



**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 75

OFICINA DE CONTROL INTERNO

AUDITORÍA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
Primer Semestre 2019

ELABORADO POR:
Elia Rocío Gómez Alvarado
Profesional Oficina de Control Interno

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

Septiembre 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 75

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. METODOLOGÍA	3
4. ALCANCE	4
5. CRITERIOS DE AUDITORÍA	4
6. RESULTADO DE AUDITORÍA	4
6.1 ESTADO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN – PRIMER SEMESTRE 2019	5
6.1.1 Tipo de Queja:	6
6.1.1 Tipo de Peticionario:	6
6.2 GESTIÓN POR DEPENDENCIAS RESPONSABLES DEL TRÁMITE - DPC	7
6.2.1 Dirección de Apoyo al Despacho	10
6.2.2 Dirección Administrativa y Financiera	11
6.2.3 Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	12
6.2.4 Dirección de Talento Humano.....	14
6.2.4 Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	15
6.2.5 Dirección Sector Cultura, Recreación y Deporte	16
6.2.6 Dirección Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo	18
6.2.7 Dirección Sector Educación	19
6.2.8 Dirección Sector Gobierno	24
6.2.9 Dirección Sector Hábitat y Ambiente	27
6.2.10 Dirección Sector Hacienda	33
6.2.11 Dirección Sector Integración Social	36
6.2.12 Dirección Sector Movilidad	41
6.2.13 Dirección Sector Salud	44
6.2.14 Dirección Sector Seguridad, Convivencia y Justicia.....	47
6.2.15 Dirección Sector Servicios Públicos.....	50
6.2.16 Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	57
6.3 SEGUIMIENTO Y MONITOREO	64
6.3.1 Remisión de Actuaciones e Informes Semestrales	64
6.3.2 Informes Centro de Atención al Ciudadano.....	67
6.3.3 Seguimiento y monitoreo en el Centro de Atención al Ciudadano.....	68
6.3.3 Aspectos Relacionados con el Procedimiento.	69
6.4 SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA	70
7. FORTALEZAS	71
8. RECOMENDACIONES	72
9. OPORTUNIDADES DE MEJORA	73
10. TABLA DE HALLAZGOS	74

	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 75

EVALUACIÓN SEMESTRAL A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PRIMER SEMESTRE 2019

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo establecido en el Programa Anual de Auditorías Internas PAAI vigencia 2019 y en concordancia a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...). La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”* la Oficina de Control Interno de la Contraloría de Bogotá D.C, realizó el seguimiento a los Derechos de Petición que fueron recibidos en la Entidad durante el primer semestre de 2019, 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.

Conforme con lo expuesto, la Oficina de Control Interno tomó como fuente de información el Reporte con corte enero a Junio 30 de 2019, generado por el Centro de Atención al Ciudadano- CAC y el módulo de DPC del sistema de gestión documental SIGESPRO de la entidad.

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. Igualmente, es importante mencionar que se establecieron recomendaciones y Oportunidades de Mejora con el propósito de contribuir con el mejoramiento continuo en la atención de las peticiones, quejas y reclamos interpuestos por la ciudadanía ante la Contraloría de Bogotá.

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 Sistema de Gestión de Procesos y Documentos SIGESPRO – DPC, memorandos y demás documentos relacionados con los 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: 4 de 75

4. ALCANCE

Se verificó el cumplimiento de los términos establecidos para el trámite de los derechos de petición recibidos en la Entidad, correspondientes al primer semestre de 2019 y al avance de los DPC observados en la auditoría del segundo semestre de 2018 efectuada por la OCI, que quedaron en trámite o con respuesta parcial.

5. CRITERIOS DE AUDITORÍA

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

- 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 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*
- Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*.
- 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 enero y el 30 de junio de 2019, según la base de datos reportada por el Centro de Atención al Ciudadano – CAC mediante correo electrónico institucional del 17/07/2019.

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.



INFORME FINAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Código de Formato: PEM-02-03

Versión: 15.0

Código documento: PEM-02

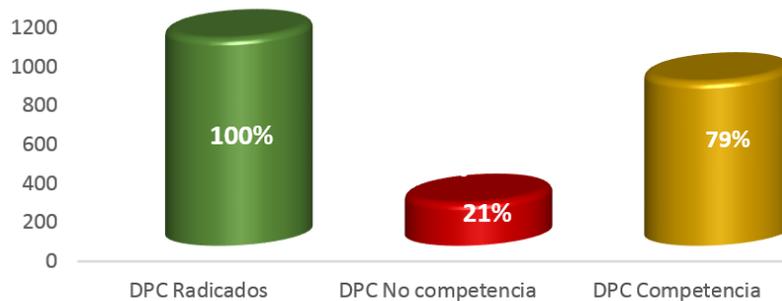
Versión: 15.0

Página: 5 de 75

6.1 ESTADO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN – PRIMER SEMESTRE 2019

A la fecha de corte de la presente verificación, se recibieron mil sesenta y cuatro (1064) derechos de petición - DPC, de los cuales doscientos veintiuno (221) no eran competencia de la Entidad, quedando un restante de ochocientos cuarenta y tres (843) DPC que fueron tramitados por las diferentes dependencias.

DPC- RADICADOS EN LA ENTIDAD



Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2019

Así mismo se analizaron los DPC por su estado actual, evidenciándose que el 85.8% (723) se encuentran con respuesta definitiva, el 5.5% (46) con respuesta parcial por auditoría, el 4.2% (35) en trámite, con respuesta parcial el 3.7% (31); el 0.6% (5) fueron desistidos y 0.4% (3) finalizados.

ESTADO ACTUAL	CANTIDAD
CON RESPUESTA DEFINITIVA	723
CON RESPUESTA PARCIAL	31
DESISTIDO	5
EN TRAMITE	35
FINALIZADO	3
RESPUESTA PARCIAL POR AUDITORÍA	46
Total General	843

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 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: 6 de 75

6.1.1 Tipo de Queja:

Los 843 DPC competencia de la entidad, corresponden al 79% de los recibidos, y se encuentran distribuidos por tipología como se muestra a continuación:

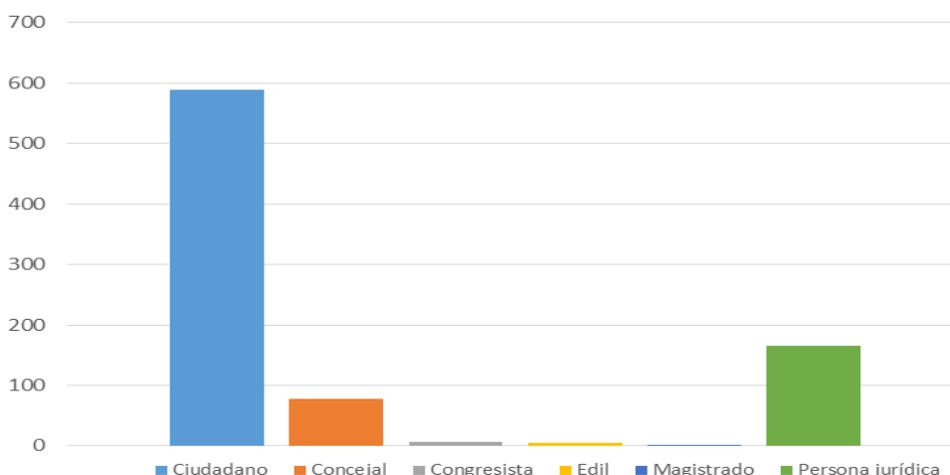


TIPO QUEJA	CANT.
Consulta	4
Denuncia	59
Petición de información	117
Queja	57
Reclamo	1
Solicitud	605
Total general	843

Fuente: Base de Datos CAC – PQR.
 Primer Semestre 2019

De lo anterior, se observa que las solicitudes prevalecen con un 72%, seguido por las peticiones de información con un 14%, las denuncias con un 7% y quejas 7%. El 0.6% restante se encuentra dividido en menor proporción entre reclamos y consultas.

6.1.1 Tipo de Peticionario:



Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 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

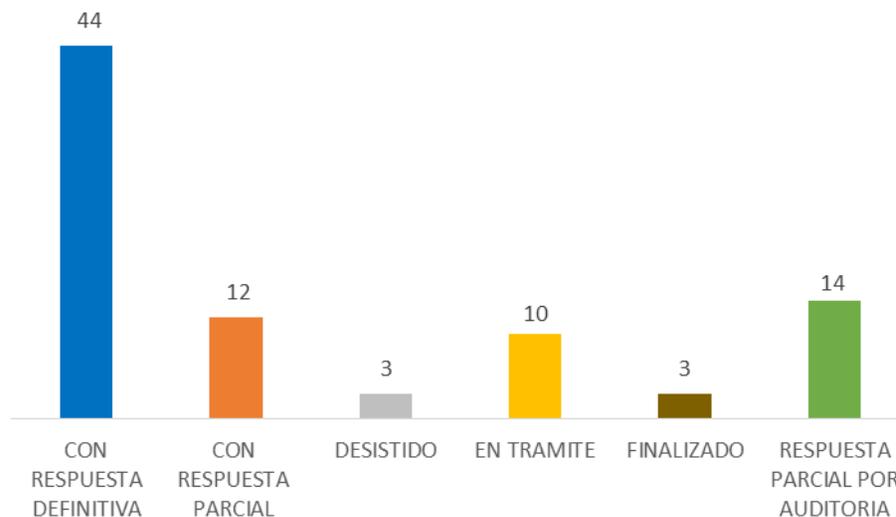
Página: 7 de 75

Se evidenció que del total de los DPC ingresados al Sistema Sigepro-DPC de la Entidad en el primer semestre de 2019, el 69.9% de ellos fueron radicados en su por los ciudadanos, seguido por las personas jurídicas 19.6% y los concejales 9.1% tal como se evidenció en la gráfica anterior.

6.2 GESTIÓN POR DEPENDENCIAS RESPONSABLES DEL TRÁMITE - DPC

La oficina de control Interno realizó seguimiento a la atención de las PQRS correspondiente al primer semestre de 2019, a partir de la verificación de una muestra aleatoria de ochenta y seis 86 DPC, correspondientes al 10.2% del total ingresados al SIGESPRO-DPC (843) durante el periodo verificado. A continuación se presenta el estado de los DPC tomados como muestra y la cantidad de los mismos por dependencia, es de precisar que la información fue tomada de la base de datos suministrada por el CAC el 17/07/2019.

Estado de los DPC- muestra I semestre 2019



Fuente: Muestra de auditoría tomada de la Base de Datos CAC. – PQR. Fecha 17/07/2019

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 correspondiente al segundo semestre de 2018, a fin de verificar la respuesta definitiva que la entidad suministró a los mismos.



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 75

MUESTRA DPC 2019

DEPENDENCIA	II SEMESTRE 2018	PRIMER SEMESTRE 2019						
	PENDIENTES	RTA DEFINITIVA	RTA PARCIAL	RTA PARCIAL /AUDITORÍA	DESISTIDO	EN TRAMITE	FINALIZADO	Total general
DIRECCIÓN DE APOYO AL DESPACHO	1	1						2
Centro de Atención al Ciudadano					2			2
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		5						5
DIRECCIÓN DE RESPONSABILIDAD FISCAL Y JURISDICCIÓN COACTIVA		2	1					3
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO		4					1	5
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO						2		2
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES			1					1
DIRECCIÓN SECTOR CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	1	2			1			4
DIRECCIÓN SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIA Y TURISMO		2						2
DIRECCIÓN SECTOR EDUCACIÓN	3	2		2				7
DIRECCIÓN SECTOR GOBIERNO		4				1		5
Subdirección de Fiscalización Gestión Pública y Gobierno	1	1						2
DIRECCIÓN SECTOR HÁBITAT Y AMBIENTE	1			1				2
Subdirección de Fiscalización Ambiente		2		6				8
Subdirección de Fiscalización Control Urbano	1							1
DIRECCIÓN SECTOR HACIENDA		2		1				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: 9 de 75

DEPENDENCIA	II SEMESTRE 2018	PRIMER SEMESTRE 2019						
	PENDIENTES	RTA DEFINITIVA	RTA PARCIAL	RTA PARCIAL /AUDITORÍA	DESISTIDO	EN TRAMITE	FINALIZADO	Total general
DIRECCIÓN SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL	8	3	1					12
DIRECCIÓN SECTOR MOVILIDAD	4	6		1		1		12
DIRECCIÓN SECTOR SALUD	3	2		1				6
DIRECCIÓN SECTOR SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	3							3
DIRECCIÓN SECTOR SERVICIOS PÚBLICOS	2	2	1	2		5	1	13
GERENCIA LOCAL BARRIOS UNIDOS		1	1					2
GERENCIA LOCAL CHAPINERO		1						1
GERENCIA LOCAL ENGATIVA	2							2
GERENCIA LOCAL SANTAFE			2					2
GERENCIA LOCAL SUBA		1	3					4
GERENCIA LOCAL SUMAPAZ	5							5
GERENCIA LOCAL USAQUEN		1	2					3
GERENCIA LOCAL USME						1	1	2
TOTAL GENERAL	35	44	12	14	3	10	3	121

Fuente: Muestra de auditoría tomada de la Base de Datos CAC. – PQR. Fecha 17/07/2019

A continuación se describe el análisis realizado por la OCI 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. 3-2019-26362 del 06/09/2019, 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.

	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 75

6.2.1 Dirección de Apoyo al Despacho

No. DPC	TIPO DE QUEJA	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA	OBSERVACION
<u>1080-18</u>	Petición de información	24/07/2018	Definitiva	-
<u>228-19</u>	Solicitud	21/02/2019	Desistido	-
<u>303-19</u>	Solicitud	04/03/2019	Definitiva	-
<u>410-19</u>	Solicitud	15/03/2019	Desistido	-

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2019

DPC / 1080-18: este DPC se encontraba pendiente de resolver en el segundo semestre 2018. Se evidenció que el asunto del que trata este DPC fue atendido por la Contraloría y tramitado con el AZ No. 266-18 por la Dirección del Sector Gobierno, con radicados 2-2018-29317 del 26/12/2018 y 2-2019-0194 mediante los cuales se suministró respuesta definitiva; no obstante, para cerrar el DPC en el Sistema con rad. 2-2019-09551 del 07/05/2019 la Dirección de Apoyo al Despacho suministró nuevamente respuesta definitiva la peticionario indicando lo anterior.

DPC / 228-19: con el radicado No. 2-2019-03639 del 22/02/2019, la Dirección de Apoyo al Despacho solicitó al peticionario ampliar la información, ya que el DPC no contiene información suficiente para iniciar la averiguación, en la comunicación señaló los términos para allegar la información solicitada según lo establece el Art.17 de la Ley 1755 de 2015.

Con el radicado No. 2-2019-06592 del 29/03/2019, la Dirección de Apoyo al Despacho comunicó al peticionario el acta de desistimiento en consideración a que el peticionario no amplió la información del DPC y en cumplimiento de la ley 1755 de 2015

Es de precisar que el acta de Desistimiento para el DPC 228 tiene fecha del 29/01/2019, anterior a la recepción del DPC.

Respuesta dependencia: *“El documento contentivo del Acta de Desistimiento para el DPC 228-19, fue creado el día 29 de marzo de 2019, a partir de una plantilla modelo que tiene el Centro de Atención al Ciudadano. En la actualización de datos no se tuvo en cuenta el mes de expedición del acta correspondiente a este DPC; sin embargo, a la fecha de este Informe ya se realizó la corrección de la fecha. (...)”*

Valoración por parte de la OCI: Se verificó en el sistema SIGESPRO-DPC, que se efectuó la corrección; no obstante, en el oficio comunicado 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: 11 de 75

petionario se adjuntó el acta de desistimiento con fecha del 01/29/2019. El llamado de atención que realizó la oficina de Control Interno se mantiene en el sentido de que las áreas responsables de suministrar las respuestas a los peticionarios deben guardar cuidado y verificar que las fechas, datos y la información suministrada se encuentre acorde con lo solicitado. Se hace el ajuste en el cuadro anterior

DPC / 330-19: con el radicado No. 2-2019-06228 el 26/03/2019, la Dirección de Apoyo al Despacho remitió respuesta definitiva al peticionario dentro de términos, informándole que la función de la contraloría no es abordar temas de carácter administrativo.

DPC / 410-19: con el radicado No. 2-2019-05759 del 19/03/2019, la Dirección de Apoyo al Despacho solicitó al peticionario ampliar la información ya que el DPC no precisa el nombre y documento de identidad para poder expedir la información y le indica los términos para allegarla según lo señalado en la ley 1755 de 2015, art. 17.

Con el radicado No. 2-2019-09893 del 09/05/2019, la Dirección de Apoyo al Despacho comunicó al peticionario el acta del 09/05/2019 de desistimiento en consideración a que el peticionario no amplió la información del DPC y en cumplimiento de la ley 1755 de 2015

De otra parte, se evidenció en el CAC los soportes que dan cuenta de las actuaciones adelantadas por la Dependencia para atender los anteriores DPC en el CAC.

6.2.2 Dirección Administrativa y Financiera

No. DPC	TIPO DE QUEJA	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA	OBSERVACION
<u>31-19</u>	Solicitud	11/01/2019	Definitiva	-
<u>259-19</u>	Solicitud	18/03/2019	Definitiva	Documentos asociados a este DPC en el aplicativo que no corresponden
<u>482-19</u>	Solicitud	01/04/2019	Definitiva	-
<u>549-19</u>	Solicitud	09/04/2019	Definitiva	-
<u>557-19</u>	Solicitud	10/04/2019	Definitiva	-

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2019

DPC / 31-19: con rad. 2-2019-00858 del 18/01/2019, la Dirección Administrativa y Financiera suministró dentro de los términos la certificación solicitada por el peticionario.

	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 75

DPC / 259-19: no se evidenció en el SIGESPRO-DPC la respuesta asociada al DPC suministrada al peticionario por parte de la Dirección Administrativa y Financiera; no obstante, se verificó en la dependencia que la respuesta fue remida dentro de los términos con rad. 2-2019-04565 del 06/03/2019; igualmente, se evidenciaron los soportes de la misma en el CAC. Vale la pena anotar que a la fecha del presente informe no se había asociado la respuesta dentro del aplicativo-DPC.

En el aplicativo asociado a este DPC se observó el oficio con rad. 3-2019-04565 del 06/02/2019 mediante el cual se finaliza el DPC, documento que fue proyectado por la Directora de TIC y dirigido a la Dirección de Seguridad, Convivencia y Justicia, éste hace alusión a la solicitud de actualización de Software antivirus-mantenimiento de computadores.

Es importante que el responsable de dar trámite al DPC se asegure que en el SIGESPRO-DPC se ingresen los documentos que dan cuenta de la gestión adelantada para atender la solicitud y que al mismo se relacionen 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 por el aplicativo, tales como estado, días de trámite, entre otros.

