

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN</small> Departamento Administrativo de Servicios D.A.S.	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: C-CYS-FM-004
	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 5.0
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Vigencia desde: Septiembre de 2015

1. INFORMACIÓN GENERAL

AUDITORÍA:	ATENCIÓN AL CIUDADANO/PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES-PQRS
FECHA AUDITORÍA:	Del 08 al 29 de julio de 2016
OBJETIVO:	Verificar la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones-PQRS en el DASCD, a través de la evaluación del cumplimiento de lineamientos internos y externos aplicables a dicho proceso, a fin de establecer oportunidades de mejora que contribuyan a la adecuada gestión de los mismos.
ALCANCE:	<ul style="list-style-type: none"> * Tiempos de respuesta. * Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. * Sistema de Correspondencia CORDIS. * Solicitudes efectuadas por la ciudadanía (PQRS) y partes interesadas en medio físico, correos electrónicos, entre otros canales.
CRITERIOS:	<ul style="list-style-type: none"> * Constitución Política de Colombia Art. 23 y 209 * Sentencia T 508 de 2007 Finalidades del derecho de petición * Ley 1755 de 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" * Procedimiento atención al ciudadano quejas y soluciones * Nuevo código de Procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo. * Acuerdo 257 de 2006 "Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, distrito capital, y se expiden otras disposiciones". Artículo 16. * Decreto 019 de 2012- Art.3 " Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública" * Directiva 03 de 2013 "Directrices para prevenir conductas irregulares relacionadas con incumplimiento de los manuales de funciones y de procedimientos y la pérdida de elementos y documentos públicos". * Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
EQUIPO AUDITOR:	Ismael Martínez Guerrero Ricardo Adolfo Pardo Martínez Juver Chaparro Castiblanco

Handwritten signature

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Departamento Administrativo del Servicio Civil</small>	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: C-CYS-FM-004
	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 5.0
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Vigencia desde: Septiembre de 2015

2. METODOLOGÍA Y/O ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

La auditoría se realizó del 08 al 29 de julio de 2016 en las instalaciones del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital-DASCD, ubicado en la Carrera 30 No. 25-90 Piso 9. Se hizo reunión de apertura el 08 de julio con la Subdirectora de Gestión Corporativa y Control Disciplinario y la profesional asignada a PQRS, a fin de dar a conocer el Plan de auditoría y la metodología a realizar. Seguidamente, se solicitó información pertinente, de acuerdo con el alcance establecido para la auditoría, para hacer la revisión documental de escritorio. Posteriormente, se realizó el cotejo de los criterios establecidos, frente a los soportes y evidencias aportados al equipo de auditoría, para registrar los resultados que aparecen en este informe. Se aplicó muestreo selectivo para la verificación de la calidad de las respuestas de las PQRS. Finalmente, se realizaron entrevistas con la persona que gestiona el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS en la entidad, para que de acuerdo con los temas de su competencia, aportara información adicional o aclararan inquietudes del equipo auditor, según fuera el caso.

3. FORTALEZAS:

- La buena percepción de los ciudadanos sobre la respuesta a sus requerimientos, derivados de la encuesta de satisfacción de los usuarios.

4. RELACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS O NO CONFORMIDADES:

La Circular 018 de 2009 de la Secretaría General que tiene como asunto Informe mensual de quejas y reclamos dispuso que *"Considerando que el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones se ha consolidado como una herramienta gerencial que permite conocer las necesidades de la ciudadanía con respecto a los servicios prestados y obtener información cuantitativa acerca de los requerimientos presentados por los ciudadanos a través de los diferentes canales, solicito de manera respetuosa impartir las instrucciones necesarias para que en adelante todas las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información recibidas por cada Entidad se registren en este aplicativo, así como preparar el informe mensualizado de quejas y reclamos a partir de los reportes generados por el mismo y remitirlo a la Secretaría General, con el fin de obtener una información estadística más precisa"*.

Por otro lado, el Decreto 371 de 2010 *"Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital"* estableció en su Artículo 3º: *"De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:*

(...) 3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA GENERAL</small> Departamento Administrativo del Servicio Civil	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: C-CYS-FM-004
	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 5.0
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Vigencia desde: Septiembre de 2015

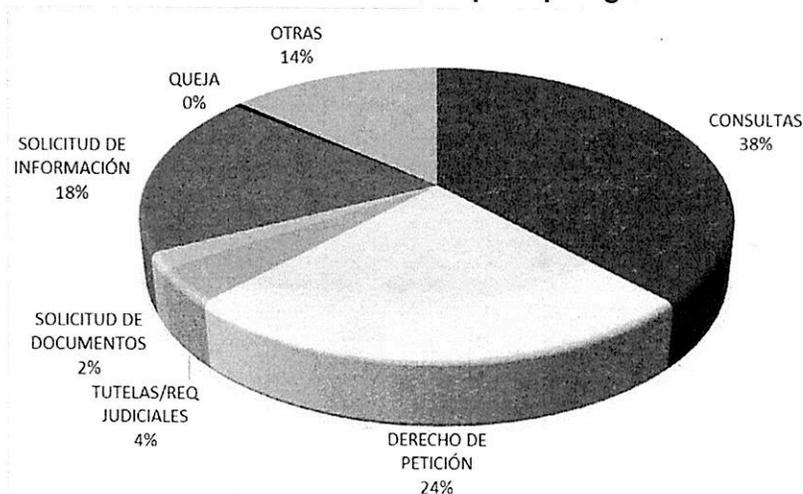
como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad”.

Por otro lado, la Circular conjunta No. 087 de 2015 entre la Secretaría General y la Veeduría Distrital, frente al informe mensual de los requerimientos ciudadanos allegados por el sistema distrital de quejas y soluciones estableció: “(...) comedidamente se les solicita dar cumplimiento a las citadas disposiciones normativas, elaborar el referido informe en el nuevo formato a partir del reporte del mes de junio de 2015 y en adelante efectuar su entrega a la Secretaría General, como a la Veeduría Distrital a más tardar el último día hábil del mes siguiente al respectivo corte”.

En consideración de lo anterior, en el marco del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS del primer semestre de 2016 y en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” que dispuso “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”, Control Interno del DASCD procedió a realizar la evaluación de las PQRS de la entidad, tomando como referencia la información consignada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS y la base de datos suministrada por la líder operativa del proceso de Atención al Ciudadano, toda vez que de acuerdo con la Circular 018 de 2009, 087 de 2015 y el Decreto 371 de 2010, es en este sistema de información en donde deben registrarse todas las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información.

Producto de la información revisada, se observó que el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital-DASCD recibió 741 requerimientos a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, el sistema de correspondencia CORDIS y correo electrónico, entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2016, clasificadas de la siguiente manera, de acuerdo con las tipologías establecidas en la entidad:

Gráfico No.1 PQRS por tipología



 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</small> <small>Departamento Administrativo de Servicios C-11</small>	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: C-CYS-FM-004
	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 5.0
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Vigencia desde: Septiembre de 2015

De acuerdo con el gráfico anterior, de las 741 PQRS allegadas a la entidad en el primer semestre de 2016, la mayor incidencia está representada en las consultas con una participación del 38% (279 consultas). Se recibieron 181 derechos de petición (24%), 135 solicitudes de información (18%), 28 requerimientos judiciales y/o tutelas (4%), 13 solicitudes de documentos (2%), 3 quejas (0,4%) y 13,8% de los requerimientos fueron clasificados en la tipología de otros, ya que no fueron registrados en el sistema de correspondencia con alguna de las tipologías mencionadas anteriormente, sino que se les dio la tipología de certificaciones, actos administrativos, requerimientos contractuales, oficios, solicitud de conceptos, informes, manual de funciones, respuesta a requerimientos.

