



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20143710207923

Fecha: 23-04-2014

20143710207923

MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: **GIOVANNI ALEXANDER MONROY PARDO**
Alcalde Local de Antonio Nariño

DE: Jefe de Oficina de Control Interno

ASUNTO: Evaluación al Servicio de Atención a la Ciudadanía y Mecanismos de Control Social – Antonio Nariño

Respetado Doctor.

A continuación remitimos los resultados de la evaluación efectuada al proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía y el Control Social, la cual se realizó del 3 al 7 de abril de 2014.

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento por parte de la Localidad de Ley 1474 de 2011 en su Artículo 76, los Decretos 371 del 30 de agosto de 2010 en su Artículo 3°, del Decreto 2641 de 2012 y de normatividad que reglamenta el Proceso de Atención al Ciudadano. De otra parte se verificó la aplicación de mecanismos de control social en el alcance propuesto.

ALCANCE

Para esta auditoria se definió como universo para la toma de la muestra, el periodo comprendido entre el 1 de Enero de 2013 y el 28 de Febrero de 2014. Adicionalmente, dentro de la selección aleatoria se incluyeron casos de solicitudes ciudadanas de 2012.

METODOLOGIA

Para esta revisión se utilizó el programa de auditoria diseñado para este proceso y se aplicaron procedimientos de auditoría (pruebas de cumplimiento, pruebas sustantivas, técnicas de inspección, observación, indagación y entrevistas entre otras), con el fin de obtener evidencia suficiente y competente para poder sustentar cada una de las observaciones presentadas en el informe.



RESULTADOS DE LA AUDITORIA

1. PUNTOS QUE EVIDENCIARON CUMPLIMIENTO

Con relación a lo establecido en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:

- (a) **Desarrollo Institucional para el Servicio a la Ciudadanía.** Se cumple parcialmente el criterio de "Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada" sobre:
- Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos. Se evidencia Carta del trato digno al ciudadano publicada en una cartelera a la entrada de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.
 - Requisitos e indicadores necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos
 - Horarios y puntos de atención
 - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

Para este criterio se evidenció el incumplimiento de otros apartes que serán mencionados en el numeral de Hallazgos.

- Tiene procedimientos de atención al ciudadano, enmarcados dentro del proceso 1D SAC "Servicio de Atención a la Ciudadanía".

(b) **Fortalecimiento de los Canales de Atención.**

- Se evidenció conocimiento de los canales de atención a la ciudadanía por parte de las personas de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y del Defensor del Ciudadano.
- Tiene con protocolos de atención al ciudadano, establecidos la Entidad a través del proceso 1D SAC que describe los procedimientos, manuales e instructivos usados como guía en la atención a la ciudadanía.
- Cumple el criterio de existencia de un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los ciudadanos.

Con relación a lo establecido en el artículo 3 del decreto 371 de 2010.

- Si bien no se conserva evidencia de la notificación al Coordinador Administrativo y Financiero de su designación como defensor del ciudadano, este tiene conocimiento de la Resolución 200 de 2012 de la Secretaría de Gobierno que le otorga responsabilidades en ese sentido.
- Se verificó la convocatoria y asistencia de las personas de la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Alcaldía Local a las reuniones de la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital.
- Se evidenció cumplimiento de los lineamientos para la apertura del buzón de sugerencias en concordancia con lo establecido en el manual de atención al ciudadano 1D-GAR-M1.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

Con relación a lo establecido en el artículo 4 del decreto 371 de 2010.

- (a) Se evidenció publicación de los objetivos, responsabilidades y competencias en la página web de la Alcaldía Local en el vínculo "Quiénes somos".
- (b) Se evidenciaron publicaciones mensuales (Febrero y Marzo 2014) en las que se informa a la ciudadanía la fecha y lugar de la rendición de cuentas de la vigencia 2013.

2. PUNTOS QUE EVIDENCIARON INCUMPLIMIENTO - HALLAZGOS

Con relación a lo establecido en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:

(a) Desarrollo Institucional para el Servicio a la Ciudadanía.

- i. En cuanto a la definición y difusión el portafolio de servicios de la Entidad. Se evidenció un vínculo de lista desplegable que menciona el portafolio de servicios en la página web de la Alcaldía Local. En desarrollo de la visita se aclaró que no todos los servicios mencionados en la lista son prestados en la localidad y que algunos se prestan en el Nivel Central de la Secretaría Distrital de Gobierno, aspecto que puede generar confusión en la ciudadanía al momento de solicitar trámites y servicios a la Alcaldía local.

De otra parte, se mencionó que se publican en las redes sociales oferta de capacitaciones en conciliación. Estas hacen parte de los servicios que se prestan a la comunidad y no están relacionadas en el portafolio de servicios de la página web. Según lo manifestado por la oficina de prensa, esta información también se publicó en las redes sociales de la Alcaldía Local, aunque no se suministró evidencia de dicha publicación en desarrollo de la visita.