DPC / 482-19: con rad. 2-2019-08533 del 23/04/2019, la Dirección Administrativa y Financiera suministró dentro de los términos la información solicitada por el peticionario relacionada con contratistas de prestación de servicios. Los soportes del trámite a este DPC fueron remitidos al CAC con rad. 3-2019-13688 del 07/05/2019

DPC / 549-19: se suministró la respuesta definitiva dentro de los términos mediante rad.2-2019-09013 del 29/04/2019, en la cual se remitió un CD con la información referente a los contratos solicitados por el peticionario. Los soportes del trámite a este DPC fueron enviados al CAC con rad. 3-2019-13688 del 07/05/2019

DPC / 557-19: con rad. 2-2019-08532 el 23/04/2019, se comunicó al peticionario que revisadas las bases de datos años 2018 y 2019 de la Contraloría de Bogotá no se encontró ningún registro de participación en licitaciones a nombre de DAFER Y B. S.A.S. Los soportes del trámite a este DPC fueron remitidos al CAC con rad. 3-2019-13688 del 07/05/2019

6.2.3 Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva

No. DPC	TIPO DE QUEJA	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA	OBSERVACION
<u>215-19</u>	Solicitud	19/02/2019	Finalizado	-
<u>558-19</u>	Petición de información	10/04/2019	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: 13 de 75

No. DPC	TIPO DE QUEJA	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA	OBSERVACION
1002-19	Petición de información	19/06/2019	Definitiva	-

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2019

DPC / 215-19: con rad. 2-2019-04938 del 12/03/2019, la Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, suministró respuesta definitiva al DPC relacionada con información referente al Convenio 321-2009 UAECOB - Alma Mater; el proceso en el aplicativo se encuentra finalizado con respuesta definitiva

DPC / 558-19: mediante rad. 2-2019-08892 del 26/04/2019, la Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, dio respuesta definitiva, donde se aclaró el estado de los certificados No. 5163779718021918 y el certificado No. 51637797180409103545.

DPC / 1002-19: con rad. 2-2019-14156 del 02/07/2019, la Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, suministró respuesta definitiva a la solicitud del DPC, relacionada con la orden de servicios No. 168-2005 U. de Cundinamarca y el Sr- Cesar Augusto Moya.

En la BD, suministrada por el CAC se señala que la respuesta a este DPC se suministró con rad. 2-1969-05121 del 31/12/1969; al constatar en el aplicativo de PQR, se observó asociado al DPC 1002-2019 este radicado el cual corresponde a una comunicación por aviso referente al DPC 315-15.

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.

Respuesta dependencia: *“La Dirección informa que se solicitó por mesa de ayuda la anulación del radicado No. 2-1969-05121 por cuanto efectivamente no pertenece al proceso del DPC. A la fecha del presente informe ya se encuentra actualizado y ajustado el proceso en SIGESPRO (...)”*

Valoración por parte de la OCI: Se verificó la corrección la cual efectivamente fue realizada en el Sistema, no obstante, se reitera la recomendación para que se verifique que en el aplicativo PQR, únicamente se relacionen los documentos que corresponden a la gestión adelantada para dar respuesta al 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: 14 de 75

6.2.4 Dirección de Talento Humano

No. DPC	TIPO DE QUEJA	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA	OBSERVACION
<u>117-19</u>	Solicitud	31/01/2019	Definitiva	-
<u>119-19</u>	Solicitud	31/01/2019	Definitiva	-
<u>146-19</u>	Solicitud	07/02/2019	Definitiva	-
<u>244-19</u>	Solicitud	22/02/2019	Finalizado	-
<u>273-19</u>	Solicitud	27/02/2019	Definitiva	-
<u>899-19</u>	Solicitud	04/06/2019	Trámite	-
<u>903-19</u>	Solicitud	04/06/2019	Trámite	-

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2019

DPC / 117-19: con rad. 2-2019-02331 del 07/02/2019, la Dirección de Talento Humano, suministró respuesta definitiva en términos a este DPC relacionada con información referente al Proceso Ejecutivo No. 110014003044-2018-00903-00.

DPC / 119-19: con rad. 2-2019-03493 del 21/02/2019, la Dirección de Talento Humano, suministró respuesta definitiva al peticionario sobre la solicitud relacionada con el cumplimiento al derecho preferencial de proveer vacantes. Los soportes del trámite de este DPC fueron remitidos al CAC con rad. 3-2019-08975 del 15/03/2019

Se verificó que con rad. 3-2019-08975 del 15/03/2019 fueron remitidos al CAC los soportes que dan cuenta del trámite realizado para dar respuesta a los DPC 117-19 y 119-19

DPC / 146-19: con el radicado No. 2-2019-03541 del 21/02/2019, la Dirección de Talento Humano solicitó al peticionario completar la petición ya que el DPC no contenía información suficiente y le indicó los términos para allegarla, según lo señalado en la ley 1755 de 2015, art. 17.

Con el radicado No. 2-2019-07665 del 10/04/2019, la Dirección de Apoyo al Despacho Realizó notificación por aviso de la res. 0659 del 22/03/2019, mediante la cual se declaró desistida la petición DPC 146-19.

Se efectuó Res No.0659 deE 2019, en consideración a que el peticionario no amplió la información del DPC y en cumplimiento de la ley 1755 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: 15 de 75

DPC / 244-19: se dio respuesta definitiva al peticionario con rad. 2-2019-04891 del 11/03/2019 mediante la cual se adjuntó la certificación laboral y respuesta a las inquietudes sobre la certificación de la existencia de un proceso judicial. El proceso se encuentra en el aplicativo finalizado con respuesta definitiva.

DPC / 273-19: con el radicado No. 2-2019-07842 del 11/04/2019, la Dirección de Talento Humano comunicó al peticionario que dada la complejidad del asunto a tratar requiere de más tiempo para dar respuesta a su petición por lo cual la Dirección de apoyo al Despacho aprobó con Oficio rad, 3-2019-11773 de 11/04/2019 la ampliación de términos (15 días) con el fin de resolver el DPC de fondo.

La respuesta Definitiva fue suministrada dentro de los nuevos términos con rad. 2-2019- 09663 del 07/05/2019.

Los soportes de las actuaciones adelantadas para dar respuesta a los DPC: 146-19, 244-19 y 273-19 fueron remitidas al CAC con rad. 3-2019-124414 del 24/04/2019

DPC / 899-19: la Dirección de Talento Humano, suministró respuesta definitiva al peticionario mediante rad. 2-2019-13684 del 25/06/2019, informándole sobre los descuentos de nómina y pagos por Libranza a favor de Banco Finandina.

DPC / 903-19: con rad. 2-2019-13678 del 25/06/2019, la Dirección de Talento Humano, suministró respuesta definitiva al peticionario referente a la certificación laboral, en el formato para tramite de bono pensional.

Los soportes de las actuaciones adelantadas para dar respuesta a los DPC 899-19 y 903-19 fueron remitidas al CAC con rad. 3-2019-22066 del 25/07/2019

6.2.4 Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

No. DPC	TIPO DE QUEJA	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA	OBSERVACION
323-19	Solicitud	19/03/2019	Parcial	-

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2019

DPC / 323-19: en cumplimiento a la ley 1437 de 2011, art. 69, que indica que "(..) Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.." La Dirección de TIC, mediante aviso rad. 2-2019-06255 del 26/03/2019 notificó al peticionario anónimo el contenido del oficio No 2-2019-06214 del 26/03/2019, con el cual suministró respuesta definitiva indicando las rutas para acceder al formulario

	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 75

web, mediante el cual, el ciudadano puede presentar Peticiones, Quejas y Reclamos– PQR.

Fue verificado en el CAC los soportes que dan cuenta del trámite que la dependencia efectuó para dar respuesta definitiva al peticionario.

Respuesta dependencia: “(...) en el numeral 6.3 “Seguimiento y Monitoreo”, 6.3.1 “Remisión de Actuaciones e Informes Semestrales”, se menciona que 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, estableciendo que para la Dirección de TIC “No se evidenció remisión de soportes al CAC”.”

La anterior divergencia del informe mencionado en el asunto, no concuerda con las actuaciones de esta Dirección, puesto que mediante memorando No. 3-2019-16424 de mayo 31 de 2019, se remitió al CAC, los soportes de la respuesta, de acuerdo al procedimiento establecido”.

Valoración por parte de la OCI: en atención a la respuesta de la Dirección de TIC, esta Oficina realizó la respectiva corrección en el numeral 6.3.1 del presente informe.

6.2.5 Dirección Sector Cultura, Recreación y Deporte

No. DPC	TIPO DE QUEJA	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA	OBSERVACION
<u>2537-18</u>	Solicitud	19/11/2018	Definitiva	No se generaron hallazgos
<u>167-19</u>	Solicitud	11/02/2019	Definitiva	No se indicó al peticionario el término para completar la información.
<u>313-19</u>	Solicitud	05/03/2019	Definitiva	No se generaron hallazgos
<u>447-19</u>	Denuncia	24/03/2019	Desistido	No se indicó al peticionario el término para completar la información.

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2019

DPC / 2537-18: se evidenció la respuesta definitiva cargada en el sistema con rad. 2-2019-07603 del 09/04/2019, por medio de la cual se informó al peticionario los resultados de la auditoría de regularidad realizada en IDARTES PAD 2019 del estudio de este DPC no se evidenciaron observaciones. Los soportes de las actuaciones adelantadas para atender este DPC fueron remitidos al CAC con rad. 3-2019-19548 del 02/07/2019.

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: 17 de 75

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.

DPC / 167-19: mediante rad. 2-2019-03133 del 18/02/2019, la Dirección del sector Cultura, recreación y Deporte solicitó al peticionario ampliar la información ya que la incluida en el DPC es muy general; es de precisar que en este oficio no se le indicó a el término para remitir la información adicional, según lo establecido en la ley 1755 de 2015 Art, 17 *"Petición incompleta y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes"*

Con rad. 2-2019-06275 del 27/03/2019 se comunicó al peticionario el acta de fecha 16/03/2019, mediante la cual se decreta el desistimiento y archivo de la documentación correspondiente al DPC 167-19. El proceso se encuentra Desistido en el Sistema y con estado actual respuesta "Definitiva".

DPC / 313-19: en cumplimiento a la ley 1437 de 2011, art. 69, que indica que *"(..)Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."* La Dirección del sector Cultura, Recreación y deporte, mediante aviso de notificación rad. 2-2019-05915 del 20/03/2019 comunicó al peticionario anónimo el contenido del oficio No 2-2019-05838 del 19/03/2019, con el cual suministró respuesta indicando que procederá a adelantar actuación fiscal ante la Secretaria Distrital de Cultura, recreación y deporte, respecto al contrato en mención en el DPC y finalizado este proceso le comunicará los resultados.

Con rad. 2-2019-10904 del 21/05/2019 se comunicó al peticionario anónimo el aviso mediante el cual se notificó el oficio rad. 2-2019-10783 del 20/05/2019 correspondiente a la respuesta definitiva al DPC 313-19, en éste se le informó que producto del estudio del contrato objeto de DPC; no se evidenciaron observaciones en la realización y ejecución del mismo.

Respecto al 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 Dirección indicó que éste solo se diligencia cuando se generan hallazgos en la auditoría.

Los soportes de las actuaciones adelantadas para dar respuesta a los DPC 167-19 y 313-19 fueron remitidas al CAC con rad. 3-2019-10638 del 02/04 /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: 18 de 75

DPC / 447-19: la Dirección del sector Cultura, Recreación y deporte, en cumplimiento de ley 1437 de 2011, art. 69, mediante aviso de notificación rad. 2-2019-06833 del 01/04/2019, comunicó al peticionario anónimo el contenido del oficio No 2-2019-065898 del 29/03/2019, el cual indicó que requiere precise la información suministrada para que la Dirección pueda proceder a realizar la verificación. Es de anotar que en este oficio no se le informa al peticionario sobre el termino para allegar ampliar o aclarar la información; según lo establecido en la ley 1755 de 2015 Art, 17 "*Peticiones incompletas y desistimiento tácito*".

Con rad. 2-2019-10017 del 10/05/2019 se informó al peticionario anónimo el aviso mediante el cual se notificó el oficio rad. 2-2019-09907 del 05/05/2019 mediante el cual se comunicó el acta con la que se decretó el desistimiento y archivo de la documentación correspondiente al DPC 167-19, en cumplimiento del Inciso 3 del art.17 de la ley 1755.

Los soportes de las actuaciones adelantadas para dar respuesta a este DPC fueron remitidas al CAC con rad. 3-2019- 13469 del 03/05 /2019

6.2.6 Dirección Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo

No. DPC	TIPO DE QUEJA	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA	OBSERVACION
<u>17-19</u>	Solicitud	08/01/2019	Definitiva	-
<u>169-19</u>	Solicitud	11/02/2019	Definitiva	-

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2019

DPC / 17-19: la Dirección del Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo, suministró respuesta parcial con rad.2-2019-01106 del 23/01/2019, reiterando que la mencionada mesa de trabajo ya se había adelantado con la asistencia del peticionario; no obstante, se retomará el tema y la respuesta definitiva se dará a conocer culminada la auditoría de Regularidad Código 195 al IPES.

La respuesta definitiva se dio con rad. 2-2019-10005 del 10/05/2019, en la cual se comunicó los resultados del proceso auditor y aclaró que los contratos: 394 de 2015 y 086 de 2016, se encuentran en fase de ejecución y por lo tanto no es posible entrar a revisarlos hasta tanto no se culminen como to expresa la Constitución Política en el Art 267

Aunque del estudio de este DPC no se generaron hallazgos, la Dependencia diligenció el anexo No 3 enviado al CAC con rad. 3-2019-20243 del 10/07/2019. Así mismo los soportes fueron remitidos mediante rad. 3-2019-20552 del 11/07/2019

DPC / 169-19: se suministró respuesta parcial con rad.2-2019-04292 del 01/03/2019, informando que este DPC será incorporado en la Auditoría de regularidad código

	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 75

196 al Instituto para la Economía social, la cual culmina el 29/04/2019. De acuerdo con lo anterior, la respuesta definitiva a su petición le será informada una vez se cuente con el informe final de auditoría.

La respuesta definitiva se comunicó con rad. 2-2019-09943 del 09/05/2019, señalando que resultado del proceso auditor se dejó un a observación administrativa al IPES por el no reconocimiento y revelación de la subvención de los contratos de arrendamiento que no corresponden a población vulnerable. Se evidenció el diligenciamiento del anexo No 3 enviado al CAC mediante rad. 3-2019-20243 del 10/07/2019 y los soportes del trámite adelantado los cuales se remitieron al CAC con rad. 3-2019-20552 del 11/07/2019

6.2.7 Dirección Sector Educación

No. DPC	TIPO DE QUEJA	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA	OBSERVACION
<u>2219-18</u>	Solicitud	26/10/2018	Definitiva	Respuesta Definitiva emitida fuera de términos (2 meses). Anexo No.3 diligenciado
<u>2883-18</u>	Solicitud	14/12/2018	Definitiva	No se generaron hallazgos
<u>2922-18</u>	Solicitud	19/12/2018	Definitiva	No se generaron hallazgos
<u>350-19</u>	Solicitud	11/03/2019	Parcial	La Respuesta Definitiva debe darse en septiembre de 2019
<u>423-19</u>	Solicitud	19/03/2019	Parcial	La Respuesta Definitiva debe darse en septiembre de 2019
<u>526-19</u>	Solicitud	03/04/2019	Definitiva	Anexo No.3 diligenciado
<u>617-19</u>	Solicitud	25/04/2019	Definitiva	Anexo No.3 diligenciado Falta la respuesta de la Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo local- Gerencia Local de Candelaria.

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2019

DPC / 2219-18: se dio respuesta definitiva con radicación No. 2-2019-14199 del 03/07/2019 informado al peticionario los resultados de la Auditoría de Regularidad a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas; producto del estudio de este DPC se generó un hallazgo con presunta incidencia disciplinaria y fiscal. 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 haberse emitido a finales de abril de 2019.

De otra parte, se observó el diligenciamiento del Anexo No 3, el cual fue remitido al CAC junto con el informe semestral sobre derechos de petición mediante rad. 3-2019-2019-19592 del 03/07/2019, de igual forma se observó que con rad. 3-2019-3-

	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: 20 de 75

2019-19782 del 04/07/2019 se remitieron los soportes que dan cuenta del trámite surtido para dar respuesta a esta petición.

Respuesta dependencia: *“De manera atenta me permito informarle que la Dirección Sector Educación dio la respuesta parcial con radicado No. 2-2018-24169 el 9 de noviembre de 2018, informándole al petionario que “Este organismo de control estudiará la denuncia relacionada con la petición en la auditoría de Regularidad que se practicará en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en el primer semestre 2019, en el cumplimiento del Plan de Auditoría Distrital, cuyo informe final le será comunicado en oportunidad una vez quede en firme el mismo y culmine el proceso auditor”.*

Igualmente la Sectorial con radicado No. 2-2019-08785 el 25 de abril de 2019, dio alcance a la respuesta parcial informándole que “la Dirección Sector Educación de la Contraloría de Bogotá D.C., mediante la Auditoría de Regularidad Código 188 PAD 2019, que se adelanta en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, está auditando el contrato 2086 de 2017, dentro del Plan de trabajo de la Auditoria citada se encuentra contemplada la revisión total del mencionado contrato, cuyo objeto es la “Adquisición e instalación a cero metros del mobiliario especializado para los laboratorios de la sede de Bosa – Porvenir de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas de acuerdo con las consideraciones y especificaciones previstas en el pliego de condiciones”, por valor de \$5.015.972.349.

La Auditoria en mención se encuentra en etapa de ejecución y finaliza el 27 de junio de 2019, fecha en la cual se remitirá la respuesta definitiva de acuerdo con los resultados objeto de la revisión”.

Se debe tener presente que el tema a estudiar era muy complejo resultando la imposibilidad de estudiar en 15 días hábiles, y de la misma forma el material evaluado fue abundante requiriendo un análisis minucioso al identificar la existencia de un presunto hallazgo fiscal, además el contrato se encontraba en la muestra a auditar al observar que el mismo tenía una cuantía representativa.

Ahora bien, al identificar la presunción de la existencia del hallazgo fiscal se tuvieron que adelantar diferentes tipos de visitas y estudios a fin de recaudar el material probatorio que justifico la existencia del presunto hallazgo fiscal a fin de conformar los elementos constitutivos del mismo (criterio, condición, causa y efecto).

Para identificar el hallazgo se adelantaron las siguientes gestiones:

Estudio de mercado de sillas nacionales e internacionales.

Verificación de las especificaciones técnicas de las sillas nacionales e internacionales solicitadas en el pliego de condiciones.

Verificación de las especificaciones técnicas de las sillas nacionales e internacionales entregadas a la entidad mediante visita técnica.

Visitas administrativas.



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 75

Se consideraría improcedente, emitir una respuesta definitiva el día 26 de abril de 2019, sin tener una conclusión basada en un análisis probatorio que sustente la existencia de un hallazgo que según el procedimiento de la auditoría y la constitución debe ser trasladado al sujeto de control a fin de agotar el derecho de defensa y contradicción¹, que una vez analizada determina la existencia de un hallazgo; por ultimo las actuaciones emitidas por la administración que para este caso corresponden a la Contraloría de Bogotá se consideran actos administrativos, razón por la cual se deben establecer debidamente estructurados instituyendo información verificable y real sin generar dudas y/o expectativas.

Por último a fin de dar respuesta definitiva al DPC, la Dirección Sector Educación, con memorando No. 3-2019-18327 el 20 de junio de 2019, remitió proyecto de respuesta definitiva a la Directora de Apoyo al Despacho.

Posteriormente con oficio No. 2-2019-14199 del 3 de julio de 2019, la Dirección de apoyo al despacho envió la respuesta definitiva al peticionario informándole que “practicó Auditoría de Regularidad a la Universidad Distrital Francisco José De Caldas (UDFJC), evaluando los principios de economía, eficiencia y eficacia, con que administró los recursos puestos a su disposición; los resultados de los planes, programas y proyectos; la gestión contractual; la calidad y eficiencia del control fiscal interno; el cumplimiento al plan de mejoramiento; la gestión presupuestal, la gestión financiera a través del examen del Estado de Situación Financiera a 31 de diciembre de 2018 y el Estado de Resultados por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018; la comprobación de las operaciones financieras, administrativas y económicas se realizó conforme a las normas legales, estatutarias y de procedimientos aplicables.

