

## MEMORANDO

Código 10030 - 414

No requiere respuesta

Referencia: No aplica

PARA: Xinia Rocío Xinia Navarro Prada  
Secretaria Despacho

Marleny Barrera López  
Jeje Oficina Asuntos Disciplinarios

Julián Moreno Parra  
Subsecretario

Erwin Gaeth Mera  
Líder Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía

DE: Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Respuesta a observaciones y remisión informe final de verificación de envío de las PQRS respondidas fuera del término legal a la Oficina de Asuntos Disciplinarios.

Cordial Saludo:

De manera atenta, en ejercicio del rol de evaluación y seguimiento que les compete a las oficinas de Control Interno establecido en el artículo 17 del Decreto 648 de 2017, y en cumplimiento del procedimiento Informes de seguimiento de ley, versión 0, código: PCD-AC-005, aprobado mediante circular interna No. 008 – 29/04/2020. Me permito adjuntar el Informe final de seguimiento a la verificación de envío de las PQRS respondidas fuera del término legal a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, acompañado de su informe ejecutivo.

Lo anterior para que se tomen las acciones de mejora que se consideren pertinentes. De otra parte, y una vez recibido el correo del 22 de diciembre de 2020, aportado por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC y analizadas la respuesta al informe preliminar, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

El SIAC se pronunció frente a las recomendaciones aportadas por la OCI en el informe final.

**1. Recomendación OCI:** Implementar las acciones necesarias, para prevenir que las PQRS sean respondidas fuera del término legal, o en su defecto sean cargadas en el Sistema Distrital Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha extemporáneamente.

**Respuesta SIAC.**

Desde el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía se emiten alertas tempranas semanalmente, a fin de que las dependencias parametrizadas en el Sistema Distrital para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas, cumplan con los criterios de calidad establecidos para la entrega de las respuestas a las peticiones ciudadanas.

Adicionalmente, se vienen realizando mesas de trabajo virtuales a fin de conocer las causas por las cuales se entregan respuestas a peticiones fuera de los términos de ley, y definir acciones que permitan superar esta dificultad.

**Análisis a la respuesta - OCI:**

Se observan actividades que han desarrollado con el objeto de fortalecer la gestión de los PQRS, sin embargo, se hace necesario fortalecer las acciones que vienen desarrollando, y analizar las causas que han impedido responder en término y cargarlos en el Sistema Distrital Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha los PQRS.

**2.Recomendación:** Implementar controles para determinar si los PQRS fueron respondidos fuera de término o fueron cargados extemporáneamente en Sistema Distrital Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha.

**Respuesta SIAC.**

Desde el SIAC se creó un instrumento (matriz Excel) a fin de verificar si las dependencias con respuestas a peticiones ciudadanas fuera de los términos de ley, efectivamente incumplieron el criterio de oportunidad, o fueron entregadas con oportunidad y cargadas extemporáneamente en Bogotá te escucha.

**Análisis respuesta – OCI.**

Si bien el SIAC diseñó un instrumento para verificar “*si las dependencias con respuestas a peticiones ciudadanas fuera de los términos de ley, efectivamente incumplieron el criterio de oportunidad, o fueron entregadas con oportunidad y cargadas extemporáneamente en Bogotá te escucha.*”, se hace necesario aplicarlo con el objeto de verificar su efectividad.

**3. Recomendación:** Informar en los futuros reportes de PQRS a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, cuando la PQRS fue respondida efectivamente fuera de término, o no se cargó oportunamente en Sistema Distrital Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha.

**Respuestas SIAC.**

En los futuros informes de respuestas a peticiones fuera de los términos se incluirán los resultados obtenidos en la verificación de la entrega de respuestas a las peticiones ciudadanas (acorde con el registro de la información suministrada por las dependencias parametrizadas en Bogotá te escucha, en el instrumento de verificación).

