

 <p>CONTRALORÍA DE BOGOTÁ. D.C.</p>	INFORME FINAL AUDITORÍA AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 1 de 51

OFICINA DE CONTROL INTERNO

AUDITORÍA AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

VIGENCIA O PERIODO AUDITADO

Segundo Semestre 2020

ELABORADO POR:

EDGAR DARÍO DAVID ZÁRATE
OSCAR HERIBERTO PEÑA NOVOA
Profesionales Oficina de Control Interno

APROBADO POR:

CARMEN ROSA MENDOZA SUAREZ
Jefe Oficina de Control Interno

Abril de 2021

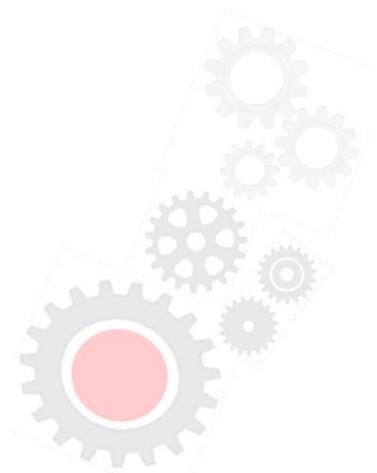
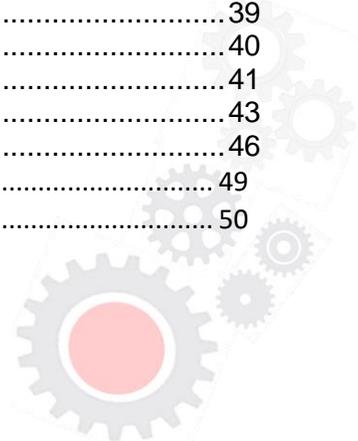


TABLA DE CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORÍA	4
2. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	5
2.1 DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE 2020 –Según Contenido.....	6
2.2 GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, QUE NO SON COMPETENCIA DE LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ D.C.....	9
RÉPLICA A LAS OBSERVACIONES DEL INFORME PRELIMINAR	11
2.2.1 Derecho de Petición 1960-20 – Gerencia Local de Usme	11
2.2.2 Derecho de Petición 1078-20 – Radicado por el Centro de Atención al Ciudadano.	13
2.3 GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, COMPETENCIA DE LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ D.C,	14
2.3.1 Derechos de Petición 1480-20 – Dirección de Participación Ciudadana, 1895-20 - Dirección de Talento Humano 1969-20 – Dirección Sector Movilidad y 2092-20 - Dirección de Talento Humano.	23
2.3.2 Derecho de Petición 2077-20 – Tramitado Dirección Gerencia Local Kennedy ...	25
2.3.3 Derecho de Petición 1032-20 - Dirección Sector Movilidad	26
2.3.4 Derechos de Petición 1066-20 y 1082-20 – Dirección Sector Salud.....	26
2.3.5 Derecho de Petición 1819-20 - Dirección de Planeación.....	30
2.4 INFORMES TRIMESTRALES DE GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN	31
2.4.1 Información de los Derechos de Petición Trimestrales del Segundo Semestre 2020.....	34
2.4.2 Verificación a Derechos de Petición en Trámite Auditoría Primer Semestre de 2020.....	35
2.4.2.1 Derecho de Petición 584-20	38
2.4.2.2 Derecho de Petición 69-20.....	39
2.4.2.3 Derecho de Petición 240-20	40
2.4.2.4 Derecho de Petición 203-20	41
2.4.2.5 Derecho de Petición 242-20	43
2.4.2.6 Derecho de Petición 886-20.....	46
OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	49
3. TABLA CONSOLIDADA DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA	50



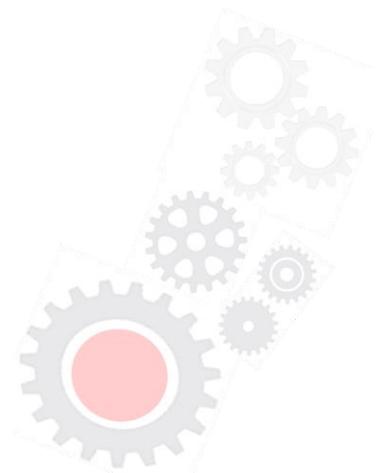
	INFORME FINAL AUDITORÍA AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 3 de 51

Índice de tablas

<i>Tabla 1 -Distribución de DPCs por tipo petionario</i>	8
<i>Tabla 2 -DPCs - según medio de presentación</i>	8
<i>Tabla 3 - Derecho de Petición por el estado actual</i>	8
<i>Tabla 4. Derechos de Petición trasladados a otras Entidades por competencia</i>	9
<i>Tabla 5. Muestra de Derecho de Petición revisados - Tramitados por la Contraloría de Bogotá D.C.</i>	15
<i>Tabla 6 - Dependencia que Tramitó DPC– según muestra</i>	21
<i>Tabla 7 - Derechos de petición sin observaciones - Seguimiento I Sem 2020</i>	36
<i>Tabla 8 - Derechos de petición con observación – Seguimiento I Sem 2020</i>	37

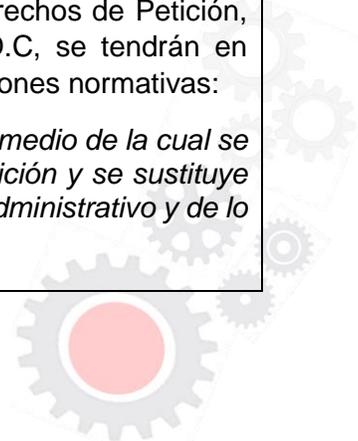
Índice de figuras

<i>Figura 1–DPC Clasificados por contenido y participación porcentual .</i>	6
<i>Figura 2–DPC trasladados por competencia - entidades y cantidad DPC remitidos.</i>	7



1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORÍA

PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO	DEPENDENCIA AUDITADA	
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS	BELÉN CACERES SÁNCHEZ	CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – DIRECCIÓN DE APOYO AL DESPACHO	
NOMBRE DE LA AUDITORÍA	AUDITORÍA AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN (Derecho de Petición)	VIGENCIA	2020 – II SEMESTRE
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:	Comprobar que el trámite de los Derechos de Petición (Derecho de Petición) y que se desarrollen de acuerdo con las normas legales vigentes, y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. (II semestre de 2020).		
METODOLOGÍA	En la evaluación se utilizaron técnicas de auditoría como la entrevista, la observación, la indagación y la verificación de los mecanismos de control interno utilizados en la atención a los Derechos de Petición, interpuestos ante la entidad, incluyendo el aplicativo para el trámite del Derecho de Petición dispuesto por la entidad para apoyar la gestión de los mismos por parte de las dependencias.		
ALCANCE DE LA AUDITORÍA:	La evaluación se realizó a una muestra tomada de la recepción, radicación, direccionamiento, respuesta y seguimiento a los Derechos de Petición interpuestos ante la Contraloría de Bogotá D.C., por los ciudadanos, a través de las dependencias institucionales involucradas en su atención, en lo correspondiente al segundo semestre de 2020.		
CRITERIO DE AUDITORÍA	En la verificación a la atención de los Derechos de Petición, por parte de la Contraloría de Bogotá D.C, se tendrán en cuenta entre otras, las siguientes disposiciones normativas: <i>Ley 1755 del 30 de junio 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".</i>		

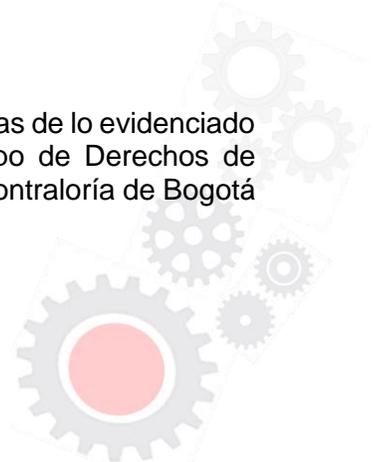


	<p>Decreto 1166 del 19 de julio de 2016 <i>"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"</i>.</p> <p>Decreto 648 de 2017 Artículo 2.2.21.4.9 Informes. Literal b, en concordancia con el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.</p> <p>R.R. No. 033 del 30 de agosto de 2019 <i>"Por medio del cual se adopta la nueva versión del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición"</i>.</p> <p>Decreto 491 de 2020 <i>"Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica"</i>.</p>					
EQUIPO AUDITOR	Edgar Darío David Zárate y Óscar Heriberto Peña Novoa - Profesionales Oficina de Control Interno					
INFORME	PRELIMINAR		FINAL	X	FECHA EMISIÓN	2021/04/23

2. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADO DE LA AUDITORÍA

En el presente informe se plasman las observaciones más representativas de lo evidenciado a través del análisis realizado por el grupo auditor, respecto al grupo de Derechos de Petición tomados como muestra, respecto a los 1.165 recibidos en la Contraloría de Bogotá D.C para el segundo semestre 2020.



2.1 DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE 2020 -Según Contenido.

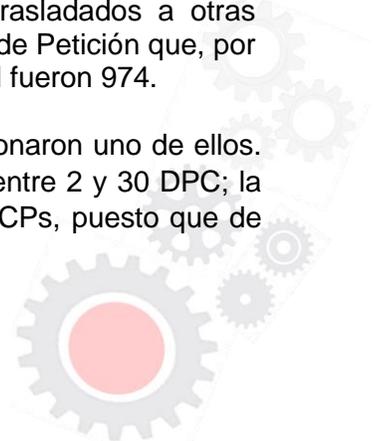


Figura 1–DPC Clasificados por contenido y participación porcentual - *Elaboración Propia.*

Como se observa en la gráfica anterior, durante el segundo semestre de 2020 - 01 de julio a 31 de diciembre, en la Contraloría de Bogotá D.C. se recibieron 1.165 Derechos de Petición, de los cuales se estableció que el 77% correspondió a solicitudes, el 17% fueron peticiones de información, el 3% quejas, el 2% fueron denuncias y menos del 1% reclamos, esto es solo 1 durante el periodo auditado.

Para el seguimiento de la auditoría y presentación de este informe, la muestra es dividida en dos grupos, el primero, los Derechos de Petición que fueron trasladados a otras entidades para su respectivo trámite (191) y el segundo, los Derechos de Petición que, por competencia, debió resolver la Contraloría de Bogotá D.C., que en total fueron 974.

De los 191 DPC, trasladados por competencias, 58 entidades recibieron uno de ellos. Las entidades que se muestran en la siguiente ilustración, recibieron entre 2 y 30 DPC; la Personería de Bogotá, resultó ser la entidad con mayor número de DCPs, puesto que de



forma individual le fueron enviado 30 y compartidos con otras entidades, 14, es decir que de los 191 DPCs, recibió 44:

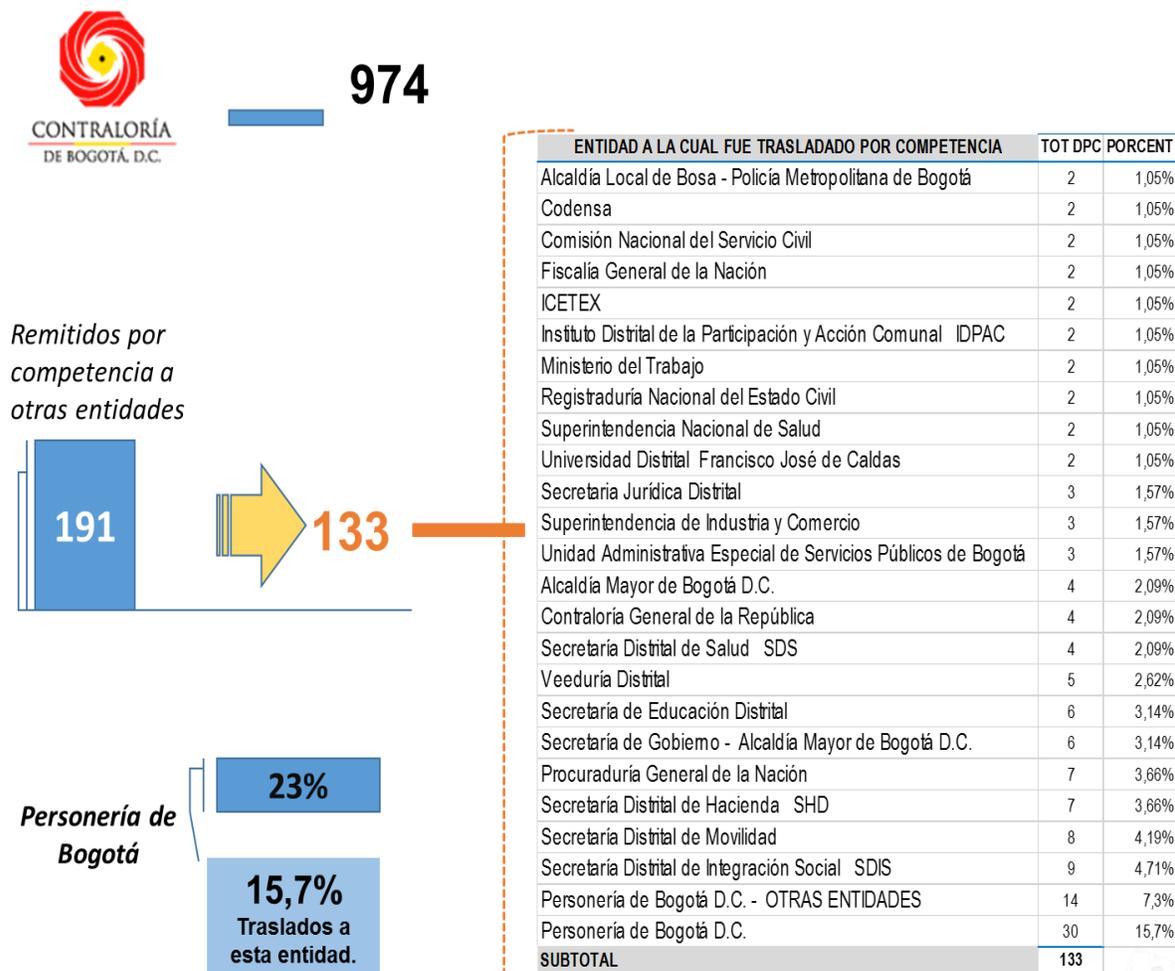


Figura 2–DPC trasladados por competencia - entidades y cantidad DPC remitidos. Elaboración propia.

Como antes se indicó, 58 DPCs, fueron enviados al mismo número de entidades, no relacionadas en el gráfico anterior, entre las que se pueden citar, Ministerios, Secretarías del Distrito, La Contraloría General de la Republica, Alcaldías Locales, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Transmilenio, Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca, Compensar EPS, Compensar, entre otras.

	INFORME FINAL AUDITORÍA AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 8 de 51

A continuación, se presentan la distribución de los DPC, por tipo de peticionario:

Tabla 1 – Plan de Acción. Distribución de DPCs por tipo peticionario

TIPO DE DERECHO DE PETICIÓN	CANT.	%
Ciudadano	893	77
Persona Jurídica	203	17
Concejal	54	5
Edil	8	1
Congresista	7	1
TOTAL	1.165	100

Fuente: Base de Datos CAC – Segundo Semestre 2020

Como se observa en la Tabla, se estableció que el 77% de los DPCs fueron interpuestos por los ciudadanos, el 5% por cabildantes de la Ciudad, por congresista y ediles el 1% en cada caso y el 17 por personas jurídicas.

Tabla 2 -DPCs - según medio de presentación

MEDIO DE PRESENTACIÓN	CANT.	%
Personal	564	48
Correo Electrónico	385	33
Página Web	211	18
Correo Certificado	4	0
Teléfono	1	0
TOTAL	1.165	100%

Fuente: Base de Datos CAC – PQR. II Sem de 2020

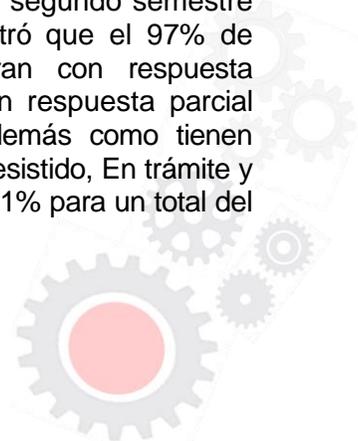
En la tabla No. 2, se relacionan los distintos medios de presentación que utilizaron la ciudadanos para radicar los Derechos de Petición, el de mayor frecuencia fue la presentación de forma personal con un 48%, seguido por correo electrónico con 33%, página web con el 18%, se resalta que al sumar estás dos medios de presentación de los DPCs, da como resultado más de la mitad, lo cual indica que la forma virtual, es el medio más utilizado.