- ii. Al solicitar el mecanismo que se tiene para medir la satisfacción del ciudadano, en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad, se mencionó que consiste en la aplicación de una encuesta. Evaluados los resultados consolidados de la misma para los meses de marzo, julio y octubre de 2013, se evidencia que persiste el desconocimiento de la figura del defensor del ciudadano por parte de la ciudadanía.

Sobre el particular se mencionaron las publicaciones de información relacionada con el Defensor del Ciudadano en las pantallas de los televisores de la Alcaldía Local como mecanismo para fortalecer la difusión de esa figura. No se suministró evidencia de ello en desarrollo de la visita.

Para los meses seleccionados no hubo opiniones negativas en cuanto al trato recibido o la pertinencia de la información entregada.

- iii. Al solicitar el soporte mediante el cual se identifican las necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para su adecuada y oportuna atención, el Defensor del Ciudadano manifestó que se identifican en la consolidación de las encuestas mensuales de



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

satisfacción ciudadana, remitida desde el Nivel Central, donde se mencionan los tipos de requerimientos de la ciudadanía y la persistencia de los mismos. Es decir, la localidad depende de una herramienta del Nivel Central para cumplir con este criterio de la norma.

- iv. Al revisar la publicación del tiempo de entrega de cada trámite o servicio se encontró lo siguiente para el listado de trámites existentes en la página web de la Alcaldía Local.

TRÁMITE O SERVICIO	¿MENCIONA TIEMPO DE TRÁMITE?
Juegos concursos y espectáculos	SI
Certificado laboral	SI
Certificados de Propiedad Horizontal	SI
Certificados de residencia	SI
Consejo de justicia	NO
Descuentos cooperativas	SI
Documentos extraviados	NO
Indebida ocupación de espacio público	NO
Régimen de obras y urbanismo	NO
Registro local de obras	NO
Visitas Cárcel Distrital	NO
Trasteos dentro y fuera de Bogotá	NO

- v. Aunque se evidencia rampa para acceso a ciudadanos tanto en la Alcaldía Local como en la Secretaría General de Inspecciones de Policía, las mismas no cuentan con los estándares arquitectónicos y de diseño para las rampas que facilitan el acceso a personas en condición de discapacidad (Ángulo de inclinación). Se cuenta con una oficina con dos escritorios cada uno con capacidad para atender a dos ciudadanos. La oficina está ubicada en el primer piso.
- vi. Se evidencian deficiencias en la señalización, que obstaculizan la ubicación de la oficina de atención a la ciudadanía. Lo anterior, debido al exceso de información gráfica que, en exceso, puede constituirse en contaminación visual.

(b) Afianzar la Cultura Del Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos.

Estos criterios no se pudieron evaluar en la Alcaldía Local debido a que la información se centraliza en la Coordinación del Proceso SAC y no estuvo disponible en la localidad al momento de la visita.

(c) Fortalecimiento de los Canales de Atención.

- i. Si bien se cuenta con canales integrados de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

cualquier medio; en desarrollo de la visita se mencionaron caídas frecuentes de los aplicativos ORFEO y SDQS que afectaron el normal desarrollo del Proceso SAC. Esto, según lo mencionado, como consecuencia de la actualización de plataformas y servidores en nivel central que afecta la estabilidad de los sistemas de información requeridos para la operación adecuada del proceso.

Con relación a lo establecido en el artículo 3 del decreto 371 de 2010.

- (a) La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.
- i. En la secretaría general de inspecciones de policía de Antonio Nariño se evidenció la existencia y uso de libros radicadores para el registro de querellas policivas. Se seleccionaron al azar 4 casos de 2013 y uno de 2014 encontrando que no se acata el lineamiento para la recepción y radicación de comunicaciones externas 1D-GAR-I001 numeral 1.5. A continuación se describen los casos:
- Consecutivo 6982 a folio 158 Perturbación a la tenencia
 - Consecutivo 7080 a folio 256 Contravención por ruido
 - Consecutivo 8066 a folio 342 Perturbación a la Posesión
 - Consecutivo 8138 a folio 014 Sin asunto especificado
 - Consecutivo 8168 a folio 044 Solidaridad-Contravención
- ii. Si bien, al inicio de la visita se suministró a los auditados el listado de los casos seleccionados al azar con el fin de recibir evidencia adicional a la registrada en ORFEO sobre la respuesta dada, no se suministró información adicional sobre el trámite dado a los requerimientos de la ciudadanía que se mencionan a continuación:

SDQS	ORFEO
940136	20131520011702
1012968	20134360197642
1061981	20134360314672

- iii. Para las quejas relacionadas con los radicados 20134360302732 y 20124360382952 se evidenció que no se pudieron atender por deficiencias en la asignación de recursos. (Vehículo y Contrato de demolición).
- iv. De la muestra seleccionada en 2013, correspondiente a 15 radicados, el 47% (7) no responden lo que el ciudadano solicita. En desarrollo de la visita se argumentaron cambios de equipos de cómputo y pérdidas de la información en procesos de reseteo de discos duros que afectan la trazabilidad de las evidencias solicitadas.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