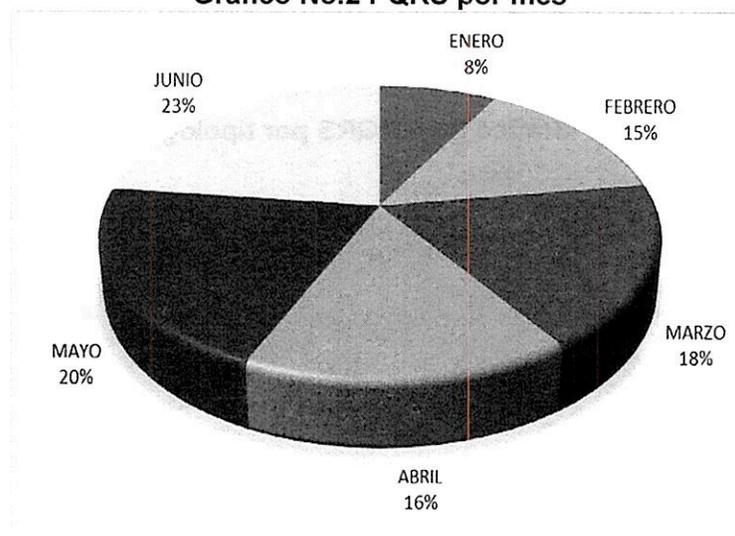
Las consultas están asociadas principalmente con solicitudes de conceptos técnicos en las siguientes temáticas: evaluaciones de desempeño, incremento salarial, factores prestacionales, nombramientos provisionales, prórrogas de empleos de planta temporal, modificaciones de manuales de funciones, modificaciones de planta, entre otras temáticas.

Las solicitudes de información están asociadas principalmente a los siguientes temas: certificaciones, acuerdos de gestión, solicitud de clave del SIDEAP, solicitudes de conceptos emitidos por la Comisión Nacional del Servicio Civil, información sobre el fondo FRADEC, entre otros. No se identificó que alguna de las variables anteriores tuviera una participación significativamente mayor a las otras.

Los derechos de petición estuvieron relacionados principalmente con incorporación planta temporal, escala e incremento salarial, liquidación de ex-funcionarios, evaluación del desempeño

En cuanto al comportamiento de los requerimientos a través del primer semestre de 2016, en promedio, fueron registrados 123 requerimientos por mes. Los meses en que más se registraron requerimientos fueron mayo (150) y junio (171) no marcando diferencia significativa con los meses restantes del semestre, excepto con el mes de enero, como se muestra en el siguiente gráfico:

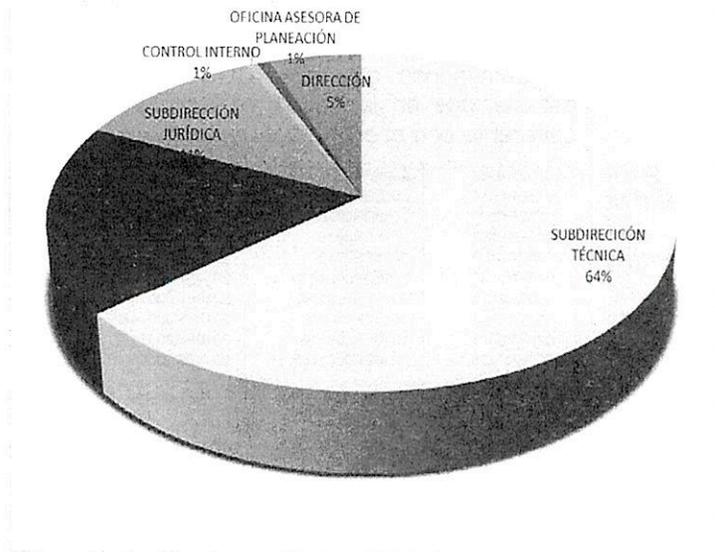
Gráfico No.2 PQRS por mes



 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</small> Departamento Administrativo de Servicios D.A.S.	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: C-CYS-FM-004
	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 5.0
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Vigencia desde: Septiembre de 2015

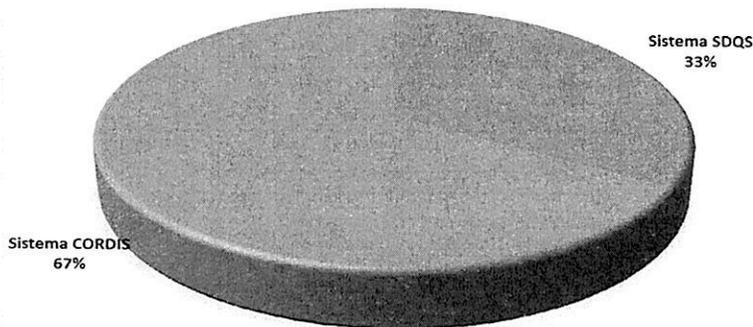
En cuanto al volumen de PQRS asignadas a las dependencias de la entidad, como se puede ver en el siguiente gráfico, la Subdirección técnica recibió el 64% de las PQRS allegadas a la entidad, el 18% fueron direccionadas a la Subdirección de Gestión Corporativa y Control disciplinario, el 11% a la Subdirección Jurídica, el 5% a la Dirección, el 1% a la Oficina Asesora de Planeación y el 1% a Control Interno.

Gráfico No.3 Distribución de PQRS por dependencia



Finalmente, frente al medio a través del cual se recibieron las PQRS, como se muestra en el siguiente gráfico, se identificó que el 67% de las PQRS allegadas se hizo en medio físico en la ventanilla de correspondencia del DASCD, a través del sistema CORDIS y el 33% se recibió a través del aplicativo SDQS.

Gráfico No.4 Distribución de PQRS por medio de recepción



Handwritten signature

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Departamento Administrativo de Servicios D.A.S.	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: C-CYS-FM-004
	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 5.0
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Vigencia desde: Septiembre de 2015

A continuación, se presentan los principales resultados derivados de la información revisada:

4.1. Requisitos con Cumplimiento

Nº.	CRITERIO	OBSERVACIÓN																																																																	
1	<p>Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”</p> <p>Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.</p> <p>Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</p> <p>1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</p> <p>2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una</p>	<p>En la base de datos empleada por la líder operativa del proceso de Atención al ciudadano para la consolidación de los requerimientos, aparecen registrados 741 PQRS, durante el primer semestre de 2016, de los cuales se revisaron de manera aleatoria los siguientes radicados, evidenciándose que las PQRS se contestaron dentro de los términos establecidos en la Ley, y el suministro de la respuesta fue de fondo y coherente con el objeto del requerimiento:</p> <table border="1"> <tr> <td>2016ER0066, 2016ER0069, 2016ER0073, 2016ER0089, 2016ER0105, 2016ER0146, 2016ER0226, 2016ER0246, 2016ER0371, 2016ER0435,</td> <td>2016ER0447, 2016ER0725, 2016ER0726, 2016ER0918, 2016ER0943, 2016ER001018, 2016ER001067, 2016ER001091, 2016ER001161, 2016ER001175</td> <td>2016ER0001191, 2016ER0001226, 2016ER0001233, 2016ER0001387, 2016ER0001403, 2016ER0001406, 2016ER0001450, 2016ER0001472, 2016ER0001497, 2016ER0001568</td> <td>2016ER0001581, 2016ER0001681, 2016ER0001776, 2016ER0001780, 2016ER0001823, 2016ER0001827, 2016ER0001450, 2016ER0001830, 2016ER0001849, 2016ER0001999, 2016ER0002036</td> <td>2016ER0002061, 2016ER0002076, 2016ER0002080, 2016ER0002090 y 2016ER000209</td> </tr> </table> <p>A continuación, se relaciona el listado de los requerimientos revisados en los que se cumplieron los términos establecidos, de acuerdo con la naturaleza del requerimiento:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>PETICIONARIO</th> <th>FECHA DE ENTRADA No. RADICADO</th> <th>FECHA DE SALIDA No. RADICADO</th> <th>No. DE DIAS EN LA RESPUESTA</th> <th>TIPO DE REQUERIMIENTO</th> <th>OBSERVACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>HEURDEK GUTIERREZ MENDOZA</td> <td>08-01-2016 11:17:03 ER0066</td> <td>22-01-2016 07:06:40 EE0145</td> <td>10 Hábiles</td> <td>DERECHO DE PETICION</td> <td>Respuesta de fondo y dentro de los términos</td> </tr> <tr> <td>JOIMER ALCID TORO MANTILLA</td> <td>08-01-2016 11:28:18 ER0069</td> <td>22-01-2016 08:36:08 EE0146</td> <td>10 Hábiles</td> <td>DERECHO DE PETICION</td> <td>Respuesta de fondo y dentro de los términos</td> </tr> <tr> <td>JUAN CARLOS CAMACHO ROSSO</td> <td>08-01-2016 12:26:52 ER0073</td> <td>22-01-2016 201610:54:15 EE0149</td> <td>10 Hábiles</td> <td>DERECHO DE PETICION</td> <td>Respuesta de fondo y dentro de los términos</td> </tr> <tr> <td>FELIPE GARCÍA NAVARRO</td> <td>12-01-2016 11:29:54 ER0089</td> <td>22-01-2016 11:53:21 EE0150</td> <td>9 Hábiles</td> <td>Derecho de Petición Solicitud- Documentos Empleos</td> <td>Respuesta de fondo y dentro de los términos</td> </tr> <tr> <td>ALIRIO URIBE MUÑOZ</td> <td>13-01-2016 10:17:07 ER0105</td> <td>18-01-2016 05:02:52 EE0085</td> <td>4 Hábiles</td> <td>DERECHO DE PETICION</td> <td>Respuesta de fondo y dentro de los términos</td> </tr> <tr> <td>ORLANDO CORREDOR TORRES</td> <td>15-01-2016 10:26:43 ER0146</td> <td>27-01-2016 03:02:33 EE0170</td> <td>9 Hábiles</td> <td>DERECHO DE PETICION</td> <td>Respuesta de fondo y dentro de los términos</td> </tr> <tr> <td>JOSE RICARDO LOPEZ CARO</td> <td>21-01-2016 05:30:52 ER0226</td> <td>04-02-2016 06:18:26 EE0220</td> <td>10 Hábiles</td> <td>DERECHO DE PETICION</td> <td>Respuesta de fondo y dentro de los términos</td> </tr> <tr> <td>DALILA ASTRID HERNÁNDEZ CORSO</td> <td>26-01-2016 11:02:35 ER0246</td> <td>01-02-2016 03:50:53 EE0193</td> <td>5 Hábiles</td> <td>DERECHO DE PETICION</td> <td>Respuesta de fondo y dentro de los términos</td> </tr> <tr> <td>HEVERTH DARIO MARIN GARCÍA</td> <td>26-01-2016 02:54:59 ER0251</td> <td>28-01-2016 11:35:17 EE0177</td> <td>2 Hábiles</td> <td>DERECHO DE PETICION</td> <td>Traslado por competencia</td> </tr> </tbody> </table>	2016ER0066, 2016ER0069, 2016ER0073, 2016ER0089, 2016ER0105, 2016ER0146, 2016ER0226, 2016ER0246, 2016ER0371, 2016ER0435,	2016ER0447, 2016ER0725, 2016ER0726, 2016ER0918, 2016ER0943, 2016ER001018, 2016ER001067, 2016ER001091, 2016ER001161, 2016ER001175	2016ER0001191, 2016ER0001226, 2016ER0001233, 2016ER0001387, 2016ER0001403, 2016ER0001406, 2016ER0001450, 2016ER0001472, 2016ER0001497, 2016ER0001568	2016ER0001581, 2016ER0001681, 2016ER0001776, 2016ER0001780, 2016ER0001823, 2016ER0001827, 2016ER0001450, 2016ER0001830, 2016ER0001849, 2016ER0001999, 2016ER0002036	2016ER0002061, 2016ER0002076, 2016ER0002080, 2016ER0002090 y 2016ER000209	PETICIONARIO	FECHA DE ENTRADA No. RADICADO	FECHA DE SALIDA No. RADICADO	No. DE DIAS EN LA RESPUESTA	TIPO DE REQUERIMIENTO	OBSERVACIÓN	HEURDEK GUTIERREZ MENDOZA	08-01-2016 11:17:03 ER0066	22-01-2016 07:06:40 EE0145	10 Hábiles	DERECHO DE PETICION	Respuesta de fondo y dentro de los términos	JOIMER ALCID TORO MANTILLA	08-01-2016 11:28:18 ER0069	22-01-2016 08:36:08 EE0146	10 Hábiles	DERECHO DE PETICION	Respuesta de fondo y dentro de los términos	JUAN CARLOS CAMACHO ROSSO	08-01-2016 12:26:52 ER0073	22-01-2016 201610:54:15 EE0149	10 Hábiles	DERECHO DE PETICION	Respuesta de fondo y dentro de los términos	FELIPE GARCÍA NAVARRO	12-01-2016 11:29:54 ER0089	22-01-2016 11:53:21 EE0150	9 Hábiles	Derecho de Petición Solicitud- Documentos Empleos	Respuesta de fondo y dentro de los términos	ALIRIO URIBE MUÑOZ	13-01-2016 10:17:07 ER0105	18-01-2016 05:02:52 EE0085	4 Hábiles	DERECHO DE PETICION	Respuesta de fondo y dentro de los términos	ORLANDO CORREDOR TORRES	15-01-2016 10:26:43 ER0146	27-01-2016 03:02:33 EE0170	9 Hábiles	DERECHO DE PETICION	Respuesta de fondo y dentro de los términos	JOSE RICARDO LOPEZ CARO	21-01-2016 05:30:52 ER0226	04-02-2016 06:18:26 EE0220	10 Hábiles	DERECHO DE PETICION	Respuesta de fondo y dentro de los términos	DALILA ASTRID HERNÁNDEZ CORSO	26-01-2016 11:02:35 ER0246	01-02-2016 03:50:53 EE0193	5 Hábiles	DERECHO DE PETICION	Respuesta de fondo y dentro de los términos	HEVERTH DARIO MARIN GARCÍA	26-01-2016 02:54:59 ER0251	28-01-2016 11:35:17 EE0177	2 Hábiles	DERECHO DE PETICION	Traslado por competencia
2016ER0066, 2016ER0069, 2016ER0073, 2016ER0089, 2016ER0105, 2016ER0146, 2016ER0226, 2016ER0246, 2016ER0371, 2016ER0435,	2016ER0447, 2016ER0725, 2016ER0726, 2016ER0918, 2016ER0943, 2016ER001018, 2016ER001067, 2016ER001091, 2016ER001161, 2016ER001175	2016ER0001191, 2016ER0001226, 2016ER0001233, 2016ER0001387, 2016ER0001403, 2016ER0001406, 2016ER0001450, 2016ER0001472, 2016ER0001497, 2016ER0001568	2016ER0001581, 2016ER0001681, 2016ER0001776, 2016ER0001780, 2016ER0001823, 2016ER0001827, 2016ER0001450, 2016ER0001830, 2016ER0001849, 2016ER0001999, 2016ER0002036	2016ER0002061, 2016ER0002076, 2016ER0002080, 2016ER0002090 y 2016ER000209																																																															
PETICIONARIO	FECHA DE ENTRADA No. RADICADO	FECHA DE SALIDA No. RADICADO	No. DE DIAS EN LA RESPUESTA	TIPO DE REQUERIMIENTO	OBSERVACIÓN																																																														
HEURDEK GUTIERREZ MENDOZA	08-01-2016 11:17:03 ER0066	22-01-2016 07:06:40 EE0145	10 Hábiles	DERECHO DE PETICION	Respuesta de fondo y dentro de los términos																																																														
JOIMER ALCID TORO MANTILLA	08-01-2016 11:28:18 ER0069	22-01-2016 08:36:08 EE0146	10 Hábiles	DERECHO DE PETICION	Respuesta de fondo y dentro de los términos																																																														
JUAN CARLOS CAMACHO ROSSO	08-01-2016 12:26:52 ER0073	22-01-2016 201610:54:15 EE0149	10 Hábiles	DERECHO DE PETICION	Respuesta de fondo y dentro de los términos																																																														
FELIPE GARCÍA NAVARRO	12-01-2016 11:29:54 ER0089	22-01-2016 11:53:21 EE0150	9 Hábiles	Derecho de Petición Solicitud- Documentos Empleos	Respuesta de fondo y dentro de los términos																																																														
ALIRIO URIBE MUÑOZ	13-01-2016 10:17:07 ER0105	18-01-2016 05:02:52 EE0085	4 Hábiles	DERECHO DE PETICION	Respuesta de fondo y dentro de los términos																																																														
ORLANDO CORREDOR TORRES	15-01-2016 10:26:43 ER0146	27-01-2016 03:02:33 EE0170	9 Hábiles	DERECHO DE PETICION	Respuesta de fondo y dentro de los términos																																																														
JOSE RICARDO LOPEZ CARO	21-01-2016 05:30:52 ER0226	04-02-2016 06:18:26 EE0220	10 Hábiles	DERECHO DE PETICION	Respuesta de fondo y dentro de los términos																																																														
DALILA ASTRID HERNÁNDEZ CORSO	26-01-2016 11:02:35 ER0246	01-02-2016 03:50:53 EE0193	5 Hábiles	DERECHO DE PETICION	Respuesta de fondo y dentro de los términos																																																														
HEVERTH DARIO MARIN GARCÍA	26-01-2016 02:54:59 ER0251	28-01-2016 11:35:17 EE0177	2 Hábiles	DERECHO DE PETICION	Traslado por competencia																																																														

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>GOBIERNO LOCAL</small> Departamento Administrativo de Servicios D.A.S.	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: C-CYS-FM-004
	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 5.0
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Vigencia desde: Septiembre de 2015

consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital".