Tabla 3 - Derecho de Petición, por el estado actual

ESTADO ACTUAL DPCs	CANT.	%
Con respuesta definitiva	1126	97
Respuesta parcial por auditoría	26	2
Con respuesta parcial	4	0
Desistido	5	0
En trámite	3	0
Finalizado	1	0
TOTAL	1.165	100%

Fuente: Base de Datos CAC – Segundo Semestre 2020

Respecto al estado de los DPCs, recibidos durante el segundo semestre de 2020, se encontró que el 97% de ellos, se encuentran con respuesta definitiva, el 2% con respuesta parcial por auditoría, los demás como tienen respuesta parcial, Desistido, En trámite y Finalizado suman el 1% para un total del 100%.



2.2 GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, QUE NO SON COMPETENCIA DE LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ D.C.

Del total de Derecho de Petición radicados durante en el segundo semestre del 2020, en la entidad, 191 No fueron de su competencia, de los cuales, el grupo auditor tomó una muestra de 50, lo que representa un 26.18%, los cuales se pueden ver en la tabla 4 con el fin de verificar que se diera cumplimiento a lo establecido la ley 1755 de 2015, Artículo 21. *“Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción...”* de esta forma se verificó que se hubiera dado traslado los Derecho de Petición a las entidades competentes dejando evidencia, como lo establece el procedimiento.

En la tabla 4 se presentan los 50 Derecho de Petición tomados como muestra y que fueron trasladados a otras entidades por competencia.

Tabla 4. Derechos de Petición trasladados a otras Entidades por competencia

Nº	NO. DERECHO DE PETICIÓN	TEMAS	ENTIDAD
1	1131-20	Quejas Disciplinarias	Personería de Bogotá D. C.
2	1369-20	Quejas Disciplinarias	Personería de Bogotá D. C.
3	1191-20	Quejas Disciplinarias	Secretaría de Gobierno - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
4	2036-20	Quejas Disciplinarias	Personería de Bogotá D. C., - - Alcaldía Local de Suba
5	1364-20	Quejas Disciplinarias	Personería de Bogotá D. C.
6	1780-20	PQR sobre Contratación	Personería de Bogotá D. C. , - - Fiscalía General de la Nación
7	1251-20	PQR sobre Contratación	Personería de Bogotá D. C.
8	1561-20	PQR sobre Contratación	Personería de Bogotá D. C.
9	1295-20	PQR sobre Contratación	Contraloría General de la República.
10	1083-20	PQR sobre Contratación	Secretaría Jurídica Distrital
11	1307-20	PQR sobre Contratación	Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
12	1385-20	PQR sobre Contratación	Alcaldía Local de Teusaquillo
13	2112-20	PQR sobre Contratación	Personería de Bogotá D. C.
14	2001-20	PQR sobre Contratación	Alcaldía Local de Kennedy
15	1198-20	PQR sobre Contratación	Alcaldía Local La Candelaria, -- Instituto Distrital De Recreación Y Deportes – IDR.D.
16	1962-20	PQR sobre Contratación	Corporación Autónoma Regional De Cundinamarca - Car *
17	1253-20	Otros Temas	Secretaría Distrital De Movilidad

N°	NO. DERECHO DE PETICIÓN	TEMAS	ENTIDAD
18	1831-20	Otros Temas	Personería De Bogotá D. C. , -- Secretaría De Educación Distrital
19	1878-20	Otros Temas	Personería De Bogotá D. C.
20	1748-20	Otros Temas	Defensa Civil Colombiana -, - Alcaldía Local De Usme
21	1274-20	Otros Temas	Secretaría Distrital De Movilidad
22	1849-20	Otros Temas	Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS
23	1215-20	Otros Temas	Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios en el Exterior - Mariano Ospina Pérez ICETEX
24	1735-20	Otros Temas	Defensoría del Pueblo Colombia, - Contraloría General de la República - CGR
25	2003-20	Otros Temas	Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
26	2030-20	Otros Temas	Secretaría Distrital de Salud - SDS
27	2058-20	Otros Temas	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte
28	2000-20	Otros Temas	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC
29	1797-20	Otros Temas	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
30	1272-20	Otros Temas	Fiscalía General de la Nación
31	1826-20	Otros Temas	Secretaría de Educación Distrital
32	1308-20	Otros Temas	Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
33	2004-20	Otros Temas	Registraduría Nacional del Estado Civil
34	1087-20	Otros Temas	Personería de Bogotá D. C.
35	1252-20	Otros Temas	Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios en el Exterior - Mariano Ospina Pérez ICETEX
36	1039-20	Otros Temas	Superintendencia de Industria y Comercio
37	1296-20	Otros Temas	Secretaría Distrital de Hacienda - SHD
38	2029-20	Otros Temas	Secretaría de Educación Distrital
39	2106-20	Intervención de trámite ante diferentes Entidades	Alcaldía Local de Chapinero -, -- Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático, IDIGER
40	1204-20	Intervención de trámite ante diferentes Entidades	Ministerio de Trabajo - -
41	1363-20	Intervención de trámite ante diferentes Entidades	Secretaría Distrital de Planeación
42	1482-20	Intervención de trámite ante diferentes Entidades	Secretaría de Educación Distrital
43	2114-20	Intervención de trámite ante diferentes Entidades	Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
44	1947-20	Intervención de trámite ante diferentes Entidades	Alcaldía Local de Suba, - - Departamento Administrativo para la Defensoría del Espacio Público - DADEP

N°	NO. DERECHO DE PETICIÓN	TEMAS	ENTIDAD
45	1383-20	Intervención de trámite ante diferentes Entidades	Alcaldía Local de Kennedy, - - Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC
46	2105-20	Intervención de trámite ante diferentes Entidades	Alcaldía Local de Kennedy, - - Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV **
47	2109-20	Intervención de trámite ante diferentes Entidades	Alcaldía Local de los Mártires
48	1501-20	Intervención de trámite ante diferentes Entidades	CODENSA
49	1799-20	Información Procesos De Responsabilidad Fiscal	Contraloría General de la República - CGR
50	1078-20	Consultas, Estudios Y Conceptos	Contraloría General de la República - CGR * , CONTADURIA GENERAL DE LA NACION, Superintendencia de Sociedades -

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

Como seguimiento a la muestra de los Derecho de Petición que no son competencia de la Contraloría de Bogotá D.C, el grupo auditor evidenció que 11 Derecho de Petición fueron sobre temas de contratación, 10 Derecho de Petición intervención de trámite ante diferentes entidades, 5 quejas disciplinarias y 22 correspondientes a otros temas.

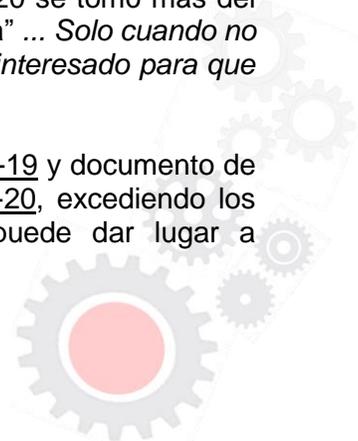
Se constató en cada caso que se informara al peticionario del traslado a la entidad competente del Derecho de Petición y el cumplimiento de términos para el traslado, entre otros temas, no obstante, se determinó observaciones cuya réplica se presenta a continuación:

RÉPLICA A LAS OBSERVACIONES DEL INFORME PRELIMINAR

2.2.1 Derecho de Petición 1960-20 – Gerencia Local de Usme

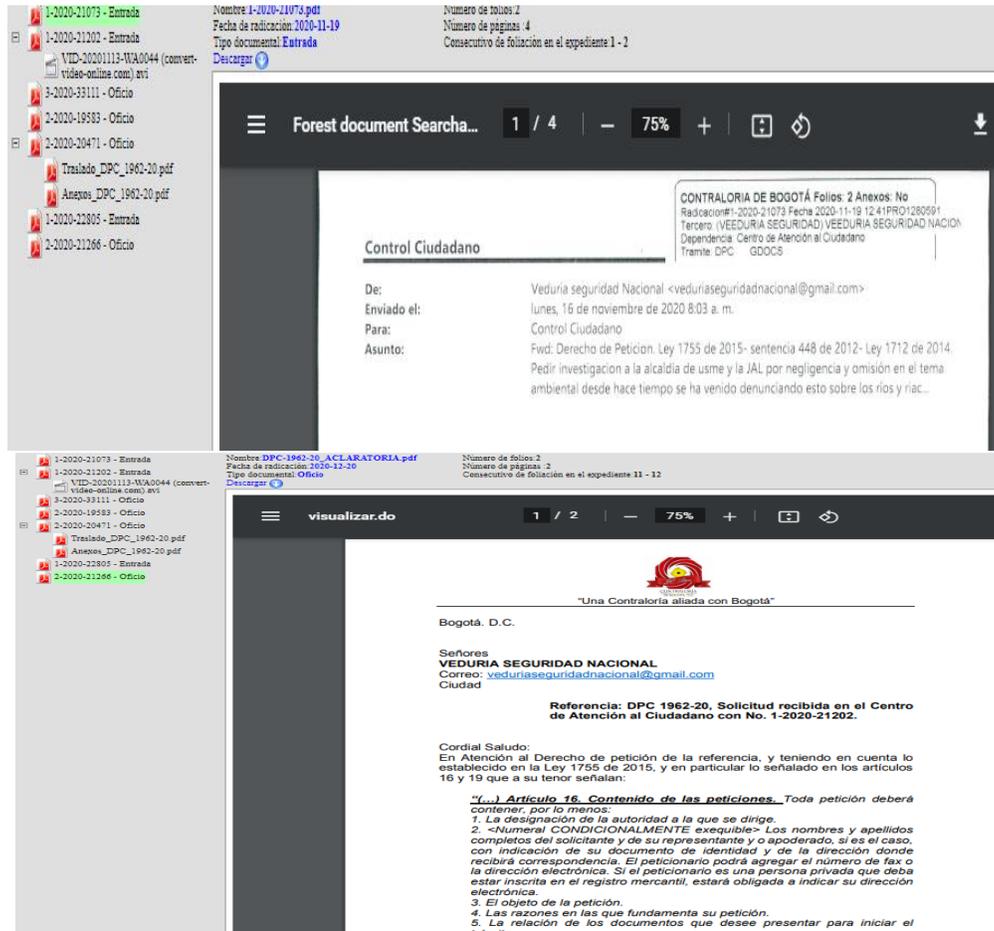
Se evidenció que para la contestación del Derecho de Petición 1960-20 se tomó más del término establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015, que indica " ... Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes".

El Derecho de Petición tiene radicado 1-2020-21073 de fecha 2020-11-19 y documento de respuesta aclaratorio a peticionario. 2-2020-21266 de fecha 2020-12-20, excediendo los términos previstos en la Ley antes mencionada, situación que puede dar lugar a requerimientos por parte de diferentes instancias.



	INFORME FINAL AUDITORÍA AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 12 de 51

Pantallazo entrada 1-2020-21073 de fecha 2020-11-19.



Control Ciudadano

De: Veduría seguridad Nacional <veduriaseguridadnacional@gmail.com>
 Enviado el: lunes, 16 de noviembre de 2020 8:03 a. m.
 Para: Control Ciudadano
 Asunto: Fwd: Derecho de Petición. Ley 1755 de 2015- sentencia 448 de 2012- Ley 1712 de 2014
 Pedir investigación a la alcaldía de usme y la JAL por negligencia y omisión en el tema ambiental desde hace tiempo se ha venido denunciando esto sobre los ríos y riac...

Una Contraloría aliada con Bogotá

Bogotá, D.C.

Señores
VEDURIA SEGURIDAD NACIONAL
 Correo: veduriaseguridadnacional@gmail.com
 Ciudad

Referencia: DPC 1962-20, Solicitud recibida en el Centro de Atención al Ciudadano con No. 1-2020-21202.

Cordial Saludo:
 En Atención al Derecho de petición de la referencia, y teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1755 de 2015, y en particular lo señalado en los artículos 16 y 19 que a su tenor señalan:

“(...) Artículo 16. Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. «Numeral CONDICIONALMENTE exigible» Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

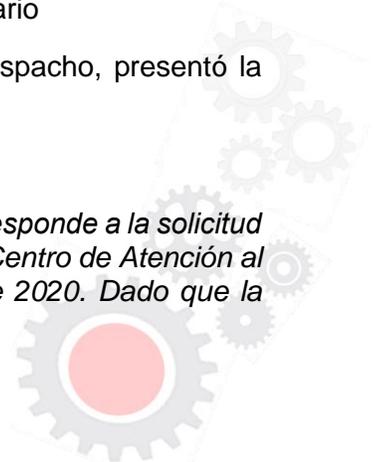
2-2020-21266 de fecha 2020-12-20 de respuesta aclaratorio a peticionario

Mediante 3-2021-13328 del 19-04-2021, la Dirección de Apoyo al Despacho, presentó la réplica a la observación que consolidó:

RÉPLICA GERENCIA LOCAL DE USME

“Verificados los documentos del DPC 1960, se encontró que este corresponde a la solicitud presentada por Nelson Gilberto Velasco, la cual fue tramitada por el Centro de Atención al Ciudadano con radicado No. 1-2020-21188 del 20 de noviembre de 2020. Dado que la

Contraloría de Bogotá D.C.
 Oficina de Control Interno
 Piso 14 – Ext. 10405



	INFORME FINAL AUDITORÍA AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 13 de 51

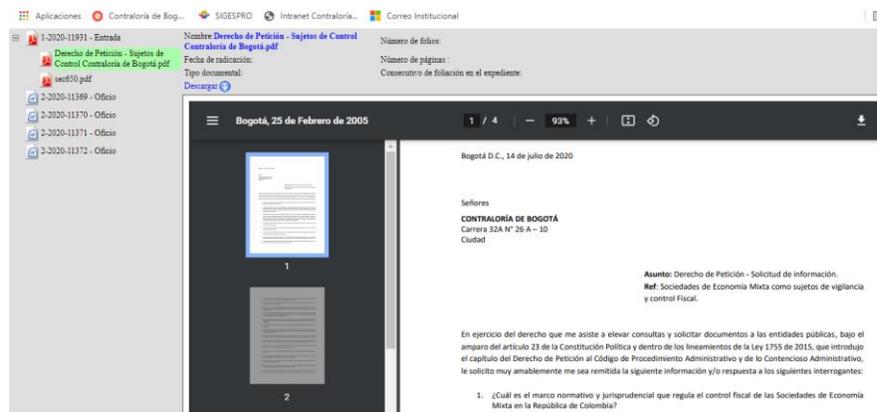
competencia para responder no es de la Contraloría de Bogotá, se determinó dar traslado a la Secretaría Jurídica Distrital y se informó al peticionario mediante radicado No. 2-2020-19524 del 20 de noviembre de 2020. Es decir, el trámite se surtió dentro de los términos legales y no fue direccionado a la Gerencia Local de Usme”.

ANÁLISIS OFICINA DE CONTROL INTERNO

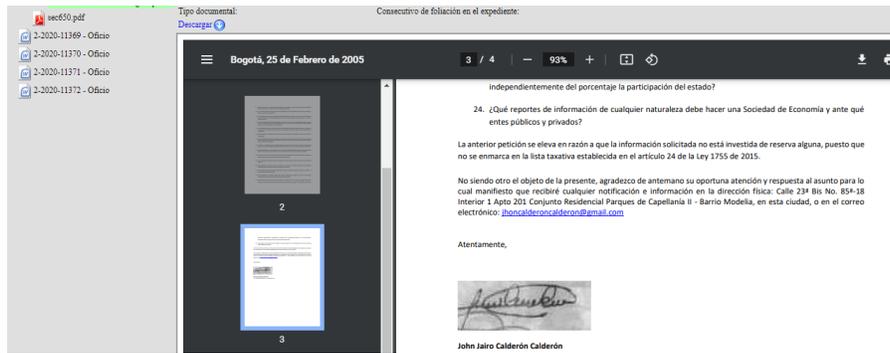
Por un error involuntario se hizo mención al derecho de petición 1960-20, cuando el DPC revisado fue el 1962-20, razón por la cual se acepta la respuesta **a la observación y se retira** del informe final.

