

MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: HUGO ERNESTO ZARRATE OSORIO
Secretario Distrital de Gobierno (e)

DE: Jefe de Oficina de Control Interno

ASUNTO: Seguimiento al Servicio de Atención a la Ciudadanía.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 inciso 2 de la ley 1474 de 2011, que a la letra dice *“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.”*, se rinde el presente informe.

El artículo 76 en su inciso primero estableció que *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.”* Partiendo del control que realiza la Asesora con funciones de Coordinación del proceso Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC), a las respuestas dadas a los requerimientos ciudadanos realizados a través de las oficinas de atención a la ciudadanía en las veinte Alcaldías Locales, el Nivel central de la entidad y el NUSE, se procedió a analizar el nivel de trámite dado a los mismos entre julio y diciembre de 2013.

RESULTADO

Una vez considerada la información presentada por la Coordinación del proceso SAC, se tiene que a nivel general se recibieron 63.659 requerimientos de la ciudadanía en el periodo estudiado.

Desagregado por tipología se tiene el siguiente detalle:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20143710135123

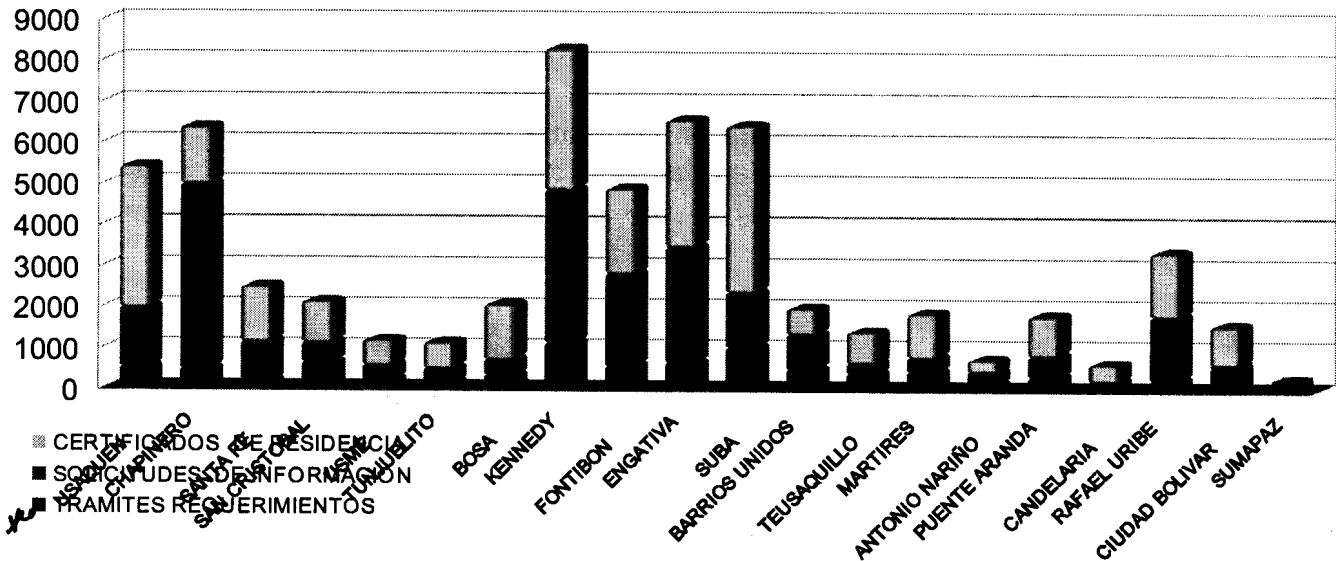
Fecha: 06-03-2014

20143710135123

LOCALIDAD	TRAMITES REQUERIMIENTOS	SOLICITUDES DE INFORMACION	CERTIFICADOS DE RESIDENCIA	TOTAL 2013-II
USAQUEN	504	1.464	3.431	5.399
CHAPINERO	467	4.507	1.388	6.362
SANTA FE	169	967	1.348	2.484
SAN CRISTOBAL	632	488	992	2.112
USME	202	376	600	1.178
TUNJUELITO	148	349	626	1.123
BOSA	331	379	1.341	2.051
KENNEDY	1135	3.724	3.424	8.283
FONTIBON	562	2.250	2.066	4.878
ENGATIVA	649	2.816	3.086	6.551
SUBA	1033	1.334	4.047	6.414
BARRIOS UNIDOS	492	861	618	1.971
TEUSAQUILLO	395	254	753	1.402
MARTIRES	439	357	1.059	1.855
ANTONIO NARIÑO	148	307	277	732
PUENTE ARANDA	324	514	968	1.806
CANDELARIA	75	147	414	636
RAFAEL URIBE	254	1.556	1.544	3.354
CIUDAD BOLIVAR	596	43	942	1.581
SUMAPAZ	23	222	14	259
TOTAL LOCALIDADES	8.578	22.915	28.938	60.431
SUPERCADE	5	350	340	695
NIVEL CENTRAL SDG	1.759	751	23	2.533
TOTALES	10.342	24.016	29.301	63.659

Gráficamente se encuentra que para las Alcaldías Locales:

SOLICITUDES DE LA CIUDADANÍA POR TIPO 2013-II
ALCALDIAS LOCALES



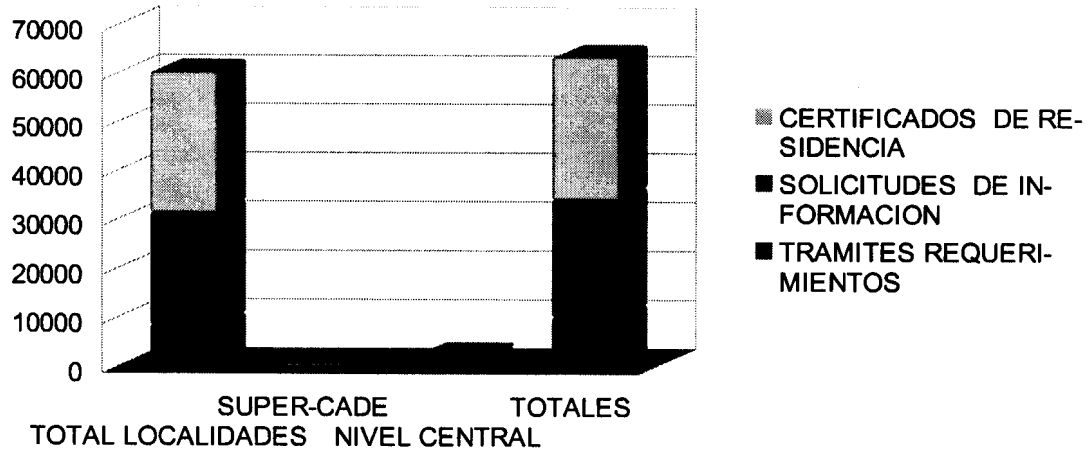
Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co



BOGOTÁ
HUMANANA

A nivel consolidado, incluyendo Nivel Central de la entidad se cuenta con :

SOLICITUDES DE LA CIUDADANÍA POR TIPO SDG 2013-II



Al desagregar la información correspondiente a Trámite de Requerimientos de la ciudadanía, se tiene que el comportamiento difiere según la Alcaldía Local, encontrando casos como Suba, Engativá, Kennedy y Usaquén, en los que el nivel de trámite es bajo si se le compara con el total de recibidos. En tanto que otras localidades como Bosa y Santa fe, así como los Procesos de Personas Privadas de la Libertad y el NUSE, presentan un nivel de atención y gestión mayoritario en cuanto a los trámites presentados por la ciudadanía.



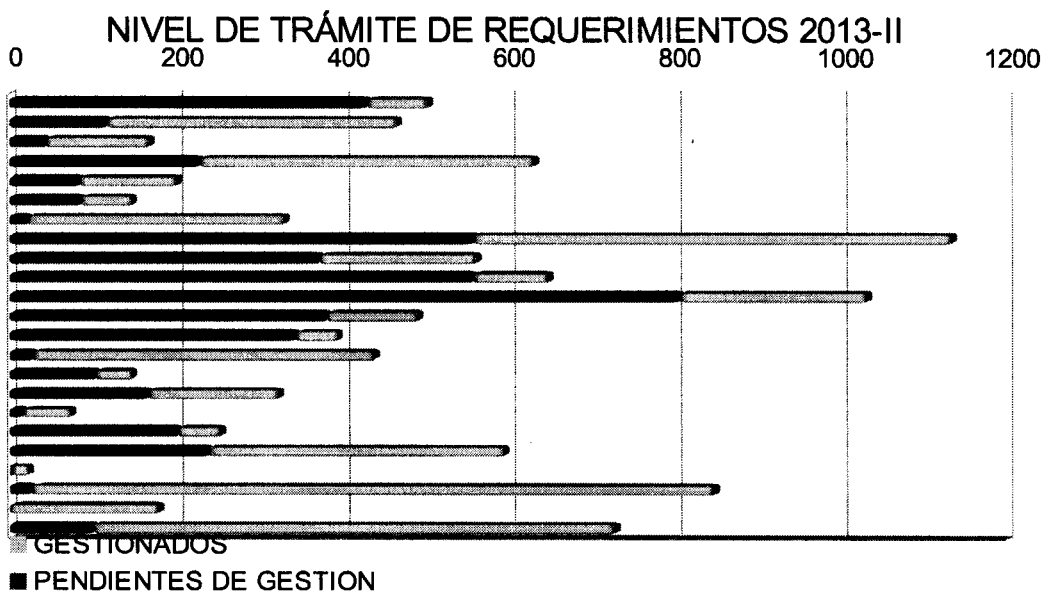
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20143710135123

Fecha: 06-03-2014

20143710135123



En términos relativos, se encontró que el siguiente es el nivel de Gestión:

No.	LOCALIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS	PENDIENTES DE GESTION	% PENDIENTES	GESTIONADOS	% GESTIONADOS
1	USAQUEN	504	430	85,32%	74	14,68%
2	CHAPINERO	467	117	25,05%	350	74,95%
3	SANTA FE	169	44	26,04%	125	73,96%
4	SAN CRISTOBAL	632	228	36,08%	404	63,92%
5	USME	202	84	41,58%	118	58,42%
6	TUNJUELITO	148	86	58,11%	62	41,89%
7	BOSA	331	22	6,65%	309	93,35%
8	KENNEDY	1.135	558	49,16%	577	50,84%
9	FONTIBÓN	562	372	66,19%	190	33,81%
10	ENGATIVÁ	649	557	85,82%	92	14,18%
11	SUBA	1.033	807	78,12%	226	21,88%
12	BARRIOS UNIDOS	492	381	77,44%	111	22,56%
13	TEUSAQUILLO	395	344	87,09%	51	12,91%

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



Nº. CO236301 / N° GP0201

BOGOTÁ
HUMANANA

No.	LOCALIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS	PENDIENTES DE GESTION	% PENDIENTES	GESTIONADOS	% GESTIONADOS
14	LOS MÁRTIRES	439	28	6,38%	411	93,62%
15	ANTONIO NARIÑO	148	104	70,27%	44	29,73%
16	PUENTE ARANDA	324	166	51,23%	158	48,77%
17	LA CANDELARIA	75	16	21,33%	59	78,67%
18	RAFAEL URIBE U	254	202	79,53%	52	20,47%
19	CIUDAD BOLIVAR	596	238	39,93%	358	60,07%
20	SUMAPAZ	23	4	17,39%	19	82,61%
21	PPL	850	26	3,06%	824	96,94%
22	NUSE 123	180	0	0,00%	180	100,00%
23	NIVEL CENTRAL	729	100	13,72%	629	86,28%
	TOTAL	10.337	4.914	47,54%	5.423	52,46%