Artículo 3° - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así

OSCAR NAYITH MORENO CABALLERO	05-02-2016 11:24:52 ER0371	11-02-2016 04:12:35 EE0289	5 Hábiles	DERECHO DE PETICION	Respuesta de fondo y dentro de los términos
ED Y A" ANIBAL ARIAS RUBIO	10-02-2016 08:57:57 ER0420	17-02-2016 03:40:38 N/A	7 Hábiles	Derecho de Petición — Solicitud de Documentos	Traslado por competencia
Heurdek Gutierrez Mendoza	11-02-2016 09:23:07 ER0435	22-01-2016 07:06:40 N/A	10 Hábiles	DERECHO DE PETICION	Respuesta de fondo y dentro de los términos
Alex Gallardo	11-02-2016 04:27:29 ER0447	03-03-2016 11:53:03 EE0461	15 Hábiles	DERECHO DE PETICION	Respuesta de fondo y dentro de los términos
LUIS CUENCA	29-02-2016 08:44:12 ER0643	04-03-2016 05:17:09 EE0514	4 Hábiles	Solicitud información	Respuesta dentro de los términos
ROSA MARÍA MARTINEZ GONZALEZ	29-02-2016 10:23:25 ER0644	15-03-2016 06:01:58 EE0594	10 Hábiles	DERECHO DE PETICION	Respuesta dentro de los términos
DARLEY EBERTO MORENO TORRES	29-02-2016 10:28:44 ER0645	15-03-2016 06:00:56 EE0593	15 Hábiles	DERECHO DE PETICION	Respuesta dentro de los términos
JULIO CESAR ACOSTA ACOSTA	01-03-2016 02:37:21 ER0676	10-03-2016 08:29:58 EE0554	8 Hábiles	Derecho de Petición de interés general	Respuesta dentro de los términos
NELSON CASTRO RODRIGUEZ	04-03-2016 09:41: ER0725	16-03-2016 12:35:20 EE0599	8 Hábiles	Derecho de Petición de Información	Respuesta de fondo y dentro de los términos
AUGUSTO GUTIERREZ CAMACHO	04-03-2016 09:22:14 ER0726	18-03-2016 04:54:19 EE0633	10 Hábiles	DENUNCIA	Respuesta de fondo y dentro de los términos
JORGE EDUARDO TORRES CAMARGO	18-03-2011 4:25 ER0918	01-04-2016 08:45:23 EE0691	7 Hábiles	DERECHO DE PETICION	Respuesta de fondo y dentro de los términos
MIGUEL ANGEL TARAZONA MONSALVE Carrera 18	23-03-2016 10:05:39 ER0943	01-04-2016 08:45:23 EE0776	6 Hábiles	DERECHO DE PETICION	Respuesta de fondo y dentro de los términos
EDNA MARIANA LINARES PATINO	01-03-2016 04:58:36 ER0682	17-03-2016 09:36:01 EE0607	12 Hábiles	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Remisión por competencia denuncia por actos de corrupción

PETICIONARIO	FECHA DE ENTRADA No. RADICADO	FECHA DE SALIDA No. RADICADO	No. DE DIAS EN LA RESPUESTA	TIPO DE REQUERIMIENTO	OBSERVACIÓN
FERNANDA SANCHEZ JARAMILLO	01/04/2016 8:05:49 a. m. 2016ER0001018 O-1	06/04/2016 12:00:00 p. m. EE-735	2 días hábiles	Derecho De Petición—Solicitud De Información	Respuesta de fondo y dentro de los términos.
MARIA CRISTINA ROMERO	06/04/2016 10:45:33 a. m. 2016ER0001067 O-1	27/04/2016 12:00 2016-EE-852	15 días hábiles	Derecho De Petición—Solicitud De Información	Respuesta de fondo y dentro de los términos
JOIMER ALCID TORO MANTILLA	07/04/2016 1:48:30 a. m. 2016ER0001091 O-1	19/04/2016 9:29:26 a. m. 2016EE814	8 días hábiles	Derecho de Petición - solicitud de documentos	Respuesta de fondo y dentro de los términos
EDISON FONSECA VERGEL	12/04/2016 2:13:39 a. m. 2016ER0001161 O-1	22/04/2016 04:13:48 2016-EE-839	8 días hábiles	Derecho de Petición - Solicitud De Información	Respuesta de fondo y dentro de los términos
EDUARDO	13/04/2016 8:57:01 a. m.	02/05/2016 03:18:46	13 días hábiles	Derecho de Petición -Solicitud	Respuesta de fondo y dentro

Handwritten signature or mark.



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Departamento Administrativo de Servicio Civil

**MACROPROCESO DE EVALUACIÓN
CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Código: C-CYS-FM-004

PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 5.0

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

Vigencia desde:
Septiembre de 2015

como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:

1) La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.

Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

JOSE HERAZO SABAGG	2016ER0001175 O-1	2016EE901		concepto otros temas	de los términos
ADALBERTO MACHADO AMADOR	13/04/2016 12:48:22 p. m.	29/04/2016 12:00.00 p. m.	12 días hábiles	Derecho De Petición—Solicitud De Información	Respuesta de fondo y dentro de los términos
	2016ER0001191 O-1	2016EE854			
	2016ER0001216 O-1	2016EE921			
NELSON CASTRO RODRIGUEZ	14/04/2016 3:39.01 a. m.	28/04/2016 3.35	10 días hábiles	Derecho De Petición—Solicitud De Información	Respuesta de fondo y dentro de los términos
	2016ER0001226 O-1	2016-EE-890			
EDUARDO JOSE HERAZO SABBAG	15/04/2016 9:35.03 a. m.	28/04/2016 3.30	09 días hábiles	Derecho De Petición—Solicitud De Información	Respuesta de fondo y dentro de los términos
	2016ER0001233 O-1	2016EE889			
ANONIMO	25/04/2016 10:24:39 a. m.	06/05/2016 09:47:12	09 días hábiles	Derecho De Petición—Solicitud De Información	Respuesta de fondo y dentro de los términos
	2016ER0001387 O-1	2016EE929			
DALILA ASTRID HERNANDEZ CORZO	25/04/2016 3:25.09 a. m.	16/05/2016 2:25:10 a. m.	14 días hábiles	Derecho De Petición—Solicitud De Información	Respuesta de fondo y dentro de los términos
	2016ER0001403 O-1	2016EE 1035			
JAIME MOLINA CENDALES	26/04/2016 8:00.36 a. m.	06/05/2016 10:39:14 a. m.	08 días hábiles	Derecho De Petición—Solicitud De Información	Respuesta de fondo y dentro de los términos
	2016ER0001406 O-1	2016EE933			
BLANCA INES CASTELLANOS MORALES	2016ER0001442 O-1	2016EE 1091	09 días hábiles	Derecho De Petición—Solicitud De Información	Respuesta de fondo y dentro de los términos
	29/04/2016 10:24:20 a. m.	13/05/2016 10:54:11 a. m.			
	2016ER0001450 O-1	2016EE 1024			
HUGO ALBERTO CARRILLO GOMEZ	2016ER0001460 O-1		5 días hábiles	Derecho De Petición - Interés particular	Respuesta de fondo y dentro de los términos
	2016ER0001461 O-1				
ANGELA VIVIANA BOBADILLA GONZALEZ	02/05/2016 12:51:48 p. m.	10/05/2016 12:00.00 p. m.	1 día hábil	Derecho De Petición - Requerimiento ciudadano	Respuesta de fondo y dentro de los términos - TRASLADO POR COMPETENCIA
	2016ER0001472 O-1	2016-EE-1007			
ANGELA VIVIANA BOBADILLA GONZALEZ	04/05/2016 9:08:22 a. m.	05/05/2016 11:11:24 y 05/05/2016 11:20:08	1 día hábil	Derecho De Petición - Requerimiento ciudadano	Respuesta de fondo y dentro de los términos - TRASLADO POR COMPETENCIA
	2016ER0001497 O-1	2016-EE-923 Y 2016-EE-924			
MONICA PILAR PACHECO JURADO	11/05/2016 4:15:19 a. m.	25/05/2016 9:42:50 a. m.	10 días hábiles	Derecho De Petición—Solicitud Concepto técnico	Respuesta de fondo y dentro de los términos
	2016ER0001568 O-1	2016EE 1081			
RODRIGO ALFONSO CORREA BERNAL	12/05/2016 11:57:50 a. m.	31/05/2016 02:11:36	12 días hábiles	Derecho De Petición—Solicitud Consulta	Respuesta de fondo y dentro de los términos
	2016ER0001581 O-1	2016EE 1112			
EDUARDO JOSE HERAZO SABBAG	19/05/2016 9:20:11 a. m.	13/06/2016 8:48:17 a. m.	15 días hábiles	Derecho De Petición—Solicitud De Información	Respuesta de fondo y dentro de los términos
	2016ER0001681 O-1	2016EE 1188			
LUCY MAGNOLIA MUNOZ URBANO	27/05/2016 8:48.01 a. m.	07/06/2016 12:08:36	05 días hábiles	Derecho De Petición—Solicitud De Información	Respuesta de fondo y dentro de los términos
	2016ER0001776 O-1	2016EE 1157			
CLARA INES JIMENEZ TRUJILLO	27/05/2016 8:48.01 a. m.	13/06/2016 7:41:17 a. m	09 días hábiles	Derecho De Petición—Solicitud De Información	Respuesta de fondo y dentro de los términos
	2016ER0001780 O-1	2016EE 1184			
DALILA ASTRID	01/06/2016 11:46:15 a. m.	16/06/2016 10:30:40 a. m.	10 días hábiles	Derecho De Petición—Solicitud	Respuesta de fondo y dentro

