran con respuesta definitiva y fueron respondidos dentro del término legal.

No. DPC	TRAMITÓ	RADICADO	FECHA
1849-19	Dirección Sector Movilidad	2-2020-06039	30/03/2020
1975-19	Subdirección De Fiscalización Ambiente	2-2020-07424	29/04/2020
2013-19	Dirección Sector Movilidad	2-2020-08461	21/05/2020
2029-19	Dirección Sector Educación	2-2020-08867	1/06/2020

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 85 de 98

No. DPC	TRAMITÓ	RADICADO	FECHA
2052-19	Dirección Sector Movilidad	2-2020-09088	4/06/2020
2075-19	Dirección Sector Educación	2-2020-09008	3/06/2020
2094-19	Dirección Sector Movilidad	2-2020-09518	16/06/2020
2097-19	Dirección Sector Movilidad	2-2020-09522	16/06/2020
2109-19	Dirección Sector Cultura, Recreación y Deporte	2-2020-08356	20/05/2020
2129-19	Dirección Sector Cultura, Recreación y Deporte	2-2020-09703	18/06/2020
2133-19	Dirección Sector Movilidad	2-2020-09375	10/06/2020

Fuente: Aplicativo Sigepro DPC

b.) DPC sin respuesta:

En el siguiente DPC se incumplió lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 70 de la Ley 1757 de 2015, que señala: *“El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepci3n.”*

DPC/2149-19: revisado el aplicativo, se advierte que aparece en estado finalizado con respuesta definitiva. No obstante, no se evidencia asociado a este DPC la respuesta definitiva.

 nicamente, se observa el siguiente documento que fue relacionado en el informe de seguimiento a PQR del segundo semestre de 2019: Respuesta parcial emitida por la Direcci3n Sector Servicios públicos indicando que *“ con radicado No. 2-2020-01141 del 23/01/2020, mediante el cual se inform3 al peticionario que se incluiría la denuncia en la Auditoría de Regularidad que se adelanta en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - EAAB ESP, PAD 2019 y una vez culminada la misma se le comunicarían los resultados. Igualmente se encuentra aviso de notificaci3n con radicado No. 2-2020-01151 del 23/01/2020, dado que se desconocían los datos del peticionario.”*

Respuesta dependencia: *“El DPC S  tiene respuesta, definitiva y de alcance. Con oficio 2-2020-01141 del 23 de enero de 2020, se indic3 que la petici3n se incluiría en la Auditoría de Regularidad, a realizarse en el primer semestre de 2020. Aunque en el oficio qued3 respuesta parcial, en el aplicativo se registr3 como definitiva porque los términos de la auditoria no permit an dar respuesta antes de los 6 meses.*

Con oficio 2-2020-11502 del 23 de julio de 2020 se dio respuesta de Alcance y el aviso de la misma se radic3 con el No. 2-2020-11574.

Los respectivos oficios se encuentran escaneados y se pueden observar en el Aplicativo de DPC (s)

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 86 de 98

Valoración por parte de la OCI: Conforme con la respuesta suministrada por la Dependencia, fue verificado en el aplicativo la respuesta definitiva a este DPC rad. 2-2020-11502 del 23/07/2020 y el aviso del mismo rad. 2-2020-11574; en atención a lo anterior se **retira el Hallazgo**.

c.) Respuesta extemporánea:

En el siguiente DPC se incumplió lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 70 de la Ley 1757 de 2015, que señala: *“El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.”*

DPC/1849-19: con el radicado 2-2020-08295 del 19 de mayo de 2020, la Dirección Sector Movilidad respondió definitivamente la petición. Sin embargo, el término para dar respuesta venció el 29 de abril de 2020, por lo que la respuesta se dio por fuera del término de ley.

Respuesta dependencia: *“El DPC No. 1849-19, fue radicado en el Centro de Atención al Ciudadano, el día 25 de octubre de 2019 mediante el radicado No. 1-2019-25790.*

El día 30 de marzo de 2020 se dio la respuesta definitiva con radicado No. 2-2020-06039, es decir, 5 meses posterior a su recepción y no fuera de termino como lo manifiesta control interno.

