

COMUNICACIÓN INTERNA

Para: Lina Amador Villaneda – Gerente General
Margarita Isabel Córdoba García- Jefe de Oficina de Gestión Social.

De: Janeth Villalba Mahecha - Jefe de Oficina de Control Interno.

Asunto: **Análisis Informe Veeduría Distrital - Requerimientos Ciudadanos en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS 2017.**

La Veeduría Distrital realiza acompañamiento a las entidades distritales para verificar el cumplimiento de la normatividad vigente, con el propósito de que la gestión se oriente hacia la efectividad en el servicio a la ciudadanía, como razón de ser de la gestión pública.

Por lo anterior y en virtud de las facultades que le han sido otorgadas como órgano de control preventivo, elabora informes cuantitativos sobre el comportamiento de las PQRS del Distrito teniendo en cuenta los registros del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS y las peticiones ciudadanas que recibe directamente la Veeduría Distrital.

Este informe es un insumo para las entidades distritales en la toma de decisiones, así como en la elaboración de sus planes de acción y/o planes de mejoramiento, ya que permite mejorar la gestión, prevenir situaciones generadoras de corrupción, así como la identificación y promoción de oportunidades de integridad y transparencia en materia de servicio al ciudadano.

La Oficina de Control Interno genera un resumen del citado informe, radicado eru 20184200040932 de mayo 8 de 2018, en el cual se identifican y analizan las peticiones ciudadanas más reiteradas en el Sector del Hábitat, durante la vigencia 2017, así como sobre la oportunidad y la calidad de los informes mensuales de PQRS en cumplimiento del Decreto 371 de 2010:

- **Sector Hábitat**

El Sector Hábitat recibió durante la vigencia 2017 un total de 26.488 peticiones, que equivalen al 9% del total de las peticiones recibidas en el Distrito, ocupando el quinto lugar y el tercer lugar en la Veeduría Distrital con 107 (10%) peticiones.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