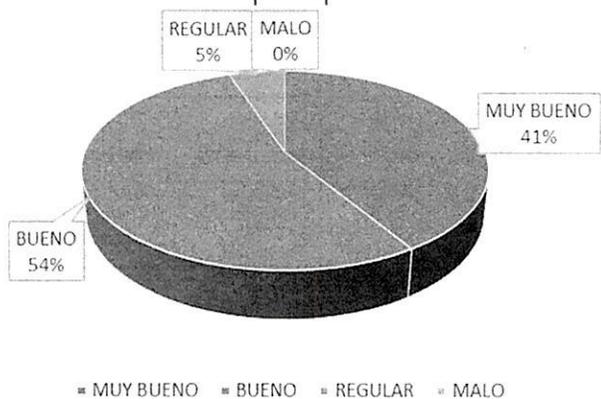
 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>GOBIERNO LOCAL</small> Departamento Administrativo de Servicios Civiles	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: C-CYS-FM-004
	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 5.0
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Vigencia desde: Septiembre de 2015

		<table border="1"> <tr> <td>HERNANDEZ CORZO</td> <td>2016ER0001823 O-1</td> <td>2016EE 1236</td> <td></td> <td>De Información</td> <td>de los términos</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">OSCAR FLOREZ MORENO</td> <td>01/06/2016 2:33:10 a. m.</td> <td>16/06/2016 10:30:40 a. m.</td> <td rowspan="2">10 días hábiles</td> <td rowspan="2">Derecho De Petición—Solicitud De Información</td> <td rowspan="2">Respuesta de fondo y dentro de los términos</td> </tr> <tr> <td>2016ER0001827 O-1</td> <td>2016EE 1225</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">WILSON VARGAS AVELLANEDA</td> <td>01/06/2016 4:06:02 a. m.</td> <td>10/06/2016 9:13:52 a. m.</td> <td rowspan="2">06 días hábiles</td> <td rowspan="2">Derecho De Petición—Solicitud De Información</td> <td rowspan="2">Respuesta de fondo y dentro de los términos</td> </tr> <tr> <td>2016ER0001830 O-1</td> <td>2016EE 1176</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">EUGENIO MAURICIO RUMBO BALLESTA</td> <td>03/06/2016 9:46:56 a. m.</td> <td>07/07/2016 3:21:16 a. m.</td> <td rowspan="2">22 días hábiles</td> <td rowspan="2">Derecho De Petición—Solicitud concepto</td> <td rowspan="2">Respuesta de fondo y dentro de los términos</td> </tr> <tr> <td>2016ER0001849 O-1</td> <td>2016EE 1413</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">SERGIO MARTINEZ MEDINA</td> <td>17/06/2016 9:33:34 a. m.</td> <td>30/06/2016 12:00:00 p. m.</td> <td rowspan="2">09 días hábiles</td> <td rowspan="2">Derecho De Petición—Solicitud De Información</td> <td rowspan="2">Respuesta de fondo y dentro de los términos</td> </tr> <tr> <td>2016ER0001999 O-1</td> <td>2016EE 1316</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO</td> <td>20/06/2016 11:46:29 a. m.</td> <td>06/07/2016 11:32:55 a. m.</td> <td rowspan="2">10 días hábiles</td> <td rowspan="2">Derecho De Petición—Solicitud De Información</td> <td rowspan="2">Respuesta de fondo y dentro de los términos</td> </tr> <tr> <td>2016ER0002036 O-1</td> <td>2016EE 1430</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">ANDRES ORTIZ GOMEZ</td> <td>22/06/2016 8:01:18 a. m.</td> <td>27/06/2016 3:49:02 a. m.</td> <td rowspan="2">03 días hábiles</td> <td rowspan="2">Derecho De Petición—Solicitud concepto</td> <td rowspan="2">Respuesta de fondo y dentro de los términos</td> </tr> <tr> <td>2016ER0002061 O-1</td> <td>2016EE 1348</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">HENRY MARTINEZ ANGARITA</td> <td>22/06/2016 11:02:02 a. m.</td> <td>27/06/2016</td> <td rowspan="2">03 días hábiles</td> <td rowspan="2">Derecho De Petición—TUTELA</td> <td rowspan="2">Respuesta de fondo y dentro de los términos</td> </tr> <tr> <td>2016ER0002076 O-1</td> <td>2016EE 1348</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">MARIA DEL ROCIO GOMEZ GAMBA</td> <td>22/06/2016 11:39:12 a. m.</td> <td>07/07/2016 10:53:26 a. m.</td> <td rowspan="2">10 días hábiles</td> <td rowspan="2">Derecho De Petición—Solicitud concepto</td> <td rowspan="2">Respuesta de fondo y dentro de los términos</td> </tr> <tr> <td>2016ER0002080 O-1</td> <td>2016EE 1439</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">JUAN CARLOS RODRIGUEZ ARANA</td> <td>23/06/2016 8:08:33 a. m.</td> <td>25-07-2016 01:39:015</td> <td rowspan="2">20 días hábiles</td> <td rowspan="2">Derecho De Petición—Solicitud concepto</td> <td rowspan="2">Respuesta de fondo y dentro de los términos</td> </tr> <tr> <td>2016ER0002090 O-1</td> <td>2016EE 1525</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">JUAN CARLOS RODRIGUEZ ARANA</td> <td>23/06/2016 8:27:55 a. m.</td> <td>25-07-2016 01:39:015</td> <td rowspan="2">20 días hábiles</td> <td rowspan="2">Derecho De Petición—Solicitud concepto</td> <td rowspan="2">Respuesta de fondo y dentro de los términos-unificando respuesta</td> </tr> <tr> <td>2016ER0002091 O-1</td> <td>2016EE 1525</td> </tr> </table>	HERNANDEZ CORZO	2016ER0001823 O-1	2016EE 1236		De Información	de los términos	OSCAR FLOREZ MORENO	01/06/2016 2:33:10 a. m.	16/06/2016 10:30:40 a. m.	10 días hábiles	Derecho De Petición—Solicitud De Información	Respuesta de fondo y dentro de los términos	2016ER0001827 O-1	2016EE 1225	WILSON VARGAS AVELLANEDA	01/06/2016 4:06:02 a. m.	10/06/2016 9:13:52 a. m.	06 días hábiles	Derecho De Petición—Solicitud De Información	Respuesta de fondo y dentro de los términos	2016ER0001830 O-1	2016EE 1176	EUGENIO MAURICIO RUMBO BALLESTA	03/06/2016 9:46:56 a. m.	07/07/2016 3:21:16 a. m.	22 días hábiles	Derecho De Petición—Solicitud concepto	Respuesta de fondo y dentro de los términos	2016ER0001849 O-1	2016EE 1413	SERGIO MARTINEZ MEDINA	17/06/2016 9:33:34 a. m.	30/06/2016 12:00:00 p. m.	09 días hábiles	Derecho De Petición—Solicitud De Información	Respuesta de fondo y dentro de los términos	2016ER0001999 O-1	2016EE 1316	WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO	20/06/2016 11:46:29 a. m.	06/07/2016 11:32:55 a. m.	10 días hábiles	Derecho De Petición—Solicitud De Información	Respuesta de fondo y dentro de los términos	2016ER0002036 O-1	2016EE 1430	ANDRES ORTIZ GOMEZ	22/06/2016 8:01:18 a. m.	27/06/2016 3:49:02 a. m.	03 días hábiles	Derecho De Petición—Solicitud concepto	Respuesta de fondo y dentro de los términos	2016ER0002061 O-1	2016EE 1348	HENRY MARTINEZ ANGARITA	22/06/2016 11:02:02 a. m.	27/06/2016	03 días hábiles	Derecho De Petición—TUTELA	Respuesta de fondo y dentro de los términos	2016ER0002076 O-1	2016EE 1348	MARIA DEL ROCIO GOMEZ GAMBA	22/06/2016 11:39:12 a. m.	07/07/2016 10:53:26 a. m.	10 días hábiles	Derecho De Petición—Solicitud concepto	Respuesta de fondo y dentro de los términos	2016ER0002080 O-1	2016EE 1439	JUAN CARLOS RODRIGUEZ ARANA	23/06/2016 8:08:33 a. m.	25-07-2016 01:39:015	20 días hábiles	Derecho De Petición—Solicitud concepto	Respuesta de fondo y dentro de los términos	2016ER0002090 O-1	2016EE 1525	JUAN CARLOS RODRIGUEZ ARANA	23/06/2016 8:27:55 a. m.	25-07-2016 01:39:015	20 días hábiles	Derecho De Petición—Solicitud concepto	Respuesta de fondo y dentro de los términos-unificando respuesta	2016ER0002091 O-1	2016EE 1525
HERNANDEZ CORZO	2016ER0001823 O-1	2016EE 1236		De Información	de los términos																																																																																			
OSCAR FLOREZ MORENO	01/06/2016 2:33:10 a. m.	16/06/2016 10:30:40 a. m.	10 días hábiles	Derecho De Petición—Solicitud De Información	Respuesta de fondo y dentro de los términos																																																																																			
	2016ER0001827 O-1	2016EE 1225																																																																																						
WILSON VARGAS AVELLANEDA	01/06/2016 4:06:02 a. m.	10/06/2016 9:13:52 a. m.	06 días hábiles	Derecho De Petición—Solicitud De Información	Respuesta de fondo y dentro de los términos																																																																																			
	2016ER0001830 O-1	2016EE 1176																																																																																						
EUGENIO MAURICIO RUMBO BALLESTA	03/06/2016 9:46:56 a. m.	07/07/2016 3:21:16 a. m.	22 días hábiles	Derecho De Petición—Solicitud concepto	Respuesta de fondo y dentro de los términos																																																																																			
	2016ER0001849 O-1	2016EE 1413																																																																																						
SERGIO MARTINEZ MEDINA	17/06/2016 9:33:34 a. m.	30/06/2016 12:00:00 p. m.	09 días hábiles	Derecho De Petición—Solicitud De Información	Respuesta de fondo y dentro de los términos																																																																																			
	2016ER0001999 O-1	2016EE 1316																																																																																						
WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO	20/06/2016 11:46:29 a. m.	06/07/2016 11:32:55 a. m.	10 días hábiles	Derecho De Petición—Solicitud De Información	Respuesta de fondo y dentro de los términos																																																																																			
	2016ER0002036 O-1	2016EE 1430																																																																																						
ANDRES ORTIZ GOMEZ	22/06/2016 8:01:18 a. m.	27/06/2016 3:49:02 a. m.	03 días hábiles	Derecho De Petición—Solicitud concepto	Respuesta de fondo y dentro de los términos																																																																																			
	2016ER0002061 O-1	2016EE 1348																																																																																						
HENRY MARTINEZ ANGARITA	22/06/2016 11:02:02 a. m.	27/06/2016	03 días hábiles	Derecho De Petición—TUTELA	Respuesta de fondo y dentro de los términos																																																																																			
	2016ER0002076 O-1	2016EE 1348																																																																																						
MARIA DEL ROCIO GOMEZ GAMBA	22/06/2016 11:39:12 a. m.	07/07/2016 10:53:26 a. m.	10 días hábiles	Derecho De Petición—Solicitud concepto	Respuesta de fondo y dentro de los términos																																																																																			
	2016ER0002080 O-1	2016EE 1439																																																																																						
JUAN CARLOS RODRIGUEZ ARANA	23/06/2016 8:08:33 a. m.	25-07-2016 01:39:015	20 días hábiles	Derecho De Petición—Solicitud concepto	Respuesta de fondo y dentro de los términos																																																																																			
	2016ER0002090 O-1	2016EE 1525																																																																																						
JUAN CARLOS RODRIGUEZ ARANA	23/06/2016 8:27:55 a. m.	25-07-2016 01:39:015	20 días hábiles	Derecho De Petición—Solicitud concepto	Respuesta de fondo y dentro de los términos-unificando respuesta																																																																																			
	2016ER0002091 O-1	2016EE 1525																																																																																						