**Análisis respuesta – OCI.**

Se observó que el SIAC incluirá en los próximos informes los resultados obtenidos en la verificación de la entrega de respuestas a las peticiones ciudadanas.

**4. Recomendación:** Implementar controles por cada dependencia, con el objetivo de aportar respuesta y cargar la información oportunamente en el Sistema Distrital Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha.

**Respuesta SIAC.**

Desde el SIAC, se realizan jornadas de inducción y reinducción respecto a la implementación del procedimiento trámite de requerimientos de la ciudadanía en la Secretaría de Integración Social, en el cual se reitera la obligación del cargue de las respuestas a peticiones ciudadanas en la plataforma Bogotá te escucha. No obstante, se continuará realizando seguimiento, soporte permanente, mesas de trabajo virtuales a fin de que se cumpla con los criterios de calidad de la respuesta establecidos en la normativa vigente.

**Análisis respuesta – OCI.**

Si bien el SIAC viene desarrollando actividades para mejorar la gestión, se hace necesario fortalecer las actividades.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Yolman'.

**Yolman Julián Sáenz Santamaría**  
Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Nidia Carolina Parra

Elaboró: Mauricio Rodríguez - Germán Espinosa - Contratistas OCI.

Revisó: Jefe Oficina de Control Interno - Jefe Oficina de Control Interno.

Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno - Jefe Oficina de Control Interno.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</p> <p>FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	Código: FOR-AC-004
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020
		Página 1 de 5

## NOMBRE DEL SEGUIMIENTO

Verificación de envío de las PQRS respondidas fuera del término legal a la Oficina de Asuntos Disciplinarios.

## FECHA EN LA QUE SE REALIZA EL SEGUIMIENTO

26/11/2020

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría vigencia 2020, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno en sesión ordinaria del 27 de enero de 2020, se incluyó el seguimiento de verificación de envío de las PQRS respondidas fuera del término legal a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, con el objeto de verificar que la entidad realice el reporte correspondiente e implemente las acciones de mejora necesarias.

## OBJETIVO

Verificar el envío de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias respondidas fuera del término legal a la Oficina de Asuntos Disciplinarios – OAD, con el objeto de mejorar la gestión de la Secretaría.

## ALCANCE

Se verificará el envío de las PQRS respondidas fuera de los términos legales a la Oficina de Asuntos Disciplinarios – OAD, durante el tercer trimestre 2020.

## MARCO LEGAL

- 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”*.
- Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- Ley 190 de 1995, *“Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”*, artículo. 55 - *“Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo”*.
- Ley 1437 de 2012, *“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”*
- Decreto 491 de 2020 *“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”*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</p> <p>FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	Código: FOR-AC-004
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020
		Página 2 de 5

*de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”, artículo 5 - “Ampliación de términos para atender las peticiones”.*

## METODOLOGÍA

Para la elaboración del presente informe la Oficina de Control Interno - OCI, realizó las siguientes actividades:

- Se revisó la normativa vigente para la aplicación de los criterios requeridos para el presente informe.
- Se observó la información consignada en la página web e intranet de la Entidad - informes de gestión trimestrales elaborados por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC.
- Se realizó análisis de la información contenida en la página web de la entidad, en el siguiente link: <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/nuestra-gestion> y se proyectó el informe preliminar.
- Se remitió el informe preliminar a las dependencias clientes del seguimiento para su análisis, observaciones o recomendaciones.
- Se analizó la respuesta al informe preliminar aportada por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC, remitida por correo electrónico del 22 de diciembre de 2020.
- Se comunicará el informe final a la Representante legal y a los clientes del seguimiento.
- Se publicará el informe final en la web de la Secretaría.

## RESULTADOS

Seguidamente se relacionan los aspectos encontrados en el seguimiento:

De la revisión realizada por el equipo de seguimiento de la Oficina de Control Interno, a la Información encontrada en la página web de la Secretaría Distrital de Integración Social, se observó que, el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, realizó y envió a la Oficina de Asuntos Disciplinarios el Reporte peticiones con respuesta fuera de términos tercer trimestre de 2020 (julio, agosto y septiembre) con Rad: I2020030699 de fecha 10 de noviembre de 2020.

