



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20153710515123

Fecha: 17-09-2015



MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: Dra. GLORIA FLOREZ SCHENEIDER
Secretaria de Gobierno

DE: Jefe de Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de auditoría Servicio de Atención a la Ciudadanía.

Respetada Doctora.

A continuación remitimos los resultados de la evaluación efectuada al trámite dado a los requerimientos presentados por la ciudadanía, auditoría que se realizó del 27 al 31 de agosto de 2015 en la Oficina de Atención a la ciudadanía y las dependencias del Nivel Central.

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de las normas relativas a la atención de quejas sugerencias y reclamos.

CRITERIOS DE AUDITORÍA

Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Artículos 13 y 14 de la Ley 1437 de 2011, Artículo 3° del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010 y literal b del capítulo IV Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la Estrategia para la construcción del Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

METODOLOGÍA Y ALCANCE

Para esta revisión se realizó la verificación de la información en los aplicativos SDQS y ORFEO, los informes publicados en el página WEB y bases de datos construidas para el seguimiento y control de las respuestas a la quejas y reclamos, se realizaron entrevistas con los servidores y se aplicaron pruebas sustantivas.

Se tomó como periodo de revisión el comprendido entre los meses de enero a junio de 2015 y se seleccionó una muestra aleatoria de requerimientos del periodo objeto de evaluación.

Edificio Lievano,
Calle 11 No. 8 -17
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernotobogota.gov.co



N. CO236201 / N. GP0201

BOGOTÁ
HUMANANA



1. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN.

Según informe de la Defensora del Ciudadano, publicado en la página web de la Entidad, en la vigencia 2014, se dio respuesta a los requerimientos en un 99%, quedando pendiente el 1% que corresponde a 41 peticiones.

Con respecto al periodo de Enero a Junio de 2015 del radicado No.20154360386373 se extrae que se recibieron 1.281 peticiones de los cuales, a la fecha del informe, habían 1.159 con respuesta total; 15 con respuesta parcial y 107 sin ninguna respuesta, en su gran mayoría vencidos.

Durante el periodo objeto de revisión se trabajó en la actualización del procedimiento "Trámite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía" cuyas modificaciones se oficializaron en el mes de julio.

A continuación se describen las situaciones más representativas que ameritan mejoramiento.

- En un gran porcentaje de reclamos y peticiones, no se cumple con los tiempos de ley para dar las respuesta de fondo a los peticionarios.
- De manera general se observa que utilizan el aplicativo ORFEO para el trámite de las quejas, reclamos y peticiones. No obstante, en algunos casos aunque se responde el requerimiento no se asocia la respuesta y/o no se cierra el trámite generando que el reporte del aplicativo "Reporte DP" ORFEO no sea real en relación con el tiempo de respuesta y estado de la petición.
- Se cierran requerimientos sin respuesta de Fondo.
- Aunque se hace seguimiento en las diferentes áreas, para verificar la respuesta a los derechos de petición, no se tienen información consolidada de los derechos de petición sin respuesta incluyendo los de las vigencias anteriores, pese a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; observación que ya había sido establecida en el Informe de Control Interno 20143710277413 de fecha 29 de mayo de 2014.
- El aplicativo si bien es una herramienta que ayuda al control y seguimiento de las quejas, reclamos y peticiones, aún carece de controles automáticos efectivos y reportes dinámicos que contribuyan a minimizar el desgaste administrativo y mantener información confiable y oportuna respecto de los aspectos evaluados.

a. Respuestas a los requerimientos.

De la revisión en las áreas del Nivel Central se encontró:

- En la Oficina Asesora Jurídica se evidenció que los radicados Nos 20146240258492, 20144360378352, 201543608063572, 20154360209102, no se contestaron dentro de los términos establecidos para el derecho de petición.



- En la Dirección de Derechos Humanos se evidenció que los radicados No. 20146240343952, 20146240350972, 20146240334022, 20156240211422, 20156240093172, 20156240074422 no se contestaron dentro de los términos establecidos para el derecho de petición.
- Los radicados 20156240016302, 20154360061262, no tienen respuesta aún por parte de la Dirección de Derechos Humanos.
- Se evidenció que el Orfeo 20156240093172, fue radicado el 18/03/2015. Este requerimiento fue reasignado por la Oficina de Atención a la ciudadanía el 18/03/2015 a la Dirección de Gestión Humana, sin embargo se encuentra en la bandeja de la Dirección de Derechos Humanos sin que corresponda a esta dependencia.
- Se evidenció que el radicado 20154360061262 no tiene respuesta aún por parte de la Dirección de Derechos Humanos y fue cerrado el 13/03/2015.
- Según reporte del aplicativo ORFEO de los derechos de petición, de la vigencia 2014, la Dirección de Seguridad tiene pendiente de responder 20 requerimientos de los cuales 7 fueron radicados por la Oficina de Atención al Usuario y trece por el CDI no obstante, realizada la verificación de cinco requerimientos se estableció que cuatro fueron respondidos, pero no realizó el procedimiento en el aplicativo y uno aún no tenía respuesta con vencimiento de 174 días.
- En la Oficina de Asuntos Disciplinarios, el usuario de la Jefe no tienen el "Reporte DP", el cual es una ayuda en el seguimiento a los derechos de petición. La información de los servidores del área, en el aplicativo ORFEO, está desactualizada, con el número 392 aparece relacionada una "Comisionada", que no está asignada a esta área.

b. Defensor del Ciudadano.