Dentro de los contratos seleccionados en la muestra en dicha auditoría, se incluyó el contrato de compraventa No. 2086 de 2017, cuyo objeto es: “adquisición e instalación a cero metros del mobiliario especializado para los laboratorios de la sede de Bosa-Porvenir de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, de acuerdo con las consideraciones y especificaciones previstas en el pliego de condiciones.”, por valor de \$5.015.972.349, suscrito con la Unión Temporal Wesemann e ICL Didáctica LTDA”.

Realizada la evaluación al contrato no se evidenciaron irregularidades en la “compra de 240 sillas (...), mediante pliegos sastre (...), único habilitado Weseman GMBH E-ICL DIDACTICA”, sin embargo, se observaron entre otras presuntas irregularidades en la compra de 25 sillas universitarias y variación de precios en bienes con las mismas características técnicas uniformes.

Producto del análisis y revisión este órgano de control configuró el siguiente hallazgo en el informe final de auditoría de regularidad código 188 PAD 2019,

¹ Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia.

	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 75

comunicado a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas mediante oficio con radicado 2-2019-13141 del día 18 de junio de 2019.

“3.1.3.2.1 Hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria y fiscal en cuantía de \$22.821.316², por variación de precios en bienes con las mismas características técnicas uniformes, mayores valores pagados por deficiencias en el estudio de mercado, por prórrogas generadas por la falta de planeación, por deficiencias en la supervisión y por inoportuna y no publicación en el SECOP en el Contrato No. 2086 de 2017”

Valoración por parte de la OCI: la OCI reconoce la labor realizada por la Dirección del sector Educación para dar respuesta de fondo al peticionario; no obstante, se debió prever y dar prioridad para suministrar la respuesta en oportunidad teniendo en cuenta los términos señalados en 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 anterior el hallazgo se mantiene.

DPC / 2883-18: se dio respuesta definitiva con radicación No. 2-2019-12891 del 13/06/2019 informado al peticionario los resultados de la Auditoría de Regularidad a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas; producto del estudio de este DPC no se generaron hallazgos, se dio traslado por competencia a la Contraloría General con rad. 2-2019-13915 del 27/06/2019 ya que los recursos de Cormacarena deben ser auditados por la auditoría territorial del Meta.

DPC / 2922-18: se dio respuesta definitiva con radicación No. 2-2019-12676 del 11/06/2019 informado al peticionario los resultados de la Auditoría de Regularidad a SED, producto del estudio de este DPC no se generaron hallazgos

No fue diligenciado el anexo No 3 *“Resultado de las acciones en desarrollo de un DPC-AZ”*, para los DPC: 2883-18, 2922-18 ya que éste se diligencia cuando se generan hallazgos en la auditoría. Los soportes que dan cuenta del trámite adelantado para dar respuesta a estos DPC fueron enviados al CAC con rad. 3-2019-05090 del 11/02/2019

DPC / 350-19: la Dirección del sector Educación mediante rad. 2-2019-05965 del 20/03/2019, suministró respuesta parcial al peticionario e indicó que el DPC será incluido como insumo en la auditoría de Regularidad PAD 2019 a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y una vez culmine el proceso auditor los resultados le serán comunicados. Con rad. 2-2019-09509 del 06/05/2019 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: 23 de 75

alcance al oficio anterior indicando que la auditora corresponde a una de desempeño y no a regularidad.

Se verificó que con rad. 3-2019-18628 del 25/06/2019 fue asignado este DPC como insumo de auditoría de desempeño código 221 UDFJC, El plan de trabajo fue aprobado mediante acta de comité técnico No 30 del 12/07/2019. El proceso se encuentra vencido con estado actual "con respuesta parcial"

Los soportes que dan cuenta de la atención a este DPC fueron enviados al CAC con rad. 3-2019-10907 del 04/04/2019, queda pendiente los soportes de la respuesta definitiva una vez sea suministrada.

DPC / 423-19: la respuesta parcial fue proyectada por la Dirección del sector Educación y enviada con el radicado No. 2-2019-07120 de 03/04/2019, por la Dirección de Apoyo al despacho al Peticionario; en esta comunicación se le informa que el DPC será incluido como insumo en la auditoría de Desempeño PAD 2019, a realizar en la SED y una vez culmine el proceso auditor los resultados le serán comunicados.

Con rad. 3-2019-19144 del 27/06/2019 fue asignado este DPC como insumo de la auditoría de desempeño código 191 a la SED, se constató su inclusión en el plan de trabajo el cual fue aprobado mediante acta de comité técnico No 29 del 12/07/2019. El proceso se encuentra vencido con estado actual "con respuesta parcial"

Se verificó que los soportes de la atención de este DPC se remitieron al CAD con rad. 3-2019-13572 del 06/05/2019.

Es necesario advertir que las respuestas definitivas de los DPC: 350-19 y 423-19 no deben sobrepasar los términos establecidos en el artículo 70 de la ley 1757 de 2015.

DPC / 526-19: en cumplimiento de ley 1437 de 2011, art. 69, la Dirección del sector Educación mediante aviso de notificación Rad. 2-2019-08515 del 23/04/2019, comunicó al peticionario anónimo el contenido del oficio No 2-2019-08510 del 23/04/2019, a través del cual dio respuesta parcial informando que la petición se incluirá como insumo en la auditoría de regularidad código 188 PAD 2019 en curso, por lo anterior, la respuesta definitiva se dará una vez ésta finalice.

La respuesta definitiva se notificó mediante aviso rad. 2-2019-13736 del 26/06/2019 en este se comunicó el rad. 2-2019-13724 del 26/06/2019, indicando al peticionario anónimo los resultados del análisis del asunto aludido en el DPC, producto de lo cual se constituyó un presunto hallazgo administrativo con incidencia disciplinaria. Se verificó 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: 24 de 75

DPC / 617-19: la Dirección del sector Educación mediante rad. 2-2019-1602 del 17/05/2019, suministró respuesta parcial al peticionario y le indicó que la Gerencia Local la Candelaria informó que el contrato de obra 108 de 2017 se encontraba en ejecución, por lo que en función del control fiscal mediante Auditoría de desempeño PAD 2019, Auditoría 107 será evaluado en las etapas pre y contractual; igualmente, en la auditoría de regularidad a la SED código 187, que adelanta el sector de Educación será tomado este DPC como insumo de auditoría y una vez finalice se remitirá al peticionario los resultados pertinentes.

Con rad.2-2019-14030 del 28/06/2019 la Dirección del sector Educación suministro respuesta definitiva al peticionario en lo relacionado con los contratos 3055 y 3530 de 2019 y le describe los 4 hallazgos que se configuraron producto del estudio del DPC en la auditoría.

De otra parte se observó en el aplicativo que con rad.2-2019-15242 del 17/07/2019 la Dirección del sector Educación informó a la Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo local sobre la respuesta suministrada al peticionario con ocasión de este DPC y recordó que tal como se describió en la respuesta parcial al peticionario la Gerencia Local la Candelaria se encuentra pendiente de dar respuesta definitiva respecto al contrato 108 de 2017 que hace parte de los temas solicitados en el DPC en mención.

El proceso se encuentra con estado actual " respuesta Definitiva", no obstante, se debe revisar el tema ya que la Gerencia Local de Candelaria no ha emitido la respuesta al DPC frente a lo de su competencia.

Se constató para los DPC: 526-19 y 617-19, el diligenciamiento del Anexo No 3, los cuales se remitieron al CAC junto con el informe semestral sobre derechos de petición el 03/07/2019 mediante rad. 3-2019-19592, igualmente, se evidenció el rad.3-2019-19782 del 04/07/2019, con el cual fueron enviados los soportes de las actuaciones adelantadas para dar respuesta a estos DPC

6.2.8 Dirección Sector Gobierno

No. DPC	TIPO DE QUEJA	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA	OBSERVACION
<u>2665-18</u>	Denuncia	28/11/2018	Definitiva	No se detectaron hallazgos.
<u>18-19</u>	Solicitud	08/01/2019	Definitiva	No se detectaron hallazgos.
<u>243-19</u>	Solicitud	22/02/2019	Definitiva	Pendiente Anexo 3.
<u>299-19</u>	Solicitud	04/03/2019	Definitiva	No se ha remitido los soportes de esta actuación al CAC. No se detectaron 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: 25 de 75

No. DPC	TIPO DE QUEJA	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA	OBSERVACION
<u>362-19</u>	Denuncia	11/03/2019	En tramite	Pendiente el Anexo 3.
<u>490-19</u>	Solicitud	01/04/2019	Definitiva	No se detectaron hallazgos.
<u>554-19</u>	Solicitud	10/04/2019	Definitiva	No se ha remitido los soportes de esta actuación al CAC.

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2019

DPC / 2665-18: con rad. 2-2019-10663 de 17/05/2019 se dio respuesta definitiva informando sobre los resultados producto de las actuaciones adelantadas por el ente de control. Producto de esta actuación no se determinaron hallazgos, por lo tanto no se diligenció el anexo No 3. El proceso se encuentra finalizado en el sistema y registra como estado "con respuesta definitiva"

DPC / 18-19: con rad. 2-2019-00539 del 14/01/2019, La Dirección Sector Gobierno emitió respuesta parcial indicando que este DPC se incluiría como insumo e la auditoría de Regularidad a desarrollarse en el DADEP, por lo anterior una vez culmine la misma en el mes de junio de le comunicaran los resultados.

La respuesta definitiva fue suministrada con rad. 2-2019-10185 del 13/05/2019, en la cual le informó los resultados del estudio de este DPC dentro de la auditoría de desempeño al DADEP no se señalan Hallazgos y se invita al peticionario a consultar el informe de auditoría en la página Web de la entidad, se señala el link. No diligenció el Anexo 3, porque no se detectaron hallazgos. Los soportes de esta actuación se remitieron al CAC con rad. 3-2019-07731 del 05/03/2019.

DPC / 243-19: la Dirección del Sector Gobierno suministro respuesta parcial con rad.3-2019-06973 del 27/02/2019 indicando que el DPC se incluirá como insumo de la auditoría de Regularidad que se desarrolla en el DADEP, razón por la cual la respuesta definitiva con los resultados de la investigación le serían comunicados en el mes de junio de 2019. Este oficio fue notificado con aviso rad. 2-2019-05869 del 19/03/2019, en atención al art. 69 de la ley 1437 de 2011.

Con rad. 2-2019-13939 del 27/06/2019 se suministró respuesta definitiva al peticionario informando sobre los resultados obtenidos del estudio del DPC, lo cual dio origen a la formulación de un hallazgo administrativo con presunto alcance fiscal y disciplinario. Los soportes de esta actuación se remitieron al CAC con rad. 3-2019-07731 del 05/03/2019.

No se observó el diligenciamiento del anexo No.3 referente 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.*"

	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 75

DPC / 299-19: la Dirección del Sector Gobierno suministró respuesta parcial con rad.2-2019-04864 del 11/03/2019 indicando que se efectuará en el mes de abril de 2019 visita fiscal sobre los contratos relacionados en el DPC e informará el resultado de la misma en los términos de la ley 1757 de 2015 art.70.

La respuesta definitiva se suministró con rad. 2-2019-11759 del 30/05/2019 describiendo los resultados del estudio realizado producto del cual no se establecieron observaciones. No se diligenció el anexo No. 3 porque no se detectaron hallazgos, igualmente, se observó que no se ha remitido los soportes de esta actuación al CAC.

DPC / 362-19: con rad. 2-2019-06223 del 26/03/2019 se suministró respuesta parcial indicando que el DPC se incluiría como insumo de la auditoría de regularidad código 11, PAD 2019, que se desarrolla en el DADEP y una vez se cuente con el informe final se le comunicaran los resultados.

La respuesta definitiva se suministró con rad. 2-2019-14006 del 28/06/2019, comunicando al peticionario los resultados de la investigación realizada de lo cual se constituyó un hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria e indicó que éste fue trasladado a la Personería de Bogotá para lo pertinente. No fue evidenciado el Diligenciamiento del anexo No 3 “*Resultado de las acciones en desarrollo de un DPC-AZ*”, contemplado en la actividad 29 del procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición.,

DPC / 490-19: con rad. 2-2019 del 12/04/2019, se suministró respuesta definitiva al peticionario indicando que producto de la visita fiscal realizada en abril a la Dirección de Contratación de la Secretaria Distrital e Gobierno y revisado el sistema de Información para la programación, seguimiento y evaluación de la Gestión institucional SIPSE, se pudo establecer que no se efectuó durante las vigencias 2016 a 2018 y lo transcurrido de 2019, contratación con la persona natural mencionada en su DPC. No se diligenció el anexo No. 3 porque no se detectaron hallazgos, el proceso se encuentra en el sistema con estado actual “respuesta definitiva”

DPC / 554-19: la Dirección del Sector Gobierno suministró respuesta parcial con rad. 2-2019-09151 del 30/04/2019 indicando que el DPC se incluirá como insumo de la auditoría de regularidad código 11, PAD 2019, que se desarrolla en el DADEP y una vez se cuente con el informe final se le comunicaran los resultados.

Con rad. 2-2019-13941 del 27/06/2019 se suministró respuesta definitiva al peticionario informando que del estudio realizado durante la auditoría a este DPC, no se encontró mérito para sustentar algún tipo de hallazgo. No se diligenció el anexo No. 3 porque no se detectaron hallazgos, igualmente, se observó que no se ha remitido los soportes de esta actuación 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: 27 de 75

6.2.9 Dirección Sector Hábitat y Ambiente

No. DPC	TIPO DE QUEJA	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA	OBSERVACION
<u>2878-18</u>	Denuncia	12/12/2018	Definitiva	Anexo No.3 diligenciado
<u>2921-18</u>	Solicitud	12/12/2018	Definitiva	No se describen hallazgos
<u>19-19</u>	Solicitud	08/01/2019	Definitiva	Anexo No.3 diligenciado
<u>170-19</u>	Denuncia	11/02/2019	Parcial por Auditoría	Pendiente Anexo No.3
<u>202-19</u>	Denuncia	18/02/2019	Parcial por Auditoría	No se generaron hallazgos
<u>326-19</u>	Solicitud	06/03/2019	Parcial por Auditoría	No se generaron hallazgos
<u>356-19</u>	Solicitud	11/03/2019	Definitiva	No se generaron hallazgos Documentos asociados que no corresponden.
<u>407-19</u>	Solicitud	18/03/2019	Parcial por Auditoría	Rta en septiembre 17/19
<u>408-19</u>	Solicitud	18/03/2019	Parcial por Auditoría	Pendiente Anexo No.3
<u>436-19</u>	Solicitud	21/03/2019	Parcial por Auditoría	No se generaron hallazgos
<u>520-19</u>	Denuncia	02/04/2019	Parcial por Auditoría	Rta en octubre 01 /19

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2019

DPC / 2878-18: en cumplimiento de ley 1437 de 2011 y teniendo en cuenta que se desconoce la dirección del peticionario se notificó por aviso al peticionario con rad. 2-2019-09474 del 06/05/2019 el contenido del rad. 2-2019-09419 de 03/05/2019, en el que se informó sobre los resultados respecto al estudio del DPC durante la Auditoría de Regularidad a la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano - ERU de lo cual se constituyó un hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria.

Se verificó el diligenciamiento del anexo No. 3 el cual fue enviado con el informe semestral al CAC con rad. 3-2019-19683 del 03/07 /2019.

DPC / 2921-18: con rad.3-2019-13525 del 21/06/2019 se suministró respuesta definitiva al peticionario, comunicando los resultados de las auditorías realizadas a la Caja de Vivienda Popular y a la Secretaría Distrital del Hábitat, de lo cual no se describen hallazgos.

Los soportes de la atención a los DPC: 2879-18 y 2921-18 fueron remitidos al CAC con rad. 3-2019-19423 del 28/06 /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: 28 de 75

DPC / 19-19: con rad.2-2019-0449 del 11/01/2019, la Subdirección de Fiscalización de Hábitat informó al peticionario que incluirá este DPC como insumo de la auditoría de regularidad a da Caja de Vivienda Popular PAD-2019. Una vez finalizada la auditoría de le comunicarán los resultados.

La respuesta definitiva se emitió con Rad. 2-2019-13536 del 21/06/2019, indicando al peticionario los resultados que se obtuvieron en la auditoría a la Caja de Vivienda Popular; producto de este DPC, se describe un hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria. El proceso se encuentra finalizado y con respuesta definitiva en el sistema.

Se verificó la elaboración del anexo No. 3, el cual fue remitido al CAC junto con los soportes del trámite de este DPC mediante rad. 3-2019-19683 del 03/07 /2019 con este también se remitieron soportes

DPC / 170-19: la Subdirección de Fiscalización de Hábitat informó al peticionario mediante rad. 2-2019-03628 del 22/02/2019, que incluirá este DPC como insumo de la auditoría de regularidad a la Secretaría Distrital de Ambiente PAD-2019, la cual culmina en agosto de 2019. Una vez finalizada la auditoría de le comunicarán los resultados. Este oficio fue notificado al peticionario anónimo mediante aviso rad.2-2019-03631 del 22/02/2019, en cumplimiento de la ley 1437 art. 69.

Se verificó que con rad. 3-2019-06882 del 26 /02/2019 fue solicitada la inclusión de DPC como insumo de auditoría.

Respuesta Definitiva suministrada con rad.2-2019-17003 del 08/08/2019 en la cual se informó al peticionario que en desarrollo de la Auditoría de regularidad PAD 2019 realizada en la Secretaría Distrital de Ambiente, con relación a los temas de la petición se establecieron 6 hallazgos. El proceso se encuentra finalizado y con respuesta definitiva en el sistema.

DPC / 202-19: con rad. 3-2019-05894 del 18/02/2019, el Centro de atención al ciudadano le indicó a la Dirección Sector Hábitat y Ambiente que como este DPC desarrolla temas de varias dependencias, se designó a la Dirección a su cargo para efectos de consolidar la información y proferir respuesta al peticionario en un solo documento, conforme a los parámetros establecidos en el Procedimiento del Sistema interno para el trámite del Derecho de Petición.

Mediante rad. 2-2019-04321 del 04/03/2019, se suministró respuesta parcial indicando que incluirá este DPC como insumo dentro de las Auditorías de Regularidad a la EAAB y SDA - PAD 2019, de la Dirección sector Servicios Públicos y Subdirección de Fiscalización Ambiente, las cuales culminan en agosto de 2019. Una vez finalizada la auditoría de le comunicarán los resultados.

	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 75

Mediante rad. 3-2019-08324 del 11/03/2019, el Director Sector Hábitat y ambiente solicitó a la Dirección del sector Servicios Públicos y a la subdirección de Fiscalización Ambiente la inclusión de este DPC como insumo de auditoría y la respuesta allegarse a más tardar el 14 agosto.

Con rad.2-2019-17644 del 16/08/2019. La Dirección de Apoyo al Despacho remitió respuesta definitiva, informando sobre los resultados de las actuaciones adelantadas para atender el tema objeto de este DPC, de lo cual no se establecieron hallazgos. El proceso se encuentra finalizado y con respuesta definitiva en el sistema.

DPC / 356-19: con rad. 2-2019-05967 del 20/03/2019 se suministró al peticionario respuesta respecto a los resultados generados de todas las actuaciones que la Contraloría de Bogotá ha realizado respecto a la tala del recursos arbórico; igualmente le informó que dentro de la auditoría de Regularidad al Jardín Botánico PAD 2019, Incluyó como insumo los contratos No 690 y 691de 2018, Una vez finalizada la misma le comunicara los resultados.

La respuesta definitiva es comunicada al peticionario con rad. 2-2019-12897 del 13/06/2019 en el que le informa sobre los resultados obtenidos en la Auditoría al jardín Botánico producto del estudio de los contratos 690 y 691 de 20218 y de los cuales no se observó detrimento al patrimonio del Distrito dado que los mismos se encuentran en ejecución. Los soportes de la gestión respecto a este DPC fueron remitidos al CAC mediante rad. 3-2019-19423 del 28/06 /2019.