2	Procedimiento Atención al Ciudadano Quejas y Soluciones Código: E-ACI-PR-001 Vigencia desde: septiembre de 2014, Versión: 04 Actividad 18. Aplicar formato de Encuesta de satisfacción de atención al ciudadano, frente a las respuestas dadas de los requerimientos expedidos por el DASCD. Actividad 19. Analizar los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano,	<p>Se observó informe consolidado del proceso de atención al ciudadano correspondiente al primer trimestre de 2016, en el que se reportó la aplicación de 57 encuestas desde enero hasta marzo de 2016, para identificar el grado de satisfacción en la atención que se les brinda a los ciudadanos que solicitan información en la entidad. Los encuestados fueron escogidos aleatoriamente del total de personas que habían solicitado información con ese corte.</p> <p>Los resultados obtenidos de la aplicación de esta encuesta arrojaron que el 41% de los encuestados, en promedio, perciben el servicio de atención al ciudadano como muy bueno, 54% tiene una percepción del servicio buena, 5% de los encuestados percibe este servicio como Regular, y para este periodo ninguno de los encuestados calificó el servicio como malo, como se aprecia en el siguiente gráfico:</p>
----------	--	--

2016

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA GENERAL</small> <small>Departamento Administrativo de Servicio al Ciudadano</small>	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: C-CYS-FM-004
	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 5.0
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Vigencia desde: Septiembre de 2015

<p>frente a las respuestas de los requerimientos dados por el DASCD.</p>	<p style="text-align: center;">Nivel de percepción</p>  <p style="text-align: center;">■ MUY BUENO ■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO</p> <p>Por lo anterior, el equipo auditor evidenció que se están cumpliendo las actividades 18 y 19 del Procedimiento: E-ACI-PR-002 Atención al Ciudadano, Quejas y Soluciones versión 01 de enero de 2016.</p>
--	---

4.2. No Conformidades

N°.	CRITERIO	OBSERVACIÓN																		
1	<p>Circular conjunta No. 087 de 2015 entre la Secretaría General y la Veeduría Distrital</p> <p><i>"(...) comedidamente se les solicita dar cumplimiento a las citadas disposiciones normativas, elaborar el referido informe en el nuevo formato a partir del reporte del mes de junio de 2015 y en adelante efectuar su entrega a la Secretaría General, como a la Veeduría Distrital a más tardar el último día hábil del mes siguiente al respectivo corte".</i></p>	<p>No conformidad 1. Se evidenció que el DASCD remitió de manera extemporánea el informe mensualizado sobre el estado de PQRS de marzo y abril de 2016 a la Veeduría Distrital, a través de la página web de dicha entidad, contraviniendo lo establecido en la Circular conjunta No. 087 de 2015 entre la Secretaría General y la Veeduría Distrital.</p> <p>A continuación, se relacionan las fechas límites para la remisión de la información a la Veeduría Distrital y la fecha de cargue de información en la página web de la Veeduría Distrital.</p> <table border="1" data-bbox="760 1564 1352 1915"> <thead> <tr> <th>MES DEL INFORME</th> <th>FECHA LÍMITE DE ENVÍO</th> <th>FECHA DE ENVÍO DE LA INFORMACIÓN A VEEDURÍA DISTRITAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>enero</td> <td>29/02/2016</td> <td>26/02/2016</td> </tr> <tr> <td>Febrero</td> <td>31/03/2016</td> <td>28/03/2016</td> </tr> <tr> <td>Marzo</td> <td>29/04/2016</td> <td>03/05/2016</td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>31/05/2016</td> <td>12/07/2016</td> </tr> <tr> <td>Mayo</td> <td>30/06/2016</td> <td>03/06/2016</td> </tr> </tbody> </table>	MES DEL INFORME	FECHA LÍMITE DE ENVÍO	FECHA DE ENVÍO DE LA INFORMACIÓN A VEEDURÍA DISTRITAL	enero	29/02/2016	26/02/2016	Febrero	31/03/2016	28/03/2016	Marzo	29/04/2016	03/05/2016	Abril	31/05/2016	12/07/2016	Mayo	30/06/2016	03/06/2016
MES DEL INFORME	FECHA LÍMITE DE ENVÍO	FECHA DE ENVÍO DE LA INFORMACIÓN A VEEDURÍA DISTRITAL																		
enero	29/02/2016	26/02/2016																		
Febrero	31/03/2016	28/03/2016																		
Marzo	29/04/2016	03/05/2016																		
Abril	31/05/2016	12/07/2016																		
Mayo	30/06/2016	03/06/2016																		

