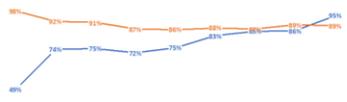


Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

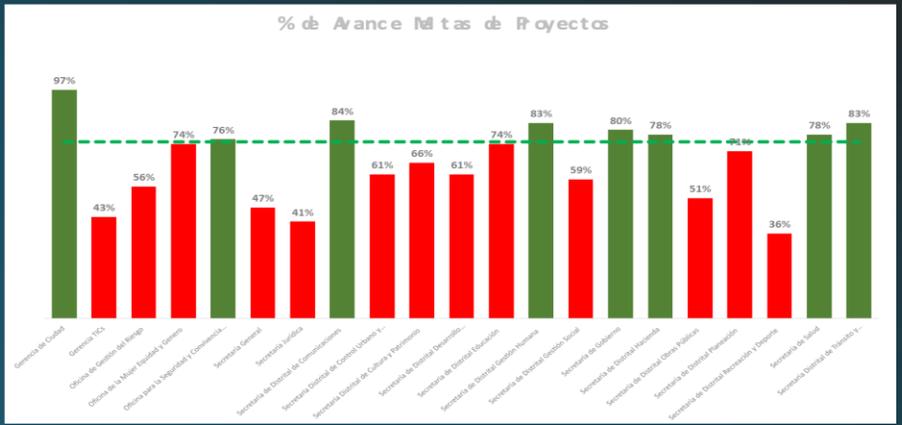


Mes	Porcentaje
Enero	48%
Febrero	74%
Marzo	77%
Abril	72%
Mayo	73%
Junio	83%
Julio	82%
Agosto	86%
Septiembre	89%

Entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2021 fueron recibidas en la entidad un total de 138.286 PQRSD. Se observa en el trimestre evaluado una tendencia de crecimiento sostenida del porcentaje de oportunidad, evidenciándose en el mes de septiembre un porcentaje del 89%. Sin embargo, al comparar el comportamiento de oportunidad de respuesta para las vigencias 2020 y 2021 se evidencia que en el III trimestre de este año se presenta un 6% de cumplimiento por debajo del mismo periodo en el año anterior.