Para efectos de interpretación y basados en la información consolidada de la vigencia 2013, se interpretaron los criterios "Trámite cerrado sin ninguna respuesta", "Abierto con respuesta parcial" y "Abierto sin ninguna respuesta" como aquellos que no reflejaban la gestión de las dependencias o procesos responsables por dar trámite a los requerimientos de la ciudadanía. De acuerdo con ello, de los 10.337 requerimientos recibidos en segundo semestre de 2013, 4.914 correspondientes al 47,54% quedaron pendientes de gestión; en tanto que 5.423 correspondientes al 52,46% fueron gestionados.

Sobre el particular, de acuerdo con lo manifestado por la coordinación de Atención al Ciudadano, el trámite corresponde a cada dependencia encargada de suministrar la información final sin que la Coordinación del proceso SAC responda por la oportunidad, coherencia y calidad de la respectiva respuesta de fondo.

De acuerdo con la información entregada por la Coordinación del proceso SAC, debido al volumen de datos que requiere análisis, así como la disponibilidad de recurso humano, se envía a cada responsable de dar respuesta a los requerimientos de la ciudadanía el seguimiento mensual, sin que el mismo sea acumulado por vigencias, es decir, para 2014 el seguimiento reinicia desde el mes de enero sin que se reporte un acumulado de respuestas pendientes por tramitar.

Con relación a la atención de Certificados de Residencia, así como Solicitudes de Información, se destaca el alto nivel de cumplimiento; el cual, según el reporte consolidado de la Coordinación del proceso SAC, se atiende en su totalidad y únicamente difiere del mecanismo de solución, bien sea físico o virtual.

La Entidad cuenta con un enlace en su página web www.gobiernobogota.gov.co mediante el cual la ciudadanía puede interponer sus denuncias de corrupción haciendo uso del SDQS en la ruta "Atención a la Ciudadanía – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones". Adicionalmente, mediante la línea 195 se puede acceder a información relacionada con la Entidad y el Distrito.

RIESGOS

El comportamiento anteriormente descrito expone al proceso SAC y a la Entidad, entre otros, a los siguientes riesgos cuyo análisis y mitigación corresponden al líder del proceso:

1. Incumplimiento de términos legales para generar respuestas. Aunque se emitan respuestas parciales a los requerimientos de la ciudadanía, este riesgo no se gestiona por todos los procesos de la Entidad.
2. Posibles demandas contra la Entidad. Con la no respuesta de fondo a solicitudes o requerimientos, por parte de los responsables de brindarla, la Entidad se puede ver avocada a posibles demandas con los respectivos costos administrativos que ello pueda implicar.
3. Incurrir en responsabilidad disciplinaria por incumplimiento de responder a la solicitud respectiva en los términos que consagra la ley. Para aquellas omisiones que generen demandas en contra de la Entidad, cada responsable se expone al riesgo de inicio de las respectivas acciones de repetición a que haya lugar.

RECOMENDACIÓN.

Desde la alta dirección se debe difundir hacia los demás niveles jerárquicos, la responsabilidad que le compete a cada uno, respecto de las respuestas a la ciudadanía, reforzando así el autocontrol y la autoevaluación en todos los niveles de la Secretaría Distrital de Gobierno en sus cuatro mapas de proceso incluido el nivel local, por cuanto cada uno tiene un grado de responsabilidad frente a la: no respuesta,

respuesta fuera de términos o a la respuesta que no corresponda con lo solicitado por la ciudadanía.

Cordialmente,



LILIANA MARIA ACUÑA NOGUERA
Jefe de Oficina de Control Interno

Proyectó: Julián David Pérez Ríos 
Revisó/Aprobó: Liliana Maria Acuña Noguera

