



S-FO-015 INFORME DE SEGUIMIENTO
 Versión 4 acta de mejoramiento 300 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Nombre del Informe de Seguimiento.	<p align="center">Seguimiento del Proceso de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) ante la SDP. Segundo semestre de 2017</p> <p align="center">Para: Dr. ANTONIO JOSÉ AVENDAÑO AROSEMENA Subsecretario de Información y Estudios Estratégicos</p> <p align="center">Dra. ASTRID BRACHO CARRILLO Directora de Servicio al Ciudadano</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION RADICACION: 3-2018-08225 AL RESPONDER CITE ESTE NUMERO FECHA: 2018-03-23 09:53 PRO: 1300751 RAD INICIAL: FOLIO: 1 DESTINO: Subsecretaría de Información y Estudios E TRAMITE: Informes y estudios CLASIFICACION: Derecho de petición ANEXOS: No NO PLACIA: Dirección de Recursos Físicos y Gestión REMITENTE: Oficina de Control Interno Despacho:

- Objetivo del Informe.**
 Realizar el seguimiento al cumplimiento de la normatividad en torno a la gestión del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de la SDP durante el segundo semestre de 2017, en concordancia con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y demás normatividad vigente.
- Alcance del Informe.**
 Se revisó la gestión adelantada por las áreas de la SDP responsables de emprender las acciones derivadas del sistema de PQRS durante el segundo semestre de 2017, en cumplimiento de la normatividad vigente.
- Criterios del Informe.**
 - 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 54.
 - Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción, Artículo 76 - Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
 - Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.", artículos 5 – Derechos de las personas ante las autoridades, 7 - Deberes de las autoridades en la atención al público, 8 - Deber de información al público, 15 - Presentación y radicación de peticiones y 20 - Atención prioritaria de peticiones.
 - 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"
 - Decreto Presidencial 019 de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública", en lo relacionado con las peticiones, quejas y reclamos.
 - Decreto Distrital 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", en su artículo 3 - Procesos de atención ciudadana, sistemas de información y atención de las peticiones, quejas reclamos y sugerencias de los ciudadanos.

Carrera 30 N. 25 - 90
 Código Postal 111311
 Pisos 1,5,8 y 13
 PBX 335 8000
 www.sdp.gov.co
 Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER258293

**BOGOTÁ
 MEJOR
 PARA TODOS**

376