Se observó en el sistema que asociado a este DPC se encuentra el Oficio rad. 2-2019-05965 del 20/03/2019, cual corresponde al DPC 350-19 cuyo peticionario es el mismo del DPC 356-19.

Es importante que el responsable de dar trámite al DPC se asegure que en el SIGESPRO-DPC se ingresen los documentos que dan cuenta de la gestión adelantada para atender la solicitud y que al mismo se relacionen 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 por el aplicativo, tales como estado, días de trámite, entre otros.

Respuesta dependencia: *“Al respecto la Dirección Sector Hábitat y Ambiente se permite informar, que dio cumplimiento a la Resolución Reglamentaria 004 del 01 de febrero de 2018³ - PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN, así:*

³ “Por la cual se adopta la nueva versión del Procedimiento para el Trámite y Recepción 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: 30 de 75

5.1. Radicación y Direccionamiento de un Derecho de Petición, Numeral 9, el cual establece que “El proyecto de la respuesta que requiera de la firma del Contralor, Contralor Auxiliar, o Director de Apoyo al Despacho, se deberá remitir a esta última dependencia, ...para la respectiva revisión y aprobación” - “El Director de Apoyo al Despacho – Firma... la comunicación externa al peticionario...”.

Y 5.2. Trámite DPC competencia de la Entidad, en su Numeral 21, consagra: “Cuando se trate de DPC que deben ser firmados por el Señor Contralor, la Dependencia que proyecta la respuesta informa a la Dirección de Apoyo al Despacho”,

Por tanto, esta Dirección Sectorial envió a la Dirección de Apoyo al Despacho:

- El Memorando con Radicado No. 3-2019-13480 de fecha 03 de mayo de 2019, remitiendo el proyecto de respuesta definitiva al Derecho de Petición.*
- Y el Proceso No. 1110556 correspondiente al DPC No. 356-19.*

Visto lo anterior, esta Dirección Sectorial no asoció el documento en cita”.

Valoración por parte de la OCI: si bien es cierto que la Dirección de Apoyo al Despacho, debe firmar y remitir la comunicación externa al peticionario; la dependencia que resuelve la petición, es responsable de verificar la correcta y oportuna incorporación de la información en el Sistema-PQR, cerciorándose del trámite de respuesta según el caso; esto corresponde al punto de control de la actividad 23 del procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición.

Por lo anterior se mantiene la recomendación planteada por la OCI, para asegurar que en el SIGESPRO-DPC se ingresen en tiempo real todos los documentos que dan cuenta de la gestión adelantada para atender la solicitud y que al mismo se relacionen 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.

DPC / 326-19: con rad. 2-2019-07252 el 01/04/2019 se notificó mediante aviso al peticionario anónimo el contenido del rad. 2-2019-07249 del 04/04/2019, en el cual le indicó que incluiría este DPC como insumo de la auditoría de regularidad a la Secretaría Distrital de Ambiente-SDA, PAD-2019, que culmina en agosto de 2019. Una vez finalizada la auditoría de le comunicarán los resultados

	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 75

Se verifico el Oficio de rad. 3-2019-11319 del 08/04/2019 en el que se solicitó su inclusión en la auditoría a SDA.;

La respuesta definitiva fue suministrada mediante rad. 2-2019-17745 del 20/08/2019, informando al peticionario los resultados del estudio de la petición en el marco de la auditoría a SDA, de lo cual no se generaron hallazgos. Teniendo en cuenta que el peticionario es anónimo esta respuesta fue comunicada por aviso de notificación rad.2-2019-17800 del 20/08/2019, en atención al art. 69 de la ley 1437 de 2011.

Los soportes de la gestión adelantada para atender los DPC: 170-19, 202-19 y 326-19 fueron remitidos al CAC mediante rad. 3-2019-19683 del 03/07 /2019.

DPC / 407-19: con rad.2-2019-07572 del 09/04/2019, se informó al peticionario que incluirá este DPC como insumo de la auditoría de Desempeño código 32 en el Instituto para la Gestión de Riegos y cambio Climático IDIGER - Fondo Distrital para la Gestión de Riegos y cambio Climático- FONDIGER PAD-201. Una vez finalice la auditoría de le comunicarán los resultados.

Se verifico que con rad. 3-2019-11590 del 10/04/2019 el Director Sector Hábitat y Ambiente solicito al Subdirector Fiscalización Ambiente incluir este DPC como insumo de la auditoría.

DPC / 408-19: con rad. 2-2019-07017 del 02/04/2019 se comunicó al peticionario que incluirá este DPC como insumo de la auditoría de Regularidad al Instituto de protección y bienestar animal IDYBA de conformidad con el PAD 2019. Una vez finalizada la auditoría en julio de 2019, se le comunicarán los resultados.

Se observó en el aplicativo el oficio rad. 3-2018-21403 del 18/07/2019 mediante el cual el Director Sector Hábitat y Ambiente remitió el proyecto de respuesta definitiva a la Dirección de Apoyo al despacho para revisión, aprobación y firma.

Mediante rad. 2-2019-16614 del 31/07/2019 la Dirección de Apoyo al despacho remitió respuesta definitiva, comunicando al peticionario los hallazgos generados en la auditoría al IDPYBA- vigencia 2018, sobre el estudio de los temas objeto del DPC 408-19. El proceso se encuentra finalizado con respuesta definitiva.

Por otra parte, no se observó para los DPC 170-19 y 408-19 el diligenciamiento del anexo No.3 referente 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.”*



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 75

Respuesta dependencia: *“Con relación a lo señalado, nos permitimos manifestar que se dio respuesta definitiva a los DPCs Números: 170-19 y 408-19, en el II Semestre de 2019, así:*

-DPC No. 170/19 - Respuesta con radicado No. 2-2019-16953 de fecha 08 de agosto de 2019.

-DPC No. 408/19 - Respuesta con radicado No. 2-2019-16614 de fecha 31 de julio de 2019.

La Resolución Reglamentaria 004 del 01 de febrero de 2018 - PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN - 5.3. Seguimiento y Monitoreo DPCs, en su Numeral 37, consagra: “El Director Sectorial – Elabora informe de seguimiento semestral sobre los derechos de petición incluidos en el proceso auditor... con la respectiva respuesta dada al peticionario y los resultados de cada modalidad de auditoría y lo remite al Centro de Atención al Ciudadano – El informe semestral debe remitirse al CAC dentro de los cinco (5) días siguientes a la terminación del semestre (... y diciembre de cada vigencia)” (Subrayados del Despacho).

Dado lo anterior, la Dirección Sector Hábitat y Ambiente se encuentra dentro del término para “el diligenciamiento del anexo No.3... la dependencia que resuelve “Diligencia el Formato: Resultado de las acciones en desarrollo del DPC, de acuerdo con la respuesta proferida al DPC”.

De igual manera se aclara que de acuerdo a la respuesta dada al DPC No-170-19, no se diligencia el Formato Anexo No. 3 “Resultado de las acciones en desarrollo del DPC...”, teniendo en cuenta que en la Auditoría de Regularidad a la SDA – PAD 2019 no se configuraron Hallazgos, al peticionario se le informan Hallazgos que se detectaron en Auditorías anteriores, así:

-Auditoría de Desempeño a la SDA y al IDIGER – FONDIGER – PAD 2016.

-Auditoría de Regularidad a la SDA – PAD 2017.

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, solicitamos muy respetuosamente sea retirado lo manifestado en el Numeral 6.2.9. - DPC / 170-19 y DPC / 408-19, igualmente lo pertinente en el Cuadro, dados los motivos anteriores.”

Valoración por parte de la OCI: la OCI tuvo en cuenta las fechas en la que fueron emitidas las respuestas de estos DPC y en ese sentido fue planteada la recomendación No. 4 del presente informe; en la cual se sugiere a las dependencias que emitieron respuesta entre junio y agosto de 2019 proceder dentro de los términos establecidos a diligenciar el anexo No. 3 “Resultado de las acciones en desarrollo de un DPC - AZ” y remitirlo al CAC, lo anterior en atención a 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: 33 de 75

DPC / 436-19: con rad.2019-07612 del 09/04/2019 se comunicó al peticionario que se incluirá este DPC como insumo de la auditoría de Regularidad a la Secretaría Distrital de Ambiente- código 28, la cual culmina en agosto de 2019, una vez finalizada se le informaran los resultados. Este oficio fue notificado al peticionario mediante aviso rad.2-2019-07612 del 09/04/2019, toda vez que se desconoce su dirección; lo anterior en cumplimiento de la ley 1437 art. 69.

Se observó que con rad. 3-2019-11592 del 10/04/2019 el Director Sector Hábitat y Ambiente solicitó al Subdirector Fiscalización Ambiente incluir este DPC como insumo de la auditoría.

La respuesta Definitiva fue remitida al peticionario con rad.2-19-17769 del 20/08/2019 informándole sobre los resultados obtenidos en la auditoría de Regularidad a la Secretaría Distrital de Ambiente, no se constituyeron hallazgos frente al estudio de este DPC. El proceso se encuentra finalizado con respuesta definitiva.

DPC / 520-19: con Oficio 2-2019-08470 del 23/04/2019 la Subdirección de Fiscalización de Hábitat informó al peticionario que incluirá este DPC como insumo de la auditoría de Desempeño código 32 en el Instituto para la Gestión de Riegos y cambio Climático IDIGER - Fondo Distrital para la Gestión de Riegos y cambio Climático- FONDIGER PAD-2019 . Una vez finalizada la auditoría de le comunicarán los resultados.

En cumplimiento de la ley 1437 art. 69, este oficio fue comunicado al peticionario mediante aviso rad.2-2019-07612 del 09/04/2019, toda vez que fue devuelto mediante correo certificado con anotación desconocido.

Se observó que con rad. 3-2019-12323 del 23/04/2019 el Director Sector Hábitat y Ambiente solicito al Subdirector Fiscalización Ambiente incluir este DPC como insumo de la auditoría.

Para los DPC: 407-19 y 520-19 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 septiembre y octubre de 2019 respectivamente.

6.2.10 Dirección Sector Hacienda

No. DPC	TIPO DE QUEJA	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA	OBSERVACION
<u>147-19</u>	Solicitud	07/02/2019	Parcial por Auditoría	Incumplimiento punto de control actividades 21 y 31 y de las observaciones actividad 28

	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 75

No. DPC	TIPO DE QUEJA	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA	OBSERVACION
<u>478-19</u>	Queja	29/03/2019	Definitiva	No es competencia de la Entidad
<u>637-19</u>	Solicitud	26/04/2019	Definitiva	No se detectaron hallazgos.

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2019

DPC / 147-19: con rad. 2-2019-03594 del 22/02/2019 se suministró respuesta parcial manifestándole que su solicitud será tenida en cuenta como insumo en la Auditoría de Regularidad que se realizará ante la Lotería de Bogotá, en cumplimiento del PAD 2019.

Con rad.3-2019-07194 del 28/02/2019 la Directora de Fiscalización sector Hacienda indicó al equipo auditor que este DPC debe ser incluido como insumo de auditoría, esta auditoría comenzó el 28 de junio de 2019, se verificó que el DPC 147-19 fue incluido en el Plan de trabajo, aprobado según acta de comité técnico N°34 del 15/07/2019.

La respuesta definitiva se suministró al peticionario con rad. 2-2019-17080 del 09/08/2019, indicando que la petición se incluyó en la auditoría de regularidad a la lotería de Bogotá, adelantada entre el 28 de junio y el 23 de octubre de 2019 y una vez culmine el resultado de la misma estará disponible en la página web. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "con respuesta definitiva".

Se constató que los soportes de las actuaciones para dar trámite a este DPC fueron remitidos al CAC con rad. 3-2019-08929 del 15/03/2019, falta enviar la respuesta final. Con respecto a este DPC, se debe 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 procedimiento para la recepción y trámite de derechos de petición en el punto de control de la actividad 21 *“Se debe dar respuesta de fondo al peticionario, utilizando un lenguaje claro y sencillo y respondiendo dentro de los términos de ley”* y las observaciones de la actividad 28 *“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. 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”*.

Igualmente, en el radicado de respuesta definitiva se remitió al peticionario a consultar el informe de auditoría en la página web de la entidad, situación que debe evitarse según lo contemplado en el punto de control de la actividad 31 del Procedimiento para la Recepción y Trámite de Derechos de Petición el cual indica que *“Se verifica que la respuesta al peticionario atienda de fondo el tema objeto de su petición, evitando dar como respuesta la invitación a consultar el informe de Auditoría en la página Web de la Entidad”*.

Respuesta dependencia: *“La Dirección Sector hacienda informa: A este DPC se le dio respuesta parcial informándole al peticionario que sería objeto*



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 75

de estudio e insumo dentro de la Auditoría de regularidad a la Lotería la cual iniciaba aproximadamente dos meses después de la respuesta inicial. Efectivamente el DPC fue incluido en el memorando de asignación y plan de trabajo.

Se adelantaron los análisis dentro de la Auditoría encontrándose serios indicios y soportes para una posible observación Administrativa con presunta incidencia Fiscal.

Frente a esta situación gracias a la solicitud planteada en el DPC, se presentó una disyuntiva que no está contemplada en el procedimiento cual es la concomitancia de dar cumplimiento a dos procedimientos los dos de obligatorio cumplimiento y soportado por normas legales. De un lado cumplir el plazo legalmente establecido de seis meses para dar respuesta de fondo al peticionario y por otro los términos legales del debido proceso para determinar y comunicar los hallazgos Fiscales producto del ejercicio Auditor.

El hallazgo hace referencia a que no se le dio respuesta de fondo al peticionario y que se le está informando que podrá consultar el resultado del análisis del tema objeto del DPC en el informe, el cual no puede ser oficializado dentro de los términos legales del DPC por cuanto debe igualmente cumplirse los términos legales del debido proceso para confirmar hallazgos fiscales.

Así las cosas, el incumplimiento reportado por la OCI no obedece a falta de Gestión sino precisamente por dar cumplimiento al proceso de determinación de un hallazgo Fiscal gracias a la denuncia Reportada por el Gerente de la misma Entidad.”

Valoración por parte de la OCI: La sectorial debe prever los posibles eventos que se puedan presentar para garantizar que se suministre la respuesta a las peticiones en oportunidad y de fondo teniendo en cuenta los términos de ley, por lo anterior, las situaciones descritas no desvirtúan el hallazgo, por lo tanto se mantienen. Es importante que se diseñen controles al interior de la dependencia para garantizar que el proceso auditor suministre respuesta definitiva y de fondo a las denuncias durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.

DPC / 478-19: la Dirección del Sector Hacienda suministró respuesta parcial con rad. 2-2019-07683 del 10/04/2019 indicando el DPC se incluirá como insumo de la auditoría de Regularidad PAD 2019, que se adelanta en la Unidad especial de catastro Distrital- UAECD y una vez se cuente con el informe final le serán comunicados los resultados.

	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 75

Con rad. 2-2019-12265 del 06/06/2019 se suministró respuesta definitiva al peticionario informando que del estudio realizado durante la auditoría a este DPC, se estableció que la Contraloría no tiene competencia para atenderlo, de acuerdo con el art. 267 de la CP y porque el caso fue asumido por la Jurisdicción Contenciosa Administrativa, tribunal administrativo de Cundinamarca. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "con respuesta definitiva".

Se verificó que los soportes de las actuaciones para dar trámite a este DPC fueron remitidos al CAC con rad. 3-2019-14458 del 14/05 /2019

DPC / 637-19: con rad. 3-2019-15182 del 20/05/2019, la Dirección de Apoyo al Despacho autorizó la ampliación de términos hasta el 04/07/2019 para dar respuesta a este DPC, solicitud realizada por la Directora de Servicios Públicos mediante rad.3-2019-15012 del 17/05/2019 ya que una vez revisado el tema del DPC este es competencia del Sector Hacienda.

La Dirección sector Hacienda suministró respuesta definitiva al peticionario con rad. 2-2019-1417 del 28/06/2019 indicando que hechas las averiguaciones con la Secretaría Distrital de Hacienda se corrió traslado del DPC a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante oficio Rad. 2-2019-13911 del 27/06/2019 para que atienda lo de su competencia. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "con respuesta definitiva".

Los soportes de las actuaciones adelantadas para dar respuesta definitiva fueron remitidos al CAC mediante rad. 3-3-2019-19589 del 03/07 /2019

6.2.11 Dirección Sector Integración Social

No. DPC	TIPO DE QUEJA	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA	OBSERVACION
<u>949-18</u>	Petición de información	05/07/2018	Definitiva	-
<u>1874-18</u>	Solicitud	16/10/2018	Definitiva	-
<u>2476-18</u>	Solicitud	16/11/2018	Definitiva	No se generaron hallazgos.
<u>2531-18</u>	Solicitud	19/11/2018	Definitiva	La respuesta debió emitirse el 18/05/2019. No se generaron hallazgos.
<u>2539-18</u>	Solicitud	20/11/2018	Definitiva	La respuesta debió emitirse el 19/05/2019. No se generaron hallazgos.
<u>2613-18</u>	Solicitud	23/11/2018	Definitiva	La respuesta debió emitirse el 22/05/2019. No se generaron hallazgos
<u>2672-18</u>	Solicitud	26/11/2018	Definitiva	La respuesta debió emitirse el 25/05/2019.

	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: 37 de 75

No. DPC	TIPO DE QUEJA	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA	OBSERVACION
				No se generaron hallazgos
<u>2926-18</u>	Solicitud	20/12/2018	Definitiva	No se generaron hallazgos
<u>60-19</u>	Solicitud	21/01/2019	Definitiva	No se detectaron hallazgos. Demora de Apoyo al Despacho.
<u>188-19</u>	Solicitud	14/02/2019	Definitiva	No se generaron hallazgos
<u>212-19</u>	Denuncia	19/02/2019	Parcial	No se generaron hallazgos
<u>297-19</u>	Solicitud	04/03/2019	Definitiva	No se generaron hallazgos.

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2019

DPC / 949-18: se evidenció en el sistema el rad 2-2018-13985 del 18/07/2018; con el cual se dio respuesta definitiva y se enviaron los magnéticos de las auditorías solicitadas. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "con respuesta definitiva".

DPC / 1874-18: con rad. 2-2019-01645 de 31/01/2019 se dio respuesta definitiva a las 5 preguntas formuladas, de las actuaciones realizadas por el ente de control no establecieron hallazgos. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "con respuesta definitiva".

DPC / 2476-18: con rad. 2-2019-12524 de 10/06/2019 se dio respuesta definitiva comunicando los resultados de la auditoría, producto del estudio de este DPC no se describieron hallazgos. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "con respuesta definitiva".

DPC / 2531-18: con rad. 2-2019-12677 de 11/06/2019 se dio respuesta definitiva comunicando los resultados de la auditoría, producto del estudio de este DPC no se describieron hallazgos. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "con respuesta definitiva".

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.*”, la respuesta definitiva debió emitirse el 18 de mayo de 2019.

DPC / 2539-18: con rad. 2-2019-12678 de 11/06/2019 se dio respuesta definitiva comunicando los resultados de la auditoría, producto del estudio de este DPC no se describieron hallazgos. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "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: 38 de 75

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.*”, la respuesta definitiva debió emitirse el 19 de mayo de 2019

DPC / 2613-18: con rad. 2-2019-12680 de 11/06/2019 se dio respuesta definitiva comunicando los resultados de la auditoría, producto del estudio de este DPC no se describieron hallazgos. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "con respuesta definitiva".

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.*”, la respuesta definitiva debió emitirse el 22 de mayo de 2019

DPC / 2672-18: con rad. 2-2019-12681 de 11/06/2019 se dio respuesta definitiva comunicando los resultados de la auditoría, producto del estudio de este DPC no se describieron hallazgos. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "con respuesta definitiva".