2.2.2 Derecho de Petición 1078-20 – Radicado por el Centro de Atención al Ciudadano.

El Derecho de Petición 1078-20 con radicado 1-2020-11931 de fecha 2020-07-17 que se encuentra tramitado y subido al aplicativo SIGESPRO, no evidencia sello de radicado, y tampoco se visualiza la fecha, hora y funcionario que lo recibió. Esta situación va en contra de lo estipulado en el Procedimiento para la recepción y trámite del Derecho de Petición en su numeral 5.1.3 **“observación. “... De presentarse inconvenientes técnicos en el sistema PQR, se recibirá el Derecho de Petición, indicando fecha, hora y funcionario que lo recibe”**. Lo anterior originado en no tener en cuenta los parámetros del procedimiento citado, lo cual, puede ocasionar errores en el archivo histórico de la entidad y la trazabilidad de la gestión dada al DPC. La evidencia de la observación se visualiza en la siguiente imagen:



	INFORME FINAL AUDITORÍA AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 14 de 51



RÉPLICA DIRECCIÓN DE DIRECCIÓN DE APOYO AL DESPACHO

“Al ingresar al Sistema SIGESPRO y revisar los anexos de la solicitud radicada con No. 1- 2020-11931, se encuentra un archivo donde se evidencia que el derecho de petición fue recibido a través del correo: correspondenciaexterna@contraloriabogota.gov.co, el día martes 14 de julio de 2020 a las 11:03 a.m. y redireccionado al Centro de Atención al Ciudadano al correo: controlciudadano@contraloriabogota.gov.co, Recibido en este buzón, se inició el trámite como DPC 1078. (ver Anexo 1)”.

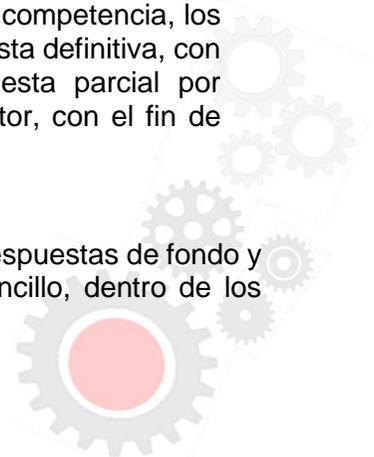
ANÁLISIS OFICINA DE CONTROL INTERNO

Se acepta la respuesta dada por la Dirección de Apoyo al Despacho, debido a que este derecho de petición se recibió vía correo electrónico, razón por la cual **se retira la observación** del informe final.

2.3 GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, COMPETENCIA DE LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ D.C,

Durante el segundo semestre de 2020, se radicaron 1.165 DPCs en la entidad de los cuales 974 Derechos de Petición fueron atendidos por la entidad por competencia, los cuales se encontraban en los siguientes estados: trámite, con respuesta definitiva, con respuesta parcial, desistido, en trámite, finalizados o con respuesta parcial por auditoría, de éstos se tomó una muestra de 122 por el grupo auditor, con el fin de constatar lo siguiente:

- Se haya dado direccionamiento interno.
- Se tramitarán en los plazos legales establecidos para emitir respuestas de fondo y asociado en el sistema de PQR, con un lenguaje claro, sencillo, dentro de los



términos e indicando en el asunto si es respuesta parcial o definitiva.

- Las solicitudes de aprobación de ampliación de términos para responder los Derecho de Petición, sean firmadas por el Director de Apoyo al Despacho y se haya comunicado al peticionario.
- Se le informe al peticionario para que corrija o aclare dentro de los términos del Derecho de Petición; la comunicación sea expedida por el Director, Jefe de Oficina o Gerente Local y la aclaración que haga el interesado.

En la tabla 5, se presenta la muestra de 122 Derecho de Petición competencia de la entidad.

Tabla 5. Muestra de Derecho de Petición revisados - Tramitados por la Contraloría de Bogotá D.C.

N°	No. DPC	TIPO QUEJA	ORIGEN QUEJA	TIPO DE PETICIONARIO	RECIBIÓ	TRAMITÓ
1	1904-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Dirección De Talento Humano	Subdirección De Gestión De Talento Humano
2	1920-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Dirección De Talento Humano	Subdirección De Gestión De Talento Humano
3	1926-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Dirección De Talento Humano	Subdirección De Gestión De Talento Humano
4	1971-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Subdirección De Gestión De Talento Humano	Subdirección De Gestión De Talento Humano
5	1972-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Dirección De Talento Humano	Subdirección De Gestión De Talento Humano
6	1978-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Dirección De Talento Humano	Subdirección De Gestión De Talento Humano
7	2027-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Dirección De Talento Humano	Subdirección De Gestión De Talento Humano
8	2044-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Dirección De Talento Humano	Subdirección De Gestión De Talento Humano
9	2088-20	Solicitud	Web	Ciudadano	Dirección De Talento Humano	Subdirección De Gestión De Talento Humano
10	2115-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Dirección De Talento Humano	Subdirección De Gestión De Talento Humano
11	948-20	Solicitud	Correo Electrónico	Ciudadano	Dirección De Talento Humano	Subdirección De Gestión De Talento Humano
12	970-20	Solicitud	Correo Electrónico	Ciudadano	Dirección De Talento Humano	Subdirección De Gestión De Talento Humano
13	980-20	Solicitud	Correo Electrónico	Ciudadano	Dirección De Talento Humano	Subdirección De Gestión De Talento Humano
14	1009-20	Solicitud	Web	Ciudadano	Dirección De Talento Humano	Subdirección De Gestión De Talento Humano
15	1504-20	Solicitud	Correo Electrónico	Ciudadano	Dirección De Talento Humano	Subdirección De Gestión De Talento Humano
16	1509-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Dirección De Talento Humano	Subdirección De Gestión De Talento Humano
17	1530-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Dirección De Talento Humano	Subdirección De Gestión De Talento Humano



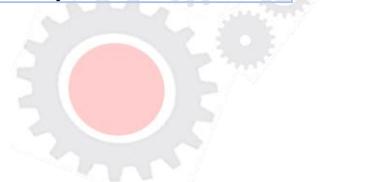
N°	No. DPC	TIPO QUEJA	ORIGEN QUEJA	TIPO DE PETICIONARIO	RECIBIÓ	TRAMITÓ
18	1539-20	Solicitud	Correo Electrónico	Ciudadano	Dirección De Talento Humano	Subdirección De Gestión De Talento Humano
19	1548-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Dirección De Talento Humano	Subdirección De Gestión De Talento Humano
20	1601-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Dirección De Talento Humano	Subdirección De Gestión De Talento Humano
21	1627-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Dirección De Talento Humano	Subdirección De Gestión De Talento Humano
22	1466-20	Petición De Información	Correo Electrónico	Persona Jurídica	Dirección De Talento Humano	Subdirección De Gestión De Talento Humano
23	1654-20	Petición De Información	Personal	Persona Jurídica	Dirección De Talento Humano	Subdirección De Gestión De Talento Humano
24	2024-20	Petición De Información	Personal	Ciudadano	Dirección De Talento Humano	Subdirección De Gestión De Talento Humano
25	2092-20	Petición De Información	Personal	Ciudadano	Dirección De Talento Humano	Subdirección De Gestión De Talento Humano
26	2116-20	Petición De Información	Personal	Persona Jurídica	Dirección De Talento Humano	Subdirección De Gestión De Talento Humano
27	2119-20	Petición De Información	Personal	Ciudadano	Dirección De Talento Humano	Subdirección De Gestión De Talento Humano
28	1624-20	Petición De Información	Personal	Persona Jurídica	Dirección De Talento Humano	Subdirección De Gestión De Talento Humano
29	1946-20	Solicitud	Personal	Ciudadano		Subdirección De Fiscalización Infraestructura
30	2108-20	Solicitud	Personal	Ciudadano		Subdirección De Fiscalización Infraestructura
31	1046-20	Solicitud	Correo Electrónico	Ciudadano	Dirección Sector Hábitat y Ambiente	Subdirección De Fiscalización Hábitat
32	1042-20	Solicitud	Correo Electrónico	Concejal		Subdirección De Fiscalización Ambiente
33	1107-20	Solicitud	Personal	Concejal		Subdirección De Fiscalización Ambiente
34	1161-20	Solicitud	Personal	Concejal	Dirección de Apoyo al Despacho	Subdirección De Fiscalización Ambiente
35	1237-20	Solicitud	Correo Electrónico	Persona Jurídica	Dirección de Apoyo al Despacho	Subdirección De Fiscalización Ambiente
36	1925-20	Petición De Información	Personal	Persona Jurídica	Dirección De Talento Humano	Subdirección De Carrera Administrativa
37	2014-20	Petición De Información	Personal	Ciudadano	Dirección De Talento Humano	Subdirección De Carrera Administrativa
38	1021-20	Solicitud	Correo Electrónico	Ciudadano		Gerencia Local Santa fe
39	1792-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Gerencia Local Santa fe	Gerencia Local Santa fe
40	1064-20	Solicitud	Correo Electrónico	Persona Jurídica	Gerencia Local Mártires	Gerencia Local Mártires
41	2077-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Subdirección De Fiscalización Infraestructura	Gerencia Local Kennedy
42	1622-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Gerencia Local Candelaria	Gerencia Local Candelaria



N°	No. DPC	TIPO QUEJA	ORIGEN QUEJA	TIPO DE PETICIONARIO	RECIBIÓ	TRAMITÓ
43	1794-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Gerencia Local Antonio Nariño	Gerencia Local Antonio Nariño
44	2021-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Dirección Sector Servicios Públicos	Dirección Sector Servicios Públicos
45	2031-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Dirección Sector Hacienda	Dirección Sector Servicios Públicos
46	1853-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Subdirección Del Proceso De Responsabilidad Fiscal	Dirección Sector Seguridad, Convivencia y Justicia
47	2063-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Dirección Sector Seguridad, Convivencia Y Justicia	Dirección Sector Seguridad, Convivencia y Justicia
48	1066-20	Solicitud	Personal	Concejal	Dirección de Apoyo al Despacho	Dirección Sector Salud
49	1067-20	Solicitud	Personal	Concejal	Dirección de Apoyo al Despacho	Dirección Sector Salud
50	1082-20	Solicitud	Personal	Concejal	Dirección de Apoyo al Despacho	Dirección Sector Salud
51	1120-20	Solicitud	Personal	Concejal	Dirección de Apoyo al Despacho	Dirección Sector Salud
52	1165-20	Solicitud	Correo Electrónico	Concejal	Dirección de Apoyo al Despacho	Dirección Sector Salud
53	961-20	Solicitud	Correo Electrónico	Persona Jurídica	Dirección Sector Movilidad	Dirección Sector Movilidad
54	998-20	Solicitud	Correo Certificado	Persona Jurídica	Dirección Sector Movilidad	Dirección Sector Movilidad
55	999-20	Solicitud	Correo Electrónico	Ciudadano	Dirección Sector Movilidad	Dirección Sector Movilidad
56	1020-20	Solicitud	Correo Electrónico	Ciudadano	Dirección Sector Movilidad	Dirección Sector Movilidad
57	1032-20	Solicitud	Personal	Edil	Dirección Sector Movilidad	Dirección Sector Movilidad
58	1097-20	Solicitud	Correo Electrónico	Ciudadano	Dirección Sector Movilidad	Dirección Sector Movilidad
59	1140-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Dirección Sector Movilidad	Dirección Sector Movilidad
60	1263-20	Solicitud	Correo Electrónico	Ciudadano	Dirección Sector Movilidad	Dirección Sector Movilidad
61	1969-20	Petición De Información	Personal	Congresista	Dirección de Apoyo al Despacho	Dirección Sector Movilidad
62	985-20	Petición De Información	Personal	Persona Jurídica	Dirección Sector Movilidad	Dirección Sector Movilidad
63	974-20	Denuncia	Web	Ciudadano	Dirección Sector Movilidad	Dirección Sector Movilidad
64	1953-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Dirección Sector Integración Social	Dirección Sector Integración Social
65	2122-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Dirección Sector Integración Social	Dirección Sector Integración Social



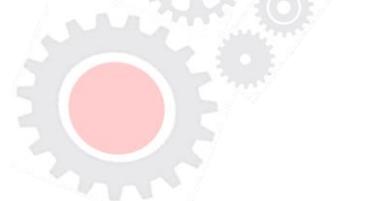
N°	No. DPC	TIPO QUEJA	ORIGEN QUEJA	TIPO DE PETICIONARIO	RECIBIÓ	TRAMITÓ
66	2120-20	Denuncia	Personal	Ciudadano	Dirección Sector Integración Social	Dirección Sector Integración Social
67	2121-20	Solicitud	Personal	Persona Jurídica	Dirección Sector Hacienda	Dirección Sector Hacienda
68	1491-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Dirección Sector Gobierno	Dirección Sector Gobierno
69	1250-20	Petición De Información	Correo Electrónico	Persona Jurídica	Dirección Sector Gestión Jurídica	Dirección Sector Gestión Jurídica
70	1146-20	Solicitud	Correo Electrónico	Ciudadano	Subdirección De Fiscalización Educación	Dirección Sector Educación
71	1756-20	Solicitud	Personal	Ciudadano		Dirección Sector Educación
72	2124-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Dirección Sector Educación	Dirección Sector Educación
73	1534-20	Petición De Información	Personal	Ciudadano	Subdirección De Fiscalización Educación	Dirección Sector Educación
74	958-20	Denuncia	Correo Electrónico	Ciudadano	Subdirección De Fiscalización Educación	Dirección Sector Educación
75	1203-20	Solicitud	Correo Electrónico	Persona Jurídica	Dirección Sector Desarrollo Económico, Industria Y Turismo	Dirección Sector Desarrollo Económico, Industria Y Turismo
76	2045-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Dirección de Apoyo al Despacho	Dirección Sector Desarrollo Económico, Industria Y Turismo
77	1094-20	Solicitud	Correo Electrónico	Concejal	Dirección de Apoyo al Despacho	Dirección Sector Cultura, Recreación Y Deporte
78	1788-20	Solicitud	Personal	Concejal	Dirección de Apoyo al Despacho	Dirección De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones
79	1895-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Dirección De Talento Humano	Dirección De Talento Humano
80	2110-20	Solicitud	Personal	Persona Jurídica	Dirección De Talento Humano	Dirección De Talento Humano
81	1486-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva
82	1643-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva
83	1921-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva
84	2046-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Dirección de Responsabilidad	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva



N°	No. DPC	TIPO QUEJA	ORIGEN QUEJA	TIPO DE PETICIONARIO	RECIBIÓ	TRAMITÓ
					Fiscal y Jurisdicción Coactiva	
85	2083-20	Solicitud	Personal	Persona Jurídica	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva
86	2117-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva
87	972-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva
88	1528-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva
89	1591-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Dirección de Apoyo al Despacho	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva
90	1628-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva
91	1918-20	Petición De Información	Personal	Persona Jurídica	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva
92	1952-20	Petición De Información	Personal	Ciudadano		Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva
93	2022-20	Petición De Información	Personal	Persona Jurídica	Subdirección Del Proceso De Responsabilidad Fiscal	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva
94	2025-20	Petición De Información	Personal	Ciudadano	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva
95	2026-20	Petición De Información	Personal	Ciudadano	Subdirección De Jurisdicción Coactiva	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva
96	2028-20	Petición De Información	Personal	Ciudadano	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva
97	2104-20	Petición De Información	Personal	Persona Jurídica	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva
98	2111-20	Petición De Información	Personal	Ciudadano	Dirección de Responsabilidad	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva



N°	No. DPC	TIPO QUEJA	ORIGEN QUEJA	TIPO DE PETICIONARIO	RECIBIÓ	TRAMITÓ
					Fiscal y Jurisdicción Coactiva	
99	2113-20	Petición De Información	Personal	Ciudadano	Dirección Sector Hábitat y Ambiente	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva
100	2118-20	Petición De Información	Personal	Persona Jurídica	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva
101	1502-20	Petición De Información	Correo Electrónico	Ciudadano	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva
102	1557-20	Petición De Información	Correo Electrónico	Ciudadano	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva
103	1029-20	Solicitud	Personal	Ciudadano		Dirección De Reacción Inmediata
104	1451-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Dirección De Reacción Inmediata	Dirección De Reacción Inmediata
105	1819-20	Solicitud	Personal	Persona Jurídica		Dirección De Planeación
106	1630-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local
107	2125-20	Solicitud	Personal	Persona Jurídica		Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local
108	1480-20	Petición De Información	Personal	Persona Jurídica	Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local
109	1787-20	Petición De Información	Personal	Persona Jurídica	Oficina Asesora Jurídica	Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local
110	1613-20	Petición De Información	Personal	Ciudadano	Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local
111	1189-20	Solicitud	Web	Ciudadano	Dirección de Estudios de Economía y Política Pública	Dirección de Estudios de Economía y Política Pública
112	1241-20	Solicitud	Personal	Concejal	Dirección de Apoyo al Despacho	Dirección de Apoyo al Despacho
113	1068-20	Solicitud	Correo Electrónico	Ciudadano	Dirección Administrativa y Financiera	Dirección Administrativa y Financiera
114	1520-20	Solicitud	Correo Electrónico	Ciudadano	Dirección Administrativa y Financiera	Dirección Administrativa y Financiera



N°	No. DPC	TIPO QUEJA	ORIGEN QUEJA	TIPO DE PETICIONARIO	RECIBIÓ	TRAMITÓ
115	1995-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Dirección Administrativa y Financiera	Dirección Administrativa y Financiera
116	2107-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Dirección Sector Salud	Dirección Administrativa y Financiera
117	2123-20	Solicitud	Personal	Persona Jurídica	Subdirección de Contratación	Dirección Administrativa y Financiera
118	976-20	Solicitud	Correo Electrónico	Persona Jurídica	Dirección Administrativa y Financiera	Dirección Administrativa y Financiera
119	1580-20	Solicitud	Correo Electrónico	Ciudadano	Dirección Administrativa y Financiera	Dirección Administrativa y Financiera
120	1768-20	Solicitud	Personal	Persona Jurídica	Despacho del Contralor Auxiliar	Despacho del Contralor Auxiliar
121	1980-20	Solicitud	Personal	Ciudadano	Centro de Atención al Ciudadano	Centro de Atención al Ciudadano
122	2023-20	P de Información	Personal	Persona Jurídica	Dirección de Apoyo al Despacho	Centro de Atención al Ciudadano

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

La tabla anterior, presenta la relación de DPCs tomados como muestra por Tipo y Origen de la queja, tipo de peticionario, dependencia que recibió y tramitó y tema a tratar, así:

TIPO DE QUEJA: Se evidenció en la muestra tomada, que las **solicitudes** fueron las más representativas, puesto que se evidenciaron 90 del total de la muestra, seguido por las **peticiones de información** con 29 y luego están las **denuncias** con 3.