El Líder del Proceso Servicio de Atención a la Ciudadanía en su calidad de Defensor del Ciudadano, realiza seguimiento permanente sobre la respuesta a los requerimientos generando alertas, recordando que tienen requerimientos sin contestar y realizando mejoras al proceso.

Igualmente presenta el informe semestral y anual a la Secretaría Distrital de Gobierno.

Realiza reuniones de trabajo con los líderes de los procesos en las alcaldías locales y las dependencias del nivel central para hacerle seguimiento a las solicitudes pendientes de respuesta.

No obstante lo anterior, persiste la observación en relación con la figura del defensor del ciudadano, realizada por esta Oficina en el informe No. 20143710579433 de fecha 07 de noviembre de 2014, la cual establece entre otros aspectos:



- En la Dirección de Derechos Humanos se evidenció que los radicados No. 20146240343952, 20146240350972, 20146240334022, 20156240211422, 20156240093172, 20156240074422 no se contestaron dentro de los términos establecidos para el derecho de petición.
- Los radicados 20156240016302, 20154360061262, no tienen respuesta aún por parte de la Dirección de Derechos Humanos.
- Se evidenció que el Orfeo 20156240093172, fue radicado el 18/03/2015. Este requerimiento fue reasignado por la Oficina de Atención a la ciudadanía el 18/03/2015 a la Dirección de Gestión Humana, sin embargo se encuentra en la bandeja de la Dirección de Derechos Humanos sin que corresponda a esta dependencia.
- Se evidenció que el radicado 20154360061262 no tiene respuesta aún por parte de la Dirección de Derechos Humanos y fue cerrado el 13/03/2015.
- Según reporte del aplicativo ORFEO de los derechos de petición, de la vigencia 2014, la Dirección de Seguridad tiene pendiente de responder 20 requerimientos de los cuales 7 fueron radicados por la Oficina de Atención al Usuario y trece por el CDI no obstante, realizada la verificación de cinco requerimientos se estableció que cuatro fueron respondidos, pero no realizó el procedimiento en el aplicativo y uno aún no tenía respuesta con vencimiento de 174 días.
- En la Oficina de Asuntos Disciplinarios, el usuario de la Jefe no tienen el “Reporte DP”, el cual es una ayuda en el seguimiento a los derechos de petición. La información de los servidores del área, en el aplicativo ORFEO, está desactualizada, con el número 392 aparece relacionada una “Comisionada”, que no está asignada a esta área.

b. Defensor del Ciudadano.

El Líder del Proceso Servicio de Atención a la Ciudadanía en su calidad de Defensor del Ciudadano, realiza seguimiento permanente sobre la respuesta a los requerimientos generando alertas, recordando que tienen requerimientos sin contestar y realizando mejoras al proceso.

Igualmente presenta el informe semestral y anual a la Secretaría Distrital de Gobierno.

Realiza reuniones de trabajo con los líderes de los procesos en las alcaldías locales y las dependencias del nivel central para hacerle seguimiento a las solicitudes pendientes de respuesta.

No obstante lo anterior, persiste la observación en relación con la figura del defensor del ciudadano, realizada por esta Oficina en el informe No. 20143710579433 de fecha 07 de noviembre de 2014, la cual establece entre otros aspectos:



“En cuanto a la figura del “Defensor ciudadano” y en general a su regulación en el Distrito, se observa ambigüedad al respecto, pues de una parte se entiende que es una acción que se debe realizar desde un ámbito externo, mientras que en otras corresponden a principios de obligatorio cumplimiento para los servidores públicos, para el caso que nos ocupa los responsables del proceso de Atención a la Ciudadanía, y obligaciones, funciones y acciones que debe implementar la administración para el cabal desarrollo del proceso y de su misionalidad.”

2. RIESGOS ASOCIADOS

La Matriz de Riesgos del Proceso SAC con fecha de actualización 27 de octubre de 2014 consta de 4 riesgos con 14 controles entre preventivos y correctivos; en el acápite “DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN” se señaló que se actualizó el formato, se mejoró la redacción de los riesgos y se incluyeron controles; sin embargo, se observa que los riesgos identificados corresponden específicamente sobre las actividades de los puntos de atención a la ciudadanía y no involucran las demás etapas del proceso, es decir las que tienen incidencia directa en la respuesta a la ciudadanía, para éste caso, la etapa que es responsabilidad de la Alcaldía Local o la diferencias áreas del Nivel Central.