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.*”, la respuesta definitiva debió emitirse el 25 de mayo de 2019.

Respuesta dependencia: “*La Dirección Sector Integración social informa que la situación que dio lugar a este hallazgo ya está siendo planteada en un plan de mejoramiento para formular la acción correctiva correspondiente*”.

Valoración por parte de la OCI: es importante que la sectorial diseñe controles al interior de la dependencia para evitar que la situación evidenciada se vuelva a presentar. Por lo anterior el hallazgo se mantiene.

DPC / 2926-18: con rad. 2-2019-12682 de 11/06/2019 se dio respuesta definitiva comunicando los resultados de la auditoría, producto del estudio de este DPC no se describieron hallazgos. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "con respuesta definitiva".

DPC / 60-19: con rad. 2-2019-01698 del 01/02/2019 la Dirección de Apoyo al Despacho envió respuesta parcial al peticionario, la cual fue proyectada por la Dirección del Sector de Integración Social, informando que el DPC se verificará en la auditoría de Regularidad a la SDIS que dio inicio el 02/01/2019 y finaliza el 27/06/2019.

	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: 39 de 75

Se observó en el aplicativo el rad. 3-2019-19160 del 27/06/2019, con el cual la Dirección del sector Integración Social remitió a la Dirección de Apoyo al Despacho proyecto de respuesta definitiva.

La respuesta definitiva fue emitida por la Dirección de Apoyo al Despacho con rad. 2-2019-15606 del 19/07/2019, informando al peticionario de los resultados de las actuaciones adelantadas para resolver los asuntos planteados en el DPC. No se determinaron hallazgos. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "con respuesta definitiva".

DPC / 188-19: en cumplimiento del art, 69 de la ley 1437 de 2019, la Dirección del sector de Integración Social, efectuó notificación al peticionario anónimo mediante aviso rad. 2-2019-01698 del 07/03/2019, de la respuesta a este DPC suministrada con rad. 2-2019-04661 el 07/03/2019 en el cual se informó que de las indagaciones hechas por parte del ente de control, sobre los asuntos descritos en el DPC, se verificó que la ONG, cumple con sus obligaciones contractuales y aclara que las competencias constitucionales (Artículo 267 de la Constitución Política de Colombia); y legales de la Contraloría de Bogotá, única y exclusivamente le atribuyen como función el ejercicio del control fiscal, es decir, el seguimiento a la correcta inversión de los recursos públicos, con posterioridad al ejercicio de la gestión fiscal propia de la administración. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "con respuesta definitiva".

DPC / 212-19: en cumplimiento del art, 69 de la ley 1437 de 2019, la Dirección del Sector de Integración Social, efectuó notificación al peticionario anónimo mediante aviso rad. 2-2019-04357 del 04/03/2019, de la respuesta definitiva a este DPC suministrada con rad. 2-2019-04356 del 04/03/2019, en el cual se informó sobre los resultados obtenidos en la visita a la Subdirección para la Infancia y de las indagaciones hechas por parte del ente de control en atención al DPC-212-19, no se generaron hallazgos. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "con respuesta definitiva".

DPC / 297-19: Con rad. 3-2019-07653 del 04-03/2019 la Dirección de apoyo al despacho indicó a la Dirección del sector de Integración Social que la fecha para suministrar respuesta al peticionario era el 26/03/2019.

Verificado en el sistema no se observó asociado a este DPC que la Dirección sectorial haya efectuado solicitud de ampliación de términos o generado respuesta parcial al peticionario.

La Dirección del Sector Integración Social suministró respuesta definitiva a la petición; señalando los resultados obtenidos producto de la visita administrativa a la Subdirección para la Vejez de la SDIS, de lo cual no se determinaron hallazgos, 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: 40 de 75

respuesta fue comunicada al peticionario mediante aviso de notificación, rad. 2-2019-14529 del 08/07/2019 Dando cumplimiento al art. 69 de la ley 1437 de 2011.

Teniendo en cuenta que no se evidenció oficio mediante el cual se le comunicara al peticionario una respuesta parcial o sobre la ampliación de términos para dar respuesta según lo establece

El Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición en la actividad 54 indica que *“Valora el contenido de la solicitud de ampliación de términos, proyecta memorando de aprobación o no y remite al Director de Apoyo al Despacho para su aprobación y firma. Comunica la decisión a través del Sistema PQR. Deja constancia de la decisión en el CAC, para efectos de control y seguimiento”*. Dado que no fue evidenciado en el sistema esta comunicación la respuesta al peticionario debió surtir conforme lo señala la observación de la actividad 27 del procedimiento en mención *“La evaluación y determinación de competencia, así como la atención inicial y recaudo de pruebas, no podrá exceder el término establecido en la Ley 1755 de 2015, para la respuesta de las peticiones”*.

De otra parte, se constató que los soportes que dan cuenta del trámite de los DPC: 60-19,188-19,212-19 y 297-19 fueron enviados al CAC con 3-2019-10613 del 02/04/2019, falta enviar la respuesta Definitiva en físico.

Respuesta dependencia: *“En el trámite del DPC 297-19, la Dirección Sector Integración Social (competente para resolver el asunto), mediante memorando No. 3-2019-07931, solicitó aclaración de la petición a la Dirección de Apoyo al Despacho. Así mismo, mediante radicado No. 3-2019-08240 la Dirección de Apoyo al Despacho reiteró la competencia de la Sectorial e indicó el trámite a seguir para dar respuesta al peticionario. Por lo anterior no era necesario informar al peticionario dado que este trámite era de carácter interno y se adelantó dentro del término inicialmente previsto para responder el DPC”*.

Valoración por parte de la OCI: La Oficina de Control interno verificó nuevamente los documentos asociados a este DPC en el SIGESPRO-DPC, evidenciando que las comunicaciones mencionadas en la respuesta no están asociadas al mismo; no obstante, se encontró la respuesta parcial al peticionario rad. 3-2019-04974 del 12/03/2019. Por lo anterior se retira el hallazgo.

	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 75

6.2.12 Dirección Sector Movilidad

No. DPC	TIPO DE QUEJA	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA	OBSERVACION
<u>2477-18</u>	Solicitud	15/11/2018	Definitiva	No se determinaron hallazgos
<u>2899-18</u>	Solicitud	12/12/2018	Definitiva	No se determinaron hallazgos
<u>2904-18</u>	Denuncia	12/12/2018	Definitiva	Anexo No. 3 Diligenciado
<u>2948-18</u>	Denuncia	27/12/2018	Definitiva	No se determinaron hallazgos
<u>15-19</u>	Solicitud	08/01/2019	Definitiva	No se determinaron hallazgos
<u>47-19</u>	Solicitud	17/01/2019	Parcial por Auditoría	No se determinaron hallazgos No soportes los envía Apoyo al Despacho
<u>51-19</u>	Solicitud	18/01/2019	Definitiva	No se determinaron hallazgos
<u>83-19</u>	Denuncia	25/01/2019	Definitiva	No se determinaron hallazgos
<u>107-19</u>	Solicitud	30/01/2019	Definitiva	Pendiente Anexo No.3
<u>324-19</u>	Solicitud	06/03/2019	Definitiva	No se hizo auditoría se examinaron los archivos documentales
<u>348-19</u>	Solicitud	11/03/2019	Definitiva	No se determinaron hallazgos No soportes los envía Apoyo al Despacho
<u>563-19</u>	Solicitud	11/04/2019	En Trámite.	No se determinaron hallazgos No soportes los envía Apoyo al Despacho

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2019

DPC / 2477-18: se suministró respuesta definitiva con rad. 2-2019-10304 del 15/05/2019, producto de este DPC no se detectaron hallazgos. El proceso se encuentra finalizado con respuesta definitiva.

DPC / 2899-18: Se suministró respuesta definitiva con rad. 2-2019-13068 del 17/06/2019, comunicando los resultados de la auditoría, producto de este DPC no se determinaron hallazgos. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "con respuesta definitiva".

DPC / 2904-18: se suministró respuesta definitiva con rad. 2-2019-13792 del 26/06/2019, comunicándole al petionario los resultados de la auditoría, producto de este DPC se constituyó un hallazgo administrativo con incidencia disciplinaria. El proceso se encuentra finalizado con respuesta definitiva.

Los soportes del trámite surtido con este DPC fueron remitidos al CAC con rad. 3-2019-19680 del 03/07/2019.

	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: 42 de 75

DPC / 2948-18: se suministró respuesta definitiva con rad. 2-2019-13807 del 26/06/2019, comunicando los resultados de la auditoría, producto de este DPC no se determinaron hallazgos. El proceso se encuentra finalizado con respuesta definitiva

DPC / 15-19: la Dirección del Sector Movilidad suministró respuesta parcial con rad.2-2019-00939 del 21/01/2019 indicando que los hechos relacionados en el DPC se verificarían en el marco de la auditoría de Regularidad ante la Secretaría de Movilidad que finaliza el 27/06/2019.; teniendo en cuenta que el peticionario es anónimo la esta respuesta fue comunicada con aviso Rad.2-201900946 del 22/01/2019, en cumplimiento del art. 69 de la Ley 1437 de 2011.

La Respuesta definitiva se suministró con rad. 2-2019-13768 del 26/06/2019 describiendo los resultados del estudio realizado en la auditoría a la Secretaria de Movilidad producto de la cual no se establecieron observaciones. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "con respuesta definitiva".

No se diligenció el anexo No.3 porque no se detectaron hallazgos. Se enviaron soportes al CAC con rad. 3-2019-04456 del 06/02 /2019

DPC / 47-19: la Dirección del Sector Movilidad suministró respuesta parcial con rad.2-2019-01502 del 30/01/2019 indicando que el DPC se verificara en el marco de la auditoría de Regularidad a la empresa Transmilenio S.A. que finaliza el 27/06/2019.

La respuesta definitiva se suministró con rad. 2-2019-15284 del 17/07/2019, se comunicó los resultados de la auditoría no se generaron hallazgos. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "con respuesta definitiva".

DPC / 51-19: la Dirección del Sector Movilidad suministró respuesta parcial con rad.2-2019-01143 del 24/01/2019 indicando que el DPC se verificará en el marco de la auditoría de Regularidad a la empresa Transmilenio S.A. que finaliza el 27/06/2019.

Con rad. 2-2019-13803 del 26/06/2019 la Dirección del Sector Movilidad suministró respuesta definitiva señalando los resultados de la verificación adelantada a este DPC en desarrollo de la auditoría de regularidad a la empresa Transmilenio S.A. No se describen hallazgos. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "con respuesta definitiva".

DPC / 83-19: se dio respuesta parcial No. 2-2019-01544 del 31/01/2019, indicando que el DPC se incluiría como insumo de la auditoría de Regularidad a la empresa Transmilenio S.A. que finaliza el 27/06/2019.

	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: 43 de 75

La respuesta definitiva se suministró con el radicado No. 2-2019-13802 del 26/06/2019, en éste se informó de los resultados obtenidos en la Auditoría a la empresa Transmilenio S.A producto de la verificación de los hechos referidos en el DPC; igualmente se le informó al peticionario que se dio traslado de la denuncia la Contraloría General de la Republica para que asumiera lo de su competencia. No se describieron hallazgos. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "con respuesta definitiva".

DPC / 107-19: con rad. 3-2019-03239 del 30/01/2019 se dio respuesta parcial, indicando que el DPC se incluiría como insumo de la auditoría de Regularidad al Instituto de Desarrollo Urbano IDU, la cual finaliza el 27/06/2019.

La respuesta definitiva se suministró con el radicado No. 2-2019-13204 del 19/06/2019, en este se informó sobre los resultados obtenidos en la Auditoría al IDU, producto de la verificación de los hechos referidos en el DPC, de lo cual se determinó un hallazgo con presunta incidencia disciplinaria. No se evidenció el diligenciamiento del anexo No.3. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "con respuesta definitiva".

DPC / 324-19: se suministró respuesta parcial con rad.2-2019-05944 del 20/03/2019 indicando que los hechos relacionados en el DPC se verificarían en el marco de la auditoría de Regularidad ante la Secretaria de Movilidad que finaliza el 27/06/2019.

La Respuesta definitiva se suministró con rad. 2-2019-13841 del 27/06/2019 describiendo los resultados de las actuaciones adelantadas por la Sectorial ante la Secretaria de Movilidad y que se relacionan con el tema objeto del DPC. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "con respuesta definitiva".

De otra parte, los soportes que dan cuenta del trámite adelantado para atender los DPC: 51-19,83-19 ,107-19 y 324-19 se enviaron al CAC con rad. 3-2019-19680 del 03/07/2019

DPC / 348-19. Con rad.2-2019-06194 del 26/03/2019, se suministró respuesta parcial toda vez que los aspectos relacionados con el convenio 124/364 se encontraban pendientes de la respuesta solicita al IDU.

La Respuesta definitiva se suministró con rad. 2-2019-10914 del 21/05/2019, en el cual se remitió la respuesta suministrada por el Subdirector General Jurídico (E) del IDU, sobre el convenio 124/364. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "con respuesta definitiva".

DPC / 563-19: con rad.2-2019-08927 del 29/04/2019, se suministró respuesta Parcial al peticionario, indicando que la Dirección del sector movilidad solicitó mediante

	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 75

Rad.2-2019-08529 de la 23/04/2019 a la empresa Transmilenio S.A información acerca de esta petición, una vez suministre respuesta se le dará respuesta definitiva.

La respuesta definitiva se emitió por parte de Apoyo al Despacho con rad.2-2019-17465 del 14/08/2019, indicando los resultados de la visita administrativa adelantada por la Dirección del sector Movilidad a la Empresa Transmilenio. No se determinaron hallazgos. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "con respuesta definitiva".

6.2.13 Dirección Sector Salud

No. DPC	TIPO DE QUEJA	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA	OBSERVACION
<u>2525-18</u>	Solicitud	17/11/2018	Definitiva	La respuesta debió emitirse el 16/05/2019. No se generaron hallazgos.
<u>2828-18</u>	Solicitud	11/12/2018	Definitiva	No se generaron hallazgos.
<u>2879-18</u>	Solicitud	13/12/2018	Definitiva	Anexo No.3 diligenciado.
<u>26-19</u>	Denuncia	10/01/2019	Parcial por Auditoría	Vencido. La respuesta debió emitirse el 16/05/2019.
<u>54-19</u>	Queja	17/01/2019	Definitiva	No se generaron hallazgos.
<u>236-19</u>	Solicitud	21/02/2019	Definitiva	No se generaron hallazgos

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2019

DPC / 2525-18: se suministró respuesta definitiva con rad. 2-2019-13978 del 28/06/2019, informando al peticionario el resultado de la auditoría de regularidad código 151, resultado del estudio del DPC no constituyeron hallazgos. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "con respuesta definitiva".

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.*” La respuesta definitiva a este DPC debió emitirse en mayo 16/05/2019.

Respuesta dependencia: “*La Dirección Sector Salud informo: La auditoría de Regularidad Código 151 inicio el 02 de enero de 2019 y culminó el 27 de junio de 2019, memorando de asignación No. 3-2018-37014 del 28-12-2018, se proyecta respuesta definitiva el 28/06/2019, hasta tanto el Informe final quedara en firme; situación planteada en el plan de mejoramiento y se encuentra formulada acción correctiva.*”

Valoración por parte de la OCI: es importante que la Sectorial diseñe controles al interior de la dependencia para garantizar que el proceso auditor

	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 75

suministre respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción .Por lo anterior el hallazgo se mantiene

DPC / 2828-18: se suministró respuesta definitiva con rad. 2-2019-12683 del 11/06/2019 se le informó al peticionario el resultado de la auditoría de regularidad códigos 158, 159,160 y 161, el estudio del DPC no generó hallazgos. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "con respuesta definitiva".

DPC / 2879-18: se suministró respuesta definitiva con rad. 2-2019-13987 del 28/06/2019, comunicando al peticionario el resultado de la auditoría de regularidad código 149 al Fondo Financiero Distrital de Salud, del estudio del DPC se generó un hallazgo administrativo con incidencia fiscal. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "con respuesta definitiva".

Se verificó que el diligenciamiento del Anexo No. 3 el cual fue remitido al CAC junto con el informe semestral mediante rad. 3-2019-19598 del 03/07 /2019.

DPC / 26-19: con rad. 2-2019-00786 del 17/01/2019, se suministró respuesta parcial, informando al peticionario que las deficiencias planteadas en el DPC serán incluidas como insumo de la auditoría de regularidad, código 153, que se realizará a la Subred Integrada de servicios de Salud Sur Occidente E.S.E, para el segundo semestre del año en curso, una vez culminada y publicado el informe final le serán comunicados los resultados.

Se verificó que mediante el rad. 3-2019- 18815 del 26/06/2019 correspondiente al memorando de asignación, se incluyó este DPC para análisis y contestación dentro de auditoría y se indicó como fecha límite para dar respuesta el 10 de julio de 2019.

Se constató que el Plan de trabajo fue aprobado en acta de comité técnico No. 30 del 24 de julio acta. El proceso se encuentra vencido con estado actual "con respuesta parcial".

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.” La respuesta definitiva a este DPC debió emitirse en mayo 09/07/2019.

Respuesta dependencia: *“La Dirección Sector Salud manifestó: La Auditoría de Regularidad Código 153 inició el 28 de junio y termina el 23 de diciembre de 2019, memorando de asignación No. 2-2019-18815 de 26-06-2019; posteriormente se asignaron las Contratistas Luney Cristina Taborda Fierro y Claudia Patricia Rodriguez Ortiz, con el fin de realizar visita administrativa, la subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente entregó 101 folios, los cuales se están analizando, se dará respuesta*



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 75

definitiva al peticionario una vez quede en firme el Informe Final de Auditoría, situación planteada en el plan de mejoramiento y se encuentra formulada acción correctiva”.

Valoración por parte de la OCI: es importante que la Sectorial diseñe controles al interior de la dependencia para garantizar que el proceso auditor suministre respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción, para el caso de este DPC se debió prever y dar prioridad para suministrar la respuesta en oportunidad teniendo en cuenta los términos de ley. Por lo anterior el hallazgo se mantiene.

DPC / 54-19: la Dirección del sector Salud en cumplimiento de Ley 1437 de 2011, art. 69, mediante aviso de notificación rad. 2-2019-01270 del 25/01/2019, comunicó al peticionario anónimo el contenido del oficio rad. 2-2019-01269 del 25/01/2019, con el cual se dio respuesta parcial e indicó que la petición se incluirá como insumo en la auditoría de Regularidad, código 151 que se realizará en el primer semestre de 2019 a la Subred Integrada de servicios de Salud Sur, por lo cual la respuesta definitiva se dará al culminar la auditoría. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "con respuesta definitiva".

La respuesta definitiva se comunicó mediante aviso Rad. 2-2019-1408 del 02/07/2019, en este se dio a conocer el contenido del rad. 2-2019-13972 del 28/06/2019, en el que se señalan los resultados producto del estudio y verificación de las situaciones descritas en el DPC, de lo cual no se describen hallazgos.

DPC / 236-19: la Dirección del Sector Salud en cumplimiento de ley 1437 de 2011, art. 69, mediante aviso de notificación rad. 2-2019-04900 del 12/03/2019, comunicó al peticionario anónimo el contenido del oficio rad. 2-2019-04855 del 11/03/2019, mediante el cual se dio respuesta parcial e indicó que la petición se incluirá como insumo en la auditoría de regularidad, código 151 a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, que se encuentra en desarrollo, por lo cual la respuesta definitiva se dará al culminar la auditoría.

La respuesta definitiva se comunicó mediante aviso Rad. 2-2019-10714 del 20/05/2019, en este se dio a conocer el contenido del rad. 2-2019-10712 del 20/05/2019, en el que se señalan los resultados producto del estudio y verificación de los hechos descritos en el DPC, de lo cual no se constituyeron hallazgos. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "con respuesta definitiva".

Los soportes que dan cuenta del trámite adelantado para atender los DPC: 2525-18, 2828-18, 2879-18, 54-19 y 236-19 se enviaron al CAC con rad. 3-2019-20915 del 16/07/2019

	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: 47 de 75

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

6.2.14 Dirección Sector Seguridad, Convivencia y Justicia

No. DPC	TIPO DE QUEJA	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA	OBSERVACION
<u>2332-18</u>	Denuncia	06/11/2018	Definitiva	La respuesta debió emitirse el 16/05/2019. Incumplimiento punto de control actividades 21 y de las observaciones actividad 28.
<u>2333-18</u>	Denuncia	06/11/2018	Definitiva	La respuesta debió emitirse el 16/05/2019. Incumplimiento punto de control actividades 21 y de las observaciones actividad 28.
<u>2950-18</u>	Solicitud	28/12/2018	Definitiva	La respuesta debió emitirse el 27/06/2019. Incumplimiento punto de control actividades 21 y de las observaciones actividad 28

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2019

DPC / 2332-18: con rad.2-2018-24682 del 15/11/2018, se dio respuesta parcial al peticionario, indicándole que el tema de este DPC sería 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.

La Dirección sector Seguridad, Convivencia y Justicia suministró respuesta definitiva con rad. 2-2019-09384 del 03/05/2019, oficio dirigido al Secretario de Seguridad, Convivencia y Justicia de Bogotá, en la que señala que se realizará entre el 28/06/2019 y 25/09/2019 auditoría de desempeño código 163 y que el DPC 2332-19 será incluido como insumo de la misma auditoría. Se verificó que el DPC fue incluido en el Plan de trabajo aprobado en acta de comité No.15 del 10/07/2019. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "con respuesta definitiva".

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 haberse emitido el 05 de mayo de 2019.

DPC / 2333-18: con rad. 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.



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 75

En el aplicativo se observó el oficio rad, 2-2019-09386 del 03/05/2019 que en el asunto indica la respuesta definitiva al DPC 2333-19, dirigido a al Secretario de Seguridad, Convivencia y Justicia de Bogotá, en la que se señala que se realizará entre el 28/06/2019 y 25/09/2019 auditoría de desempeño código 163 y que el DPC 2333-1 será incluido como insumo de la misma auditoría. Se verificó que el DPC fue incluido en el Plan de trabajo aprobado en acta de comité No.15 del 10/07/2019. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "con respuesta definitiva".

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 haberse emitido el 05 de mayo de 2019

DPC / 2950-18: se dio respuesta parcial con radicación No. 2-2019-00658 del 16/01/2019, mediante el cual se informó que la Dirección del Sector 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 entre el 28 de junio y el 25 de septiembre de 2019.

En el aplicativo se observó el oficio rad. 2-2019-10613 de 17/05/2019 marcado como respuesta definitiva en la que se señala que se realizará entre el 28/06/2019 y 25/09/2019 auditoría de desempeño código 163 y que el DPC2950-19 será incluido como insumo de la misma auditoría. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "con respuesta definitiva".

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 haberse emitido el 27 de junio de 2019

Se constató que los soportes del trámite a los DPC: 2332-18, 2333-18 y 2950-18 fueron remitidos al CAC con rad. 3-2019-15016 del 17/05/20

Aunque los DPC: 2332-18, 2333-18 y 2950-18, cuentan en el Sistema con respuestas marcadas como definitivas es necesario observar que para suministrar respuesta definitiva al peticionario, ésta debe ser de fondo, darse dentro de los términos de Ley y 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 el punto de control de la actividad 21 y la observación de la actividad 28 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: 49 de 75

Por lo anterior, no se puede considerar como respuestas definitivas las señaladas en los DPC en mención, ya que no se comunicaron los resultados producto de la visita de control fiscal y/o auditoría anunciada en las respuestas parciales.

Respuesta dependencia: *“La Dirección Sector Seguridad, Convivencia y Justicia manifiesta que, de acuerdo con la información suministrada mediante correo institucional por quienes fungían como Directora y Asesor a cargo del seguimiento a los Derechos de petición Nos 2332, 2333 y 2950 de 2018 para la época de los hechos, manifestaron:*

“La Sectorial de Seguridad, Convivencia y Justicia procedió a evaluar los DPC mencionados, encontrando que el asunto que estos relacionaban, se encontraban incluidos dentro de la Auditoría de Desempeño PAD 2019 vigencia 2018; actuación que se realizaría entre el 28 de junio y hasta el 25 de septiembre del año en curso. Así las cosas, se hizo imposible para la Sectorial poder rendir dentro de los términos de los seis (6) meses una respuesta definitiva a los objetos de las solicitudes.

Es de anotar, que las denuncias presentadas en los documentos, se encontraban relacionadas con temas de alta complejidad; razón por la cual se hacía inviable adelantar una Visita de Control Fiscal que permitiera a la Sectorial poder dar respuesta definitiva dentro de los seis (6) meses, motivo por el cual se generó una respuesta definitiva indicando que los resultados serían comunicados una vez finalizados el proceso auditor, para de esta manera cumplir con los términos establecidos.

Finalmente, es importante mencionar que la Doctora Paola Manosalva, quien se encontraba ejerciendo las funciones como Directora de la Sectorial, procedió a realizar una reunión con el Secretario de Seguridad con el fin de informarle que la respuesta de fondo a su solicitud solo podría ser enviada una vez finalizara el proceso Auditor, para lo cual el secretario expuso que no había inconveniente alguno, puesto que su intención, se encontraba enfocada en dar a conocer a los organismos de control las irregularidades evidenciadas en el proceso de liquidación del Fondo de Vigilancia”.

Finalmente es importante anotar que el actual Director labora desde el mes de agosto del presente año, fecha en la cual ya los DPCs en comento se encontraban debidamente incorporados como insumo de la Auditoría de Desempeño Código 163 PAD 2019 que se adelanta en la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia la cual está próxima a culminar y cuyos resultados serán debida y oportunamente comunicados al peticionario.”.

Valoración por parte de la OCI: La sectorial debe prever los posibles eventos que se puedan presentar para garantizar que se suministre la respuesta a las peticiones en oportunidad y de fondo teniendo en cuenta los términos de ley, por lo anterior, las situaciones descritas no desvirtúan los hallazgos 1 y 2 del presente informe, por lo tanto se mantienen. Es importante que se diseñen

	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 75

controles al interior de la dependencia para garantizar que el proceso auditor suministre respuesta definitiva y de fondo a las denuncias durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.

6.2.15 Dirección Sector Servicios Públicos

No. DPC	TIPO DE QUEJA	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA	OBSERVACION
<u>2364-18</u>	Denuncia	08/11/2018	Definitiva	Anexo No.3. diligenciado La respuesta debió emitirse el 07/05/2019
<u>2722-18</u>	Denuncia	29/11/2018	Definitiva	No se determinaron hallazgos. La respuesta debió emitirse el 28/05/2019
<u>49-19</u>	Solicitud	17/01/2019	Definitiva	Desistido- acta 5 meses después de solicitar información adicional Envío de soportes Dirección de Apoyo al Despacho
<u>234-19</u>	Solicitud	21/02/2019	Finalizado	No se determinaron hallazgos
<u>264-19</u>	Solicitud	27/02/2019	Parcial	No se determinaron hallazgos
<u>266-19</u>	Solicitud	26/02/2019	En trámite	No se determinaron hallazgos
<u>389-19</u>	Solicitud	15/03/2019	En trámite	No se determinaron hallazgos No se asoció en el sistema la comunicación de la respuesta parcial al peticionario. Incumplimiento Actividad 21
<u>433-19</u>	Solicitud	20/03/2019	En trámite	Anexo No.3 diligenciado Pendiente envío de soportes al CAC
<u>465-19</u>	Denuncia	27/03/2019	Parcial por auditoría	Respuesta debe remitirse antes del 26/09/2019
<u>555-19</u>	Solicitud	10/04/2019	Parcial por auditoría	Respuesta debe remitirse antes del 09/10/2019
<u>698-19</u>	Queja	07/05/2019	Definitiva	-
<u>811-19</u>	Denuncia	16/05/2019	En trámite	Respuesta debe remitirse antes del 15/11/2019
<u>918-19</u>	Denuncia	05/06/2019	En trámite	-

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2019

DPC / 2364-18: con rad.2-2019-14856 del 11/07/2019 se suministró respuesta definitiva indicando los resultados de la auditoría adelantada en la ETB, producto del estudio del DPC se establecieron dos (2) hallazgos. Se encuentra pendiente el diligenciamiento del anexo No.3, y el envío al CAC de los soportes correspondientes a la gestión adelantada para dar respuesta a este DPC. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "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: 51 de 75

De conformidad 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 haberse emitido el 07/05/2019

Respuesta dependencia: *“la Dirección Sector Servicios Públicos manifiesta que se envió el anexo N° 3 al Centro de Atención al Ciudadano mediante memorando N° 3-2019-23119, la remisión de la actuación se realizó mediante memorando No 3-2019-22280 al Centro de atención al Ciudadano”.*

Valoración por parte de la OCI: Se constató el envío de soportes con rad. 3-2019-22280 del 29/07/2019 y del anexo No.3 rad.3-2019-23119 del 8/08/2019 correspondiente a este DPC, por lo anterior se realiza el ajuste en el cuadro anterior.

DPC / 2722-18: la Dirección Sector Servicios Públicos con rad.2-2019-14492 del 05/07/2019 suministró respuesta definitiva indicando los resultados de la auditoría adelantada en la EAAB, producto del estudio del DPC no se establecieron hallazgos.

El anexo No.3, se diligencia solo si se establecen hallazgos. Respecto al envío al CAC de los soportes correspondientes a la gestión adelantada para suministrar respuesta a este DPC se constató que no se ha efectuado. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "con respuesta definitiva".

De conformidad 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 haberse emitido el 28/05/2019.

Respuesta dependencia: *“La dirección Sector Servicios Públicos manifiesta que efectivamente se respondió después de los 6 meses previstos en la ley. No obstante, con esta petición se presentó una situación especial. Así:*

La petición se respondió inicialmente el 20 de diciembre de 2018, solicitando aclaración. Encontrándose en término para proferir Acta de Desistimiento, la peticionaria se comunicó por vía telefónica indicando cual era el humedal al que se refería su denuncia.

En consecuencia, respondieron con oficio fechado el 28 de enero de 2019, indicando que se incluiría en Auditoría de Regularidad como efectivamente se hizo.

Se incluyó en esa auditoría porque la instrucción para la época era que las denuncias debían resolverse a través de Auditorías.

	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: 52 de 75

Así las cosas, la única alternativa para cumplir con los términos de ley habría sido declarar el Desistimiento y que la ciudadana presentara un nuevo Derecho de Petición. Sin embargo, se le dio prioridad a la manifestación de la peticionaria.

La remisión de la actuación se realizó mediante memorando No. 3-2019-22280 dirigido al Centro de Atención al Ciudadano”

Valoración por parte de la OCI: la OCI reconoce la labor realizada por la Dirección sector de Servicios Públicos para dar respuesta de fondo al peticionario; no obstante, se debió suministrar la respuesta en oportunidad teniendo en cuenta los términos señalados en 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 anterior el hallazgo se mantiene

De otra parte se constató el envío de soportes con rad. 3-2019-22280 del 29/07/2019.

DPC / 49-19: se suministró respuesta al peticionario con radicación No. 2-2019-01503 del 30/01/2019, informando que no se encontró información sobre el proceso licitatorio mencionado en el DPC, lo que no permite que la Contraloría tenga certeza de los hechos a investigar, por lo que se le solicita aportar información complementaria, para lo cual se concede un(1) mes esto en el marco de la Ley 1755 de 2015, art. 17.

En el aplicativo se asoció el rad 2-2019-21797 del 23/07/2019 que la Dirección Sector Servicios Públicos dirigió a la Dirección de apoyo al Despacho, el cual contiene el proyecto de oficio y acta de desistimiento a este DPC.

Se comunicó a la peticionaria acta de desistimiento del 23/06/2019 con rad. 2-2019-15991 del 24/07/2019, es de anotar que esta acta se comunica cinco meses después de haber solicitado a la peticionaria información adicional. El proceso se encuentra finalizado en el sistema y su estado actual registra como "desistido".

Respecto al envío de los soportes que dan cuenta del trámite del DPC, la sectorial indicó que por tratarse de una respuesta que va para el Concejo esta actividad le corresponde a la Dirección de apoyo al Despacho.

DPC / 234-19: mediante rad. No. 2-2019-05145 del 13/03/2019, la Dirección Sector Servicios Públicos suministró respuesta parcial al peticionario, indicando que esta solicitud será incluida en la Auditoría de Regularidad que se adelanta en la EAAB en el PAD 2019 y que los resultados de la misma le serán comunicados una vez culmine la auditoría en julio 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: 53 de 75

La respuesta definitiva se comunicó con rad. 2-2019-16900 del 02/08/2019, informando los resultados del análisis del DPC en la auditoría a la ESP-EAAB ESP, código 170 del PAD 2019, informe que quedo en firme en junio de 2019; no se configuraron hallazgos. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "finalizado".

DPC / 264-19: la Dirección Sector Servicios Públicos dio respuesta parcial al peticionario con rad. 2-2019-04999 del 12/03/2019 y adjuntó el informe de Auditoría de Desempeño código 196, PAD 2018, en el cual se contemplaron las presuntas irregularidades relacionadas con el parque automotor de la E.T.B; igualmente, se informó que la evaluación al proceso de contratación de transporte a todo costo celebrado por la E.T.B en el año 2018 está siendo evaluado a través de la auditoría de Regularidad PAD 2019.

La respuesta definitiva se comunicó con rad. 2-2019-17685 del 16/08/2019, informando los resultados del análisis del DPC en la auditoría de Regularidad a la ETB, PAD 2019, no se configuraron hallazgos. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "respuesta definitiva".

DPC / 266-19: con rad. 2-2019-05116 del 13/03/2019, la Dirección de Sector Servicios Públicos, suministró respuesta parcial indicando que el DPC sea incluido como insumo de la auditoría de regularidad a la Empresa de Energía de Bogotá en desarrollo del PAD 2019, una vez culmine el proceso auditor le serán presentados los resultados

Se observó rad. 3-2019-08646 del 13/03/2019 mediante el cual la Directora sector Servicios Públicos, solicitó a la Subdirección de Fiscalización Energía incluir este DPC, como insumo de auditoría.

La respuesta definitiva se comunicó con rad. 2-2019-17685 del 16/08/2019, informando los resultados del análisis del DPC en la auditoría de Regularidad No.169 que se adelantó en el grupo de Energía de Bogotá GEB S.A, no se determinaron hallazgos. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "respuesta definitiva".

Los soportes del trámite de los DPC: 49-19, 234-19, 264-19 y 266-19, excepto la respuesta final fueron enviados al CAC con rad. 3-2019-09621 del 21/03/2019.

Respuesta dependencia: para los DPC: 234-19, 264-19 y 266-19 “*La remisión de la actuación definitiva se realizó mediante memorando No. 3-2019-22280 dirigido al Centro de Atención al Ciudadano*”

Valoración por parte de la OCI: Se constató el envío de soportes con rad. 3-2019-22280 del 29/07/2019.



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: 54 de 75

DPC / 389-19: con rad. 3-2019-10646 del 29/03/2019, la Dirección de Apoyo al Despacho autorizó la ampliación de términos hasta el 02/05/2019 para dar respuesta a este DPC, solicitud realizada por la Directora de Servicios Públicos mediante rad.32-2019-10299 del 29/03/2019.

Se asoció al aplicativo el proyecto de respuesta parcial al Concejal remitido por la Dirección del sector Servicios Públicos a la Dirección de Apoyo al Despacho rad. 3-2019-13080 del 30/04/2019; en la cual se informó que el DPC se incluirá como insumo de la auditoría de Regularidad que se adelanta a la UAESP y que finaliza el 27 de junio. No se observó en el Sistema asociado al DPC la respuesta parcial de la comunicación que la Dirección de Apoyo al Despacho debió remitir al peticionario.

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, se observó el rad. 3-2019-22431 del 30/07/2019 mediante el cual esta sectorial proyectó para revisión de la Dirección de Apoyo al Despacho el proyecto de respuesta de alcance a la petición del Concejal.

Con rad. 2-2019-17463 del 14/08/2019 emitió por parte de la Dirección de Apoyo al Despacho la respuesta definitiva, indicando los resultados producto de la auditoría al UAESP, PAD 2019, no se determinaron hallazgos. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "respuesta definitiva".

Respuesta dependencia: *“El término máximo para dar respuesta al DPC 389 -19 fue el día 01 de abril de 2019. Al verificar el trámite dado al derecho de petición, se encontró que, mediante radicado No. 2-2019-06862 de 01 de abril de 2019 se profirió respuesta parcial (dentro del Término), la cual reposa en el expediente del DPC. A la fecha de este informe, el radicado 2-2019-06862 ya se encuentra asociado al proceso en SIGESPRO”*

Valoración por parte de la OCI: la OCI verificó nuevamente los documentos asociados a este DPC en el SIGUESPRO-DPC, encontrando que el 06/09/2019 se asoció la respuesta parcial suministrada al peticionario mediante rad. 3-2019-06862 del 01/04/2019, situación que generó la observación; teniendo en cuenta que la entidad informó al peticionario del trámite a seguir para el estudio de la petición se retira el hallazgo; no obstante, se mantiene la recomendación planteada por la OCI para asegurar que en el SIGESPRO-DPC se ingresen en tiempo real todos los documentos que dan cuenta de la gestión adelantada para atender la solicitud

	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 75

DPC / 433-19: con rad. 3-2019-10296 del 29/03/2019, la Dirección del Sector Servicios Públicos remitió a la Dirección de Apoyo al despacho el proyecto de respuesta parcial al DPC para su aprobación y firma, indicando que se incluyó como insumo de auditoría a la EAAB. Con rad. 2-2019-07149 del 04/04/2019 se remitió por parte de la Dirección de apoyo al Despacho esta respuesta.

La respuesta definitiva se suministró con rad.2-2019-17464 del 14/08/2019, informando al peticionario los resultados en el marco de la auditoría a la EAA ESP correspondiente al PAD 2019, del estudio del DPC, de lo cual se constituyó un hallazgo administrativo. No se evidenció el diligenciamiento del anexo No.3. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "con respuesta definitiva". Se encuentra pendiente el envío de los soportes del trámite de la respuesta a este DPC al CAC.

Respuesta dependencia: “Se envió el anexo No. 3 al Centro de Atención al Ciudadano mediante memorando No. 3-2019-26092”

Valoración por parte de la OCI: Se constató el envío del anexo No.3 rad.3-2019-26092 del 05/09/2019 correspondiente a este DPC, por lo anterior se realizó el ajuste en el cuadro anterior.

DPC / 465-19: en cumplimiento a la ley 1437 de 2011, art. 69, que indica que “(..)Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso..”

La dirección del Sector Servicios Públicos, mediante aviso de notificación Rad. 2-2019-08058 del 12/04/2019 comunicó al peticionario anónimo el contenido del oficio No 2-2019-08041 del 12/04/2019, con el cual suministró respuesta indicando que el DPC sería incluido como insumo de la auditoría de Desempeño que se adelantará a la empresa Americas Business Process Services entre 30/04/2019 y 26/07/2019 y finalizado este proceso le comunicará los resultados.