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</small> Departamento Administrativo de Servicio al Ciudadano	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: C-CYS-FM-004
	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 5.0
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Vigencia desde: Septiembre de 2015

2 Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo

No conformidad 2. Se evidenció que el DASCD contestó de manera extemporánea 14 PQRS de la muestra seleccionada de requerimientos allegados a la entidad en el primer semestre de 2016, contraviniendo lo establecido en la Ley 734 de 2011, la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 371 de 2010.

A continuación, se presenta la relación de los requerimientos atendidos extemporáneamente:

PETICIONARIO	FECHA DE ENTRADA No. RADICADO	FECHA DE SALIDA No. RADICADO	No. DE DIAS EN LA RESPUESTA	TIPO DE REQUERIMIENTO	OBSERVACIÓN
WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO	14/04/2016 1:03:02 a. m.	06/05/2016 9:36:05 a. m.	16 días hábiles	Derecho de Petición - Solicitud De Información	Respuesta de fondo y fuera de los términos por un día
	2016ER0001216 O-1	2016EE921			
EMERSON PEDROZO BENITEZ	27/04/2016 10:09:41 a. m.	20/05/2016 9:52:28 a. m.	16 días hábiles	Derecho de Petición - Solicitud De Información	Respuesta de fondo y fuera de los términos por un día
	2016ER0001417 O-1	2016EE934			
CAMILO SUAREZ VENEGAS	28/04/2016 12:14:18 p. m.	27/05/2016 10:28:52 a. m.	20 días hábiles	Derecho de Petición - Solicitud De Información	Respuesta de fondo y fuera de los términos por cinco días
	2016ER0001442 O-1	2016EE1091			
JUAN CARLOS CAMACHO ROSSO	02/05/2016 8:01:46 a. m.		57 días hábiles	Derecho De Petición - Solicitud de las prestaciones sociales	Sin respuesta en el sistema CORDIS
	2016ER0001460 O-1				
JOIMER ALCID TORO MANTILLA	02/05/2016 8:08:04 a. m.		57 días hábiles	Derecho De Petición - Solicitud de las prestaciones sociales	Sin respuesta en el sistema CORDIS
	2016ER0001461 O-1				
ROSA MARIA MARTINEZ GONZALEZ	02/05/2016 8:14:18 a. m.		57 días hábiles	Derecho De Petición - Solicitud de las prestaciones sociales	Sin respuesta en el sistema CORDIS
	2016ER0001462 O-1				
JORGE ORLANDO BAQUERO RIVEROS	06/05/2016 9:37:26 a. m.	22/06/2016 7:31:04 a. m.	30 días hábiles	Derecho De Petición - solicitud de información - Interés particular	Respuesta de fondo y fuera de los términos por 15 días hábiles
	2016ER0001523 O-1	2016EE1271			
EMPLEADOS PLANTA TEMPORAL SECRETARIA GENERAL	16/05/2016 3:46:03 a. m.		48 días hábiles	Derecho De Petición - Solicitud Consulta Temporales	Sin respuesta en el sistema CORDIS
	2016ER0001637 O-1				
EDUARDO JOSE HERAZO SABBAG	18/05/2016 8:36:45 a. m.	13/06/2016 8:48:07 a. m.	16 días hábiles	Derecho de Petición - Solicitud De Información	Respuesta de fondo y fuera de los términos por un día
	2016ER0001659 O-1	2016EE1188			
OSCAR CARDENAS MORA	20/05/2016 4:02:59 a. m.	16/06/2016 03:57:40	17 días hábiles	Derecho de Petición - Solicitud De Información	Respuesta de fondo y fuera de los términos por dos días hábiles
	2016ER0001721 O-1	2016EE1244			
RODRIGO ALFONSO BERNAL PARRA	25/05/2016 4:15:53 a. m.		41 días hábiles	Derecho De Petición - Solicitud de concepto bienestar	Sin respuesta en el sistema CORDIS
	2016ER0001758 O-1				
CARLOS ANDRES PEREZ SIERRA	01/06/2016 10:21:04 a. m.		37 días	Derecho De Petición - Solicitud	Sin respuesta en el sistema CORDIS
	2016ER0001818 O-1				

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>GOBIERNO ADMINISTRATIVO DEL SIGLO XXI</small>	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: C-CYS-FM-004
	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 5.0
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Vigencia desde: Septiembre de 2015

<p>razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p> <p>Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital".</p> <p>Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:</p> <p>1) La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.</p>	<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>hábiles</td> <td>Reclamación - Fondo FRADEC</td> <td></td> </tr> <tr> <td>WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO</td> <td>13/06/2016 1:03:29 a. m.</td> <td>07/07/2016 11:34:03 a. m.</td> <td>17 días hábiles</td> <td>Derecho De Petición—Solicitud De Información</td> <td>Respuesta de fondo y fuera de los términos por 2 días hábiles</td> </tr> <tr> <td></td> <td>2016ER0001937 O-1</td> <td>2016EE1447</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>JOIMER ALCID TORO MANTILLA</td> <td>18-02-2016 03:19:11</td> <td>15-03-2016 06:07:07</td> <td>19 hábiles</td> <td>DERECHO PETICION PAGO LIQUIDACION PRESTACIONES SOCIALES</td> <td>Respuesta fuera de los términos</td> </tr> <tr> <td></td> <td>ER0535</td> <td>EE0596</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				hábiles	Reclamación - Fondo FRADEC		WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO	13/06/2016 1:03:29 a. m.	07/07/2016 11:34:03 a. m.	17 días hábiles	Derecho De Petición—Solicitud De Información	Respuesta de fondo y fuera de los términos por 2 días hábiles		2016ER0001937 O-1	2016EE1447				JOIMER ALCID TORO MANTILLA	18-02-2016 03:19:11	15-03-2016 06:07:07	19 hábiles	DERECHO PETICION PAGO LIQUIDACION PRESTACIONES SOCIALES	Respuesta fuera de los términos		ER0535	EE0596			
				hábiles	Reclamación - Fondo FRADEC																										
WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO	13/06/2016 1:03:29 a. m.	07/07/2016 11:34:03 a. m.	17 días hábiles	Derecho De Petición—Solicitud De Información	Respuesta de fondo y fuera de los términos por 2 días hábiles																										
	2016ER0001937 O-1	2016EE1447																													
JOIMER ALCID TORO MANTILLA	18-02-2016 03:19:11	15-03-2016 06:07:07	19 hábiles	DERECHO PETICION PAGO LIQUIDACION PRESTACIONES SOCIALES	Respuesta fuera de los términos																										
	ER0535	EE0596																													
<p>En el seguimiento de las PQRS del primer semestre de 2016 se pudo evidenciar que de 66 requerimientos seleccionados aleatoriamente, se observó incumplimiento de términos en 14 de ellos, que equivale al 21% de la muestra escogida, situación que no se había presentado, en esa proporción, en seguimientos anteriores.</p> <p>Es necesario que se tomen las acciones correctivas pertinentes por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa y CD en cuanto a fortalecer el seguimiento y control de las PQRS para que se respondan oportunamente y que las dependencias implicadas en la contestación extemporánea tomen las acciones para la contestación dentro de los términos. Es de tener en cuenta que conforme a lo dispuesto en el Artículo 31 de la Ley 1437 de 2011, la falta disciplinaria por no atender la petición o no resolver dentro del término es considerada como falta gravísima. Por tal razón, deben adoptarse las medidas pertinentes y necesarias al caso.</p>																															
<p>3 Circular 018 de 2009 de la Secretaría General</p> <p><i>"Considerando que el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones se ha consolidado como una herramienta gerencial que permite conocer las necesidades de la ciudadanía con respecto a los servicios prestados y obtener información cuantitativa acerca de los requerimientos presentados por los ciudadanos a través de los diferentes canales, solicito de</i></p>	<p>No conformidad 3. Se evidenció que los reportes que se envían mensualmente a la Veeduría Distrital por parte del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital sobre el informe de PQRS, no es consistente con la información que se registra y reposa en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS y la base de datos consolidada de PQRS del proceso de atención al ciudadano, existiendo diferencias entre estas fuentes de información para el primer semestre del año. Lo anterior contraviene lo establecido en la Circular 018 de 2009 y el Decreto 371 de 2010, en el sentido que las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información recibidas por cada Entidad deben registrarse en el aplicativo SDQS y a partir de los reportes generados por este aplicativo, debe prepararse el informe mensualizado de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes que se remite a la Secretaría General.</p>																														

