



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710527293

Fecha: 15-09-2016



MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: Dr. JULIÁN RODRIGO BERNAL BALMES
Alcalde Local de Teusaquillo

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

Respetado doctor Bernal:

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de control Interno presentó al Secretario Distrital de Gobierno el resultado del seguimiento realizado al tratamiento y respuesta dado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que presenta la ciudadanía a través de los diferentes canales de comunicación. Dicho informe fue remitido con radicado No. 20163710459643 de fecha 12 de agosto de 2016, el cual le fue comunicado a través del Aplicativo de Gestión Documental ORFEO.

A continuación, detallamos el resultado de la revisión aleatoria realizada al manejo de las PQRS en la Alcaldía a su cargo. Adicionalmente, nos referimos al avance de los planes de mejoramiento que sobre el tema esta Oficina registró en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión, así como las recomendaciones que consideramos pertinentes para mejorar y fortalecer este proceso.

Vale la pena aclarar, que el objetivo, alcance y criterios, con los cuales se realizó el seguimiento se encuentran relacionados en el informe mencionado anteriormente.

1. RESULTADOS.

Se revisaron el 18 de julio del año en curso, 20 casos del total de requerimientos que ingresaron durante el primer semestre del 2016 y que fueron registrados en el aplicativo de Gestión Documental ORFEO, evidenciándose los siguientes resultados:

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



BOGOTÁ
MEJOR



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710527293

Fecha: 15-09-2016



No. requerimiento	Observación
20161320001652	Se da respuesta, pero no se hace uso de la planilla de envío. Se digitaliza como acuse de recibo una copia del comunicado con el sello de la empresa de mensajería. Lo anterior, no permite establecer si el peticionario recibió el comunicado. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.
20161320001862	
20161320003872	Se da respuesta, no se evidencia planilla de envío. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.
20161320003902	
20161320004392	No se ha dado respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.
20161380005482	
20161320008142	
20161320004332	Se da respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.
20161320008352	
20161320012282	
20161380005372	Se da respuesta. El trámite se encuentra Cerrado.
20161380021942	
20161320018462	Se da respuesta por fuera de términos. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.
20161320003022	No se ha dado respuesta. El trámite se encuentra Cerrado el 31 de mayo de 2016, con comentario: "se recibe acuse de remisión documentos".
20161320005112	La respuesta entregada al peticionario se encuentra firmada por el inspector. No se hace uso de la planilla de envío. Se digitaliza como acuse de recibo una copia del comunicado con el sello de la empresa de mensajería. Lo anterior, no permite establecer si el peticionario recibió el comunicado. El trámite se encuentra Cerrado el 5 de febrero de 2016.
20161380022182	Se da respuesta, pero no se pudo entregar por lo cual se publicó en cartelera. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.
20161320025362	Se da respuesta, no se hace uso de la planilla de envío. El acuse de recibo se da en copia del comunicado. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.
20161320003362	No hay respuesta a la petición y se da trámite de CIERRE, con el siguiente comentario "la cual se llevó acabo reunión con el señor Alejandro Gómez donde solicitaba servicio social, donde de llamo y está prestando las pasantías en la CAR". El 13 de mayo de 2016.
20161320030852	En la respuesta al peticionario se le informa sobre apertura de preliminar, se publica respuesta en cartelera del 6 al 12 de abril de 2016. A la fecha de verificación no se evidencia que se haya realizado la visita técnica que se relaciona en la respuesta al peticionario. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.
20164360068732	Se dio traslado a la alcaldía de Fontibón.

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

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



BOGOTÁ
MEJOR



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710527293

Fecha: 15-09-2016



2. CONCLUSIONES.

- El total de las PQRS que ingresaron al sistema de información Orfeo, entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2016, fue de 1.119 requerimientos. De los cuales, 492 se cerraron en un término menor de 16 días, que corresponde al 44%.
- Se reiteran las observaciones del informe anterior, con relación a que se encuentran requerimientos abiertos en el aplicativo ORFEO con trámite concluido. Debilidad en la oportunidad de respuesta al peticionario, dado que se remitieron respuestas fuera de los tiempos legales establecidos, la respuesta no da solución al asunto planteado en la petición y no se hace uso en todos los casos de la planilla de envío o no se digitaliza, la cual soporta el acuse de recibo.
- Adicionalmente, se encontraron respuestas a los peticionarios suscritas por personas diferentes al Alcalde Local o Secretario General de Inspecciones. Trámites cerrados sin respuesta al peticionario o sin concluir la gestión.