Se observó memorando Rad. 3-2019-14523 del 14/05/2019 en el que se solicita a la Subdirección de Fiscalización de Telecomunicaciones la inclusión de este DPC en la Auditoría de desempeño a la empresa Americas Business Process Services. El proceso se encuentra vencido con estado actual "con respuesta parcial".

Es importante advertir 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 deberá remitirse antes del 26 de septiembre 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: 56 de 75

DPC / 555-19: la Dirección Sector Servicios Públicos dio respuesta parcial al peticionario con radicación No. 2-2019-09485 del 06/05/2019 indicando que el DPC sería incluido como insumo de la auditoría de Regularidad que se adelantará a la EAAB en el PAD 2019 y sus resultados serán comunicados a la culminación de la misma.

Se observó memorando Rad. 3-2019-14491 del 14/05/2019 en el que se solicitó a la Subdirección de Fiscalización Acueducto y Saneamiento Básico la inclusión de este DPC en la Auditoría de Regularidad que se adelanta en la EAAB. . El proceso se encuentra vencido en el sistema con estado actual " respuesta parcial". Los soportes a la atención de este DPC fueron enviados al CAC con rad.3-2019-16314 del 30/05/2019, falta remitir el soporte de la respuesta definitiva

Es importante advertir 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 deberá remitirse antes del 09 de octubre de 2019.

DPC / 698-19: la Dirección sector Servicios Públicos suministró respuesta definitiva al peticionario con rad. 2-2019-11201 del 24/05/2019, señalando que analizadas las solicitudes descritas en el DPC la entidad competente para atender la petición es la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP, entidad a la que fue remitida su queja con rad. 2-2019-09782 del 08/05/2019. El proceso se encuentra finalizado con estado actual "con respuesta definitiva".

Los soportes a la atención de este DPC fueron enviados al CAC con rad. 3-2019-19261 del 28/06/2019, falta remitir el soporte de la respuesta definitiva

DPC / 811-19: en cumplimiento a la ley 1437 de 2011, art. 69, la Dirección del sector Servicios Públicos, mediante aviso de notificación rad. 2-2019-12443 del 07/06/2019 comunicó al peticionario anónimo el contenido del oficio No 2-2019-12442 del 07/06/2019 con el cual suministró respuesta parcial, indicando que el DPC será incluido como insumo de la auditoría de Regularidad que se adelantará al grupo Energía de Bogotá S.A. E.S.P. GEB S.A.E.S.P., la cual culmina el 27 de junio de 2019; finalizado este proceso se le comunicarán los resultados. El proceso se encuentra en el sistema vencido con estado actual " respuesta parcial".

Es importante advertir 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 deberá remitirse antes del 15 de noviembre de 2019.

DPC / 918-19: con rad. 3-2019-19207 del 27/06/2019, la Dirección de Apoyo al Despacho autorizó la ampliación de términos hasta el 19/07/2019 para dar respuesta

	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 75

a este DPC, solicitud realizada por la Directora de Servicios Públicos mediante rad.3-2019-19104 del 27/06/2019.

En cumplimiento a la ley 1437 de 2011, art. 69, La Dirección del sector Servicios Públicos, mediante aviso de notificación Rad. 2-2019-15487 del 18/07/2019 comunicó al peticionario anónimo el contenido del oficio No 2-2019-15486 del 18/07/2019, con el cual suministró respuesta definitiva indicando que se da respuesta con base en la información suministrada por el Gerente Corporativo Servicio al Cliente de la EAAB y se adjuntó documento. No se establecieron observaciones. Se observó que no se ha remitido al CAC los soportes sobre la atención a este DPC. El proceso se encuentra finalizado con estado actual " respuesta definitiva".

Respuesta dependencia: *“La remisión de la actuación respuesta definitiva se realizó mediante memorando No. 3-2019-22280 dirigido al Centro de Atención al Ciudadano”*

Valoración por parte de la OCI: Se constató el envío de soportes con rad. 3-2019-22280 del 29/07/2019.

6.2.16 Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TIPO DE QUEJA	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA	OBSERVACION
<u>1461-18</u>	Gerencia Local Sumapaz	Solicitud	07/09/2018	Definitiva	La respuesta debió emitirse el 06/03/2019 anexo No.3 diligenciado
<u>2746-18</u>	Gerencia Local Sumapaz	Solicitud	04/12/2018	Definitiva	La respuesta debió emitirse el 03/06/2019
<u>2813-18</u>	Gerencia Local Sumapaz	Solicitud	10/12/2018	Definitiva	No se determinaron hallazgos
<u>2814-18</u>	Gerencia Local Sumapaz	Solicitud	10/12/2018	Definitiva	incumplimiento del artículo 17, ley 1755 de 2015 y de la Actividad 51 del procedimiento
<u>2836-18</u>	Gerencia Local Engativá	Solicitud	26/12/2018	Definitiva	anexo No.3 diligenciado
<u>2862-18</u>	Gerencia Local Sumapaz	Solicitud	10/12/2018	Definitiva	anexo No.3 diligenciado
<u>2924-18</u>	Gerencia Local Engativá	Queja	20/12/2018	Definitiva	anexo No.3 diligenciado
<u>59-19</u>	Gerencia Local Usme	Solicitud	21/01/2019	Finalizado	Proceso fue mal generado
<u>61-19</u>	Gerencia Local Usme	Denuncia	21/01/2019	En trámite	Proceso fue mal generado
<u>91-19</u>	Gerencia Local Suba	Denuncia	25/01/2019	Parcial	-
<u>139-19</u>	Gerencia Local Usaquén	Solicitud	05/02/2019	Parcial	No se determinaron hallazgos
<u>155-19</u>	Gerencia Local Suba	Solicitud	08/02/2019	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: 58 de 75

No. DPC	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TIPO DE QUEJA	FECHA RADIC.	ESTADO RESPUESTA	OBSERVACION
<u>157-19</u>	Gerencia Local Barrios unidos	Denuncia	08/02/2019	Parcial	-
<u>162-19</u>	Gerencia Local Barrios unidos	Denuncia	04/02/2019	Definitiva	-
<u>173-19</u>	Gerencia Local Usaquén	Solicitud	12/02/2019	Definitiva	anexo No.3 diligenciado
<u>269-19</u>	Gerencia Local Suba	Queja	27/02/2019	Definitiva	-
<u>308-19</u>	Gerencia Local Usaquén	Denuncia	04/03/2019	Parcial	-
<u>379-19</u>	Gerencia Local Santafé	Solicitud	13/03/2019	Parcial	No observancia de la actividad 28 del procedimiento.
<u>382-19</u>	Gerencia Local Santafé	Solicitud	13/03/2019	Parcial	No observancia de la actividad 28 del procedimiento
<u>418-19</u>	Gerencia Local Suba	Solicitud	19/03/2019	Parcial	-
<u>823-19</u>	Gerencia Local Chapinero	Solicitud	17/05/2019	Definitiva	No observancia de la actividad 28 del procedimiento

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. Primer Semestre 2019

DPC / 1461-18: la Gerencia local suministró respuesta definitiva al peticionario con rad. 2-2019-07705 del 10/04/2019 informando sobre los resultados del estudio del DPC dentro de la auditoría de Desempeño código 142 del PAD-2018, lo cual produjo la formulación de un hallazgo administrativo con incidencia disciplinaria, es de precisar que esta auditoría culminó en diciembre de 2018 y tres meses después se suministró la respuesta a este DPC. No se evidenció el diligenciamiento del Anexo No.3. El proceso se encuentra en el sistema finalizado con estado actual " respuesta definitiva".

De conformidad 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 haberse emitido el 06/03/2019

Respuesta dependencia: Para los DPC: 1461-18, 2836-18, 2862-18, 2924-19,18 y 173-19 “*Mediante memorando No. 3-2019-25965 se remitió al Centro de Atención al Ciudadano el anexo No. 3 correspondiente*”

Valoración por parte de la OCI: Se constató el envío del anexo No.3 rad. 3-2019-25965 del 04/09/2019 correspondiente a estos DPC, por lo anterior se realiza el ajuste en el cuadro anterior

DPC / 2746-18: la última actuación cargada en el sistema de PQR para atender este DPC corresponde al rad. 3-2019-37034 del 28/12/2018 mediante la Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local comunica el memorando de asignación

	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 75

de auditoría dentro del cual se incluyó este DPC como insumo de la auditoría de Regularidad al fondo de Desarrollo Local de Sumapaz.

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 la respuesta definitiva a este DPC no debe sobrepasar los términos establecidos en el artículo 70 de la ley 1757 de 2015, por lo cual la respuesta definitiva tendría que haberse emitido el 03/06/2019.

DPC / 2813-18: se suministró respuesta definitiva con Rad. 2-2019-11909 del 31/05/2019, en la cual le informan los resultados de la evaluación realizada teniendo en cuenta la respuesta suministrada por la Alcaldesa Local de Sumapaz; de este análisis el grupo auditor no planteo observaciones. El proceso se encuentra en el sistema finalizado con estado actual " respuesta definitiva".

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 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: "El acta de desistimiento se realizó mediante radicado No. 2-2019-11065 de fecha 22 de mayo de 2019 y se encuentra anexa al proceso".

Valoración por parte de la OCI: Se constató en el SIGESPRO-DPC, que es este documento fue emitido el 22/05/2019 pero fue asociado al DPC solo hasta el 03/09/2019, situación que generó la observación.



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 75

Dado que se evidenció la elaboración y comunicación del acta de desistimiento se retira el hallazgo; no obstante, se mantiene la recomendación planteada por la OCI, para asegurar que en el SIGESPRO-DPC se ingresen en tiempo real todos los documentos que dan cuenta de la gestión adelantada para atender la solicitud y que al mismo se relacionen 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.

DPC / 2836-18: con rad. 2-2019-12935-19 del 14/06/2019 se suministró respuesta definitiva indicando que del estudio del DPC en la auditoría de regularidad al fondo de Desarrollo local de Engativá, se determinó un hallazgo administrativo con incidencia disciplinaria. No se ha elaborado el anexo No.3. El proceso se encuentra en el sistema finalizado con estado actual " respuesta definitiva".

DPC / 2862-18: con rad. 2-2019-11281-19 del 24/05/2019 se suministró respuesta definitiva indicando que en virtud de estudio de este DPC en la auditoría de desempeño código 142 PAD 2018 al fondo de Desarrollo local de Sumapaz, se determinó una observación administrativa. No se ha elaborado el anexo No.3. El proceso se encuentra en el sistema finalizado con estado actual " respuesta definitiva".

DPC / 2924-18: con rad. 2-2019-13756 del 26/05/2019 se suministró respuesta definitiva indicando que del estudio de este DPC en la auditoría de regularidad PAD 2019 al fondo de Desarrollo local de Engativá, se determinaron algunas irregularidades de carácter administrativo. No se ha elaborado el anexo No.3. El proceso se encuentra en el sistema finalizado con estado actual " respuesta definitiva".

DPC / 59-19: en el sistema se indica que este proceso finaliza de acuerdo a solicitud personal del 22-01-2019 realizado por el funcionario Ricardo Rojas Sanabria donde informa el proceso fue mal generado. El proceso se encuentra en el sistema finalizado con estado actual " finalizado".

DPC / 61-19: en el sistema se indica que este proceso finaliza según solicitud personal del 17-07-2019 realizada por el funcionario Ricardo Rojas donde informa que por error involuntario este fue mal generado. El proceso se encuentra en el sistema finalizado con estado actual " finalizado".

DPC / 91-19: en virtud de lo establecido en el "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" artículo 69 de la Ley 1437 del 2011, se comunicó al peticionario anónimo mediante aviso de rad. 2-2019-03004 del 14/02/2019 la respuesta definitiva al DPC 91-19, suministrada bajo rad. 2-2019-0300301843 del 14/02/2019, la cual hace referencia a que el tramo aludido no es objeto de intervención en el contrato señalado en el DPC. El proceso se encuentra en el sistema finalizado con estado actual " 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: 61 de 75

DPC / 139-19: se remitió respuesta definitiva al peticionario con rad. 2-2019-02975 del 14/02/2019, señalando que la Contraloría de Bogotá D.C., de acuerdo al mandato constitucional ejerce su labor de manera posterior y selectiva; además le comunicó los resultados de Visita Administrativa realizada a la Alcaldía Local el 10 de febrero de 2019, acta de la cual se anexó copia. No se establecieron hallazgos. El proceso se encuentra en el sistema finalizado con estado actual " respuesta definitiva".

DPC / 155-19: con el radicado No. 2-2019-04030 del 28/02/2019, la Gerencia Local de Suba comunicó al peticionario los resultados de las indagaciones realizadas al Fondo de Desarrollo Local de Suba mediante radicado 1-2019-02375. Finalmente le Recordó que el proceso Fiscal es posterior y selectivo, propio del cumplimiento de la misión Constitucional de la Contraloría. No se establecieron hallazgos. El proceso se encuentra en el sistema finalizado con estado actual " respuesta definitiva".

DPC / 157-19: la Gerencia Local de Barrios Unidos, suministró respuesta definitiva con rad. 2-2019-02563 de 11/02/2019, en la cual le informó al peticionario que dado que el contrato referido objeto de las situaciones descritas en el DPC se encuentra en ejecución y conforme con las funciones establecidas en los artículos 267, 268 de la Constitución Nacional, Ley 42 de 1993 y la sentencia C-103 de 2015, donde se señala el carácter posterior y no previo que se debe tener la labor fiscalizadora de la Contraloría, este órgano de Control incluirá este contrato dentro de la próxima Auditoría de Desempeño que se adelantó al Fondo de Desarrollo Local de Barrios Unidos. El proceso se encuentra en el sistema finalizado con estado actual " respuesta definitiva".

DPC / 162-19: la Gerencia Local de Barrios Unidos, suministró respuesta definitiva con rad. 2-2019-02787 del 13/02/2019, informando que producto de la investigación adelantada se concluyó que las irregularidades planteadas en el DPC, no generan detrimento al erario público por cuanto el contrato en comento se encuentra en ejecución y se está dando cumplimiento al objeto mismo. No obstante, se informó que se le dará traslado de las actuaciones surtidas a la Personería de Bogotá, toda vez que ellos son los competentes para determinar las posibles sanciones a que haya lugar en caso de encontrarse mérito. El proceso se encuentra en el sistema finalizado con estado actual " respuesta definitiva".

DPC / 173-19: con rad. 3-2019-07172 del 28/02/2019 la Directora de Apoyo al Despacho aprobó la ampliación de términos hasta el 27/03/2019 para dar respuesta al peticionario.

Se suministró respuesta parcial con rad. 2-2019-005904 del 30/03/2019 indicando al peticionario que el DPC será incluido en la auditoría de regularidad en curso, código 96, PAD 2019, donde se efectuará la revisión, evaluación, análisis y las conclusiones del caso. Una vez termine ésta, le será comunicado el resultado.



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 75

La respuesta definitiva se dió con rad. 2-2019-12352 del 07/06/2019, donde se le comunicaron los resultados del análisis del DPC dentro de la auditoría de regularidad código 96, del cual se generó un hallazgo administrativo con incidencia fiscal. No se ha elaborado el anexo No.3. El proceso se encuentra en el sistema finalizado con estado actual " respuesta definitiva".

DPC / 269-19: con rad. 2-2019-05857 del 19/03/2019, la Gerencia local de Suba indicó al peticionario que mediante Auditoría de Desempeño Código 189 del Plan de Auditoría Distrital 2015, reviso el contrato 150 de 2013, encontrando un Hallazgo Administrativo con incidencia fiscal por Valor de \$82.780.709 y presunta incidencia disciplinaria. Este Hallazgo fue aperturado y se encuentra en proceso en la Dirección de Responsabilidad Fiscal de La Contraloría de Bogotá. El proceso se encuentra en el sistema finalizado con estado actual " respuesta definitiva".

DPC / 308-19: la Gerencia local de Usaquén mediante rad. 3-2019-05174 del 13/03/2019 suministró respuesta definitiva informando que de acuerdo al mandato constitucional la Contraloría de Bogotá ejerce su labor de manera posterior y selectiva; además le comunicó los resultados de la Visita Administrativa que realizó el 11/03/2019 a la Alcaldía Local, indicando que no se encontró ninguna evidencia de la realización de actividades de mantenimiento o rehabilitación del segmento señalado. El proceso se encuentra en el sistema finalizado con estado actual "respuesta definitiva".

DPC / 379-19: con rad. 2-2019-06455 del 28/03/2019 la Gerencia Local de Santafe, suministró respuesta definitiva al peticionario, informando sobre los resultados de las averiguaciones realizadas para dar respuesta al DPC entre ellas indicó que se revisaron las comunicaciones efectuadas por parte del FDLSF frente a las pérdidas y que las mismas se evidenciarán en la auditoría de Regularidad que se llevará a cabo.

En el estado de este DPC se indica que se encuentra con respuesta definitiva. No obstante lo anterior, esta respuesta no indica en que auditoría se incluirá el estudio de este DPC, se verificó en trazabilidad el informe de la auditoría de Regularidad y en el plan de trabajo para la auditoría de Desempeño y en ninguna de ellas se incluyó para estudio este DPC.

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

	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 75

DPC / 382-19: con rad. 2-2019-06452 del 28/03/2019 la Gerencia Local de Santafé, suministró respuesta definitiva al peticionario, informando sobre los resultados de las averiguaciones realizadas e indicó que se revisaron las acciones efectuadas por parte del FDLSF frente a las pérdidas comunicadas y las cuales se evidenciarán en la auditoría de Regularidad que se llevará a cabo.

En relación con la investigación disciplinaria es de competencia de la Personería de Bogotá, D.C y por control excepcional le corresponde a la Procuraduría General de la Nación, los cuales por competencia son comunicados por parte del FDL.

En el estado de este DPC se indica que se encuentra con respuesta definitiva. No obstante lo anterior, esta respuesta no indica en que auditoría se incluirá el estudio de este DPC, se verificó en trazabilidad el informe de la auditoría de Regularidad y en el plan de trabajo para la auditoría de Desempeño y en ninguna de ellas se incluyó para estudio este DPC.

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

DPC / 418-19: con rad. 2-2019-07718 del 10/04/2019, la Gerencia local de Suba dio respuesta definitiva indicando los resultados de las averiguaciones realizadas en el Fondo de desarrollo local de Suba. El proceso se encuentra en el sistema finalizado con estado actual "respuesta definitiva".

DPC / 823-19: con Rad. 2-2019-12020 del 04/06/2019, la Gerencia Local de Chapinero respondió al peticionario informando que al revisar los criterios de selección de cada una de las muestras de sus auditorías, toma en cuenta las alertas enviadas por la Oficina de Planeación, las denuncias realizadas por la comunidad y demás requerimientos que se alleguen a este Despacho, por esta razón el contrato 151 de 2018 objeto de su denuncia se tendrá en cuenta y se revisará la posibilidad de incluirlo para nuestro siguiente proceso auditor.