El anterior documento, se encuentra publicado en la web de la SDIS, en el siguiente enlace <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/nuestra-gestion>, denominado **4 Anexo: Informe de requerimientos fuera de términos**, el cual indica que: *“durante el período comprendido entre el 1° de julio al 30 de septiembre de 2020, se gestionaron dieciséis mil trescientas (16.300) peticiones ciudadanas (peticiones que durante el período en mención cuentan con respuesta), de las cuales se evidenció que mil ochocientos seis (1.806), es decir, el 11.08% registra respuesta fuera de los términos de ley. Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones”.*

Por lo anterior, se evidencia un aspecto por mejorar, con relación a los PQRS con respuestas registradas por fuera del término.

De igual manera, se relacionan las peticiones respondidas por dependencia, y el número de respuestas fuera de los términos de ley, o cargadas extemporáneamente en el Sistema Distrital Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO DE  
LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-AC-004

Versión: 1

Fecha: Memo I2020011695 –  
23/04/2020

Página 3 de 5

Dependencia	Peticiones respondidas	Respuestas emitidas fuera de términos de ley	%
SUBDIRECCIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN, CARACTERIZACIÓN E INTEGRACIÓN	828	526	63,53
SUBDIRECCIÓN LOCAL SAN CRISTÓBAL	1138	352	30,93
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	1423	239	16,80
SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ	908	172	18,94
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	1280	154	12,03
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	525	118	22,48
DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO	1429	85	5,95
PROYECTO 7730ATENCIÓN A LA POBLACIÓN PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTÁ	169	31	18,34
SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA	874	30	3,43
DIRECCIÓN POBLACIÓN PROYECTO 1113	1262	26	2,06
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	143	15	10,49
SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE CANDELARIA	447	8	1,79
SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ	701	8	1,14
SUBDIRECCIÓN PARA LA INFANCIA	193	8	4,15
DIRECCIÓN TERRITORIAL	15	7	46,67
COMISARÍA DE FAMILIA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 1	13	6	46,15
SUBDIRECCIÓN LOCAL ANTONIO NARINO - PTE. ARANDA	434	6	1,38
SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA	68	3	4,41
SUBDIRECCIÓN PARA LA JUVENTUD	13	3	23,08
COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVÁ 1	46	2	4,35
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 4	5	1	20,00
COMISARÍA SAN CRISTÓBAL 1 TURNO 2	24	1	4,17
DIRECCIÓN POBLACIONAL	32	1	3,13
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO	20	1	5
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	169	1	0,59
SUBDIRECCIÓN LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	270	1	0,37
SUBDIRECCIÓN LOCAL FONTIBÓN	329	1	0,30

Fuente: memorando Rad: I2020030699 de fecha 10 de noviembre de 2020.

Por lo anterior, se observa que aún persiste el aspecto por mejorar asociado con la no discriminación e identificación de los PQRS respondidos efectivamente fuera del término legal y los no cargados oportunamente en el Sistema Distrital Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha.

De otra parte, el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía informó que: *“a partir del seguimiento realizado por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía a las dependencias con respuestas emitidas fuera de los términos legales, se identificaron las siguientes dificultades:*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</p> <p>FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	Código: FOR-AC-004
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020
		Página 4 de 5