3. PLANES DE MEJORAMIENTO.

El proceso de Servicio Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital en el Nivel Central tiene cargado en el aplicativo Gestión para la Mejora el plan No. 534 que consta del hallazgo *“..... por lo que se determinó realizar un cambio en la metodología actual de seguimiento a la gestión de los requerimientos, dando cumplimiento a las resoluciones 200 y 201 de 2012 y circular 007 de 2014 para que desde este proceso se brinde una información útil a los defensores (as) de la ciudadanía y referentes de calidad, para que desde esta instancia se tomen las medidas administrativas frente a la respuesta oportuna al ciudadano(a).”* tiene un 100% de avance de las acciones de mejora.

Se realizó el cambio de metodología, entregando al defensor del ciudadano información semanal del estado de las peticiones, quejas y reclamos, para que se realice en cada una de las áreas el seguimiento a la respuesta y se implementó una base de datos en línea con todos los puntos SAC.

Persiste la observación en relación al plan de mejoramiento No. 405 producto del informe con radicado No. 20143710277413 del 29 de mayo de 2014, en el que de 12 hallazgos se plantearon acciones de mejora para tres, las demás no fueron aceptadas por el Líder del proceso. El plan de mejora está con seguimiento al 100%, sin embargo las observaciones, aunque de diferente forma, de fondo persisten. Es de anotar que las acciones de mejora están limitadas a los puntos de atención a la ciudadanía y la Gestión del Defensor de la Ciudadanía.

Similar situación se presenta en relación con el informe No. 20143710579433 del 7 de noviembre de 2014 para el cual, es necesario que se realicen las respectivas acciones de mejora.



4. RECOMENDACIONES

- Teniendo en cuenta que éste es un proceso transversal, es importante socializar en un Comité Directivo las observaciones plasmadas en los diferentes informes y en conjunto elaborar el plan de mejoramiento, así como realizar el respectivo seguimiento y evaluación de la efectividad de las acciones planteadas.
- Es necesario mantener y mejorar los controles establecidos en relación con el seguimiento a las respuestas de las peticiones de la ciudadanía, haciendo énfasis en que sean de fondo y se cumpla con los tiempos de Ley establecidos.
- Se debe propender por el mejoramiento del sistema de información a través del cual se tramitan los requerimientos, solicitando los ajustes o creación de controles automáticos e informes necesarios que contribuyan a la mejora del proceso.
- Es urgente revisar los derechos de petición que se encuentran abiertos y vencidos en el aplicativo ORFEO, con el fin de dar respuesta a los mismos o adjuntar los documentos necesarios y trámites establecidos en el procedimiento para proceder a cerrarlos, en especial los de vigencias anteriores. Es de anotar que en usuario No. 311 Despacho Secretaría de Gobierno, de la vigencia 2013 tiene abiertos 296 derechos de petición, de los cuales 72 fueron recibidos por la Oficina de atención a la Ciudadanía; el usuario No. 351 Dirección de Seguimiento y Análisis Estratégico, uno abierto de 2013; el usuario No. 411 Subsecretaría de Asuntos Locales, siete abiertos del 2013, entre otros.
- Es necesario solicitar a la Dirección de Planeación y Sistemas de Información se habiliten los reportes de derechos de petición del aplicativo ORFEO en el usuario de la Jefe de la Oficina de Asuntos Disciplinarios y se realice la actualización de los usuarios o servidores asignados a la Dependencia, previa consulta a la Jefatura de dicha Oficina.
- Se debe revisar y ajustar la matriz de riesgo del proceso, realizando el análisis sobre los mismos en todas las etapas del proceso.
- Es urgente dar respuesta a las peticiones en los términos establecidos por la ley y evitar posibles sanciones por incumplimientos.

Es importante resaltar, que durante la visita se escucharon las justificaciones a las situaciones encontradas por parte del responsable, las cuales fueron validadas con el auditor, por tanto no se acepta respuesta al presente informe y en caso de ser presentada no será objeto de análisis por parte de esta Oficina. Por otra parte los papeles de trabajo que soportan el presente informe hacen parte de la carpeta que reposa en nuestra dependencia.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.




SECRETARÍA DE GOBIERNO

Por lo anterior, se solicita que el presente informe sea socializado con las diferentes áreas que intervienen en el proceso y conjuntamente se formule el plan de mejoramiento con las acciones correctivas y mecanismos de control sobre las observaciones presentadas en el informe ó aquellas que los responsables del proceso una vez realizada su autoevaluación consideren y/o detecten que contribuyan al mejoramiento continuo.

Finalmente, se recomienda que los servidores responsables de atender de fondo los requerimientos de la ciudadanía, cumplan con la normatividad nacional, distrital e interna, en materia de términos, calidad y oportunidad de las respuestas a los mismos, con el propósito de materializar la autoevaluación, el autocontrol y el mejoramiento continuo de los procesos de la Entidad.

Cordialmente,


LILIANA MARIA ACUÑA NOGUERA

Proyectó: Eulin Avendaño Torres, Heliodoro Manrique Manrique 
Revisó: Eulin Avendaño Torres 
Aprobó: Liliana María Acuña Noguera 

Edificio Lievano,
Calle 11 No. 8 -17
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobierno bogota.gov.co



BOGOTÁ
HUMANANA