Finalmente, existe contradicción en la tabla de hallazgos ya que incluyen el DPC No 1849-19 y en un acápite del informe página 65 “a.) Sin observaciones: Los siguientes DPC se encuentran con respuesta definitiva y fueron respondidos dentro del término legal.” y aparece el DPC 1849-19 con respuesta 30 de marzo de 2020”

Valoración por parte de la OCI: Conforme a la respuesta suministrada por la dependencia y efectuadas las verificaciones del caso en el aplicativo se constató la respuesta definitiva, por lo tanto se **retira el Hallazgo**

6.3 NOTIFICACIONES

Para verificar el cumplimiento de la actividad 51 del *“Procedimiento para Recepción y Tramite del Derecho de Petición”*, que indica que *“Por ley la publicación debe estar fijada durante cinco (5) días hábiles, desde 8:00 a.m. del día 1° hasta 5:00 p.m. del día 5°.* Los documentos debidamente firmados serán remitidos con los demás soportes del proceso al CAC”, se seleccionó la siguiente muestra, respecto de la cual se solicitaron al CAC los soportes del cumplimiento de esta actividad:

No. DPC	Tramitó	Publicación y Desfijación (web)
25-20	Dirección Sector Movilidad	Aviso rad. 2-2020-10200 del 29/06/2020
26-20	Dirección Sector Movilidad	Aviso rad. 2-2020-10280 del 30/06/2020

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 87 de 98

No. DPC	Tramitó	Publicación y Desfijación (web)
44-20	Dirección Sector Movilidad	Aviso rad. 2-2020-10902 del 13/07/2020
229-20	Subdirección de Fiscalización Hábitat	Aviso rad. 2-2020-11180 del 07/07/2020 al petente.
544-20	Dirección Sector Integración Social	Aviso rad. 2-2020-06480 del 08/04/2020
637-20	Dirección Sector Educación	Aviso rad, 2-2020-08203 del 18 de mayo de 2020.
774-20	Dirección Sector Movilidad	Aviso rad. 2-2020-10374 del 01/07/2020
784-20	Dirección Sector Servicios Públicos	Aviso rad. 2-2020-10810 del 10/07/2020
790-20	Dirección Sector Cultura, Recreación y Deporte	Aviso rad. 2-2020-08897 y 2-2020-09597 del 2 y 17 de junio, respectivamente.
806-20	Dirección Sector Educación	Aviso 2-2020-08902 del 2 de junio y 2-2020-10904 del 13 de julio.
809-20	Subdirección de Fiscalización Hábitat	Mediante aviso Rad. 2-2020-10593 del 06/07/2020
859-20	Subdirección de Fiscalización Ambiente	Aviso Rad. 2-2020-10630 del 06/07/2020
890-20	Dirección Sector Servicios Públicos	Aviso rad. 2-2020-09812 del 23/06/2020
944-20	Dirección Sector Hábitat y Ambiente	Aviso Rad. 2-2020-10307 del 01/07/2020

Fuente: Aplicativo Sigepro DPC

Los anteriores cuentan con la evidencia de la notificación por aviso y su publicación, a excepción del **DPC/944-20**.

Al respecto, resulta importante indicar que las dependencias encargadas deben remitir oportunamente al CAC los documentos que dan cuenta de las notificaciones por aviso y su publicación, emitidas dentro del trámite de los DPC a su cargo.

Dado el estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica decretado por el Gobierno, la publicación de las notificaciones por aviso de las respuestas a los DPC en la página web de la entidad <http://www.contraloriabogota.gov.co/transparencia-acceso/notificaciones/>, toma especial importancia, pues con ello se garantiza que los ciudadanos tengan conocimiento de las decisiones y respuestas dadas por la entidad. Por lo tanto, es necesario mantener este enlace actualizado y en servicio.