ORIGEN DE LA QUEJA: La forma más frecuente de presentar los Derechos de Petición por parte de los ciudadanos es de **forma personal** con un total de 90, seguido por **correo electrónico** con 29, **web** con 4 y **correo certificado** con 1.

TIPO DE PETICIONARIO: los que presentan mayor número de Derecho de Petición en la contraloría de Bogotá son los **ciudadanos** con un total de 82 solicitudes seguido por **las personas jurídicas** con 27, **concejales** 11, así mismo, 1 presentado por un Edil y otro, por un **Congresista**.

DEPENDENCIA QUE TRAMITÓ: En la tabla 6, se presenta los Derecho de Petición tomados en de muestra para seguimiento por cada dependencia, dirección o gerencia.

Tabla 6: Dependencia que Tramitó DPC– según muestra

DEPENDENCIA QUE TRAMITÓ	No.	DEPENDENCIA QUE TRAMITÓ	No.
Subdirección De Gestión De Talento Humano	28	Dirección Sector Servicios Públicos	2
Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	22	Dirección apoyó al despacho	1

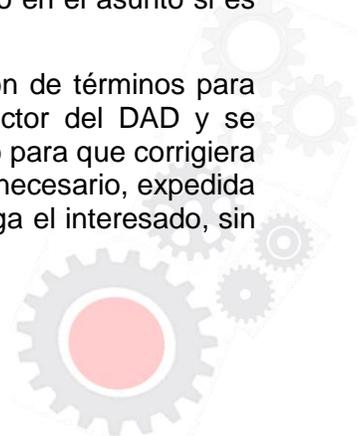
DEPENDENCIA QUE TRAMITÓ	No.	DEPENDENCIA QUE TRAMITÓ	No.
Dirección Sector Movilidad	10	Subdirección de Fiscalización Hábitat	1
Dirección Sector Educación	5	Gerencia Local Mártires	1
Dirección Sector Salud	5	Dirección Sector Cultura, Recreación y Deporte	1
Dirección Administrativa y Financiera	7	Dirección de Estudios de Economía y Política Pública	1
Subdirección De Fiscalización Ambiente	4	Dirección de Apoyo al Despacho	1
Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	5	Dirección Sector Gestión Jurídica	1
Dirección Sector Integración Social	3	Dirección Sector Gobierno	1
Gerencia Local Santafé	2	Gerencia Local Candelaria	1
Dirección De Reacción Inmediata	2	Despacho del Contralor Auxiliar	1
Dirección Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo	2	Dirección De Tecnologías De La Información y Las Comunicaciones	1
Dirección Sector Seguridad, Convivencia y Justicia	2	Gerencia Local Antonio Nariño	1
Dirección De Talento Humano	2	Dirección De Planeación	1
Subdirección De Carrera Administrativa	2	Gerencia Local Kennedy	1
Subdirección De Fiscalización Infraestructura	2	Dirección Sector Hacienda	1
Centro de Atención al Ciudadano	2		
TOTAL			122

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

Como lo muestra la tabla 6, a las dependencias que más Derechos de Petición les fueron direccionados, según la muestra fueron la Subdirección de Gestión de Talento Humano con 28, la Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva con 22 y la Dirección de Movilidad con 10.

El equipo auditor evidenció que, en términos generales se le dio el respectivo direccionamiento interno a los Derecho de Petición tomados en la muestra, así como los plazos legales establecidos para emitir respuestas de fondo y asociado en el sistema de PQR, en un lenguaje claro, sencillo, dentro de los términos e indicando en el asunto si es respuesta parcial o definitiva.

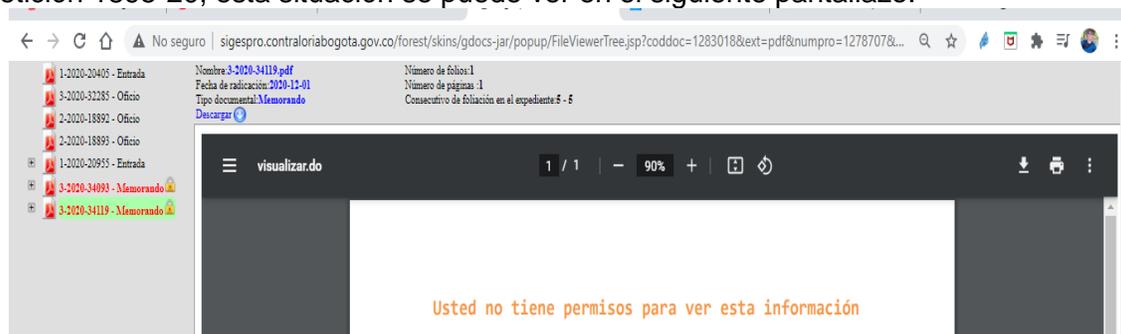
Además, se evidenció que las solicitudes de aprobación de ampliación de términos para responder los Derecho de Petición, estuvieran firmadas por el Director del DAD y se comunicaran al peticionario, también que se le informará al peticionario para que corrigiera o aclarara dentro de los términos del Derecho de Petición lo que fuera necesario, expedida por el Director, Jefe de Oficina o Gerente Local y la aclaración que haga el interesado, sin embargo, se encontraron las siguientes observaciones:



	INFORME FINAL AUDITORÍA AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 23 de 51

2.3.1 Derechos de Petición 1480-20 – Dirección de Participación Ciudadana, 1895-20 - Dirección de Talento Humano 1969-20 – Dirección Sector Movilidad y 2092-20 - Dirección de Talento Humano.

No obstante que se dio respuesta a los peticionarios dentro de los términos, en el aplicativo Sigepro, éste, no permitió visualizar el documento mediante el cual fueron contestados los Derecho de Petición 1480-20, 1895-20, 1969-20 y 2092-20, originado incertidumbre al equipo auditor respecto a la respuesta dada al peticionario; esta situación es contraria a lo establecido en la actividad 16 del “PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN”, puesto que no fue posible ver el documento asociado. Es necesario, que se establezca el motivo de dicha restricción. En el caso del Derecho de Petición 1895-20, esta situación se puede ver en el siguiente pantallazo.



La réplica a esta Recomendación, fue recibida mediante radicado 3-2021-13328 del 19-04-2021, de la Dirección de Apoyo al Despacho.

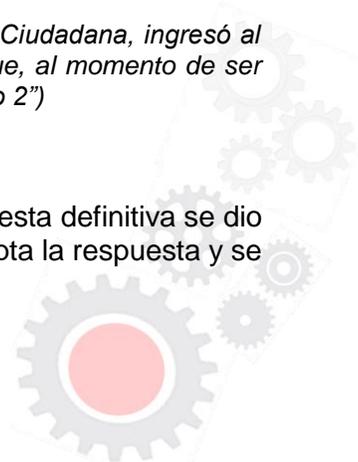
DPC 1480-20

RÉPLICA DIRECCIÓN DE APOYO AL DESPACHO

“El pasado 13 de abril de 2021 a las 1:04 p.m., la Dirección de Participación Ciudadana, ingresó al Sistema Sigepro y pudo consultar la respuesta en comentario. Es probable que, al momento de ser consultado por los auditores, existiera alguna falla en la plataforma. (ver Anexo 2)”

ANÁLISIS OFICINA DE CONTROL INTERNO

Consultadas comunicaciones del DPC citado, se encontró que la respuesta definitiva se dio con el radicado 2-2020-14214 del 14-09-2020, razón por la cual se acepta la respuesta y se retira la observación del informe.



	INFORME FINAL AUDITORÍA AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 24 de 51

DPC 1895-20

Réplica fue presentada mediante el 3-2021-13137 del 16-04-2021, la Dirección de Talento Humano:

RÉPLICA DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

“Por lo anterior, en relación con los derechos de petición 1895-20 y 2092-20 que fueron asignados para su trámite a la Dirección de Talento Humano, se deben resaltar los argumentos que se indican a continuación.

*DPC 1895-20: En efecto, al verificar el aplicativo del SIGESPRO, se concluye que por un error involuntario las respuestas del DPC 1895-20, que fueron radicadas con los N.º 3- 2020-34093 y 3-2020-34119 del 1º de diciembre de 2020, junto con sus correspondientes anexos se encontraban con seguridad, situación que fue subsanada con la debida colaboración de la Dirección de las Tics, según se puede observar en las siguientes capturas de pantalla.
Respuesta con radicado 3-2020-34093”*

ANÁLISIS OFICINA DE CONTROL INTERNO

Mediante los radicados 3-2020-34093 del 01-12-2020 y 3-2020-34119, de la misma fecha se dio respuesta al peticionario, dentro de los términos. Por lo anterior, se acepta la respuesta y **se retira la observación** del informe final de la auditoría.

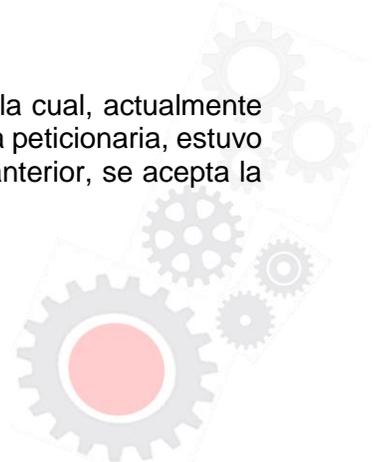
DPC 2092-20

RÉPLICA DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

“Ahora bien, y al realizar la correspondiente verificación del archivo de respuesta del derecho de petición en el aplicativo SIGESPRO, que se consulta con el radicado 2- 2021-00223 del 06 de enero de 2021 y sus anexos, se observa que el citado documento no cuenta con seguridad, razón por la cual, su lectura es totalmente viable, según se demuestra a continuación”

ANÁLISIS OFICINA DE CONTROL INTERNO

Efectivamente, por medio del radicado 2-2021-00223 del 01-06-2021, la cual, actualmente se encuentra sin seguridad, observando que la respuesta que se dio a la peticionaria, estuvo dentro de los términos y se encuentra asociada en el sistema. Por lo anterior, se acepta la respuesta y **se retira la observación** del informe final de la auditoría.



	INFORME FINAL AUDITORÍA AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 25 de 51

DPC 1969-20

RÉPLICA DIRECCIÓN DE APOYO AL DESPACHO

“El día 15 de abril de 2020 a las 11:53 a.m., se ingresó a través del Sistema Sigespro y se pudo consultar la respuesta en comentario. Es probable que, al momento de ser consultado por los auditores, existiera alguna falla en la plataforma. (ver Anexo 4)”.

ANÁLISIS OFICINA DE CONTROL INTERNO

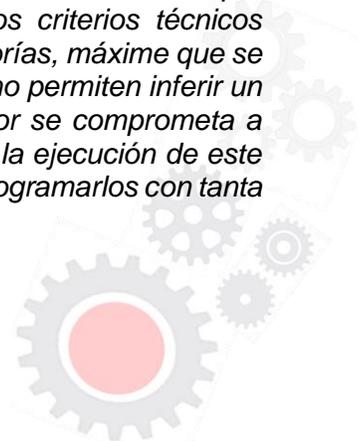
Consultadas comunicaciones de respuesta del DPC citado, se encontró que la respuesta definitiva se dio con el radicado 2-2020-20109 del 30-11-2020, razón por la cual se acepta la respuesta y **se retira la observación** del informe final.

2.3.2 Derecho de Petición 2077-20 – Tramitado Dirección Gerencia Local Kennedy

Derecho de Petición 2077-20: se dio respuesta al peticionario mediante el radicado 2-2021-00509 del 12 de enero de 2021, no obstante, no se aclara si existe algún contrato de obra en ejecución y deja la duda si será insumo para las próximas auditorías; en conclusión no se da una información clara al ciudadano, lo cual, es contrario a lo establecido en la actividad 14 del Procedimiento PGD-02-05 de la Resolución 033 de 2019, de la Contraloría de Bogotá, que dice: *“Se debe dar respuesta de fondo al peticionario, utilizando un lenguaje claro y sencillo y respondiendo dentro de los términos de ley, e indicando en el asunto si es respuesta parcial o definitiva”*, posiblemente por no examinar previamente la información que se solicita y definir claramente la actuación que corresponde respecto a la solicitud del petente.

RÉPLICA DIRECCIÓN DE DIRECCIÓN DE APOYO AL DESPACHO

“En la respuesta claramente se hace referencia al contrato 314 de 2019: En cuanto a que se “... deja la duda si será insumo para las próximas auditorías ...”, es inevitable, toda vez que de un contrato en ejecución, no se puede presumir que reunirá los criterios técnicos determinados para la inclusión en la muestra a evaluar en futuras auditorías, máxime que se trata de un contrato de obra y los hechos descritos por el peticionario, no permiten inferir un posible daño patrimonial, por lo que no es dable que el equipo auditor se comprometa a evaluarlo, como tampoco cuando evaluarlo, máxime que el plazo para la ejecución de este tipo de contratos suelen prorrogarlos por tiempos, que no nos permite programarlos con tanta anticipación”.



	INFORME FINAL AUDITORÍA AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 26 de 51

ANÁLISIS OFICINA DE CONTROL INTERNO

Se acepta la respuesta, dado que el contrato 314 de 2019, se encontraba en ejecución y en atención a la explicación aportada, **la observación se retira** del informe final de auditoría.

2.3.3 Derecho de Petición 1032-20 - Dirección Sector Movilidad

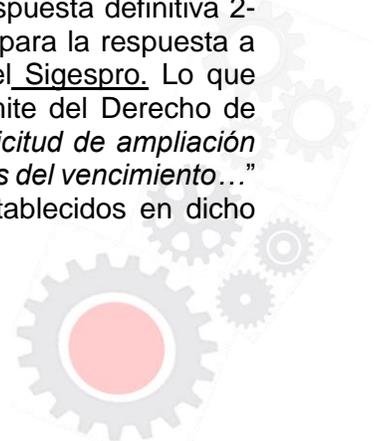
En el Derecho de Petición 1032- 20 radicado con el número 1-2020-11579 de fecha 2020-07-13 se evidencia que en la comunicación enviada al peticionario no se le da claridad, puesto que en el Sigepro 2-2020-11098 se evidencia “*Ref: Respuesta Definitiva*” y en el contenido “*Respuesta parcial*” ver imagen. La respuesta Definitiva fue emitida bajo el radicado 2-2020-21653. Esta situación, desatiente lo establecido en la actividad 14 del procedimiento PGD-02-05 de la Resolución 033 de 2019, de la Contraloría de Bogotá D.C., que indica: “Se debe dar respuesta de fondo al peticionario, utilizando un lenguaje claro y sencillo y respondiendo dentro de los términos de ley, e indicando en el asunto si es **respuesta parcial o definitiva**”. Lo anterior, posiblemente originado en la falta de revisión y control de las comunicaciones emitidas en las respuestas dadas al DPC.



