



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20171500409633
Fecha: 26-09-2017

20171500409633

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, Reclamos y Sugerencias.

Respetados (as) Doctores (as):

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se presenta el informe de seguimiento del primer semestre del año 2017 frente al tratamiento y respuesta dado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), que interpone la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Gobierno - SDG - y las Alcaldías Locales.

I. OBJETIVO GENERAL:

Evaluar el tratamiento de las PQRS interpuestas por la ciudadanía ante la SDG, de acuerdo con las normas legales vigentes y según información registrada en el sistema de gestión documental ORFEO.

Objetivos Específicos:

1. Analizar la trazabilidad de las PQRS en el aplicativo ORFEO y su interacción con el Sistema de Quejas Distritales - SDQS -.
2. Determinar los tiempos de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).
3. Verificar el tratamiento del proceso SAC frente a lo establecido por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 124 de 2016 "Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano".
4. Revisar la mejora del proceso a partir de los informes emitidos por esta Oficina desde la vigencia 2014 a la fecha.

II. ALCANCE:

Comprende los datos de las PQRS en estado "Abierto", obtenidos del 1 de enero al 30 de junio de 2017 en el aplicativo de gestión documental ORFEO, gestionados en el Nivel Central y las veinte (20) Alcaldías Locales.

III. METODOLOGÍA:

El presente informe se elaboró cruzando la información entre las siguientes fuentes: base de datos del aplicativo de gestión documental ORFEO entregada por la Dirección de Tecnologías e Información, según correo electrónico del 9 de agosto de 2017, reporte preventivo en línea Google Forms entregado por la Subsecretaría de Gestión Institucional el 15 de septiembre de 2017 y la verificación de los avances de los planes de mejoramiento en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión -SIG-.

Por otra parte, se analizó el universo de PQRS del período evaluado con el fin de determinar pruebas **sustantivas derivadas del muestreo aleatorio seleccionado por la Oficina de Control Interno.**





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20171500409633
Fecha: 26-09-2017

20171500409633

IV. CRITERIOS DE SEGUIMIENTO

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia - De los derechos fundamentales.
- Artículo 76 del Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011 – Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- Artículo 22 - Ley 1755 de 2015, Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.
- Decreto 124 de 2016 de la Presidencia de la República de Colombia, Anexo 2 “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Versión 2”, Componente 4, Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano – Lineamientos generales para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
- 1D-SAC-P001 Procedimiento Trámite a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía.

V. RIESGOS:

De acuerdo con la revisión realizada a las matrices de riesgo de Gestión y Adquisición de Recursos (Local) al interior del proceso “Gestión Corporativa Local”, para el 71% de las unidades organizacionales (Alcaldías Locales) no existen riesgos asociados al incumplimiento de los tiempos de respuesta de las PQRS y tan solo el 29% (Nivel Central + 5 Alcaldías Locales) registran eventos de riesgos, resaltando de manera especial que no existen planes de mejoramiento asociados a los riesgos identificados en las Alcaldías Locales de Tunjuelito, Candelaria y Rafael Uribe (Ver Anexo 1 – Análisis de riesgos relacionados con PQRS).

Por otra parte, en el siguiente cuadro se presenta la metodología de evaluación de los controles con sus respectivos comentarios para una adecuada comprensión, de acuerdo con la clasificación:

	Ausencia de control: no existe o no se aplica el control definido.
	Control que se encuentra documentado, divulgado en la Entidad y se ejecuta de manera periódica.
	Control automático que se encuentra documentado y divulgado en la Entidad.

- a. **1D-SAC-P001 Procedimiento Trámite a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía, versión 8 vigente desde el 30 de julio de 2015:** De acuerdo con el documento publicado en la Intranet Institucional, no existen puntos de control identificados, en las actividades que a continuación se relacionan, y que se torna indispensable su implementación:

Actividad de control	Evaluación del control	Observaciones
<p>Actividad 4: “¿QUÉ TIPO DE DERECHO DE PETICIONES?”.</p> <p>Descripción de la actividad: “(...) De acuerdo a la tipología establecida en el SDQS, toda queja en contra de un Funcionario o Contratista de la SDG, se clasifica a la Oficina de Asuntos Disciplinarios. Continúa en la siguiente actividad 5.”.</p>		<p>Revisado el número de radicado 20175310000632 de fecha 04 de enero de 2017, se evidenciaron los siguientes aspectos:</p> <p>Por el contenido del documento, se observó que corresponde a una queja interpuesta contra un Inspector de Policía de la Alcaldía Local de Santa</p>

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



N° CO236301 / N° GP0201

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