6.4 RESPUESTAS NOTIFICADAS POR CORREO ELECTRONICO

De los DPC seleccionados en esta auditoría, se escogió una muestra de aquellos DPC en los que la respuesta se envió al petionario por correo electrónico, y se solicitó al CAC el soporte de la entrega de la respuesta del correo al buzón del destinatario, arrojado por el sistema, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 4

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 88 de 98

del Decreto 491 de 2020 y de las actividades 46 y 47 del “Procedimiento para Recepción y Tramite del Derecho de Petición”, así:

No. DPC	TRAMITÓ	RAD/FECHA	Prueba de Entrega Correo electrónico
330-20	Dirección Sector Movilidad	Rad. 2-2020-10430 del 02/07/2020.	Soporte PDF confirmación de envío y de entrega” Enviado: Microsoft Outlook 02/07/2020
359-20	Dirección Sector Hábitat y Ambiente	Rad. 2-2020-05777 del 19/03/2020	NP
383-20	Dirección Sector Gobierno	Rad. 2-2020-07412 del 28/04/2020	Captura de pantalla en la que se evidencia el envío de dicha respuesta definitiva, más 4 anexos, al correo notificacionesadministrativas@contraloriabogota.gov.co desde el correo del Centro de Atención al Ciudadano. Enviado: martes, 28 de abril de 2020
407-20	Dirección Sector Movilidad	Rad. 2-2020-08747 del 28/05/2020	Soporte PDF confirmación de envío y de entrega, enviado: Microsoft Outlook 28/05/2020
428-20	Dirección Sector Movilidad	Rad. 2-2020-08755 del 28/05/2020	Soporte PDF confirmación de envío y de entrega, enviado: Microsoft Outlook 28/05/2020
477-20	Dirección Sector Movilidad	Rad. 2-2020-10379 del 01/07/2020	Soporte PDF confirmación de envío y de entrega, enviado: Microsoft Outlook 01/07/2020
497-20	Dirección Sector Movilidad	Rad. 2-2020-07714 del 06/05/2020	Soporte PDF confirmación de envío y de entrega, enviado: Microsoft Outlook 06/05/2020
532-20	Dirección Sector Movilidad	Rad. 2-2020-06643 del 14/04/2020	NP
520-20	Dirección Sector Salud	Rad. 3-2020-09435 del 12/06/2020	De: Control Ciudadano. Certificado de comunicación electrónica Email certificado 472, enviado y entregado: 12 de Junio de 2020
572-20	Dirección Sector Salud	Rad. 2-2020-09848 del 23/06/2020	De: Control Ciudadano. Certificado de comunicación electrónica Email certificado 472, enviado y entregado: 24 de Junio de 2020
640-20	Dirección Sector Salud	Rad. 2-2020-09240 del 08/06/2020	De: Control Ciudadano. Certificado de comunicación electrónica Email certificado 472, enviado y entregado: 8 de Junio de 2020
700-20	Dirección Sector Salud	Rad. 2-2020-08741 del 28/05/2020.	Certificado de comunicación electrónica Email certificado 472, enviado y entregado: 28 de Mayo de 2020
528-20	Dirección Sector Servicios Públicos	Rad. 2-2020-06358 del 06/04/2020	Enviado: Microsoft Outlook miércoles, 8 de abril de 2020
698-20	Dirección Sector Servicios Públicos	Rad. 2-2020-07725 del 07/05/2020	De: Control Ciudadano. Certificado de comunicación electrónica Rta parcial, enviado : 06 de mayo de 2020



INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)