Se **recomienda** efectuar control sobre las comunicaciones emitidas en el trámite de los DPC, para que el ciudadano tenga claridad sobre el estado de su solicitud.

2.3.4 Derechos de Petición 1066-20 y 1082-20 – Dirección Sector Salud

En los Derecho de Petición 1066- 20 con radicado de entrada 1-2020-11791 del 2020-07-16 y con respuesta definitiva 2-2020-18599 del 2020-11-09 y Derecho de Petición 1082- 20 con radicado de entrada 1-2020-11935 de fecha 2020-07-17 y con respuesta definitiva 2-2020-18561 de fecha 2020-11-09, fue necesario ampliar los términos para la respuesta a los peticionarios, no obstante, no se evidencia este documento en el Sigepro. Lo que contradice lo estipulado en el procedimiento para la recepción y trámite del Derecho de Petición, ampliación de términos numeral 5.1.17 Observación: “*La solicitud de ampliación de términos se realizará ante la DAD, al menos tres (3) días hábiles antes del vencimiento...*” lo anterior originado posiblemente por no cumplir las actividades establecidos en dicho procedimiento, hechos que pudieran acarrear sanciones.



	INFORME FINAL AUDITORÍA AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 27 de 51

A continuación, se presentan pantallazos de dicha situación:



La réplica a la observación referente al DPC 1066-20 y 1082-20, la presentó la Dirección Sectorial de Salud mediante radicado 3-2021-13331:

DPC 1066-20

RÉPLICA DIRECCIÓN SECTOR SALUD

“Al respecto relacionamos los siguientes radicados

- 1-2020-11791 de 16-07-2020 Radicado de entrada
- Se envía archivo Word Respuesta Parcial a la Dirección de Apoyo al Despacho para lo de su competencia, el día 23-07-2020, del cual no se tiene número de radicado.
- 2-2020-18561 de 09-11-2020 Radicado Respuesta Definitiva

Archivo Word, Respuesta Parcial, enviada por correo electrónico el día 23-07-2020, se informa que:

“(…) La Dirección de Reacción Inmediata DRI, de la Contraloría de Bogotá D.C., dio apertura a la Indagación Preliminar No. 18000-04-2020, con el objetivo de verificar presuntas irregularidades en la suscripción y ejecución del convenio FFDS- CD0721-2020 suscrito entre la Subred Integrada de Servicios Integrales en Salud Centro Oriente y el Fondo Financiero Distrital de Salud, cuyo objetivo es. “Aunar esfuerzos administrativos, financieros y técnicos para implementar y operar el modelo de expansión hospitalaria en las instalaciones de CORFERIAS, como medida transitoria para las acciones de atención y mitigación a los efectos de la Pandemia COVID-19, en el marco del En radicado 2-2020-18599 de 09-11-2020, Respuesta Definitiva se informa que: “(…) De manera atenta, me permito informarle que la Dirección de Reacción Inmediata DRI, de la Contraloría de Bogotá D.C., dio apertura a la Indagación Preliminar No. 18000-04- 2020, con el objetivo de verificar presuntas irregularidades en la suscripción y ejecución del convenio FFDS- CD-0721-2020 suscrito entre la

	INFORME FINAL AUDITORÍA AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 28 de 51

Subred Integrada de Servicios Integrales en Salud Centro Oriente y el Fondo Financiero Distrital de Salud, cuyo objetivo es. “Aunar esfuerzos administrativos, financieros y técnicos para implementar y operar el modelo de expansión hospitalaria en las instalaciones de CORFERIAS, como medida transitoria para las acciones de atención y mitigación a los efectos de la Pandemia COVID-19, en el marco del Fortalecimiento del Sistema Distrital de Emergencias Médicas”, en el marco de la Urgencia Manifiesta establecida para atender la pandemia por propagación del COVID-19, de acuerdo con el Decreto 417 de 2020 y del Decreto 440 de 2020, por el cual se adoptaron medidas de urgencia en materia de contratación Estatal (...).”

Por lo anterior, una vez finalizada dicha actuación, le será enviado su resultado (...).”

En radicado 2-2020-18599 de 09-11-2020, Respuesta Definitiva se informa que: “(...) De manera atenta, me permito informarle que la Dirección de Reacción Inmediata DRI, de la Contraloría de Bogotá D.C., dio apertura a la Indagación Preliminar No. 18000-04- 2020, con el objetivo de verificar presuntas irregularidades en la suscripción y ejecución del convenio FFDS- CD-0721-2020 suscrito entre la Subred Integrada de Servicios Integrales en Salud Centro Oriente y el Fondo Financiero Distrital de Salud, cuyo objetivo es. “Aunar esfuerzos administrativos, financieros y técnicos para implementar y operar el modelo de expansión hospitalaria en las instalaciones de CORFERIAS, como medida transitoria para las acciones de atención y mitigación a los efectos de la Pandemia COVID-19, en el marco del Fortalecimiento del Sistema Distrital de Emergencias Médicas”, en el marco de la Urgencia Manifiesta establecida para atender la pandemia por propagación del COVID-19, de acuerdo con el Decreto 417 de 2020 y del Decreto 440 de 2020, por el cual se adoptaron medidas de urgencia en materia de contratación Estatal (...).”

Como se evidencia, la respuesta parcial, se hace dentro de los términos establecidos, por lo cual no era necesario solicitar ampliación de términos, teniendo en cuenta que el resultado de dicha Indagación Preliminar se envió dentro de los seis meses establecidos para el desarrollo de las actuaciones de control fiscal correspondientes, por lo anterior solicito el retiro de la observación.

ANÁLISIS OFICINA DE CONTROL INTERNO

Se valoró la respuesta, emitida por la dependencia, se volvió a revisar los documentos que originaron la observación del DPC 1066-20, al peticionario se le dio una “*respuesta definitiva*”, sin que se pudieran comunicar los resultados de la Indagación Preliminar -IP. En atención a que situaciones como éstas no están previsto en el “*PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN*”, y que las IP, puede ser adelantadas máximo hasta en 6 meses, prorrogables por un término igual, mediante auto motivado (Artículo 135 Decreto 403 de 2020), se debe analizar la situación por cuanto el peticionario, no obtiene respuesta puntual a su inquietud y aunque se le indique en la respuesta parcial (cuando se le informe la apertura de la IP) que “... *una vez finalizada dicha actuación, le será*



	INFORME FINAL AUDITORÍA AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 29 de 51

enviado su resultado (...)”, no hay seguridad cuanto tiempo puede tomar y que en realidad se le informen los resultados de la IP, puesto que una vez se haya emitido la “*Respuesta Definitiva*”, es posible que no se vuelva a remitir una nueva comunicación.

Por lo anterior, esta observación se convierte en una **Oportunidad de mejora (No. 1)**, que debe ser analizada por los Procesos de Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas y Vigilancia y Control a la Gestión Fiscal por petición de la Dirección Sectorial de Salud, en este caso.

DPC 1082-20:

RÉPLICA DIRECCIÓN SECTOR SALUD

“Al respecto relacionamos los siguientes radicados:

1. 1-2020-11935 de 17-07-2020 Radicado de entrada
2. Se envía archivo Word Respuesta Parcial a la Dirección de Apoyo al Despacho para lo de su competencia, el día 23-07-2020, del cual no se tiene número de radicado.
3. 2-2020-18561 de 09-11-2020 Radicado

Respuesta Definitiva Archivo Word, Respuesta Parcial, enviada por correo electrónico el día 23-07-2020, se informa que:

“(...) De manera atenta, me permito informarle que la Dirección de Reacción Inmediata DRI, de la Contraloría de Bogotá D.C., dio apertura a la Indagación Preliminar No. 18000-04- 2020, con el objetivo de verificar presuntas irregularidades en la suscripción y ejecución del convenio FFDS- CD-0721-2020 suscrito entre la Subred Integrada de Servicios Integrales en Salud Centro Oriente y el Fondo Financiero Distrital de Salud, cuyo objetivo es. “Aunar esfuerzos administrativos, financieros y técnicos para implementar y operar el modelo de expansión hospitalaria en las instalaciones de CORFERIAS, como medida transitoria para las acciones de atención y mitigación a los efectos de la Pandemia COVID-19, en el marco del Fortalecimiento del Sistema Distrital de Emergencias Médicas”, en el marco de la Urgencia Manifiesta establecida para atender la pandemia por propagación del COVID-19, de acuerdo con el Decreto 417 de 2020 y del Decreto 440 de 2020, por el cual se adoptaron medidas de urgencia en materia de contratación Estatal.

Por lo anterior, una vez finalizada dicha actuación, le será enviado su resultado (...)”

“(...) En radicado 2-2020-18561 de 09-11-2020, Respuesta Definitiva se informa que: Me permito remitir Auto No. 3 de 23 de octubre de 2020 Por el cual se ordena el traslado de la Indagación Preliminar No. 180000 04.20, para aperturar proceso de responsabilidad fiscal, realizado por parte de la Dirección de Reacción Inmediata DRI relacionado con posibles irregularidades en contratos en el

	INFORME FINAL AUDITORÍA AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 30 de 51

marco del Convenio Interadministrativo No. 0721 de 2020, suscrito entre la Subred Centro Oriente y el Fondo Financiero Distrital de Salud, cuyo objeto es: “Aunar esfuerzos administrativos, financieros y técnicos para implementar y operar el modelo de expansión hospitalaria en las instalaciones de CORFERIAS, como medida transitoria para las acciones de atención y mitigaciones a los efectos de la Pandemia COVID-19, en el marco del Fortalecimiento del Sistema Distrital de Emergencias Médicas (...)”.

Como se evidencia, la respuesta parcial, se hace dentro de los términos establecidos, por lo cual no era necesario solicitar ampliación de términos, teniendo en cuenta que el resultado de dicha Indagación Preliminar se envió dentro de los seis meses establecidos para el desarrollo de las actuaciones de control fiscal correspondientes, por lo anterior solicito el retiro de la observación.

ANÁLISIS OFICINA DE CONTROL INTERNO

En atención a que hubo *Auto ordenando el traslado de la Indagación Preliminar No. 180000 04.20, para apertura proceso de responsabilidad fiscal* y dado que el tiempo para la decisión en Responsabilidad Fiscal establecidos por la Ley son amplios, procede esa respuesta de fondo.

En todo caso, se debe tener en cuenta el análisis efectuado para el DPC 1066-20, *dado que el Peticionario recibe respuesta definitiva, mas no, de fondo a su DPC.*

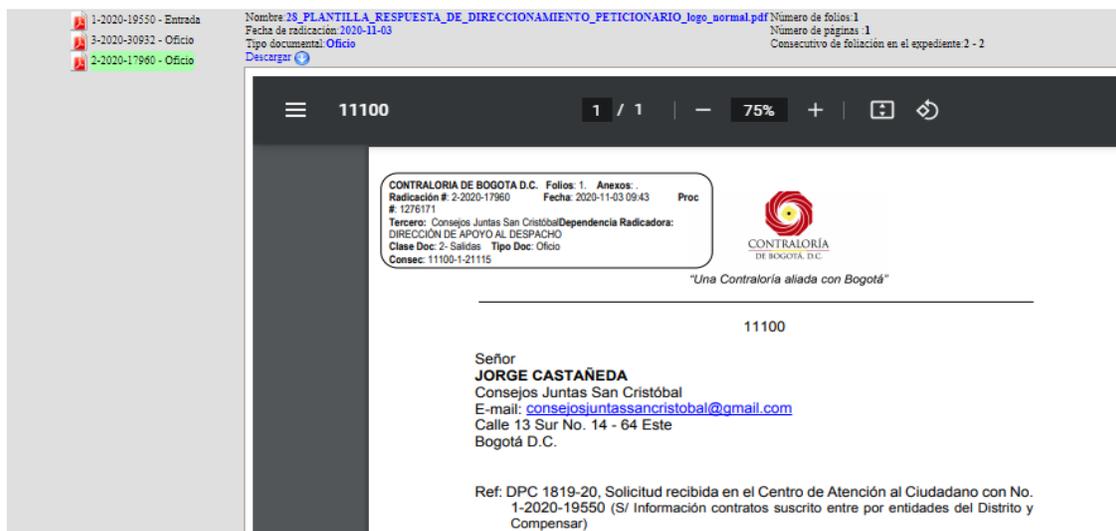
Por lo anterior, ***esta observación se retira*** del informe final.

2.3.5 Derecho de Petición 1819-20 - Dirección de Planeación

No se evidencia que se le haya dado respuesta definitiva al peticionario del Derecho de Petición 1819-20 en el sistema Sigepro. esta situación va en contra de lo estipulado en el numeral 5.3 del procedimiento PGD-02-05 de la Resolución 033 de 2019, de la Contraloría de Bogotá, referente al “*Seguimiento y Monitoreo en la dependencia responsable*”: para la actividad “*Asigna funcionario responsable de efectuar seguimiento y monitoreo permanente a los Derechos de Petición*”. Lo anterior, por falta de cuidado en el cumplimiento de los requisitos que exige dicho procedimiento y que puede acarrear sanciones de no haberse realizado el debido tramite. Se adjunta pantallazo como evidencia:



	INFORME FINAL AUDITORÍA AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 31 de 51



1-2020-19550 - Entrada
3-2020-30932 - Oficio
2-2020-17960 - Oficio

Nombre: 28_PLANTILLA_RESPUESTA_DE_DIRECCIONAMIENTO_PETICIONARIO_logo_normal.pdf
Fecha de radicación: 2020-11-03
Tipo documental: Oficio
Descargar

Numero de folios: 1
Numero de páginas: 1
Consecutivo de foliación en el expediente: 2 - 2

11100 1 / 1 75%

CONTRALORIA DE BOGOTÁ D.C. Folios: 1. Anexos: .
Radicación #: 2-2020-17960 Fecha: 2020-11-03 09:43 Proc #: 1276171
Tercero: Consejos Juntas San Cristóbal Dependencia Radicadora: DIRECCIÓN DE APOYO AL DESPACHO
Clase Doc: 2- Salidas Tipo Doc: Oficio
Consec: 11100-1-21115

CONTRALORIA DE BOGOTÁ D.C.
"Una Contraloría aliada con Bogotá"

11100

Señor
JORGE CASTAÑEDA
Consejos Juntas San Cristóbal
E-mail: consejosjuntassancristobal@gmail.com
Calle 13 Sur No. 14 - 64 Este
Bogotá D.C.

Ref: DPC 1819-20, Solicitud recibida en el Centro de Atención al Ciudadano con No. 1-2020-19550 (S/ Información contratos suscrito entre por entidades del Distrito Compensar)

RÉPLICA DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN

"La Dirección de Planeación dio respuesta definitiva al DPC 1819-20 mediante oficio radicado No. 2-2021-10218, el cual se encuentra debidamente asociado al proceso correspondiente. (Ver Anexo 6)".

ANÁLISIS OFICINA DE CONTROL INTERNO

Consultado el radicado 2-2021-10218 del 16-04-2021, se dio respuesta definitiva al peticionario, sin embargo, en el momento de efectuar la auditoría, solamente se había dado la respuesta parcial, por tanto, se recomienda dar cumplimiento al procedimiento para el efecto, teniendo en cuenta que se debe dar respuestas de fondo y dentro de los términos.

Por lo anterior, la observación se convierte en **hallazgo** (No. 1)

2.4 INFORMES TRIMESTRALES DE GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN Y DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.

En cumplimiento de lo señalado en el art. 52 Decreto 103 de 2015, se verificó que el Centro de Atención al Ciudadano – Dirección de Apoyo al Despacho, durante el segundo semestre de 2020, elaboró el "Informe Derechos de Petición y de Acceso a la Información", que relaciona las Solicitudes, Quejas, Reclamos, Denuncias y el Tiempo de Respuesta dado a

	INFORME FINAL AUDITORÍA AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 32 de 51

las mismas, para los últimos dos (2) trimestres de la vigencia 2020; con el fin, de garantizar el derecho ciudadano de acceso a la información pública de la Contraloría de Bogotá D.C.