- *Alto volumen de peticiones ciudadanas allegadas a la SDIS a través del canal virtual (medio correo electrónico y Contáctenos), de competencia y no competencia de la SDIS, a raíz de la emergencia sanitaria declarada a nivel nacional y distrital, por Covid 19, lo cual desbordó la capacidad de respuesta por parte de las diferentes dependencias de la entidad. Mesas de trabajo entre el SIAC, designados para la operación de Bogotá te escucha, abogados de apoyo para la emisión de respuestas por localidad y jefes de dependencia.*
- *Cambios en el talento humano, responsable de la emisión de respuestas a peticiones ciudadanas, de los diferentes proyectos y servicios como consecuencia de la armonización presupuestal.*
- *La adecuación de recursos tecnológicos para la implementación de la modalidad trabajo en casa, generó demoras en la emisión de respuestas a peticiones ciudadanas.*
- *Cargue extemporáneo de respuestas a peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha, aun cuando, se hubiesen emitido en los términos de ley (por fallas en Bogotá te escucha, alto volumen de respuestas para cargue en la plataforma, demoras en la asignación de usuarios para el uso de AZ Digital, entre otras)”*

Por lo anterior, importante que el SIAC junto con las dependencias de la SDIS, identifiquen las causas que han impedido llevar un control adecuado de los PQRS, e implementar acciones con miras a una mejora continua del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía.

## CONCLUSIONES DEL SEGUIMIENTO

De la revisión realizada se concluye que la Secretaría Distrital de Integración Social viene cumpliendo parcialmente la normativa asociada a las PQRS, con respecto a los términos legales para aportar respuesta, sin embargo, es importante tomar las acciones de mejora necesarias, para evitar que ocurran y se reiteren las situaciones detectadas en este informe.

## RECOMENDACIONES

- Dar cumplimiento a la normativa legal vigente para el trámite de las PQRS.
- Implementar las acciones necesarias, para prevenir que las PQRS sean respondidas fuera del término legal, o en su defecto sean cargadas en el Sistema Distrital Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha extemporáneamente.
- Implementar controles para determinar si los PQRS fueron respondidos fuera de termino o fueron cargados extemporáneamente en Sistema Distrital Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha.
- Informar en los futuros reportes de PQRS a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, cuando la PQRS fue respondida efectivamente fuera de termino, o no se cargó oportunamente en Sistema Distrital Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha.
- Realizar seguimiento al cargue de las PQRS al sistema Bogotá te escucha – SDQS.
- Implementar controles por cada dependencia, con el objetivo de aportar respuesta y cargar a información oportunamente en el Sistema Distrital Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO DE  
LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-AC-004

Versión: 1

Fecha: Memo I2020011695 –  
23/04/2020

Página 5 de 5

EQUIPO QUE REALIZÓ EL SEGUIMIENTO

Nombre	Firma
Mauricio Rodríguez Ramírez - Contratista	
Germán Alfonso Espinosa Suárez – Contratista	 <a href="#">Germán Alfonso Espinosa Suarez (23 Dec. 2020 14:25 EST)</a>

YOLMAN JULIÁN SÁENZ SANTAMARÍA  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

# Acuerdo-inf PQRS fuera termino 3 trimestre V1 yjss.pdf

Informe de auditoría final

2020-12-23

Fecha de creación:	2020-12-23
Por:	AZDigital SDIS (azsdis@sdis.gov.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAALIZD47jaFI9RKbJelWwtYrQwibUK7Dbk

## Historial de “Acuerdo-inf PQRS fuera termino 3 trimestre V1 yjss .pdf”

-  AZDigital SDIS (azsdis@sdis.gov.co) ha creado el documento.  
2020-12-23 - 19:24:35 GMT- Dirección IP: 190.27.214.3.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a German Alfonso Espinosa Suarez (gespinosa@sdis.gov.co) para su firma.  
2020-12-23 - 19:24:42 GMT
-  German Alfonso Espinosa Suarez (gespinosa@sdis.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.  
2020-12-23 - 19:24:55 GMT- Dirección IP: 190.130.84.255.
-  German Alfonso Espinosa Suarez (gespinosa@sdis.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.  
Fecha de firma: 2020-12-23 - 19:25:57 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 190.130.84.255.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Mauricio Rodriguez Ramirez (marodriguezr@sdis.gov.co) para su firma.  
2020-12-23 - 19:25:59 GMT
-  Mauricio Rodriguez Ramirez (marodriguezr@sdis.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.  
2020-12-23 - 19:26:11 GMT- Dirección IP: 186.86.41.197.
-  Mauricio Rodriguez Ramirez (marodriguezr@sdis.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.  
Fecha de firma: 2020-12-23 - 19:26:26 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 186.86.41.197.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Yolman Julian Saenz Santamaria (ysaenz@sdis.gov.co) para su firma.  
2020-12-23 - 19:26:28 GMT
-  El correo electrónico enviado a AZDigital SDIS (azsdis@sdis.gov.co) se ha rechazado y no se ha podido entregar.  
2020-12-23 - 19:26:54 GMT