Código de Formato: PEM-02-03

Versión: 15.0

Código documento: PEM-02

Versión: 15.0

Página: 89 de 98

No. DPC	TRAMITÓ	RAD/FECHA	Prueba de Entrega Correo electrónico
724-20	Dirección Sector Integración Social	Rad. 2-2020-10266 del 30/06/2020	Soporte PDF confirmación de envío y de entrega, enviado: Microsoft Outlook 30/06/2020
796-20	Dirección Sector Integración Social	Rad. 2-2020-10931 del 14/07/2020	Soporte PDF confirmación de envío y de entrega, enviado: Microsoft Outlook Mar 14/07/2020
730-20	Dirección Sector Seguridad, Convivencia y Justicia	Rad. 2-2020-09446 del 12/06/2020	Soporte PDF confirmación de envío y de entrega, enviado: Microsoft Outlook, Vie 12/06/2020
775-20	Dirección Sector Seguridad, Convivencia y Justicia	Rad. 2-2020-09202 del 05/06/2020	Soporte PDF confirmación de envío y de entrega, enviado: Microsoft Outlook, Vie 5/06/2020 4:39 PM
926-20	Dirección Sector Seguridad, Convivencia y Justicia	Rad. 2-2020-10468 del 02/07/2020,	De: Control Ciudadano. Certificado de comunicación electrónica Email certificado 472, enviado y entregado: 3 de Julio de 2020
820-20	Dirección Sector Movilidad	Rad. 2-2020-10977 del 14/07/2020	Soporte PDF confirmación de envío y de entrega, enviado: Microsoft Outlook, 14/07/2020
857-20	Dirección Sector Movilidad	Rad. 2-2020-10544 del 03/07/2020.	NP
903-20	Subdirección De Fiscalización Ambiente	Rad. 2-2020-10894 del 13/07/2020	Correo del martes, 14 de julio de 2020 enviado por la Subdirección fiscalización Ambiente a Notificaciones Administrativas <notificacionesadministrativas@contraloriabogota.gov.co> con la rta y soportes de este DPC para que realizara la respectiva comunicación.
822-20	Oficina De Asuntos Disciplinarios	Rad. 2-2020-09301 del 09/06/2020	NP
943-20	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	Rad. 2-2020-10920 del 13/07/2020	Envío a Notificaciones Administrativas, la respuesta de DPC relacionado para ser enviado por el servicio de correspondencia certificada 4/72 y por correo electrónico certificado, de igual manera la DRF solicitó también la prueba de entrega del documento enviado por correo electrónico certificado. (no se evidencia este documento)
432-20	Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	Rad. 2-2020-07320	NP
941-20	Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	Rad. 2-2020-10635 del 07/07/2020	NP
945-20	Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	Rad. 2-2020-10636 del 07 /07/2020.	NP

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 90 de 98

No. DPC	TRAMITÓ	RAD/FECHA	Prueba de Entrega Correo electrónico
413-20	Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	Rad. 2-2020-07317.	Captura de pantalla en la que se evidencia el envío de dicha respuesta definitiva al petente Enviado y recibido: 28 de abril de 2020
420-20	Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	Radicados 2-2020-07319 y 2-2020-05274	NP
42-20	Gerencia Local Engativá	Rad. 2-2020-00480 del 15/01/2020	De: Control Ciudadano. Enviado: miércoles, 15 de enero de 2020 9:27 a. m.
414-20	Gerencia Local Tunjuelito	Rad. 2-2020-07318.	NP
949-20	Dirección de Talento Humano	Rad. 3-2020-18819 del 16 /07/2020	NP
185-94	Subdirección de Gestión de Talento Humano	Rad. 2-2020-02994	NP
427-20	Dirección Sector Hacienda	Radicados 2-2020-05370 y 2-2020-05838	NP
418-20	Dirección Sector Educación	Radicados 2-2020-06074 y 2-2020-05271.	Se observó captura de pantalla del envío de la Rta al petente.
465-20	Dirección de Apoyo al Despacho	Radicado 2-2020-08005.	De: Control Ciudadano. Certificado de comunicación electrónica Email certificado 472, enviado y entregado: 13 de Mayo de 2020

Fuente: Información suministrada por el Centro de Atención al Ciudadano-CAC
NP=No presentó soporte

De los 37 DPC relacionados, el 65% (24) tenían soporte de entrega de la respuesta al correo electrónico del peticionario, y el 32% (12) no contaban con dicho soporte.

El **DPC/903-20**, tramitado por la Subdirección de Fiscalización Ambiente, y el **DPC/943-20**, tramitado por la Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, fueron remitidos a “*notificaciones administrativas*”, para ser enviados por el servicio de correo certificado 4-72 y por correo electrónico certificado. Sin embargo, tampoco se encontró la prueba de entrega del documento enviado por correo electrónico certificado.

Teniendo en cuenta el aislamiento preventivo obligatorio y con el propósito de garantizar a los peticionarios una respuesta oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada, se hace necesario reforzar en las áreas encargadas, el conocimiento de las actividades 46 y 47 “*Procedimiento para Recepción y Tramite del Derecho de Petición*”, relacionadas con la obligación de generar el reporte de confirmación de entrega de la respuesta al buzón del destinatario y con el envío de este reporte al CAC.

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 91 de 98

Así mismo, se sugiere definir la responsabilidad de verificar que el buzón denominado “*notificaciones administrativas*” haga la entrega de las respuestas de los DPC a los destinatarios, ya esta medida se tomó en razón a la emergencia económica y social que vive el país y en cumplimiento del Decreto 491 de 2020.

6.5 SEGUIMIENTO Y MONITOREO

En cumplimiento de lo señalado en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, se verificó la elaboración y publicación del informe trimestral de derechos de petición y de acceso a la información, por parte del Centro de Atención al Ciudadano – Dirección de Apoyo al Despacho, que contiene las solicitudes, quejas, reclamos, denuncias y el tiempo de respuesta a las mismas, con el fin de garantizar el derecho ciudadano de acceso a la información pública de la Contraloría de Bogotá.

Los mencionados informes se deben publicar en la página web de la entidad, en el link de “*Transparencia y Acceso a Información Pública*”, para la vigencia 2020, la cual, una vez revisada, mostró lo siguiente:

Informe Derechos de Petición y de Acceso a la Información – Vigencia 2020

TRIMESTRE	FECHA DE ELABORACION	DPC RECIBIDOS
01/01/2020 al 31/03/2020	Abril de 2020	554
01/04/2020 al 30/06/2020	No se ha publicado	-

Fuente: Pagina Web <http://www.contraloriabogota.gov.co/transparencia-acceso/instrumentos-gestion-informacion-publica/informe-pqrs/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-informaci%C3%B3n/informe-de-peticiones>

- **Informe primer trimestre de 2020**

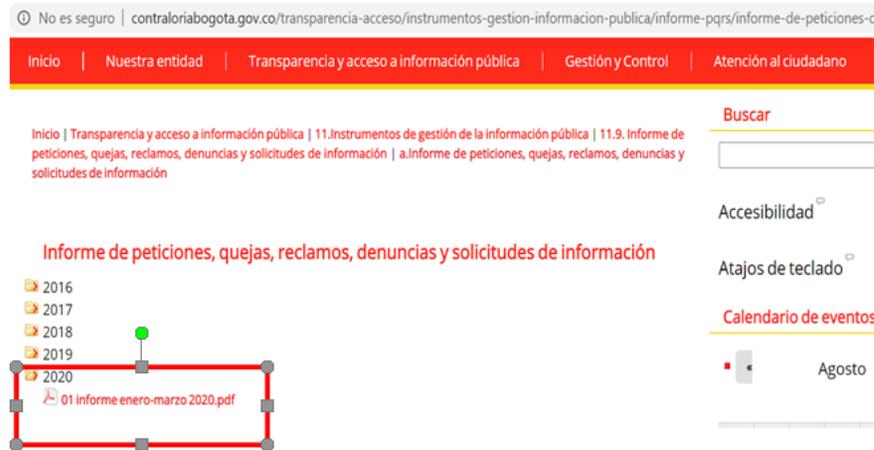
El informe del primer trimestre 2020 cumple lo-s requisitos señalados en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015.

Para el caso de las encuestas de la percepción del servicio, relacionadas en el informe, se evidenció que la recepción de las mismas se interrumpió a partir del mes de marzo, con ocasión de la emergencia económica y social decretada en el país, por cuenta del COVID-19.

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 92 de 98

- **Informe segundo trimestre de 2020**

Respecto al informe de derechos de petición y de acceso a la información correspondiente al segundo trimestre de 2020, no se registra su publicación en la página web de la entidad, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015.



Respuesta dependencia: *“El Informe trimestral de derechos de Petición y de Acceso a la Información fue elaborado desde el mes de julio de 2020. En la revisión y verificación de la información contenida se encontró una inconsistencia que hizo necesaria su modificación.*

Sin embargo, estas modificaciones ya fueron subsanadas y el informe se encuentra debidamente actualizado y publicado en la página web institucional en el Link:

<http://www.contraloriabogota.gov.co/transparencia-acceso/instrumentos-gestion-informacion-publica/informe-pqrs/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-informacion/informe-de-peticiones>”

Valoración por parte de la OCI: Es importante precisar que lo observado corresponde a la situación evidenciada en el desarrollo de la auditoría; no obstante, en atención a lo argumentado por la dependencia, se constató nuevamente en la página web que a la fecha ya se encuentra publicado el informe en mención, por lo cual se **retira el hallazgo**, no sin antes instar a la DAD- CAC, que estos informes se publiquen al mes siguiente de su fecha de corte.

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 93 de 98

6.6 SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019

Respecto a las recomendaciones y oportunidades de mejora incluidas en el informe de Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos – II Semestre 2019, se evidenció, con base en la revisión adelantada en la presente auditoría, lo siguiente:

- **Realizar seguimiento, verificación y efectuar los ajustes necesarios que se requieran tanto a la base de datos como a los reportes que genera el aplicativo “SIGESPRO DPC por número”, con el fin de evitar situaciones que produzcan inconsistencias en la información allí presentada.**

Persisten las siguientes situaciones a mejorar, a pesar de que en el Acta 18 de Equipo de Gestores del 15 de mayo de 2020, se indicó que la empresa MACROPROCESOS se encontraba efectuando los ajustes en el aplicativo SIGESPRO, en lo relacionado con “Estado actual”:

- Falta de información en la columna “Tramitó”, la cual aparece en blanco.
 - Datos de “Estado Actual” de varios procesos de DPC, en los que no coincide el estado registrado en el aplicativo “SIGESPRO DPC por número” y la información señalada en el reporte proporcionado a la Oficina de Control Interno para realizar la auditoría.
- **Persisten las situaciones referentes a la aplicación de los controles establecidos** en las actividades del procedimiento relacionadas con:
 - Falta de correspondencia entre lo solicitado y la respuesta suministrada.
 - No se asocian los documentos en tiempo real al aplicativo “SIGESPRO DPC por número.”

7. FORTALEZAS

- Actualización oportuna en el aplicativo SIGESPRO de los plazos para atender las distintas modalidades de peticiones recibidas con posterioridad a la entrada en vigencia del Decreto 491 de 2020, lo cual permite realizar el control y generar las alertas sobre el vencimiento de los DPC para las dependencias responsables de su trámite.
- Aprovechamiento de las tecnologías de la información y de los medios existentes en la entidad, para que la ciudadanía puede presentar solicitudes y para emitir las respectivas respuestas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica que vive el país.

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 94 de 98

- Cumplimiento, en la generalidad de los casos, de las disposiciones normativas internas y externas, relacionadas con la atención y el trámite de los derechos de petición.

8. RECOMENDACIONES

A continuación, la Oficina de Control Interno realiza recomendaciones que si bien fueron observadas en algunos DPC, se aplican a todas las dependencias que tramitan derechos de petición en la entidad.

- **Realizar seguimiento, verificación y efectuar los ajustes necesarios que se requieran tanto a la base de datos como a los reportes que genera el aplicativo “SIGESPRO - DPC”, con el fin de evitar situaciones que produzcan inconsistencias en la información allí presentada, como las evidenciadas con respecto a:**
 - Falta de información en la columna “*Tramitó*” (en blanco) o que dicha información no corresponda con la dependencia que atendió la petición. Situación observada, entre otros, en los siguientes DPC: 42-20, 99-20, 532-20, 542-20, 576-20, 941-20, 942-20, 943-20, 944-20, 945-20, 949-20 y 950-20.
 - En lo pertinente a “*Estado Actual*” de varios procesos de DPC, que no coinciden la información registrada en el aplicativo “*SIGESPRO- DPC*” y la información señalada en el reporte proporcionado a la Oficina de Control Interno. Situación que fue observada, entre otros, en los siguientes DPC: 911-20, 737-20, 864-20, 165-20, 883-20, 884-20, 906-20, 909-20, 915-20, 916-20, 917-20, 919-20, 927-20, 932-20, 185-20, 517-20, 793-20, 800-20, 815-20, 854-20, 855-20, 863-20, 865-20, 875-20, 878-20, 902-20, 910-20, 929-20, 931-20, 933-20, 29-20, 252-20, 418-20, 503-20, 581-20, 636-20, 637-20, 732-20, 764-20, 806-20, 848-20, 339-20, 904-20, 723-20, 414-20, 414-20, 525-20, 791-20, 802-20, 920-20, 170-20, 383-20, 647-20, 668-20, 796-20, 936-20, 44-20, 116-20, 156-20, 130-20, 343-20, 477-20, 774-20, 700-20.
- Constatar que las peticiones se respondan de manera completa y en atención a lo solicitado por el ciudadano, en cumplimiento de lo señalado en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015. Esta situación se observó, entre otros, en los DPC: 260-20, 248-20, 504-20.
- Fortalecer el “*Seguimiento y Monitoreo*” en las dependencias responsables de tramitar los DPC, tal como lo establece el numeral 5.3 del “*Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición*”, de forma que se pueda:
 - Garantizar que no se asocien en el aplicativo “SIGESPRO DPC” documentos que no están relacionados con la gestión de la respuesta de la petición.



INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)

Código de Formato: PEM-02-03

Versión: 15.0

Código documento: PEM-02

Versión: 15.0

Página: 95 de 98

Igualmente, verificar que dichos documentos puedan ser visualizados adecuadamente, para facilitar su consulta. Los siguientes DPC presentan documentos asociados erróneamente: 593-20, 630-20, 509-20, 589-20, 799-20, 647-20

- Asegurar que se asocien al proceso todos los documentos recibidos y emitidos para soportar la respuesta del DPC, conforme lo establece la actividad 66 del *“Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición*, de manera que permita efectuar la verificación de la trazabilidad sobre el trámite realizado. Lo descrito fue observado en los DPC : 637-20, 806-20, 504-20, 647-20 y 694-20, 695-20, 649-20 y 698-20
- Asegurar que se suministre respuesta de fondo y dentro de los términos legales a los DPC que se encuentran en trámite: 882-20, 930-20, 885-20, 901-20, 913-20, 925-20, 912-20, 935-20, 886-20, 881-20, 879-20, 872-20, 905-20, 755-20, 871-20, 944-20, 895-20, 896-20, 897-20, 900-20, 908-20, 890-20, 918-20, 923-20, 944-20.
- Constatar que en el asunto de las respuestas dadas a los derechos de petición se haya indicado si la respuesta es parcial o definitiva, y que el contenido de la comunicación corresponda con dicho estado, para facilitar el seguimiento y control a lo largo del trámite. Esta situación se observó, entre otros, en los siguientes DPC: 383-20, 326-20, 40-20, 203-20 y 242-20.
- Las direcciones sectoriales que hayan determinado incluir derechos de petición en los procesos de auditorías para dar respuesta definitiva a las solicitudes de petición, deben hacer estricto seguimiento y monitoreo a los trámites que se adelante con este propósito, en aras de cumplir lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 70 de la Ley 1757 de 2015, que señala: *“El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.”*. Esta situación se observó, entre otros, en los siguientes DPC: 732-20, 764-20, 584-20, 921-20, 790-20, 170-20, 308-20, 668-20, 934-20, 524-20, 544-20, 787-20, 820-20, 857-20, 799-20, 689-20, 751-20, 838-20, 49-20, 69-20, 178-20, 203-20, 240-20, 242-20 y 288-20.
- Fortalecer el canal de atención telefónica para recibir peticiones verbales, en observación de lo dispuesto en el Decreto 1166 de 2016, que reglamenta el derecho de petición verbal.
- Mientras dure el estado de emergencia sanitaria en el país, es conveniente que para el caso de las respuestas a los DPC, se establezca el procedimiento para efectuar la verificación de la entrega de las notificaciones realizadas electrónicamente o a través del buzón notificaciones.

