

**INFORME DE GESTIÓN  
PROCESO DE PARTICIPACION CIUDADANA**

**RESPONSABLE DEL PROCESO**

**GABRIEL ALEJANDRO GUZMAN USECHE  
DIRECTOR DE PARTICIPACION CIUDADANA Y DESARROLLO LOCAL**

**DEPENDENCIAS RESPONSABLES:**

**DIRECCIÓN DE PARTICIPACION CIUDADANA Y DESARROLLO LOCAL  
DIRECCION DE APOYO AL DESPACHO**

**CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.**

**FECHA DE CORTE  
JUNIO DE 2014**

**OBSOLETEO**

## TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACION.....	3
1. RESULTADOS DE LA GESTIÓN – ANÁLISIS DE DATOS .....	4
1.1. ANALISIS DEL PLAN DE ACCION.....	4
1.2. OTROS RESULTADOS.....	9
1.3 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	25
2. SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO .....	36
2.1. DIRECCIÓN DE PARTICIPACION CIUDADANA Y DESARROLLO LOCAL.....	36
2.2 DIRECCIÓN DE APOYO AL DESPACHO.....	¡Error! Marcador no definido.
3. ACCIONES DE MEJORA YA INCLUIDAS EN EL PLAN DE MEJORAMIENTO .....	37

## **PRESENTACION**

En este documento se consignan las acciones propuestas en el plan de acción, formulado por las dependencias, que integran el proceso de participación ciudadana, de conformidad con la Resolución 039 de 2013.

Así como se registran las cifras que demuestran el cumplimiento de las metas trazadas y los indicadores propuestos tanto por la Dirección de Participación Ciudadana como por la Dirección de Apoyo al despacho, para la presente vigencia.

Igualmente se comunican las acciones de la alta dirección "Revisión por la dirección" los resultados de la medición de satisfacción del cliente (ciudadanía y Concejo de Bogotá 2013 ) a fin de que se implementen las acciones de mejora para la actual vigencia como lo establece la Caracterización del Proceso de Participación Ciudadana en cumplimiento de la Resolución Reglamentaria 20 de 2013 "Por la cual se adoptan algunos documentos del Sistema Integrado de Gestión - SIG de la Contraloría de Bogotá D.C. y se dictan otras disposiciones"

También hace parte integral de este informe las acciones correspondientes al apoyo técnico desplegado para atender los requerimientos de los Concejales, canalizados por la Dirección de Apoyo al Despacho.

Finalmente, se exponen las acciones realizadas para cumplir con el plan de mejoramiento suscrito por la entidad con los organismos de control, así como las acciones propuestas para corregir las observaciones y o hallazgos detectados en el proceso de evaluación y control.

## **OBJETIVO DEL PROCESO DE PARTICIPACION CIUDADANA DEFINIDO EN LA RESOLUCION REGLAMENTARIA N° 1 DE 2014**

Establecer un enlace permanente con los clientes de la entidad: Concejo y Ciudadanía, promoviendo la participación ciudadana en el control fiscal y el apoyo al control político, generando espacios en los que los clientes puedan dinamizar y consolidar su papel como veedores y dueños de los recursos del D.C.

### **1. RESULTADOS DE LA GESTIÓN – ANÁLISIS DE DATOS**

#### **1.1. ANALISIS DEL PLAN DE ACCION**

Las actividades programadas, en el plan de acción, se encuentran inscritas en el Objetivo estratégico 3: Posicionar La imagen de la Contraloría de Bogotá, D.C, en consecuencia el comportamiento de los indicadores para el año 2013 es el siguiente:

#### **ACTIVIDADES**

- 1. Desarrollar 300 actividades de control social en las localidades del Distrito Capital, como pedagogía social formativa e ilustrativa, instrumentos de interacción y mecanismos de control social a la gestión pública (comités de control social, veedurías ciudadanas, redes sociales y contralores estudiantes, entre otros).**

*Indicador: Implementación mecanismos de control social a la gestión pública.*

*No. De actividades de control social que incluyen mecanismos de control social a la gestión pública ejecutadas \*100 / Total de actividades de control social que incluyen mecanismos de control social a la gestión pública programadas.*

*Resultado: 124/300 = 41%*

*Este resultado corresponde al total de actividades de participación ciudadana en el control social con corte al 30 de junio de 2014.*

Se realizaron durante el primer semestre de 2014 un total de 124 acciones ciudadanas, que incluyen: 10 de pedagogía social formativa e ilustrativa, 8

instrumentos de interacción, un mecanismo de participación ciudadana, 2 actividades de promoción divulgación y sensibilización y 105 mecanismos de control social y otras actividades

Actividades relevantes:

#### **A. Se destaca la gestión y resultados del PROCESO DE SENSIBILIZACIÓN Y ELECCIÓN DE CONTRALORES ESTUDIANTILES**

Se llevó a cabo la jornada electoral del pasado 21 de febrero, fueron elegidos aproximadamente 420 contralores estudiantiles en las diferentes Instituciones Educativas Distritales, para lo cual la Dirección de Participación y Desarrollo Local dispuso de un plan de sensibilización en todos los colegios.

Con el liderazgo de la Dirección de Participación y Desarrollo Territorial de la Contraloría de Bogotá y con el apoyo de cada una de las Gerencias Locales de Contraloría y de la Secretaría de Educación Distrital, se adelantaron una serie de visitas a la totalidad de Instituciones Educativas Distritales (IEDs) de 19 Localidades (en Sumapaz el Proceso lo adelanto la Secretaría de Educación Distrital de forma aparte), con el fin de realizar el proceso de sensibilización y acompañamiento de las comunidades académicas, respecto al desarrollo de las jornadas electorales de gobierno estudiantil, haciendo especial énfasis en la importancia del rol de las Contralorías Estudiantiles, del aporte de sus actividades y de las responsabilidades que se asumen frente a sus comunidades entregando los plegables de sensibilización y socialización a los estudiantes (15.000 plegables)

De acuerdo con lo anterior, desde la Dirección de Participación y Desarrollo Local se realizó la construcción del cronograma de actividades conjuntas a realizar entre el equipo de participación de la Dirección, las Gerencias Locales y la Secretaría de Educación, con el fin de adelantar las jornadas de posicionamiento y sensibilización tanto de estudiantes como de candidatos a Contralorías Estudiantiles, en la búsqueda de vincularlos al ejercicio del control fiscal y del fomento de la ética de lo público mediante el fortalecimiento del imaginario colectivo, respecto a la importancia de ejercer control social frente al buen uso de los bienes y recursos públicos, robusteciendo en la juventud del Distrito, el sentido de pertenencia sobre los mismos.

Es de aclarar que para la distribución de las Instituciones Educativas, se tuvo en cuenta el recurso humano de cada uno de los participantes, los colegios no

relacionados a continuación, le fueron asignados a la Secretaría de Educación, dado el gran recurso humano con el que cuenta en los territorios, la Dirección de Participación y relaciones Interinstitucionales.

Se tiene programado realizar el Conversatorio pedagógico y posesión de los contralores estudiantiles el segundo semestre de 2014.

- B. Conformación de la Red de Veeduría Ciudadana de Control Social:** De conformidad con el compromiso adquirido por la Contraloría de Bogotá en el marco del diplomado de control Social realizado en el año 2013 con la Universidad San Buenaventura de conformar una Red de Veeduría de Control Social, se realizaron reuniones en diferentes localidades, lideradas por los Gerentes Locales. Una vez se constituyan las veedurías agrupando las distintas localidades, se procederá a organizar la Red de Veeduría Ciudadana de Control Social

**2. Medir el grado de satisfacción sobre la calidad y oportunidad de los productos y acciones ciudadanas especiales entregados y desarrollados por la Contraloría de Bogotá a la Ciudadanía.**

*Indicador: Percepción de los ciudadanos sobre los productos y acciones ciudadanas especiales que desarrolla y entrega la Entidad.*

*No. De ciudadanos encuestados que tienen percepción positiva (mayor o igual a 3 sobre 5) sobre la oportunidad y calidad de los productos y servicios \* 100 / Total de ciudadanos encuestados.*

**Indicador:**

$$\frac{0}{0} = 0\%$$

Es fundamental precisar que la Dirección de Participación Ciudadana con memorando N° 3-2014-10020 de 03-06-2014 radicó el anexo 4 definitivo correspondiente a la solicitud de contratación de 2014 en el marco del Proyecto de Inversión 770, para el desarrollo de las actividades pedagógicas orientadas a la formación en control social a la gestión pública y fiscal ejecutando los mecanismos de interacción, de control social y las acciones ciudadanas especiales enfocados a un control fiscal con participación ciudadana con los bienes y servicios necesarios y la medición de la satisfacción de los clientes, aspecto que con corte a junio 30 de 2014 se encuentra publicado en el SECOV como: licitación pública, CB-LP 59 de

2014. Una vez culmine la etapa precontractual y se suscriba el respectivo contrato se iniciará la aplicación de instrumentos de medición de satisfacción del cliente.