Así las cosas, se observó que en el sitio “Transparencia a Acceso a Información Pública”, de la página web de la Entidad, link <http://www.contraloriabogota.gov.co/transparencia-acceso/instrumentos-gestion-informacion-publica/informe-pqrs/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-informaci%C3%B3n/informe-de-peticiones>, se encuentran publicados los siguientes informes que versan sobre dicho particular:

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN Y DE ACCESO A LA INFORMACIÓN – SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2020.

TRIMESTRE	DERECHO DE PETICIÓN RECIBIDOS	ELABORADO
01/07/2020 al 30/09/2020	663	Octubre de 2020
01/10/2020 al 31/12/2020	502	Enero de 2021

Fuente: Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información – Vigencia 2020

De igual forma, en los Informes de Derechos de Petición y de Acceso a la Información anteriormente aludidos que fueron elaborados por el Centro de Atención al Ciudadano – Dirección de Apoyo al Despacho, no se incluyó información sobre la percepción del servicio por parte de los ciudadanos que evaluaban la atención recibida en el Centro de Atención al Ciudadano de la Contraloría de Bogotá D.C., situación que viene al caso principalmente, dada la continuidad en la interrupción para que los ciudadanos presentaran de manera presencial a la entidad, solicitudes de peticiones, quejas o reclamos, con ocasión de la emergencia económica y social decretada en el país, por cuenta del COVID-19, a partir del mes de marzo de 2020.

Con lo cual, los requerimientos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes o denuncias que fueron interpuestos a la entidad, se recibieron a través del diligenciamiento que se realizó del Formulario Electrónico para la Recepción de Solicitudes de Información Pública, la utilización del correo electrónico para la recepción de correspondencia externa, el traslado de peticiones que realizaron otras Entidades a la Contraloría de Bogotá D.C., entre otras.

Sin embargo, se encontró que el Informe Derechos de Petición y de Acceso a la Información correspondiente al Trimestre 01/10/2020 al 31/12/2020, presenta inconsistencias en la información en lo que compete al acápite denominado “*Derechos de Petición Incluidos en Procesos Auditores*”, por cuanto el párrafo que desarrolla este contenido hace mención a que: “... durante el tercer trimestre del año 2020 la Contraloría de Bogotá recibió veintidós



(22) *derechos de petición...fueron incluidos como insumos en los proceso auditores...*” y la tabla que le acompaña nombrada como “*Derecho de Petición Insumo en Proceso Auditor*”, da cuenta de “*Cantidad Derecho de Petición: 17*”. Tal como se muestra en la imagen.

Identificada esta situación, se procedió a revisar el Informe Derechos de Petición y de Acceso a la Información del Trimestre 01/07/2020 al 30/09/2020, y se observó que sobre este mismo particular se indicó que “...durante el tercer trimestre del año 2020 la Contraloría de Bogotá recibió veintidós (22) derechos de petición...fueron incluidos como insumos en los proceso auditores...” y la tabla que dispone dicho informe denominada como “*Derecho de Petición Insumo en Proceso Auditor*”, da cuenta de “*Cantidad Derecho de Petición: 22*”, siendo por tanto consistente la información. Para el caso se presenta pantallazo:

DERECHOS DE PETICIÓN INCLUIDOS EN PORCESOS AUDITORES

Conforme al procedimiento para la atención y respuesta a las denuncias relacionadas con el control fiscal, durante el tercer trimestre del año 2020, la Contraloría de Bogotá D.C. recibió veintidós (22) derechos de petición que, una vez valorados por parte de las Direcciones Sectoriales, fueron incluidos como insumo en los procesos auditores que adelanta la entidad.

DPC INSUMO EN PROCESO AUDITOR	
DIRECCIÓN / SECTORIAL	Cantidad DPC
DIRECCIÓN SECTOR MOVILIDAD	5
DIRECCIÓN SECTOR EDUCACIÓN	4
DIRECCIÓN SECTOR SALUD	4
DIRECCIÓN SECTOR HÁBITAT Y AMBIENTE	4
GERENCIA LOCAL MÁRTIRES	1
GERENCIA LOCAL SANTA FE	1
GERENCIA LOCAL SUBA	1
GERENCIA LOCAL CHAPINERO	1
DIRECCIÓN SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIA Y TURISMO	1
TOTAL	22

Del contraste de los informes anteriores, se concluye entonces, que en la elaboración del Informe Derechos de Petición y de Acceso a la Información del cuarto trimestre de 2020, se utilizó el mismo modelo del tercer trimestre de 2020 para desarrollar el contenido “*Derechos de Petición Incluidos en Procesos Auditores*”, no obstante, no se prestó el debido cuidado y atención en la elaboración y actualización de los datos relacionados en los mismos, para que lo allí anotado estuviere acorde con los datos del respectivo trimestre del informe.

DERECHOS DE PETICIÓN INCLUIDOS EN PORCESOS AUDITORES

Conforme al procedimiento para la atención y respuesta a las denuncias relacionadas con el control fiscal, durante el tercer trimestre del año 2020 la Contraloría de Bogotá recibió veintidós (22) derechos de petición que, una vez valorados por parte de las direcciones sectoriales, fueron incluidos como insumo en los procesos auditores que adelanta la entidad.

DPC INSUMO EN PROCESO AUDITOR	
DIRECCIÓN / SECTORIAL	Cantidad DPC
DIRECCIÓN SECTOR MOVILIDAD	12
DIRECCIÓN DE RESPONSABILIDAD FISCAL Y JURISDICCIÓN COACTIVA	2
DIRECCIÓN SECTOR HACIENDA	2
GERENCIA LOCAL SUBA	1
TOTAL	17

	INFORME FINAL AUDITORÍA AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 34 de 51

2.4.1 Información de los Derechos de Petición Trimestrales del Segundo Semestre 2020.

En la verificación realizada, con relación a la información de los Derecho de Petición recibidos en el Centro de Atención al Ciudadano – Dirección de Apoyo al Despacho se observaron diferencias en el número de los mismos que aparecen relacionados en el “Informe Derechos de Petición y de Acceso a la Información” del tercer y cuarto trimestre de 2020, con respecto a información consignada sobre este particular en el Informe de Gestión del Proceso de Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas (PPCCPI), con corte al 31 de diciembre de 2020, además, el archivo remitido a esta Oficina para seguimiento (1165 Derecho de Petición) también presenta diferencia de 6, frente a la información de la Dirección de Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas, tal como se muestra a continuación:

Comparativo Derechos de Petición Recibidos en la Entidad en el Segundo Semestre de 2020

INFORME DE GESTIÓN PPCCPI A DICIEMBRE DE 2020		INFORME DERECHOS DE PETICIÓN Y DE ACCESO A LA INFORMACIÓN TRIMESTRAL	
MES	NRO. DERECHO DE PETICIÓN RECIBIDOS	MES	NRO. DERECHO DE PETICIÓN RECIBIDOS
Julio	228	Julio	228
Agosto	213	Agosto	213
Septiembre	224	Septiembre	222
Total	665	Total	663
Octubre	213	Octubre	210
Noviembre	183	Noviembre	186
Diciembre	110	Diciembre	106
TOTAL	506	TOTAL	502

Fuente: Informe de Gestión PPCCI a diciembre 31 de 2020 – Informe de Derechos de Petición y Acceso a la Información del tercer y cuarto trimestre de 2020.

Con lo anterior, se incumple lo establecido en el artículo 2. Objetivos del Sistema de Control Interno de la Ley 87 de 1993, con respecto al literal literal e. Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros; en el entendido que dichas diferencias en los datos presentados de los Derecho de Petición recibidos por la Entidad en el **Informe de Gestión del PPCCPI** (665 Derecho de Petición del Tercer Trimestre y 506 Derecho de Petición para el Cuarto Trimestre de 2020) y en el **Informe de Derechos de Petición y Acceso a la Información** (663 Derecho de Petición del Tercer Trimestre y 502 Derecho de



	INFORME FINAL AUDITORÍA AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 35 de 51

Petición para el Cuarto Trimestre de 2020), posiblemente originado por la falta de conciliar la información antes de expedirla, afectan la calidad y generan incertidumbre en el contenido sobre este particular, dada la falta de unidad que se identificó al respecto.

RÉPLICA DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

“El día 16 de abril de 2021 se verificó el contenido de los informes trimestrales que se encuentran publicados en la página web de la entidad, encontrando que en el informe de julio – septiembre se reportaron 663 derechos de petición y en el informe de octubre – diciembre 502 DPC. (ver Anexo 7).

Respecto del informe de Gestión del Proceso de Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas, se tuvo un resultado con diferencia de 6 DPC, por un error de transcripción en las cifras mes a mes debido a inconsistencias en los reportes generados por el Sistema Sigepro”.

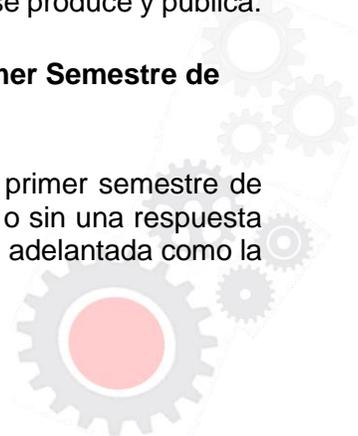
ANÁLISIS OFICINA DE CONTROL INTERNO

De acuerdo con la respuesta, existen las diferencias entre el *“Informe Derechos de Petición y de Acceso a la Información”* y el Informe de Gestión del Proceso de Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas (PPCCPI), con corte al 31 de diciembre de 2020.

Por lo anterior, esta observación se convierte en una **Oportunidad de mejora (No.2)** que debe ser analizada por el equipo de gestores y determinar las acciones que proceden; es importante, determinar si se trata de *“un error de transcripción en las cifras mes a mes...”* o *“inconsistencias de los reportes generados por el Sistema Sigepro”*, puesto que lo primero, no puede tomarse como una consecuencia de la segunda causa indicada en la réplica. En todo caso, si el Sistema que genera los reportes presenta fallas, es urgente solicitar la revisión, por cuanto, este aplicativo es fuente de información para varios requirentes, entre otros, para la rendición de cuenta a la Auditoría General de la República y la información debe ser consistente. Es muy importante, tener cuidado en la elaboración de los informes de gestión, pues, los datos, deben coincidir con la información parcial que se produce y publica.

2.4.2 Verificación a Derechos de Petición en Trámite Auditoría Primer Semestre de 2020.

Teniendo en cuenta que, en la auditoría realizada correspondiente al primer semestre de 2020 a los Derechos de Petición, se identificaron 48 DPCs, en trámite o sin una respuesta final, en este informe se incluye su verificación, para observar la gestión adelantada como la



respuesta definitiva dada al peticionario y plasmando lo más relevante de los mismos.

A continuación, se presentan dos tablas, la primera muestra los Derechos de Petición cuales se encontraron de acuerdo lo que estipula el procedimiento. En la segunda tabla muestra los derechos de petición con el resumen de las observaciones encontradas, las cuales se muestra en el informe.

Tabla 7 - DPC con respuesta acorde con el procedimiento.

No.	No. DPC	TRAMITÓ	RADICADO	FECHA
1	921-20	Gerencia Local Candelaria.	2-2020-21436	22/12/2020
2	790-20	Dirección Sector Cultura, Recreación y Deporte	2-2020-18053	03/11/2020
3	732-20	Dirección Sector Educación	2-2020-15383	28/09/2020
4	764-20	Dirección Sector Educación	2-2020-18903	12/11/2020
5	170-20	Dirección Sector Gobierno	2-2020-10545	03/09/2020
6	308-20	Dirección Sector Gobierno	2-2020-13061	24/08/2020
7	668-20	Dirección Sector Gobierno	2-2020-11021	15/07/2020
8	934-20	Dirección Sector Gobierno	2-2020-11460	23/07/2020
9	524-20	Dirección Sector Integración Social	2-2020-14162	14/09/2020
10	544-20	Dirección Sector Integración Social	2-2020-13672	04/09/2020
11	787-20	Dirección Sector Movilidad	2-2020-15051	24/09/2020
12	820-20	Dirección Sector Movilidad	2-2020-13794	07/09/2020
13	857-20	Dirección Sector Movilidad	2-2020-13797	07/09/2020
14	799-20	Dirección Sector Movilidad	2-2020-15063	24/09/2020
15	689-20	Director de Apoyo al Despacho	2-2020-18057	03/11/2020
16	751-20	Director de Apoyo al Despacho	2-2020-18557	09/11/2020
17	838-20	Dirección Sector Salud	2-2020-17924	03/11/2020
18	49-20	Dirección de Servicios Públicos	2-2020-11335	21/07/2020
19	178-20	Dirección Sector Servicios Públicos	2-2020-11762	28/07/2020
20	881-20	Dirección de Planeación	2-2020-11573	24/07/2020
21	882-20	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva.	2-2020-10916	13/07/2020
22	885-20	Dirección de Talento Humano	2-2020-12125	03/08/2020
23	905-20	Dirección de Talento Humano	3-2020-20709	05/08/2020
24	895-20	Oficina Asesora Jurídica	2-2020-12212	04/08/2020
25	896-20	Oficina Asesora Jurídica	2-2020-11971	30/07/2020
26	897-20	Oficina Asesora Jurídica	2-2020-11930	30/07/2020
27	900-20	Oficina Asesora Jurídica	2-2020-11970	30/07/2020
28	908-20	Oficina Asesora Jurídica	2-2020-12214	04/08/2020
29	925-20	Dirección de Apoyo al Despacho- CAC		

No. DPC	TRAMITÓ	RADICADO	FECHA	
30	925-20	Dirección de Apoyo al Despacho- CAC	2-2020-10619	2020-07-06
31	912-20	Gerencia Local Kennedy	2-2020-10542	02-07-2020,
31	935-20	Gerencia Local Sumapaz	2-2020-10526	2020-07-03,
33	930-20	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	2-2020-12229	2020-08-04
34	885-20	Subdirección de Talento Humano.	2-2020-12125	2020-08-03
35	901-20	Subdirección de Talento Humano.	2-2020-12073	2020-07-31
36	913-20	Subdirección de Talento Humano.	2-2020-12128	2020-08-03
37	872-20	Subdirección de Bienestar Social	2-2020-12071	2020-07-31
38	905-20	Subdirección de Bienestar Social	3-2020-20709	2020-08-05
39	755-20	Dirección Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo	2-2020-10198	2020-06-28
40	871-20	Dirección Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo	2-2020-10795	2020-07/09
41	288-20	Dirección Sector Hábitat y Ambiente	2-2020-12839	2020-08/19
42	944-20	Dirección Sector Hábitat y Ambiente	2-2020-21617	2020-12/24

Tabla 8 - Derechos de petición con presenta observación

SEC	No. DPC	TRAMITÓ	RADICADO	FECHA	COMENTARIO
1	584-20	Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	2-2020-07373	2020/04/28	
2	69-20	Dirección de Apoyo al Despacho	2-2020-11386	22/07/ 2020	
3	240-20	Dirección de Servicios Públicos	2-2020-13269	28 /08/2020	
4	203-20	Dirección de Servicios Públicos	2-2020-12246	05/08/2020	
5	242-20	Dirección de Servicios Públicos	2-2020-12205	04/08/2020	
6	886-20	Gerencia Local de Usme	3-2020-16193	2020-06-23	

Fuente: Creación propia Equipo Auditor – Informe de Auditoría DPC I Semestre de 2020.

A continuación, se puntualiza la observación de los DPC antes relacionados:



 <p>CONTRALORÍA DE BOGOTÁ. D.C.</p>	<p>INFORME FINAL AUDITORÍA AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN</p>	<p>Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0</p>
		<p>Código documento: PEM-02 Versión: 16.0</p>
		<p>Página 38 de 51</p>

2.4.2.1 Derecho de Petición 584-20

Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local

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

Si bien, mediante radicado 2-2020-07373 del 28 de abril de 2020 se da una respuesta definitiva al peticionario, informándole que el contrato CCI-022-2020, sería incluido en la muestra de la contratación a evaluar en la auditoría de desempeño que iniciaba el 1 de julio de 2020 y concluía el 28 de septiembre. No se tiene certeza que la petición haya sido incluida, como insumo de auditoría y que la respuesta dada, atendió de fondo el requerimiento realizado al peticionario.