De manera general, se evidencia incumplimiento de la normatividad vigente y de los procedimientos con los cuales cuenta la Secretaría de Gobierno para el tratamiento oportuno, claro y completo de las peticiones, quejas y sugerencias que presente la ciudadanía.

3. PLANES DE MEJORAMIENTO.

La Alcaldía Local cuenta con el plan de mejoramiento 767 en el proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía. Al verificar el avance de dicho plan, se encuentra con una ejecución del 90%.

Sin embargo, es importante resaltar que a pesar que las acciones fueron implementadas no se evidencia que las mismas hayan subsanado de fondo las debilidades relacionadas con el manejo de las peticiones. Lo anterior, teniendo en cuenta que como resultado del presente informe se evidencian demoras en las respuestas a los ciudadanos e incumplimiento de normas y procedimientos establecidos.

4. RIESGOS.

Teniendo en cuenta que el proceso de Atención a la Ciudadanía es transversal a la Entidad, es necesario se evalúe la inclusión de riesgos que permitan fortalecer la oportunidad en la respuesta a los peticionarios.

5. RECOMENDACIONES

- Generar controles que permitan dar respuestas en términos de ley y que den solución al asunto planteado en la petición, no obstante el “informe preventivo” mensual emitido por el servicio de atención al ciudadano.

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



BOGOTÁ
MEJOR



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710527293

Fecha: 15-09-2016



- Implementar herramientas que permitan evaluar de manera permanente la satisfacción del cliente con respecto a los diferentes servicios que ofrece la Entidad, si bien es cierto, actualmente se encuentra implementada una encuesta en el servicio de atención a la ciudadanía, se recomienda evaluar la implementación de otros instrumentos de medición que permitan conocer la percepción del ciudadano con relación a los servicios que presta la Entidad, con el fin de gestionar acciones o conocer oportunidades de mejora.
- Fortalecer el manejo del aplicativo Orfeo, y el cumplimiento de los lineamientos incluidos en los procedimientos relacionados con el manejo de comunicaciones internas y externas de la Entidad. (Uso y diligenciamiento completo de planilla de envío, digitalización de los documentos en el aplicativo de Gestión Documental ORFEO, Correcta clasificación de las comunicaciones en el aplicativo ORFEO, entre otros).
- Fortalecer las habilidades y el conocimiento de las personas del CDI, quienes son las que reciben en primera instancia los requerimientos de la ciudadanía, para garantizar la correcta clasificación y asignación de los mismos.
- En los planes de mejoramiento, establecer acciones que subsanen de fondo las situaciones que ameritan control, con el fin de contribuir a la mejora continua de la Entidad y fortalecer los procesos.
- Realizar mayor seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos por el proceso de Atención a la Ciudadanía, el cual es transversal en la entidad y al procedimiento de Gestión Documental- Manual de comunicaciones.
- Tramitar las peticiones de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Decreto 124 de 2016, e incluidos en el documento Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano V2, que dice:

"Respuesta a las peticiones:

La respuesta debe ser objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida.

La respuesta debe ser oportuna respetando los términos dados para el derecho de petición.

El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y acciones judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida³⁸.

Adicionalmente se recomienda que las respuestas dadas a los ciudadanos sean claras y en lo posible, de fácil comprensión³⁹."

Los documentos que soportan el presente informe hacen parte de la carpeta que reposa en esta dependencia.

Se solicita que el presente informe sea divulgado 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 y reiteradas en el presente informe o aquellas que los responsables del proceso una vez realizada su autoevaluación consideren y/o detecten que contribuyan al mejoramiento continuo.

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



BOGOTÁ
MEJOR



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710527293

Fecha: 15-09-2016



El plan de mejoramiento se debe formular en concordancia con el procedimiento Gestión Para la Mejora que se encuentran en la Internet en la siguiente ruta: Que es el SIG- procedimientos transversales-1D-SEM-P1 Gestión para la mejora.

Cordialmente,


LILIANA MARÍA ACUÑA NOGUERA

Proyectó: *Claudia Patricia Forero Gamboa* *cl*
Revisó: *Sandra Patricia Sánchez Flórez* *sp*
VoBo: *Liliana María Acuña Noguera*

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



BOGOTÁ
MEJOR