En el estado de este DPC se indica que se encuentra con respuesta definitiva; no obstante lo anterior, para suministrar la respuesta definitiva y que se considere de fondo ésta debe ser producto de las actuaciones adelantadas para atender la petición 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; 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: 64 de 75

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

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 Cultura, Recreación y Deporte	<ul style="list-style-type: none"> • Enero: rad. 3-2019-03894 del 04/02/2019 • Febrero: rad. 3-2019-07477 del 04/03 /2019 • Marzo: rad. 3-2019- 10638 del 02/04 /2019 • Abril: rad. 3-2019- 13469 del 03/05/2019 • Mayo: rad. 3-2019-16647 del 05/06/2019 • Junio: rad. 3-2019- 18842 del 26/06 /2019 	Rad. 3-2019-19548 del 02/07/2019. No se adjuntaron los anexos 3 ya que no se generaron hallazgos
Dirección Sector Salud	<ul style="list-style-type: none"> • Enero: rad. 3-2019-05457 del 13/02 /2019 • Febrero: rad. 3-2019- 09739 del 22/03/2019 • Marzo: rad. 3-2019-15313 del 21/05/2019 • Abril: rad. 3-2019-15317 del 21/05/2019 • Mayo: rad. 3-2019-20914 del 16/07/2019 • Junio: rad. 3-2019-20915 del 16/07/2019 	Rad. 3-2019-19598 del 03/07/2019. se adjuntaron los anexos 3 de DPC 2879-18, 392-19-,835-19,931-19
Dirección Sector Desarrollo Económico, Industria Y Turismo	<ul style="list-style-type: none"> • Enero: rad. 3-2019-del /2019 NP • Febrero: rad. 3-2019- del /2019 NP • Marzo: rad. 3-2019-09310 del 19/03/2019 • Abril: NP • Mayo: rad. 3-2019 del /2019 • Junio: rad. 3-2019-20552 del 11/07/2019 	Rad. 3-2019-20243 del 10/07/2019. se adjuntaron los anexos 3 de DPC 17-19,169-19,175-19,182-19,669-19,882-19
Dirección Sector Educación	<ul style="list-style-type: none"> • Enero: rad. 3-2019-05090 del 11/02/2019 • Febrero: rad. 3-2019-07856 del 06 /03/2019 • Marzo: rad. 3-2019-10907 del 04/04 /2019 • Abril: rad. 3-2019-13572 del 06 /035 /2019 • Mayo: rad. 3-2019-16561 del 04/06 /2019 • Junio: rad. 3-2019-19782 del 04/07 /2019 	Rad. 3-2019-2019-19592 del 03/07/2019 se remitieron los Anexos 3 de los DPC 1221-18 y 1561-18 (seguimientos ya tenían rta definitiva), 2219-18, 2883-18, 526-19 y 617-19



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 75

DEPENDENCIA	REMISIÓN MENSUAL DE ACTUACIONES	INFORME SEMESTRAL (SECTORIALES)
Dirección Sector Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> • Enero: NP • Febrero: rad. 3-2019-07731 del 05/03 /2019 • Marzo: NP • Abril: rad. 3-2019-13554 del 06/05/2019 • Mayo: NP • Junio: NP 	Rad. 3-2019-19673 del 03/07/2019 se adjuntó los anexos 3 de DPC 901-19, 1003-19, 1005-19
Dirección Sector Hábitat y Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Enero: rad. 3-2019-03708 del 01/02 /2019 • Febrero: rad. 3-2019- del /2019 • Marzo: 3-2019- del /2019 • Abril: NP • Mayo: rad. 3-2019- del /0 /2019 • Junio: rad. 3-2019-19423 del 28/06 /2019 • 	Rad. 3-2019-19683 del 03/07 /2019.
Dirección Sector Hacienda	<ul style="list-style-type: none"> • Enero: NP • Febrero: rad. 3-2019-08929 del 15/03 /2019 • Marzo: 3-2019-12499 del 25/04 /2019 • Abril: 3-2019-14458 del 14/05 /2019 • Mayo: rad. 3-2019-16481 del 31/05 /2019 • Junio: 3-2019-19589 del 03/07 /2019. 	Rad. 3-2019-19289 del 28/06 /2019.
Dirección Sector Integración Social	<ul style="list-style-type: none"> • Enero: NP • Febrero: NP • Marzo: rad. 3-2019- 10613 de 02/04/ /2019 • Abril: NP • Mayo: rad. 3-2019-17015 del 07/06//2019 • Junio: NP 	Rad. 3-2019-19623 del 03/07/2019. No se adjuntó ningún anexo porque con los informes mensuales se enviaron.
Dirección Sector Movilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Enero: rad. 3-2019-04456 del 06/02 /2019 • Febrero: rad. 3-2019- 07746 del 05/03/2019 • Marzo: 3-2019-12279 del 23/04 /2019 • Abril: 3-2019-13425 del 03/05 /2019 • Mayo: rad. 3-2019- 16893 del 06/06 /2019 • Junio: rad. 3-2019- 19892 del 05/07 /2019 	Rad. 3-2019-19680 del 03/07 /2019.
Dirección Sector servicios públicos	<ul style="list-style-type: none"> • Enero: rad. 3-2019-02763 del 29/01 /2019 • Febrero: rad. 3-2019-08319, del 11/03//2019 • Marzo: rad. 3-2019-09621 del 21/03//2019 • Abril: NP • Mayo: rad. 3-2019-16314 del 30/05 /2019 • Junio: rad. 3-2019- 192621 del 28/06 /2019 	Rad. 3-2019-19687 del 03/07 /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: 66 de 75

DEPENDENCIA	REMISIÓN MENSUAL DE ACTUACIONES	INFORME SEMESTRAL (SECTORIALES)
Dirección Sector Seguridad, Convivencia y Justicia	<ul style="list-style-type: none"> • Enero: rad. 3-2019-04658 del 07/02 /2019 • Febrero: rad. 3-2019-07498 del 04/03//2019 • Marzo: rad. 3-2019-10908 del 04/04/2019 • Abril: rad.3-2019-13413 del 03/05/2019 • Mayo: rad. 3-2019-16555 del 04/06 /2019 • Junio: rad. 3-2019- 19541 del 02/07 /2019 	Rad. 3-2019-19082 del 27/06 /2019.
Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	<ul style="list-style-type: none"> • Enero: rad. 3-2019-del /2019 • Febrero: rad. 3-2019- del /2019 • Marzo: 3-2019-08446 del 12/03 /2019 • Abril: NP • Mayo: rad. 3-2019-22546 del 31/07/2019 • Junio: 3-2019-17536 del 13/06/2019 	Rad. 3-2019- 19522 del 02/072019

DEPENDENCIA	REMISIÓN SOPORTE DE ACTUACIONES	INFORME SEMESTRAL
Dirección de Apoyo al Despacho	No se evidenció remisión de soportes al CAC	N/A
Dirección Administrativa y Financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Febrero: rad.32019-07585 del 04/03/2019 • abril: rad. 32019-13688 del 07/05/2019 • mayo: rad.32019-16451 del 31/05/2019 • Junio: rad.32019-19526 del 02/07/2019 	N/A
Dirección de Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Enero: rad.3-2019-08975 del 15/03/2019 • Febrero: rad.3-2019-12414 del 24/04/2019 • Marzo: rad. 3-2019- • Junio: rad. 3-2019-22066 del 25/07/201 	N/A
Dirección de Tecnologías de La Información y las Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Mayo: rad. 3-2019-16424 del 31/05/2019 	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.



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 75

De otra parte, teniendo en cuenta la actividad 37 del procedimiento antes mencionado, se observó que las direcciones sectoriales dieron cumplimiento a la remisión de este informe dentro de los términos establecidos.

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 enero-marzo y abril-junio de 2019; lo anterior dando cumplimiento a la actividad 42 del procedimiento para la recepción y trámite del derecho de petición.



TIEMPO DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES



ormación

No. DPC	FECHA RADICACION	NUMERO DE RADICACION	TIPO SOLICITUD	FECHA RESPUESTA PARCIAL	DÍAS TRANSCURRIDOS	FECHA RESPUESTA DEFINITIVA
482-19	2019-04-01	1-2019-07931	Solicitud		15	24/04/2019
483-19	2019-04-01	1-2019-07957	Solicitud		9	12/04/2019
484-19	2019-04-01	1-2019-07996	Solicitud		0	1/04/2019
485-19	2019-04-01	1-2019-08007	Queja		0	1/04/2019
486-19	2019-04-01	1-2019-08009	Queja		0	1/04/2019
487-19	2019-04-01	1-2019-08028	Solicitud		16	25/04/2019
488-19	2019-04-01	1-2019-08012	Petición de información		10	15/04/2019
489-19	2019-04-01	1-2019-08015	Petición de información		2	3/04/2019
490-19	2019-04-01	1-2019-08113	Solicitud		60	15/04/2019
491-19	2019-04-01	1-2019-08123	Solicitud		1	2/04/2019

udes de

634-19	2019-04-26	1-2019-10535	Solicitud		1	29/04/2019
635-19	2019-04-26	1-2019-10539	Petición de información		43	
636-19	2019-04-26	1-2019-10540	Petición de información		9	10/05/2019
637-19	2019-04-26	1-2019-10541	Denuncia		41	27/06/2019

de acceso a la inform

688-19	2019-05-06	1-2019-11112	Solicitud		1	7/05/2019
689-19	2019-05-01	1-2019-10788	Denuncia		40	
690-19	2019-05-06	1-2019-11113	Solicitud		1	7/05/2019
691-19	2019-05-07	1-2019-11216	Solicitud		4	13/05/2019
692-19	2019-05-07	1-2019-11233	Solicitud		10	21/05/2019
693-19	2019-05-02	1-2019-10858	Queja		13	21/05/2019
694-19	2019-05-03	1-2019-10943	Solicitud		39	
695-19	2019-05-03	1-2019-11042	Denuncia		2	7/05/2019
696-19	2019-05-07	1-2019-11271	Queja		13	24/05/2019
697-19	2019-05-07	1-2019-11277	Solicitud		13	24/05/2019
698-19	2019-05-07	1-2019-11279	Queja		-2682	2/01/2012
699-19	2019-05-07	1-2019-11280	Queja		13	24/05/2019

Fuente: Informe de solicitudes de acceso a la información 2^{do} trimestre 2019 (abril-junio)

	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: 68 de 75

Estos informes muestran datos sobre los DPC recibidos y de competencia de la entidad, 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 698-19; así como el conteo de días transcurridos que no corresponden con la realidad como es el caso del DPC 490-19, que indica que los días transcurridos fueron 60 para emitir respuesta definitiva, cuando realmente transcurrieron 10 días y el DPC 1-19 que indica que transcurrieron 70 días, no obstante de acuerdo con la fecha señalada en el informe del primer trimestre de 2019 la respuesta definitiva se dio a los 12 días .

De otra parte, se observó que en el informe no se realiza el análisis de los DPC en los que se señala que se ha suministrado respuesta y que los días transcurridos presentan más de 15 días DPC:635-19, 689-19 y 694-19 entre otros.

En los cuadros que se presentan en los informes trimestrales de solitudes y acceso a la información, no se indica la fuente ni la fecha de corte de los datos suministrados, tema que es importante para tener un referente al momento de los respectivos análisis.

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.

6.3.3 Seguimiento y monitoreo en el Centro de Atención al Ciudadano

En cuanto al seguimiento semanal a las peticiones, se verificó que el CAC envía a las dependencias a través de correo electrónico el listado de los DPC que se encuentran próximos a vencerse en el periodo, para que sean atendidos en la oportunidad legal; igualmente, en el correo 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.

Se evidenció en el CAC en el informe de gestión a junio de 2019 del Proceso de Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas incluyó el informe referente al Trámite Derechos de Petición efectuados durante el semestre.

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, se reitera lo observado por la OCI en el informe a la atención de Peticiones, Quejas y Reclamos del Segundo semestre de 2018 ya que no se realiza el seguimiento para determinar si la entidad suministra respuesta definitiva en términos, sobre todo en aquellos casos donde el DPC es insumo de 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: 69 de 75

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 extemporaneidad en la contestación o cuando estas no se resuelvan de fondo, se deberá dar traslado a la Oficina de Asuntos Disciplinarios para lo pertinente.

6.3.3 Aspectos Relacionados con el Procedimiento.

6.3.3.1. Encuestas de percepción del servicio

Conforme a lo evidenciado durante la presente auditoría se reitera la observación realizada por la OCI en el informe a la atención de Peticiones, Quejas y Reclamos del Segundo semestre de 2018 así:

Canal presencial, la actividad 63 del procedimiento, 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.

Conforme a lo evidenciado durante la presente auditoría se reitera la observación realizada frente a este tema por la OCI en el informe a la atención de Peticiones, Quejas y Reclamos del Segundo semestre de 2018 así:

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”*.



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 75

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.

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.

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 – II Semestre 2018, se evidenció en el acta de equipo de gestores No. 2 del 11/06/2019, el análisis que de las mismas realizaron las dependencias involucradas, determinando agruparlas por afinidad en tres grupos:

1. Desconocimiento en el trámite de los DPC. Bajo este aspecto se agruparon los hallazgos: 1, 4, 5 y 8 y las Recomendaciones 2, 5 y 7; se definió como acción para llevar a Plan de Mejoramiento: *“capacitar a los funcionarios encargados de tramitar los DPC en las dependencias de la Entidad, haciendo énfasis en los siguientes temas: términos; seguimiento, control y cierre de respuestas parciales y definitivas, así como en el manejo del aplicativo de PQRs en cuanto a radicación, asociación de documentos y finalización del trámite de DPC”*. Conforme con la verificación realizada durante la presente auditoría se evidenció que aún no se cuenta con la programación aprobada para realizar estas capacitaciones, la fecha máxima para ejecutar esta acción es el 31/12/2019.
2. Falta de Claridad en el procedimiento para la Recepción y trámite del derecho de Petición. Este aspecto agrupó los hallazgos: 3, 6 y 7; las recomendaciones 6,9 y 10 y las Oportunidades de mejora: 1, 4, 5 y 6; se definió como acción a implementar: *“Modificar el Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición, con el fin de hacer claridad en temas relacionados con: desistimiento, controles para el trámite de los DPC que se toman los 6 meses, término para asociar los documentos, tipo de documento que se deben asociar, claridad en el asunto el tipo de repuesta, funcionalidad del anexo 3, ampliar el alcance a otras tipos de actuaciones fiscales, finalización del procesos de las respuestas de DOC que deben ser firmada por la Dirección d Apoyo al Despacho, utilidad de la encuesta de percepción”*. Respecto a



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 75

este tema se observó que con rad. 3-2019-22053 del 25/07/2019 se solicitó a La Dirección de Planeación la Modificación de este Procedimiento y una vez analizada la modificación fue remitida con rad. 3-2019-22999 del 02/08/2019 a la Oficina Asesora Jurídica para revisión correspondiente. La fecha máxima para ejecutar esta acción era el 31/07/2019, por lo que se encuentra vencida.

3. Verificación de la Información relacionada en el informe de PQRS: Este aspecto se relaciona con la OM: (...) *revisión y depuración de los datos registrados en los informes trimestrales (...)*; se definió como acción: *“el coordinador del CAC garantizará que la información relacionada en el informe trimestral de DPC, guarde coherencia con la información reportada en el aplicativo”*, se definió que no la llevarían a Plan de Mejoramiento por tratarse de una acción inmediata. Respecto a este tema se estableció en que en los numerales 6.3.2 y 6.3.3 de la presente auditoría, falta fortalecer este aspecto.
4. De otra parte, se observó que frente al hallazgo relacionado con *“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”* No se observó que sobre esta situación se haya tomado medidas para subsanarlo, y a la fecha el CAC no ha reportado 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.

7. FORTALEZAS

1. Disposición de los funcionarios encargados del control de los DPC en cada una de las áreas que fueron objeto de verificación en la auditoría, para solucionar las debilidades encontradas en el informe de PQR del II semestre de 2018, dando solución en su mayoría a los temas que durante la misma fueron objeto de observación.
2. 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.
3. Cumplimiento en términos generales de las disposiciones normativas relacionadas con la atención de los derechos de petición en la oportunidad establecida para los mismos.

	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 75

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.

1. Asegurar que en el SIGESPRO-DPC se ingresen en tiempo real todos los documentos que dan cuenta de la gestión adelantada para atender la solicitud y que al mismo tiempo, se relacionen 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 por el aplicativo, tales como estado, días de trámite, entre otros. (DPC 259-19; 1002-19, 356-19, 2814-18, 389-19).
2. Señalar claramente en las Comunicaciones que se remiten a los peticionarios solicitando información adicional los términos para ello, según lo establece la ley 1755 de 2015 Art, 17 *"Petición incompleta y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes"* (DPC:167-19; 447-19).
3. 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.
4. Teniendo en cuenta que las respuestas definitivas de los **DPC: 243-19; 362-19, 170-19, 408-19, 107-19, 2364-18, 433-19, 1461-18, 2836-18, 2862-18, 2924-18, 173-19**, se emitieron entre junio y agosto de 2019, las dependencias responsables del trámite de los mismos (responsables de respuesta: Dirección Sector Gobierno, Dirección Sector Movilidad, Dirección Sector Servicios Públicos, Gerencia Local Engativá, Gerencia Local Sumapaz, Gerencia Local Usaquén) deberán proceder dentro de los términos establecidos a diligenciar el anexo No. 3 *"Resultado de las acciones en desarrollo de un DPC - AZ"* y remitirlo al CAC, lo anterior en atención a la actividad 29 del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición.
5. 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"* por lo anterior, se advierte que se deben remitir en oportunidad las respuestas definitivas a los siguientes DPC (407-19, 520-19, 465-19, 555-19, 811-19).



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 75

Igualmente, 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.

Se reitera lo siguiente:

6. 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
7. Fortalecer el seguimiento a las respuestas que son tramitadas por las sectoriales y que requieren la aprobación 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.

1. No se evidenciaron directrices respecto a qué dependencia es la responsable de la remisión de los soportes que dan cuenta del trámite de los DPC, cuando la respuesta al mismo 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 que los expedientes de los DPC cuenten con todos los soportes de las actuaciones surtidas para dar respuesta definitiva al peticionario.
2. Dar lineamientos frente a quien y cuándo se finaliza en el sistema los DPC que requieren para su respuesta definitiva del concurso de varias dependencias, ya que se observó que en el sistema se pueden encontrar DPC con estado actual "Respuesta Definitiva", no obstante, todas las dependencias involucradas no habían suministrado respuesta (DPC 617-19).
3. Indicar en los cuadros que se presentan en los informes trimestrales de solicitudes y acceso a la información, la fuente y la fecha de corte de los datos suministrados, tema que es importante para tener un referente al momento de los respectivos análisis.

Igualmente, se reitera lo siguiente:



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 75

4. La OM relacionada con 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.
5. 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.

10. TABLA DE HALLAZGOS

PROCESO Y/O DEPENDENCIA	NUMERACIÓN DENTRO DEL INFORME	DESCRIPCIÓN
Dirección Sector Educación	6.2.7	1. Se evidenció que la respuesta suministrada a los DPC que se muestran a continuación, se emitió excediendo los términos establecidos en el párrafo 1° del artículo 70 de la ley 1757 de 2015 el cual indica “ <i>El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.</i> ” DPC: 2219-18, 2531-18, 2539-18, 2613-18, 2672-18, 2525-18, 26-19, 2332-18, 2333-18, 2950-18, 2364-18, 2722-18, 1461-18 y 2746-18
Dirección Sector Integración Social	6.2.11	
Dirección Sector Salud	6.2.13	
Dirección Sector Seguridad, Convivencia y Justicia	6.2.14	
Dirección Sector Servicios Públicos	6.2.15	
Gerencia Local Sumapaz	6.2.16	



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 75

PROCESO Y/O DEPENDENCIA	NUMERACIÓN DENTRO DEL INFORME	DESCRIPCIÓN
Dirección Sector Hacienda	6.2.10	2. Incumplimiento del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición en lo referente al punto de control de la actividad 21 que establece “Se debe dar respuesta de fondo al peticionario, utilizando un lenguaje claro y sencillo y respondiendo dentro de los términos de ley” y las observaciones de la actividad 28 “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. 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 fue evidenciado en las respuestas suministradas a los siguientes DPC: 147-19, 2332-18, 2333-18, 2950-18, 379-19, 382-19 y 823-19
Dirección Sector Seguridad, Convivencia y Justicia	5.2.14	
Gerencia Local Santafé Gerencia Local Chapinero	6.2.16	
TOTAL	2	

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