 Yolman Julian Saenz Santamaria (ysaenz@sdis.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.

2020-12-23 - 19:37:23 GMT - Dirección IP: 186.84.88.117.

 Yolman Julian Saenz Santamaria (ysaenz@sdis.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.

Fecha de firma: 2020-12-23 - 19:37:34 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 186.84.88.117.

 Acuerdo completado.

2020-12-23 - 19:37:34 GMT

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	<b>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</b>  <b>FORMATO INFORME EJECUTIVO</b>	<b>Código:</b> FOR-AC-010
		<b>Versión:</b> 0
		<b>Fecha:</b> Memo I2019024427 - 15/05/2019
		<b>Página:</b> 1 de 1

**NOMBRE:** Verificación de envío de las PQRS respondidas fuera del término legal a la Oficina de Asuntos Disciplinarios.

**OBJETIVO:** Verificar el envío de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias respondidas fuera del término legal a la Oficina de Asuntos Disciplinarios – OAD, con el objeto de mejorar la gestión de la Secretaría.

**ALCANCE:** Se verificará el envío de las PQRS respondidas fuera de los términos legales a la Oficina de Asuntos Disciplinarios – OAD, durante el tercer trimestre 2020.

<b>POSITIVO</b> 	<b>POR MEJORAR</b> 
El Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, realizó y envió a la Oficina de Asuntos Disciplinarios el Reporte peticiones con respuesta fuera de términos tercer trimestre de 2020 (julio, agosto y septiembre) con Rad: I2020030699 de fecha 10 de noviembre de 2020.	Se evidenció que mil ochocientos seis (1.806) PQRS fueron respondidas fuera de los términos de ley, o cargadas extemporáneamente en el Sistema Distrital Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha.
	Aún persiste el aspecto por mejorar asociado con la no discriminación e identificación de los PQRS respondidos efectivamente fuera del término legal y los no cargados oportunamente en el Sistema Distrital Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha.

#### CONCLUSIONES DE LA EVALUACIÓN

De la revisión realizada se concluye que la Secretaría Distrital de Integración Social viene cumpliendo parcialmente la normativa asociada a las PQRS, con respecto a los términos legales para aportar respuesta, sin embargo, es importante tomar las acciones de mejora necesarias, para evitar que ocurran y se reiteren las situaciones detectadas en este informe.

#### RECOMENDACIONES

- Dar cumplimiento a la normativa legal vigente para el trámite de las PQRS.
- Implementar las acciones necesarias, para prevenir que las PQRS sean respondidas fuera del término legal, o en su defecto sean cargadas en el Sistema Distrital Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha extemporáneamente.
- Implementar controles para determinar si los PQRS fueron respondidos fuera de término o fueron cargados extemporáneamente en Sistema Distrital Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha.
- Informar en los futuros reportes de PQRS a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, cuando la PQRS fue respondida efectivamente fuera de término, o no se cargó oportunamente en Sistema Distrital Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha.
- Realizar seguimiento al cargue de las PQRS al sistema Bogotá te escucha – SDQS.
- Implementar controles por cada dependencia, con el objetivo de aportar respuesta y cargar a información oportunamente en el Sistema Distrital Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha.