



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20171500171253

Fecha: 07-04-2017



## MEMORANDO

Bogotá, D.C.

**PARA:** Dr. MIGUEL URIBE TURBAY  
Secretario Distrital de Gobierno

**ALCALDES (as) LOCALES**

**DE:** JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

**ASUNTO:** Informe de Seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos.

Respetados (as) doctores (as):

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, presento el informe del segundo semestre del año 2016 como resultado del seguimiento realizado al tratamiento y respuesta dado a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos (PQRS), que presenta la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Gobierno.

Cordialmente,

  
**LILIANA MARIA ACUÑA NOGUERA**

Se anexa lo enunciado

C.C. Dr. Lubar Andres Chaparro Cabra – Subsecretario de Gestión Institucional  
C.C. Dr. Iván Casas Ruiz – Subsecretario de Gestión Local

Proyectó: Galia Lena Alvarez Hernandez/Diego Moreno Moreno/ Sonia Rojas Villamizar/Sandra Vásquez Gallego  
Revisó/Aprobó: Liliana M. Acuña Noguera.

Edificio Liévano  
Calle 11 No. 8 -17  
Código Postal: 111711  
Tel. 3387000 - 3820660  
Información Línea 195  
www.gobiernobogota.gov.c



N.º 00236801 - N.º 574201

**BOGOTÁ**  
MEJOR



## INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.

### I. OBJETIVO GENERAL:

Evaluar que la atención a las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, según información registrada en el aplicativo de gestión documental ORFEO.

### OBETIVOS ESPECIFICOS:

- Evaluar el tratamiento que la Secretaría Distrital de Gobierno le da a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de acuerdo con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 124 de 2016 incluidos en el documento "Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano V2".
- Establecer los tiempos de trámite de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.
- Verificar la trazabilidad de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en el aplicativo de gestión documental ORFEO.

### II. ALCANCE:

Comprende los datos contenidos en el aplicativo ORFEO gestionados en el Nivel Central y las 20 alcaldías locales entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2016.

### III. METODOLOGÍA:

El presente informe se elaboró a partir de la base de datos suministrada por la Dirección de Tecnología e Información, del aplicativo de gestión documental ORFEO, según correo electrónico de fecha 13 de marzo de 2017; datos validados frente a los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción de acuerdo con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Se verificó el universo de las PQRS del periodo evaluado, con el fin de establecer los rangos de tiempo de respuesta de las peticiones, y se seleccionó una muestra aleatoria del Nivel Central y las 20 alcaldías para revisar la administración y trazabilidad de los requerimientos en el aplicativo de gestión documental ORFEO.

### IV. CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO:

- Artículo 23 de la Constitución Política.
- Artículo 76 del Estatuto anticorrupción Ley 1474 de 2011.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20171500171253

Fecha: 07-04-2017



- Decreto 124 de 2016 de la Presidencia de la República, Anexo "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2*", Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano - Lineamientos Generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias.
- Artículo 22 de la Ley 1755 de 2015.
- Procedimiento Trámite a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía, Código: 1D-SAC-P001 Versión: 8 del 30 de Julio de 2015.

## V. RIESGOS:

De acuerdo con la revisión realizada a las matrices de riesgos del proceso gestión de adquisiciones del Nivel Central y las 20 alcaldías, se evidenciaron los siguientes aspectos:

Materialización de riesgos:

- Alcaldía Local de Usaquén "*R4 Incumplimiento en los términos de respuesta de comunicaciones internas y externas.*"
- Alcaldía Local de Tunjuelito "*R9 Incumplimiento (sic) en los términos de respuesta oportuna a los requerimientos y derechos de petición de la ciudadanía.*"
- Alcaldía Local La Candelaria "*R7 Vencimiento de términos e respuesta a las solicitudes de la ciudadanía, de otras entidades y de los entes de control.*"
- Alcaldía Local Rafael Uribe Uribe "*R15 Incumplimiento en los términos de respuesta de comunicaciones externas o internas.*"
- Alcaldía Local de Ciudad Bolívar "*R4 Inoportunidad en la entrega de las comunicaciones oficiales internas o externas.*"

De los anteriores riesgos materializados se observa:

- Para los riesgos de la matriz de Gestión y Adquisición de Recursos de las alcaldías locales en zona de riesgo residual, se calificaron: el 4 como aceptable, el 9 inaceptable y los demás en moderado.
- Las matrices de riesgo del Nivel Central, Chapinero, Santa fe, San Cristóbal, Usme, Bosa, Kennedy, Fontibón, Engativá, Suba, Barrios Unidos, Teusaquillo, Antonio Nariño, Puente Aranda, Sumapaz, no cuentan con la identificación de eventos de riesgos, causas, consecuencias y controles relacionados con la administración y trámite de las PQRS.

Con relación a la matriz de riesgos de la Alcaldía Local de Mártires, no se pudo verificar su contenido por no encontrarse publicada en el Sistema Integrado de Gestión.