Con memorando N° 3-2014-09284, proceso N° 549840, de 22/05/2014, alcance N° 3-2014-09441 de 2014-05-27, proceso N° 551060 de 26/05/2014, se remite a Planeación solicitud de modificación de indicadores de Participación N° 201 y N° 204 en atención al requerimiento de Apoyo al Despacho realizado mediante memorando N° 3-2014-05677 de 2014-03-21, alcance memorando N° 3-2014-09223 de 2014-05-21 (indicador N° 201) y requerimiento de Planeación y Auditoría Externa SGS realizado mediante memorando N° 3-2014-08354 de 12/05/2014 (indicador N° 204), el objeto fue el de subir la meta al 50% la Percepción favorable de los ciudadanos sobre los productos y acciones ciudadanas especiales que desarrolla y entrega la Entidad.

### **3. Medir el grado de satisfacción sobre la calidad y oportunidad de los productos y servicios entregados por la Contraloría de Bogotá al Concejo de Bogotá, como insumo para el control político de la ciudad.**

*Medir el grado de satisfacción sobre la calidad y oportunidad de los productos y servicios entregados por la Contraloría de Bogotá al Concejo de Bogotá, como insumo para el control político de la ciudad.*

Indicador (Efectividad): Percepción de los Concejales sobre los productos y servicios de la Contraloría entregados:

*No. De Concejales encuestados que tienen percepción positiva (mayor o igual a 3 sobre 5) sobre la oportunidad y calidad de los productos y servicios \* 100 / Total de Concejales encuestados.*

**Indicador:**

$$\frac{0}{0} = 0\%$$

La implementación de ésta medición se realiza mediante la aplicación de una encuesta de percepción a los concejales de Bogotá, la cual se efectuará a través de la ejecución de un contrato con una firma especializada en la realización y análisis de encuestas mediante la aplicación de instrumentos, proceso que se incluyó en el estudio previo del Proyecto N° 770 radicado ante la Dirección Administrativa y Financiera con memorando N° 3-2014-00118 de enero 03 de 2014, actualmente en trámite. Su resultado final se obtendrá durante el último trimestre de 2014.

#### **4. Responder oportunamente las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos recibidas por la Contraloría de Bogotá.**

Actividad: “Responder oportunamente las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos recibidas por la Contraloría de Bogotá”

Indicador (Eficacia): Oportunidad en la atención a DPCs:

*Número de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos con respuesta definitiva dentro del término legal \*100 / Número de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos con respuesta definitiva.*

**Indicador:**

528 derechos de petición con respuesta definitiva dentro del término legal

532 derechos de petición con respuesta definitiva = 99%

Una vez verificada la base de datos de los derechos de petición, se encontró que durante el periodo comprendido entre el 2 de enero al 27 de junio de 2014 fueron radicados en la Contraloría de Bogotá 651 derechos de petición, de los cuales 77 se encontraban en trámite, 33 con respuesta parcial, 7 finalizados, 1 (uno) desistido, 1 (uno) con aclaración de información, quedando resueltos con respuesta definitiva 532 y 528 con respuesta definitiva dentro del término legal establecido en el Código Contencioso Administrativo – CCA; los cuatro que hacen la diferencia corresponden a derechos de petición que a pesar de haberseles dado respuesta definitiva, ésta se encontró extemporánea. Es de señalar que la implementación de la nueva plataforma tecnológica de la Entidad, generó grandes traumatismos en los sistemas de información, dificultando el uso oportuno del Aplicativo Sigepro-PQR, afectando el normal desarrollo de las actividades propias del trámite de los derechos de petición, las cuales aún persisten.



## 1.2. OTROS RESULTADOS

### DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

#### PROYECTO DE INVERSIÓN Y PROCESO CONTRACTUAL:

Se destaca la construcción y desarrollo del le proceso para cumplir con este indicador en el marco del Plan Estratégico, el de Plan de Acción, el Proyecto de inversión para 2014, como se detalla a continuación:

En cumplimiento del PLAN ESTRATÉGICO 2012 – 2015 “POR UN CONTROL FISCAL EFECTIVO Y TRANSPARENTE” se planteó que existe la necesidad de implementar estrategias para fomentar la participación ciudadana en el ejercicio del control social a la gestión fiscal con una focalización de mayor impacto social y de mayor presencia en las comunidades, se requiere llevar a cabo acciones ciudadanas especiales acordes con los temas de mayor interés para la ciudadanía en las localidades respecto a problemáticas comunes en la que intervengan uno o varios sectores para efectuar las ACCIONES CIUDADANAS ESPECIALES, PEDAGOGIA SOCIAL FORMATIVA E ILUSTRATIVA, INSTRUMENTOS DE INTERACCION, el CONTROL SOCIAL y los MECANISMOS DE CONTROL SOCIAL A LA GESTIÓN PÚBLICA y contar con las herramientas pedagógicas, piezas comunicativas y elementos cognitivos que propendan por la mayor y óptima participación ciudadana en el control fiscal a la gestión pública.

Correspondencia entre la necesidad y de la contratación en el marco de las funciones de la dependencia y su contribución cumplimiento de las mismas:

La Constitución Política de 1991 le señala al Estado, además de la obligación de garantizar el derecho del ciudadano para elegir y ser elegido, también el deber de contribuir a la organización, promoción y capacitación de los ciudadanos para que, sin detrimento de la autonomía, se garantice la "participación en el control y vigilancia colectiva de la gestión pública en los distintos niveles administrativos y sus resultados" (Artículo 270 C. P. C.).

Adicionalmente, la Ley 134 de 1994, en su Artículo 100, estableció que las organizaciones civiles y comunitarias constituyan veedurías o juntas a fin de "vigilar la gestión pública, los resultados de la misma y la prestación de los servicios públicos". Este mandato legal ha sido desarrollado por la Ley 850 de 2003, o Ley de Veedurías, en la cual se establecen los procedimientos, requisitos,

ámbitos y posibilidades para que los ciudadanos se asocien con el propósito de ejercer vigilancia a la gestión pública. Este mandato legal ha sido desarrollado por el Concejo de Bogotá, mediante el Acuerdo 142 del 10 de mayo de 2005.

Así mismo el Estatuto anticorrupción (Decreto Ley 1474 de 2012) especialmente en su artículo 78 establece que todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Entre otras podrán realizar las siguientes acciones: a) Convocar a audiencias públicas; b) Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana; c) Difundir y promover los derechos de los ciudadanos respecto del correcto funcionamiento de la Administración Pública; d) Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos; e) Apoyar los mecanismos de control social que se constituyan y f) Aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa.

En lo que respecta a la organización de la Contraloría Distrital, Acuerdo No. 519 De 2012 en los artículos 30 y 31, están establecidas las funciones de la Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local y Subdirección de Gestión Local, estableciéndole la obligación de ejecutar de manera transversal a todos los sectores de fiscalización las políticas orientadas a propiciar la participación ciudadana y el ejercicio del control social, ejerciendo las funciones correspondientes.

En el mismo sentido, es importante destacar que la Contraloría de Bogotá debe cumplir con las metas del proyecto de inversión No. 770 Control Social a la Gestión Pública.

Teniendo en cuenta lo señalado y con el fin de atender el desarrollo de las políticas de esta naturaleza, durante vigencias recientes, la Contraloría de Bogotá, ha desarrollado diversos procesos de pedagogía social, mediante programas de formación que se han materializado a través del fomento y apoyo brindado a la conformación de comités de control social, veedurías ciudadanas y organizaciones estudiantiles de control social, conjunto de acciones todas estas, que se hace

necesario continuar y optimizar el ejercicio del control social que robustezca el control fiscal.

Así las cosas, existe la necesidad de implementar estrategias para fomentar la participación ciudadana en el ejercicio del control social, con una focalización de mayor impacto social y de mayor presencia en las comunidades, se requiere llevar a cabo acciones ciudadanas especiales acordes con los temas de mayor interés para la ciudadanía en las localidades respecto a problemáticas comunes en la que intervengan uno o varios sectores para efectuar las ACCIONES CIUDADANAS ESPECIALES, PEDAGOGIA SOCIAL FORMATIVA E ILUSTRATIVA, INSTRUMENTOS DE INTERACCION, el CONTROL SOCIAL y los MECANISMOS DE CONTROL SOCIAL A LA GESTIÓN PÚBLICA y contar con las herramientas pedagógicas, piezas comunicativas y elementos cognitivos que propendan por la mayor y óptima participación ciudadana en el control a la gestión pública. Para el desarrollo de estas estrategias, es necesario que las acciones ciudadanas a ejecutar contengan inherentes los bienes y servicios que su realización conlleven.

La Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local programa y coordina lo necesario con los ciudadanos interesados, y requiere el apoyo técnico de una Universidad pública o privada que cuente con expertos docentes en temas de contratación estatal, auditoría fiscal, y social, responsabilidad fiscal gestión pública u disciplinas similares, que contribuyan a la formación de las comunidades en calidad de facilitadores, orientadores y capacitadores a la ciudadanía, para que con su acompañamiento pedagógico-técnico y bajo las directrices de la Contraloría de Bogotá den cumplimiento al Plan de Acción.