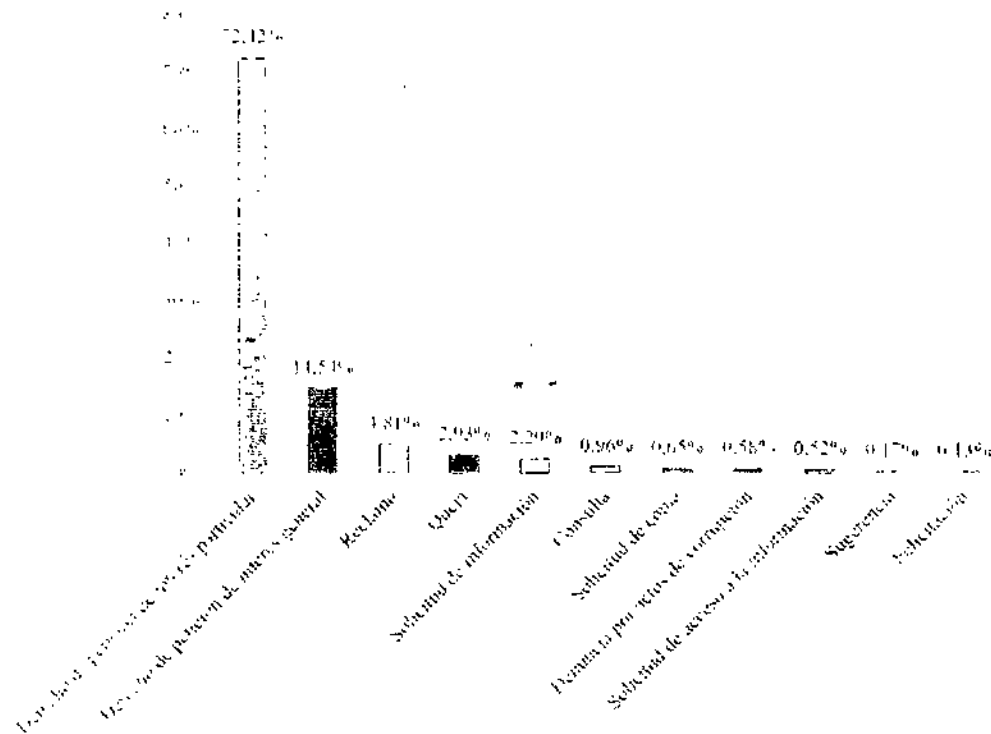
BOGOTÁ
**MEJOR
PARA TODOS**

En el sector, la entidad que mayor número de peticiones recibe es la Secretaría Distrital del Hábitat con 10.243 (39%) peticiones, continua la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP con 7.416 (28%) peticiones, le sigue la Caja de la Vivienda Popular con 4.920 (19%) peticiones. luego la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB-ESP con 1.855 (7%) peticiones, la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - ERU con 1.060 (4%) peticiones, Codensa S.A. con 605 (2%) peticiones y finalmente se encuentran la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá y Gas Natural FENOSA con 275 y 114 peticiones respectivamente, con una representación inferior al 1% del total del sector.

Conforme al contenido del informe se evidencia que La Empresa ERU, cumple con en oportunidad y calidad de los informes mensuales de acuerdo con los criterios establecidos en la circular 006 de 2017. (página 81 del informe - subrayado fuera de texto).

- **Tipologías.**

Figura 49. Requerimientos del sector Hábitat por tipologías



Fuente: elaborado por la Secretaría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)

La principal tipología bajo la cual se clasificaron las peticiones del sector es el derecho de petición de interés particular con 19.182 (72%), seguidos por los derechos de petición de interés general con 3.852 (15%), reclamos con 1.273 (5%), las quejas con 776 (3%), solicitudes de información con 606 (2%) y las demás tipologías registran valores inferiores al 1% de las peticiones sectoriales.

En su orden continúan los siguientes subtemas: Titulación predial en estratos 1 y 2 registró 1.180 (8%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, seguidos por gestión de la subdirección de recolección, barrido y limpieza 1.168 (6%), sin denominación 922 (5%), constructoras e inmobiliarias 800 (4%) y Poda de árboles 774 (4%).

c. Canales

El canal escrito es el principal medio por el cual se recibieron las peticiones del sector Hábitat, con 19.152 peticiones que equivalen al 72%, continúa el sitio web con 4.371 (17%) peticiones, luego el canal telefónico con 2.111 (8%) peticiones, correo electrónico con 500 (2%) peticiones, el canal presencial con 333 peticiones y finalmente el buzón y las redes sociales con 15 y seis peticiones respectivamente con porcentajes inferiores al 2%.

d. Tiempos de respuesta

El cumplimiento de los tiempos de respuesta para el sector Hábitat se encuentra con porcentajes inferiores al 100% en todas sus tipologías, es así como las solicitudes de acceso a la información registran el 48,2%, los derechos de petición de interés particular con un 70,8%, los derechos de petición de interés general con un 71,9%, las denuncias por corrupción con un 70,5%, representando así algunas de las tipologías donde no se está cumpliendo con los tiempos establecidos.

Análisis del cumplimiento del Decreto 371 de 2010

El Decreto 371 de 2010 en su artículo 3 numeral 3, señala que las entidades del Distrito deben garantizar el registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad por los diferentes canales. Respecto a lo anterior, se evidencia que para la vigencia 2017, un total de 300.215 peticiones se registraron en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y 575.772 peticiones se reportaron por las entidades a través de sistemas propios, de acuerdo con el reporte que elabora la Secretaría General, a partir del informe mensual de PQRS registrado por las entidades a través de la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos. Esto indica que solo el 34% de las peticiones que recibe el Distrito, se está registrando a través del SDQS.

Por lo anterior, se evidencia que aún existen falencias respecto a la articulación de los Sistemas de Gestión Documental de las diferentes entidades del Distrito con el SDQS, por lo tanto, se reitera el llamado a las entidades a implementar los servicios web que permitan esta articulación y así superar el déficit y dar cumplimiento cabal a la norma.