Edificio Liévano  
Calle 11 No. 8 -17  
Código Postal: 111711  
Tel. 3387000 - 3820660  
Información Línea 195  
[www.gobiernobogota.gov.c](http://www.gobiernobogota.gov.c)

ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification



Nº 070236301 / N° 6490201

BOGOTÁ  
**MEJOR**  
PARA TODOS



Por lo anterior, es importante evaluar nuevamente los riesgos y actualizar la calificación, así mismo revisar, fortalecer y/o implementar nuevos controles, dado que los definidos no son eficaces.

## VI. PLANES DE MEJORAMIENTO

Revisados los planes de mejoramiento del Proceso "Servicio de Atención a la Ciudadanía" que se encuentran en estado "abierto" a la fecha de la elaboración de este informe, en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión – SIG, de la fuente: Auditorías Internas de Gestión, se encontraron un total de 15 planes distribuidos entre nivel central y las alcaldías locales, así:

### *PLANES DE MEJORAMIENTO EN ESTADO ABIERTO - Servicio de atención a la ciudadanía*

Estado - Abierto	No Planes	%
0% de ejecución	9	60%
Diversos % ejecución	4	27%
No se sabe dónde está?	2	13%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

De acuerdo con los anteriores resultados, el elemento planes de mejoramiento del sistema de control interno relacionado con el servicio de atención a la ciudadanía es poco gestionado, ya que el 60% de los planes se encuentra con el 0% de ejecución<sup>1</sup>.

Vale la pena resaltar, que tanto la formulación como la ejecución oportuna de los planes de mejoramiento, fortalecen la mejora continua de la entidad. De igual forma, es importante que cada líder de proceso genere controles de verificación del estado de los planes de mejoramiento, con el fin de revisar su trámite.

## VII. RESULTADOS

### ♦ Tratamiento de las PQRS en ORFEO.

Se tomó como base para la revisión de la información extraída del aplicativo de gestión documental ORFEO, el cual de acuerdo con lo establecido en el "Procedimiento Trámite a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía" Código: 1D-SAC-P001 Versión:8, es el aplicativo para la recepción de todos los derechos de petición provenientes de la ciudadanía.

Dentro de las pruebas realizadas a la base de datos, se evidenció:

<sup>1</sup> El detalle por dependencias de los planes de mejoramiento en estado abierto se encuentra en el anexo 1.



- La totalidad de la información analizada en la base de datos se encuentra clasificada como “derechos de petición”, pese a que existen requerimientos cuyo contenido puede ser asociado como queja, reclamo o solicitud.
- El aplicativo ORFEO no cuenta con los parámetros básicos de clasificación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias para la atención de las solicitudes formuladas por los ciudadanos, toda vez que la única tipificación disponible en el aplicativo es derechos de petición, lo cual incumple con los lineamientos establecidos en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 124 de 2016 anexo “Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano V2”.

♦ **Tiempos de Trámite de las Peticiones.**

Para revisar el tiempo de trámite de las peticiones en la base de datos se tomaron como referencia los términos establecidos para el derecho de petición, dado que la Entidad no cuenta con la designación de tiempos dentro del aplicativo ORFEO para las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias tal y como lo contempla el “artículo 22 de la Ley 1755 de 2015”.

Dentro del análisis de términos realizado a la base de datos, se evidenció:

- El 12,12% del universo en la casilla “DERECHO\_PETICION” corresponde a requerimientos tipificados con un término diferente al señalado de 10, 15 o 30 días hábiles o que no tienen ningún tipo de clasificación relacionado.
- 1.164 requerimientos abiertos y cerrados no tienen radicado de respuesta asociado. Se detectaron a la vez fechas de respuesta inexactas como por ejemplo 0/01/1900 y 00/01/00.

En lo relacionado con el universo de las peticiones en estado **abierto**, se estableció que el 15,53% de las PQRS se encuentran clasificadas en la columna “ESTADO” como abiertas, pese a que debieron ser resueltas antes del 31 de enero de 2017. Sin embargo, es importante precisar que las peticiones en estado abierto corresponden a aquellas solicitudes sin respuesta definitiva o sin radicado de respuesta asociado a la petición inicial. El nivel de concentración de peticiones en estado Abierto en ORFEO entre julio y diciembre de 2016 que superan los términos legales de respuesta se detalla a continuación:

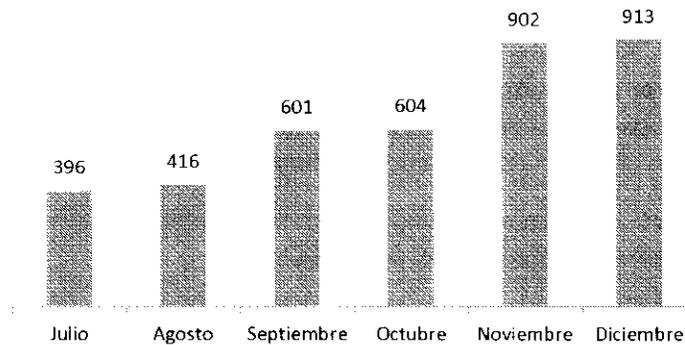


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20171500171253

Fecha: 07-04-2017



Para la totalidad de los derechos de petición estado **cerrado**, se observó que el 69,92% de los requerimientos fueron resueltos en los términos de 10, 15 o 30 días hábiles, el restante 30,08% corresponde a las peticiones que fueron resueltas fuera del tiempo señalado.

Se realizó el cálculo del porcentaje de cumplimiento del término de respuesta del universo de peticiones en estado cerrado, y se tomó como referencia la información relacionada en la columna "DIAS" sin contemplar si la respuesta fue resuelta de fondo, parcial o si el trámite fue cerrado sin ningún tipo de respuesta al peticionario. El detalle de los rangos establecidos por la Oficina de Control Interno se muestra a continuación:

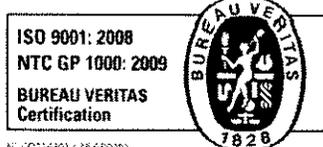
Rango	%
0 - 15 días hábiles	42,04%
16 - 30 días hábiles	27,88%
31 - 60 días hábiles	19,93%
61 - 90 días hábiles	6,12%
+ 90 días hábiles	4,03%

#### ♦ Trazabilidad y Calidad de Respuesta de las PQRS.

En lo relacionado con la trazabilidad de la información, se evidenció que existen 460 radicados de PQRS sin número del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) asociado en la base de datos. Adicionalmente, se presenta un inefectivo uso del mecanismo de asocio de radicado de salida con el de entrada, toda vez que no existe número de radicado asociado en el sistema o el aplicativo arroja como respuesta final el número de radicado del oficio informativo y no el del radicado de la respuesta a la petición.

Para la verificación de la calidad de la respuesta, se tomó como base una muestra aleatoria de peticiones del Nivel Central de la Secretaría Distrital de Gobierno y las 20 alcaldías locales relacionadas en la base de datos. Dentro de los resultados generados por el análisis de la

Edificio Liévano  
Calle 11 No. 8 -17  
Código Postal: 111711  
Tel. 3387000 - 3820660  
Información Línea 195  
www.gobiernobogota.gov.c



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

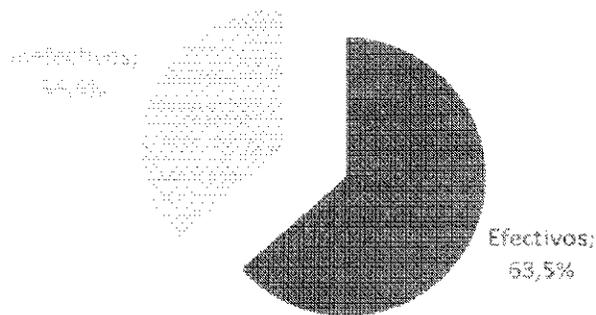


información, se determinó si las respuestas dadas a los peticionarios fueron efectivas o inefectivas las cuales se describen a continuación:

**Efectivo:** El resultado de la revisión de la muestra seleccionada permitió establecer que las respuestas dadas a los peticionarios fueron claras, precisas, respetuosas, concretas, veraces y dentro de los términos legales.

**Inefectivo:** Las respuestas de los derechos de petición no cumplieron con todos los parámetros de efectividad señalados.

El porcentaje de efectividad de los derechos de petición de la muestra seleccionada, se muestra a continuación:



Para los derechos de petición clasificados como inefectivos, se observaron los siguientes incumplimientos de efectividad:

- 42,86% de las peticiones inefectivas fueron resueltas por fuera de término legal.
- 22,22% correspondió a derechos de petición vencidos y sin Respuesta.
- Existen trámites que son cerrados con respuesta parcial o sin respuesta generada al peticionario, lo que permite identificar la ausencia de controles al momento de dar cierre definitivo a las peticiones, dado que cualquier usuario está en la capacidad de cerrar los trámites sin un filtro previo para dicha actividad.

## VIII. CONCLUSIONES

La gestión y administración de las respuestas de las PQRS en la Secretaría Distrital de Gobierno es un subproceso que se encuentra en etapa inicial, presenta debilidades en los controles en cada una de las etapas que lo conforman. El aplicativo de gestión documental ORFEO, el cual



recepciona los requerimientos provenientes de la ciudadanía de acuerdo con lo señalado en el "Procedimiento Trámite a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía, Código: 1D-SAC-P001", no cuenta con los parámetros básicos Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias establecidos en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 124 de 2016 anexo "Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano V2".

Existe incumplimiento de la normatividad vigente relacionada con los tiempos de trámite de las peticiones seleccionadas como muestra, dado que se generaron respuestas fuera del término legal o que continúan abiertas pese a que el tiempo de respuesta señalado se ha cumplido.

En lo relacionado con la trazabilidad de las respuestas, se observó el uso inefectivo del mecanismo de asoció de los requerimientos a los SDQS y radicados de respuesta final, toda vez que no se genera el respectivo número de SDQS a cada uno de los radicados de entrada en ORFEO por problemas de interfaz entre el aplicativo y el Web Service de la Alcaldía Mayor.

En la efectividad de las respuestas dadas a los derechos de petición, se determinó que existen respuestas por fuera de los términos legales o que aún no se le ha dado ningún tipo de trámite pese a que se encuentran vencidas. Adicionalmente, se evidenció ausencia controles de cierre de las PQRS, dado que cualquier usuario está en la capacidad de cerrar el trámite de los requerimientos sin un filtro previo para ejecutar dicha actividad.

#### IX. RECOMENDACIONES:

- ✓ Determinar la reglamentación relacionada con el término de respuesta para las quejas, reclamos y sugerencias al interior de la Secretaría Distrital de Gobierno para su posterior divulgación a la ciudadanía.
- ✓ Gestionar en el nivel central con la Dirección de Tecnología e Información la parametrización del aplicativo ORFEO con la clasificación en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 "Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano V2".
- ✓ Gestionar el nivel central con la Dirección de Tecnología e Información el desarrollo de la interfaz entre el aplicativo ORFEO y el Web Service de la Alcaldía Mayor, con el fin de asegurar que todos los números de radicado en ORFEO tienen el respectivo de SDQS asignado.
- ✓ Implementar controles automáticos y alertas de tiempo en las 20 alcaldías locales y el nivel central, que permitan dar respuesta dentro de los términos legales a los requerimientos de la ciudadanía.
- ✓ Efectuar seguimientos periódicos de la atención a la ciudadanía de las 20 alcaldías locales y el nivel central, con el fin de verificar el estado de avance de las peticiones y evaluar la coherencia, calidad y el cumplimiento de los términos de respuesta de los derechos de petición, con el fin de tomar los correctivos que corresponda de acuerdo con los resultados en ejercicio de la **autoevaluación**.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20171500171253

Fecha: 07-04-2017



- ✓ Establecer mecanismos de control en las 20 alcaldías locales y el nivel central, que garanticen la debida segregación de funciones atendiendo las necesidades requeridas para la proyección, revisión y aprobación de respuestas que se generaran a la ciudadanía.
- ✓ Gestionar el nivel central con la Dirección de Tecnología e Información la implementación de controles que limiten las atribuciones de cierre de los requerimientos de los usuarios del aplicativo ORFEO, con el fin de verificar y garantizar la calidad de las respuestas generadas a la ciudadanía.

Edificio Liévano  
Calle 11 No. 8 -17  
Código Postal: 111711  
Tel. 3387000 - 3820660  
Información Línea 195  
[www.gobiernobogota.gov.c](http://www.gobiernobogota.gov.c)

ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification



N.º 0236301 / N.º 06028

BOGOTÁ  
**MEJOR**  
PARA TODOS



## ANEXO UNO

La siguiente tabla presenta, por nivel central y las (20) alcaldías locales, la cantidad de planes de mejoramiento en estado “abierto” relacionados con el servicio de atención al ciudadano en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión - SIG. La alcaldía con mayor cantidad de planes en este estado es Chapinero.

### PLANES DE MEJORAMIENTO EN ESTADO ABIERTO

TIPO OBSERVACIÓN	UNIDAD	ID PLAN	CANTIDAD
0% de ejecución	Antonio Nariño	749	1
	Bosa	751	1
	Chapinero	332	1
		768	1
	Engativá	753	1
	Fontibón	754	1
	Santa Fe	761	1
	Tunjuelito	764	1
	Usaquén	765	1
<b>Total 0% de ejecución</b>			<b>9</b>
Diversos % ejecución	Ciudad Bolívar	794	1
	Kennedy	798	1
	Tunjuelito	363	1
	Usme	766	1
<b>Total, Diversos % ejecución</b>			<b>4</b>
¿No se sabe dónde está?	Mártires	350	1
	Nivel central -Oficina Atención al Ciudadano	747	1
<b>Total, No se sabe dónde está?</b>			<b>2</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>15</b>



8	TUNUQUITO	2254572016	20165610080972	21/12/2016	20165650182461	20165650182461	21/12/2016	20165650183671	27/12/2016	4/01/2017	4	SI	ABIERTO	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS	15 DIAS	El radicado No. 20165630183671, no coincide con el de la matriz. El trámite se encuentra abierto, aunque se dio respuesta de fondo, y aparecen dos oficinas con el mismo contenido dando respuesta : 20165630183671 del 27/12/16 y el 20165630184541 del 29/12/16. Trámites abiertos; a la fecha de verificación por la Oficina de control interno, 10./04/17.
9	TUNUQUITO	1811542016	20165610063572	11/10/2016	20175630008261	20165650155121	19/10/2016	20175630008261	24/01/2017	21/10/2016	119	NO	CERRADO	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS	15 DIAS	El documento de entrada esta mal clasificado, en una petición de documentos, su término es de diez (10) días siguientes a su recepción. Se dio una respuesta parcial con radicado No. 20165630161011 del 01/11/16, debido a problemas técnicos, no se podía expedir el documento, cuenta con acuse de recibo y planilla. Sin embargo, la respuesta de fondo, se dio por fuera del término establecido.
10	SUMAPAZ	1230222016	20162080014732	13/07/2016	20162020009481	Sin oficio de atención a la ciudadanía	Sin respuesta	20162020009481	12/08/2016	4/08/2016	21	SI	ABIERTO	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS	15 días	Esta petición se encuentra mal clasificada, es una petición entre autoridades y su término se de 10 días. El trámite se encuentra abierto, a pesar de tener respuesta de fondo.
11	SUMAPAZ	1615802016	20162020018902	8/09/2016	20162080010621	20162080010621	13/09/2016	20162020011841	29/09/2016	22/09/2016	15	SI	ABIERTO	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS	15 días	Se observa respuesta de fondo, dada en término, sin embargo no se encuentra el anexo con la certificación en el aplicativo Ofiteo. El radicado referenciado 20161480116831 no corresponde al radicado en el aplicativo Ofiteo.
12	SUMAPAZ	2248642016	20167010027832	1/12/2016	20161480116831	Sin oficio de atención a la ciudadanía	Sin respuesta	201670200015431	7/12/2016	16/12/2016	4	SI	CERRADO	DERECHO DE PETICION DE INFORMACIONES / 10 DIAS	10 días	La respuesta final asociada 20161430132711 no corresponde con la del aplicativo Ofiteo, se encuentra con acuse de recibo; en la planilla de correspondencia, se observa la anotación "enviado por correo electrónico". La respuesta final se encuentra firmada por la auxiliar administrativa de la secretaría general de inspecciones.
13	SAN CRISTÓBAL	1936672016	20165410107812	1/11/2016	20161430132711	201654501610211	2/11/2016	20175400028511	24/02/2017	24/11/2016	105	SI	ABIERTO	NO ESTA CLASIFICADO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS	NO ESTA CLASIFICA DO	La respuesta final asociada en la matriz, 20175420002151, esta conforme a la del aplicativo Ofiteo. El trámite se dio con oportunidad.
14	SAN CRISTÓBAL	2291862016	20165410128582	28/12/16	20175420002151	20165450189781	29/12/2016	20175420002151	10/01/2017	19/01/2017	8	SI	CERRADO	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS	15 días	El radicado 20165410105062 es del Concejo de Bogotá, se encuentra mal clasificado, según la norma son 10) días, no 15) días; // la respuesta se dio en tiempo oportuno 7) días.
15	SAN CRISTÓBAL	1881292016	20165410105062	24/10/16	20165450154791	20165450154791	24/10/2016	20165420160371	2/11/2016	6/11/2016	7	SI	CERRADO	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS	15 días	La respuesta final asociada 20175720038851, corresponde al aplicativo Ofiteo. La respuesta de fondo, se da fuera de tiempo establecido.
16	BOSA	1810142016	20164600399052	18/10/16	20175720038851	20165750207111	18/10/2016	20175720038851	21/02/2017	9/11/2016	92	SI	ABIERTO	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS	15 días	

17	BOSA	2102302016	20165750115622	29/11/16	20165750231001	20165750231001	29/11/2016	SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA	12/09/2016	21/12/2016	87	SIN RESPUESTA	ABIERTO	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS	15 días	La respuesta asociada es la que entre Atención a la Ciudadanía; No tiene respuesta de fondo. Se incumple en el tiempo de respuesta dado que tiene a la fecha de revisión en el aplicativo (29/03/17), 87 días.
18	BOSA	1383942016	20164360298552	08/08/16	20160780164411	20160780164411	8/08/2016	20160730183741	12/09/2016	30/08/2016	24	SI	CERRADO	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS	15 días	La respuesta parcial se informa al peticionario que se dio Orden de Trabajo; El radicado 20176230038961 se encuentra sin firma, ni escaneado. A la fecha de la verificación 04/04/17 lleva 97 días.	
19	BARRIOS UNIDOS	2004972016	20164600437202	15/11/16	20176230038961	20166250203541	15/11/2016	20176230038961	10/03/2017	6/12/2016	97	PARCIAL	ABIERTO	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS	15 días	Sin respuesta al peticionario, se incumple Se incumple en el tiempo de respuesta dado que tiene a la fecha de revisión en el aplicativo (04/04/17), 152 días.	
20	BARRIOS UNIDOS	1513492016	20161220083942	25/08/16	20161280160691	20161280160691	29/08/2016	SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA	15/09/2016	152	SIN RESPUESTA	ABIERTO	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS	NO ESTA CLASIFICA DO	El radicado 20161280167301 relacionado en la matriz, es la respuesta de Atención al Ciudadano. En el aplicativo Ofite se asocia el radicado de respuesta al Anónimo con radicado 201612301691131 del 13/09/16, como respuesta total. La respuesta asociada no es la definitiva.	
21	BARRIOS UNIDOS	1585452016	20164360344232	08/09/16	20161280167301	20161280167301	8/09/2016	201612301691131	13/09/2016	29/09/2016	3	SI	CERRADO	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS	15 días	No se observa respuesta dada al peticionario por Atención al Ciudadano. El trámite se encuentra a la fecha de verificación por OCI, abierto, con 154 días (04/04/17).	
22	CHAPINERO	1482262016	20160220107672	23/08/2016	20160280427471	20160280427471	21/12/2016	SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA	6/09/2016	154	PARCIAL	ABIERTO	DERECHO DE PETICION DE INFORMACIONES / 10 DIAS	10 días	Se evidenció un último comentario en el OFITE de fecha 2017-03-02 relacionando el memorando 20175230001313, el cual no aparece asociado al radicado inicial. A la fecha de verificación en el aplicativo este trámite cuenta con 86 días, sin respuesta de fondo. (04/04/17).	
23	CHAPINERO	2132122016	20165210159932	30/11/2016	20165250508051	20165250508051	4/12/2016	SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA	16/12/2016	86	PARCIAL	ABIERTO	DERECHO DE PETICION DE INFORMACIONES / 10 DIAS	10 días	La respuesta final es el radicado 2016520449991 y no la respuesta asociada a esta matriz.	
24	CHAPINERO	1895502016	20165210141542	26/10/2016	20165250449801	20165250449801	27/10/2016	20165220449991	27/10/2017	10/11/2016	1	SI	CERRADO	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 10 DIAS	10 días	Se evidencia que el contenido del radicado 2016750083091 es un dato errado para el ciudadano, por cuanto Candidatura no tiene inspección de póliza.	
25	CANDELARIA	1901212016	20166750063132	27/10/2016	20175340008701	20166750083091	27/10/2016	20175340008701	19/01/2017	21/11/2016	74	NO	ABIERTO	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS	15 días	La respuesta final es el radicado 20161720072441 y no la asociada a esta matriz.	
26	CANDELARIA	1259272016	20164360269062	19/07/2016	20161780054461	20161780054461	19/07/2016	20161720072441	14/09/2016	10/08/2016	39	SI	ABIERTO	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS	15 días		

27	CANDELA MARIA	1438032016	20161720046552	16/08/2016	20161730067731	20161730064544	17/08/2016	20161730067731	30/08/2016	6/09/2016	11	SI	CERRADO	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS	15 dias	Tiene el tramite completo.
28	SANTAFE	1172542016	20160320072292	01/07/16	20166430014923	Sin oficina de atencion a la ciudadanía	sin respuesta	SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA	18/07/2016	169	SIN RESPUESTA	ABIERTO	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS	15 dias	El documento radicado 20160320072292, se encuentra mal clasificado, es una solicitud de "Suspension temporal de contrato de prestación de servicios 42016", no es un derecho de petición, por lo que no se debe asociarse al SDQS. No se observa respuesta asociada. El trámite se encuentra a la fecha de verificación por OCQ, abierto, con 169 dias (04/04/17).
29	SANTAFE	2146682016	20165310138662	01/12/16	20161430010613	20165350224711	2/12/2016	SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA	16/12/2016	95	SIN RESPUESTA	ABIERTO	NO ESTA CLASIFICADO	NO ESTA CLASIFICA DO	Aunque se asocia el radicado al SDQS, no se clasifica como derecho de petición (documentos e información) y no se señala el tiempo (días). Se observa respuesta de Atención a la Ciudadanía con radicado 20165350224711// Difiere del dato de la matriz// El asunto de la referencia: Solicitud devolución despacho comisorio, a la fecha de verificación en el aplicativo Orfeo no se evidencia respuesta. Se incumple en tiempo y oportunidad, lleva 95 dias hasta el 04/04/17.
30	SANTAFE	1250242016	20164360269032	19/07/16	20160330149241	Sin oficina de atención a la ciudadanía	sin respuesta	20160330149241	19/08/2016	10/08/2016	15	SI	CERRADO	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS	15 dias	No se evidencia respuesta de Atención al Ciudadano, se incumple el procedimiento Trámite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía ID SAC- P001, versión 8. Se encuentra asociado al radicado padre No. 20165240369262. Trámite Cerrado.
31	ANTONIO NARIÑO	2150072016	20164210468482	2/12/2016	20176520001661	2016565098431	5/12/2016	20176520001661	17/01/2017	26/12/2016	30	SI	ABIERTO	NO ESTA CLASIFICADO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS	15 dias	El radicado 20176520001661 de fecha 17/01/17, no se observa firmado, ni escaneado. El trámite continúa abierto, aunque se dio respuesta de fondo.
32	ANTONIO NARIÑO	2218332016	20166510075262	29/11/2016	20166550101431	20166550101431	15/12/2016	20166550101431	15/12/2016	14/12/2016	11	SI	ABIERTO	NO ESTA CLASIFICADO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS	NO ESTA CLASIFICA DO	El trámite continúa abierto, aunque ya se dio respuesta de fondo.
33	ANTONIO NARIÑO	1495982016	20161580057292	25/08/2016	20161530075001	20161530073351	30/08/2016	20161530075001	6/09/2016	15/09/2016	8	SI	CERRADO	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS	15 dias	Tiene el tramite completo.
34	PUENTE ARANDA	1871372016	20164600408112	21/10/2016	20176620024721	20166650168721	28/10/2016	20176620024721	3/03/2017	15/11/2016	111	SI	ABIERTO	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS	15 dias	Este radicado debe estar cerrado en el aplicativo ORFEO por cuanto registra el procedimiento completo.
35	PUENTE ARANDA	1561082016	20161620094772	5/09/2016	20161680146311	20161680146311	6/06/2016	20161680152351	15/09/2016	26/09/2016	8	SI	ABIERTO	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS	15 dias	Este radicado aparece en el aplicativo ORFEO cerrado y no como lo genera la matriz; la respuesta final no es la que aparece en la matriz.

36	PUNTE ARANDA	2040642016	2016661012696Z	18/11/2016	2016650178371	2016650178371	18/11/2016	20166630203011	26/12/2016	12/12/2016	25	SI	CERRADO	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL /15 DIAS	15 dias	La respuesta final no es la que aparece en la matriz.
37	FONTRBON	2134452016	2016591013462Z	14/11/2016	20175920033551	20165950316451	30/11/2016	20175920033561	2/03/2017	29/11/2016	56	SI	ABIERTO	NO ESTA CLASIFICADO	NO ESTA CLASIFICA DO	Esta solicitud no se encuentra clasificada. En el aplicativo se evidencia que el radicado de respuesta final no corresponde al de la matriz, de igual forma la respuesta de fondo NO se encuentra firmada, ni escaneada y menos el acuso recibo del mismo.
38	FONTRBON	2030902016	2016460044713Z	21/11/2016	20165940326831	20165950306391	22/11/2016	20165940326831	12/12/2016	13/12/2016	14	SI	ABIERTO	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL /15 DIAS	15 dias	Esta solicitud deberia encontrarse con trámite CERRADO, por cuanto esta dando respuesta definitiva.
39	FONTRBON	2009212016	2016460043857Z	15/11/2016	20175930003191	20165950300961	16/11/2016	20175930003191	10/01/2017	6/12/2016	38	SI	CERRADO	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL /15 DIAS	15 dias	No presenta observaciones, el trámite adelantado es el previsto en el aplicativo.
40	TEUSAQUILLO	1892902016	2016631011031Z	26/10/2016	20166320261701	20166350242481	24/10/2016	20166320261701	25/11/2016	18/11/2016	20	SI	ABIERTO	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL /15 DIAS	15 dias	Este radicado deberia estar con trámite CERRADO por tener la respuesta de fondo.
41	TEUSAQUILLO	1718062016	2016132010087Z	27/09/2016	20161340233031	20161340233031	7/10/2016	20161340233031	7/10/2016	19/10/2016	9	SI	ABIERTO	NO ESTA CLASIFICADO /15 DIAS	NO ESTA CLASIFICA DO	Este radicado deberia estar con trámite CERRADO por tener la respuesta de fondo.
42	TEUSAQUILLO	1506762016	2016132009010Z	28/08/2016	Sin # de respuesta en la Data	20161330212171	8/09/2016	20161330212171	8/09/2016	16/09/2016	9	SI	CERRADO	DERECHO DE PETICION TERMININO 5 /5		Si se encuentra asociado el radicado de respuesta de fondo de la solicitud pero no se evidencia en la trazabilidad inicial.
43	USME	1910952016	2016551010573Z	28/10/2016	20165520174451	20165520174451	24/11/2016	20165520174451	24/11/2016	4/11/2016	16	SI	ABIERTO	DERECHO DE PETICION DE INFORMACIONES /10 DIAS	5 dias	Este radicado deberia estar con trámite CERRADO por tener la respuesta de fondo.
44	USME	1914602016	2016551010599Z	28/10/2016	20165520174411	20165520158811	28/10/2016	20165520174411	24/11/2016	15/11/2016	16	SI	ABIERTO	DERECHO DE PETICION DE INFORMACIONES /10 DIAS	10 dias	Este radicado deberia estar con trámite CERRADO por tener la respuesta de fondo, el número de radicado es 20165550189291 y al evidenciarlo escaneado es el número 20165550180591. Dado que es una solicitud de certificación de un contrato de prestación de servicios, no se debería asociar al SDOs.
45	USME	2149302016	2016551012204Z	27/12/2016	20165520189291	20165550180621 20165550180591	27/12/2016	20165520189291	20/12/2016	19/12/2016	11	SI	CERRADO	DERECHO DE PETICION DE INFORMACIONES /10 DIAS	10 dias	