Para ello se requiere desarrollar actividades de formación en participación ciudadana para el ejercicio del control social con asesores en la ejecución de proyectos de pedagogía orientados al control y evaluación de la gestión pública y al aprendizaje de la ciudadanía, que proporcionen el personal cualificado con conocimientos en gestión pública y fiscal con experiencia en participación ciudadana, que brinden un aporte eficaz a la ejecución de las acciones ciudadanas y la participación de las comunidades, propendiendo por su vinculación en el ejercicio fiscalizador; elaborando las piezas comunicativas pedagógicas que permitan el fortalecimiento del control social y la divulgación en las localidades, el desarrollo de programas de pedagogía social formativa e ilustrativa a: veedurías, contralores estudiantiles, universitarios y comunidades en general, aplicando los instrumentos de medición de la satisfacción de los clientes y suministrando los bienes y servicios suficientes y necesarios inherentes a cada una de las

actividades que adelante la Contraloría de Bogotá, D.C. con la respectiva sistematización de los procesos que se desarrollen.

En consecuencia, para cumplir a cabalidad con los objetivos y metas propuestas y garantizar la participación activa de la comunidad en general, así como, de las organizaciones sociales en el ejercicio del control social, para la realización de acciones ciudadanas especiales, en el marco del proceso de Participación Ciudadana, se hace necesario desarrollar la promoción, sensibilización y divulgación, que permitan organizar, orientar y capacitar a la comunidad estudiantil, estudiantes universitarios, organizaciones sociales, veedurías ciudadanas, organizaciones y comités de control social y comunidad en general, para ejercer una participación ciudadana a través de un control social eficiente y oportuno que coadyuve al ejercicio del control fiscal, que contengan los bienes y servicios necesarios y suficientes que su realización conlleven y que permitan encauzar y dirigir a cabalidad el desarrollo y ejecución de las acciones ciudadanas especiales programadas en el ámbito local y/o distrital.

Es necesario que el órgano de control desarrolle un efectivo control social enfocado al robustecimiento del control fiscal y la gestión pública, aspecto que además debe corresponder al cabal cumplimiento de la directriz constitucional de promover, promulgar, difundir e incentivar la participación en los ciudadanos, a fin de que se traduzcan en el motor potenciador de un control fiscal fortalecido con los insumos que entregan estos ciudadanos vinculados.

Desde esta perspectiva se trabajará con la ciudadanía una información pública orientada pedagógicamente que resulte efectiva la cual debe contar con unas características especiales tanto escritas como visuales y auditivas de formación y de acercamiento directo y exitoso a las comunidades, a la luz de lo expuesto, puede especificarse que las particularidades que ha de reunir la formación y la información pública y la pedagogía social se relacionan con una serie de atributos deseables, para aumentar el atractivo de la misma y su potencial en incidir a la acción de vincular al ciudadano.

El objeto a contratar con sus especificaciones consiste en realizar actividades pedagógicas orientadas a la formación en control social a la gestión pública y fiscal ejecutando los mecanismos de interacción, de control social y las acciones ciudadanas especiales enfocadas a un control fiscal con participación ciudadana, con los bienes y servicios inherentes, necesarios y la medición de satisfacción de los clientes.

Acciones programadas para desarrollar con el proyecto de Inversión 770:

I. Asesorar y acompañar al desarrollo de pedagogía social en los mecanismos de control social, con expertos en la ejecución de proyectos de pedagogía orientados al control de la gestión pública y fiscal proporcionando el personal cualificado que brinde un aporte eficaz a la ejecución de las actividades mencionadas, suministrando los bienes, servicios y herramientas tecnológicas y operativas suficientes y necesarias

II. Elaborar piezas comunicativas pedagógicas que permitan el fortalecimiento del control social a la gestión pública y divulgación en las localidades

III. Desarrollar programas de pedagogía social formativa e ilustrativa a veedurías, contralores estudiantiles y comunidades, enfocados a la gestión pública y fiscal.

IV. Suministro de bienes y servicios suficientes y necesarios inherentes a cada una de las actividades que adelante la Contraloría de Bogotá en desarrollo de las acciones ciudadanas y mecanismos de participación ciudadana y de control social

V. Medición de la satisfacción de los clientes

## **DIRECCIÓN DE APOYO AL DESPACHO**

### **ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DEL CONCEJO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES**

La Contraloría de Bogotá, a través de la Dirección de Apoyo al Despacho, atendió y tramitó el 100% de: Derechos de Petición, Citaciones con Cuestionario, Citaciones a Debate, Invitaciones a Debate y a Mesas de Trabajo y Agendas Temáticas, tanto durante las semanas hábiles laborales como los fines de semana, incluidos días festivos, formuladas por el Concejo de Bogotá, así:

**CUADRO No. 1  
CONSOLIDADO DE GESTIÓN DAD – CAC 1-2014**

ACTUACIÓN	I SEMESTRE 2014
CITACIONES A PROPOSICIÓN	7
INVITACIONES A PROPOSICIÓN	164
CITACIONES A DEBATE	13
INVITACIONES A DEBATE	134
AGENDAS TEMÁTICAS	23
DERECHOS DE PETICIÓN	651

Fuente: DIRECCIÓN DE APOYO AL DESPACHO – CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Como es habitual, durante el período de sesiones que inició el viernes 10 de enero y culminó el domingo 22 de junio, el Concejo de Bogotá se caracterizó por adelantar extensos debates de control político, donde las temáticas han sido abordadas con profundidad en extensas e intensas jornadas de hasta 12 horas continuas, con participación de las diez bancadas representadas, la Administración Distrital y en muchos casos de la ciudadanía, algunos de los cuales fueron atendidos personalmente por el Contralor de Bogotá cuando fue Citado, en asuntos variados y de altísimo impacto para la ciudad, tales como "Institucionalidad e implementación del Proyecto Bogotá Humana con la Fauna del Plan Distrital de Desarrollo 2012-2016 Bogotá Humana", "Estado de ejecución de metas, Acuerdo 489 de 2012, Plan de Desarrollo Bogotá Humana", Sistema Integrado de Transporte Público-SITP, Contratación malla vial en Bogotá y Máquina Tapahuecos, en los cuales este organismo de control ha elevado sendos Pronunciamientos y Advertencias Fiscales en aras del cuidado del patrimonio distrital.

Igualmente, se apoyó la realización de la Rendición de Cuentas del Contralor en el Concejo, que se realizó el 31 de marzo del presente año.

Dentro de las temáticas atendidas por los Sectores durante este semestre en desarrollo del Apoyo Técnico al Control Político y de acuerdo con los propios requerimientos de los Honorables Concejales, se destacan por proposiciones de Citación:

- Servicios Públicos: Crédito Fácil CODENSA.
- Integración Social: Canastas Alimenticias (Aditiva 360 de 2013).

- Movilidad: Contratación de la máquina “tapa huecos” por parte de la UAERMV; Los 26.625 módulos luminosos tipo LED para el sistema de semaforización de Bogotá, que luego de estar en bodega caso dos años, ahora resulta que sí sirven.

*Temáticas Transversales:*

- Gobierno y Hábitat y Ambiente: Deterioro de la Plaza de Bolívar por las manifestaciones en contra de la destitución del Alcalde Gustavo Petro.
- Integración Social: Jardines en Bogotá.
- Servicios Públicos y Dirección de Reacción Inmediata: Modificaciones en el servicio público de aseo en Bogotá.

De otro lado, en cuanto a la socialización de los Pronunciamientos y las Advertencias Fiscales, los concejales han recibido copia de pronunciamientos en temas de gran impacto para la ciudad como el “...relacionado con la reiterada práctica de suscripción de convenios de asociación y/o cooperación por parte de los Fondos de Desarrollo Local con entidades privadas sin ánimo de lucro, en los que media una contraprestación directa en favor de los mismos, lo que ha llevado a la concentración de la contratación directa en cabeza de unas pocas fundaciones, asociaciones y corporaciones; con exclusión de las restantes modalidades de selección de los contratistas y el agravante de los objetos convenidos dan cuenta de la contratación de programas y actividades propias de la ejecución de los proyectos de inversión local a cargo de la misma Administración y no del impulso a programas propios de las entidades contratadas”, aportando la visión técnica institucional en medio de la coyuntura de los debates adelantados. Igualmente, se les ha informado y puesto a disposición para ser consultados por la página web los que han sido aprobados para subir, a través de las ediciones del boletín Concejo & Control.

Ahora bien, en cuanto a los Informes Finales de Auditoría del presente semestre, a la fecha están listos los informes Regulares, Especiales y de Visita Fiscal del PAD 1-2014 emanados de las direcciones sectoriales, que serán subidos a la página web institucional, una vez se socialicen a la Ciudadanía ante los medios de comunicación a través de la Oficina Asesora de Comunicaciones, a fin de suministrar la información con el acompañamiento institucional, en coordinación de la dirección de Apoyo al Despacho con la dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-TICS.

Cabe destacar que todas las Direcciones Sectoriales y demás dependencias de la Contraloría de Bogotá, contribuyen con sus informes, comunicaciones y documentación, en el trámite y desarrollo de los diferentes temas plasmados en los Pronunciamientos, Advertencias, así como en la respuesta a las Citaciones a Proposiciones, la asistencia a Invitaciones a Proposiciones y Mesas de Trabajo y a Invitaciones y Citaciones a Debates remitidas por parte del Concejo de Bogotá y por supuesto en los resultados de las Auditorias programadas.

