 <p>CONTRALORÍA DE BOGOTÁ. D.C.</p>	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 1 de 90

OFICINA DE CONTROL INTERNO

AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS Segundo Semestre 2018

ELABORADO POR:
Elia Rocío Gómez Alvarado
Ángela Paola Tibocho Galvis
Profesionales Oficina de Control Interno

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

Mayo de 2019



	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 2 de 90

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. METODOLOGÍA.....	3
4. ALCANCE	3
5. CRITERIOS DE AUDITORIA	3
6. RESULTADO DE AUDITORÍA.....	4
6.1 ESTADO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN – SEGUNDO SEMESTRE 2018.....	4
6.2 GESTIÓN POR DEPENDENCIAS RESPONSABLES DEL TRÁMITE - DPC	6
6.2.1 Dirección de Apoyo al Despacho	7
6.2.2 Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	10
6.2.3 Dirección de Planeación	23
6.2.4 Dirección de Reacción Inmediata	23
6.2.5 Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	23
6.2.6 Dirección de Talento Humano.....	26
6.2.7 Dirección Sector Cultura, Recreación y Deporte	28
6.2.8 Dirección Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo	30
6.2.9 Dirección Sector Educación.....	31
6.2.10 Dirección Sector Equidad y Género.....	34
6.2.11 Dirección Sector Gobierno.....	36
6.2.12 Dirección Sector Hábitat y Ambiente	40
6.2.13 Dirección Sector Hacienda	44
6.2.14 Dirección Sector Integración Social	45
6.2.15 Dirección Sector Movilidad	61
6.2.16 Dirección Sector Salud	64
6.2.17 Dirección Sector Seguridad, Convivencia y Justicia.....	66
6.2.18 Dirección Sector Servicios Públicos.....	67
6.3 SEGUIMIENTO Y MONITOREO	78
6.3.1 Remisión de Actuaciones e Informes Semestrales	78
6.3.2 Informes Centro de Atención al Ciudadano.....	80
6.3.3 Aspectos Relacionados con el Procedimiento.	82
6.4 SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA	84
7. FORTALEZAS.....	84
8. RECOMENDACIONES.....	84
9. OPORTUNIDADES DE MEJORA	86
10. TABLA DE HALLAZGOS	87

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 3 de 90

EVALUACIÓN SEMESTRAL A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - SEGUNDO SEMESTRE 2018

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo establecido en el Programa Anual de Auditorías Internas PAAI vigencia 2019, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento de los Derechos de Petición que fueron recibidos en la Entidad durante el segundo semestre de 2018, con el fin de verificar el trámite efectuado por el Centro de Atención al Ciudadano – CAC y las dependencias responsables de tramitar las respuestas correspondientes.

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

2. OBJETIVO

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

3. METODOLOGÍA


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

4. ALCANCE

Se verificó el cumplimiento de los términos establecidos para el trámite de los derechos de petición recibidos en la Entidad, correspondientes al segundo semestre de 2018 y al avance de los DPC observados en la auditoría del primer semestre de 2018 efectuada por la OCI, que quedaron en trámite o con respuesta parcial.

5. CRITERIOS DE AUDITORIA

Dentro de los criterios que fueron tomados como base para realizar la presente auditoría se encuentran:

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 4 de 90

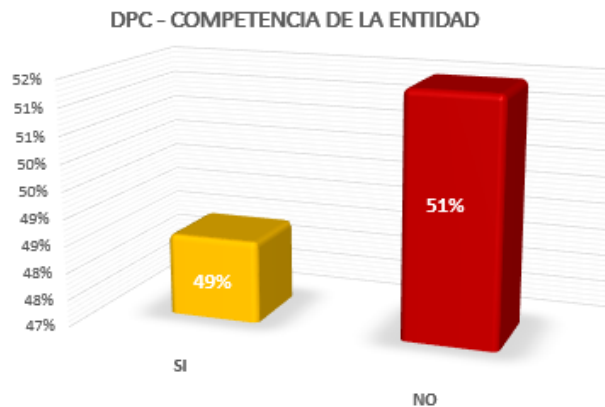
- Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*
- Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho fundamental de Petición y se sustituye 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”*
- Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición adoptado mediante R.R. 004 de 2018.

6. RESULTADO DE AUDITORÍA

Se constataron los derechos de petición radicados en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2018, según la base de datos reportada por el Centro de Atención al Ciudadano – CAC mediante correo electrónico institucional del 19/03/2019. 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 – SEGUNDO SEMESTRE 2018

A la fecha de corte de la presente verificación, se recibieron dos mil treinta (2030) derechos de petición - DPC, de los cuales mil cuarenta y cinco (1045) no eran competencia de la Entidad, quedando un restante de novecientos ochenta y cinco (985) DPC que fueron tramitados por las diferentes dependencias.

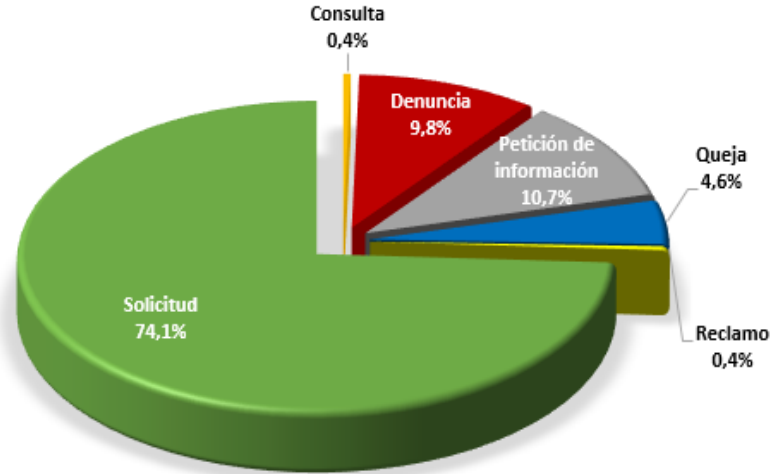


Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Segundo Semestre 2018

Los 985 DPC antes mencionados, es decir el 49% que sí fueron competencia de la entidad, se encuentran distribuidos por tipología como se muestra a continuación:

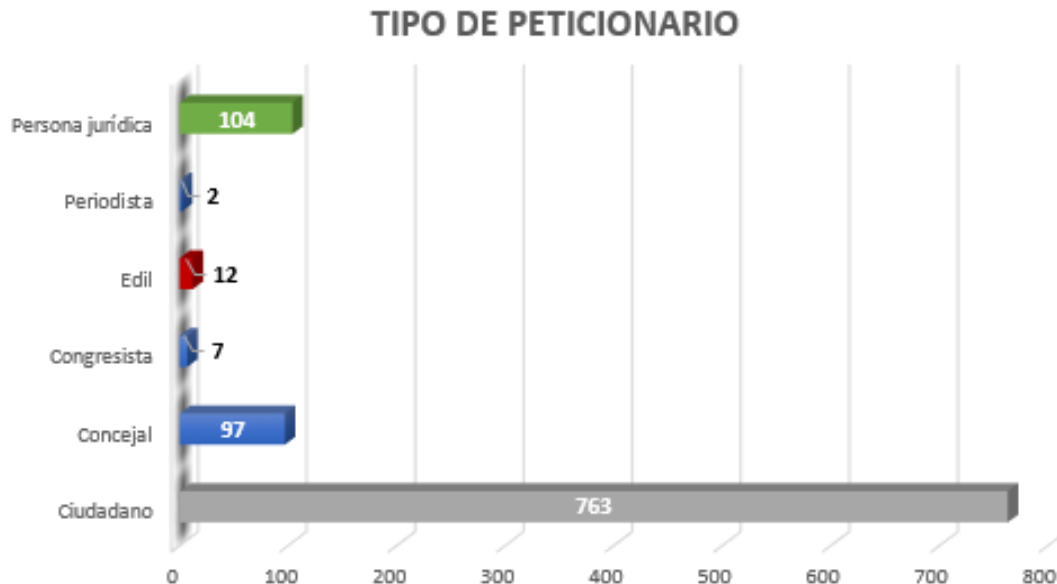
TIPO DE QUEJA	CANT.
Consulta	4
Denuncia	97
Petición de información	105
Queja	45
Reclamo	4
Solicitud	730
TOTAL	985

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Segundo Semestre 2018




De lo anterior, se observa que las solicitudes prevalecen con un 74,1%, seguido por las peticiones de información con un 10,7% y las denuncias con un 9,8%. El 5,4% restante se encuentra dividido en menor proporción entre las quejas, reclamos y consultas.

Igualmente se evidenció el tipo de peticionario que radicó estos DPC en la Entidad, encontrando que en su mayoría, los ciudadanos, las personas jurídicas y los concejales fueron quienes interpusieron más derechos de petición en el segundo semestre de 2018, tal como se evidencia en la siguiente gráfica:



Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Segundo Semestre 2018

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 6 de 90

Así mismo se analizaron los DPC por su estado actual, encontrándose que el 91,2% (898) se encuentran con respuesta definitiva, el 6,4% (63) con respuesta parcial y parcial por auditoría, el 1,1% (11) en trámite, el 0,9% (9) finalizado y el 0,4% (4) desistido.

ESTADO ACTUAL	CANT.	%
Respuesta Definitiva	898	91,2
Respuesta Parcial	29	2,9
Respuesta Parcial por Auditoría	34	3,5
Desistido	4	0,4
En trámite	11	1,1
Finalizado	9	0,9
TOTAL	985	100

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Segundo Semestre 2018


6.2 GESTIÓN POR DEPENDENCIAS RESPONSABLES DEL TRÁMITE - DPC

Los derechos de petición que se encontraban con respuesta parcial y en trámite a diciembre 31 de 2018, fueron tomados como insumo con el fin de verificar el tiempo empleado por las dependencias responsables para dar respuesta a cada uno de ellos y las medidas tomadas para realizar seguimiento a los mismos; además, se tomó una muestra de los DPC que en el periodo de evaluación se les dio respuesta definitiva y algunos que fueron declarados desistidos para verificar el proceso que se adelantó al respecto; es de precisar que la información fue tomada de la base de datos suministrada por el CAC el 19/03/2019.

Partiendo de lo anterior, el equipo auditor tomó una muestra aleatoria de los DPC que fueron tramitados por las diferentes dependencias de la entidad y cuyo estado se registra de acuerdo a la base de datos consultada, así:

MUESTRA DPC 2018

DEPENDENCIA	I SEMESTRE 2018	II SEMESTRE 2018			TOTAL
	PENDIENTES	RTA DEFINITIVA	EN TRÁMITE O RTA PARCIAL	DESISTIDO	
Dirección de Apoyo al Despacho	1	1	2	-	4
Dirección de Participación Ciudadana y Gerencias Locales	3	14	15	-	32
Dirección de Planeación	-	-	1	-	1
Dirección de Reacción Inmediata	-	1	1	-	2
Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisd. Coactiva	1	8	-	1	10
Dirección de Talento Humano	1	-	1	2	4
Dirección Sector Cultura, Recreación y Deporte	-	2	1	1	4
Dirección Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo	-	3	-	-	3

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 7 de 90

DEPENDENCIA	I SEMESTRE 2018	II SEMESTRE 2018			TOTAL
	PENDIENTES	RTA DEFINITIVA	EN TRÁMITE O RTA PARCIAL	DESISTIDO	
Dirección Sector Educación	2	3	4	-	9
Dirección Sector Equidad y Género	-	1	-	-	1
Dirección Sector Gobierno	7	8	-	-	15
Dirección Sector Hábitat y Ambiente	2	6	2	-	10
Dirección Sector Hacienda	3	-	1	-	4
Dirección Sector Integración Social	2	3	9	-	14
Dirección Sector Movilidad	4	7	4	-	15
Dirección Sector Salud	1	1	3	-	5
Dirección Sector Seguridad, Convivencia y Justicia	-	-	3	-	3
Dirección Sector Servicios Públicos	6	19	8	-	33
TOTAL	33	77	55	4	169

Fuente: Muestra de auditoría tomada de la Base de Datos CAC – PQR.

Igualmente, se realizó seguimiento a los DPC que quedaron en trámite o con respuesta parcial, observados por la Oficina de Control Interno en la auditoría del primer semestre de 2018, a fin de verificar la respuesta definitiva que la entidad suministró a los mismos.


A continuación se describe el análisis realizado por el equipo auditor a los DPC con respuesta parcial, en trámite o desistidos que gestionó cada dependencia responsable y que fueron incluidos en la muestra seleccionada.

Es importante precisar que con memorando No. 3-2019-15249 del 20/05/2019, la Dirección de Apoyo al Despacho 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.

6.2.1 Dirección de Apoyo al Despacho

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA
<u>739-18</u>	Apoyo al Despacho	24/07/2017	Definitiva
<u>1080-18</u>	Apoyo al Despacho	24/07/2018	En trámite
<u>1478-18</u>	Apoyo al Despacho	07/09/2018	En trámite
<u>1482-18</u>	Apoyo al Despacho	07/09/2018	Definitiva

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Segundo Semestre 2018

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 8 de 90


DPC / 739-18: Este DPC se encontraba pendiente de resolver en el Primer semestre 2018. Se evidenció que la Dirección de Apoyo al Despacho mediante oficio radicado No. 2-2019-00189 del 09/01/2019 remitió respuesta definitiva al peticionario informándole que se tomó como insumo este DPC en desarrollo de auditoría de desempeño código 141 PAD 2018, y se obtuvo como resultado un hallazgo administrativo. De otra parte no se evidenció el diligenciamiento del anexo No 3 “*Resultado de las acciones en desarrollo de un DPC-AZ*”, de acuerdo con el procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición, actividad 29.

Respuesta dependencia: *“El DPC 739-18 fue recibido en el Centro de Atención al Ciudadano y de acuerdo con la competencia fue direccionado a la Gerencia local Tunjuelito con radicado No. 3-2018-14720, dentro del cual se manifestó: “Para que se sirva proyectar respuesta y remitirla para revisión de esta dependencia (Dirección de Apoyo al Despacho) ...”. Tratándose del derecho de petición de un Concejal, la respuesta requiere la firma del Contralor, Contralor Auxiliar o Director de Apoyo al Despacho (actividad 9 del procedimiento), por lo que la Gerencia realizó el trámite correspondiente y remitió respuesta sin firma para aprobación y firma de la Dirección de Apoyo al despacho. El proceso fue gestionado por la gerencia local Santafé por lo tanto el diligenciamiento le corresponde a esta localidad y no a la Dirección de Apoyo al despacho”*

Valoración por parte de la OCI: Se verificó en el CAC que el anexo 3 de este DPC no ha sido allegado a dicho centro por parte de la Dirección de Participación Ciudadana – Gerencia Local de Tunjuelito. Teniendo en cuenta que la respuesta definitiva se emitió el 09/01/2019, este anexo deberá ser remitido al CAC por la Dirección de Participación Ciudadana – Gerencia Local de Tunjuelito, en el primer informe de seguimiento semestral sobre los derechos de petición tramitados, por lo anterior se retira este DPC del hallazgo.

DPC / 1080-18: Se evidenció que la última actuación cargada en el aplicativo sigespro corresponde a una respuesta parcial con radicación No. 2-2018-14480 del 25/07/2018, en donde se informó que la petición será atendida por la Dirección de Apoyo al Despacho - CAC en los términos legales y constitucionales. No obstante, durante la presente auditoría, se emitió la respuesta definitiva con radicación No. 2-2019-09551 del 07/05/2019. El proceso se encuentra finalizado, con respuesta definitiva.

Es de mencionar que como se trataba de una petición de información se debía dar respuesta en un término de 10 días conforme lo establece la ley 1755 de 2015, Artículo 14. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*. Numeral 1. *“Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al*

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 9 de 90

petionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.”


Respuesta dependencia: “...Para el caso concreto el petionario solicitó copia de la petición radicada con No. 1-2018-15181 (AZ 266-18), la cual recibió personalmente el día 27 de julio de 2018 y quedó evidenciada en el oficio de radicado 2-2018-14480 que fue archivado en la AZ 266-18, evidenciando que el trámite del citado DPC se realizó dentro de los términos previstos en la Ley.”

Valoración por parte de la OCI: Si bien en el soporte allegado por la Dirección de Apoyo al Despacho, se muestra una firma del petionario, en el mismo no es posible establecer el recibo o no del documento solicitado; ya que en la nota manuscrita realizada en éste, no se especifica. De haberse atendido este DPC dentro de los términos previstos por la ley, debió procederse a la formalización y finalización del trámite en el aplicativo, asociándolo al proceso del DPC; gestión que se realizó con radicación No. 2-2019-09551 del 07/05/2019, posterior a la visita realizada por la Oficina de Control Interno.

Por lo anterior, se retira este DPC del hallazgo frente a la extemporaneidad en la respuesta; no obstante queda evidenciado que no se efectuó la verificación de la correcta y oportuna incorporación de la respuesta en el sistema PQR, cerciorándose del trámite dado a la misma; con lo cual se incumple el punto de control de la actividad 23 del procedimiento para la recepción y trámite del derecho de petición.

DPC / 1478-18: En el transcurso de la presente auditoría; se asoció al aplicativo el memorando rad. 2-2019-09547 del 07/05/2019, en el que se indicó al petionario que la información contenida en el oficio 1-2018-20199 del 07/09/2018 no contiene la información suficiente para iniciar la averiguación; seguidamente, señala la Ley 1755 de 2015, artículo 17 y su inciso 3, e indica que procede a aplicar esta normatividad. La Dirección de Apoyo al Despacho adjunta Acta de desistimiento del 06/05/2019. Respecto a lo anterior, es importante indicar que en el aplicativo no se encuentra asociado el radicado No. 2-2018-19736 del 24/09/2018, mediante el cual se realizó la solicitud al petionario por parte de la Dirección de Apoyo al Despacho, requiriendo que amplie la información contenida en la petición. El proceso se encuentra vencido con estado actual "desistido".

Con lo anterior se observa que la Entidad decretó el desistimiento y archivo de este DCP, siete (7) meses después de vencido el término para que el petionario allegara la información solicitada. Si bien no se encuentra un término establecido para decretar los desistimientos, es importante no dilatar dicho trámite para evitar posibles omisiones por olvido o falta de seguimiento a los DPC pendientes.

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03
		Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02
		Versión: 15.0
		Página: 10 de 90

DPC / 1482-18: Con rad. 2-2018-19563 del 21/09/2018 la Entidad informó al peticionario de la ampliación de términos por 20 días para dar respuesta a su petición. Mediante rad. 2-2018-22239 del 22/10/2018 la Dirección de Apoyo al Despacho remitió respuesta definitiva al peticionario dentro de términos, informándole que no se encontró vinculación contractual desde el 2008 al 2016 del señor Camilo Beltrán con la Contraloría de Bogotá.

6.2.2 Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA
<u>510-18</u>	Gerencia Local Rafael Uribe	18/04/2018	Parcial
<u>700-18</u>	Gerencia Local Sumapaz	25/05/2018	Parcial
<u>702-18</u>	Gerencia Local Sumapaz	25/05/2018	Parcial
<u>1-19</u>	Gerencia Local de Santafé	17/12/2018	Parcial
<u>1381-18</u>	Gerencia Local Barrios Unidos	31/08/2018	Parcial
<u>1430-18</u>	Gerencia Local de Fontibón	05/09/2018	Finalizado
<u>1461-18</u>	Gerencia Local Sumapaz	07/09/2018	Parcial
<u>1725-18</u>	Gerencia Local Suba	25/09/2018	Parcial
<u>2395-18</u>	Gerencia Local de Suba	08/11/2018	Parcial
<u>2742-18</u>	Gerencia Local Suba	29/11/2018	Parcial
<u>2746-18</u>	Gerencia Local Sumapaz	04/12/2018	Parcial
<u>2777-18</u>	Gerencia Local Suba	28/12/2018	Parcial
<u>2782-18</u>	Gerencia Local Suba	06/12/2018	Parcial
<u>2813-18</u>	Gerencia Local Sumapaz	10/12/2018	Parcial
<u>2814-18</u>	Gerencia Local Sumapaz	10/12/2018	Parcial
<u>2836-18</u>	Gerencia Local Engativá	26/12/2018	Parcial
<u>2862-18</u>	Gerencia Local Sumapaz	10/12/2018	Parcial
<u>2924-18</u>	Gerencia Local Engativá	20/12/2018	Parcial
<u>2945-18</u>	Gerencia Local Suba	27/12/2018	Parcial
<u>920-18</u>	Gerencia Local Santafé	04/07/2018	Definitiva
<u>1062-18</u>	Gerencia Local Kennedy	19/07/2018	Definitiva

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA
<u>1295-18</u>	Gerencia Local Rafael Uribe	23/08/2018	Definitiva
<u>1402-18</u>	Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	01/09/2018	Definitiva
<u>1452-18</u>	Gerencia Local Rafael Uribe	06/09/2018	Definitiva
<u>1682-18</u>	Gerencia Local Candelaria	20/09/2018	Definitiva
<u>1771-18</u>	Gerencia Local Antonio Nariño	02/10/2018	Definitiva
<u>2256-18</u>	Gerencia Local Usaquén	21/11/2018	Definitiva
<u>2344-18</u>	Gerencia Local Suba	06/11/2018	Definitiva
<u>2458-18</u>	Gerencia Local Suba	08/11/2018	Definitiva
<u>2563-18</u>	Gerencia Local San Cristóbal	23/11/2018	Definitiva
<u>2720-18</u>	Gerencia Local Bosa	29/11/2018	Definitiva
<u>2768-18</u>	Gerencia Local Barrios Unidos	30/11/2018	Definitiva


Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Segundo Semestre 2018

DPC / 510-18: Se constató que por medio de Oficio Radicado No. 2-2018-22017 del 19/10/2018, la Gerencia Local de Rafael Uribe Uribe, informó al peticionario las irregularidades encontradas en la auditoría de desempeño No. 117 PAD 2018, relacionadas con el tema del DPC.

DPC / 700-18: El proceso se encuentra vencido en el aplicativo con respuesta parcial. No obstante, lo anterior, se constató en el Sigespro la respuesta definitiva suministrada con radicado N° 2-2018-29459 del 27/12/2018, en el que se indicó al peticionario que se realizó revisión a la etapa precontractual de los contratos mencionados en el DPC, no se generaron hallazgos.

DPC / 702-18: El proceso se encuentra vencido en el aplicativo con respuesta parcial. No obstante se constató en el Sigespro la respuesta definitiva suministrada con radicado N°2-2018-29462 del 27/12/2018, donde se indica que se realizó revisión a la etapa precontractual de los contratos mencionados en el DPC. No se generaron hallazgos.

DPC / 1-19: La Gerencia Local de Santafé suministró respuesta definitiva con el radicado No. 2-2019-00137 del 04/01/2019, informando al peticionario que de conformidad con las competencias de la Entidad y teniendo en cuenta que el contrato objeto de petición se encuentra en ejecución, el mismo se incluirá en la muestra de una próxima auditoría, en los términos señalados por la normatividad. No obstante lo anterior, el proceso se encontraba vencido en el sistema y con estado actual "en

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 12 de 90

trámite" hasta el 06/05/2019 cuando fue finalizado teniendo en cuenta la solicitud Mesa Servicio 12298 del 06-05-2019 donde se informó que la respuesta definitiva se dio con el radicado 2-2019-00137.

Es de precisar que el número de este DPC no coincide con el consecutivo del 2018, debido a que el mismo se ingresó al sistema PQR hasta el 02/01/2019; sin embargo éste fue recibido en la Localidad el 17/12/2019. Lo anterior incumple la actividad 1 del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición, en la cual se establece que *“La radicación del Derecho de petición deberá efectuarse el mismo día de su recibo. (En el evento en que la recepción corresponda a un día festivo, ésta se efectuará el día hábil siguiente).”*

Respuesta al informe preliminar remitida por la Dirección de participación Ciudadana con radicado No. 3-2019-15060 del 17/05/2019, respecto al hallazgo No 8.


Respuesta dependencia: *“El Derecho de Petición fue radicado, el mismo día en el que el ciudadano se acercó a la Gerencia Local (17 de diciembre de 2018), como se demuestra en la imagen; el 4 de enero de 2019, dentro de los términos vigentes fue respondido. Es de aclarar que la respuesta enviada al ciudadano no fue parcial, fue definitiva, como quiera que se le informa al peticionario que las observaciones serán tenidas en cuenta para evaluar la pertinencia de incluir o no el Contrato aludido en la petición, tan pronto como se liquide el contrato, pues a la fecha aún está en ejecución....*

...Para el mes de Mayo, fue remitida la solicitud de cierre definitivo del proceso directamente a TICS, toda vez que la plataforma no los cierra automáticamente, si no que quedan en estado pendiente; razón por la cual, la dificultad no se deriva como consecuencia de un mal proceso desde esta Gerencia si no por la incidencia de la misma Plataforma.”

Respuesta al informe preliminar remitida por la Dirección de Apoyo al Despacho con radicado No. 3-2019-15249 del 20/05/2019, respecto al hallazgo No 8.

Respuesta dependencia: *“El derecho de petición fue recibido en la Gerencia Local el día 17 de diciembre de 2018, siendo ingresado al Sistema PQR el mismo día de su recibo, con radicado No. 1-2018-30640, del 17 de diciembre de 2018 a las 3:15p.m. Como se evidencia en la imagen; fue respondido dentro de los términos legales dado que se emitió respuesta el 4 de enero de 2019.”*

Valoración por parte de la OCI: Analizadas las respuestas antes señaladas, es necesario aclarar que según el procedimiento para la Recepción y Trámite de Derechos de Petición, el Sistema PQR es el *“aplicativo diseñado para el trámite, seguimiento y control a los derechos de petición radicados en la Contraloría de Bogotá D.C., el cual permite registrar los*

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 13 de 90

diferentes trámites a los derechos de petición por cada una de las dependencias, además de permitir su trazabilidad.”; ahora bien, los documentos que se gestionan en la Entidad son radicados en SIGESPRO, sin embargo, todos los documentos que den cuenta de la gestión adelantada para atender los DPC, deben ser asociados al Sistema PQR, tal como lo establece la actividad 1 del procedimiento en mención; ya que ésta es la entrada para dar inicio al trámite de la petición. Por lo anterior, se mantiene el hallazgo.

DPC / 1381-18: La Gerencia Local Barrios Unidos dio respuesta definitiva al peticionario con radicación No. 2-2018-18428 del 11/09/2018, indicando que los contratos de prestación de servicios 092 y 093 de 2017 serían incluidos en la próxima auditoría, generando un informe que podrá ser consultado en la página web de la entidad. El proceso se encuentra finalizado en el sistema. De otra parte fue remitido a la Dirección de Apoyo al Despacho, como parte del alcance del informe semestral el anexo No 3.


DPC / 1430-18: Se evidenció en el aplicativo la radicación No. 1-2018-19977 del 05/09/2018 con el cual el peticionario remitió la solicitud a la Entidad. No se evidenció ningún trámite adicional. El proceso se encuentra finalizado en el sistema. (Gerencia Local de Fontibón). Está relacionado con el 1291-18, se recibió inicialmente en el CAC asociándole el número 1291 y se recibió en la localidad donde le asignaron el 1430-18. Por lo anterior, según mesa de Servicio 7713 del 06-09-2018 fue finalizado ya que se indicó que se creó este proceso PQR por error involuntario.

DPC / 1461-18: La Gerencia Local de Sumapaz dio respuesta parcial al peticionario con radicación No. 2-2018-19521 del 20/09/2018, informando que se incluirán los contratos 118 y 123 de 2017 como insumo en una próxima auditoría, una vez los mismos se encuentren terminados y/o liquidados. En el transcurso de la presente auditoría, la Gerencia suministró respuesta definitiva con rad. 2-2019-07705 del 10/04/2019, indicando que no se generaron hallazgos.

De otra parte, no se evidenció el diligenciamiento del anexo No 3 “*Resultado de las acciones en desarrollo de un DPC-AZ*”, de acuerdo con el procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición, actividad 29; No obstante, en la Dirección de Participación Ciudadana se indicó que este anexo se remitirá a la Dirección de Apoyo al Despacho con el informe semestral de junio de 2019.

DPC / 1725-18: Se suministró respuesta definitiva con radicación No. 2-2018-21657 del 17/10/2018 indicando lo evidenciado en la visita fiscal adelantada al Barrio Toberín y en la búsqueda de información realizada. El proceso se encuentra finalizado en el sistema.

DPC / 2395-18: La localidad de Suba suministró respuesta definitiva con radicación No. 2-2018-29160 del 21/12/2018 indicándole al peticionario que debido a que el

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 14 de 90

contrato de la solicitud no se encuentra liquidado y de acuerdo a las funciones de la Contraloría de Bogotá D.C, el mismo será objeto de revisión en una próxima auditoría. No obstante lo anterior, la respuesta a este DPC debió realizarse a más tardar el 30/11/2018 según el memorando con radicación No. 3-2018-31336 del 14/11/2018 remitido por la Dirección de Apoyo al Despacho. Adicionalmente, no se evidenció en el aplicativo ni en el CAC, la solicitud para ampliar los términos de respuesta. El proceso se encuentra finalizado en el sistema.


Es de anotar que se incumplió con los términos establecidos en la ley 1755 de 2015, Título II capítulo I, Artículo 14. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*, que indica “*Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción (...)*”

Respuesta dependencia: “*Con el radicado 2-2018-26401 del 30 de noviembre; aparece un radicado adicional en razón a que la plataforma SIGESPRO presentó problemas, siendo necesario realizar una nueva radicación con el No. 2-2018-29160, como se muestra en la siguiente imagen...*”

Valoración por parte de la OCI: Aunque con la respuesta anterior la dependencia no aclara de fondo lo sucedido con este DPC, la OCI verificó en el CAC la guía de correo externo No. 985785202 del 29/11/2018, mediante la cual se remitió respuesta al peticionario dentro de los términos establecidos. Por lo anterior, se retira este DPC del hallazgo.

DPC / 2742-18: La Gerencia Local de Suba dio respuesta definitiva al peticionario con radicación No. 2-2018-29164 del 21/12/2018 indicando que la Dirección Sector Gobierno se encontraba realizando la Auditoría de Desempeño Código 041 vigencia 2017 - PAD 2018 al DADEP, una vez culmine la misma, se citará a mesa de trabajo para socializar los resultados obtenidos. El proceso se encuentra finalizado en el sistema. Se constató acta de mesa interinstitucional No 02 del 05/02/2019, que contempla en el punto número dos la socialización de los resultados de la auditoría 046 de 2018, PAD 2018, vigencia 2017, adelantada por la Sectorial Gobierno ante el DADEP, frente a uso y usufructo de los espacios públicos, objeto del derecho de petición DPC 2742-18.

DPC / 2746-18: La Gerencia de Sumapaz suministró respuesta parcial con radicación No. 2-2018-29278 del 26/12/2018 mediante la cual informó al peticionario que el contrato 248082 de 2017 fue suspendido el 26/11/2019 por un plazo de 45 días calendario, haciendo extensión del mismo hasta el 15/01/2019, razón por la cual no es posible adelantar auditoría. No obstante, se le informó que el contrato en mención y su correspondiente interventoría fueron auditados en su etapa precontractual en 2018, sin que se generaran hallazgos al respecto y que dicha revisión no exime que

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 15 de 90

sean auditada la etapa de ejecución y liquidación una vez los contratos sean terminados y liquidados.

El proceso se encuentra vencido con estado actual "con respuesta parcial". No es claro el trámite a seguir para dar respuesta definitiva a esta petición. Es necesario advertir que si es incluido como insumo de auditoría la respuesta definitiva a este DPC no debe sobrepasar los términos establecidos en el artículo 70 de la ley 1757 de 2015.


DPC / 2777-18: Con radicación No. 2-2018-29551 del 28/12/2018, la Gerencia Local Suba dio respuesta definitiva a las apreciaciones incluidas en la solicitud remitida por el peticionario. Teniendo en cuenta que la copia remitida por correo certificado no fue recibida por el peticionario, la Gerencia Local de Suba emitió aviso de notificación con radicado No. 2-2019-00551 del 14/01/2019. No obstante, el proceso se encuentra vencido en el sistema y con estado actual "en trámite", lo que afecta la confiabilidad del reporte que genera el sistema. Lo anterior contraviene lo establecido en el punto de control de la actividad 23 del Procedimiento para la Recepción y Trámite de Derechos de Petición.

Respuesta al informe preliminar remitida por la Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local con radicado No. 3-2019-15060 del 17/05/2019

Respuesta dependencia: *“Como la peticionaria, señora Oxiris Patricia Leguia Arredondo, se negó a recibir la respuesta enviada mediante correo certificado que fue devuelto por esta condición, se publicó aviso el día 4 de enero y retirado el 22 de enero de 2019, evidenciando toda la trazabilidad en SIGESPRO.”*

Valoración por parte de la OCI: Analizada la respuesta y una vez verificado nuevamente en el Sistema PQR, se observó que el 03/05/2019 se finalizó el proceso de este DPC según solicitud Mesa Servicio 12160 del 30-04-2019. Por lo anterior se retira este DPC del hallazgo.

DPC / 2782-18: La Gerencia Local de Suba con radicación No. 2-2018-29555 del 28/12/2018, se dio respuesta definitiva a las apreciaciones incluidas en la solicitud remitida por el peticionario. Teniendo en cuenta que la copia remitida por correo certificado no fue recibida por el peticionario, la Gerencia Local de Suba emitió un aviso de notificación con radicado No. 2-2019-00555 del 14/01/2019. No obstante lo anterior, el proceso se encuentra vencido en el sistema y con estado actual "en trámite", lo que afecta la confiabilidad del reporte que genera el sistema. Lo anterior contraviene lo establecido en el punto de control de la actividad 23 del Procedimiento para la Recepción y Trámite de Derechos de Petición.

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 16 de 90

Respuesta al informe preliminar remitida por la Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local con radicado No. 3-2019-15060 del 17/05/2019

Respuesta dependencia: *“Como la peticionaria, señora Oxiris Patricia Leguía Arredondo, se negó a recibir la respuesta enviada mediante correo certificado que fue devuelto por esta condición, se publicó aviso el día 4 de enero y retirado el 22 de enero de 2019, evidenciando toda la trazabilidad en SIGESPRO.”*


Valoración por parte de la OCI: Analizada la respuesta y una vez verificado nuevamente en el Sistema PQR, se observó que le 03/05/2019 se finalizó el proceso de este DPC según solicitud Mesa Servicio 12160 del 30-04-2019. Por lo anterior se retira este DPC del hallazgo.

DPC / 2813-18: La Gerencia Local Sumapaz, dio respuesta parcial con radicación No. 2-2018-29283 del 26/12/2018 mediante la cual se informó al peticionario que el tema de la solicitud será incluido como insumo en una Auditoría de Regularidad. El proceso se encuentra vencido en el sistema y con estado actual "con respuesta parcial"; no es claro el trámite a seguir para dar respuesta definitiva a esta petición. Es necesario advertir que si es incluido como insumo de auditoría la respuesta definitiva a este DPC no debe sobrepasar los términos establecidos en el artículo 70 de la ley 1757 de 2015; así mismo, se recuerda la observación de la actividad 28 del procedimiento para la recepción y trámite de derechos de petición que indica *“La respuesta al peticionario debe ser producto de las actuaciones adelantadas y no se entenderá dada la respuesta definitiva, hasta tanto no se informe el resultado final de las mismas”*

DPC / 2814-18: Con radicación No. 2-2018-29285 del 26/12/2018, la Gerencia Local Sumapaz suministró respuesta parcial al peticionario mediante la cual se le solicitó informar a cuales proponentes y contratistas se refiere puntualmente, para poder adelantar las investigaciones a que haya lugar. A la fecha no se evidencia ninguna actuación adicional cargada en el sistema. El proceso se encuentra vencido y registra su estado actual como "con respuesta parcial"

Es de precisar que en la respuesta parcial no se le indica al peticionario, que para que complemente la información cuenta con un término máximo de un (1) mes; según lo indica la actividad 51 del numeral 5.6 *“Trámite de solicitud de información adicional”* del procedimiento para la Recepción y Trámite de Derechos de Petición. En consecuencia se observó que no se ha declarado el desistimiento ni se ha remitido la respuesta definitiva sobre el tema de este DPC.

Por lo descrito anteriormente, se evidencia incumplimiento del artículo 17 *“Peticiónes incompletas y desistimiento tácito”* de la ley 1755 de 2015, así como de la actividad 52

 <p>CONTRALORÍA DE BOGOTÁ. D.C.</p>	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 17 de 90

del numeral 5.6 “*Trámite de solicitud de información adicional*” del procedimiento para la recepción y trámite de derechos de petición que indica: “*Elabora oficio decretando el desistimiento y archivo del expediente mediante acto administrativo motivado...*”

Respuesta dependencia: “*La normatividad aplicable al trámite de los derechos de petición no establece un término para el decreto de desistimiento cuando aplique. Sin embargo, se solicitará a los responsables de cada proceso, decretar el correspondiente desistimiento*”


Valoración por parte de la OCI: Teniendo en cuenta que este tema había sido observado en el informe de peticiones, quejas y reclamos – I Semestre de 2018 e incluido en el plan de mejoramiento como oportunidad de mejora, se ratifica el hallazgo ya que en el presente seguimiento se continúan presentando debilidades frente a la oportunidad para decretar el desistimiento; por lo cual es importante que se emprendan acciones inmediatas que subsanen esta falencia.

DPC / 2836-18: La Gerencia Local de Engativá dio respuesta parcial con radicación No. 2-2018-29119 del 21/12/2018, indicando al peticionario que el contrato 266 del 2016 incluido en la solicitud, sería incluido como insumo de auditoría y una vez terminada la misma se le comunicarían los resultados. El proceso se encuentra vencido y con estado actual "en trámite". Es necesario advertir que la respuesta definitiva a este DPC no debe sobrepasar los términos establecidos en el artículo 70 de la ley 1757 de 2015.

DPC / 2862-18: Con radicación No. 2-2018-29289 del 26/12/2018, la Gerencia Local Sumapaz suministró respuesta parcial al peticionario, mediante la cual le informó que la Contraloría de Bogotá practicó una auditoría de desempeño al FDL de Sumapaz vigencia 2017 y cuyo resultado generó un hallazgo relacionado con uno de los temas de su solicitud. Respecto a los demás temas indicó que serían incluidos como insumo en una auditoría de acuerdo con las prioridades y requerimientos definidos en la ciudad de Bogotá.

El proceso se encuentra vencido y registra su estado actual "con respuesta parcial". No es claro el trámite a seguir para dar respuesta definitiva a esta petición. Es necesario advertir que si son incluidos como insumo de auditoría la respuesta definitiva a este DPC no debe sobrepasar los términos establecidos en el artículo 70 de la ley 1757 de 2015.

DPC / 2924-18: Con radicación No. 2-2019-00493 del 14/01/2019, la Gerencia Local de Engativá dio respuesta parcial al peticionario, indicándole que priorizará el estudio del contrato 238 de 2017 en el proceso de auditoría correspondiente. El proceso se encuentra vencido en el sistema, con respuesta parcial.

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 18 de 90

Se constató que el contrato objeto de este DPC fue incluido en el Plan de Auditoría De Regularidad al Fondo De Desarrollo Local De Engativá -Código Auditoría No. 92, aprobado en acta No 3 del 29/01/2019. Es necesario advertir que la respuesta definitiva a este DPC no debe sobrepasar los términos establecidos en el artículo 70 de la ley 1757 de 2015.

DPC / 2945-18: La Gerencia Local de Suba suministró respuesta definitiva con radicación No. 2-2019-00926 del 21/01/2019 indicándole al peticionario que teniendo en cuenta que la Contraloría de Bogotá no puede ejercer funciones administrativas distintas a las inherentes a su propia organización, realizó la consulta respecto al tema de la solicitud, al Fondo de Desarrollo Local de Suba, el cual atendió lo pertinente con radicado externo No. 20196120011471 del 16/01/2019, documento que se adjunta. No obstante lo anterior, el proceso en el aplicativo se encuentra vencido, registrando su estado actual "en trámite" lo que afecta la confiabilidad del reporte que genera el sistema. Lo anterior contraviene lo establecido en el punto de control de la actividad 23 del Procedimiento para la Recepción y Trámite de Derechos de Petición.


Respuesta al informe preliminar remitida por la Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local con radicado No. 3-2019-15060 del 17/05/2019

Respuesta dependencia: *“A la fecha, el proceso en el aplicativo se encuentra finalizado.”*

Valoración por parte de la OCI: Analizada la respuesta y una vez verificado nuevamente en el Sistema PQR, se observó que el 03/05/2019 se finalizó el proceso de este DPC según solicitud Mesa Servicio 12160 del 30-04-2019. Por lo anterior se retira este DPC del hallazgo.

DPC / 920-18: El radicado No. 1-2018-14503 asociado a este DPC se encuentra anulado, se indica que la atención del mismo se realizó a través del radicado No. 1-2018-14550 del 04/07/2018, relacionado con la AZ 256-18. El proceso del DPC 920-18 se encuentra finalizado en el sistema.

DPC / 1062-18: La Gerencia Local de Kennedy informó al peticionario mediante rad. 2-2018-15694 del 09/08/2018, que la petición será incluida en Auditoría de Desempeño que se adelantará ante el Fondo de Desarrollo local de Kennedy en el periodo 01 de agosto a 20 de noviembre de 2018. Se suministró respuesta definitiva con Rad. 2-2018-24860 del 16/11/2018 informando los resultados de la auditoría producto del DPC, se formularon 3 hallazgos con presunta incidencia disciplinaria. De otra parte fue remitido a la Dirección de Apoyo al Despacho el anexo 3 con el alcance al informe semestral memorando 3-2019-03033.

 <p>CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.</p>	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 19 de 90

DPC / 1295-18: La Gerencia de la Localidad de Rafael Uribe Uribe, remitió respuesta con radicado No. 2-2018-22016 del 19/10/2018 informando que en la verificación realizada no se encontró el mencionado número de contrato e invitó al peticionario a verificar la información y a realizar nuevamente la solicitud. La respuesta se remitió fuera de términos, tenía plazo máximo para respuesta hasta el 13 de septiembre. No se evidencia ampliación de términos. No se encuentra guía de remisión, está recibido a la mano.


Por lo descrito, se observa que se incumplió con los términos establecidos en la ley 1755 de 2015, Título II capítulo I, Artículo 14. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*, que indica “*Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción(...)*”

Valoración por parte de la OCI: Teniendo en cuenta que en la respuesta remitida no se realizó replica relacionada con este DPC, se mantiene el hallazgo.

DPC /1402-18: Con rad. 3-2018-24111 del 04/09/2018 se designó a la Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local para efectos de consolidar la información y proferir respuesta al peticionario en un solo documento. La Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local suministró respuesta definitiva con rad. 2-2018-21566 del 15/10/2018 sobre hallazgos administrativos y sanciones por el incumplimiento de los estándares, manuales, guías y lineamientos expedidos por la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente.

DPC / 1452-18: La Gerencia Local Rafael Uribe suministró respuesta con radicado No. 2-2018-22018 del 19/10/2018 indicando que incluyó el contrato en mención en la auditoria de desempeño 137 de 2018. En el estado de este DPC se indica que se encuentra con respuesta definitiva. No obstante lo anterior, es necesario advertir que para dar respuesta definitiva se debe dar respuesta de fondo al peticionario y ésta debe ser producto de las actuaciones adelantadas y no se entenderá dada la respuesta definitiva, hasta tanto no se informe el resultado final de las mismas, no se asumirá como una respuesta de fondo ni definitiva, la inclusión del DPC como insumo del proceso auditor; solamente se entenderá como definitivo resolver de fondo la petición.; lo anterior conforme lo indica la observación de la actividad 28 del procedimiento para la recepción y trámite de derechos de petición.

De otra parte se observó que este DPC, debía responderse el 27/09/2018, pero la respuesta se emitió el 19/10/2018; lo cual indica que se incumplió con los términos establecidos en la ley 1755 de 2015, Título II capítulo I, Artículo 14. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*. Que indica “*Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción (...)*”

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 20 de 90

Respuesta al informe preliminar remitida por la Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local con radicado No. 3-2019-15060 del 17/05/2019

Respuesta dependencia: *“Es una queja mediante la cual se pone en conocimiento de la Contraloría de Bogotá D.C., un posible incumplimiento en la ejecución de un contrato, pero el peticionario en ningún momento solicita se le alleguen los resultados”.*


Valoración por parte de la OCI: Dado que el peticionario no solicitó que se allegaran resultados de la investigación frente al contrato en mención, la respuesta debió remitirse dentro de los términos establecidos en la ley 1755 de 2015, Título II capítulo I, Artículo 14 y en cumplimiento del plazo señalado por la Dirección de Apoyo al Despacho en el radicado No. 3-2018-24735 del 10/09/2018. Por lo anterior se confirma el hallazgo.

DPC / 1682-18: Respuesta definitiva entregada personalmente por la Gerencia Local de Candelaria a la Señora Maria Angela Alarcón Toscano, el 25 de septiembre de 2018; y se reitera mediante radicado No 2-2019-00145 del 08/01/2019.

DPC / 1771-18: La Gerencia Local de Antonio Nariño con Rad. 2-2018-22115 del 22/10/2018 dio respuesta definitiva indicando que este Órgano de Control Fiscal corrió traslado de su petición a la Alcaldía Local de Puente Aranda -, mediante oficio con radicado No.2-2018-21160 del 8 de octubre de 2018, entidad competente para dar respuesta y resolver de fondo en los términos legales y constitucionales, según lo contemplado en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. No obstante indica que estos contratos serán incluidos en próximas auditorias, en razón que a la fecha se encuentran en ejecución y sin liquidar.

DPC / 2256-18: Con rad. 2-2018-24871 del 16/11/2018 la Gerencia de la Localidad Usaquén suministró respuesta definitiva al peticionario indicando los resultados de visita fiscal realizada el 08-11-2018 frente a su solicitud relacionada con el presupuesto de mujer y género.

DPC / 2344-18: La Dirección del Sector Cultura, Recreación y Deporte trasladó por competencia este DPC a la Gerencia Local de Suba mediante rad. 3-2018-31717 del 19/11/2018. La Gerencia de Suba suministró respuesta definitiva mediante rad. 2-2018-26034 del 28/11/18 indicando que la Alcaldía Local dio respuesta a la solicitud de la Gerencia Local el día 23 de noviembre de 2018, donde informó que el día 27 de abril de 2018 se realizó el levantamiento del mobiliario fuera de uso y que se encontraba en avanzado estado de deterioro mediante acta de entrega al señor Jesús Garzón, en su calidad de Fiscal de la Junta de Acción del Barrio Verona y en presencia de un testigo, anexando copia del acta de entrega.

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 21 de 90

DPC / 2458-18: La respuesta definitiva fue suministrada por la Gerencia de la Localidad de Suba con rad. 2-2018-27785 del 10/12/2018, fue suministrada la respuesta frente a indicar como están trabajando los mecanismos de vigilancia y auditoría de la Contraloría y cómo se va a participar de los consejos locales en cultura, recreación y deporte, con los encuentros ciudadanos por UPZ. Respecto a la queja por la obra de la calle 167 Autopista Norte Avenida Boyacá, donde indica que los trabajos no han durado más de 5 años se le informó que la entidad competente para resolver esta inquietud es el IDU, a quien la Alcaldía Local de Suba corrió traslado de acuerdo a la información suministrada mediante radicado externo No.20186120861561 del 26 de noviembre de 2018.


Se observó que este DPC, debía responderse el 30/11/2018, pero la respuesta se emitió el 10/12/2018; lo cual indica que se incumplió con los términos establecidos en la ley 1755 de 2015, Título II capítulo+ I, Artículo 14. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.* que indica “*Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción(...)*”

Respuesta dependencia: “*La respuesta se emitió el 30 de noviembre de 2018, pero por problemas en el aplicativo SIGESPRO, se volvió a radicar, como se muestra en la imagen...*”

Valoración por parte de la OCI: Aunque con la respuesta anterior la dependencia no aclara de fondo lo sucedido con este DPC, la OCI verificó en el CAC la guía de correo externo No. 985785236 del 30/11/2018, mediante la cual se remitió respuesta al peticionario dentro de los términos establecidos. Por lo anterior se retira este DPC del hallazgo.

DPC / 2563-18: La Gerencia Localidad San Cristóbal suministró respuesta definitiva con rad.2-2018-28743 del 18/12/2018, indicando la finalidad del control fiscal, las competencias de las entidades públicas y que la Gerencia Local adelanta los diferentes procesos auditorías y una vez termina cada uno, el equipo socializa los resultados, que de igual forma pueden ser consultados en la página de la entidad, en cumplimiento del principio de transparencia. Es de precisar que la solicitud del peticionario se dirigía a: 1. Solicita realizar seguimiento a todos los contratos y obras de la Localidad San Cristóbal 2. Solicita tener informada a las cinco (5) UPZs de la Localidad San Cristóbal.

No obstante lo anterior, es necesario advertir que para dar respuesta definitiva se debe dar respuesta de fondo al peticionario y ésta debe ser producto de las actuaciones adelantadas y no se entenderá dada la respuesta definitiva, hasta tanto no se informe el resultado final de las mismas; lo anterior conforme lo indica la

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 22 de 90

observación de la actividad 28 del procedimiento para la recepción y trámite de derechos de petición.

DPC / 2720-18: Con rad. 2-2018-27737 del 07/12/2018 la Gerencia de la Localidad Bosa solicitó al peticionario aclarar su solicitud. Dado que pasaron dos meses y no se recibió la aclaración solicitada con rad. 2-2019-02781 del 13/02/2019 se remitió a la peticionaria copia de acta de desistimiento del 12/02/2019 Rad. 2-2019-02779 del 13/02/2019.

DPC / 2768-18: Con rad. 2-2018-28825 del 19/12/2018 la Gerencia de la Localidad Barrios Unidos informó al peticionario que dio traslado por competencia a las entidades correspondientes para que den respuesta a algunos puntos de la solicitud realizada por no ser del resorte misional de la Contraloría.


Respecto al contrato 1383 de 2017, referente a la rehabilitación de malla vial, se le comunicó que una vez revisada la gestión contractual adelantada por el Fondo de Desarrollo Local de Barrios Unidos, no fue suscrito ningún contrato con ese número; por tanto, se hace necesario dar aplicación al artículo 17 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, para lo cual se le concede un término de un (1) mes, con el fin de que aporte información complementaria y de esta manera dar claridad a lo requerido de su parte.

No se evidencia en el aplicativo acta ni oficio de desistimiento, lo que refleja que no se ha dado aplicabilidad a la actividad 52 del numeral 5.6 “*Trámite de solicitud de información adicional*” del procedimiento para la recepción y trámite de derechos de petición que indica: “*Elabora oficio decretando el desistimiento y archivo del expediente mediante acto administrativo motivado...*”

Respuesta dependencia: “*La normatividad aplicable al trámite de los derechos de petición no establece un término para el decreto de desistimiento cuando aplique. Sin embargo, se solicitará a los responsables de cada proceso, decretar el correspondiente desistimiento*”

Valoración por parte de la OCI: Teniendo en cuenta que este tema había sido observado en el informe de peticiones, quejas y reclamos – I Semestre de 2018 e incluido en el plan de mejoramiento como oportunidad de mejora, se ratifica el hallazgo ya que en el presente seguimiento se continúan presentando debilidades frente a la oportunidad para decretar el desistimiento; por lo cual es importante que se emprendan acciones inmediatas que subsanen esta falencia.

Con relación al anexo 3, se observó que la Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local diligenció este formato para todos los DPC que fueron incluidos como insumo de auditoría, así no se hayan generado hallazgos.

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 23 de 90

6.2.3 Dirección de Planeación

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA
<u>2271-18</u>	Dirección de Planeación	26/10/2018	En Tramite

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Segundo Semestre 2018

DPC / 2771-18, Con radicación No. 2-2018-24256 del 13/11/2018 la Dirección de Apoyo al Despacho - CAC dio respuesta definitiva a todos los puntos incluidos en la petición. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "con respuesta definitiva"

6.2.4 Dirección de Reacción Inmediata

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA
<u>1579-18</u>	Dirección de Reacción Inmediata	16/09/2018	En trámite
<u>1691-18</u>	Dirección de Reacción Inmediata	21/09/2018	Parcial


Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Segundo Semestre 2018

DPC / 1579-18: Se dio respuesta definitiva al peticionario con radicación No. 3-2018-27028 (se radicó como interna, una comunicación externa) del 02/10/2018, indicando que si es pertinente y conducente el testimonio de los demás bomberos, serán citados para la recepción de las declaraciones respectivas. El proceso se encontraba vencido con estado actual "en trámite"; sin embargo, en el transcurso de la auditoría fue finalizado en el sistema.

DPC / 1691-18: Se dio respuesta con radicación No. 2-2018-21067 del 08/10/2018, mediante la cual se indicó a la peticionaria que la denuncia se incorporaría en la indagación preliminar 18000-16-18. Adicionalmente se encuentra el aviso de notificación con radicado No. 2-2018-21068 del 08/10/2018, por tratarse de un peticionario anónimo. El proceso se encuentra finalizado en el sistema y su estado actual se registra como "finalizado"

6.2.5 Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA
<u>547-18</u>	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	26/04/2018	Parcial
<u>2893-18</u>	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	17/12/2018	Desistido
<u>955-18</u>	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	06/07/2018	Definitiva

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 24 de 90

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA
<u>976-18</u>	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	11/07/2018	Definitiva
<u>1384-18</u>	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	03/09/2018	Definitiva
<u>1873-18</u>	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	20/12/2018	Definitiva
<u>2209-18</u>	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	25/10/2018	Definitiva
<u>2357-18</u>	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	08/11/2018	Definitiva
<u>2919-18</u>	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	20/12/2018	Definitiva
<u>2953-18</u>	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	28/12/2018	Definitiva


Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Segundo Semestre 2018

DPC / 547-18: Con rad. No 3-2018-08833 del 11-05-2018 la Dirección de Apoyo al Despacho suministró respuesta parcial al peticionario e indicó que el contrato de obra 240 de 2016, se incluirá en la auditoria de desempeño a realizar a la Gerencia Local de Engativá, la cual inicia en agosto y culmina en noviembre de 2018, el resultado de ésta se le informará oportunamente. La respuesta definitiva fue suministrada con rad. No 3-2018-28435 del 14/12/2018 en la cual se indicó al peticionario los resultados de la auditoria, entre ellos un hallazgo administrativo.

DPC / 2893-18: Mediante radicación No. 2-2018-29515 del 27/12/2018 la Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva solicitó al peticionario aclarar algunos aspectos del DPC en un término no mayor a un mes. Teniendo en cuenta que no se recibió respuesta alguna por parte del peticionario, se emitió auto de desistimiento notificado a través del radicado No. 2-2019-04165 del 28/02/2019. El proceso se encuentra finalizado en el sistema y su estado actual registra como "desistido".

DPC / 955-18: Se suministró por parte de la Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva respuesta al peticionario Rad. No 2-2018-14190 del 23/07/2018. Asociada a este DPC en el aplicativo se encontró un radicado N° 2-1969-05121 que además indica que es un aviso del DPC 315-15 según rad, 1-2015-05534 del 18/03/2015 y en su contenido indica que fue publicado el 20/03/2013.

Es importante que se relacionen en el aplicativo PQR, únicamente los documentos que corresponden a la gestión adelantada para dar respuesta al DPC que se está tramitando; verificando que no se asocien documentos de otros procesos, ya que

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 25 de 90

esto puede afectar los reportes generados en el aplicativo, tales como estado, días de trámite, entre otros.

DPC / 976-18: La Dirección de Responsabilidad Fiscal remitió respuesta al DPC con rad. 2-2018-15250 del 02/08/2018 y dio alcance a la misma con rad. 2-2018-17115 del 28/08/2018


DPC / 1384-18: Se designó a la Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva para que consolide la información referente a la respuesta para este DPC, Rad. 3-2018-24018 del 04/09/2018. Con rad. 2-2018-18636 del 13/09/2018, se le informó al peticionario que debido al alto volumen de información solicitada la respuesta a su DPC se le bridará a más tardar el 16/10/2018.

Con el apoyo de todas las sectoriales se remitió respuesta definitiva mediante rad. 2-2018-21559 del 16/10/2018, referente a los procesos de Responsabilidad Fiscal, cobro coactivo, medidas cautelares, prescripción, Auditorias, Controles de Advertencia o de prevención, gastos de funcionamiento y funcionarios de planta, y de contratos de prestación de servicios desde el inicio de las funciones como Contralor hasta la fecha.

DPC / 1873: La entidad informó con rad. 2-2018-22806 del 26/10/2018 la ampliación de términos hasta el 05/12/2018 para dar respuesta a la petición. La Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva con rad No 2-2018-26961 del 05/12/2018 suministró respuesta definitiva indicando que se levantó la medida cautelar y se remitió copia.

DPC / 2209-18: Con rad. 2-2018-25024 del 19/11/2018 la Entidad informó al peticionario sobre la ampliación de términos hasta el 17/12/2018 para dar respuesta a este DPC. La Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, mediante rad.3-2018-35155 del 17/12/2018 le informó sobre los procesos aperturados y prescritos (vinculado, entidad afectada, cuantía de apertura, decisión tomada) 2012 y 2013 y se remitieron los oficios enviados a la Oficina de Asuntos Disciplinarios y la Resolución Reglamentaria 047 de 2017.

DPC / 2357-18: La entidad informó al peticionario mediante rad. 2-2018-25210 del 20/11/2018, la ampliación de términos hasta el 21 de diciembre para suministrar respuesta al DPC. La Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, responsable de consolidar respuesta a este DPC, remitió a la Dirección de Apoyo al Despacho proyecto de respuesta mediante rad. 3-2018-35305 del 19/12/2018 Esta Dirección dio respuesta de fondo con rad.2-2018-29166 del 21/12/2018, remitiendo la información solicitada anexando CD y copia de auto.

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 26 de 90

DPC / 2919-18: La Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva mediante rad. 2-2019-00131 del 04/01/2019 suministró al peticionario la información pertinente frente al proceso de responsabilidad Fiscal solicitado

DPC / 2953-18: La Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva mediante rad. 2-2019-00254 del 09/01/2019 le informó al peticionario los procesos de Responsabilidad Fiscal en los cuales se ha proferido fallo con responsabilidad al Sr Petro, y le señaló los pasos a seguir para obtener las copias solicitadas.

6.2.6 Dirección de Talento Humano

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA
<u>864-18</u>	Subdirección De Gestión De Talento Humano	25/06/25	Parcial
<u>966-18</u>	Dirección De Talento Humano	06/07/2018	Desistido
<u>1581-18</u>	Dirección De Talento Humano	14/09/2018	En tramite
<u>2437-18</u>	Dirección De Talento Humano	14/11/2018	Desistido


Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Segundo Semestre 2018

DPC / 864-18: Con rad. 2-2018-22457 del 23/10/2018 se suministró respuesta definitiva al peticionario. Producto de este DPC, no se constituyeron hallazgos. El 10 de julio de 2018 se verificó en el área que este DPC no fue incluido en el Plan de Auditoría realizada al IDR; no obstante, se dio respuesta definitiva con radicación No. 2-2018-14064 del 19/07/2018 tomando como insumo la información suministrada por el IDR. El proceso en el aplicativo se encuentra finalizado con respuesta definitiva. El trámite lo realizó la Dirección Sector Integración Social.

Respuesta dependencia:

- 1.) Respecto al DPC 864-18, que aparece con respuesta parcial en su Informe, se advierte que no es de competencia de la Dirección de Talento Humano, toda vez que, conforme a la información que reposa en la base de datos de esta Dependencia, el mismo estaba a cargo de la Dirección Sector Integración Social, la cual ya lo tramitó y finalizó.

Valoración por parte de la OCI: Con relación a la objeción emitida por la Dirección de Talento Humano, la OCI precisa que la fuente de información utilizada fue la generada por el CAC, tal como se indica en el cuadro; razón por la cual el equipo auditor realizó la respectiva verificación durante la auditoría, constatando que el trámite al DPC lo realizó la Dirección Sector Integración Social y que su estado se encuentra con respuesta definitiva, así como se indica en el análisis efectuado por esta

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 27 de 90

oficina. Este DPC no tiene observación por parte de la Oficina de Control Interno

DPC / 966-18: Con radicación No. 1-2018-15021 del 10/07/2018 el peticionario comunicó que desiste del DPC, por lo cual la Dirección de Talento Humano procede a archivar el mismo. El proceso se encuentra finalizado; y con estado actual como "desistido"

Respuesta dependencia:

- 2.) En cuanto al DPC-966-18, tal como indica en su memorando, fue desistido por el peticionario mediante correo electrónico con radicado # 1-2018-15021 con fecha 10 de julio de 2018, en el que hace referencia a que reiteraba la solicitud anterior del DPC 84-18, radicado 1-2018-01072 del 19 de enero de 2018, el cual ya había sido resuelto de forma definitiva con memorando No. 2-2018-02013 del 8 de febrero de 2018, en razón a lo cual, desistió de la petición manifestando expresamente: *"Agradezco la atención prestada a la presente y me disculpo con ustedes toda vez que por mi ligera búsqueda no vi el documento solicitado que (sic) el cual recibí por su ágil atención."*

Bajo tal entendido, es claro que a la mencionada petición se le dio el trámite correspondiente y fue finalizado de manera oportuna, según los procedimientos establecidos en la Entidad.


Valoración por parte de la OCI: Este DPC no tiene observación por parte de la Oficina de Control Interno

DPC / 1581-18: Se dio respuesta definitiva al peticionario con radicación No. 2-2018-20806 del 04/10/2018, en donde la Subdirección Financiera adjuntó el certificado de ingresos y retenciones solicitado. El proceso se encuentra vencido con estado actual "finalizado" en el sistema

Respuesta dependencia:

- 4.) Finalmente, el DPC 1581-18 fue redireccionado a la Dirección Administrativa y Financiera mediante memorando No. 3-2018-26422 del 26 de septiembre de 2018, por tratarse de la expedición de un documento de competencia de esa Dependencia, la cual, en todo caso, fue debidamente resuelta de manera definitiva a través de oficio con radicación No. 2-2018-20806 del 04 de octubre de 2018, razón por la cual, ya no se encuentra en trámite tal como se indica en su Informe.

Valoración por parte de la OCI: Con relación a la objeción emitida por la Dirección de Talento Humano, la OCI precisa que la fuente de información utilizada fue la generada por el CAC, tal como se indica en el cuadro;

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 28 de 90

razón por la cual el equipo auditor realizó la respectiva verificación durante la auditoría, constatando que el trámite al DPC lo realizó la Dirección Administrativa y Financiera y que se encuentra finalizado, así como se indica en el análisis efectuado por esta oficina. Este DPC no tiene observación por parte de la Oficina de Control Interno.

DPC / 2437-18: Con radicación No. 2-2018-25808 del 26/11/2018 la Dirección de Talento Humano solicitó al peticionario completar la información incluida en el DPC relacionada con los nombres completos, número de documento de identidad, objeto de la petición y razones que la fundamentan; contando para lo anterior con 1 mes. Transcurrido este tiempo, la Dirección de Talento Humano emite la Resolución No. 3058 del 28/12/2018 mediante la cual declara desistida la petición y ordena el archivo del expediente; resolución que fue notificada por aviso con radicación No. 2-2019-00210 del 09/01/2019. Así mismo, con radicación No. 2-2019-01401 del 29/01/2019 se deja constancia de ejecutoria para proceder al archivo del expediente respectivo. El proceso se encuentra finalizado con estado actual desistido.

Respuesta dependencia:


- 3.) En relación con el DPC-2437-18, se evidencia que fue tramitado de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, según el cual, se deben tener por desistidas las peticiones que no cumplan con los requisitos del artículo 16 ibídem, tal como consta en la Resolución No. 3058 del 28 de diciembre de 2018 *"Por la cual se declara desistida una petición y se ordena el archivo del expediente"*, los memorandos Nos. 2-2019-00210 del 9 de enero de 2019 y 2-2019-01401 del 29 de enero de 2019, de manera que ya se encuentra debidamente finalizado.

Valoración por parte de la OCI: Este DPC no tiene observación por parte de la Oficina de Control Interno

6.2.7 Dirección Sector Cultura, Recreación y Deporte

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA
<u>2537-18</u>	Dirección Sector Cultura, Recreación y Deporte	19/11/2018	En tramite
<u>2640-18</u>	Dirección Sector Cultura, Recreación y Deporte	26/11/2018	Desistido
<u>1371-18</u>	Dirección Sector Cultura, Recreación y Deporte	31/08/2018	Definitiva
<u>1587-18</u>	Dirección Sector Cultura, Recreación y Deporte	18/09/2018	Definitiva

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Segundo Semestre 2018

 <p>CONTRALORÍA DE BOGOTÁ. D.C.</p>	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 29 de 90


DPC / 2537-18: Se evidencia la respuesta parcial cargada en el sistema con radicación No. 2-2018-25415 del 22/11/2018 por medio de la cual se informó al peticionario que la solicitud sería atendida por la Dirección Sector Cultura, Recreación y Deporte. La respuesta definitiva se suministró con radicación No. 2-2019-07603 del 09/04/2019, en la cual se informó que el contrato objeto del DPC fue revisado en visita administrativa de carácter fiscal realizada en el marco de la Auditoría de Regularidad al IDARTES, producto de la cual se le comunicaron los resultados, no se detectaron hallazgos sobre el particular.

DPC / 2640-18: Mediante radicación No. 2-2018-26525 del 30/11/2018, la Dirección Sector Cultura, Recreación y Deporte solicitó al peticionario aclarar la información inicialmente remitida relacionada con el convenio 168. Transcurrido más de un mes desde dicha solicitud, se realizó acta de desistimiento y archivo del expediente con radicación No. 2-2019-01020 del 22/01/2019, teniendo en cuenta que no se recibió respuesta alguna por parte del peticionario; igualmente con radicación No. 2-2019-01029 del 22/01/2019, se notificó al peticionario del mencionado acto administrativo. El proceso se encuentra finalizado en el sistema y con estado actual "Desistido"

DPC / 1371-18: La Dirección de Cultura, Recreación y Deporte suministró respuesta parcial con rad. No 2-2018-18676 del 13/09/2018 informando que el tema del DPC sería insumo de la auditoría de desempeño en la Secretaria de Cultura con inicio el 16 de octubre y finaliza el 31 de diciembre. Con rad. No 2-2019-00188 del 08/01/2019 se comunicó al peticionario la respuesta definitiva firmada por el Director de Apoyo al Despacho en la que se indica que según los resultados de la auditoría, la SDCRD, dio cumplimiento a lo estipulado en el decreto 092de 2017.

DPC / 1587-18: La Dirección del Sector Cultura, Recreación y Deporte con rad. 2-2018-20586 del 02/10/2018 remitió respuesta parcial; respecto a los contratos no revisados se indicó que analizarían en auditoría y visita programadas a partir de octubre hasta diciembre de 2018. Con rad.No 2-2018-00187 del 08/01/2019 remitió respuesta definitiva indicando los resultados obtenidos en desarrollo de la auditoría entre ellos varios hallazgos administrativos con presunta incidencia disciplinaria.

De otra parte, al indagar por el diligenciamiento del anexo No 3 "*Resultado de las acciones en desarrollo de un DPC-AZ*", de acuerdo con el procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición, actividad 29, la funcionaria responsable del ingreso de DPC al sistema, indicó que éstos (DPC: 1371 y 1587 -18) no se habían diligenciado. Es importante que se remita el anexo No 3 a la Dirección de Apoyo al Despacho, conforme lo establece el procedimiento y a las instrucciones impartidas por esa Dirección.

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 30 de 90

6.2.8 Dirección Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo


No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA
<u>2040-18</u>	Dirección Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo	17/10/2018	Definitiva
<u>1268-18</u>	Dirección Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo	16/08/2018	Definitiva
<u>2697-18</u>	Dirección Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo	27/11/2018	Definitiva

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Segundo Semestre 2018

DPC / 2040-18: Con rad. 2-2019-00915 del 21/01/2019 se da respuesta definitiva indicando que producto de la visita realizada el 21 de noviembre de 2018 se analiza que la petición está enfocada a temas de convivencia y concertación entre comerciantes e IPES y que no existe manejo de recursos públicos, por lo que se invitó a la peticionaria a llegar a un proceso consensuado entre los demás comerciantes beneficiarios con el fin de llegar a soluciones que serían entendidas entre particulares, para lo cual la Personería Local de Kennedy tendría la facultad de realizar un acompañamiento. El proceso se encuentra finalizado en el sistema, con respuesta definitiva. En cuanto al diligenciamiento del anexo 3 para este DPC, se evidenció que el mismo se realizó y remitió al CAC en el informe semestral correspondiente a diciembre de 2018 con radicación No. 3-2019-00179 del 04/01/2018.

DPC / 1268-18: Se dio respuesta definitiva al peticionario con radicación No. 2-2018-17388 del 31/08/2018 atendiendo las inquietudes expresadas en el DPC e informado los resultados de las auditorías que se han adelantado en la entidad respecto al tema de la petición. El proceso se encuentra finalizado, con respuesta definitiva.

DPC / 2697-18: La Dirección Sector Desarrollo Económico dio respuesta definitiva con radicación No. 2-2019-00925 del 21/01/2019, informando al peticionario los resultados de la auditoría de desempeño adelantada al Instituto para la Economía Social IPES, de la cual se configuró un hallazgo administrativo con incidencia fiscal y presunta incidencia disciplinaria. El proceso se encuentra finalizado en el sistema y con respuesta definitiva. Respecto al anexo 3 de este DPC, se evidenció su diligenciamiento y remisión al CAC en el informe semestral correspondiente a diciembre de 2018 con radicación No. 3-2019-00179 del 04/01/2018. No obstante lo anterior, en el mismo no se incluyó el hallazgo configurado en la auditoría antes mencionada; sin embargo, la Dirección Sector Desarrollo Económico en el transcurso de la presente auditoría realizó la corrección incluyendo los resultados obtenidos en el anexo 3 y lo remitió nuevamente al CAC.

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 31 de 90

6.2.9 Dirección Sector Educación

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA
<u>2022-17</u>	Dirección Sector Educación	18/08/2018	Parcial
<u>518-18</u>	Dirección Sector Educación	20/04/2018	Parcial
<u>2219-18</u>	Dirección Sector Educación	13/11/2018	Parcial
<u>2359-18</u>	Dirección Sector Educación	23/11/2018	Parcial
<u>2883-18</u>	Dirección Sector Educación	09/01/2019	Parcial
<u>2922-18</u>	Dirección Sector Educación	19/12/2018	Parcial
<u>952-18</u>	Dirección Sector Educación	30/07/2018	Definitiva
<u>1198-18</u>	Dirección Sector Educación	30/08/2018	Definitiva
<u>1293-18</u>	Dirección Sector Educación	22/08/2018	Definitiva


Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Segundo Semestre 2018

DPC / 2022-17: Se dio respuesta definitiva con radicación No. 2-2018-22114 del 22/10/2018, informando al peticionario los resultados de la auditoría adelantada a la Secretaría de Educación Distrital PAD 2018, indicando los hallazgos relacionados con el tema del DPC. El proceso se encuentra finalizado, con estado actual como "con respuesta definitiva". Se observó el diligenciamiento del Anexo No 3, el cual fue remitido al CAC junto con el informe semestral sobre derechos de petición el 27/12/2018.

DPC / 518-18: Se suministró respuesta definitiva con radicación No. 2-2018-22804 del 26/10/2018, en donde se indicaron los resultados relacionados con el tema de la petición y que fueron abordados en la Auditoría de Desempeño PAD 2018, adelantada a la Secretaría de Educación. El proceso se encuentra finalizado en el sistema con respuesta definitiva.

DPC / 2219-18: Se dio respuesta parcial con radicación No. 2-2018-24169 del 09/11/2018 informado al peticionario que el tema de la solicitud sería incluido en la Auditoría de Regularidad a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, que se adelantará en el primer semestre de 2019 y que una vez finalizada, se le darán a conocer los resultados. Así mismo, con radicación No. 3-2018-31714 del 19/11/2018 la Dirección Sector Educación remitió este DPC a la Subdirección Fiscalización Educación para que se incluyera como insumo en la Auditoría antes mencionada.

Se verificó la inclusión como insumo en el plan de trabajo cargado en trazabilidad, aprobado en acta de comité técnico No 002 del 05/02/2019 y alcance con acta No. 007 del 14/03/2019. Es importante advertir que en el mes de abril se venció el

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 32 de 90

término para dar respuesta al DPC; conforme lo establece el artículo 70 de la ley 1757 de 2015. El proceso se encuentra vencido con estado actual "con respuesta parcial"


Respuesta dependencia: *“Los DPC que fueron incluidos como insumo en los diferentes procesos auditores, no obstante el desarrollo de la auditoría de regularidad es de 6 meses, lo que genera tiempos muy estrechos para dar respuesta al peticionario dentro del término señalado.”*

Valoración por parte de la OCI: Analizada la respuesta remitida al informe preliminar, no se desvirtúa el hallazgo; no obstante se verificó nuevamente en el Sistema PQR este DPC, encontrándose que el 08/05/2019 se asoció al proceso el radicado No. 3-2019-08785 del 25/04/2019, mediante el cual se da alcance a la respuesta parcial y se le indica al peticionario que la respuesta definitiva le será remitida el 27/06/2019, fecha en la cual culmina la auditoría. Por lo anterior se retira este DPC del hallazgo.

DPC / 2359-18: Con radicación No. 3-2019-10278 del 29/03/2019 la Dirección Sector Educación remitió a la Dirección de Apoyo al Despacho, el proyecto de respuesta definitiva de este DPC. Se verificó la inclusión como insumo de auditoría en el plan de trabajo cargado en trazabilidad, aprobado en acta de comité técnico No 004 del 05/02/2019 y alcance con acta No. 006 del 01/03/2019. La Respuesta Definitiva fue suministrada por Apoyo al despacho con Rad. No- 2-2019-09508 del 06/05/2019, en ella se le informa al peticionario el resultado de la Auditoría relacionado con el DPC en mención, no se generaron hallazgos.

Es importante precisar que aunque el proyecto de respuesta se envió a la Dirección de Apoyo al Despacho el 29/03/2019, fue hasta el 06/05/2019 que se emitió la respuesta definitiva, por lo anterior es necesario que en esta Dirección se establezcan controles para evitar que en el futuro se remitan respuestas fuera de términos. El proceso se encuentra con estado actual "respuesta definitiva"

DPC / 2883-18: Se dio respuesta parcial el 08/01/2019 con radicado No. 2-2019-00171, informando al peticionario que el tema de su solicitud sería incluida como insumo en la Auditoría de Regularidad adelantada a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas - UDFJC dentro del PAD 2019. Se verificó la inclusión como insumo en el plan de trabajo cargado en trazabilidad, aprobado en acta de comité técnico No 002 del 05/02/2019 y alcance con acta No. 007 del 14/03/2019. El proceso se encuentra vencido, registrando su estado actual como "con respuesta parcial". Es necesario advertir que la respuesta definitiva a este DPC no debe sobrepasar los términos establecidos en el artículo 70 de la ley 1757 de 2015

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 33 de 90

DPC / 2922-18: Se dio respuesta parcial con radicación No.2-2019-00246 del 09/01/2019, indicando al peticionario que el tema de la solicitud sería incluido como insumo en la Auditoría de Regularidad que se adelantará en el primer semestre de 2019 a la Secretaría de Educación Distrital - SED; así mismo, con radicación No. 2-2019-00248 del 09/01/2019, se procedió a notificar por aviso al peticionario anónimo.

Por su parte, la Dirección Sector Educación remitió este DPC a la Subdirección Fiscalización Educación para que se incluyera como insumo en la auditoría antes mencionada. Se verificó su inclusión como insumo de auditoría en el plan de trabajo cargado en trazabilidad, aprobado en acta de comité técnico No 004 del 05/02/2019 y alcance con acta No. 006 del 01/03/2019. Es necesario advertir que la respuesta definitiva a este DPC no debe sobrepasar los términos establecidos en el artículo 70 de la ley 1757 de 2015. El proceso se encuentra vencido con estado actual "con respuesta parcial"


DPC / 952-18: Con radicación No. 2-2018-23549 del 02/11/2018 se dio respuesta definitiva al peticionario, indicando los resultados de la Auditoría de Desempeño a los Fondos Educativos No. 26 PAD 2018, relacionados con el tema de la denuncia, no se generaron hallazgos. Dicha respuesta se notificó mediante aviso con radicación No. 2-2018-23576 del 02/11/2018, por tratarse de un peticionario anónimo. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "con respuesta definitiva"

DPC / 1198-18: La Dirección del sector Educación suministró respuesta parcial al peticionario con radicación No. 2-2018-16984 del 27/07/2018 indicando que incluyó este DPC como insumo de la auditoría de Desempeño que se adelantará en el segundo semestre en la SED.

Se suministró respuesta definitiva con radicación 2-2018-24357 del 14/11/2018, en la cual se comunicó al peticionario los resultados de la auditoría indicando que se formularon hallazgos administrativos con presunta incidencia disciplinaria por irregularidades en contratación. Se observó el diligenciamiento del Anexo No 3, el cual fue remitido al CAC junto con el informe semestral sobre derechos de petición el 27/12/2018.

DPC / 1293-18: La Dirección de Educación remitió respuesta parcial con Rad No. 2-2018-16988 del 27/08/2018 en la que indicó que el DPC se incluyó como insumo de auditoría de desempeño a realizar en el segundo semestre de 2018. La respuesta definitiva se suministró con radicación No. 2-2018-28998 del 201/12/2018, en el que indicó al peticionario los resultados de la auditoría de desempeño y los resultados de anteriores auditorías relacionados con el proyecto de fortalecimiento de la educación media; es de anotar que no se generaron hallazgos

De otra parte, al indagar por el diligenciamiento del anexo No 3 "*Resultado de las acciones en desarrollo de un DPC-AZ*", de acuerdo con el procedimiento para la

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 34 de 90

Recepción y Trámite del Derecho de Petición, actividad 29, la funcionaria responsable del Ingreso de DPC al sistema, indicó, que éste solo se diligencia cuando se generan hallazgos en la auditoría.

6.2.10 Dirección Sector Equidad y Género

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA
1296-18	Dirección Sector Equidad y Género	12/09/2018	Definitiva


Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Segundo Semestre 2018

DPC / 1296-18: La Dirección de Equidad y Género, respondió con rad.No 2-2018-23377 del 01/11/2018, en este indicó que relacionado con su DPC se formuló un hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria. Igualmente se verificó que con aviso publicado el 01/11/2018 según rad.No 2-2018-23381, se comunicó al peticionario anónimo la respuesta al DPC 1206-18 y 1296.-18.

Se observó que la Dirección de Equidad y Género tenía hasta el 12/09/2018 para suministrar respuesta al peticionario, la respuesta definitiva supera el tiempo establecido; en el aplicativo no se encontró memorando correspondiente a solicitud de ampliación de términos o una respuesta parcial en la que se le informara al peticionario que el DPC se incluiría como insumo de auditoría.

Lo anterior, indica que se incumplió con los términos establecidos en la ley 1755 de 2015, Título II capítulo I, Artículo 14. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.* que indica “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción(…)” y la observación de la actividad 29 que señala “El oficio informativo al peticionario debe explicar en lenguaje claro y sencillo, en qué consiste que el DPC sea incluido como insumo en uno de los procesos auditores e indicará, que la respuesta final se dará una vez concluya la verificación del tema por parte de los auditores.”

Respuesta dependencia: “Realizada la búsqueda en las bases de datos y archivo de la dependencia se pudo establecer que si se dio respuesta parcial al peticionario la cual tuvo el alcance de ampliar el término de respuesta definitiva, toda vez que en dicha respuesta se indicó que el contrato 374 de 2013, objeto de su queja s, se incluiría como muestra contractual dentro de la auditoría de Desempeño Código 31 para ser revisado; y que una vez se finalizara la misma, se daría la respuesta definitiva. Esta comunicación tiene el radicado 2-2018-16579 del 2018-08-21 (anexo oficio de respuesta parcial). Por tratarse de peticionario ANONIMO, la respuesta parcial anotada fue notificada mediante AVISO fijado en lugar visible de la Dirección Equidad y Género el día 22 de agosto de 2018 y desfijándose el 28 de agosto de 2018, tal y como consta en el radicado 2-201816582 del 2018-08-21, evidencias que fueron remitidas a la Oficina de Control Interno por la Dirección Sector Equidad y género mediante radicado No. 3-2019-14995 y que soportan el trámite oportuno del citado DPC.”

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 35 de 90

Valoración por parte de la OCI: Se precisa que la Oficina de Control Interno mediante correo institucional del 30/04/2019, solicitó a la Dirección Sector Equidad y Género la respuesta parcial al DPC 1296-18, a lo cual esta última dio respuesta con el correo que se muestra a continuación y que fue soporte para el hallazgo formulado.



martes 30/04/2019 2:52 p. m.

Angela Beatriz Rojas Pinto

SOLICITUDES DPC- 2018

Para ■ Angela Paola Tibocha Galvis; ■ Elia Rocio Gomez Alvarado

CC ■ Paula Andrea Puentes Guevara

📧 Mensaje reenviado el 07/05/2019 8:24 a. m..

✉ Mensaje
📎
DPC- INFORME SEMESTRAL JULIO- DIC 2018.docx (19 KB)

Con relación Al DPC-1296, no se dio respuesta parcial toda vez que mediante aviso radicado 2-2018-16847 del 23/08/18, la Dirección de Apoyo al Despacho informo al peticionario /{(anónimo) que la petición se trasladó a la Dirección de Equidad y Género y a la Personería Distrital.

Cordial saludo,



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.

ANGELA BEATRIZ ROJAS PINTO

Directora Sector Equidad y Género


Contraloría de Bogotá D.C.

Cra. 5 No. 15-21 Piso 5

Edificio Condominio

anrojas@contraloriabogota.gov.co

Revisada la nueva información allegada en la respuesta al informe preliminar, se observó que los radicados 2-2018-16579 y 2-2018-16582 del 21/08/2018, corresponden a la respuesta parcial y al aviso de notificación del DPC 1206-18 y no al DPC 1296-18; razón por la cual el hallazgo se mantiene.

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 36 de 90


6.2.11 Dirección Sector Gobierno

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA
<u>565-18</u>	Dirección Sector Gobierno	30/04/2018	Parcial
<u>679-18</u>	Dirección Sector Gobierno	23/05/2018	Parcial
<u>694-18</u>	Dirección Sector Gobierno	25/05/2018	Parcial
<u>740-18</u>	Dirección Sector Gobierno	01/06/2018	Parcial
<u>754-18</u>	Dirección Sector Gobierno	02/06//2018	Parcial
<u>440-18</u>	Dirección Sector Gobierno	04/04/2018	Definitiva
<u>546-18</u>	Dirección Sector Gobierno	25/04/2018	Definitiva
<u>971-18</u>	Dirección Sector Gobierno	10/07/2018	Definitiva
<u>1159-18</u>	Dirección Sector Gobierno	02/08/2018	Definitiva
<u>1165-18</u>	Dirección Sector Gobierno	02/08/2018	Definitiva
<u>1261-18</u>	Dirección Sector Gobierno	15/08/2018	Definitiva
<u>1366-18</u>	Dirección Sector Gobierno	29/08/2018	Definitiva
<u>1370-18</u>	Dirección Sector Gobierno	30/08/2018	Definitiva
<u>1484-18</u>	Dirección Sector Gobierno	07/09/2018	Definitiva
<u>2665-18</u>	Dirección Sector Gobierno	28/11/2018	Definitiva

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Segundo Semestre 2018

DPC / 565-18: Se dio respuesta definitiva con radicado No. 2-2018-18638 del 13/09/2018, mediante el cual se informa al peticionario lo incluido respecto al tema del DPC en el informe final de auditoría de regularidad al IDPAC - PAD 2018. Producto de este DPC no se constituyeron hallazgos. El proceso se encuentra finalizado en el sistema y registra como estado "con respuesta definitiva"

DPC / 679-18: La Dirección del Sector Gobierno consolidó la respuesta definitiva a este DPC, la cual fue comunicada al peticionario mediante Rad. No 2-2018- 22447 del 23/10/2018 y se remitió alcance a esta respuesta con Rad. 2-2018-25021 del 19/11/2018 para informar sobre los resultados de la auditoría de desempeño ante el Instituto Distrital de Gestión del Riesgo, la cual finalizó el 13/11/2018 y que se encontraban relacionados con el DPC en comento. Producto de este DPC, se constituyeron hallazgos administrativos, disciplinarios y fiscales. El proceso se encuentra finalizado en el sistema con respuesta definitiva.

 <p>CONTRALORÍA DE BOGOTÁ. D.C.</p>	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 37 de 90

De otra parte no se evidenció el diligenciamiento del anexo No 3 “*Resultado de las acciones en desarrollo de un DPC-AZ*”, de acuerdo con el procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición, actividad 29.

En el informe semestral se menciona el rad. 2-2018-20934 del 05/10/2018 como respuesta definitiva de esta petición, sin embargo ese radicado corresponde al DPC 567-18.

DPC / 971-18: Con radicado No 2-2018-14160 del 23/07/2018, la Dirección del sector Gobierno suministró respuesta parcial e indicó que el resultado de la investigación se suministrará cuando culmine la auditoría al DADEP. La respuesta definitiva se suministró el 26/12/2018 con el Rad. 2-2018-29314, informando al peticionario los resultados entre ellos, tres hallazgos de tipo administrativo con incidencia disciplinaria.

No se evidenció el diligenciamiento del anexo No. 3 “*Resultado de las acciones en desarrollo de un DPC - AZ*”, incumplimiento la actividad 29 del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición


DPC / 1159-18: La Dirección del sector Gobierno informó al peticionario mediante rad. No 2-2018 -15802 del 10/08/2018, que la petición en lo relacionado con las presuntas irregularidades referentes al parqueadero administrado por la Junta de Acción comunal del barrio Tunal sería incluido en Auditoría de Desempeño que inicia en el mes de septiembre y finaliza en el mes de diciembre de 2018. La respuesta definitiva DPC-1159-18, fue suministrada con rad. No 2-2018-29325 del 26/12/2018. Producto de este DPC, se constituyeron cuatro hallazgos administrativos con presunta incidencia disciplinaria.

No se evidenció el diligenciamiento del anexo No. 3 “*Resultado de las acciones en desarrollo de un DPC - AZ*”, incumplimiento la actividad 29 del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición

DPC / 1484-18: Respuesta parcial rad. No. 3-2018-18778 del 14/09/2018, en este la Dirección del Sector Gobierno indicó que se dejaría como insumo en la auditoría de desempeño que se realizará al DADEP entre septiembre y diciembre de 2018.

Mediante rad. No. 2-2018-29333 del 26/12/2018 la Dirección del Sector Gobierno remitió respuesta definitiva indicando los resultados de la auditoría e informando que se constituyó hallazgo administrativo con incidencia disciplinaria y fiscal por el uso indebido del estacionamiento de la urbanización Visión Colombia.

De otra parte, al indagar por el diligenciamiento del anexo No 3 “*Resultado de las acciones en desarrollo de un DPC - AZ*”, incumplimiento la actividad 29 del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición.

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 38 de 90

Respuesta dependencia: *“...Para los DPC tramitados por la Dirección Sector Gobierno, el anexo 3 se encuentra en el Centro de Atención al Ciudadano.”*


Valoración por parte de la OCI: Teniendo en cuenta la respuesta al informe preliminar, se verificó en el CAC que con radicado No. 3-2019-14891 del 16/05/2019, la Dirección Sector Gobierno indica que remite el anexo 3 de los DPC 1159-18, 1484-18 y 679-18; sin embargo, el anexo del DPC 679-18 no se evidenció, en cambio se encuentra el correspondiente al DPC 971-18, el cual no se encontraba relacionado en el oficio. Por lo anterior, esta situación debe ser aclarada por el CAC y la Dirección Sector Gobierno, remitiendo el anexo faltante lo antes posible.

DPC / 694-18: La Dirección del Sector Gobierno consolidó la respuesta definitiva a este DPC, la cual se suministró con rad. No. 2-2018- 22446 del 23/10/2019. Se generaron hallazgos administrativos con presunta incidencia disciplinaria detectados en el Instituto Distrital de protección y bienestar y en la Caja de vivienda popular. Se suministró alcance a esta respuesta con Rad.No 2-2018-25225 del 20/11/2018 para informar sobre los resultados de la auditoria al IDIGER (Sector Habitat y Ambiente) que culminó en noviembre, referente a este DPC, se constituyeron dos hallazgos administrativos con presunta incidencia disciplinaria y fiscal.

DPC / 740-18: Con rad.No 2-2018-16752 del 23/08/2018 se suministró respuesta definitiva al peticionario. Producto de este DPC, no se constituyeron hallazgos. El estado de este proceso es “Finalizado”

DPC / 754-18: Mediante aviso publicado el 30/11/-2018 y rad. No 2-2018-26337 del 29/11/2018, la Dirección del Sector Gobierno notificó al peticionario anónimo el contenido del Rad. 2-2018-26336 del 29/11/2018 en el que indicó se hará traslado de los resultados sobre el DPC a los entes competentes, no se generaron hallazgos. El estado de este proceso es “Finalizado”

DPC / 440-18: Se suministró respuesta definitiva sustentado en el oficio de la Secretaria General mediante rad 2-2018-09692 del 23-05- 2018, informado que dada la extensión de los productos entregados, la Contraloría realizaría seguimiento pormenorizado en las visitas fiscales y auditorías a realizar en el segundo semestre de 2018. Es de anotar que el peticionario radicó oficio 1-2018-12276 del 05/05/2018 indicando que debía darse respuesta en los términos del art.70 ley 850 de 2003. El 25/06/2018 la Dirección del Sector Gobierno respondió al peticionario rad. N°2-2018-12078, dando alcance a la respuesta suministrada con rad. N°2-2018-09692, es de precisar que ésta también se sustentó en el oficio de la Secretaria General. El proceso se encuentra finalizado con respuesta definitiva.

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 39 de 90

DPC / 546-18: Mediante radicado No 2-2018-16750 del 23/08/2018 se suministró respuesta definitiva al peticionario. Producto de este DPC, no se constituyeron hallazgos. El proceso se encuentra finalizado en el aplicativo.


DPC / 1165-18: La Dirección del Sector Gobierno suministró respuesta parcial al peticionario mediante rad. No. 2-2018 -17022 del 27/08/2018, indicando que la petición sería incluida como insumo en las Auditorías: 1. Secretaria de Gobierno que inicia el 29 de octubre a 31 de diciembre y 2. Departamento Administrativo de servicio civil que inicia el 28 de septiembre a 11 de diciembre de 2018. La respuesta definitiva se suministró con rad. No 2-2018-27784 del 10/12/2018 indicando que el fallo de tutela de la segunda instancia indicó que el actuar de la accionaria estuvo conforme a la ley. El aplicativo indica que el estado de este proceso se encuentra en “respuesta Parcial” aunque ya cuenta con respuesta definitiva, lo que puede afectar la confiabilidad del reporte que genera el sistema. Lo anterior contraviene lo establecido en el punto de control de la actividad 23 del Procedimiento para la Recepción y Trámite de Derechos de Petición.

Respuesta dependencia: *“Los DPC relacionados, se encuentran debidamente incorporados en el Sistema PQR; prueba de ello es que todos los documentos producidos se encuentran escaneados e identificados con número de radicado, de lo contrario no se podrían consultar en el sistema”*

Valoración por parte de la OCI: Analizada la respuesta, es necesario aclarar que según el procedimiento para la Recepción y Trámite de Derechos de Petición, el Sistema PQR es el *“aplicativo diseñado para el trámite, seguimiento y control a los derechos de petición radicados en la Contraloría de Bogotá D.C., el cual permite registrar los diferentes trámites a los derechos de petición por cada una de las dependencias, además de permitir su trazabilidad.”*; ahora bien, los documentos que se gestionan en la Entidad, son radicados en SIGESPRO, sin embargo, todos los documentos que den cuenta de la gestión adelantada para atender los DPC, deben ser asociados al Sistema PQR, tal como lo establece la actividad 23 del procedimiento en mención; ya que es de esta manera que se puede efectuar la trazabilidad del trámite realizado para suministrar respuesta oportuna a los peticionarios.

De otra parte, se verificó nuevamente en el Sistema PQR este DPC, encontrándose que el 16/05/2019 se finalizó el proceso según solicitud Mesa Servicio 12494 del 15-05-2019. Por lo anterior se retira este DPC del hallazgo.

DPC / 1261-18: Se suministró respuesta parcial rad. No. 2-2018-17331 del 30/08/2018, y se le indicó al peticionario que el DPC se dejaría como insumo para la visita fiscal que se realizará en la SGAMB en el mes de octubre de 2018. Se dio

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 40 de 90

respuesta definitiva al DPC-1261-18 con rad. No. 2-2018-27664 del 06/12/2018 y en conclusión determinó que el contratista cumplió con las obligaciones pactadas, lo que se comprobó en los informes de supervisión respectivos. No se generaron hallazgos.

DPC / 1366-18: La Dirección sector Gobierno suministró respuesta parcial con el rad. No. 2-2018-17920 del 06/09/2018 indicando que se dejaría como insumo en la visita fiscal que se realizará a la SGAMB. Con rad. No. 2-2018-25814 del 26/11/2018 se remitió respuesta definitiva indicando que se estableció que el contratista cumplió con las obligaciones pactadas, tal como lo aprobó el supervisor del contrato. No se generaron hallazgos.

DPC / 1370-18: Se designó a Gobierno para consolidar respuesta, y con rad. No. 3-2018-24624 de 07/09/2018, se solicitó la ampliación de términos por 20 días a la Dirección de Apoyo al Despacho para dar respuesta a este DPC; decisión que se le comunicó al peticionario con rad. No. 2-2018-18354 del 10/09/2018. Se remitió respuesta definitiva al peticionario con rad. No. 2-2018-21463 del 11/10/2018, relacionada con el valor de metro cuadrado de arriendo de los edificios de la administración Distrital.


Se observó que en el aplicativo para este DPC se encuentra relacionado el rad. No. 2-2018-11597 del 19/08/2018 de la Dirección de Participación Ciudadana en el cual se hace la presentación de una funcionaria nueva que se une al equipo auditor, es de anotar que este oficio no se relaciona con el tema del DPC asociado al proceso.

Es importante que se relacionen en el aplicativo PQR, únicamente los documentos que corresponden a la gestión adelantada para dar respuesta al DPC que se está tramitando; verificando que no se asocien documentos de otros procesos, ya que esto puede afectar los reportes generados en el aplicativo, tales como estado, días de trámite, entre otros.

DPC / 2665-18: La Dirección del Sector Gobierno suministró respuesta parcial con rad. 2-2018-27899 del 10/12/2018 indicando que se adelantará actuación administrativa relacionada con los hechos denunciados y de los resultados se hará la comunicación en los términos establecidos por el inciso 2 del parágrafo 1 art 70 ley 1757-2015.

6.2.12 Dirección Sector Hábitat y Ambiente

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA
<u>615-18</u>	Subdirección de Fiscalización Ambiente	10/05/2018	Parcial por auditoría
<u>705-18</u>	Subdirección de Fiscalización Ambiente	25/05/2018	Parcial por auditoría

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 41 de 90

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA
<u>2878-18</u>	Subdirección de Fiscalización Control Urbano	12/12/2018	Parcial por auditoría
<u>2921-18</u>	Dirección Sector Hábitat y Ambiente	20/12/2018	Parcial por auditoría
<u>1269-18</u>	Subdirección de Fiscalización Control Urbano	16/08/2018	Definitiva
<u>1403-18</u>	Subdirección de Fiscalización Ambiente	04/09/2018	Definitiva
<u>1507-18</u>	Dirección Sector Hábitat y Ambiente	11/09/2018	Definitiva
<u>1518-18</u>	Subdirección de Fiscalización Ambiente	12/09/2018	Definitiva
<u>1707-18</u>	Subdirección de Fiscalización Ambiente	20/09/2018	Definitiva
<u>1770-18</u>	Subdirección de Fiscalización Control Urbano	01/10/2018	Definitiva


Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Segundo Semestre 2018

DPC / 615-18: Con rad. 2-2018-18533 del 12/09/2018 se suministró respuesta definitiva al peticionario. Producto de este DPC, se constituyeron hallazgos administrativos con presunta incidencia disciplinaria. El proceso se encuentra finalizado y con respuesta definitiva en el sistema.

DPC / 705-18: Con rad. 2-2018-18872 del 17/09/2018 se suministró respuesta definitiva al peticionario. Producto de este DPC, se constituyó un hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria. El proceso se encuentra finalizado y con respuesta definitiva en el sistema. El anexo 3 fue remitido al CAC con el informe semestral a diciembre de 2018.

DPC / 2878-18: Se dio respuesta parcial al peticionario con radicación No. 2-2018-28222 del 12/12/2018, indicando que el tema de la solicitud se incluiría como insumo en la Auditoría de Regularidad adelantada a la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano - ERU a partir del 01/01/2019. Así mismo, con radicación No. 3-2018-34833 del 13/12/2018, la Dirección Sector Hábitat y Ambiente remitió este DPC a la Subdirección Fiscalización Control Urbano para que se incluyera como insumo en la auditoría de desempeño a la ERU PAD 2019 y una vez finalizada se dará respuesta definitiva. El proceso se encuentra vencido, registrando su estado actual como "con respuesta parcial". Es necesario advertir que la respuesta definitiva a este DPC no debe sobrepasar los términos establecidos en el artículo 70 de la ley 1757 de 2015.

DPC / 2921-18: Se dio respuesta parcial al peticionario con radicación No. 2-2019-00439 del 11/01/2019 mediante el cual se le informó que las pretensiones incluidas en la solicitud serán insumo para las auditorías de regularidad a realizar a la Caja de

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 42 de 90


Vivienda Popular y a la Secretaría Distrital del Hábitat - PAD 2019 y que antes del 20/06/2019 le serán comunicados los resultados al respecto. Así mismo, se evidencia radicado No. 3-2019-00756 del 14/01/2019 con el que la Dirección de Hábitat y Ambiente remite este DPC para que se incluya como insumo en las auditorías antes mencionadas. El proceso se encuentra vencido y registra un estado actual "con respuesta parcial". Es necesario advertir que la respuesta definitiva a este DPC no debe sobrepasar los términos establecidos en el artículo 70 de la ley 1757 de 2015.

DPC / 1269-18: La Dirección Sector Hábitat y Ambiente respondió con rad. 2-2018-17380 del 31/08/2018 que la petición se incluyó como insumo en la Auditoría de Desempeño a la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C., de acuerdo al Plan de Auditoría Distrital - PAD 2018, la cual tiene fecha de ejecución entre el 1 de octubre al 27 de diciembre de 2018, por lo cual una vez concluida la Auditoría en cita se le informarán los resultados obtenidos con relación al asunto señalado.

Respuesta Definitiva suministrada con rad.2-2018-29159 del 21/12/2018 en la cual se informó al peticionario que en desarrollo de la Auditoría de Desempeño PAD 2018 realizada en la ERU, se estableció que la entidad ha recurrido desde hace varios años a contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, para el desarrollo de sus actividades. En el marco de esta auditoría no se estableció un daño patrimonial. El proceso se encuentra finalizado y con respuesta definitiva en el sistema.

DPC / 1403-18: La Dirección del Sector Hábitat y Ambiente suministró respuesta parcial con Rad. 2-2018-19654 del 24/09/2018 indicando que el DPC se tomaría como insumo de la Auditoría de Desempeño que se adelantará en la SDA entre el 25/09/2018 y 21/12/2018. La respuesta definitiva se dio con rad. 2-2018-28696 del 18/12/2018, señalando que no existieron irregularidades frente al cumplimiento de la función contenida en el art 31 del Dec.530de 2015. El proceso se encuentra finalizado en el sistema y con respuesta definitiva.

DPC / 1507-18: La Dirección Sector Hábitat y Ambiente con Rad. 2-2018-19777 del 25/09/2018 indicó al peticionario que el DPC se incluirá como insumo en las Auditorías de Desempeño PAD 2018 que se adelantarán en el Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis, entre el 17 de octubre y 31 de diciembre de 2018 y en la Secretaría Distrital de Ambiente, entre el 25 de septiembre y el 21 de diciembre de 2018, por lo cual una vez concluidas estas auditorías se le informarán los resultados obtenidos con relación al asunto señalado. Con rad. 2-2018-29162 del 21/12/2018 se emitió respuesta definitiva y se suministró copia de los conceptos técnicos respectivos. El proceso se encuentra finalizado en el sistema y con respuesta definitiva.


	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 43 de 90

DPC / 1518-18: Con Rad. 2-2018-19799 del 25/09/2018, la Dirección del Sector Hábitat y Ambiente, decidió tomar como insumo su solicitud en desarrollo de la Auditoría de Desempeño que se adelantará en la SDA, entre el 25 de septiembre y el 21 de diciembre de 2018, por tanto una vez concluido el proceso auditor se allegaran los resultados. La Subdirección de Fiscalización Ambiente con rad. 2-2018-28693 del 18/12/2018 remitió respuesta definitiva indicando que realizó Visita Administrativa N°3 ante la SDA el día 28/711/2018. Al respecto la SDA sobre la denuncia, comunicó que en el inventario de predios afectados por la actividad extractiva de material de construcción y arcilla en perímetro urbano de Bogotá, año 2018 - del Grupo Ambiental no existe ninguna cantera con los mencionados nombres, por lo tanto se le solicita suministrar la dirección, coordenadas o chip, para proceder a realizar el seguimiento respectivo. El proceso se encuentra finalizado en el sistema y con respuesta definitiva.

DPC / 1707-18: La Dirección Sectorial de Hábitat y Ambiente mediante rad. 2-2018-28062 del 11/010/2018 comunicó al peticionario que decidió tomar como insumo el DPC en desarrollo de la Auditoría de Desempeño que se adelantará en la Secretaría Distrital de Ambiente - SDA, entre el 25 de septiembre y el 21 de diciembre de 2018, por tanto, una vez concluido el proceso auditor, se allegaran los resultados. Con rad. 2-2018-28731 del 18/12/2018 la Sectorial indicó que practicó Auditoría de Desempeño a la contratación suscrita por la SDA a las Vigencias 2013 y 2014 - PAD 2015, formulando entre otros hallazgos el siguiente: "3.1.1. Hallazgo Administrativo con Presunta Incidencia Disciplinaria y Fiscal por valor de \$ 64.606.690,00 por pagos en desarrollo del Contrato No. 1510 de 2013...". El proceso se encuentra finalizado en el sistema y con respuesta definitiva.

DPC / 1770-18: La Dirección del Sector Hábitat y Ambiente mediante rad. 2-2018-22387 del 23/10/2018 informó que la muestra de contratación señalada por el peticionario hace alusión a la vigencia 2018 y nuestro ejercicio auditor es posterior y selectivo, por lo cual dentro del PAD 2019 se incluirá lo mencionado en la auditoría que se adelante en la Secretaría Distrital de Planeación, para evaluar la gestión de la Administración en el año inmediatamente anterior. Con rad. 1-2018-27456 del 20/11/2018 el peticionario radicó el DPC 2535-18 indicando que desiste de la petición que radicarón con su nombre, ya que desconoce el tema que ahí tratan y que usaron su nombre y falsificaron su firma, además pide investigar quien fue la persona que radicó el escrito y solicita copia de los vídeos de las cámaras de seguridad; con rad. 2-2018-27661 del 06/12/2018 la Dirección de Hábitat da respuesta a este DPC indicando que acepta el desistimiento, pero que en atención a los art. 267 y 268 de la Constitución Política abordará la petición.

Con rad. 2-2019-04796 del 11/03/2019 la Subdirección de Fiscalización de Control Urbano, suministró respuesta definitiva, indicando que una vez analizados los 14 contratos, esta dependencia procedió a la formulación de un hallazgo administrativo. Igualmente, se publicó aviso con rad. 2-2019-04829 del 11/03/2019 informando al

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 44 de 90

petionario anónimo los resultados de la evaluación al asunto del DPC 1770-18. El proceso se encuentra finalizado en el sistema, con respuesta definitiva. No se evidenció el diligenciamiento del anexo 3.

6.2.13 Dirección Sector Hacienda

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA
<u>691-17</u>	Dirección Sector Hacienda	03/04/2017	Parcial por auditoría
<u>230-18</u>	Dirección Sector Hacienda	20/02/2018	Parcial
<u>444-18</u>	Dirección Sector Hacienda	04/04/2018	Parcial por auditoría
<u>2254-18</u>	Dirección Sector Hacienda	25/10/2018	En trámite


Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Segundo Semestre 2018

DPC / 691-17: De acuerdo con la revisión inicial realizada por el equipo auditor, este DPC continuaba con respuesta parcial en el sistema, la última actuación cargada corresponde al radicado No. 3-2017-17602 del 10/07/2017. Sin embargo durante la presente auditoría, la Dirección Sector Hacienda realizó el trámite pertinente ante la Dirección de TIC's para realizar el cambio de estado, quedando actualmente en el sistema con respuesta definitiva.

DPC / 230-18: La última actuación cargada en el aplicativo es la respuesta parcial con radicación No. 2-2018-03651 del 28/02/2018. No se evidencia el desistimiento de uno de los puntos de la petición ni la respuesta definitiva al DPC. El estado actual del proceso en el sistema es "con respuesta parcial". Lo anterior incumple lo establecido en el artículo 17 de la ley 1755 de 2015, así como de la actividad 52 del numeral 5.6 "Trámite de solicitud de información adicional" del procedimiento para la Recepción y Trámite de Derechos de Petición que indica: "Elabora oficio decretando el desistimiento y archivo del expediente mediante acto administrativo motivado..."

Respuesta dependencia: "La normatividad aplicable al trámite de los derechos de petición no establece un término para el decreto de desistimiento cuando aplique. Sin embargo, se solicitará a los responsables de cada proceso, decretar el correspondiente desistimiento"

Valoración por parte de la OCI: Teniendo en cuenta que este tema había sido observado en el informe de peticiones, quejas y reclamos – I Semestre de 2018 e incluido en el plan de mejoramiento como oportunidad de mejora, se ratifica el hallazgo ya que en el presente seguimiento se continúan presentando debilidades frente a la oportunidad para decretar el desistimiento; por lo cual es importante que se emprendan acciones inmediatas que subsanen esta falencia.

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 45 de 90

DPC / 444-18: La última actuación cargada correspondiente al radicado No.1-2018-10608 del 15/05/2018 proveniente de la Contraloría General, que realiza el traslado por competencia a la CB. Adicional a esto no se evidencia trámite adelantado por la Dirección de Hacienda. El proceso se encuentra finalizado pero el estado actual por número de DPC registra como "con respuesta parcial". No se evidencia en el sistema la respuesta definitiva suministrada al peticionario, más aun teniendo en cuenta que el informe de auditoría de regularidad No. 70, en el que se analizó este DPC y del cual se generó un hallazgo, fue comunicado en noviembre de 2018. Por lo anterior se evidencia incumplimiento de los términos establecidos en el parágrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015.


Respuesta dependencia: “Los DPC que fueron incluidos como insumo en los diferentes procesos auditores, no obstante el desarrollo de la auditoría de regularidad es de 6 meses, lo que genera tiempos muy estrechos para dar respuesta al peticionario dentro del término señalado.”

Valoración por parte de la OCI: Se verificó nuevamente en el Sistema PQR este DPC, encontrándose que el proceso continúa con respuesta parcial, tal como se describió en el análisis inicial. Así mismo, analizada la respuesta remitida al informe preliminar, no se desvirtúa el hallazgo por lo cual éste se mantiene.

DPC / 2254-18: Se dio respuesta definitiva al peticionario con radicación No. 2-2019-06553 del 29/03/2019, informando los resultados obtenidos de la visita administrativa adelantada a la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD en el marco de la Auditoría de Regularidad PAD 2019. Así mismo, por tratarse de un peticionario anónimo, se evidencia aviso de notificación con radicado No. 2-2019-06608 del 29/03/2019. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "con respuesta definitiva". El anexo 3 correspondiente a este DPC se remitirá en el primer informe semestral de 2019.

6.2.14 Dirección Sector Integración Social

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA
<u>603-18</u>	Dirección Integración Social	08/05/2018	En trámite
<u>906-18</u>	Dirección Integración Social	28/06/2018	En trámite
<u>949-18</u>	Dirección Integración Social	05/07/2018	En trámite
<u>1874-18</u>	Dirección Integración Social	16/10/2018	Parcial
<u>2193-18</u>	Dirección Integración Social	18/10/2018	Parcial
<u>2476-18</u>	Dirección Integración Social	16/11/2018	Parcial por Auditoría
<u>2531-18</u>	Dirección Integración Social	19/11/2018	Parcial por Auditoría

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 46 de 90

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA
<u>2539-18</u>	Dirección Integración Social	20/11/2018	Parcial por Auditoria
<u>2613-18</u>	Dirección Integración Social	23/11/2018	Parcial por Auditoria
<u>2672-18</u>	Dirección Integración Social	26/11/2018	Parcial por Auditoria
<u>2926-18</u>	Dirección Integración Social	20/12/2018	Parcial por Auditoria
<u>1893-18</u>	Dirección Integración Social	18/10/2018	Definitiva
<u>2309-18</u>	Dirección Integración Social	01/11/2018	Definitiva
<u>2902-18</u>	Dirección Integración Social	12/12/2018	Definitiva

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Segundo Semestre 2018


DPC / 603-18: La última actuación cargada en el aplicativo corresponde al radicado No. 2-2018-09547 del 22/05/2018, en donde se informa al peticionario que el tema del DPC sería incluido como insumo auditor; a la fecha, el proceso registra como finalizado pero su estado actual permanece como "con respuesta parcial" y no se evidencia ninguna actuación adicional por parte de la Dirección de Integración Social. No obstante lo anterior, en la visita realizada a la Dirección por parte de la OCI, se evidenció que se dio respuesta definitiva al peticionario anónimo con rad 2-2018-29694 del 28/12/2018, con aviso de notificación rad 2-2018-29698; sin embargo, la misma no se encuentra asociada al sistema, lo que incumple el punto de control de la actividad 23 del Procedimiento para la Recepción y Trámite de Derechos de Petición.

Respuesta al informe preliminar remitida por la Dirección Sector Integración Social con radicado No. 3-2019-15052 del 17/05/2019, respecto al hallazgo No 4.

Respuesta dependencia: *“En el desarrollo de la visita se evidencio que la Dirección dio respuesta definitiva con radicado 2-2018-29694 de fecha 28-12-2018 y notificación de aviso con radicado 2-2018-29698 en cumplimiento del procedimiento para la Recepción y Trámite de Derechos de Petición, si bien no se encuentra relacionado en el aplicativo la respuesta definitiva debido a que se generó un nuevo proceso para dar respuesta del mismo y se solicita a la Dirección de TIC’s la finalización del proceso dado que se había dado respuesta definitiva por fallas presentadas en el aplicativo por medio de otro proceso.”*

Respuesta al informe preliminar remitida por la Dirección de Apoyo al Despacho con radicado No. 3-2019-15249 del 20/05/2019

Respuesta dependencia: *“Los DPC relacionados, se encuentran debidamente incorporados en el Sistema PQR; prueba de ello es que todos los documentos producidos se encuentran escaneados e identificados con número de radicado, de lo contrario no se podrían consultar en el sistema”*

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 47 de 90

Valoración por parte de la OCI: Analizadas las respuestas antes señaladas, es necesario aclarar que según el procedimiento para la Recepción y Trámite de Derechos de Petición, el Sistema PQR es el *“aplicativo diseñado para el trámite, seguimiento y control a los derechos de petición radicados en la Contraloría de Bogotá D.C., el cual permite registrar los diferentes trámites a los derechos de petición por cada una de las dependencias, además de permitir su trazabilidad.”*; ahora bien, los documentos que se gestionan en la Entidad, son radicados en SIGESPRO, sin embargo, todos los documentos que den cuenta de la gestión adelantada para atender los DPC, deben ser asociados al Sistema PQR, tal como lo establece la actividad 23 del procedimiento en mención; ya que es de esta manera, que se puede efectuar la trazabilidad del trámite realizado para suministrar respuesta oportuna a los peticionarios.


De otra parte, se verificó nuevamente en el Sistema PQR este DPC, encontrándose que el proceso continúa con respuesta parcial, tal como se describió en el análisis inicial de este DPC. Por lo anterior se mantiene el hallazgo ya que de acuerdo al procedimiento *“Una vez subsanados los inconvenientes técnicos se deberá incorporar en el Sistema-PQR el trámite adelantado”*.

DPC / 906-18: Con radicación No. 3-2018-17317 del 05/07/2018, la Dirección de Integración Social remitió a la Dirección de Apoyo al Despacho el proyecto de respuesta a la petición incoada por la HC Xinia Navarro. La respuesta parcial se emitió con el rad 2-2018-13122 del 10/07/2018, sin embargo la misma no se encuentra asociada al proceso; a la fecha no se evidencia la respuesta definitiva de esta petición ni en el sistema ni en la Dirección, lo cual impide determinar el estado real de esta petición. Adicional a esto, se encuentra asociado el radicado No. 2-2018-13560 del 13/07/2018 que no corresponde a esta petición, ya que el mismo hace referencia al DPC 909-18. El DPC 906-18 continúa registrado en el aplicativo como vencido con respuesta parcial.

Lo anterior evidencia incumplimiento de los términos establecidos en el parágrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015 y del punto de control de la actividad 23 del procedimiento para la Recepción y Trámite de Derechos de Petición.

Respuesta al informe preliminar remitida por la Dirección Sector Integración Social con radicado No. 3-2019-15052 del 17/05/2019, respecto al hallazgo No 4 y 5.

Respuesta dependencia: *“En el aplicativo con radicado 3-2018-17317 de fecha 05-07-2018 se refleja proyecto de respuesta parcial enviada a la Dirección a Apoyo al Despacho y mediante radicado 3-2018-28752 de fecha 22-10-2018*

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 48 de 90


se remite proyecto de respuesta definitiva asociado al DPC 864 al ser esta una respuesta en común, pero al momento de asociarse con el presente DPC se presenta error en el aplicativo impidiendo realizar dicha tarea. Por su parte la Dirección de Apoyo al Despacho asocia documento que no corresponde al proceso como respuesta definitiva.”

Respuesta al informe preliminar remitida por la Dirección de Apoyo al Despacho con radicado No. 3-2019-15249 del 20/05/2019, respecto al hallazgo No 4 y 5.

Respuesta dependencia: *“Los DPC relacionados, se encuentran debidamente incorporados en el Sistema PQR; prueba de ello es que todos los documentos producidos se encuentran escaneados e identificados con número de radicado, de lo contrario no se podrían consultar en el sistema” y “Los DPC que fueron incluidos como insumo en los diferentes procesos auditores, no obstante el desarrollo de la auditoría de regularidad es de 6 meses, lo que genera tiempos muy estrechos para dar respuesta al petionario dentro del término señalado.”*

Valoración por parte de la OCI: Analizadas las respuestas antes señaladas, es necesario aclarar que según el procedimiento para la Recepción y Trámite de Derechos de Petición, el Sistema PQR es el *“aplicativo diseñado para el trámite, seguimiento y control a los derechos de petición radicados en la Contraloría de Bogotá D.C., el cual permite registrar los diferentes trámites a los derechos de petición por cada una de las dependencias, además de permitir su trazabilidad.”*; ahora bien, los documentos que se gestionan en la Entidad, son radicados en SIGESPRO, sin embargo, todos los documentos que den cuenta de la gestión adelantada para atender los DPC, deben ser asociados al Sistema PQR, tal como lo establece la actividad 23 del procedimiento en mención; ya que es de esta manera que se puede efectuar la trazabilidad del trámite realizado para suministrar respuesta oportuna a los petionarios.

De otra parte, se verificó nuevamente en el Sistema PQR este DPC, encontrándose que el proceso continúa con respuesta parcial, tal como se describió en el análisis inicial. Con relación a la respuesta definitiva, se observó que la misma se dio con el radicado No. 2-2018-22457 del 23/10/2018, donde se respondió a los DPC 864-18, 906-18 y 1064-18; no obstante, esta respuesta no se encuentra asociada al proceso del DPC 906-18, objeto de este análisis. Por lo anterior, se mantiene el hallazgo 4 ya que de acuerdo al procedimiento *“Una vez subsanados los inconvenientes técnicos se deberá incorporar en el Sistema-PQR el trámite adelantado”* y se retira este DPC del hallazgo 5.

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 49 de 90

DPC / 949-18: Se evidencia radicado No. 2-2018-12890 del 06/07/2018 mediante el cual se informa al peticionario que se realizó traslado a la Dirección Sector Integración Social para resolver este DPC. No se observan actuaciones adicionales cargadas en el sistema. Sin embargo, se verificó en la Dirección Sector Integración Social que se dio respuesta definitiva con rad 2-2018-13985 del 18/07/2018; este último documento no se encuentra asociado al sistema, lo cual incumple el punto de control de la actividad 23 del procedimiento para la Recepción y Trámite de Derechos de Petición.

Respuesta al informe preliminar remitida por la Dirección Sector Integración Social con radicado No. 3-2019-15052 del 17/05/2019, respecto al hallazgo No 4.


Respuesta dependencia: *“Por parte de la Dirección se dio respuesta definitiva al peticionario dentro de los términos correspondientes, no se encuentra asociado documento final al proceso puesto que se dio creación a un nuevo proceso para dar respuesta a este por fallas en el aplicativo”*

Respuesta al informe preliminar remitida por la Dirección de Apoyo al Despacho con radicado No. 3-2019-15249 del 20/05/2019

Respuesta dependencia: *“Los DPC relacionados, se encuentran debidamente incorporados en el Sistema PQR; prueba de ello es que todos los documentos producidos se encuentran escaneados e identificados con número de radicado, de lo contrario no se podrían consultar en el sistema”*

Valoración por parte de la OCI: Analizadas las respuestas antes señaladas, es necesario aclarar que según el procedimiento para la Recepción y Trámite de Derechos de Petición, el Sistema PQR es el *“aplicativo diseñado para el trámite, seguimiento y control a los derechos de petición radicados en la Contraloría de Bogotá D.C., el cual permite registrar los diferentes trámites a los derechos de petición por cada una de las dependencias, además de permitir su trazabilidad.”*; ahora bien, los documentos que se gestionan en la Entidad, son radicados en SIGESPRO, sin embargo, todos los documentos que den cuenta de la gestión adelantada para atender los DPC, deben ser asociados al Sistema PQR, tal como lo establece la actividad 23 del procedimiento en mención; ya que es de esta manera que se puede efectuar la trazabilidad del trámite realizado para suministrar respuesta oportuna a los peticionarios.

De otra parte, se verificó nuevamente en el Sistema PQR este DPC, encontrándose que el proceso continúa en trámite, tal como se describió en el análisis inicial de este DPC. Por lo anterior se mantiene el hallazgo ya que de acuerdo al procedimiento *“Una vez subsanados los*

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 50 de 90

inconvenientes técnicos se deberá incorporar en el Sistema-PQR el trámite adelantado”.

DPC / 1874-18: La última actuación cargada en el sistema corresponde a la respuesta de apoyo que remite la Dirección de RFJC a la Dirección Sector Integración Social con radicación No. 3-2018-29093 del 25/10/2018. No obstante, se evidenció que con el radicado No. 2-2019-01645 del 31/01/2019, se dio respuesta definitiva al peticionario, sin embargo la misma no se encuentra asociada al proceso. Lo anterior incumple el punto de control de la actividad 23 del procedimiento para la Recepción y Trámite de Derechos de Petición. El estado actual del DPC registra como finalizado.


Respuesta al informe preliminar remitida por la Dirección Sector Integración Social con radicado No. 3-2019-15052 del 17/05/2019, respecto al hallazgo No 4.

Respuesta dependencia: *“Mediante radicado 3-2019-00789 de fecha 15-01-2019 se remite proyecto de respuesta definitiva a la Dirección de Apoyo al Despacho quienes son los competentes en dar respuesta definitiva al Concejo de Bogotá y finalizar dicho proceso asociando respuesta definitiva al aplicativo. De nuestra parte se solicitó finalización del proceso a la Dirección de TIC`s en justificación a lo anteriormente expuesto.”*

Respuesta al informe preliminar remitida por la Dirección de Apoyo al Despacho con radicado No. 3-2019-15249 del 20/05/2019

Respuesta dependencia: *“Los DPC relacionados, se encuentran debidamente incorporados en el Sistema PQR; prueba de ello es que todos los documentos producidos se encuentran escaneados e identificados con número de radicado, de lo contrario no se podrían consultar en el sistema”*

Valoración por parte de la OCI: Analizadas las respuestas antes señaladas, es necesario aclarar que según el procedimiento para la Recepción y Trámite de Derechos de Petición, el Sistema PQR es el *“aplicativo diseñado para el trámite, seguimiento y control a los derechos de petición radicados en la Contraloría de Bogotá D.C., el cual permite registrar los diferentes trámites a los derechos de petición por cada una de las dependencias, además de permitir su trazabilidad.”*; ahora bien, los documentos que se gestionan en la Entidad, son radicados en SIGESPRO, sin embargo, todos los documentos que den cuenta de la gestión adelantada para atender los DPC, deben ser asociados al Sistema PQR, tal como lo establece la actividad 23 del procedimiento en mención; ya que es de esta manera que se puede efectuar la trazabilidad del trámite realizado para suministrar respuesta oportuna a los peticionarios.

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 51 de 90

De otra parte, se verificó nuevamente en el Sistema PQR este DPC, encontrándose que al proceso aún no le ha sido asociada la respuesta definitiva que permita evidenciar la trazabilidad de la gestión realizada. Además se observó que el proceso fue finalizado con el radicado No. 3-2019-00789 del 15/01/2019, que corresponde al proyecto de respuesta y no con el radicado de la respuesta definitiva firmada por la Dirección de Apoyo al Despacho. Es importante tener en cuenta que el responsable de este DPC es la Dirección Sector Integración, a quien inicialmente fue direccionada la petición en el Sistema PQR y por tanto, es esta misma dependencia la que debe finalizar correctamente el proceso, asociando la respuesta definitiva aprobada y firmada.

Por lo anterior, se mantiene el hallazgo toda vez que los documentos no han sido debidamente asociados al DPC.

DPC / 2193-18: Se dio respuesta definitiva al peticionario indicando que se realizó visita administrativa a la Secretaría de Integración Social, para el efecto se adjunta el acta correspondiente. No obstante lo anterior se evidencia en el sistema tres radicados con la misma respuesta: No. 2-2018-23669 del 06/11/2018, No. 2-2018-23819 de 07/11/2018, No. 2-2018-23959 del 08/11/2018 y dos radicados correspondientes a los avisos de notificación: No. 2-2018-23670 del 06/11/2018 y No. 2-2018-23820 del 07/11/2018. Por lo anterior, no se evidencia claramente con que radicado se dio respuesta realmente al peticionario, incumpliendo el punto de control de la actividad 23 del procedimiento para la Recepción y Trámite de Derechos de Petición. El proceso se encuentra finalizado en el sistema.

Respuesta al informe preliminar remitida por la Dirección Sector Integración Social con radicado No. 3-2019-15052 del 17/05/2019, respecto al hallazgo No 4.

Respuesta dependencia: *“Se realiza verificación en el aplicativo de la respuesta definitiva encontrando que efectivamente hay varios radicados para el mismo proceso con una misma respuesta, si bien en la Dirección reposa respuesta enviada al peticionario con soporte de planilla 472 la cual es la real para el proceso y que se encuentra asociada al mismo con radicado 2-2018-23959 de fecha 08-11-2018.”*

Respuesta al informe preliminar remitida por la Dirección de Apoyo al Despacho con radicado No. 3-2019-15249 del 20/05/2019


Respuesta dependencia: *“Los DPC relacionados, se encuentran debidamente incorporados en el Sistema PQR; prueba de ello es que todos los documentos producidos se encuentran escaneados e identificados con número de radicado, de lo contrario no se podrían consultar en el sistema”*

Valoración por parte de la OCI: Analizadas las respuestas antes señaladas, es necesario aclarar que según el procedimiento para la Recepción y Trámite de Derechos de Petición, el Sistema PQR es el *“aplicativo diseñado para el trámite, seguimiento y control a los derechos de petición radicados en la Contraloría de Bogotá D.C., el cual permite registrar los diferentes trámites a los derechos de petición por cada una de las dependencias, además de permitir su trazabilidad.”*; ahora bien, los documentos que se gestionan en la Entidad son radicados en SIGESPRO, sin embargo, todos los documentos que den cuenta de la gestión adelantada para atender los DPC, deben ser asociados al Sistema PQR, tal como lo establece la actividad 23 del procedimiento en mención; ya que es de esta manera que se puede efectuar la trazabilidad del trámite realizado para suministrar respuesta oportuna a los peticionarios.

Por lo anterior, se retira este DPC del hallazgo teniendo en cuenta que la respuesta definitiva se encuentra asociada al proceso y fue remitida de manera oportuna; sin embargo, es necesario que se realice la gestión correspondiente para eliminar los documentos que están generando confusión respecto al trámite adelantado a este DPC.

DPC / 2476-18: Con radicación No. 2-2018-25935 del 27/11/2018 la Dirección Sector Integración Social dio respuesta parcial al peticionario, indicando que el tema de la solicitud se incluiría como insumo en la Auditoría de Regularidad que se adelantaría a la Secretaría de Integración Social entre el 02 de enero y el 27 de junio de 2019, en cumplimiento del PAD 2019. Una vez finalizada, se le comunicarán los resultados. Igualmente se evidenció memorando con radicación No. 3-2018-32776 del 27/11/2018 mediante el cual se remite este DPC para que se tome como insumo en la auditoría antes mencionada. El proceso se encuentra vencido con estado actual "con respuesta parcial" en el sistema. Adicionalmente se evidenció el plan de trabajo de la auditoría antes mencionada, aprobado en acta de comité técnico No. 02 del 29/01/2019, en donde se incluye el presente DPC. Es importante tener en cuenta que de acuerdo con el parágrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015 *“El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.”*, por lo cual la respuesta definitiva tendría que emitirse en mayo de 2019.

DPC / 2531-18: Se dio respuesta parcial al peticionario indicándole que el tema de la petición sería incluido como insumo de la Auditoría de Regularidad a realizar ante la Secretaría de Integración Social la cual se ejecutará entre el 02 de enero y el 27 de junio de 2019; sin embargo, para dicha respuesta se encuentran tres radicados diferentes: No. 2-2018-25934 del 27/11/2018, No. 2-2018-26491 del 30/11/2018, No. 2-2018-26581 del 03/12/2018; igual que tres radicados de memorando con el cual se remite este DPC para que sea tenido en cuenta como insumo en la auditoría antes

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 53 de 90

mencionada: No. 3-2018-32775 del 27/11/2018, No. 3-2018-33446 del 30/11/2018, No. 3-2018-33574 del 03/12/2018. Por lo anterior, no se evidencia claramente con que radicado se dio respuesta realmente al peticionario, incumpliendo el punto de control de la actividad 23 del procedimiento para la Recepción y Trámite de Derechos de Petición. El proceso se encuentra vencido con estado actual "con respuesta parcial" en el sistema.

Adicionalmente, el equipo auditor evidenció el plan de trabajo de la auditoría antes mencionada, aprobado en acta de comité técnico No. 02 del 29/01/2019. No obstante, es importante tener en cuenta que de acuerdo con el párrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015 “*El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.*”, por lo cual la respuesta definitiva tendría que emitirse en mayo de 2019.

Respuesta al informe preliminar remitida por la Dirección Sector Integración Social con radicado No. 3-2019-15052 del 17/05/2019, respecto al hallazgo No 4.


Respuesta dependencia: *“Al realizar verificación en el aplicativo del proceso se encuentra que efectivamente no hay claridad sobre la respuesta parcial oficial al encontrarse tres radicados con la misma respuesta.*

Al momento de realizar la ejecución de la tarea, se presentaron errores en el cargue de la plantilla lo que conllevó a la solicitud de TIC`s para modificar dicha plantilla, generándose así varios radicados al mismo proceso, dejando como radicado final el que reposa en la dirección con número 2-2018-26581 de fecha 03-12-2018, de igual manera en cumplimiento del procedimiento se comunica al petente por respuesta parcial las fechas en que la auditoría abordara la solicitud y que una vez finalizada se remitirá la respuesta correspondiente.”

Respuesta al informe preliminar remitida por la Dirección de Apoyo al Despacho con radicado No. 3-2019-15249 del 20/05/2019

Respuesta dependencia: *“Los DPC relacionados, se encuentran debidamente incorporados en el Sistema PQR; prueba de ello es que todos los documentos producidos se encuentran escaneados e identificados con número de radicado, de lo contrario no se podrían consultar en el sistema”*

Valoración por parte de la OCI: Analizadas las respuestas antes señaladas, es necesario aclarar que según el procedimiento para la Recepción y Trámite de Derechos de Petición, el Sistema PQR es el “*aplicativo diseñado para el trámite, seguimiento y control a los derechos de petición radicados en la Contraloría de Bogotá D.C., el cual permite registrar los diferentes trámites a los derechos de petición por cada una de las dependencias, además de permitir su trazabilidad.*”; ahora bien, los documentos que se

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 54 de 90

gestionan en la Entidad son radicados en SIGESPRO, sin embargo, todos los documentos que den cuenta de la gestión adelantada para atender los DPC, deben ser asociados al Sistema PQR, tal como lo establece la actividad 23 del procedimiento en mención; ya que es de esta manera que se puede efectuar la trazabilidad del trámite realizado para suministrar respuesta oportuna a los peticionarios.

Por lo anterior, se retira este DPC del hallazgo teniendo en cuenta que la respuesta parcial se encuentra asociada al proceso y fue remitida de manera oportuna; sin embargo, es necesario que se realice la gestión correspondiente para eliminar los documentos que están generando confusión respecto al trámite adelantado a este DPC.


DPC / 2539-18: Se dio respuesta parcial al petionario indicándole que el tema de la petición sería incluido como insumo de la Auditoría de Regularidad a realizar ante la Secretaría de Integración Social la cual se ejecutará entre el 02 de enero y el 27 de junio de 2019; sin embargo, para dicha respuesta se encuentran tres radicados diferentes: No. 2-2018-25938 del 27/11/2018, No. 2-2018-26490 del 30/11/2018, No. 2-2018-26582 del 03/12/2018; igual que tres radicados de memorando con el cual se remite este DPC para que sea tenido en cuenta como insumo en la auditoría antes mencionada: No. 3-2018-32777 del 27/11/2018, No. 3-2018-33445 del 30/11/2018, No. 3-2018-33575 del 03/12/2018. Por lo anterior, no se evidencia claramente con que radicado se dio respuesta realmente al petionario, incumpliendo el punto de control de la actividad 23 del procedimiento para la Recepción y Trámite de Derechos de Petición. El proceso se encuentra vencido con estado actual "con respuesta parcial" en el sistema.

Adicionalmente, el equipo auditor evidenció el plan de trabajo de la auditoría antes mencionada, aprobado en acta de comité técnico No. 02 del 29/01/2019. No obstante, es importante tener en cuenta que de acuerdo con el parágrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015 “*El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.*”, por lo cual la respuesta definitiva tendría que emitirse en mayo de 2019.

Respuesta al informe preliminar remitida por la Dirección Sector Integración Social con radicado No. 3-2019-15052 del 17/05/2019, respecto al hallazgo No 4.

Respuesta dependencia: “*Al realizar verificación en el aplicativo del proceso se encuentra que efectivamente no hay claridad sobre la respuesta parcial oficial al encontrarse tres radicados con la misma respuesta.*”

Al momento de realizar la ejecución de la tarea, se presentaron errores en el cargue de la plantilla lo que conllevó a la solicitud de TIC's para modificar dicha

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 55 de 90

plantilla, generándose así varios radicados al mismo proceso, dejando como radicado final el que reposa en la dirección con número 2-2018-26581 de fecha 03-12-2018, de igual manera en cumplimiento del procedimiento se comunica al petente por respuesta parcial las fechas en que la auditoría abordara la solicitud y que una vez finalizada se remitirá la respuesta correspondiente.”


Respuesta al informe preliminar remitida por la Dirección de Apoyo al Despacho con radicado No. 3-2019-15249 del 20/05/2019

Respuesta dependencia: “Los DPC relacionados, se encuentran debidamente incorporados en el Sistema PQR; prueba de ello es que todos los documentos producidos se encuentran escaneados e identificados con número de radicado, de lo contrario no se podrían consultar en el sistema”

Valoración por parte de la OCI: Analizadas las respuestas antes señaladas, es necesario aclarar que según el procedimiento para la Recepción y Trámite de Derechos de Petición, el Sistema PQR es el “*aplicativo diseñado para el trámite, seguimiento y control a los derechos de petición radicados en la Contraloría de Bogotá D.C., el cual permite registrar los diferentes trámites a los derechos de petición por cada una de las dependencias, además de permitir su trazabilidad.*”; ahora bien, los documentos que se gestionan en la Entidad son radicados en SIGESPRO, sin embargo, todos los documentos que den cuenta de la gestión adelantada para atender los DPC, deben ser asociados al Sistema PQR, tal como lo establece la actividad 23 del procedimiento en mención; ya que es de esta manera que se puede efectuar la trazabilidad del trámite realizado para suministrar respuesta oportuna a los peticionarios.

Por lo anterior, se retira este DPC del hallazgo teniendo en cuenta que la respuesta parcial se encuentra asociada al proceso, sin embargo ésta no corresponde al radicado No. 2-2018-26581 del 03/12/2018 como se indicó en la respuesta de la Dirección Sectorial; por lo anterior, es necesario que se realice la gestión correspondiente para eliminar los documentos que están generando confusión respecto al trámite adelantado a este DPC.

DPC / 2613-18: Se dio respuesta parcial con radicación No. 2-2018-26397 del 30/11/2018 por medio de la cual se informa al peticionario que el tema de la solicitud se incluirá como insumo en la Auditoría de Regularidad a la Secretaría de Integración Social que se ejecutará entre el 02 de enero y el 27 de junio de 2019. Así mismo, con radicación No. 3-2018-33339 del 30/11/2018 se remite este DPC para que se incluya como insumo de la Auditoría antes mencionada; no obstante, también se encuentra cargado el radicado No. 3-2018-33250 del 29/11/2018 con la misma información. Por lo anterior, no se evidencia claramente con que radicado se dio respuesta realmente al peticionario, incumpliendo el punto de control de la actividad 23 del procedimiento

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 56 de 90

para la Recepción y Trámite de Derechos de Petición. El proceso se encuentra vencido en el sistema, con estado actual "con respuesta parcial".

Adicionalmente, el equipo auditor evidenció el plan de trabajo de la auditoría antes mencionada, aprobado en acta de comité técnico No. 02 del 29/01/2019. No obstante, es importante tener en cuenta que de acuerdo con el parágrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015 “*El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.*”, por lo cual la respuesta definitiva tendría que emitirse en mayo de 2019.

Respuesta al informe preliminar remitida por la Dirección Sector Integración Social con radicado No. 3-2019-15052 del 17/05/2019, respecto al hallazgo No 4.


Respuesta dependencia: “*Al realizar verificación en el aplicativo del proceso se encuentra que efectivamente no hay claridad sobre la respuesta parcial oficial al encontrarse tres radicados con la misma respuesta.*”

Al momento de realizar la ejecución de la tarea, se presentaron errores en el cargue de la plantilla lo que conllevó a la solicitud de TIC`s para modificar dicha plantilla, generándose así varios radicados al mismo proceso, dejando como radicado final el que reposa en la dirección con número 2-2018-26581 de fecha 03-12-2018, de igual manera en cumplimiento del procedimiento se comunica al petente por respuesta parcial las fechas en que la auditoría abordara la solicitud y que una vez finalizada se remitirá la respuesta correspondiente.”

Respuesta al informe preliminar remitida por la Dirección de Apoyo al Despacho con radicado No. 3-2019-15249 del 20/05/2019

Respuesta dependencia: “*Los DPC relacionados, se encuentran debidamente incorporados en el Sistema PQR; prueba de ello es que todos los documentos producidos se encuentran escaneados e identificados con número de radicado, de lo contrario no se podrían consultar en el sistema”*

Valoración por parte de la OCI: Analizadas las respuestas antes señaladas, es necesario aclarar que según el procedimiento para la Recepción y Trámite de Derechos de Petición, el Sistema PQR es el “*aplicativo diseñado para el trámite, seguimiento y control a los derechos de petición radicados en la Contraloría de Bogotá D.C., el cual permite registrar los diferentes trámites a los derechos de petición por cada una de las dependencias, además de permitir su trazabilidad.*”; ahora bien, los documentos que se gestionan en la Entidad son radicados en SIGESPRO, sin embargo, todos los documentos que den cuenta de la gestión adelantada para atender los DPC, deben ser asociados al Sistema PQR, tal como lo establece la actividad 23 del procedimiento en mención; ya que es de esta manera que

 <p>CONTRALORÍA DE BOGOTÁ. D.C.</p>	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 57 de 90

se puede efectuar la trazabilidad del trámite realizado para suministrar respuesta oportuna a los peticionarios.

Por lo anterior, se retira este DPC del hallazgo teniendo en cuenta que la respuesta parcial se encuentra asociada al proceso, sin embargo ésta no corresponde al radicado No. 2-2018-26581 del 03/12/2018 como se indicó en la respuesta de la Dirección Sectorial; por lo anterior, es necesario que se realice la gestión correspondiente para eliminar los documentos que están generando confusión respecto al trámite adelantado a este DPC.


DPC / 2672-18: Se dio respuesta parcial con radicación No. 2-2018-26660 del 03/12/2018 por medio de la cual se informa al petionario que el tema de la solicitud se incluirá como insumo en la Auditoría de Regularidad a la Secretaría de Integración Social que se ejecutará entre el 02 de enero y el 27 de junio de 2019. Así mismo, con radicación No. 3-2018-33642 del 03/12/2018 se remite este DPC para que se incluya como insumo de la Auditoría antes mencionada. El proceso se encuentra vencido en el sistema, con estado actual "con respuesta parcial".

Adicionalmente, el equipo auditor evidenció el plan de trabajo de la auditoría antes mencionada, aprobado en acta de comité técnico No. 02 del 29/01/2019. No obstante, es importante tener en cuenta que de acuerdo con el parágrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015 *“El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.”*, por lo cual la respuesta definitiva tendría que emitirse en mayo de 2019.

DPC / 2926-18: Se dio respuesta parcial al petionario con radicación No. 2-2018-29196 del 26/12/2018, informándole que el tema de la solicitud sería incluido como insumo en la Auditoría de Regularidad que se adelantará en la Secretaría de Integración Social entre el 02 de enero y el 27 de junio, en cumplimiento del PAD 2019. Con radicación No. 3-2018-36410 del 26/12/2018, el Director Sector Integración Social, se remitió a sí mismo este DPC como insumo para incluirlo en la auditoría antes mencionada. El proceso se encuentra vencido en el sistema, con respuesta parcial

Igualmente se evidenció el plan de trabajo de la auditoría antes mencionada, aprobado en acta de comité técnico No. 02 del 29/01/2019. No obstante, es importante tener en cuenta que de acuerdo con el parágrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015 *“El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.”*, por lo cual la respuesta definitiva tendría que emitirse en mayo de 2019.

DPC / 1893-18: La Dirección del Sector Integración Social suministró al petionario anónimo respuesta con rad. 2-2018-22691 del 25/10/2018 indicando que el DPC se tendrá como insumo de la auditoría de desempeño 82 la cual se encuentra

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 58 de 90

programada entre el 16 de octubre y el 31 de diciembre de 2018. El aviso de notificación fue radicado con el No. 2-2018-22861 del 29/10/2018, sin embargo el mismo no se encuentra asociado al sistema.

El 27/12/2018 con rad. 2-2018-29499, la Dirección del sector de Integración Social suministro respuesta definitiva al peticionario informando sobre los resultados de la visita administrativa practicada el 8 de noviembre de 2018 a la Subdirección para la Vejez de la Secretaría Distrital de Integración Social e indicó que se compulsarán copias de su escrito a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la SDIS, para lo de su competencia. Se evidenció aviso de notificación de la respuesta definitiva rad. 2-2018-29500 del 27/12/2018. No obstante lo anterior, el proceso se encuentra en el sistema con respuesta parcial, incumpliendo el punto de control de la actividad 23 del procedimiento para la Recepción y Trámite de Derechos de Petición


Respuesta al informe preliminar remitida por la Dirección Sector Integración Social con radicado No. 3-2019-15052 del 17/05/2019, respecto al hallazgo No 4.

Respuesta dependencia: *“Con radicado 2-2018-29500 de fecha 27-12-2018 se encuentra notificación de aviso de respuesta definitiva dada con radicado 2-2018-29499 de fecha 27-12-2018, las cuales fueron emitidas mediante la creación de un nuevo proceso por encontrar fallas el aplicativo al momento de generar radicación bajo el mismo proceso.”*

Respuesta al informe preliminar remitida por la Dirección de Apoyo al Despacho con radicado No. 3-2019-15249 del 20/05/2019

Respuesta dependencia: *“Los DPC relacionados, se encuentran debidamente incorporados en el Sistema PQR; prueba de ello es que todos los documentos producidos se encuentran escaneados e identificados con número de radicado, de lo contrario no se podrían consultar en el sistema”*

Valoración por parte de la OCI: Analizadas las respuestas antes señaladas, es necesario aclarar que según el procedimiento para la Recepción y Trámite de Derechos de Petición, el Sistema PQR es el *“aplicativo diseñado para el trámite, seguimiento y control a los derechos de petición radicados en la Contraloría de Bogotá D.C., el cual permite registrar los diferentes trámites a los derechos de petición por cada una de las dependencias, además de permitir su trazabilidad.”*; ahora bien, los documentos que se gestionan en la Entidad, son radicados en SIGESPRO, sin embargo, todos los documentos que den cuenta de la gestión adelantada para atender los DPC, deben ser asociados al Sistema PQR, tal como lo establece la actividad 23 del procedimiento en mención; ya que es de esta

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 59 de 90

manera que se puede efectuar la trazabilidad del trámite realizado para suministrar respuesta oportuna a los peticionarios.

De otra parte, se verificó nuevamente en el Sistema PQR este DPC, encontrándose que el proceso continúa con respuesta parcial, tal como se describió en el análisis inicial de este DPC. Por lo anterior se mantiene el hallazgo ya que de acuerdo al procedimiento “*Una vez subsanados los inconvenientes técnicos se deberá incorporar en el Sistema-PQR el trámite adelantado*”, asegurándose que el sistema indique que el estado de este DPC se encuentra con respuesta definitiva.


DPC / 2309-18: La Dirección del Sector Integración Social con rad. 2-2018-23960 del 08/11/2018 informó al peticionario que su solicitud se tendrá como insumo para la Auditoría de Desempeño Código N° 81 a realizarse entre el 16/10/2018 y el 31/12/2018. Mediante radicado 2-2018-29497 del 27/12/2018 suministró respuesta definitiva indicando la cobertura de los jardines de la SDIS en la localidad de los Mártires e informando que la Dirección Sectorial de Integración Social de la Contraloría de Bogotá, tiene programada Auditoría de Regularidad PAD 2019, Vigencia 2018, en la cual se profundizará sobre la contratación realizada y el cumplimiento de las metas establecidas por parte de la SDIS en los diferentes programas que por competencia desarrollan. El proceso se encuentra finalizado en el sistema, con respuesta definitiva.

DPC / 2902-18: La Dirección del Sector Integración Social con rad. 3-2018-36228 del 21/12/2018 indicó a la Dirección de Apoyo al Despacho que lo incoado por la usuaria corresponde al derecho privado, puesto que no se evidencia vínculo directo entre la funcionaria y la Secretaria de Integración Social donde se ejercería el debido control fiscal y mencionó que los hechos fueron puestos en conocimiento de la Personería de Bogotá y la Secretaria Distrital de Integración Social. No se evidencia la respuesta parcial y/o definitiva suministrada al peticionario; sin embargo, en el sistema se observa el proceso como desistido, sin encontrarse la solicitud de ampliación de información al peticionario, ni el respectivo acto administrativo de desistimiento.

Con lo descrito anteriormente se incumple con el artículo 14 y 17 de la Ley 1755 de 2015, así como con la actividad 52 del numeral 5.6 “*Trámite de solicitud de información adicional*” del procedimiento para la Recepción y Trámite de Derechos de Petición.

Respuesta al informe preliminar remitida por la Dirección Sector Integración Social con radicado No. 3-2019-15052 del 17/05/2019, respecto al hallazgo No 1.

Respuesta dependencia: “*Con fecha de 26-12-2019 se interrumpen los términos de la solicitud mediante el aplicativo y se eleva solicitud a la Dirección de Apoyo al Despacho con radicado 3-2018-36228 de fecha 21-12-2018 con el*

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 60 de 90

fin de aclarar los puntos a responder por la Dirección, puesto que lo solicitado por la petente corresponde al derecho privado, dando cumplimiento a los términos y actuaciones establecidas por esa dirección”

Respuesta al informe preliminar remitida por la Dirección de Apoyo al Despacho con radicado No. 3-2019-15249 del 20/05/2019

Respuesta dependencia: *“Mediante memorandos No. 2-2018-28768 y 2-2018-28769 se remitió por competencia a la Secretaría de Integración Social del Distrito y a la Personería de Bogotá D.C, dado que no era competencia de la Contraloría de Bogotá D.C. No obstante, mediante radicado No. No. 2-2018-28787 se le informó oportunamente al peticionario, sobre el traslado a las entidades citadas.”*


Valoración por parte de la OCI: Analizadas las respuestas antes señaladas, se observó que ninguna desvirtúa el hallazgo, puesto que no se evidenció la respuesta que debió suministrar la Dirección Sector Integración Social al peticionario a más tardar del 04/01/2018, tal como se indicó en el memorando No. 3-2018-35272 del 18/12/2018 suscrito por la Dirección de Apoyo al Despacho.

Respecto al hallazgo No 3 se evidenció lo siguiente:

Respuesta dependencia: *“La normatividad aplicable al trámite de los derechos de petición no establece un término para el decreto de desistimiento cuando aplique. Sin embargo, se solicitará a los responsables de cada proceso, decretar el correspondiente desistimiento”*

Valoración por parte de la OCI: Teniendo en cuenta que este tema había sido observado en el informe de peticiones, quejas y reclamos – I Semestre de 2018 e incluido en el plan de mejoramiento como oportunidad de mejora, se ratifica el hallazgo ya que en el presente seguimiento se continúan presentando debilidades frente a la oportunidad para decretar el desistimiento; por lo cual es importante que se emprendan acciones inmediatas que subsanen esta falencia.

Para el caso de los DPC 2613-18, 2539-18, 2531-18, no es fácilmente identificable con que número radicado se dio respuesta realmente al peticionario; se debe tener en cuenta que una de las funciones del sistema, además de ayudar con el direccionamiento de los DPC, es mantener disponible para consulta todos los documentos que hacen parte de una petición y mostrar a quien lo requiera, los trámites adelantados al respecto, situación que no es posible evidenciar con este DPC, por lo cual se hace necesario hacer seguimiento a los documentos que se cargan en el sistema y verificar que los mismos correspondan a los documentos que hacen parte del trámite de la petición.

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 61 de 90

6.2.15 Dirección Sector Movilidad


No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA
<u>944-17</u>	Dirección Sector Movilidad	05/05/2017	Desistido
<u>405-18</u>	Dirección Sector Movilidad	22/03/2018	Parcial por auditoría
<u>571-18</u>	Dirección Sector Movilidad	02/05/2018	Parcial por auditoría
<u>840-18</u>	Dirección Sector Movilidad	21/06/2018	En trámite
<u>2477-18</u>	Dirección Sector Movilidad	15/11/2018	Parcial por Auditoría
<u>2899-18</u>	Dirección Sector Movilidad	12/12/2018	Parcial por Auditoría
<u>2904-18</u>	Dirección Sector Movilidad	12/12/2018	Parcial por Auditoría
<u>2948-18</u>	Dirección Sector Movilidad	27/12/2018	Parcial por Auditoría
<u>964-18</u>	Dirección Sector Movilidad	06/07/2018	Definitiva
<u>1170-18</u>	Dirección Sector Movilidad	03/08/2018	Definitiva
<u>1183-18</u>	Dirección Sector Movilidad	03/08/2018	Definitiva
<u>1329-18</u>	Dirección Sector Movilidad	27/08/2018	Definitiva
<u>1564-18</u>	Dirección Sector Movilidad	11/09/2018	Definitiva
<u>1594-18</u>	Dirección Sector Movilidad	17/07/2018	Definitiva
<u>2526-18</u>	Dirección Sector Movilidad	19/11/2018	Definitiva

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Segundo Semestre 2018

DPC / 944-17: Se observó el acta de desistimiento y el oficio de notificación con radicación No. 2-2018-05531 del 23/03/2018 los cuales fueron asociados al DPC. El proceso se encuentra desistido y finalizado en el sistema.

DPC / 405-18: Se dio respuesta definitiva al peticionario con radicación No. 2-2018-24168 del 09/11/2018, en donde se anexa el informe de la auditoría de desempeño realizada a la Secretaría Distrital de Movilidad - SDM PAD 2018. El proceso se encuentra finalizado en el sistema, con respuesta definitiva.

DPC / 571-18: Se dio respuesta definitiva con radicado No. 2-2018-29501 del 27/12/2018, informando al peticionario los resultados de la Auditoría de Desempeño adelantada al IDU, haciendo énfasis en el tema de este DPC. El proceso se encuentra finalizado en el sistema, con respuesta definitiva.

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 62 de 90

DPC / 840-18: Se suministró respuesta definitiva con rad. 2-2018-23823 del 07/11/2018, informando al peticionario los resultados de la auditoría a la SDM. Producto de este DPC, se constituyó un hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria. El proceso se encuentra finalizado con respuesta definitiva.


DPC / 2477-18: Se dio respuesta parcial con radicación No. 2-2018-25743 del 24/11/2018 mediante el cual se informa al peticionario que el tema de la solicitud sería incluido como insumo en las auditorías a realizarse en el 2019 a la Secretaría Distrital de Movilidad - SDM. El proceso se encuentra vencido con estado actual "con respuesta parcial". Igualmente se verificó el plan de trabajo aprobado en acta de comité técnico No. 2 del 04/02/2019, en donde se incluyó este DPC. No obstante lo anterior, es importante tener en cuenta que de acuerdo con el parágrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015 *"El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción."*, por lo cual la respuesta definitiva tendría que emitirse en mayo de 2019.

DPC / 2899-18: Con radicación No. 2-2018-29704 del 28/12/2018 se dio respuesta parcial al peticionario, informando que se solicitó información al DASCD; adicionalmente se indica que se practicará Auditoría de Regularidad ante la Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A. que se adelantaría entre el 02/01/2019 y el 27/06/2019, en donde se verificarán los hechos denunciados. Así mismo, con radicación No. 3-2019-00007 del 02/01/2019 la Dirección Sector Movilidad remitió este DPC a las Subdirecciones de Infraestructura y de Movilidad para que se incluya como insumo en las auditorías contempladas en el PAD 2019. El proceso se encuentra vencido con estado actual "con respuesta parcial".

Igualmente se verificó el plan de trabajo aprobado en acta de comité técnico No. 2 del 04/02/2019, en donde se incluyó este DPC. No obstante lo anterior, es importante tener en cuenta que de acuerdo con el parágrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015 *"El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción."*, por lo cual la respuesta definitiva tendría que emitirse en junio de 2019.

DPC / 2904-18: Con radicación No. 2-2018-29703 del 28/12/2018 se dio respuesta parcial al peticionario, informando que se practicará Auditoría de Regularidad ante la Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A. que se adelantaría entre el 02/01/2019 y el 27/06/2019, en donde se verificarán los hechos denunciados. Así mismo, con radicación No. 3-2019-00007 del 02/01/2019 la Dirección Sector Movilidad remitió este DPC a las Subdirecciones de Infraestructura y de Movilidad para que se incluya como insumo en las auditorías contempladas en el PAD 2019. El proceso se encuentra vencido con estado actual "con respuesta parcial".

Así mismo se verificó el plan de trabajo de la mencionada auditoría, en donde no se evidenció la inclusión de este DPC. No obstante lo anterior, es importante tener en

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 63 de 90

cuenta que de acuerdo con el párrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015 “*El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.*”, por lo cual la respuesta definitiva tendría que emitirse en junio de 2019.

DPC / 2948-18: Se dio respuesta parcial al peticionario con radicación No. 2-2019-00299 del 10/01/2019, informando que el tema de la denuncia será verificado en el marco de la Auditoría de Regularidad ante la Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A., entre el 02 de enero y el 27 de junio de 2019. Así mismo, con radicación No. 3-2019-00770 del 15/01/2019, se remitió este DPC para que fuera incluido en las auditorías contempladas en el PAD 2019. El proceso se encuentra vencido en el sistema, con respuesta parcial.


Igualmente se verificó el plan de trabajo aprobado en acta de comité técnico No. 2 del 04/02/2019, en donde se incluyó este DPC. No obstante lo anterior, es importante tener en cuenta que de acuerdo con el párrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015 “*El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.*”, por lo cual la respuesta definitiva tendría que emitirse en junio de 2019.

DPC / 964-18: Con Rad. 2-2018-14202 del 23/07/2018 la Dirección de Movilidad suministró respuesta definitiva al peticionario y con rad. 2-2018-29607 del 18/12/2018 dio alcance a la respuesta comunicando los resultados producto de la auditoria al IDU.

DPC / 1170-18: La Dirección Sector Movilidad emitió respuesta parcial al peticionario mediante rad. 2-2018-16100 del 14/08/2018, indicando que una vez finalice en octubre de 2018 la Auditoría que se adelanta en la empresa Metro de Bogotá S.A., se le informaran los resultados. Se suministró respuesta definitiva al DPC con Rad. 2-2019-02041 del 05/02/2019 indicando los productos y entregables auditados Sub fase 3 Estructuración técnica, financiera y legal. El proceso se encuentra con respuesta definitiva y finalizado en el sistema.

DPC / 1183-18: Con rad. 2-2018-16530 del 17/08/2018 se le informó al peticionario que la Contraloría de Bogotá D.C., ejerce control fiscal posterior y selectivo y no es competente para tener incidencia en decisiones administrativas propias y autónomas de cada sujeto de control. El proceso se encuentra con respuesta definitiva y finalizado en el sistema.

DPC / 1329-18: Mediante rad. 2-2018-17584 del 03/09/2018 la Dirección de Movilidad respondió que no es competente para intervenir en el asunto de este DPC. Esta respuesta fue publicada por aviso con rad. 2-2018-18440 del 11/09/2018. El proceso se encuentra finalizado en el sistema.

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 64 de 90

DPC / 1564-18: Con rad. 2-2018-19351 del 19/09/2018 la Dirección de Movilidad suministró respuesta al peticionario señalando que la entidad no es competente para resolver el tema de la petición por tratarse de un conflicto entre particulares que debe ventilarse en la jurisdicción ordinaria. Además se indicó que por competencia, la petición se remitió al Ministerio del trabajo. El proceso se encuentra finalizado con respuesta definitiva.


DPC / 1594-18: Se verificó en la Dirección Sector Movilidad que se dio respuesta parcial con rad. 2-2018-20425 del 01/10/2018, sin embargo dicha respuesta no se encuentra asociada al proceso. Por lo anterior, es necesario que se realice lo pertinente para que el proceso cuente con los documentos completos, que den cuenta del trámite adelantado. Así mismo, se consultó el sistema PQR, en donde se observó que la Dirección Sector Movilidad suministró respuesta definitiva con Rad 2-2018-24171 del 09/11/2018, informando que se realizó Auditoría de Desempeño ante la Secretaría Distrital de Movilidad SDM, Período Auditado vigencia 2016 y 2017 - PAD 2018, finalizada en octubre del 2018, en el cual se evaluó los hechos referidos en el derecho de petición del asunto, desde el punto de vista del control fiscal, obteniendo los respectivos resultados en el Informe Final, Código No. 91, el cual se anexó a la respuesta. El proceso se encuentra finalizado con respuesta definitiva.

DPC / 2526-18: La Dirección Sector Movilidad suministró respuesta parcial con rad. 2-2018-27911 del 10/12/2018 indicando que con memorando 2-2018-27910 del 10/12/2018 interroga a la Unidad Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial sobre la intervención del segmento vial cll114 entre cra. 47A y cra 50. Así mismo, con rad. 2019-00813 del 17-01-2019, remite la respuesta definitiva adjuntando documentación que da respuesta a las inquietudes planteadas. El proceso se encuentra finalizado con respuesta definitiva.

Por otra parte, con relación al cumplimiento de la actividad 29 del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición el cual indica que la dependencia que resuelve “*Diligencia el Formato: Resultado de las acciones en desarrollo del DPC, de acuerdo con la respuesta proferida al DPC.*”, se evidenció que la Dirección Sector Movilidad realizó el diligenciamiento del anexo 3 correspondiente a los DPC 571-18; DPC 840-18; DPC 964-18 y realizó su remisión en el informe semestral con radicación No. 3-2018-36824 del 28/12/2018.

6.2.16 Dirección Sector Salud

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA
<u>870-18</u>	Dirección Sector Salud	26/06/2018	En trámite
<u>2525-18</u>	Dirección Sector Salud	17/11/2018	Parcial por Auditoria

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 65 de 90

<u>2828-18</u>	Dirección Sector Salud	11/12/2018	Parcial por Auditoría
<u>2879-18</u>	Dirección Sector Salud	13/12/2018	Parcial por Auditoría
<u>1555-18</u>	Dirección Sector Salud	13/09/2018	Definitiva


Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Segundo Semestre 2018

DPC / 870-18: Con radicación No. 2-2018-12791 del 05/07/2018, la Dirección Sector Salud dio respuesta definitiva a las inquietudes presentadas por el peticionario en el DPC. No obstante, con radicación No. 3-2018-18470 del 17/07/2018, la Dirección de Apoyo al Despacho informa a la Dirección Sector Salud que el peticionario dio alcance a este DPC a través de correo electrónico, solicitando reconsideración de lo planteado en la respuesta suministrada, por lo cual se remite el mismo para que se tenga en cuenta en el trámite correspondiente. El proceso se encuentra finalizado, con respuesta definitiva. Sin embargo, el mismo documento fue radicado nuevamente por el peticionario el 10/07/2018, ingresando a la entidad como el DPC 991-18, al cual se le dio trámite y respuesta definitiva con radicación No. 2-2018-15300 del 02/08/2018 y alcance con radicación No. 2-2018-20717 del 03/10/2018. El proceso de este DPC también se encuentra finalizado en el sistema.

DPC / 2525-18: Se dio respuesta parcial al peticionario con radicación No. 2-2018-27009 del 05/12/2018 mediante la cual se indica que las deficiencias en la prestación de servicios de la Subred Sur presentadas en la solicitud, serán incluidas como insumo en la Auditoría de Regularidad que se haría a ese sujeto de control a partir del 02/01/2019 y que se programará una mesa de trabajo cuya fecha le será comunicada con oportunidad. Así mismo, con radicación No. 2-2019-04393 del 05/03/2019, se invita al peticionario a la mesa de trabajo programada para el 12/03/2019 en las instalaciones de la entidad. El proceso se encuentra vencido con estado actual "con respuesta parcial". Adicionalmente se verificó el plan de trabajo aprobado en acta de comité técnico No. 003 del 04/02/2019, en donde se evidencia la inclusión de este DPC como insumo en la Auditoría No. 151.

No obstante lo anterior, es importante tener en cuenta que de acuerdo con el párrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015 “*El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.*”.

DPC / 2828-18: Se dio respuesta parcial con radicación No. 2-2018-29165 del 21/12/2018 por medio de la cual se le informa al peticionario que la Dirección Sector Salud incluirá el tema de la solicitud en Auditoría de Regularidad haciendo énfasis en lo solicitado. El proceso se encuentra vencido en el sistema y registra con estado actual "con respuesta parcial". Igualmente se verificó el informe preliminar de la Auditoría de Regularidad No. 148 en donde se evidencia que este DPC fue incluido. No obstante lo anterior, es importante tener en cuenta que de acuerdo con el

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 66 de 90

parágrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015 “*El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.*”.

DPC / 2879-18: Se dio respuesta definitiva al peticionario con radicación No. 3-2018-28993 del 20/12/2018, mediante la cual se indica que las deficiencias planteadas en la solicitud serían incluidas como insumo en la Auditoría de Regularidad que se adelantaría al Fondo Financiero Distrital de Salud a partir del 02/01/2019, comunicándole posteriormente lo resultados. El proceso se encuentra vencido en el sistema y registra su estado como "con respuesta parcial". Igualmente se verificó el plan de trabajo aprobado en acta de comité técnico No. 002 del 04/02/2019, en donde se evidencia la inclusión de este DPC como insumo en la Auditoría No. 149. No obstante lo anterior, es importante tener en cuenta que de acuerdo con el parágrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015 “*El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.*”.

DPC / 1555-18: La Dirección del Sector Salud responsable de consolidar la respuesta a este DPC remitió con rad. 2-2018-26559 del 26/09/2018 y rad. 2-2018-20101 del 26/09/2018, copia de las denuncias y procedimientos de investigación por quejas en el servicio de atención médica del NUSE 123, la prestación de servicios de emergencias en Bogotá y la atención en el Hospital Santa Clara correspondiente a los años 2011 y 2012. El proceso se encuentra finalizado, con respuesta definitiva.


Respecto al anexo 3, se observó que se diligencia únicamente cuando se generan hallazgos en las auditorías que tomaron como insumo los DPC.

6.2.17 Dirección Sector Seguridad, Convivencia y Justicia

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA
<u>2332-18</u>	Dirección Sector Seguridad, Convivencia y Justicia	06/11/2018	En tramite
<u>2333-18</u>	Dirección Sector Seguridad, Convivencia y Justicia	06/11/2018	En tramite
<u>2950-18</u>	Dirección Sector Seguridad, Convivencia y Justicia	28/12/2018	Parcial por auditoria

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Segundo Semestre 2018

DPC / 2332-18: Con radicación No. 2-2018-24682 del 15/11/2018, se dio respuesta parcial al peticionario, indicándole que el tema de este DPC será incluido como insumo en la Visita de Control Fiscal que se adelantaría entre 02/01/2019 y 28/01/2019 ante la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, resultados que se le comunicarían una vez se termine la misma. El proceso se encuentra vencido en el sistema, con estado actual "en trámite". A la fecha de la presente auditoría, no se evidencia la inclusión de este DPC como insumo. No

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 67 de 90

obstante lo anterior, es importante tener en cuenta que de acuerdo con el párrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015 “*El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.*”, por lo cual la respuesta definitiva tendría que emitirse en mayo de 2019.


DPC / 2333-18: Con radicación No. 2-2018-24681 del 15/11/2018, se dio respuesta parcial al peticionario, indicándole que el tema de este DPC será incluido como insumo en la Visita de Control Fiscal que se adelantaría entre 02/01/2019 y 28/01/2019 ante la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, resultados que se le comunicarían una vez se termine la misma. El proceso se encuentra vencido en el sistema, con estado actual "en trámite". A la fecha de la presente auditoría, no se evidencia la inclusión de este DPC como insumo. No obstante lo anterior, es importante tener en cuenta que de acuerdo con el párrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015 “*El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.*”, por lo cual la respuesta definitiva tendría que emitirse en mayo de 2019.

DPC / 2950-18: Se dio respuesta parcial al peticionario con radicación No. 2-2019-00658 del 16/01/2019, mediante el cual se informa que la Dirección Sectorial de Seguridad, Convivencia y Justicia tomará como insumo el tema de este DPC, para la Auditoría de Desempeño que se adelantará a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia que se adelantará entre el 28 de junio y el 25 de septiembre de 2019. El proceso se encuentra vencido, con respuesta parcial. No obstante lo anterior, es importante tener en cuenta que de acuerdo con el párrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015 “*El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.*”, por lo cual la respuesta definitiva tendría que emitirse en junio de 2019.

6.2.18 Dirección Sector Servicios Públicos

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA
<u>180-18</u>	Dirección Sector Servicios Públicos	09/02/2018	En trámite
<u>263-18</u>	Dirección Sector Servicios Públicos	27/02/2018	Parcial por Auditoria
<u>494-18</u>	Dirección Sector Servicios Públicos	16/04/2018	Parcial por Auditoria
<u>551-18</u>	Dirección Sector Servicios Públicos	27/04/2018	En trámite
<u>781-18</u>	Dirección Sector Servicios Públicos	08/06/2018	Parcial por Auditoria
<u>853-18</u>	Dirección Sector Servicios Públicos	21/06/2018	En tramite

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA
<u>1171-18</u>	Dirección Sector Servicios Públicos	03/08/2018	Parcial por Auditoria
<u>1181-18</u>	Dirección Sector Servicios Públicos	02/08/2018	Parcial por Auditoria
<u>1487-18</u>	Dirección Sector Servicios Públicos	10/09/2018	Parcial por Auditoria
<u>1609-18</u>	Dirección Sector Servicios Públicos	18/09/2018	Parcial por Auditoria
<u>1615-18</u>	Dirección Sector Servicios Públicos	20/09/2018	Parcial por Auditoria
<u>2097-18</u>	Dirección Sector Servicios Públicos	23/10/2018	Parcial por Auditoria
<u>2364-18</u>	Dirección Sector Servicios Públicos	08/11/2018	Parcial por Auditoria
<u>2722-18</u>	Dirección Sector Servicios Públicos	29/11/2018	Parcial por Auditoria
<u>931-18</u>	Dirección Sector Servicios Públicos	04/07/2018	Definitiva
<u>992-18</u>	Dirección Sector Servicios Públicos	10/07/2018	Definitiva
<u>1017-18</u>	Dirección Sector Servicios Públicos	16/07/2018	Definitiva
<u>1018-18</u>	Dirección Sector Servicios Públicos	16/07/2018	Definitiva
<u>1019-18</u>	Dirección Sector Servicios Públicos	16/07/2018	Definitiva
<u>1020-18</u>	Dirección Sector Servicios Públicos	16/07/2018	Definitiva
<u>1021-18</u>	Dirección Sector Servicios Públicos	16/07/2018	Definitiva
<u>1022-18</u>	Dirección Sector Servicios Públicos	16/07/2018	Definitiva
<u>1023-18</u>	Dirección Sector Servicios Públicos	16/07/2018	Definitiva
<u>1029-18</u>	Dirección Sector Servicios Públicos	16/07/2018	Definitiva
<u>1030-18</u>	Dirección Sector Servicios Públicos	16/07/2018	Definitiva
<u>1031-18</u>	Dirección Sector Servicios Públicos	16/07/2018	Definitiva
<u>1039-18</u>	Dirección Sector Servicios Públicos	17/07/2018	Definitiva
<u>1042-18</u>	Dirección Sector Servicios Públicos	17/07/2018	Definitiva

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 69 de 90

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA
<u>1043-18</u>	Dirección Sector Servicios Públicos	17/07/2018	Definitiva
<u>1044-18</u>	Dirección Sector Servicios Públicos	17/07/2018	Definitiva
<u>1284-18</u>	Dirección Sector Servicios Públicos	16/08/2018	Definitiva
<u>1676-18</u>	Dirección Sector Servicios Públicos	20/09/2018	Definitiva
<u>1710-18</u>	Dirección Sector Servicios Públicos	20/09/2018	Definitiva


Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Segundo Semestre 2018

DPC / 180-18: Se dio respuesta definitiva al peticionario con radicación No. 2-2018-14759 del 30/07/2018, informando los resultados obtenidos al respecto en la auditoría de regularidad realizada a la UAESP y determinando que la entidad competente para atender el tema es la Contraloría General. Se verificó que el proceso se encuentra finalizado en el sistema finalizado y registra con respuesta definitiva.

DPC / 263-18: Se dio respuesta definitiva con radicación No. 2-2018-22278 del 23/10/2018, en la cual se indicó al peticionario los resultados relacionados con el DPC que fue incluido en la auditoría adelantada a CODENSA S.A. - PAD 2018. El proceso se encuentra finalizado en el sistema y registra con respuesta definitiva. No obstante, dicha respuesta debió emitirse en agosto de 2018 dando cumplimiento a lo establecido en el parágrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015 el cual indica que “...El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.”. Adicionalmente, el vencimiento de este plazo fue alertado por parte de la Oficina de Control Interno en el informe de auditoría a PQR correspondiente al primer semestre de 2018, sin embargo la respuesta definitiva se emitió dos meses después de cumplido el término antes mencionado.

DPC / 494-18: Se dio respuesta definitiva al peticionario con radicación No. 2-2018-29010 del 20/12/2018, mediante el cual se remitieron los resultados relacionados con este DPC, abordado en la Auditoría adelantada a la EAAB ESP - PAD 2018. El proceso se encuentra con respuesta definitiva y finalizado en el sistema. No obstante, dicha respuesta debió emitirse en octubre de 2018 dando cumplimiento a lo establecido en el parágrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015 el cual indica que “...El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.”; sin embargo la respuesta definitiva se emitió dos meses después de cumplido el término antes mencionado.

DPC / 551-18: Se dio respuesta definitiva a este DPC con radicación No. 2-2019-00348 del 10/01/2019, informando al peticionario que la denuncia interpuesta fue


	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 70 de 90

evaluada en la Auditoría de Desempeño No. 196 adelantada a la ETB, para lo cual se adjuntaron los resultados de la misma. El proceso se encuentra finalizado en el sistema con respuesta definitiva. No obstante, dicha respuesta debió emitirse en octubre de 2018 dando cumplimiento a lo establecido en el parágrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015 el cual indica que “...El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.”. Adicionalmente, el vencimiento de este plazo fue alertado por parte de la Oficina de Control Interno en el informe de auditoría a PQR correspondiente al primer semestre de 2018, sin embargo la respuesta definitiva se emitió tres meses después de cumplido el término antes mencionado.

DPC / 781-18: Se observó como última actuación de este DPC el rad.3-2019-00485 del 10-01-2019 en el que la Directora de Servicios Públicos proyectó la respuesta definitiva a la Dirección de Apoyo al Despacho; la remisión de dicha respuesta al peticionario, no se encuentra en el sistema. En el transcurso de la presente auditoría, la Dirección Sector Servicios Públicos asoció la respuesta definitiva emitida con rad. 2-2019-01046 del 22/01/2019. El proceso se encuentra finalizado en el sistema. No obstante lo anterior, la respuesta definitiva debió radicarse en diciembre de 2018, atendiendo lo establecido en el parágrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015.

DPC / 1181-18: Se dio respuesta definitiva con radicado No. 2-2019-07161 del 04/04/2019, mediante el cual se informa al peticionario el resultado de la Auditoría de Desempeño al TGI y el hallazgo administrativo con presunta incidencia fiscal relacionado con el tema del DPC. Así mismo, con radicación No. 2-2019-07169 del 04/04/2019 se encuentra el aviso de notificación por tratarse de un peticionario anónimo. El proceso se encuentra vencido con estado actual "con respuesta definitiva". No obstante lo anterior, el DPC fue radicado en la entidad el 02/08/2018 y hasta después de 8 meses se remite la respuesta definitiva, contraviniendo lo establecido en el parágrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015. Adicionalmente, el informe que se adjunta a la respuesta definitiva fue liberado en diciembre de 2018, razón por la cual debió darse respuesta a más tardar en febrero de 2019.

DPC / 1487-18: Se dio respuesta con el radicado No. 2-2018-22440 del 23/10/2018 mediante el cual se remite al peticionario la información solicitada y además se indica que el tema será incluido como insumo de auditoría. En el transcurso de la presente auditoría, la Dirección Sector Servicios Públicos remitió el proyecto de respuesta definitiva a la Dirección de Apoyo al Despacho con rad 3-2019-12881 del 29/04/2019, el cual no se encuentra asociado al DPC. El proceso se encuentra finalizado en el sistema pero continúa con estado actual "con respuesta parcial". Este DPC debió dársele respuesta de fondo a más tardar en marzo de 2019, más aún si se tiene en cuenta que la auditoría en la que se incluyó como insumo, culminó en diciembre de 2018. Por lo anterior se incumple el parágrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015.

 <p>CONTRALORÍA DE BOGOTÁ. D.C.</p>	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 71 de 90


DPC / 1609-18: Se dio respuesta parcial con radicación No. 2-2018-20422 del 01/10/2018, indicando al peticionario que el tema de la solicitud sería incluido como insumo en la Auditoría de Desempeño adelantada al Grupo Energía de Bogotá. En el transcurso de la presente auditoría, la Dirección Sector Servicios Públicos dio respuesta definitiva con radicación No. 2-2019-07607 del 09/04/2019; el proceso se encuentra finalizado con respuesta definitiva. No obstante, teniendo en cuenta el parágrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015, la respuesta definitiva de este DPC debió remitirse máximo en marzo de 2019, razón por la cual se incumple la norma antes mencionada.

DPC / 1615-18: Se dio respuesta parcial con radicación No. 2-2018-20882 del 05/10/2018, informando al peticionario que los temas de la denuncia serían incluidos en la Auditoría de Desempeño adelantada a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB. En el transcurso de la presente auditoría, la Dirección Sector Servicios Públicos dio respuesta definitiva con radicación No. 2-2019-08421 del 22/04/2019; el proceso se encuentra finalizado con respuesta definitiva. No obstante, teniendo en cuenta el parágrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015, la respuesta definitiva de este DPC debió remitirse máximo en marzo de 2019, razón por la cual se incumple la norma antes mencionada.

DPC / 992-18: La Dirección Sector Servicios Públicos informó al peticionario mediante rad. 2-2018-20137 del 02/08/2018 que la petición será incluida en Auditoría de Regularidad que se adelantará en Aguas de Bogotá entre el 1 de agosto y el 31 de diciembre de 2018. Con rad. 2-2019-03396 del 20/02/2019 la Dirección del Sector Servicios Públicos suministró respuesta definitiva al peticionario e indicó que partiendo de las competencias de la entidad considera que no hay lugar a lo solicitado, ya que el peticionario adelanta dos procesos laborales ante la jurisdicción ordinaria laboral quien será la competente para resolver las peticiones planteadas. El proceso se encuentra finalizado con respuesta definitiva. No obstante lo anterior, se incumplió el término establecido en el parágrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015.

DPC / 1017-18: Se informó al peticionario mediante rad. 2-2018-15408 del 03/08/2018 que su queja será incluida en Auditoría de Regularidad que se adelantará a partir del 1 de agosto de 2018 en Aguas de Bogotá. Con rad. 3-2018-03395 del 20/02/2019 le respondió al peticionario que verificó que se le vienen cancelando sus prestaciones y que la entidad cumple con las órdenes de la sentencia de tutela, además le indica que puede concurrir al Ministerio de trabajo y/o Juez laboral para pedir protección de sus derechos laborales. El proceso se encuentra finalizado con respuesta definitiva. No obstante lo anterior, se incumplió el término establecido en el parágrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015.

DPC / 1018-18: Se evidenció que la Dirección Sector Servicios Públicos informó al peticionario mediante rad. 2-2018 -15407 del 03/08/2018 que su denuncia se incluirá

 <p>CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.</p>	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 72 de 90


en Auditoría de Regularidad que se adelanta en Aguas de Bogotá a partir del 1 de agosto de 2018. Se dio respuesta definitiva con Rad. 2-2019-03392 del 20/02/2019 indicando que se estableció que se obedeció la sentencia de tutela y la funcionaria está laborando al proyecto IDU. El proceso se encuentra finalizado con respuesta definitiva. No obstante lo anterior, se incumplió el término establecido en el parágrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015.

DPC / 1019-18: Con rad. 2-2018-15397 del 03/08/2018, la Dirección Sector Servicios Públicos informó al peticionario que el tema será incluido en Auditoría de Regularidad que se adelantará en Aguas Bogotá en el periodo 01 de agosto a 31 de diciembre de 2018. Se dio respuesta definitiva con Rad. 2-2019-03394 del 20/02/2019 indicando que se verificó que la protección laboral fue revocada en segunda instancia y que en la actualidad el peticionario adelanta proceso laboral ante la jurisdicción ordinaria laboral quien es la competente para resolver las pretensiones planteadas. En razón a que el operador de correo devolvió el oficio anterior, se procedió a comunicar la respuesta definitiva de este DPC por aviso el cual fue fijado el 12/03/2019 con rad. 2-2019-04830 del 11/03/2019. El proceso se encuentra finalizado con respuesta definitiva. No obstante lo anterior, se incumplió el término establecido en el parágrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015.

DPC / 1020-18: La Dirección Sector Servicios Públicos informó al peticionario mediante rad. 2-2018-15635 del 09/08/2018, que la petición será incluida en Auditoría de Regularidad que se adelantará en Aguas Bogotá en el periodo 01 de agosto a 31 de diciembre de 2018. Se suministró respuesta definitiva con Rad. 2-2019-03393 del 20/02/2019 indicando que la protección laboral fue revocada en segunda instancia, desapareciendo en consecuencia su protección (...) en consecuencia se consideró que no había lugar a lo peticionado. El proceso se encuentra finalizado con respuesta definitiva. No obstante lo anterior, se incumplió el término establecido en el parágrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015.

DPC / 1021-18: Se informó al peticionario mediante rad. 2-2018-15638 del 09/08/2018, que la petición será incluida en Auditoría de Regularidad que se adelantará en Aguas Bogotá en el periodo 01 de agosto a 31 de diciembre de 2018. Se suministró respuesta definitiva con Rad. 2-2019-02371 del 07/02/2019 indicando que se considera que no hay lugar a lo peticionado, se estableció que el peticionario adelanta actuación ante la jurisdicción ordinaria laboral quien es la competente para resolver las pretensiones planteadas en su demanda. El proceso se encuentra finalizado con respuesta definitiva. No obstante lo anterior, se incumplió el término establecido en el parágrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015.

DPC / 1022-18: Con rad. 2-2018-15640 del 09/08/2018, se informó al peticionario que el tema será incluido en Auditoría de Regularidad que se adelantará en Aguas Bogotá en el periodo 01 de agosto a 31 de diciembre de 2018. Se suministró respuesta definitiva con Rad. 2-2019-03600 del 22/02/2019 indicando que se

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 73 de 90


estableció que la entidad lo reintegró y que el peticionario adelanta proceso laboral ante la jurisdicción ordinaria laboral quien es la competente para ese asunto. El proceso se encuentra finalizado con respuesta definitiva. No obstante lo anterior, se incumplió el término establecido en el parágrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015.

DPC / 1023-18: La Dirección Sector Servicios Públicos informó al peticionario mediante rad. 2-2018-15643 del 09/08/2018, que la petición será incluida en Auditoría de Regularidad que se adelantará en Aguas Bogotá en el periodo 01 de agosto a 31 de diciembre de 2018. Se suministró respuesta definitiva con Rad. 2-2019-02125 del 06/02/2019 indicando que no hay lugar a lo peticionado ya que actualmente adelanta proceso laboral ante la jurisdicción ordinaria laboral quien es la competente para resolver las pretensiones de su demanda. El proceso se encuentra finalizado con respuesta definitiva. No obstante lo anterior, se incumplió el término establecido en el parágrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015.

DPC / 1029-18: La Dirección Sector Servicios Públicos informó al peticionario mediante rad. 2-2018 -15644 del 09/08/2018, que la petición será incluida en Auditoría de Regularidad que se adelantará en Aguas Bogotá en el periodo 01 de agosto a 31 de diciembre de 2018. Se suministró respuesta definitiva con Rad. 2-2019-03397 del 20/02/2019 indicando que se verificó que la entidad empleadora le viene cancelando los salarios y prestaciones sociales adeudadas a la fecha del retiro y que además el peticionario adelanta dos procesos laborales ante la jurisdicción ordinaria laboral quien es la competente para resolver las pretensiones de su demanda. El proceso se encuentra finalizado con respuesta definitiva. No obstante lo anterior, se incumplió el término establecido en el parágrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015.

DPC / 1030-18: Se informó al peticionario mediante rad. 2-2018-15646 del 09/08/2018, que la petición será incluida en Auditoría de Regularidad que se adelantará en Aguas Bogotá en el periodo 01 de agosto a 31 de diciembre de 2018. Se suministró respuesta definitiva con Rad. 2-2019-02122 del 06/02/2019 indicando que se verificó que la entidad viene cumpliendo con las órdenes dadas en la sentencia de tutela entre ellas el reintegro del peticionario. El proceso se encuentra finalizado con respuesta definitiva. No obstante lo anterior, se incumplió el término establecido en el parágrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015.

DPC / 1031-18: Con rad. 2-2018-15651 del 09/08/2018, la Dirección Sector Servicios Públicos informó al peticionario que el tema será incluido en Auditoría de Regularidad que se adelantará en Aguas Bogotá en el periodo 01 de agosto a 31 de diciembre de 2018. Se suministró respuesta definitiva con Rad. 2-2019-03601 del 22/02/2019 indicando que se estableció que la entidad canceló los valores adeudados. Además se considera que no hay lugar a lo peticionado ya que actualmente adelanta proceso ante la jurisdicción laboral ordinaria, competente para este asunto. Dado que el

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 74 de 90


radicado anterior fue devuelto, la entidad procedió a publicarlo mediante edicto del 12/03/2019 con rad. 2-2019-04827 del 11/03/2019. El proceso se encuentra finalizado con respuesta definitiva. No obstante lo anterior, se incumplió el término establecido en el parágrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015.

DPC / 1039-18: La Dirección Sector Servicios Públicos informó al peticionario mediante rad. 2-2018-15654 del 09/08/2018, que la petición será incluida en Auditoría de Regularidad que se adelantará en Aguas Bogotá en el periodo 01 de agosto a 31 de diciembre de 2018. Se suministró respuesta definitiva con Rad. 2-2019-02121 del 06/02/2019 indicando que partiendo de las competencias de la entidad no hay lugar a lo peticionado, máxime que actualmente adelanta proceso laboral ante la jurisdicción ordinaria laboral quien es la competente para resolver las pretensiones de su demanda. El proceso se encuentra finalizado con respuesta definitiva. No obstante lo anterior, se incumplió el término establecido en el parágrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015.

DPC / 1042-18: Se informó al peticionario mediante rad. 2-2018-15650 del 09/08/2018, que la petición será incluida en Auditoría de Regularidad que se adelantará en Aguas Bogotá en el periodo 01 de agosto a 31 de diciembre de 2018. Se suministró respuesta definitiva con Rad. 2-2019-02118 del 06/02/2019 indicando que partiendo de las competencias de la entidad no hay lugar a lo peticionado, máxime que actualmente adelanta proceso laboral ante la jurisdicción ordinaria laboral quien es la competente para resolver las pretensiones de su demanda. El proceso se encuentra finalizado con respuesta definitiva. No obstante lo anterior, se incumplió el término establecido en el parágrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015.

DPC / 1043-18: La Dirección Sector Servicios Públicos informó al peticionario mediante rad. 2-2018-15658 del 09/08/2018, que la petición será incluida en Auditoría de Regularidad que se adelantará en Aguas Bogotá en el periodo 01 de agosto a 31 de diciembre de 2018. Se suministró respuesta definitiva con Rad. 2-2019-02109 del 06/02/2019 indicando que partiendo de las competencias de la entidad no hay lugar a lo peticionado, máxime que actualmente adelanta proceso laboral ante la jurisdicción ordinaria laboral quien es la competente para resolver las pretensiones de su demanda. El proceso se encuentra finalizado con respuesta definitiva. No obstante lo anterior, se incumplió el término establecido en el parágrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015.

DPC / 1044-18: La Dirección Sector Servicios Públicos informó al peticionario mediante rad. 2-2018 -15657 del 09/08/2018, que la petición será incluida en Auditoría de Regularidad que se adelantará en Aguas Bogotá en el periodo 01 de agosto a 31 de diciembre de 2018. Se suministró respuesta definitiva con Rad. 2-2019-02102 del 06/02/2019 indicando que partiendo de las competencias de la entidad no hay lugar a lo peticionado, máxime que actualmente adelanta proceso

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 75 de 90

laboral ante la jurisdicción ordinaria laboral quien es la competente para resolver las pretensiones de su demanda. El proceso se encuentra finalizado con respuesta definitiva. No obstante lo anterior, se incumplió el término establecido en el párrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015.

Para los DPC 263-18; DPC 494-18; DPC 551-18; DPC 781-18; DPC 1181-18; DPC 1487-18; DPC 1609-18; DPC 1615-18; DPC 992-18; DPC 1017-18; DPC 1018-18; DPC 1019-18; DPC 1020-18; DPC 1021-18; DPC 1022-18; DPC 1023-18; DPC 1029-18; DPC 1030-18; DPC 1031-18; DPC 1039-18; DPC 1042-18; DPC 1043-18; DPC 1044-18, se recibió la siguiente respuesta:


Respuesta dependencia: *“Los DPC que fueron incluidos como insumo en los diferentes procesos auditores, no obstante el desarrollo de la auditoría de regularidad es de 6 meses, lo que genera tiempos muy estrechos para dar respuesta al peticionario dentro del término señalado.”*

Valoración por parte de la OCI: Analizada la respuesta remitida al informe preliminar, no se desvirtúa el hallazgo por lo cual éste se mantiene.

DPC / 853-18: Con rad. 2-2018-21116 de 08/10/2018 se comunicó y notificó al peticionario el acta que ordena el desistimiento de este DPC. El proceso se encuentra finalizado y desistido en el sistema.

DPC / 1171-18: Se evidenció que la Dirección Sector Servicios Públicos remitió a la Dirección de Apoyo al Despacho con radicación No. 3-2019-01416 del 21/01/2019, el proyecto de respuesta definitiva a esta petición. No obstante, la respuesta definitiva al peticionario se remite con el radicado 2-2019-09516 del 06/05/2019. El proceso se encuentra vencido con respuesta parcial. Por lo anterior se evidencia incumplimiento por parte de la Dirección de Apoyo al Despacho a la actividad 21 del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición la cual establece que *“Evalúa la petición y el proyecto de respuesta procediendo a rechazar o aprobar el proyecto de respuesta por escrito. Avala con su firma digital en el Sistema PQR el proyecto de respuesta, en el evento de ser aprobada.”*, igualmente el punto de control de la misma actividad que indica *“Se debe dar respuesta de fondo al peticionario, utilizando un lenguaje claro y sencillo y respondiendo dentro de los términos de ley”*. Aún más cuando se están contraviniendo los términos dispuestos en el párrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015, toda vez que el DPC se incluyó como insumo de auditoría y la respuesta definitiva debía emitirse en febrero 2019.

Respuesta dependencia: *“Se debe tener en cuenta que el DPC 1171 fue direccionado por competencia a la Dirección Sector Servicios Públicos. La actividad No. 21 del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición es una actividad propia de quien tiene la competencia para dar respuesta parcial o definitiva. La Dirección Sectorial internamente evalúa el proyecto de respuesta que, una vez aprobado se informa a la Dirección de*

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 76 de 90

Apoyo al Despacho para que sea firmado por el señor Contralor, en consecuencia y como bien lo expresa la actividad 21 de Procedimiento, los responsables de la ejecución son: "Director, Subdirector Jefe de Oficina Gerente de Localidad"


Valoración por parte de la OCI: Analizada la respuesta remitida por la dependencia, la misma no desvirtúa el hallazgo; toda vez que si bien la responsabilidad de proyectar la respuesta al peticionario fue de la Dirección Sector Servicios Públicos, ésta se remitió en oportunidad a la Dirección de Apoyo al Despacho con radicado No. 3-2019-01416 del 21/01/2019, para su aprobación y firma, tal como se establece en la actividad 21 del procedimiento. No obstante la respuesta definitiva fue emitida por la Dirección de Apoyo al Despacho solo hasta el 06/05/2019 con el radicado 2-2019-09516. Por lo anterior, se mantiene el hallazgo.

DPC / 2097-18: La Dirección Sector Servicios Públicos dio respuesta con radicación No. 2-2018-24259 del 13/11/2018, mediante el cual informa al peticionario que el tema de la solicitud sería incluido en la Auditoría de Desempeño adelantada a la EAAB, realizando visita administrativa para determinar la situación presentada. Durante la presente auditoría, la Dirección Sector Servicios Públicos dio respuesta definitiva con radicación No. 2-2019-08425 del 22/04/2019; el proceso se encuentra finalizado con respuesta definitiva.

DPC / 2364-18: Se dio respuesta parcial con radicación No. 2-2018-25633 del 23/11/2018 informando al peticionario que el tema de su solicitud sería incluido como insumo para adelantar una visita administrativa en el marco de la Auditoría de Regularidad PAD 2019 a la ETB, comunicando los resultados una vez se culmine la misma. Igualmente se verificó en el aplicativo de trazabilidad, el plan de trabajo de la auditoría antes mencionada, aprobado mediante acta de comité técnico No. 6 del 05/02/2019, en donde se incluyó como insumo este DPC. Es importante que se tenga en cuenta el plazo máximo para dar respuesta definitiva a esta petición, de acuerdo con la normatividad vigente.

DPC / 2722-18: La Dirección Sector Servicios Públicos dio respuesta al peticionario con radicación No. 2-2019-01334 del 28/01/2019, informando que el tema de la solicitud sería incluido como insumo en la Auditoría de Regularidad que se adelanta en la EAAB - PAD 2019. Así mismo, se verificó en el aplicativo de trazabilidad, el plan de trabajo de la auditoría antes mencionada, aprobado mediante acta de comité técnico No. 5 del 05/02/2019, en donde se incluyó como insumo este DPC. Es importante que se tenga en cuenta el plazo máximo para dar respuesta definitiva a esta petición, de acuerdo con la normatividad vigente.

DPC / 931-18: Con radicación No. 2-2018-14581 del 26/07/2018 se dio respuesta al peticionario informándole que debido a que en la solicitud se describen situaciones de carácter general que aún no se han consolidado, no es posible la intervención de

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 77 de 90

este ente de control. No obstante, se adjunta el informe de auditoría de regularidad PAD 2018 adelantada a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP - ETB, donde se puede evidenciar la labor de la Contraloría de Bogotá. Igualmente se informa que en desarrollo de nuestra competencia se emitió pronunciamiento sobre autorización de enajenar acciones de la ETB, soporte documental que puede ser consultado en la página web de la entidad. El proceso se encuentra finalizado, con respuesta definitiva.

DPC / 1284-18: Se suministró la información requerida frente a la contratación de la entidad con rad 2-2018-22156 del 22/10/2018. El proceso se encuentra finalizado con respuesta definitiva.


DPC / 1676-18: Dirección del Sector Servicios Públicos remitió respuesta parcial con Rad.2-2018-21284 del 09/10/2018 indicando que se hará seguimiento a los puntos críticos de limpieza en la auditoría de desempeño al programa de manejo integral de residuos sólidos que se realizará de octubre a diciembre de 2018 y en la auditoría de regularidad en la empresa aguas de Bogotá. Frente al contrato del río Arzobispo se solicitó ampliar la información por lo cual le indica dar aplicación al artículo 17 de la ley 1755 de 2015. Con rad. 2-2019-00345 del 10/01/2019 se publicó acta de desistimiento de este DPC y se comunicó con rad. 2-2019-00347 del 10/01/2019. El proceso se encuentra finalizado en el sistema y con estado actual desistido.

DPC / 1710-18: La Dirección Sector Servicios Públicos mediante rad. 2-2018-21256 del 09/10/2018 suministró respuesta parcial indicando que el DPC se incluirá en Auditoría de Desempeño UAESP. Mediante rad. 2-2019-00877 del 18/01/2019, se suministra respuesta definitiva informando que la petición fue incluida en la auditoría de desempeño 183, como resultado de la misma se observó que el contrato cuestionado se ejecutó a cabalidad. El proceso se encuentra finalizado con respuesta definitiva.

Por otra parte, con relación al cumplimiento de la actividad 29 del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición el cual indica que la dependencia que resuelve "*Diligencia el Formato: Resultado de las acciones en desarrollo del DPC, de acuerdo con la respuesta proferida al DPC.*", se evidenció que la Dirección Sector Servicios Públicos adelantó durante la presente auditoría, el diligenciamiento del anexo 3 correspondiente a los DPC que se observan a continuación:

DPC 180-18; DPC 263-18; DPC 494-18; DPC 551-18; DPC 781-18; DPC 1171-18; DPC 1181-18; DPC 1487-18; DPC 1609-18; DPC 1615-18; DPC 2097-18; DPC 992-18; DPC 1017-18; DPC 1018-18; DPC 1019-18; DPC 1020-18; DPC 1021-18; DPC 1022-18; DPC 1023-18; DPC 1029-18; DPC 1030-18; DPC 1031-18; DPC 1039-18; DPC 1042-18; DPC 1043-18; DPC 1044-18; DPC 1710-18.

A la fecha de emisión del informe preliminar de la presente auditoría, la remisión de dichos anexos al CAC se encontraba pendiente; no obstante, para la emisión del

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 78 de 90

informe final se verificó que la Dirección Sector Servicios Públicos adelantó el trámite correspondiente con radicación No. 3-2019-14593 del 14/05/2019.


6.3 SEGUIMIENTO Y MONITOREO

6.3.1 Remisión de Actuaciones e Informes Semestrales

Con el fin de evidenciar al cumplimiento de algunas actividades incluidas en el procedimiento para la recepción y trámite del derecho de petición, adoptado mediante R.R. 004 de 2018; el equipo auditor verificó en las dependencias incluidas en la muestra, la remisión al CAC de las actuaciones realizadas en el trámite de los derechos de petición, con los respectivos soportes y los informes de seguimiento semestral remitidos por las direcciones sectoriales, así:

REMISIÓN DE ACTUACIONES E INFORMES SEMESTRALES

DEPENDENCIA	REMISIÓN MENSUAL DE ACTUACIONES	INFORME SEMESTRAL (SECTORIALES)
Dirección Sector Desarrollo Económico	<ul style="list-style-type: none"> • Julio: rad. 3-2018-21288 del 13/08/2018 • Agosto: rad. 3-2018-25143 del 12/09/2018 • Septiembre: 3-2018-27252 del 04/10/2018 • Octubre: No hubo actuaciones • Noviembre: rad. 3-2019-00178 del 04/01/2019 • Diciembre: No hubo actuaciones 	Rad. 3-2019-00179 del 04/01/2019
Dirección Sector Servicios Públicos	<ul style="list-style-type: none"> • Septiembre: rad. 3-2018-25463 del 17/09/2018 • Octubre: No presentó • Noviembre: No presentó • Diciembre: rad. 3-2019-02763 del 29/01/2019 	Rad. 3-2019-00034 del 02/01/2019
Dirección Sector Educación	<ul style="list-style-type: none"> • Octubre: rad. 3-2018-30879 del 09/11/2018 • Noviembre: rad. 3-2018-34070 del 06/12/2018 • Diciembre: rad. 3-2019-00885 del 16/01/2019 	Rad. 3-2018-36684 del 27/12/2018
Dirección Sector Hacienda	<p style="text-align: center;">Único remitido en el segundo semestre de 2018 rad. 3-2018-22300 del 22/08/2018</p>	Rad. 3-2019-02808 del 29/01/2019
Dirección Sector Movilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Octubre: rad. 3-2018-30372 del 06/11/2018 • Noviembre: rad. 3-2018-34103 del 06/12/2018 • Diciembre: rad. 3-2019-00128 del 04/01/2019 	Rad. 3-2018-36824 del 28/12/2018
Dirección Sector Salud	<ul style="list-style-type: none"> • Septiembre: rad. 3-2018-31615 del 16/11/2018 • Octubre: rad. 3-2018-31616 del 16/11/2018 • Noviembre: rad. 3-2018-02607 del 28/01/2018 • Diciembre: rad. 3-2019-02606 del 28/01/2019 	Rad. 3-2018-36648 del 27/12/2018

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 79 de 90

DEPENDENCIA	REMISIÓN MENSUAL DE ACTUACIONES	INFORME SEMESTRAL (SECTORIALES)
Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	<ul style="list-style-type: none"> • Agosto: rad. 3-2018-33337 del 30/11/2018 • Septiembre: rad. 3-2018-26116 del 24/09/2018 • Octubre: rad. 3-2018-20634 del 09/08/2018 	Rad. 3-2019-00130 del 04/01/2019 Alcance 3-2019-03033 del 30/01/2019
Dirección Sector Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> • Septiembre: rad. 3-2018-25909 del 20/09/2018 • Octubre: rad. 3-2018-29434 del 29/10/2018 • Noviembre: rad. 3-2018-32441 del 24/11/2018 • Diciembre: rad. 3-2018-35257 del 18/12/2018 	Rad. 3-2018-36569 del 27/12/2018
Dirección Sector Integración Social	<ul style="list-style-type: none"> • Julio: rad. 3-2018-17069 del 03/07/2018 • Agosto: rad. 3-2018-21010 del 13/08/2018 • Diciembre: rad. 3-2018-35148 del 17/12/2018 	Rad. 3-2019-00791 del 15/01/2019
Dirección Sector Cultura, Recreación y Deporte	<ul style="list-style-type: none"> • Julio: rad. 3-2018-20287 del 03/08/2018 • Agosto: rad. 3-2018-23984 del 04/09/2018 • Septiembre: rad. 3-2018-27098 del 03/10/2018 • Octubre: rad. 3-2018-30466 del 07/11/2018 • Noviembre: rad. 3-2018-33983 del 05/12/2018 • Diciembre: rad. 3-2019-00283 del 08/01/2019 	Rad. 3-2018-36829 del 28/12/2018
Dirección Sector Hábitat y Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Soportes 2017 y 2018: rad. 3-2018-33462 del 30/11/2018 • Soportes 2018: rad. 3-2018-22605 del 24/08/2018 	Rad. 3-2018-37094 del 28/12/2018
Dirección Sector Seguridad, Convivencia y Justicia	<ul style="list-style-type: none"> • Julio: rad. 3-2018-19126 del 25/07/2018 • Agosto: rad. 3-2018-22417 del 23/09/2018 • Septiembre: rad. 3-2018-25808 del 20/09/2018 • Octubre: rad. 3-2018-28890 del 23/10/2018 • Noviembre: rad. 3-2018-32715 del 27/11/2018 • Diciembre: rad. 3-2018-37026 del 28/12/2018 	Rad. 3-2019-36592 del 28/12/2018
Dirección Sector Equidad y Género	<ul style="list-style-type: none"> • Agosto: rad. 3-2018-24163 del 04/09/2018 • Septiembre: rad. 3-2018-27495 del 05/10/2018 • Octubre: rad. 3-2018-30188 del 02/11/2018 	No se realizó el informe semestral
Dirección Reacción Inmediata	No se evidenció remisión de soportes al CAC	N/A
Dirección de Apoyo al Despacho	No se evidenció remisión de soportes al CAC	N/A

Fuente: Verificación equipo auditor OCI

Del cuadro anterior se puede establecer que respecto a la actividad 33 del procedimiento para la recepción y trámite del derecho de petición, relacionada con la remisión mensual al CAC de los soportes que dan cuenta de las actuaciones para atender los DPC, se observó que ésta no se realiza en el estricto sentido que indica el procedimiento; ya que según lo informado por algunas sectoriales, esta remisión se realiza cuando se tienen los soportes de varias peticiones.

De otra parte, teniendo en cuenta la actividad 37 del procedimiento antes mencionado y de acuerdo al memorando con radicación No. 3-2018-35595 del

20/12/2018 mediante el cual se solicita remitir el informe de seguimiento semestral sobre los derechos de petición con corte a diciembre de 2018, se observó que las direcciones sectoriales dieron cumplimiento a la remisión de este informe dentro de los términos establecidos, excepto las Direcciones Sectoriales de Hacienda e Integración que incumplieron los lineamientos antes mencionados.

Es importante señalar que los lineamientos impartidos para la remisión de los informes semestrales debe estar en concordancia con los términos establecidos en el procedimiento, esto debido a que en el memorando remitido por la Dirección de Apoyo al Despacho se solicita éste informe para el 28 de diciembre de 2018 y en el procedimiento se indica que se debe enviar dentro de los cinco (5) días siguientes a la terminación del semestre; lo que puede ocasionar inoportunidad en la información reportada, afectando los informes que de éstos datos se puedan generar.


6.3.2 Informes Centro de Atención al Ciudadano

Se evidenció que en la página web de la entidad - link de transparencia y acceso a la información, el Centro de Atención al Ciudadano publicó los informes trimestrales de PQR correspondientes a los periodos julio-septiembre y octubre-diciembre de 2018; lo anterior dando cumplimiento a la actividad 42 del procedimiento para la recepción y trámite del derecho de petición.

929-18	2018-07-03	1-2018-14409	Denuncia		15	25/07/2018
929-18	2018-07-03	1-2018-14456	Denuncia		2	5/07/2018
930-18	2018-07-03	1-2018-14457	Denuncia		2	5/07/2018
931-18	2018-07-04	1-2018-14582	Denuncia		-174	11/01/2018
932-18	2018-07-05	1-2018-14617	Denuncia		6	13/07/2018
933-18	2018-07-04	1-2018-14576	Denuncia		3	9/07/2018
934-18	2018-07-04	1-2018-14577	Solicitud		8	16/07/2018
935-18	2018-07-04	1-2018-14578	Solicitud		8	16/07/2018
936-18	2018-07-04	1-2018-14579	Consulta		1	5/07/2018
953-18	2018-07-06	1-2018-14779	Petición de información		10	23/07/2018
954-18	2018-07-06	1-2018-14781	Petición de información		10	23/07/2018
955-18	2018-07-06	1-2018-14782	Petición de información		-17710	31/12/1999
956-18	2018-07-06	1-2018-14783	Petición de información		10	23/07/2018
957-18	2018-07-06	1-2018-14784	Petición de información		10	23/07/2018
1873-18	2018-10-12	1-2018-23783	Solicitud		35	5/12/2018
1874-18	2018-10-16	1-2018-23817	Solicitud		52	16/10/2018
1875-18	2018-10-10	1-2018-23455	Denuncia		13	30/10/2018

Fuente: Informe de solicitudes de acceso a la información julio – septiembre 2018

Estos informes muestran datos pero no se hace un análisis de los mismos, ejemplo de ello son los días transcurridos que se presentan negativos (-), como es el caso del DPC 931-18 y 955-18, entre otros; así como las fechas de respuesta definitiva que se registran iguales a las fechas de radicación, evidenciado en el DPC 1874-18. Lo

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 81 de 90

anterior se observó en varios de los registros presentados en los informes de los diferentes trimestres de 2018. Es importante que se realice la revisión y depuración de estos datos antes de publicar los informes para presentar cifras coherentes y reales, a fin de no perder credibilidad ante la ciudadanía.

Si bien es cierto los informes trimestrales presentan el estado de los DPC recibidos en el trimestre, no se refleja el estado de los DPC de forma acumulada, lo cual sería importante para determinar la oportunidad en la atención por parte de la Entidad.


En cuanto al seguimiento semanal a las peticiones, se verificó que el CAC realiza esta actividad a los DPC que se están próximos a vencerse en el periodo, por lo que envía a través de correo electrónico a las dependencias, el listado para que sean atendidos en la oportunidad legal; igualmente, les indica que de requerir ampliación de términos para atender el DPC, pueden solicitarlo a la Dirección de Apoyo al Despacho, informando las razones técnicas y jurídicas por las cuales no puede resolver o dar respuesta a la petición, e indica que se debe informar paralelamente al peticionario la fecha de respuesta definitiva, sin que exceda del doble de término del inicialmente previsto en el DPC.

Es importante mencionar, que el seguimiento realizado por el CAC se efectúa teniendo en cuenta los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015; sin embargo, no se realiza el seguimiento para determinar si se suministra respuesta definitiva en términos, sobre todo en aquellos casos donde el DPC es insumo de auditoría. Lo anterior, incumple el punto de control de la actividad 38 del “*Procedimiento para la recepción y trámite del derecho de petición*” que señala que el CAC“(...)hará seguimiento a las fechas de respuesta definitiva y recordará la fecha máxima (vía Outlook)”; en consecuencia, no se están reportando los casos en los cuales se presenta desatención en la respuesta definitiva al peticionario, esto es, incumplimiento de la actividad 75 del procedimiento que indica que en caso de que el CAC detecte desatención en las peticiones o extratemporaneidad en la contestación o cuando estas no se resuelvan de fondo, se deberá dar traslado a la Oficina de Asuntos Disciplinarios para lo pertinente.

Respuesta dependencia: *“El Centro de Atención al Ciudadano sí genera semanalmente un correo electrónico dirigido a los enlaces de los derechos de petición, de las dependencias donde existan DPC próximos a vencerse. En este correo se informa la fecha máxima para dar respuesta al peticionario.*

Las evidencias reposan en una carpeta Outlook en la que reposan todos los correos emitidos. Así mismo, se inició el archivo de estos correos en DATACONTRABOG: X:\011100-CENTRO DE ATENCION AL CIUDADANO\2.Documentos de Apoyo\2019\Alertas_Vencimiento_DPC.

En consecuencia, el Centro de Atención al Ciudadano no incumple el punto de control señalado”

 <p>CONTRALORÍA DE BOGOTÁ. D.C.</p>	<p>INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</p>	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 82 de 90

Valoración por parte de la OCI: Analizada la respuesta remitida al informe preliminar, no se desvirtúa el hallazgo ya que si bien es cierto el seguimiento semanal es realizado por parte del CAC, no se está efectuando el seguimiento a las fechas de respuesta definitiva, tal como lo establece el punto de control de la actividad 38 del procedimiento para la recepción y trámite del derecho de petición, por lo cual éste hallazgo se mantiene.

6.3.3 Aspectos Relacionados con el Procedimiento.

6.3.3.1. Encuestas de percepción del servicio


Para el canal presencial, de conformidad con la actividad 63 del procedimiento, se indica que el Profesional o Técnico del Centro de Atención al Ciudadano debe solicitar al ciudadano el diligenciamiento del anexo No 7 “*encuesta de satisfacción de la atención prestada*”, con el fin de evaluar la atención general, actitud, profesionalidad y oportunidad del servicio prestado; sin embargo, no se indica en el procedimiento que se hace con estos datos y en el caso de las localidades, el término para remitirlos al CAC.

Para el período de análisis, se constató que el CAC no está requiriendo esta encuesta y en consecuencia no se está realizando el respectivo análisis de la percepción que la ciudadanía tiene sobre la atención que reciben por parte de la entidad, insumo que sería importante para efectuar la medición de satisfacción del cliente a la que hace referencia el procedimiento en la actividad 40.

6.3.3.2. Utilización del anexo No 3.

El procedimiento en la actividad 29 señala que la dependencia que resuelve “*Diligencia el Formato: Resultado de las acciones en desarrollo del DPC, de acuerdo con la respuesta proferida al DPC.*”, lo cual no concuerda con la observación que se hace a la misma la cual hace referencia a que “*el oficio informativo al peticionario debe explicar en lenguaje claro y sencillo, en qué consiste que el DPC sea incluido como insumo en uno de los procesos auditores e indicará, que la respuesta final se dará una vez concluya la verificación del tema por parte de los auditores*”.

Así mismo, no se establece claramente en el procedimiento la periodicidad para la remisión de este anexo a la Dirección de Apoyo al Despacho – CAC. Es importante mencionar que el formato del anexo 3 que se encuentra publicado en la intranet de la entidad, difiere en el contenido al que se encuentra en el procedimiento; por lo cual se debe realizar la revisión pertinente.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ. D.C.	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 83 de 90

Para el periodo de análisis se observó que mediante Rad. N°3-2018-35595 del 20/12/2018 la Dirección de Apoyo al Despacho solicitó el informe semestral sobre los derechos de petición e indicó que se debía diligenciar el anexo 3 *“únicamente para los casos en que los DPC generaron algún tipo de insumo, los cuales se encuentran mencionados en el respectivo anexo (hallazgo administrativo, penal, fiscal, disciplinario, indagación preliminar, pronunciamiento, función de advertencia, otro)”*


No obstante lo anterior, se evidenció que algunas sectoriales diligenciaron el anexo 3 independientemente que se hayan generado hallazgos en la auditorías que tomaron como insumo los DPC.

Es importante establecer unidad de criterio frente a los lineamientos impartidos ya que según el procedimiento en la actividad 29 indica que el anexo 3 se diligencia para indicar los resultados de las acciones adelantadas para atender el DPC, no solamente cuando producto de la acción (*auditoría, indagación preliminar, visita técnica, pronunciamiento u otro*) se generaron hallazgos; ya que un resultado puede ser también que después de la acción pertinente surtida por la sectorial o dependencia se encontró que no se generaron hallazgos de ningún tipo.

Se debe tener cuidado en la utilización de los términos en las comunicaciones oficiales, debido a que en el oficio mencionado anteriormente, se usó la palabra *“insumo”* la cual corresponde a una entrada y no a una salida, es decir un producto, para el caso los DPC se pudo generar: un hallazgo de tipo administrativo, penal, fiscal, disciplinario. Por lo anterior, el DPC fue insumo para: *una auditoría, indagación preliminar, visita técnica, pronunciamiento u otro.*

Adicionalmente, no se evidenció algún informe o reporte producto del análisis de la información registrada en el anexo 3, al indagar en el CAC al respecto, se indicó que esta información no es tabulada. Esta falta de análisis puede dar lugar a que no se estén detectando posibles oportunidades de mejora para la atención de los DPC, como establecer a través de estadísticas los temas recurrentes de los DPC por sectoriales y/o facilitar los reportes de seguimiento a los DPC que debe presentar el CAC. Por lo anterior es importante determinar si el registro de la información del anexo 3 genera o no valor agregado a la entidad.

De otra parte, se debe revisar la observación de la actividad 41 del procedimiento que indica *“El informe deberá ser elaborado semestralmente, de conformidad con lo previsto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción.”* para establecer si ésta es pertinente conforme a las funciones del CAC.

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 84 de 90

6.4 SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA


Respecto a las recomendaciones y oportunidades de mejora incluidas en el informe de Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos – I Semestre 2018, se evidenció en el acta de equipo de gestores No. 2 del 17/09/2018, el análisis que de las mismas realizaron las dependencias involucradas, determinando la inclusión de la oportunidad de mejora relacionada con la actividad 52 del numeral 5.6 “*Trámite de solicitud de información adicional*”, y referente a los temas incluidos en las recomendaciones, se indicó que serían tratados en la capacitación sobre las características de los derechos de petición que se encuentra contemplada en plan de mejoramiento; respecto a este aspecto, se verificó que ésta actividad fue cumplida, como soporte se evidenció la radicación No. 3-2018-34195 del 07/12/2018, con la cual se efectuó la convocatoria de capacitación al "Taller en PQR", programado para el 12/12/2018; el mismo se desarrolló en las instalaciones de la Subdirección de Capacitación con la asistencia de 22 funcionarios de diferentes dependencias, tal como consta en el registro diligenciado (listado de asistencia).

7. FORTALEZAS

- Disposición y colaboración de los funcionarios encargados del control de los DPC en cada una de las áreas que fueron objeto de verificación en la auditoría, dando solución a los temas que durante la misma fueron objeto de observación.
- Los ciudadanos pueden acceder a la página web de la entidad y consultar los informes trimestrales sobre la atención a los PQR, los cuales son publicados oportunamente.
- La Entidad cuenta con diferentes medios (página Web, canal presencial, correo electrónico) a través de los cuales los ciudadanos pueden radicar los derechos de petición.
- En términos generales, se da cumplimiento a las disposiciones normativas relacionadas con la atención de los derechos de petición en la oportunidad establecida para los mismos.

8. RECOMENDACIONES

A continuación, la Oficina de Control Interno realiza algunas recomendaciones que si bien fueron observadas en algunos DPC, estas son aplicables para todas las dependencias que tramitan derechos de petición en la Entidad.

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03
		Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02
		Versión: 15.0
		Página: 85 de 90


- Se reitera el compromiso adquirido en Plan de Mejoramiento respecto a la actividad 52 del “*Procedimiento para la recepción y trámite del derecho de petición*” frente a los documentos y términos necesarios para decretar el desistimiento de una petición

Así mismo se reitera lo siguiente:

- Dar estricto cumplimiento a los términos establecidos en el artículo 70 de la ley 1757 de 2015, que señala en el parágrafo 1 “*El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.*”. Es importante que se tenga en cuenta que la entidad cuenta con otros mecanismos adicionales a la auditoría de regularidad y de desempeño para dar respuesta oportuna al peticionario, tales como visitas fiscales, mesas de trabajo, entre otros.
- Asegurar que una vez se suministre la respuesta definitiva y de fondo al peticionario, ésta sea escaneada y asociada en tiempo real en el sistema PQR, finalizando los procesos relacionados con cada DPC.
- Tener cuidado que en el proceso de cada DPC se asocien únicamente los documentos que corresponden a la gestión adelantada para dar respuesta a los mismos; verificando que no se asocien documentos de otros procesos, ya que esto puede afectar los reportes generados en el aplicativo, tales como estado, días de trámite, entre otros.
- Tener en cuenta que la dependencia asignada para coordinar la respuesta a una petición debe asegurarse que ésta se suministre al peticionario oportunamente; en caso de proporcionar una respuesta parcial, realizar el seguimiento correspondiente para dar la respuesta definitiva cumpliendo con los términos establecidos en la normatividad vigente.
- Asegurar que en las comunicaciones remitidas a los peticionarios, se indique en el asunto si corresponde a una respuesta parcial o definitiva, esto con el objeto de dar mayor claridad sobre el estado de las actuaciones adelantadas para atender los DPC.

De otra parte, es importante:

- Tener en cuenta que de acuerdo con el parágrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015 “*El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.*”, se deben remitir en oportunidad las respuestas definitivas a los siguientes DPC (2476-18; 2862-

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 86 de 90


18; 2924-18; 2836-18; 2531-18; 2539-18; 2613-18; 2672-18; 2926-18; 2477-18, 2899-18; 2904-18; 2948-18; 2525-18; 2828-18; 2879-18; 2332-18, 2333-18; 2950-18; 2364-18; 2722-18)

- Guardar coherencia entre los lineamientos impartidos por la Dirección de Apoyo al Despacho y el procedimiento referente a la actividad 29 respecto al diligenciamiento del anexo 3.
- Tener en cuenta que al suministrar las respuestas definitivas al peticionario, éstas deben ser de fondo y producto de las actuaciones adelantadas, tal como se expresa en el punto de control y observaciones de las actividades 21 y 28 del procedimiento para la recepción y trámite de derechos de petición (1452-18, 2563-18)
- Hacer seguimiento a las respuestas que son tramitadas por las sectoriales y que requieren ser aprobadas y emitidas por la Dirección de Apoyo al Despacho, con el fin de que las Direcciones sectoriales se aseguren que las mismas sean remitidas en términos al peticionario y puedan proceder a finalizar el proceso en el sistema.

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.

- Establecer claramente en el procedimiento, la periodicidad para la remisión del anexo No 3 a la Dirección de Apoyo al Despacho –CAD, y las situaciones en las cuales se debe diligenciar. Así mismo, revisar el contenido de este anexo tanto en el procedimiento como en la intranet de la entidad.
- Es importante que se realice la revisión y depuración de los datos registrados en los informes trimestrales antes de publicarlos, para presentar cifras coherentes y reales, a fin de no perder credibilidad ante la ciudadanía.
- Evaluar la pertinencia del anexo 7 “*encuesta de satisfacción de la atención prestada*”, ya que actualmente no se está haciendo uso de esta información. El procedimiento no indica la periodicidad de envío de las encuestas al CAC para su tabulación y análisis, de modo que se pueda usar como insumo para efectuar la medición de satisfacción del cliente a la que hace referencia el procedimiento en la actividad 40.

	INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código de Formato: PEM-02-03 Versión: 15.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 15.0
		Página: 87 de 90

- Verificar que las observaciones incluidas en el procedimiento guarden coherencia con la actividad en la cual se incluyen, para el caso, actividad 29.

Igualmente, se reitera lo siguiente:

- Asegurar que todos los documentos que hagan parte de la gestión para dar respuesta al peticionario, se asocien al DPC en el aplicativo de PQR; de forma que permitan verificar la trazabilidad del trámite realizado.
- Impartir directrices respecto al cierre de los procesos en el sistema de PQR, cuando la respuesta al DPC es proyectada por alguna sectorial y la comunicación oficial que se suministra al peticionario es firmada por la Dirección de Apoyo al Despacho; lo anterior con el objeto de finalizar los procesos en tiempo real y tener claridad del estado actual de los mismos.
- Fortalecer la correcta y oportuna incorporación de la información en el sistema PQR, cerciorándose de incluir los documentos que den cuenta de la gestión realizada para dar respuesta según sea el caso (parcial, definitiva o desistido)

10. TABLA DE HALLAZGOS

PROCESO Y/O DEPENDENCIA	NUMERACIÓN DENTRO DEL INFORME	DESCRIPCIÓN
Gerencia Local Rafael Uribe Uribe	6.2.2	<p>1. Se evidenció que los DPC que se muestran a continuación, fueron atendidos en forma extemporánea por los responsables de su trámite, contraviniendo lo establecido en 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”.</p> <p>DPC 1295-18; DPC 1452-18; DPC 1296-18; DPC 2902-18</p>
Dirección Equidad y Género	6.2.10	
Dirección Sector Integración Social	6.2.14	

PROCESO Y/O DEPENDENCIA	NUMERACIÓN DENTRO DEL INFORME	DESCRIPCIÓN
<p>Gerencia Local de Sumapaz Gerencia Local Barrios Unidos</p> <p>Dirección Sector Hacienda</p> <p>Dirección Sector Integración Social</p>	<p>6.2.2</p> <p>6.2.13</p> <p>6.2.14</p>	<p>3. Se evidencia que para los DPC que se muestran a continuación, no se decretó el desistimiento de la petición, incumpliendo lo establecido en el artículo 17 de la ley 1755 de 2015, así como de la actividad 52 del numeral 5.6 “Trámite de solicitud de información adicional” del procedimiento para la Recepción y Trámite de Derechos de Petición que indica: “<i>Elabora oficio decretando el desistimiento y archivo del expediente mediante acto administrativo motivado...</i>”</p> <p>DPC 2814-18; DPC 2768-18; DPC 230-18; DPC 2902-18</p>
<p>Dirección de Apoyo al Despacho</p> <p>Dirección Sector Integración Social</p>	<p>6.2.1</p> <p>6.2.14</p>	<p>4. Se evidenció que en los DPC que se muestran a continuación, no se realizó la verificación de la correcta y oportuna incorporación de la información en el Sistema-PQR, cerciorándose del trámite de respuesta según el caso, tal como lo establece el punto de control de la actividad 23 del procedimiento para la Recepción y Trámite de Derechos de Petición y que además indica que “<i>Una vez radicada la respuesta al peticionario, debe ser escaneada e incorporada en tiempo real en el Sistema PQR</i>”.</p> <p>DPC 1080-18; DPC 603-18; DPC 906-18; DPC 949-18; DPC 1874-18; DPC 1893-18</p>

PROCESO Y/O DEPENDENCIA	NUMERACIÓN DENTRO DEL INFORME	DESCRIPCIÓN
<p>Dirección Sector Hacienda</p> <p>Dirección Sector Servicios Públicos</p>	<p>6.2.13</p> <p>6.2.18</p>	<p>5. Se evidenció que la respuesta suministrada a los DPC que se muestran a continuación, se emitió excediendo los términos establecidos en el parágrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015 el cual indica “El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.”</p> <p>DPC 444-18; DPC 263-18; DPC 494-18; DPC 551-18; DPC 781-18; DPC 1181-18; DPC 1487-18; DPC 1609-18; DPC 1615-18; DPC 992-18; DPC 1017-18; DPC 1018-18; DPC 1019-18; DPC 1020-18; DPC 1021-18; DPC 1022-18; DPC 1023-18; DPC 1029-18; DPC 1030-18; DPC 1031-18; DPC 1039-18; DPC 1042-18; DPC 1043-18; DPC 1044-18</p>
<p>Dirección de Apoyo al Despacho</p>	<p>6.2.18</p>	<p>6. Para el DPC 1171-18 se evidenció incumplimiento por parte de la Dirección de Apoyo al Despacho a la actividad 21 del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y del punto de control de la misma actividad, incumpliendo los términos indicados en el parágrafo 1º del artículo 70 de la ley 1757 de 2015.</p>

PROCESO Y/O DEPENDENCIA	NUMERACIÓN DENTRO DEL INFORME	DESCRIPCIÓN
Apoyo al Despacho - Centro de Atención al Ciudadano	6.3.2	7. No se evidenció el seguimiento que el CAC realiza a la fecha de respuestas definitivas que se suministran a los peticionarios. Lo cual incumple con el punto de control de la actividad 38 del "Procedimiento para la recepción y trámite del derecho de petición" que señala que el CAC "(...)hará seguimiento a las fechas de respuesta definitiva y recordará la fecha máxima (vía Outlook)" y en consecuencia no se están reportando a la Oficina de Asuntos disciplinarios a los responsables por la desatención en las peticiones, extemporaneidad en la contestación o cuando no se resuelve de fondo la petición, incumpliendo con la actividad 75 de este procedimiento.
Gerencia Local de Santafé	6.2.2	8. El DPC 1-19 fue recibido en la Localidad el 17/12/2019, sin embargo el mismo se ingresó al sistema PQR hasta el 02/01/2019, generando una radicación extemporánea que alteró el consecutivo del 2018. Lo anterior incumple la actividad 1 del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición, en la cual se establece que "La radicación del Derecho de petición deberá efectuarse el mismo día de su recibo. (En el evento en que la recepción corresponda a un día festivo, ésta se efectuará el día hábil siguiente)."
TOTAL	7	

Original firmado por
LUIS ALFREDO AMAYA CHACÓN
Jefe Oficina de Control Interno