36	PUENTE ARANDA	2040642016	20166610126962	18/11/2016	20166650178371	20166650178371	18/11/2016	20166630203011	26/12/2016	12/12/2016	25	SI	CERRADO	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL /15 DIAS	15 dias	La respuesta final no es la que aparece en la matriz.
37	FONTEBÓN	2133452016	20165910134622	11/11/2016	20175920033551	20165950316451	30/11/2016	20175920033561	2/03/2017	29/11/2016	56	SI	ABIERTO	NO ESTA CLASIFICADO	NO ESTA CLASIFICA DO	Esta solicitud no se encuentra clasificada. En el aplicativo se evidencia que el radicado de respuesta final no corresponde al de la matriz, de igual forma la respuesta de fondo NO se encuentra firmada, ni escaneada y menos el acuso recibo del mismo.
38	FONTEBÓN	2030902016	20164600447132	21/11/2016	20165940326831	20165950306391	22/11/2016	20165940326831	12/12/2016	13/12/2016	14	SI	ABIERTO	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL /15 DIAS	15 dias	Esta solicitud debería encontrarse con trámite CERRADO, por cuanto esta dando respuesta definitiva.
39	FONTEBÓN	2009212016	20164600438572	15/11/2016	20175930003191	20165950300961	16/11/2016	20175930003191	10/01/2017	6/12/2016	38	SI	CERRADO	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL /15 DIAS	15 dias	No presenta observaciones, el trámite adelantado es el previsto en el aplicativo.
40	TEUSAQUILLO	1892902016	20166310110312	26/10/2016	20166320261701	20166350242481	24/10/2016	20166320261701	25/11/2016	18/11/2016	20	SI	ABIERTO	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL /15 DIAS	15 dias	Este radicado debería estar con trámite CERRADO por tener la respuesta de fondo.
41	TEUSAQUILLO	1718062016	20161320100872	27/09/2016	20161340233031	20161340233031	7/10/2016	20161340233031	7/10/2016	19/10/2016	9	SI	ABIERTO	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL /15 DIAS	15 dias	Este radicado debería estar con trámite CERRADO por tener la respuesta de fondo.
42	TEUSAQUILLO	1506762016	20161320090102	28/08/2016			8/09/2016	20161330212171	8/09/2016	16/09/2016	9	SI	CERRADO	NO ESTA CLASIFICADO DERECHO DE PETICION TERMINO 5 / 5 DIAS	NO ESTA CLASIFICA DO	Si se encuentra asociado el radicado de respuesta de fondo de la solicitud pero no se evidencia en la trazabilidad Inidal.
43	USME	1910952016	20165510105732	28/10/2016	20165520174451	20165520174451	24/11/2016	20165520174451	24/11/2016	4/11/2016	16	SI	ABIERTO	DERECHO DE PETICION DE INFORMACIONES /10 DIAS	5 dias	Este radicado debería estar con trámite CERRADO por tener la respuesta de fondo.
44	USME	1914602016	20165510105992	28/10/2016	20165520174411	20165520158811	28/10/2016	20165520174411	24/11/2016	15/11/2016	16	SI	ABIERTO	DERECHO DE PETICION DE INFORMACIONES /10 DIAS	10 dias	Este radicado debería estar con trámite CERRADO por tener la respuesta de fondo. El número de trámite es 20165550189291 y al evidenciarlo escaneado es el número 20165550180591. Dado que es una solicitud de certificación de un contrato de prestación de servicios, no se debería asociar al SPOC.
45	USME	2149302016	20165510122042	2/12/2016	20165520189291	20165550180621 20165550180591	2/12/2016	20165520189291	20/12/2016	19/12/2016	11	SI	CERRADO	DERECHO DE PETICION DE INFORMACIONES /10 DIAS	10 dias	

55	KENNEDY	116772016	20160820121582	1/07/2016	20176420023201	20160806263631	1/07/2016	NA	NA	NA	26/07/2016	173	No	Abierto	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS	15	El radicado 20160820121582 de la base de datos no tiene relación con el radicado inicial. Se encuentra el borrador del acta de liquidación sin firma y radicado
56	KENNEDY	1387692016	20160820147472	8/08/2016	20160820348961	2016080321181	9/08/2016	20160820348961	29/08/2016	30/08/2016	14	si	Abierto	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS	15	Trámite oportuno aunque se encuentra abierto en el aplicativo Ofreo.	
57	KENNEDY	2291242016	20165810248742	28/12/2016	20165850525411	20165850525411	28/12/2016	20175830030111	30-01-207	19/01/2017	52	si	Cerrado	SIN CLASIFICAR	NO ESTA CLASIFICA DO	se encuentra en tramite PRIVADO. se observa en el aplicativo Ofreo el asunto: SOLICITUD DE ADICION ACLARACION Y CORRECCION DE LA LIQUIDACION. El trámite se encuentra a la fecha de verificación por OI, abierto, con 119 días (04/04/17).	
58	NIVEL CENTRAL		20164210392292	11/10/2016	20174100065751		sin respuesta	SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA	Privado	119	PRIVADO	ABIERTO	NO ESTA CLASIFICADO DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS	NO ESTA CLASIFICA DO	No se evidencia ningún trámite para esta solicitud dentro del aplicativo. A la fecha de verificación del 04/04/17, se encuentra abierto con 76 días.	
59	NIVEL CENTRAL	2218712016	20164600485262	15/12/2016			sin respuesta en la Data	SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA	30/12/2016	76	SIN RESPUESTA	ABIERTO	NO ESTA CLASIFICADO DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS	15 días CLASIFICA DO	Tiene el trámite completo, sin embargo, no se clasifico.	
60	NIVEL CENTRAL	2147542016	20164210468272	2/12/2016	20164600429901	20164600429901	2/12/2016	20161810439421	12/12/2016	17/12/2016	5	SI	CERRADO	NO ESTA CLASIFICADO DERECHO DE PETICION DE INFORMACIONES / 10 DIAS	DO		
61	RAFAEL URIBE	1561712016	20161820094432	5/09/2016	20161880145971	20161880145971	5/09/2016	20161880145971	5/09/2016	19/09/2016	0	NO	Abierto	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS	10 días	La respuesta es parcial.	
62	RAFAEL URIBE	1832592016	20166810105562	14/10/2016	20166850161161	20166850161161	18/10/2016	20166820196971	28/12/2016	31/10/2016	75	SI	Abierto	DERECHO DE PETICION / 15 DIAS	15 días	Tiene el trámite completo.	
63	RAFAEL URIBE	1197752016	20161820074812	7/07/2016	20161880115321	20161880115321	7/07/2016	20161830117121	12/07/2016	14/07/2016	5	SI	Cerrado	DERECHO DE PETICION TERMINO 5 / 5 DIAS	5 días	Tiene el trámite completo.	