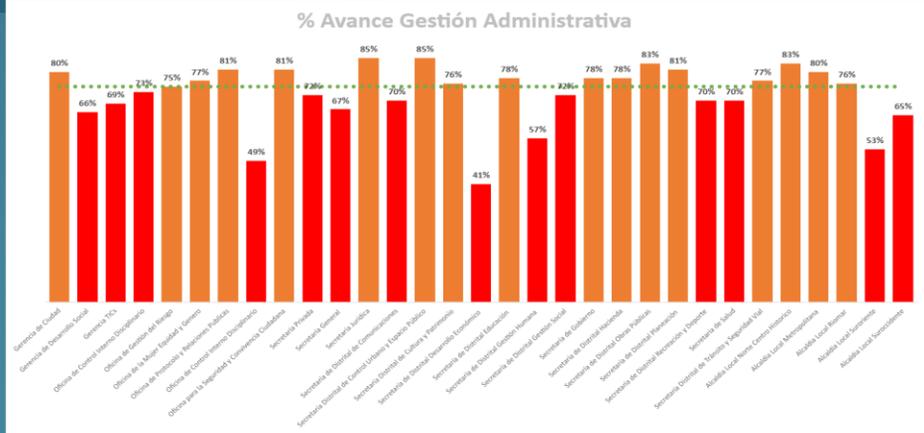
Evaluación a la Gestión en Cifras

% de Avance Metas de Proyectos



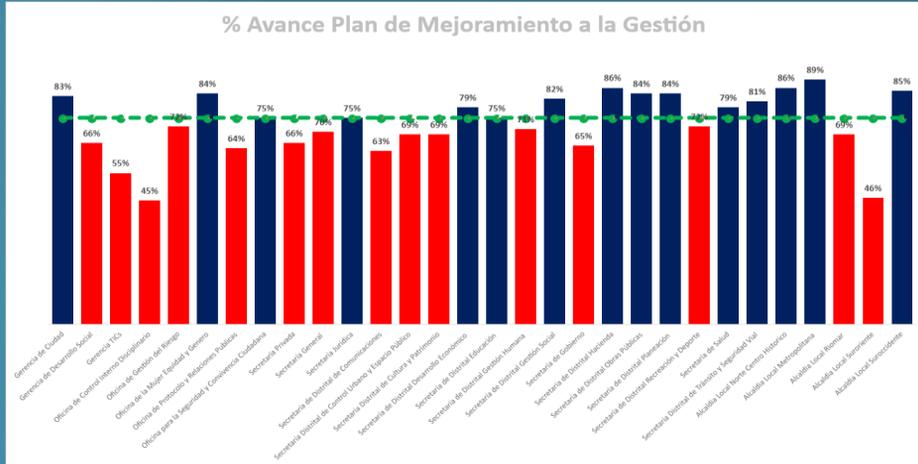
La Gerencia de Control Interno de Gestión, en la evaluación de la gestión a las dependencias, evidenció en el tercer trimestre de 2021 un avance promedio del 54% en las metas de los proyectos enmarcados en el Plan de Desarrollo Distrital. El 38% de las dependencias de la entidad evidencian una ejecución de las metas de los proyectos superior al mínimo establecido para el trimestre (>75%).

% Avance Gestión Administrativa



La Gerencia de Control Interno de Gestión, en la evaluación de la gestión a las dependencias, en el tercer trimestre 2021 verificó un avance promedio del 73% de las actividades inherentes a la gestión administrativa, las que se encuentran alineadas a las dimensiones y políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. Se observa que el 54% de las dependencias de la entidad presentan un cumplimiento promedio inferior a lo esperado en el tercer trimestre de 2021 (>75%).

% Avance Plan de Mejoramiento a la Gestión



Se evidenció por parte de la Gerencia de Control Interno de Gestión un porcentaje promedio de cumplimiento de las acciones formuladas en los planes de mejoramiento de la gestión del 73%. Se resalta la implementación de acciones para el fortalecimiento institucional en temas como: seguimiento porcentaje de cumplimiento a las PQRDS, interiorización del Código de Integridad, monitoreo de las actividades de control de los riesgos, encuestas de satisfacción, socialización de los sistemas de gestión, seguimiento a EDL y acuerdos de gestión.

En el tercer trimestre de 2021, la Gerencia de Control Interno de Gestión evidenció la efectividad de las actividades de control identificadas en el mapa de riesgos de cada uno de los procesos, en cuanto su diseño y ejecución.

OPORTUNIDADES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES

- Se recomienda impulsar las metas de los proyectos que continúan por debajo de lo esperado o con avance 0, lo cual puede afectar los resultados del avance del plan de desarrollo y de las rendiciones de cuentas.
- Es importante avanzar en la publicación de las declaraciones de conflicto de interés por parte del nivel directivo en cumplimiento de Ley 2013 de 2019 y de los compromisos de la estrategia de conflicto de interés del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
- Es conveniente fortalecer las estrategias para incrementar la oportunidad en los tiempos de respuesta a las pqrds, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Distrital 0409 de 2020; así como impulsar las mejoras a partir de los informes de quejas y reclamos y de respuesta a entes de control.
- Se recomienda impulsar la actualización del esquema de publicación, de manera articulada con gestión documental para mantener la coherencia que existe entre los instrumentos de información pública y evitar reprocesos en las áreas.
- Se recomienda definir y revisar la pertinencia para la creación, modificación o eliminación de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad y Sistema de Gestión Ambiental, teniendo en cuenta la nueva estructura de la Entidad definida a través del Decreto Acordal 0801 de 2020 y los cambios propuestos en el mapa de procesos de la Entidad.
- Es importante impulsar acciones de mejoramiento en las dependencias que presentan alto número de tutelas según informe de tutelas que genera trimestralmente la secretaría jurídica
- Es conveniente avanzar en la documentación de las lecciones aprendidas dentro de la estrategia de gestión del conocimiento en la entidad.