	INFORME FINAL AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 96 de 98

9. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Las siguientes oportunidades de mejora fueron detectadas durante el proceso de auditoría y son aplicables tanto a las dependencias que tramitan derechos de petición, como al responsable de este procedimiento:

- Reforzar el conocimiento de las actividades 46 y 47 del *“Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición*, relacionadas con la obligación de generar reporte de confirmación de entrega al buzón del destinatario y el envío de este reporte al CAC.
- Fortalecer los mecanismos de seguimiento y control a los derechos de petición que deban resolver las dependencias, para garantizar el cumplimiento de los términos de ley en el trámite de los mismos.
- Fortalecer los procesos de revisión documental en el sistema PQR, por parte del Centro de Atención al Ciudadano, respecto de los derechos de petición tramitados por las dependencias intervinientes en el mismo, desde que se radica la solicitud hasta que se emite la respuesta al ciudadano.
- Es importante que las dependencias encargadas de dar trámite a los DPC remitan oportunamente al CAC todos los documentos que den cuenta de la gestión realizada para responder las peticiones, entre estos, los soportes de la notificación por aviso y su publicación, y el reporte de entrega de la respuesta por correo electrónico.
- En el marco del actual Estado Emergencia Económica, Social y Ecológica que vive el país, se hace necesario optimizar la notificación por aviso de las respuestas a los DPC, en el link dispuesto para el efecto en la página web de la entidad



**INFORME FINAL AUDITORÍA A LA
ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y
RECLAMOS (PQR)**

Código de Formato: PEM-02-03

Versión: 15.0

Código documento: PEM-02

Versión: 15.0

Página: 97 de 98

10. TABLA DE HALLAZGOS

PROCESO Y/O DEPENDENCIA	NUMERACIÓN DENTRO DEL INFORME	DESCRIPCIÓN
		<i>1.Extemporáneos:</i>
Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	6.2.3	No observancia de los artículos 14 de la Ley 1755 de 2015 y 5 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.
Dirección Sector Gobierno	6.2.12	Lo anterior fue evidenciado en los siguientes derechos de petición:
Dirección Sector Movilidad	6.2.15	491-20
Dirección Sector Salud	6.2.16	543-20
Dirección Sector Servicios Públicos	6.2.18	407-20, 428-20.
		326-20, 327-20, 520-20, 655-20, 656-20, 699-20.
		514-20
		<i>2..Ampliación de Términos:</i>
Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	6.2.3	En los siguientes DPC se omitió dar cumplimiento al párrafo único del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y de las actividades 17; “ <i>Proyecto memorando de solicitud de ampliación de términos, si el plazo para responder la petición no es suficiente</i> ”, 21 “ <i>Proyecto comunicación externa informando al peticionario sobre la ampliación de términos, las razones de la demora y señalando el plazo para responderle de fondo</i> ” y 23. “ <i>Radica la comunicación en el sistema de PQR y asocia el radicado al proceso del DPC.</i> ”, del “ <i>Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición</i> ”, adoptado mediante la R.R. 033 del 30 de agosto de 2019:
Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	6.2.6	
Dirección Sector Gobierno	6.2.12	
Dirección Sector Movilidad	6.2.15	
Dirección Sector Seguridad, Convivencia y Justicia	6.2.17	
		491-20.
		519-20.
		383-20, 543-20.
		407-20, 428-20, 430-20.
		596-20.



**INFORME FINAL AUDITORÍA A LA
ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y
RECLAMOS (PQR)**

Código de Formato: PEM-02-03
Versión: 15.0
Código documento: PEM-02
Versión: 15.0
Página: 98 de 98

PROCESO Y/O DEPENDENCIA	NUMERACIÓN DENTRO DEL INFORME	DESCRIPCIÓN
Dirección Administrativa y Financiera	6.2.1	<i>3. Sin respuesta:</i> Incumplimiento de los artículos 14 de la Ley 1755 de 2015 y 5 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, que disponen los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Situación evidenciada en los siguientes DPC: 371-20. 480-20, 525-20.
Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	6.2.3	
Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	6.2.3	<i>4. Traslado por competencia</i> Incumplimiento a lo señalado en el artículo 21 de la Ley 1755 y en las actividades 8 y 11 del "Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición", adoptado mediante la R.R. 033 del 30 de agosto de 2019. Situación evidenciada en los DPC: 420-20, 414-20, 721-20 427-20, 630-20
Dirección Sector Hacienda	6.2.13	
TOTAL	4	

LUIS ALFREDO AMAYA CHACÓN
Jefe Oficina de Control Interno