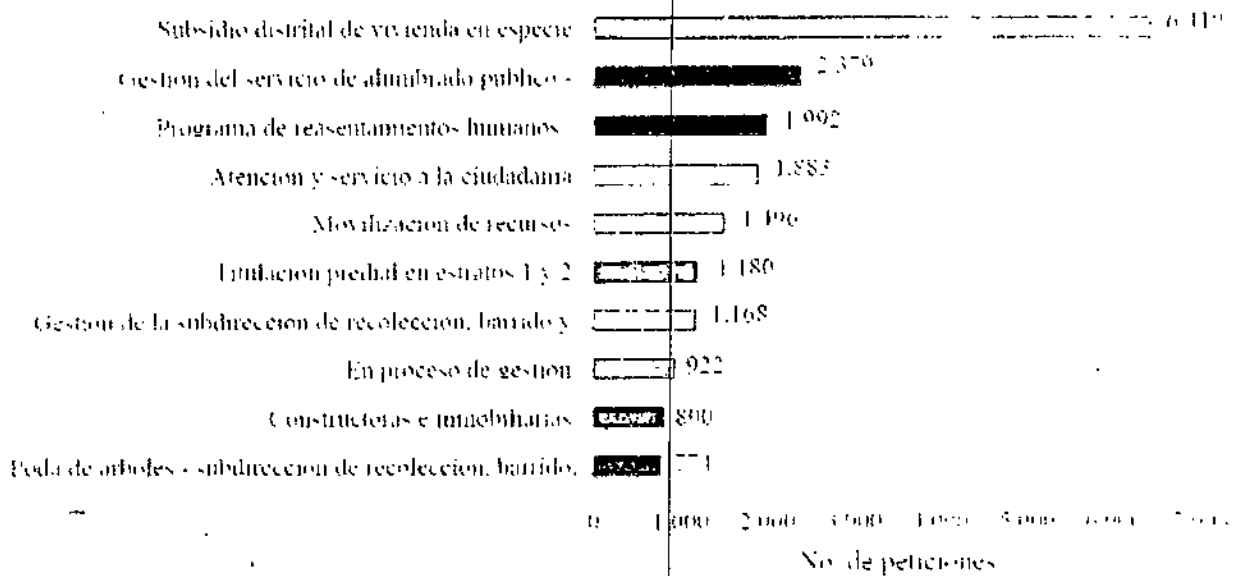
Dentro de las entidades que durante la vigencia 2017 reportaron gestión de las peticiones a través de sistemas propios y que aún no han logrado implementar los servicios web para conseguir articular sus sistemas con el SDQS, se encuentran FONCEP, UAESP, IDRD (web servicie en producción), las secretarías distritales de Hacienda, Hábitat e IDU (web servicie en desarrollo) demuestran que el tema se ha fortalecido respecto a la vigencia 2016, para mejorar la gestión de las entidades en cuanto a las peticiones ciudadanas que recibe.

Por su parte, las principales tipologías registradas en la Veeduría Distrital fueron 97 reclamos, seis quejas, una denuncia, una solicitud de información y una sugerencia.

b. Principales subtemas en el SDQS

Los diez primeros subtemas de las peticiones reportadas en el SDQS del sector Hábitat suman 19.013 equivalentes al 6% de las peticiones del Distrito, que se distribuyeron de la siguiente forma:

Figura 46. Principales subtemas del sector Hábitat



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

Subsidio Distrital de vivienda en especie: este subtema registró 6.419 (34%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, de las cuales 6.129 son derechos de petición de interés particular y 170 solicitudes de información que registran como las principales tipologías para este subtema.

Gestión del servicio de alumbrado público: se registraron por este subtema 2.379 (12%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, de las cuales encontramos como principales tipologías 1.311 son catalogadas como derechos de petición de interés general, 964 son derechos de petición de interés particular y 60 son quejas.

Programa de reasentamientos humanos: bajo este subtema se registraron 1.992 (11%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, en donde 1.888 corresponden a derechos de petición de interés particular, las demás tipologías no son representativas en este subtema.

En el subtema Atención y servicio a la ciudadanía: se recibieron 1.883 (10%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, con 1.377 derechos de petición de interés particular son las tipologías más reiteradas en este subtema.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**MEJOR
PARA TODOS**

RECOMENDACIONES

- Teniendo en cuenta que el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS es una herramienta de uso público para que los ciudadanos registren sus peticiones, quejas y/o reclamos dirigidos a la Administración Distrital, se hace necesario que su navegabilidad sea de fácil comprensión y entendimiento para masificar su acceso y utilización. Por lo tanto, las entidades del Distrito deben ayudar al ciudadano a identificar la clasificación de los subtemas y la tipología de la misma para que la respuesta esté acorde a la necesidad del ciudadano y se vea reflejada en respuestas de mejor calidad. Se recomienda fortalecer la clasificación de los subtemas y tipologías a través de la Red Distrital de Q y R y fortalecer el acercamiento de la herramienta del SDQS con el ciudadano.
- Se evidenció desconocimiento en algunas entidades de la misionalidad tanto de su entidad como del Distrito en general, al momento de realizar la clasificación y asignación de tipologías en las peticiones ciudadanas. Se recomienda incluir en los Planes Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC de todas las entidades, estrategias de cualificación en cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano – PPDSC, tanto en inducción como en reinducción sobre la misionalidad de la entidad, así como sobre los servicios que presta el Distrito Capital para evitar la devolución por no competencia.
- Existen subtemas significativos para el Distrito como el traslado por no competencia y sistemas de correspondencia y radicación como los más relevantes y de mayor reiteración para los ciudadanos, sin embargo, dada su importancia por el impacto social, algunos de los subtemas como contaminación ambiental, acceso a los servicios de salud, subsidio de vivienda en especie, régimen urbanístico y establecimientos de comercio, continúan siendo las temáticas con mayor número de peticiones ciudadanas. Se recomienda que los sectores Gobierno, Hábitat, y Salud, ajusten sus procesos y procedimientos referentes a estos temas, articulando las acciones tendientes al fortalecimiento de la inspección, vigilancia y control que permitan entregar al ciudadano una respuesta efectiva a sus requerimientos.
- El Principal canal por el cual se reciben las peticiones en el Distrito es el escrito, seguido por canal web. Se recomienda dar mayor relevancia y generar nuevas estrategias para fortalecer los diferentes canales tales como el canal web y el canal telefónico para impulsar las TICS en el Distrito, descongestionando los canales presenciales en las diferentes entidades distritales para dar pronta solución y acercar al ciudadano a la administración pública.
- Las entidades distritales han venido mejorando el cumplimiento al Decreto 371 de 2010, en cuanto a la publicación del Informe mensual de PQRS, sin embargo, en algunos casos se hace de forma extemporánea, no se hace un análisis riguroso y acorde a la realidad de la información, desaprovechando insumos valiosos para generar acciones de mejora internas en las entidades. Se recomienda abordar en los nodos sectoriales, nuevos lineamientos que permitan trabajar informes analíticos para toma de decisiones a nivel directivo.

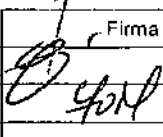
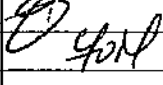
- Debe existir un mayor compromiso por parte de las entidades distritales, en cuanto al cumplimiento de la normatividad establecida en lo que se refiere al uso del SDQS y el servicio al ciudadano, ya que esta iniciativa debe ir más allá del diligenciamiento oportuno de las peticiones y de la información, la cual debe cumplir con las condiciones de oportunidad, claridad, pertinencia y confiabilidad necesarias.
- Se recomienda continuar con los ajustes permanentes y mejoras a la herramienta SDQS por parte de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General, de tal manera que garantice a las entidades la gestión y el registro efectivo de sus PQRS, enmarcados en los lineamientos claros y definidos por esta dependencia que permitan dar un tratamiento uniforme en el Distrito de acuerdo a su naturaleza, temática y tipología.
- Es preciso que el análisis de las PQRS del Distrito se convierta en un aspecto fundamental para la toma de decisiones por parte de los directores de las entidades, que se traduzca en el reconocimiento de la importancia del servicio a la ciudadanía como instrumento que contribuya a dar respuesta efectiva a las necesidades ciudadanas

Recomendación particular al interior de la Empresa:

- Continuar con el plan de trabajo orientado a la elaboración de los informes que presenta la entidad a fin de mantener la fortaleza mencionada en el informe: *"La Empresa ERU, cumple con en oportunidad y calidad de los informes mensuales de acuerdo con los criterios establecidos en la circular 006 de 2017"*.
- Efectuar mesas de trabajo en las cuales estén presentes la Oficina de Gestión Social, la Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos y la Oficina Asesora de Comunicaciones para analizar e implementar acciones orientadas al cumplimiento de las recomendaciones generales a nivel distrito.

Atentamente,


Janeth Villalba Mahecha
Jefe Oficina de Control Interno

	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Elaboró:	Edgar Mogollón	Contratista	Oficina de Control Interno	
Revisó:	Janeth Villalba Mahecha	Jefe	Oficina de Control Interno	
Aprobó:	NA			

Los(as) arriba firmantes, declaramos que hemos revisado el presente documento y lo presentamos para su respectiva firma.