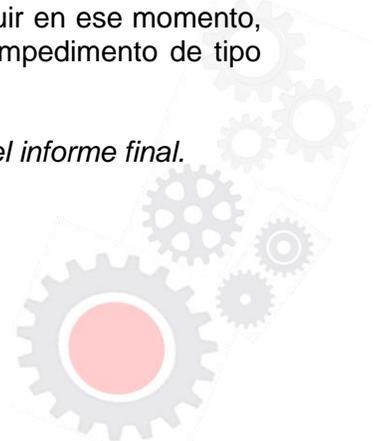
RÉPLICA DIRECCIÓN DE DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

“La CGR con la Resolución Ordinaria 80112-0799, fechada el 22 de abril de 2020, decretó la Intervención Funcional de Oficio de 4 contratos, entre los que estaba el suscrito con recursos del Fondo de Desarrollo Local de Bosa y la Cruz Roja; es menester informar que la Dirección de Participación y Desarrollo Local, se enteró de estos actos administrativos, días después de haber emitido el oficio 2-2020-07373. En cuanto a si la “... la respuesta dada, atendió de fondo el requerimiento realizado al peticionario.”, sin duda, pues lo solicitado fue: “... SEGUIMIENTO Y VIGILANCIA ESPECIAL, A ESTE CONTRATO Y LOS DEMÁS QUE SE REALICEN EN LAS LOCALIDADES CON LA CRUZ ROJA ...”, pero posteriormente precisó información, solo respecto del FDL-Bosa”.

ANÁLISIS OFICINA DE CONTROL INTERNO

De acuerdo con la respuesta, efectivamente la Contraloría General de la República, por medio de la Resolución Ordinaria 80112-0799, del 22 de abril de 2020, decretó la Intervención Funcional de Oficio del contrato CCI-022-2020, celebrado entre el Fondo de Desarrollo Local de Bosa y la Cruz Roja, por lo anterior, no podía incluir en ese momento, en las auditorías de la Gerencia Local de Bosa, ya que esto es un impedimento de tipo normativo.

Por lo anterior, se acepta la respuesta **y esta observación se retira** del informe final.



	INFORME FINAL AUDITORÍA AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 39 de 51

2.4.2.2 Derecho de Petición 69-20

Dirección de Apoyo al Despacho y Dirección de Servicios Públicos

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

Con radicado 3-2020-04008 del 4 de febrero de 2020 se solicitó a la Subdirección de Fiscalización Acueducto y Saneamiento Básico incluir el Derecho de Petición en la auditoría mencionada.

Fue evidenciado Informe de Auditoría de Regularidad Código No. 222 PAD 2020 a la EAAB ESP, donde se abordó el Derecho de Petición 69-2020, sin embargo, la respuesta definitiva al peticionario no se encontró asociada en el aplicativo SIGESPRO, puesto que la que aparece con el radicado 2-2020-11386 del 22 de julio de 2020, indica que “Alcance Respuesta definitiva DPC 69-20...” y la misma que estaría fuera de termino, dado que está fechada el 21 de julio de 2020. En atención a lo anterior, al no encontrar la respuesta definitiva se presenta un posible incumplimiento del Art. 14 de la Ley 1755 de 2015 o el parágrafo 1 del artículo 70 de la Ley 1757 de 2015, que señala: “El proceso *auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción*”.

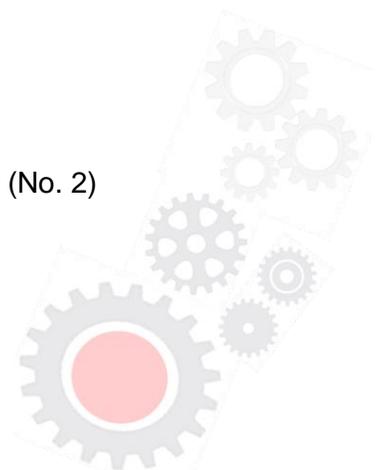
De igual forma, se encontró el radicado 2-2020-01897, el cual corresponde a un documento que no hace parte del trámite dado al DPC 69-20; esta situación, mas no evidenciarse la respuesta Definitiva del DPC, denota falta de control en los documentos que hacen parte del trámite dado al DPC.

RÉPLICA DIRECCIÓN DE APOYO AL DESPACHO

La Dirección de Apoyo al Despacho no presenta objeciones.

ANÁLISIS OFICINA DE CONTROL INTERNO

Por lo anterior, esta observación se ratifica y se constituye en **hallazgo** (No. 2)



	INFORME FINAL AUDITORÍA AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 40 de 51

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

2.4.2.3 Derecho de Petición 240-20

Dirección de Servicios Públicos

Si bien sobre este Derecho de Petición se suministró respuesta parcial con radicado 2-2020-03876 del 26 de febrero de 2020, donde se indicó que la denuncia se incluiría en la auditoría de regularidad que se adelanta en la EAAB ESP, dentro del PAD 2020, y que los resultados le serían comunicados una vez culminara la misma y de haberse observado radicado 3-2020-06949 del 24 de febrero de 2020, mediante el cual se solicitó a la Subdirección de Fiscalización Acueducto y Saneamiento Básico incluir el Derecho de Petición en la auditoría mencionada, se encontró que este Derecho de Petición no se incluyó en el Informe de Auditoría de Regularidad Código N° 222 PAD 2020 a la EAAB ESP, que elaboró la Dirección de Servicios Públicos.

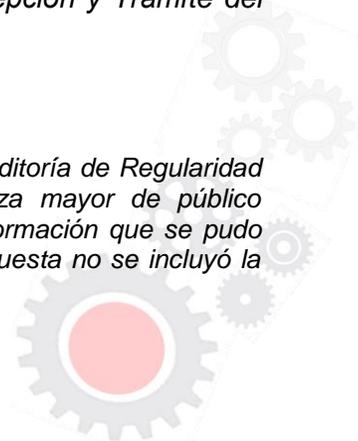
Por tanto, la respuesta al peticionario, debió producirse dentro los términos legales que contemplan las normas aludidas y no del parágrafo 1 del artículo 70 de la Ley 1757 de 2015, que señala: *“El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.”*, como fue inicialmente concebida su atención.

La respuesta que se suministró al peticionario, en la cual no se indicó si esta fue definitiva, finalmente se dio el 28 de agosto de 2020, según radicado 2-2020-13269, con lo cual los términos para resolver la misma ya estaban más que vencidos, puesto que el Derecho de Petición 240-20, no se incluyó como parte del proceso auditor.

Adicionalmente, es importante anotar, que al no mencionarse en la comunicación al peticionario que la Respuesta dada es Definitiva, se estaría dejando de aplicar lo indicado, en la Observación de la actividad 14 del *“Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición”*, adoptado mediante la R.R. 033 del 30/08/2019.

RÉPLICA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

“Como se indicó inicialmente el DPC 240-20 no pudo ser evacuado en la Auditoría de Regularidad 222-20 como se anunció al peticionario, por las circunstancias de fuerza mayor de público conocimiento. No obstante, se dio respuesta de fondo al mismo, con la información que se pudo recaudar por medios electrónicos. Aunque en el contenido del oficio de respuesta no se incluyó la



	INFORME FINAL AUDITORÍA AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 41 de 51

palabra “Definitiva”, cuando se consulta el aplicativo de Derechos de Petición, se evidencia en el primer pantallazo: ESTADO ACTUAL. RESPUESTA DEFINITIVA”.

ANÁLISIS OFICINA DE CONTROL INTERNO

Mediante el radicado 2-2020-13269 del 28-08-2020, se dio respuesta definitiva al peticionario; se tiene en cuenta que el término de respuesta inicio cuando se declaró la emergencia sanitaria que ocasionó circunstancias mencionadas en la respuesta, se deben en todos los casos, hacer seguimiento y control estricto a la atención de los Derechos de petición asignados.

Por lo anterior, se acepta la respuesta, debiendo tener en cuenta lo antes indicado y se **retira la observación** del informe final.

2.4.2.4 Derecho de Petición 203-20

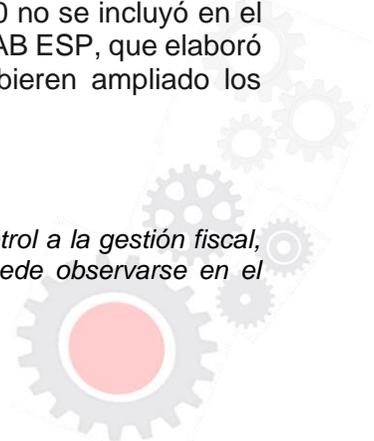
Respecto a este DPC, se estableció que se suministró respuesta (en el asunto no se señala si corresponde a respuesta parcial o definitiva) con radicado 2-2020-03803 del 25 de febrero de 2020, en la que se indicó que se adelantaría visita administrativa en la EAAB ESP, con miras a establecer si se configuran situaciones que ameriten incluir la petición en la auditoría de regularidad que se estaba adelantando en su momento a esta Entidad.

Así mismo, mediante radicado 3-2020-07126 del 25 de febrero de 2020 se solicitó a la Subdirección de Fiscalización Acueducto y Saneamiento Básico practicar visita administrativa a fin de dar respuesta a la petición, dando lugar a que se adelantaran gestiones ante la Oficina de Servicio al Cliente de la EAAB ESP y que el 3 de marzo de 2020 se realizara visita de campo con el supervisor de la zona 2, al sitio objeto de la solicitud, mencionados estos aspectos en respuesta dada al peticionario, dada solo hasta el 5 de agosto de 2020 mediante radicado 2-2020-12246; con lo cual se estarían sobrepasando los términos legales que se utilizaron para dar respuesta a este Derecho de Petición.

Unido a ello, se observó igualmente que el Derecho de Petición 203-20 no se incluyó en el Informe de Auditoría de Regularidad Código No. 222 PAD 2020 a la EAAB ESP, que elaboró la Dirección de Servicios Públicos, lo cual diera lugar a que se hubieren ampliado los términos legales para contestar el Derecho de Petición.

RÉPLICA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

“DPC 203-20: Es preciso aclarar que, dentro del Proceso de Vigilancia y Control a la gestión fiscal, además de las auditorías se ubican las visitas de Control Fiscal, como puede observarse en el



	INFORME FINAL AUDITORÍA AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 42 de 51

pantallazo adjunto FORMATO PVC GF 6. Visita De Control Fiscal. En consecuencia, cuando se adelanta Visita de Control fiscal asumimos que estamos en el proceso auditor, por tanto, podemos hacer uso del término de los 6 meses previstos en el artículo 70 de la Ley 1755 de 2015.

En ese entendido hemos venido respondiendo nuestros Derechos de Petición. Sólo hasta ahora se hace este tipo de observación. (Ver Anexo 8).

De otra parte, el hecho de que se indique que se adelantará visita con miras a establecer si el tema amerita ser incluido en auditoría, no significa que necesariamente deba incluirse en auditoría, porque precisamente lo que se informa al peticionario es que de conformidad con el resultado de la visita se decidirá si es necesario evaluar el tema con más tiempo, es decir en una auditoría, o si por el contrario con la visita administrativa recaudamos material suficiente para dar respuesta al peticionario. Ahora, respecto a la utilización de la expresión “parcial” o “definitiva”, generalmente la tenemos en cuenta en el momento de incluir la información en el Aplicativo de Derechos de Petición. Cuando la respuesta es parcial como en este caso, el aplicativo da la opción y ahí se coloca el número de radicación y cuando se incluye la respuesta definitiva también se escoge esa opción y la misma se observa en el primer pantallazo del DPC. ESTADO ACTUAL. RESPUESTA DEFINITIVA”.

ANÁLISIS OFICINA DE CONTROL INTERNO

En atención a que no está definido los términos para dar respuesta al peticionario cuando ésta, dependa de los resultados de una visita administrativa dentro de un proceso auditor, se recomienda que se analice como una Oportunidad de mejora, pues si bien, no está reglado que se pueda o no tomar el tiempo del proceso auditor, si la decisión es justamente no incluir dicha petición como insumo de la Auditoría, esperar hasta el final no genera ningún valor agregado para el peticionario, cuando lo que se comunicará no se verá afectado por los resultados de dicho proceso auditor, en esencia porque no hizo parte del mismo.

De igual forma, se podría optar por la solicitud de ampliación de términos con el fin de adelantar la visita administrativa mediante la cual definirá si se incluirá en el proceso auditor y luego dar la respuesta al peticionario.

Por lo anterior, la Observación se convierte en una **Oportunidad de Mejora (No. 3)** que deberá ser analizada por el equipo de gestores del Proceso de Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas, en coordinación con el Proceso de Vigilancia y Control a la Gestión Fiscal, por iniciativa de la Dirección Sectorial de Servicios Públicos, donde se origina la presente Oportunidad de Mejora.



	INFORME FINAL AUDITORÍA AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 43 de 51

2.4.2.5 Derecho de Petición 242-20

A pesar que mediante radicado 2-2020-04177 del 2 de marzo de 2020 se suministró respuesta (no se indica si es parcial o definitiva) al peticionario, en la que se indicó que se adelantaría visita administrativa en la EAAB ESP, con miras a establecer si se configuraban situaciones que ameritaran incluir la petición en la auditoría de regularidad que se adelantaba en ese entonces.

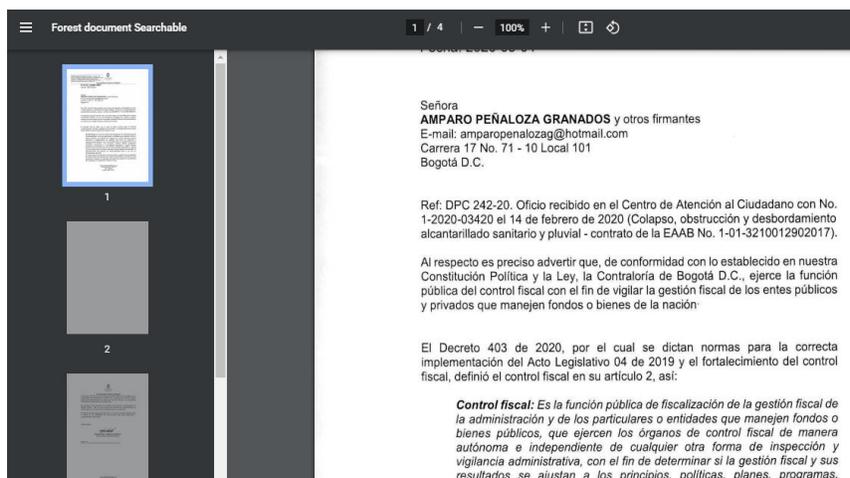
Además de haberse verificado que con radicado 3-2020-07598 del 2 de marzo de 2020, se solicitó a la Subdirección de Fiscalización Acueducto y Saneamiento Básico practicar visita administrativa, a fin de responder la petición.

La respuesta dada al peticionario, de acuerdo con lo revisado, versa sobre precisiones que se hacen sobre las función pública de Control Fiscal que realiza la Contraloría de Bogotá D.C. en el marco de la Constitución Política y la Ley y no sobre la práctica de la visita administrativa que se indicó se iría a realizar a la EAAB ESP con el ánimo de observar lo solicitado, concluyendo que el Ente de Control no es competente para resolverle las peticiones; comunicación, según lo observado, que se produjo solo hasta el 04 de agosto de 2020 mediante radicado 2-2020-12205; con lo cual se estarían sobrepasando los términos legales que se utilizaron para dar respuesta a este Derecho de Petición.

Así mismo, de acuerdo con lo expresado por la Dirección Sector Servicios Públicos en la respuesta dada a peticionario del 04 de agosto de 2020 sobre este Derecho de Petición, se encuentra que faltó que se confirmara con mayor rigor lo requerido por el peticionario en su solicitud, dado que en la respuesta del 02 de marzo de 2020 que se le dio al peticionario, se le indicó una cosa y finalmente se terminó diciendo otra diferente en la respuesta del mes de agosto, lo que incide en la Observación de la actividad 13 del *“Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición”*, adoptado mediante la R.R. 033 del 30/08/2019.

De igual forma, según lo verificado en el aplicativo Sigepro Derecho de Petición, el radicado 2-2020-12205 que aparece asociado al Derecho de Petición 242-20, se muestra de manera incompleta, tal como se observa en el siguiente pantallazo:





RÉPLICA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

“DPC 242-20: la Dirección Sector Servicios Públicos manifiesta: “De la revisión inicial que se adelantó al DPC, se evidenció que se trataba de un Contrato del año 2017, por lo que existe la posibilidad de que se presenten irregularidades en su ejecución. En consecuencia, se dispuso adelantar Visita administrativa.

También se evidenció desde el Centro de Atención al Ciudadano que debía dársele traslado a la EAAB, para que atendiera lo de su competencia.

En razón de las circunstancias especiales de la pandemia no se adelantó Visita alguna. No obstante, en la búsqueda de dar respuesta al peticionario se encontró la información que suministró la EAAB a la peticionaria, en la cual de conformidad con nuestra evaluación se atendían satisfactoriamente sus pretensiones, por lo que se adjuntó a la respuesta al peticionario. Esa información ya fue anidada al DPC, y puede consultarse con el No. de radicación 1-2020-04544, donde se atienden las inquietudes del peticionario, entonces no es cierto que estemos respondiendo algo que no corresponde.

La apreciación “en la respuesta del 02 de marzo de 2020 que se le dio al peticionario, se le indicó una cosa y finalmente se terminó diciendo otra diferente en la respuesta del mes de agosto”, no corresponde a la realidad y de ser así ya el peticionario hubiese presentado un nuevo escrito.

Muy respetuosamente se solicita leer el anexo a la respuesta al DPC, dónde la Empresa de Acueducto admite que se presentaron unos daños a predios de particulares con ocasión de la ejecución del Contrato 2-2020-04177, pero que existe una póliza con la que el contratista adelantará la reparación de los daños.

En conclusión, es correcto decir que no le compete a la Contraloría atender su requerimiento porque

	INFORME FINAL AUDITORÍA AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 45 de 51

sería coadministrar. No obstante, se adjunta la respuesta de la Empresa de Acueducto, con la que se atienden satisfactoriamente las peticiones de la señora Amparo Peñaloza.

El oficio 2-2020-12205 no está incompleto, seguramente al escanear quedaron hojas en blanco, pero el contenido está completo. Ya estamos adelantando la corrección a través de Mesa de Servicios”.

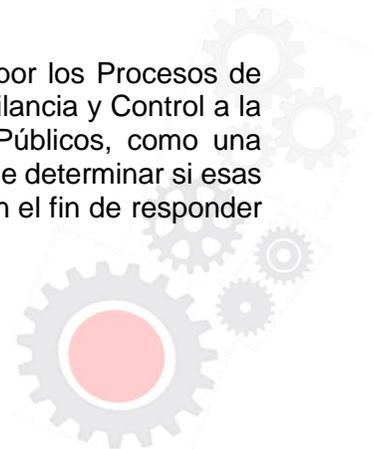
ANÁLISIS OFICINA DE CONTROL INTERNO

Mediante el radicado 2-2020-12205 del 04 de agosto de 2020, se dio respuesta definitiva a la peticionaria de la Contraloría de Bogotá, sin embargo, es importante mencionar que esa petición se había trasladado a la EAAB, mediante la comunicación 2-2020-03084 del 14 de febrero de 2020, para lo de su competencia. La empresa de Acueducto allegó comunicación a la esta entidad con el radicado 1-2020-04544 del 27-02-2020, donde anexó la respuesta de fondo que le había remitido a la peticionaria el 20 de febrero de 2020, con número radicado S-2020-043251. Finalmente, no se realizó visita administrativa en atención a la emergencia sanitaria que vive el país y la total restricción para las fechas en la cual se debía atender la petición.

En cuanto a que *“La apreciación “en la respuesta del 02 de marzo de 2020 que se le dio al peticionario, se le indicó una cosa y finalmente se terminó diciendo otra diferente en la respuesta del mes de agosto”, no corresponde a la realidad y de ser así ya el peticionario hubiese presentado un nuevo escrito.”*, hace referencia a que inicialmente se indicó que se adelantaría visita administrativa, con miras a establecer si se configuraban situaciones que ameritaran incluir la petición en la auditoría de regularidad, no obstante, se decidió por tomar la respuesta dada por la EEAA el 20 de febrero de 2020 y que estaba en la entidad desde finales del mismo mes.

Igualmente, la situación observada, denota que Dirección Sectorial Servicios Públicos no confirmó de manera rigurosa el trámite que le debió dar al DPC 242-20, puesto que desde el recibo de la comunicación (27/02/2020), había podido emitir la respuesta definitiva para cumplir el procedimiento, toda vez que la contestación emitida por la EAAB – ESP, se convirtió en la Respuesta de fondo al DPC.

En atención a lo anterior, la situación observada debe ser analizada por los Procesos de Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas y Vigilancia y Control a la Gestión Fiscal, por solicitud de la Dirección Sectorial de Servicios Públicos, como una **Oportunidad de Mejora (No. 3 – por ser similar al DPC 203-20)** con el fin de determinar si esas respuestas pueden darse antes de finalizar el Proceso auditor, esto con el fin de responder con mayor oportunidad a los peticionarios.



	INFORME FINAL AUDITORÍA AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 46 de 51

2.4.2.6 Derecho de Petición 886-20

Gerencia Local de Usme

Sin establecer el estado del DPC – No se puede evidenciar la respuesta.

Se estableció que la respuesta asociada al Derecho de Petición 886-20, con radicado 1-2020-10337 de fecha 2020-06-18, interpuesto por los Ediles de la Localidad de Usme, trasladado por competencia a la Gerencial de esta localidad, con radicado 3-2020-16193 de fecha 2020-06-23, no tiene relación con el Derecho de Petición invocado por los Ediles; en el Sigespro está asociada la respuesta del DPC 1892-20.

Lo anterior, evidencia que no se siguió la trazabilidad del DPC 886-20, como lo muestran los pantallazos siguientes, contradiciendo lo estipulado por el Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición, actividad 54 del numeral 5.3 referente al **Seguimiento y Monitoreo**. “Observación: En este seguimiento debe tenerse en cuenta tanto la emisión de respuesta a los derechos de petición, como lo relativo al cumplimiento de los términos...”. La situación antes mencionada, se originó posiblemente por falta de control en los trámites del DPC, lo cual, dificulta la adecuada trazabilidad y tener certeza en la gestión dada al mismo, lo cual, puede ocasionar observaciones tanto por instancias internas como, externas.


Bogotá D.C. Junio de 2020

JUNTA ADMINISTRADORA LOCAL DE USME



SEÑORES:
VEEDURÍA DISTRITAL
PERSONERÍA DISTRITAL
CONTRALORÍA DISTRITAL
PROCURADURÍA

Junta Administradora Local de Usme AL RESPONDER CITAR ESTOS DATOS		
JALU-E-	2020-06-16	439
FECHA	16/06/20	
ASUNTO	DERECHO DE PETICIÓN INVIDUA MANIFIESTA DECRETO 007 DE 20 DE ABRIL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS	ANEXOS
DESTINO	VEEDURIA DISTRITAL, CONTRALORIA DISTRITAL, PERSONERIA DISTRITAL	0

CONTRALORIA DE BOGOTÁ D.C. Folios: Anexos:
Radicación # 1-2020-10337 Fecha: 2020-18-06 Proceso: 1249539
Tercero (1000038) JUNTA ADMINISTRADORA LOCAL DE USME
Dependencia: Centro de Atención al Ciudadano
Trámite: DPC

Ref. Derecho de petición

Asunto: Urgencia Manifiesta Decreto 007,20 abril-y Contrato de Prestación de Servicios 001 de 2020.

Respetados, Organismos de Inspección, Vigilancia, Control Y Veeduría

En ejercicio de las facultades legales y en especial las establecidas en la constitución nacional en sus



Información de proceso

Dependencia Inicial: Centro de Atención al Ciudadano
Caso: 0
Descripción:
Prioridad: **Alta**
Documento Inicial: Ver 1-2020-10337
Estado: Finalizado

Actividades

- Mostrar todos los elementos
- ACTIVIDAD INICIAL [Finalizada]
- RADICACION O RECHAZO DE UN DERECHO DE PETICION [Trasladada]
- RADICACION O RECHAZO DE UN DERECHO DE PETICION [Finalizada]
- MEMORANDOS DE DIRECCIONAMIENTO [Finalizada]
- REVISION Y FIRMA MEMORANDOS DE DIRECCIONAMIENTO [Finalizada]
- IMPRESION DE MEMORANDOS DE DIRECCIONAMIENTO [Finalizada]
- ANALISIS PRETENCION OBJETO DPC [Finalizada]
- IMPRESION DE DOCUMENTOS [Trasladada]
- IMPRESION DE DOCUMENTOS [Rechazada]
- IMPRESION DE DOCUMENTOS [Trasladada]
- IMPRESION DE DOCUMENTOS [Abortada]
- ACTIVIDAD FINAL [Activa]

Documentos

Estado	Documento	Fecha de Radicación	Tipo Documental	Tercero	Dependencia
Ver	1-2020-10337	2020-06-18 11:13:37 PM (5)	Entrada	(1000038) JUNTA ADMINISTRADORA LOCAL DE USME	Centro de Atención al Ciudadano
Ver	3-2020-16193	2020-06-23 09:33:40 AM (1)	Oficio	(1000038) JUNTA ADMINISTRADORA LOCAL DE USME	Centro de Atención al Ciudadano 2012
Ver	2-2020-09920	2020-06-23 09:33:50 AM (1)	Oficio	(1000038) JUNTA ADMINISTRADORA LOCAL DE USME	Centro de Atención al Ciudadano 2012
Ver	2-2020-21269	2020-12-31 12:18:10 PM (1)	Oficio	(ATM072248) ELSA ADRIANA RUBIO CASTIBLANCO	GERENCIA LOCAL USME

Borradores

- Consolidación 21 de junio de 2020 14:14 (Versión 2) 2020-06-21 02:34:37 PM
- Peticionario 21 de junio de 2020 14:14 (Versión 2) 2020-06-21 02:35:00 PM

Cerrar

"Una Contraloría aliada con Bogotá"

Bogotá, D.C.

Señora
ELSA ADRIANA RUBIO CASTIBLANCO
adrianarubio99@hotmail.com
Ciudad

Asunto: DPC 1892-20 del 11-11-2020. Respuesta Definitiva al Derecho de Petición-
Radicado en el Centro de atención al ciudadano con el No 1-2020-20546 de 11 de
noviembre de 2020 en la Contraloría de Bogotá

RÉPLICA DIRECCIÓN DE DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA - Gerencia Local de Usme

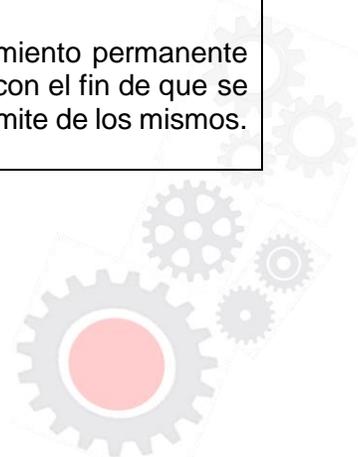
No se recibió réplica a la Observación.

ANÁLISIS OFICINA DE CONTROL INTERNO

No se recibió réplica, por tanto, no fue posible establecer si se dio respuesta a no al DPC; la observación *se ratifica y se configura hallazgo (4)*.



<p>SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES ANTERIORES</p>	<p>En las verificaciones de los DPC de la muestra, se encontró que si diligencian correctamente la columna “estado actual”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la gran mayoría de los DPC, se encontró que se dio respuesta de fondo y dentro de los términos, indicando si era parcial o definitiva. • Sobre las notificaciones, se encontró que el Centro de Atención al Ciudadano, realiza esta actividad de acuerdo con la normatividad vigente.
<p>FORTALEZAS</p>	<p>Mejoramiento presentado en el proceso y compromiso de los funcionarios en el cumplimiento de sus funciones.</p>
<p>RECOMENDACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⊗ En la elaboración de los Informes de Derechos de Petición y de Acceso a la Información que elabora trimestralmente el Centro de Atención al Ciudadano – Dirección de Apoyo al Despacho, se debe revisar y verificar que la información indicada para el período, corresponda efectivamente a los datos del respectivo periodo (apartado Derechos de Petición incluido en Procesos Auditores) para evitar con ello que se genere incertidumbre por parte de los destinatarios de la misma. ⊗ Indicar en la respuesta del Derecho de Petición que se da al peticionario, si corresponde a una respuesta parcial o definitiva; esto con el fin de facilitar el manejo y control del trámite respectivo y dar cumplimiento o establecido por la entidad al respecto; esto se evidenció, entre otros, en los siguientes DPC: 178-20, 882-20, 896-20, 897-20, 900-20, 908-20. ⊗ Continuar haciendo monitoreo y seguimiento permanente al trámite de los Derechos de Petición con el fin de que se cumplan los términos de Ley para el trámite de los mismos.



OPORTUNIDADES DE MEJORA

Oportunidad de Mejora No. 1-

Dirección Sector Salud - DPCs DPC 1066-20 y 1082-20.

Analizar la situación que se presenta cuando un DPC, sea referente a un tema que se esté evaluando en una Indagación Preliminar, cuyos resultados no se puedan dar dentro del plazo establecido por las normas para la respuesta definitiva a los DPC, puesto que en la comunicación al peticionario (respuesta definitiva) se informa dicha situación (apertura IP), sin embargo, el peticionario no obtiene respuesta de fondo a su petición en un tiempo razonable, más si procede la apertura de un proceso de responsabilidad fiscal.

Oportunidad de Mejora No. 2 –

Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local.

Es necesario realizar los informes que produce el Proceso de Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas (PPCCPI), con el debido cuidado y control para evitar inconsistencia en las cifras de dichos documentos, como las evidenciadas en Informe de Gestión del Proceso de Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas (PPCCPI), con corte al 31 de diciembre de 2020, respecto a los datos del “Informe Derechos de Petición y de Acceso a la Información” del tercer y cuarto trimestre de 2020, que son insumo del citado linforme de Gestión.

Oportunidad de Mejora No. 3-

Dirección Sector Servicios públicos – DPCs 203-20 y (DPC 242-20).

Analizar si es necesario esperar a que finalice el Proceso Auditor, cuando la Respuesta parcial / Definitiva a un DPC, se dé con base en lo definido en los resultados de una Vista administrativa efectuada como parte de un Proceso Auditor en curso y cuya decisión sea no incluirla en el mismo o si, por el contrario, corresponde dar la respuesta de inmediato.

De igual forma, tener en cuenta la posibilidad de optar por la ampliación de plazos para de emitir la respuesta parcial al DPC, y realizar la Visita administrativa con las conclusiones que permitan una mejor y oportuna contestación al peticionario.

Con base lo anterior, determinar si se requiere modificar el *Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición.*

3. TABLA CONSOLIDADA DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA

NO.1	ID. HALLAZGO	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	AI04-2021-1-2	Dirección de Planeación	<p>Se evidenció que la Dirección de Planeación dio la respuesta extemporánea al DPC 1819-20.</p> <p>Lo anterior es contrario a lo establecido en el Art. 14 de la Ley 1755 de 2015 y puede originarse por falta de cuidado en el cumplimiento de lo establecido en numeral 5.3 del Procedimiento PGD-02-05 de la Resolución 033 de 2019. Lo antes mencionado puede acarrear requerimientos por parte de los organismos de vigilancia y control.</p>
2	AI04-2021-2-2	Direcciones de Apoyo al Despacho y Servicios Públicos	<p>No se encontró la Respuesta Definitiva dada al DPC 69-20, sólo se evidenció la radicada con numero 2020-11386 del 22 de julio de 2020, la cual indica "<i>Alcance Respuesta definitiva DPC 69-20...</i>", en todo caso, ésta estaría fuera del término, puesto que fue dada el 21 de julio de 2020.</p> <p>Lo anterior, es contrario a lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 70 de la Ley 1757 de 2015.</p>
3	AI04-2021-3-2	Gerencia Local de Usme	<p>No se encontró la Respuesta Definitiva dada al DPC 886-20, puesto que constató que el documento asociado a dicho DPC, no tiene relación con el invocado por los Peticionarios; en el Sigespro está asociada la respuesta del DPC 1892-20.</p> <p>No hubo respuesta a la observación del informe preliminar.</p>

	INFORME FINAL AUDITORÍA AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 51 de 51

NO.1	ID. HALLAZGO	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
			Lo antes mencionado es contrario a lo dispuesto en el Art. 4 de la Ley 1755 de 2015 y el Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición, actividad 54 del numeral 5.3., situación que puede generar acciones disciplinarias.
TOTAL: 3			

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
CARMEN ROSA MENDOZA SUÁREZ	JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	