## ENLACE CON EL CONCEJO DE BOGOTÁ

Con el propósito de mantener informados a los concejales de Bogotá, acerca del trámite dado a sus Derechos de Petición, Proposiciones, Denuncias y solicitudes, como ya es habitual, se elabora el Boletín Concejo & Control, a través del cual se materializa el apoyo técnico al control político, fruto del esfuerzo y el trabajo que diariamente se realiza al interior de todas las dependencias y áreas de la Contraloría de Bogotá, D.C.

- Boletín No. 23. Información de Noviembre, Diciembre de 2013 y Enero de 2014
- Boletín No. 24. Información de Febrero, Marzo y Abril de 2014

Se reporta la socialización, durante el primer semestre de 2014, de las ediciones Nos. 23 y 24 del Boletín Concejo & Control, que fueron distribuidas impresas a cada uno de los Concejales de Bogotá, así como a nivel interno, vía correo electrónico, a cada una de las Direcciones Sectoriales y la totalidad de usuarios del correo interno Outlook de la Entidad. No obstante lo anterior, en lo sucesivo se va a detallar mucho más la información que se requiere a los sectores para alimentar la sección Solicitudes de los Concejales, para que la entreguen resumida y más puntual a fin de no hacer tediosa la lectura de este documento.

Recordemos que en la preparación del contenido, diseño, impresión y distribución de este boletín, trabajan en forma coordinada la Dirección de Apoyo al Despacho y la Oficina Asesora de Comunicaciones y se cuenta con la aprobación del Contralor de Bogotá.

Los boletines permiten visibilizar la manera como el ejercicio del Control Fiscal nutre con insumos técnicos, de forma permanente e importante, la trascendental tarea de Control Político alrededor de los grandes temas de la ciudad, adelantada por los Honorables Concejales.



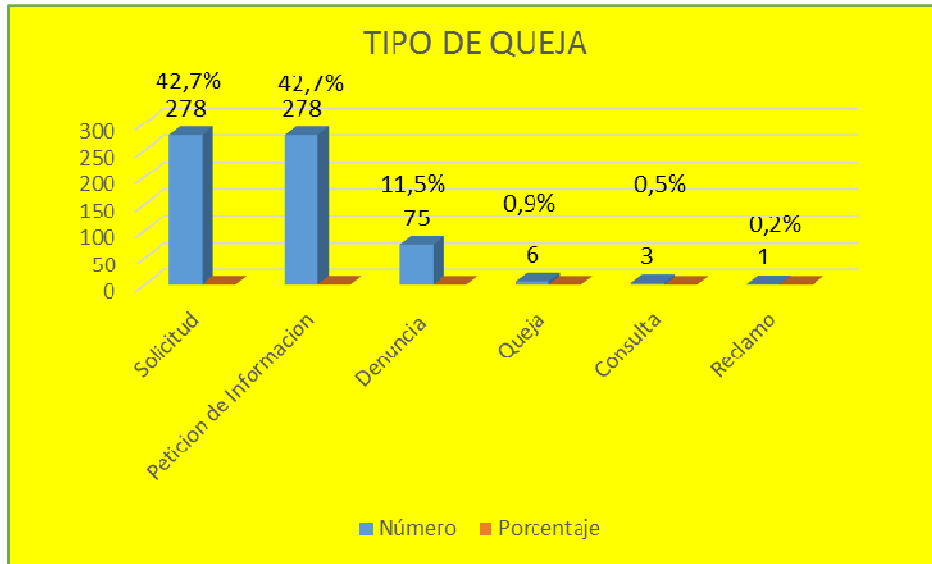
## CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – GESTIÓN DEL TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN

Durante el período comprendido entre el 2 de enero al 27 de junio de 2014 fueron radicados en la Contraloría 651 derechos de petición, de los cuales 532 fueron de nuestra competencia y ciento diecinueve (119) fueron trasladados a los diferentes organismos del orden Nacional y Distrital, de acuerdo a la competencia.

**CUADRO No. 2**  
**DERECHOS DE PETICIÓN TRAMITADOS POR TIPO DE REQUERIMIENTO**

<b>TIPO QUEJA</b>	<b>CANTIDAD DPC</b>
<b>Solicitud</b>	<b>278</b>
<b>Petición de Información</b>	<b>278</b>
<b>Denuncia</b>	<b>75</b>
<b>Queja</b>	<b>16</b>
<b>Consulta</b>	<b>3</b>
<b>Reclamo</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL DPC POR TIPO DE REQUERIMIENTO</b>	<b>651</b>

**GRAFICA No. 1  
DERECHOS DE PETICION POR TIPO DE REQUERIMIENTO**



Fuente: Aplicativo Sigepro-PQR

En la gráfica No. 1 *Tipo de Requerimiento*, se observa que de los 651 DPC recepcionados en la Contraloría de Bogotá, los identificados como *Solicitud* y *Petición de Información* alcanzaron un 47.7%, las *Denuncias* con un 11.5% para 75 DPC tramitados, las *Quejas* ocuparon el 0.9% con 06 DPC atendidos, seguido del *Reclamo* y la *Consulta* que comparten una mínima participación.

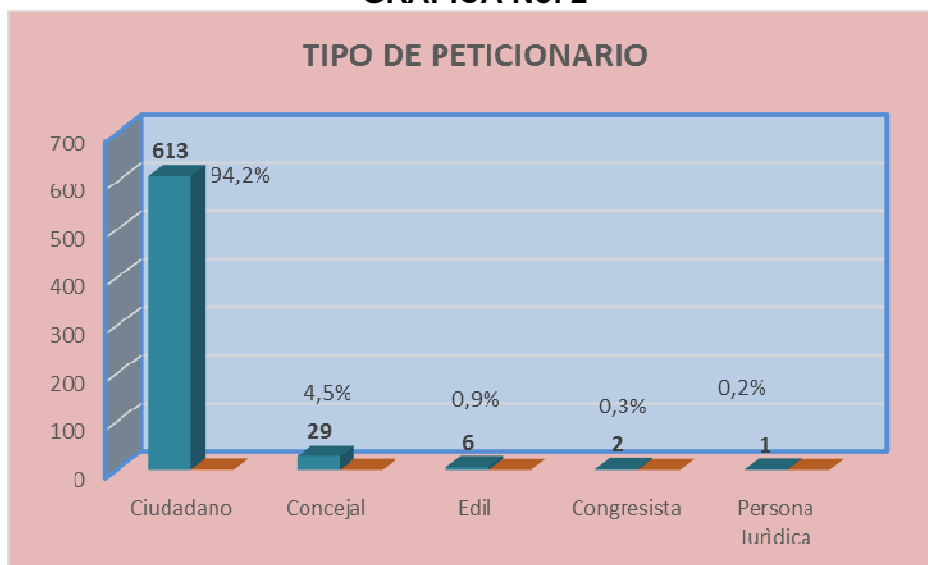
**CUADRO No. 3  
DERECHOS DE PETICIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO**

TIPO DE PETICIONARIO	CANTIDAD DPC	% DE PARTICIPACIÓN
Ciudadano	613	94%
Concejal	29	4%
Edil	6	1%
Congresista	2	0%
Persona Jurídica	1	0%
<b>TOTAL DPC</b>	<b>651</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo Sigepro-PQR

Carrera 32ª 26 A -10 Piso 4  
Dirección Técnica Participación Ciudadana y Desarrollo Local  
Teléfonos 4282442-extensión 10421

**GRÁFICA No. 2**



Fuente: Aplicativo Sigepro-PQR

En la gráfica de Derechos de Petición por **Tipo de Peticionario**, se observa que la mayor representatividad en el trámite de los derechos de petición la ocupa la Ciudadanía Capitalina alcanzando el 94.2% para 613 atendidos, seguido de los Concejales que en el ejercicio de su control político obtuvieron el 4.5% correspondiente a 29 DPC atendidos; Ediles arrojó el 0.9 correspondiente a 6 DPC; seguido en su orden por Congresistas y Persona Jurídica, con una mínima participación.