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Departamento Administrativo de Servicios CAS	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: C-CYS-FM-004
	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 5.0
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Vigencia desde: Septiembre de 2015

manera respetuosa impartir las instrucciones necesarias para que en adelante todas las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información recibidas por cada Entidad se registren en este aplicativo, así como preparar el informe mensualizado de quejas y reclamos a partir de los reportes generados por el mismo y remitirlo a la Secretaría General, con el fin de obtener una información estadística más precisa”.

Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital"

Artículo 3º: “De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:

(...) 3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada

Esta situación genera el riesgo que no se cuente con información centralizada sobre las PQRS allegadas a la entidad, y que se dificulte el control y seguimiento a las mismas. En el siguiente gráfico se muestran las diferencias para cada uno de los meses del primer semestre de 2016, sobre los requerimientos reportados en la página web de la Veeduría Distrital y los requerimientos registrados en la base de datos del proceso de atención al ciudadano.

MES	No. De requerimientos reportados a la Veeduría Distrital	No. De requerimientos registrados en base de datos	Diferencia
ENERO	75	60	15
FEBRERO	110	107	3
MARZO	70	133	-63
ABRIL	155	120	35
MAYO	29	150	-121
TOTAL	439	570	-131

En la tabla anterior se aprecia que entre enero y mayo de 2016, no se reportaron 131 requerimientos a la Veeduría Distrital que sí fueron consolidados en la base mensual de requerimientos. Cabe anotar que no se presenta la información de junio de 2016, toda vez que aún no se ha reportado a la Veeduría Distrital el informe correspondiente, el cual se encuentra dentro de los términos.

Es necesario que la información de PQRS se centralice en el aplicativo SDQS, con el propósito de contar con un mayor control y seguimiento por parte del responsable de esta actividad, es decir, se requiere garantizar que todas las peticiones efectuadas por la ciudadanía, indistintamente de su tipología, sean radicadas bajo un Sistema Único de información (SDQS) que permita hacer un seguimiento más riguroso a los términos y calidad de la respuesta que se da al ciudadano, acatando estrictamente la normatividad aplicable.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</small> Departamento Administrativo de Servicios Cívicos	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: C-CYS-FM-004
	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 5.0
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Vigencia desde: Septiembre de 2015

entidad".	
-----------	--

5. RELACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE OBSERVACIONES:

Oportunidades de Mejora

Nº.	CRITERIO	OBSERVACIÓN
1	Retroalimentación del cliente	<p>Observación 1. El DASCD ha realizado revisiones por la dirección en las que se evidenció que uno de los elementos de entrada para realizar dicha revisión ha sido la retroalimentación del cliente; sin embargo, los resultados de estos seguimientos no han sido objeto de permanente socialización con la alta dirección y personal de la entidad para tomar las medidas pertinentes.</p> <p>Sería conveniente que periódicamente, los resultados de los análisis a las PQRS de la entidad y los resultados de las encuestas de satisfacción que se apliquen se presenten a la Alta dirección del DASCD, a fin que se tomen las medidas pertinentes.</p>
2	Trazabilidad de información	<p>Observación 2. El DASCD adelantó una recomposición y simplificación de los tipos y subtipos con que contaba el sistema de correspondencia CORDIS; sin embargo, en la nueva tipificación de requerimientos, algunas de las tipologías planteadas generan confusión en el momento de realizar la clasificación de los requerimientos.</p> <p>Sería conveniente revisar los tipos y subtipos vigentes en el sistema CORDIS, a fin que éstos guarden correspondencia con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y los requerimientos históricos del DASCD, con el objeto que no generen confusión en el momento de clasificación de los mismos.</p>
3	Procedimiento E-ACI-PR-002 Atención al Ciudadano, Quejas y Soluciones versión 01 de enero de 2016.	<p>Observación 3. Si bien el proceso de atención al ciudadano ha realizado actualización de sus procedimientos, es importante que el procedimiento E-ACI-PR-002 Atención al Ciudadano, Quejas y Soluciones refleje de manera más clara las nuevas disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015.</p>
4	Control de registros	<p>Observación 4. El proceso de atención al ciudadano cuenta con bases de datos de consolidación de la información de</p>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Departamento Administrativo de Servicios C-14</small>	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: C-CYS-FM-004
	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 5.0
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Vigencia desde: Septiembre de 2015

	PQRS; sin embargo, es necesario que se fortalezcan los mecanismos de recuperación de dicha información, dado que se presentaron retrasos en la entrega de soportes solicitados por el proceso de control y seguimiento.
--	---

6. CONCLUSIONES DE AUDITORÍA:

En términos generales, las PQRS allegadas al DASCD durante el primer semestre de 2016 y registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS se atendieron con criterios de oportunidad y calidad; sin embargo, es necesario tomar las acciones correctivas para evitar la contestación extemporánea de requerimientos, la remisión oportuna de informes a la Veeduría Distrital y la centralización de las PQRS en el aplicativo SDQS, asegurando la trazabilidad de la información. Producto de la auditoría realizada, se identificaron tres (03) no conformidades y cuatro (04) oportunidades de mejora.

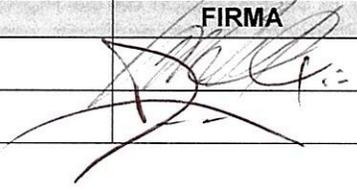
7. RECOMENDACIONES

- Presentar con regularidad informes del estado de PQRS en el Comité de desempeño institucional, desde el proceso de Atención al ciudadano, a fin de identificar elementos que ayuden al mejoramiento continuo del proceso.
- Socializar con el personal del DASCD los resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios, a fin de mostrar la gestión del proceso de atención al ciudadano y realizar retroalimentación sobre la percepción de las partes interesadas sobre la atención de los requerimientos.
- Revisar los tipos y subtipos vigentes en el sistema CORDIS, a fin que éstos guarden correspondencia con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y los requerimientos históricos del DASCD, con el objeto que no generen confusión en el momento de clasificación de los mismos.
- Actualizar el procedimiento E-ACI-PR-002 Atención al Ciudadano, Quejas y Soluciones, incorporando más claramente las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015.
- Fortalecer los mecanismos de recuperación de la información de PQRS, a fin de contar con información en tiempo real sobre el estado de las mismas.
- Gestionar las capacitaciones necesarias para el personal que utiliza el Sistema SDQS y el sistema CORDIS, a fin de identificar estrategias que permitan la centralización de todas las PQRS en el sistema SDQS y faciliten el seguimiento a la contestación oportuna de las mismas.
- Capacitar al personal de la entidad en la Ley 1755 de 2015 "*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*", a fin de tomar de manera oportuna las

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>1948</small> Departamento Administrativo de Servicios D.A.S.	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: C-CYS-FM-004
	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 5.0
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Vigencia desde: Septiembre de 2015

medidas al interior del DASCD, para dar cumplimiento a la mencionada Ley y satisfacer los requerimientos ciudadanos.

NOMBRE AUDITOR LÍDER:	ISMAEL MARTINEZ GUERRERO
CARGO:	Asesor de Control Interno
FIRMA:	

EQUIPO AUDITOR		
NOMBRES	CARGO	FIRMA
Juver Chaparro Castiblanco	Profesional especializado	
Ricardo Adolfo Pardo Martínez	Profesional especializado	