**CUADRO No. 4**

**DERECHOS DE PETICIÓN TRAMITADOS POR DEPENDENCIAS**

DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL TRÁMITE	DPC TRAMITADOS	% DE PARTICIPACION
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	229	38%
DIRECCIÓN SECTOR EDUCACIÓN, CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	50	8%
CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	42	7%
DIRECCIÓN SECTOR MOVILIDAD	40	7%
DIRECCIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	40	7%
DIRECCIÓN SECTOR SALUD	35	6%
DIRECCIÓN SECTOR GOBIERNO	35	6%

Carrera 32ª 26 A -10 Piso 4  
Dirección Técnica Participación Ciudadana y Desarrollo Local  
Teléfonos 4282442-extensión 10421

DIRECCIÓN DE RESPONSABILIDAD FISCAL Y JURISDICCIÓN COACTIVA	32	5%
DIRECCIÓN SECTOR HÁBITAT Y AMBIENTE	29	5%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15	2%
DIRECCIÓN DE INTEGRACIÓN SOCIAL	14	2%
DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	9	1%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	7	1%
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE ECONOMÍA Y POLÍTICA PÚBLICA	6	1%
DIRECCIÓN DE APOYO AL DESPACHO	6	1%
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES	6	1%
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	5	1%
DIRECCIÓN SECTOR HACIENDA	4	1%
DIRECCIÓN DESARROLLO ECONÓMICO	2	0%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0%
<b>TOTAL DPC TRAMITADOS POR DEPENDENCIA</b>	<b>607</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo Sigepro-PQR

### GRÁFICA No. 3



Fuente: Aplicativo Sigepro-PQR

Carrera 32ª 26 A -10 Piso 4  
Dirección Técnica Participación Ciudadana y Desarrollo Local  
Teléfonos 4282442-extensión 10421

En ésta gráfica se puede concluir que la Dependencia con mayor representatividad en la gestión de derechos de petición es la Dirección Talento Humano al tramitar 229 DPC, alcanzando el 38%; le siguen los temas correspondientes a la Dirección Sector Educación, Cultura, Recreación y Deporte al atender 50 DPC, correspondiente al 8%; Centro de Atención al Ciudadano que tramitó 42 DPC, correspondientes al 0.069%; las direcciones sectores Movilidad y Servicios Públicos tramitaron 40 DPC, alcanzando cada uno el 7%; las direcciones sectores Salud y Gobierno tramitaron 35 DPC cada uno, correspondiente al 6%; Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva atendió 32 DPC, alcanzando el 5%; Dirección Sector Hábitat y Ambiente atendió 29 DPC, correspondiente al 5%; Dirección Administrativa y Financiera tramitó 15, alcanzando 2%; Dirección Integración Social 14 DPC, con un 2%; Dirección Participación Ciudadana tramitó 9 derechos de petición, logrando el 1%; Oficina Asesora Jurídica tramitó 7 DPC, alcanzando 1%; las direcciones de Estudios de Economía y Política Pública, Apoyo al Despacho y De Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones tramitaron 6 cada una, logrando el 1%; siguen las direcciones De Planeación, Sector Hacienda y Desarrollo Económico, y la Oficina Asesora de Comunicaciones, cada una con escasa participación.

#### CUADRO No. 5

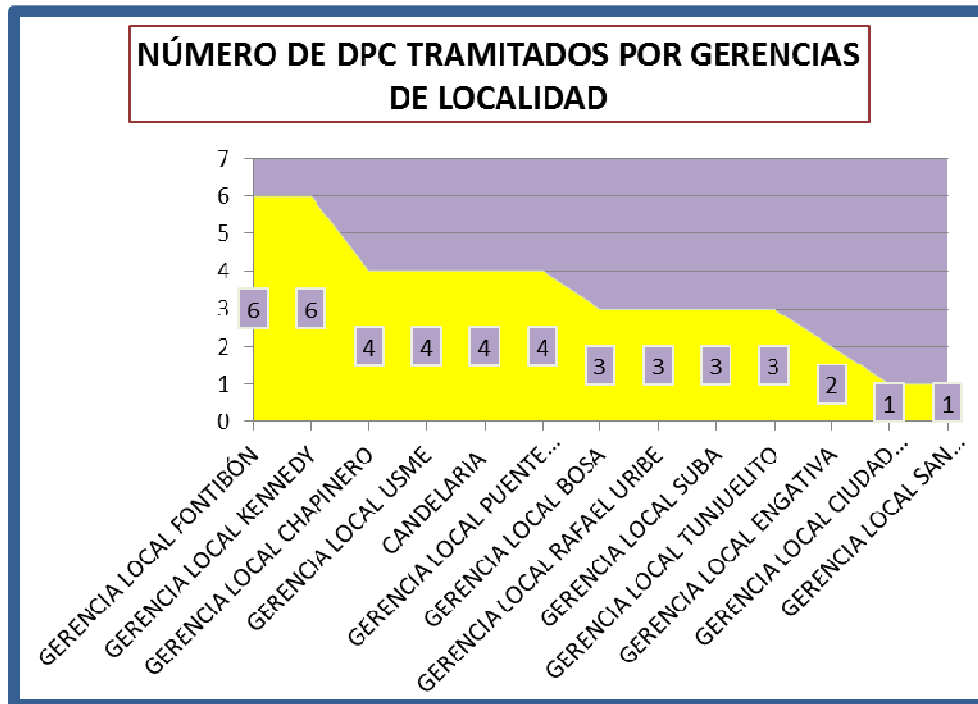
#### DERECHOS DE PETICIÓN POR GERENCIAS DE LOCALIDAD

GERENCIA LOCAL RESPONSABLE DEL TRÁMITE	CANTIDAD DE DPC	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
GERENCIA LOC. FONTIBÓN	6	14%
GERENCIA LOC. DE KENNEDY	6	14%
GERENCIA LOC. CHAPINERO	4	9%
GERENCIA LOC. USME	4	9%
GERENCIA LOC. LA CANDELARIA	4	9%
GERENCIA LOCAL DE PUENTE ARANDA	4	9%
GERENCIA LOC. SUBA	3	7%
GERENCIA LOC. TUNJUELITO	3	7%
GERENCIA LOC. BOSA	3	7%
GERENCIA LOCAL RAFAEL URIBE	3	7%
GERENCIA LOC. ENGATIVÁ	2	5%
GERENCIA LOC. CIUDAD BOLÍVAR	1	2%
GERENCIA LOC. SAN CRISTÓBAL	1	2%
<b>TOTAL DPC GERENCIAS LOCALES</b>	<b>44</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo Sigepro-PQR

Carrera 32ª 26 A -10 Piso 4  
Dirección Técnica Participación Ciudadana y Desarrollo Local  
Teléfonos 4282442-extensión 10421

GRÁFICA No. 4



Fuente: Aplicativo Sigepro-PQR

En la gráfica se refleja el trámite adelantado por las Gerencias de Localidad, las que en conjunto tramitaron cuarenta y cuatro (44) derechos de petición, siendo Fontibón y Kennedy, las que atendieron cada una seis (6) DPC, correspondiendo al 14%, le siguen las Gerencias de Chapinero, Usme, La Candelaria, Puente Aranda, que tramitaron cuatro (4) cada una, logrando un porcentaje del 9%; Tunjuelito, Bosa y Rafael Uribe tramitaron cada una tres (3), alcanzando 7%; le siguen Engativá, Ciudad Bolívar y San Cristóbal, con una escasa participación.

Es importante resaltar que de acuerdo con la información que reporta el Aplicativo Sigepro-PQR, las Gerencias de Localidad de Usaquén, Santa Fe, Barrios Unidos, Teusaquillo, Los Mártires, Antonio Nariño y Sumapaz, no atendieron derechos de petición durante el primer semestre del presente año. De otro lado, también se destaca que en comparación con años anteriores, en las Gerencias Locales ha disminuido considerablemente la recepción y trámite de éste tipo de procesos, si se tiene en cuenta que gran parte de los derechos de petición direccionados para trámite a las Gerencias Locales corresponden a los remitidos desde el Centro de Atención al Ciudadano.

### Derechos de Petición Incluidos en el Proceso Auditor

El Centro de Atención al Ciudadano-CAC en desarrollo de la función de seguimiento, monitoreo y de conformidad con lo acordado en el Plan de Mejoramiento suscrito con la Auditoría Fiscal ante la Contraloría de Bogotá, realizó seguimiento a los derechos de petición incluidos en el proceso auditor por parte de las Direcciones Sectoriales, labor que se adelantó a través de la verificación física de la información suministrada por éstas dependencias, en razón a que a pesar de ser su responsabilidad, aún no incorporan en el Aplicativo Sigepro-PQR la opción de insumo, aspecto que impide que el mismo arroje dicha información, demorando así el proceso y conllevando a que el CAC deba validar la información en forma manual, reportando el resultado por sectorial.

La Dirección de Apoyo al Despacho a través del CAC solicitó a las direcciones sectoriales el informe semestral de derechos de petición con radicado 3-2014-09919 del 30 de mayo de 2014, el cual se anexa al presente informe en formato Excel y del cual se realizaron las respectivas observaciones.

### Copias de Derechos de Petición (AZ) radicados

La Contraloría de Bogotá recibió en el período de análisis 207 copias de derechos de petición (AZ) instauradas ante las diferentes Entidades del Orden Nacional y Distrital, con copia a la Contraloría de Bogotá, las cuales fueron remitidos a las respectivas dependencias de la Entidad para su trámite correspondiente.

### Otros Aspectos de Gestión en el CAC

- Se solicitó a la Dirección Administrativa y Financiera el Ajuste de la Tabla de Retención Documental de acuerdo a la versión 6.0 del Procedimiento para la Recepción y Trámite de los Derechos de Petición adoptado Mediante Resolución Reglamentaria 039 de 2013.
- Se solicitó a la Dirección de Talento Humano con radicado 3-2014-10101 del 04 de junio, dar a conocer a la Dirección de Tecnológicas de la Información, las novedades de funcionarios para que sean actualizadas en el Aplicativo Sigepro.

- Se solicitó al responsable del proceso con radicado 3-2014-05677 del 21 de marzo, efectuar el trámite correspondiente ante la Dirección de Planeación a fin de realizar el Ajuste al rango del Indicador contemplado en la actividad del Plan de Acción para el Centro de Atención al Ciudadano.
- Con radicado 3-2014-11591 del 27 de junio de 2014, se solicitó a la Dirección de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones la ejecución de actividades relacionadas con el Centro de Atención al Ciudadano (Cumplimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano; creación del correo institucional del CAC para proceso de publicación de derechos de petición instaurados por Anónimos, ajustes saltos numéricos en el Sigepro –PQR).
- Los funcionarios del CAC continúan brindando el apoyo necesario a los funcionarios y Gerentes de Localidad que lo han requerido en el uso del Aplicativo Sigepro-PQR.
- Dentro de la función de control y monitoreo al trámite y manejo de los derechos de petición de la Entidad, la Dirección de Apoyo al Despacho-CAC continúa remitiendo semanalmente a cada dependencia vía Outlook, el listado de derechos de petición próximos a vencerse, con el propósito de velar por la oportunidad legal de la respuesta. Sin embargo, muchas dependencias no atienden esta solicitud, razón por la cual aparecen actividades pendientes por ejecutar, situación que dificulta evidenciar el trámite real dado a los derechos de petición.
- El CAC permanentemente presta apoyo telefónico y personalmente a las dependencias en asesoramiento en el trámite de los derechos de petición y apoyo en el uso del Aplicativo Sigepro-PQR.
- Dado el reducido espacio con que cuenta el Centro de Atención al Ciudadano para el archivo de los derechos de petición, se encuentra en alistamiento para hacer la respectiva transferencia al Archivo Central de las vigencias 2010 y 2011.
- El principal factor que ha afectado el logro de Objetivos y Metas es la implementación de la Plataforma Tecnológica de la Entidad, por cuanto el sistema se tornó lento para realizar en forma oportuna procesos tales como: radicación, reparto, escaneo de los documentos, direccionamiento de los derechos de petición por el Aplicativo Sigepro-PQR, realización de reportes



semanales; consultas de DPC, reportes, impresión de la información, bloqueo de las líneas telefónicas, falta de acceso al correo institucional.

- El Centro de Atención al Ciudadano como plan de contingencia y teniendo en cuenta los términos de ley para resolver las peticiones, recurrió a la entrega en forma manual de los derechos de petición, de tal forma que las diferentes dependencias iniciaran el trámite del mismo, mientras se daba solución por partes de las TIC'S al Aplicativo Sigepro-PQR, situación que sin embargo, aún persiste.

#### **1.2.4 Ventanilla Virtual**

*Para el Procedimiento Enlace con el Concejo*

Por ser más ágil y cómodo para el trámite de la documentación, según las propias manifestaciones verbales de funcionarios del Concejo de Bogotá, estos desde hace más de un año no hacen uso de la herramienta y nunca contestaron por escrito la razón de su negativa, quienes prefieren enviar sus requerimientos a través del correo electrónico Outlook, aspecto que fue reportado oportunamente en anterior informe. Sin embargo, el correo institucional ha resultado ser un medio idóneo para mantener comunicaciones oportunas con el organismo de control político.

*Para el Procedimiento Manejo y Trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos*

La falta de capacidad de la plataforma tecnológica y el cambio de la misma como política de la alta dirección ha generado muchos inconvenientes técnicos en el Aplicativo Sigepro-PQR, generado traumatismos en el desarrollo normal del trámite de los derechos de petición, sin embargo desde el Centro de Atención al Ciudadano se han buscado los mecanismos y el seguimiento para que los Derechos de Petición lleguen en forma física a las dependencias.

### **1.3 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Se presentó en Comité Directivo para la Revisión por la Dirección de fecha Abril 4 de 2014 el siguiente resultado de medición de satisfacción del cliente:

## PROCESO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA EL CONTROL SOCIAL

“Informe sobre resultados de la medición de la satisfacción y retroalimentación de los clientes 2013 con base en las encuestas de percepción y comunicaciones de las partes interesadas externas, incluidas quejas, sugerencias y reclamos”

### MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CIUDADANÍA:

*Medir el grado de satisfacción sobre la calidad y oportunidad de los productos y acciones ciudadanas especiales entregados y desarrollados por la Contraloría de Bogotá a la Ciudadanía.*

*Indicador: Percepción de los ciudadanos sobre los productos y acciones ciudadanas especiales que desarrolla y entrega la Entidad.*

*Variables:*

Número de Ciudadanos encuestados que tienen percepción positiva: 2031

Calidad y Oportunidad de los Productos entregados por la entidad: 77

Total de Ciudadanos Encuestados: 3189

*2031/77\*100/3189=82,7 .Es decir que de 3189 encuestados: EL 82,7% TIENE UNA PERCEPCIÓN FAVORABLE SOBRE LOS PRODUCTOS Y ACCIONES CIUDADANAS ESPECIALES QUE DESARROLLA Y ENTREGA LA ENTIDAD.*

*Total de encuestados: 3189*

En el marco del contrato 053 de 2013, con la Universidad San Buenaventura la firma Cifras y Conceptos realizó el análisis de las encuestas de percepción de los ciudadanos en cada una de las actividades realizadas con la comunidad, a un total de 3.189 ciudadanos participantes en cada una de ellas, tal como se observa en el cuadro que se presenta a continuación:

Actividad	TOTAL
Derechos de Petición	1455
Contactar a 2500 Ciudadanos	902
Rendición de Cuentas por Localidad	319
Rendición de Cuentas del Contralor	163
Audiencia Pública Sectorial N. 1 -Malla Vial-	101
19 Pre-mesas	92
Diplomado en Pedagogía Formativa e Ilustrativa sobre el control social	65
Taller pedagógico - formativo dirigido a Medios de comunicación (50 periodistas)	30
Seminario en Pedagogía Social Formativa e Ilustrativa sobre el Control Social aplicado al Control Fiscal	11
Mesa sujetos de control	5
Audiencia Pública Sectorial N. 2	46
TOTAL	3189

### 1.1. AUDIENCIA PÚBLICA DE MOVILIDAD - MALLA VIAL

#### Ficha Técnica

**Objetivo:** Medir la satisfacción de los participantes a la Audiencia Pública de Movilidad – Malla Vial – y su percepción con respecto a la Contraloría de Bogotá como ente de Control.

**Población objetivo:** Ciudadanos de Bogotá D.C

Carrera 32ª 26 A -10 Piso 4  
Dirección Técnica Participación Ciudadana y Desarrollo Local  
Teléfonos 4282442-extensión 10421

Técnica: Entrevista personal con cuestionario estructurado de aproximadamente 10 minutos de duración.

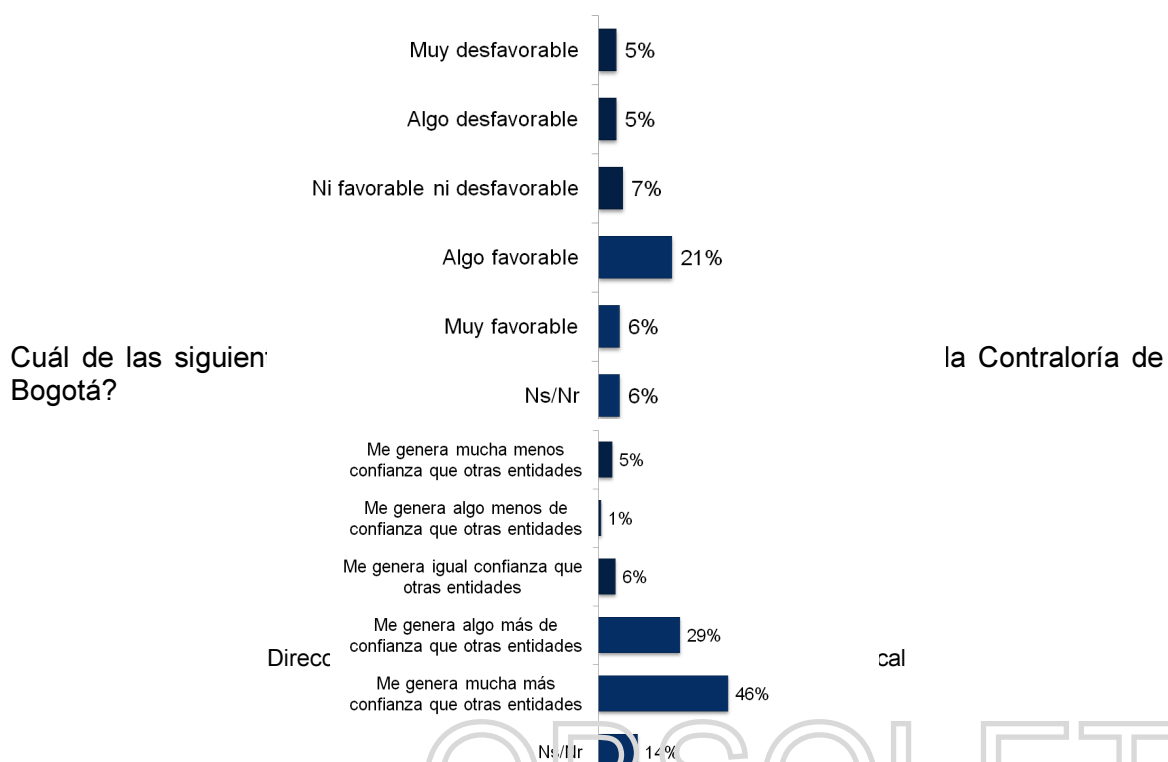
Tamaño de muestra: 101 encuestados

Resultados:

Teniendo en cuenta todo lo que sabe, lo que ha escuchado o el contacto que ha tenido con la Contraloría de Bogotá, usted diría que:

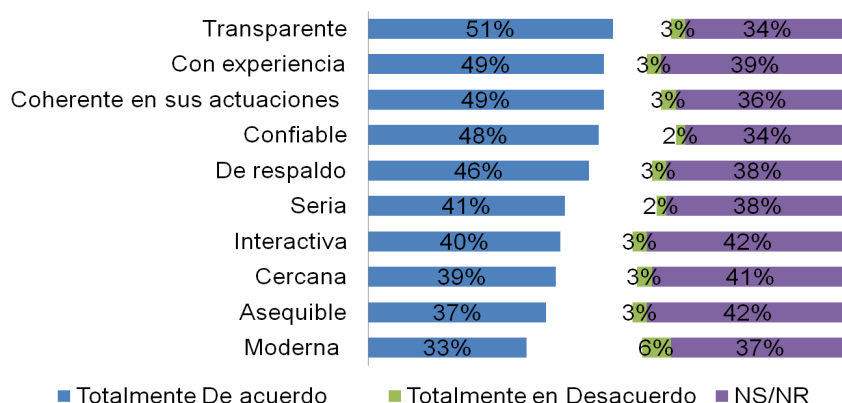


Su opinión general sobre La Contraloría de Bogotá es



OBSOLETO

El servicio que ofrece La Contraloría de Bogotá es:



## 1.2. PEDAGOGÍA FORMATIVA E ILUSTRATIVA A VEEDURÍAS, CONTRALORES ESTUDIANTILES Y COMUNIDADES PEDAGOGÍA SOCIAL – DERECHOS DE PETICIÓN

### Ficha técnica

Objetivo: Medir la percepción y la imagen de la Contraloría de Bogotá y su labor en el año 2013, frente a los derechos de petición.

Población objetivo: Peticionarios de Bogotá D.C

Técnica: Entrevista telefónica con cuestionario estructurado de aproximadamente 10 minutos de duración.

Tamaño de muestra: 246 encuestados

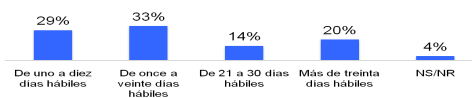
Resultados:

Imagen de la Contraloría de Bogotá

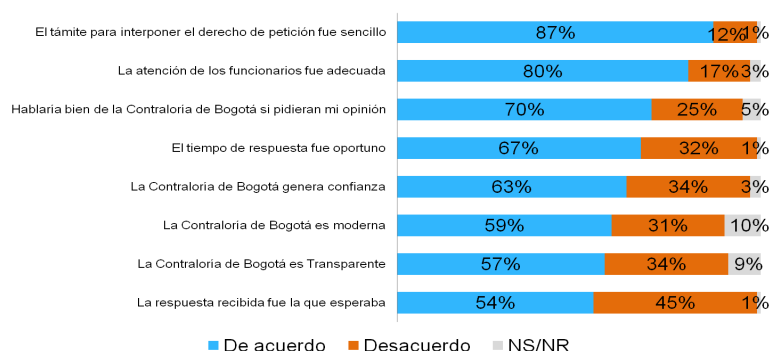


Carrera 32ª 26 A -10 Piso 4  
 Dirección Técnica Participación Ciudadana y Desarrollo Local  
 Teléfonos 4282442-extensión 10421

## Tiempo de respuesta



Según su experiencia con el trámite realizado ante la Contraloría por favor indique si está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes frases:



### 1.3. ENCUESTA A CIUDADANOS EN LAS LOCALIDADES

#### Ficha técnica

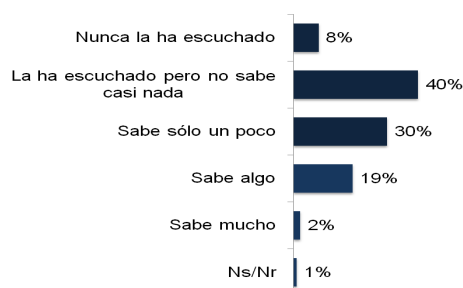
**Objetivo:** Indagar sobre el conocimiento y la percepción que tienen los ciudadanos sobre la Contraloría de Bogotá

**Población objetivo:** Ciudadanos de Bogotá D.C.

**Técnica:** Entrevista personal con cuestionario estructurado de aproximadamente 10 minutos de duración.

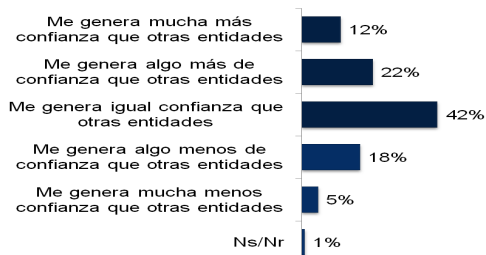
**Tamaño de muestra:** 891 encuestados

**Resultados:** Teniendo en cuenta todo lo que sabe, lo que ha escuchado o el contacto que ha tenido con la Contraloría de Bogotá, usted diría que:

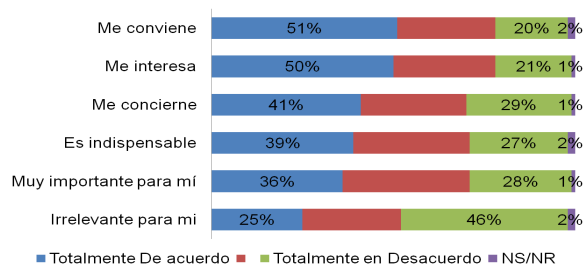


Carrera 32ª 26 A -10 Piso 4  
 Dirección Técnica Participación Ciudadana y Desarrollo Local  
 Teléfonos 4282442-extensión 10421

¿Cuál de las siguientes frases refleja mejor la confianza que le genera la Contraloría de Bogotá?



El servicio que ofrece La Contraloría de Bogotá es:



#### 1.4. SEMINARIO EN PEDAGOGÍA SOCIAL FORMATIVA E ILUSTRATIVA SOBRE EL CONTROL SOCIAL APLICADO AL CONTROL FISCAL

##### Ficha Técnica

Objetivo: Medir la satisfacción de los alumnos en el alcance de los conocimientos adquiridos

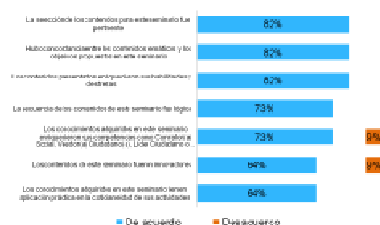
Población objetivo: Alumnos seminario

Alumnos seminario: Entrevista telefónica con cuestionario estructurado de aproximadamente 10 minutos de duración.

Tamaño de muestra: 11 encuestados

## Resultados:

### Aspectos académicos



### Aspectos metodológicos



### Personal docente

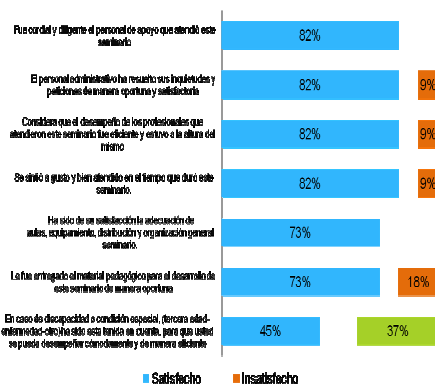


### Personal docente- Contratación Pública

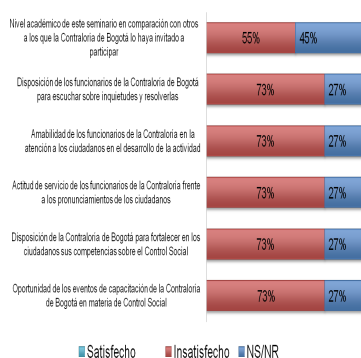


Carrera 32ª 26 A -10 Piso 4  
 Dirección Técnica Participación Ciudadana y Desarrollo Local  
 Teléfonos 4282442-extensión 10421

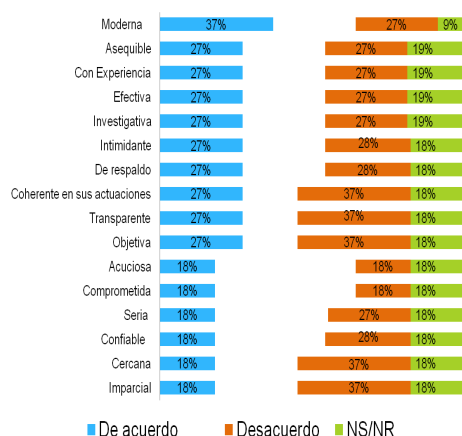
## Calidad y atención del personal administrativo



## LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ Y LA CIUDADANÍA



## IMAGEN DE LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ



Carrera 32ª 26 A -10 Piso 4  
 Dirección Técnica Participación Ciudadana y Desarrollo Local  
 Teléfonos 4282442-extensión 10421



## MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE - CONCEJALES:

<b>Empresa Contratante</b>	Universidad de San Buenaventura
<b>Empresa que realiza</b>	Ipsos Napoleón Franco S.A.
<b>Naturaleza de la Investigación</b>	Cuantitativa
<b>Técnica de recolección</b>	Entrevistas presenciales especializadas.
<b>Grupo objetivo</b>	Concejales de la ciudad de Bogotá
<b>Cubrimiento</b>	Bogotá
<b>Fecha de campo</b>	9 de Diciembre a 11 de Diciembre de 2013
<b>Proveedor de Campo</b>	Área de Operaciones de Ipsos Napoleón Franco
<b>Método de muestreo</b>	Censo a Listado de contactos de los Concejales de la Ciudad de Bogotá
<b>Equipos de campo</b>	2 encuestadores
<b>Método de Supervisión de Encuestadores</b>	Directo

*Medir el grado de satisfacción sobre la calidad y oportunidad de los productos y servicios entregados por la Contraloría de Bogotá al Concejo de Bogotá, como insumo para el control político de la ciudad.*

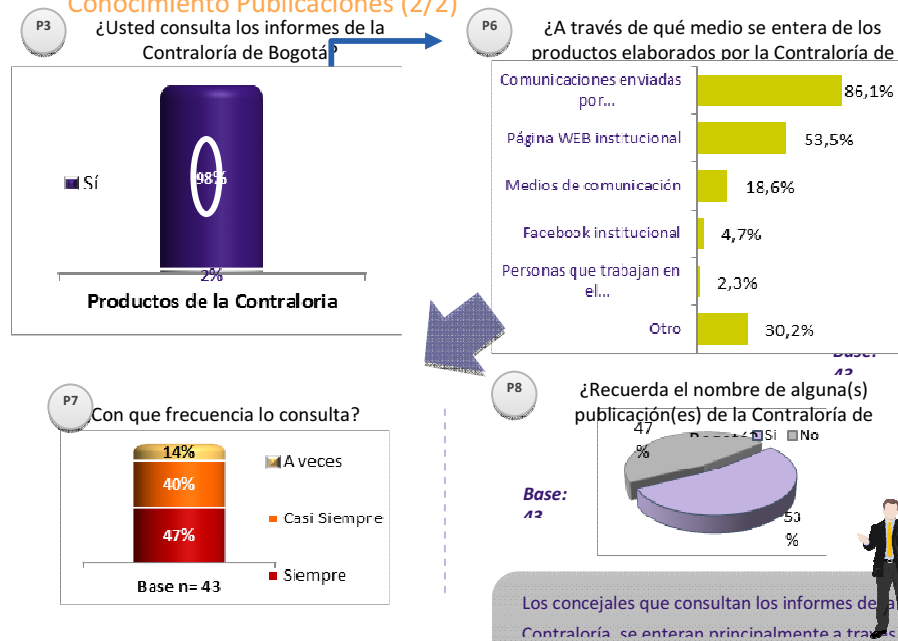
*Indicador (Efectividad): Percepción de los Concejales sobre los productos y servicios de la Contraloría entregados:*

*No. de Concejales encuestados que tienen percepción positiva (mayor o igual a 3 sobre 5) sobre la oportunidad y calidad de los productos y servicios \* 100 / Total de Concejales encuestados.*

## RESULTADOS DESTACADOS:

Productos de la contraloría de Bogotá D.C

### Conocimiento Publicaciones (2/2)



## CONCLUSIONES

De los 44 concejales encuestados, 37 tienen una percepción positiva de la Contraloría de Bogotá, D.C. (Fuente informe de medición de satisfacción del cliente, percepción de los concejales de Bogotá, D.C. Dicho informe habla de que el 84.3% de los concejales de Bogotá tiene una opinión favorable de la entidad; el 66%, es decir, las dos terceras partes de los cabildantes creen que el apoyo técnico al control político que ofrece la Contraloría de Bogotá es muy bueno para su toma de decisiones, en tanto que creen que la calidad de los productos es excelente y buena; y el 85% opina que la Contraloría de Bogotá genera más confianza que otras entidades.

En general se evidencia que los Concejales en su gran mayoría consultan los Informes generados por la Contraloría Distrital. Los principales medios por los cuales Conocen de estos informes son: Comunicaciones enviadas directamente por la Contraloría y Página WEB.

Un amplio porcentaje de los entrevistados coinciden en que los informes generados por la Contraloría Ayudan a ejercer el control político y son informes que contiene información relevante y actual y veraz.

La principal razón por la que los informes no son consultados, es la falta de divulgación de los mismos.

Carrera 32ª 26 A -10 Piso 4  
 Dirección Técnica Participación Ciudadana y Desarrollo Local  
 Teléfonos 4282442-extensión 10421

La calidad de los informes es mejor evaluada que la oportunidad de los mismos.

Información sobre Temas de actualidad como Movilidad, Aseo y Contratación, son los solicitados por los Concejales a la Contraloría Distrital.

**En Acta de Comité Directivo del 4 de Abril de 2014 se estableció como “PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO” la siguiente acción que fue incorporada al Plan de Mejoramiento del proceso:**

Dado que el resultado de la percepción de los clientes ciudadanía y concejo ha sido positiva en los diferentes frentes analizados, como acción de mejora se considera importante dar continuidad a la gestión desarrollada durante la última vigencia tanto en los procesos de atención a los Concejales como a la ciudadanía en general en las localidades y la que está vinculada a través de los diferentes mecanismos de interacción y de control social, desarrollando los procesos de participación ciudadana de manera permanente durante todo el año.

## 2. SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO

### 2.1. DIRECCIÓN DE PARTICIPACION CIUDADANA Y DESARROLLO LOCAL

A continuación se relacionan las observaciones que se encuentran abiertas y que son objeto de seguimiento por parte de los organismos de control.

#### Acciones Abiertas

Hallazgo	Acción	Resultado	seguimiento
2.1.1.2. Hallazgo administrativo con incidencia disciplinaria y fiscal en cuantía de \$522.000.000, por la adquisición e implementación del portal "YoSoyBogotá", sin dotarlo de la información necesaria y actualizada originando con ello que la herramienta no sea eficaz dentro del observatorio de Contratación de la ciudad.	Acciones 1. Diseñar e implementar estrategias de información, difusión y modificación de la Resolución respectiva, para fortalecer el uso del portal Yo Soy Bogotá tanto al interior de la entidad como en los sujetos de control y la ciudadanía en general. 2. Definir los documentos relacionados con la contratación que se van a requerir a los sujetos de control, clasificados por tipo de contrato los cuales serán publicados en el portal. 3. Habilitar las funcionalidades en el portal para el cargue de documentos definidos y verificar su operabilidad en el aplicativo a través de pruebas piloto. 4. Reglamentar la entrega de la información por parte de los sujetos de control en el Portal y su implementación.	Abierta	Se solicitó por parte de control Interno su Cierre al evidenciar que se implementaron las acciones comprometidas
2.1.1.3 Hallazgo administrativo con incidencia disciplinaria por incumplimiento de las acciones de mitigación planteadas en la respuesta al control de advertencia del 18 de octubre de 2011, con ocasión de la ejecución del Contrato 028 de 2011.	Acción: Realizar un informe semestral correspondiente al seguimiento de los comentarios suministrados por los ciudadanos a través del Portal yo Soy Bogotá, a fin de verificar la atención de las denuncias por parte de las correspondientes direcciones sectoriales.	Abierta	Se solicitó por parte de control Interno su Cierre al evidenciar que se implementaron las acciones comprometidas
2.6.14 Hallazgo "Los informes de supervisión en su contenido no se presentaron según las actividades que se iban desarrollando, sino que desde el primer informe se incluyeron todas las programadas lo que los hace confusos, afectando el control de la ejecución del contrato	Acción: Realizar los informes de supervisión por parte de la Dirección de Participación Ciudadana - DPCyDL- del Proyecto 770, (metas 1, 2, 3), separando cada una de las obligaciones actividad por actividad, de acuerdo con los tiempos establecidos en el contrato suscrito en cada anualidad.	Abierta	Se solicitó por parte de control Interno su Cierre al evidenciar que se implementaron las acciones comprometidas
2-8-1 al 2.8.9 Hallazgos relacionados con el trámite de derechos de petición	Acciones relacionadas con el cumplimiento del procedimiento de atención a los derechos de petición	Abierta	Se solicitó por parte de control Interno su Cierre al evidenciar que se implementaron las acciones comprometidas

### **3. ACCIONES DE MEJORA YA INCLUIDAS EN EL PLAN DE MEJORAMIENTO**

Solicitar a Tics brindar las condiciones ideales de soporte tecnológico en la plataforma para que se dé solución a los problemas técnicos por los que está atravesando la Entidad, que garanticen el uso oportuno de las herramientas del sistema.