- v. Para la muestra seleccionada de 2013 se evidenció un tiempo promedio aproximado de 72,3 días calendario en la respuesta dada a un requerimiento ciudadano. (La diferencia en días se calcula desde el momento en que el requerimiento es ingresado al aplicativo ORFEO hasta la respuesta que le indica al ciudadano el avance o resultado de las acciones emprendidas por la Alcaldía Local para Atender el requerimiento. No incluye la respuesta parcial generada por ORFEO. Si la respuesta dada no es coherente con el asunto requerido, no se considera dada). Los casos que presentan más demora se mencionan a continuación a manera de ejemplo.

RADICADO	DÍAS DE TRÁMITE	OBSERVACION
20131580001192	46	Responde sobre un tema diferente.
20134360197642	153	Se informa al ciudadano del traslado de su requerimiento sin darle cuenta del resultado del mismo.
20131580029392	84	Aunque se le informó al ciudadano la apertura de actuación administrativa, no se le comunica el avance que se evidencia en segunda visita realizada el 27-12-2013 según documentación física. En SI-ACTUA no se encuentra actualizado en concordancia con los documentos físicos.
20131580035672	179	Aunque se le informó al ciudadano la apertura de actuación administrativa, no se le comunica sobre la resolución de fallo de declaración de infracción, la cual a la fecha de la auditoría se encontraba para firmas.
20134360302732	161	Se evidencia acta de 30/10/2013 (26 días) donde se consigna que no se puede hacer visita por ausencia de vehículo.
20131580049802	109	Se evidencia acta de 28/02/2014 (95 días) donde se consigna que no se ubicó la dirección sin registro fotográfico.
20131580055032	85	La más reciente actuación del caso está fechada el 24/01/2014 (36 días) en la que se le notifica al infractor el auto de cargos.

- vi. En la mayoría de los casos revisados, aunque la administración desarrolla acciones para atender el requerimiento, no le responde al ciudadano el nivel de avance o resultado del mismo.
- vii. Se evidenciaron dos casos de Obras (Radicados 20134360302732 y 20131580049802) en los que no se ha abierto actuación administrativa.
- (b) Aunque la Entidad cuenta con los mecanismos para el registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información recibidas diariamente de los ciudadanos, se siguen evidenciando el uso de libros radicadores de querrelas en la Secretaría General de Inspecciones de Policía, tal como se describió anteriormente en el literal (a) – i del presente título.
- (c) Con relación al envío del informe estadístico mensual de todas las quejas, reclamos y sugerencias o solicitudes recibidas en la Entidad, a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y a la Veeduría Distrital. Dicha evidencia no fue suministrada en la Alcaldía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

Local debido a que se consolida y reporta desde el Nivel Central de la Secretaría de Gobierno. Lo anterior, limitó el alcance sobre la ejecución de esta prueba de auditoría.

- (d) Al revisar el procedimiento y controles que tiene la Alcaldía Local entre los funcionarios responsables de la atención de las PQR, el Defensor del Ciudadano, y las diferentes áreas, para dar respuesta oportuna a todos los requerimientos de los ciudadanos y de esta forma evitar por una parte el vencimiento de términos y, además, controlar la calidad de la respuesta; se evidencia que algunas comunicaciones describen los radicados que las dependencias responsables no han atendido oportunamente. Tales son los casos de los radicados 20141580000173 y 20131580000883.

No obstante lo anterior, se evidenció acta de reunión donde se menciona la socialización de la figura del defensor del ciudadano a las demás dependencias responsables de dar respuesta de fondo.

Con relación a lo establecido en el artículo 4 del decreto 371 de 2010.

- (e) Si bien se contemplan actividades de promoción y fortalecimiento del Control social y la participación ciudadana en el Plan de Desarrollo Local (PDL), las evidencias de las mismas están asociadas a la ejecución de contratos y/o convenios interadministrativos, de los cuales se desprenden actividades asociadas al cumplimiento de la meta plan de desarrollo. Es decir, se depende de la ejecución de los contratos para la conservación de la memoria institucional sobre el cumplimiento de este criterio sin que se evidencie claramente la transferencia de información entre un contrato y otro posterior sobre el mismo tema.
- (f) También se divulgó el PDL mediante la entrega de cartillas que describen su contenido, aunque no se evidenció control de la cantidad entregada y los receptores de las mismas.
- (g) Se documentan reuniones de los comités, mesas y consejos en los que se evidencia la participación de representantes de la comunidad pero en las mismas no se consignan las intervenciones de los representantes de la comunidad, relacionadas con el ejercicio del control social que les compete.

3. RIESGOS ASOCIADOS

De los cuatro riesgos identificados en la Matriz de Riesgos del Proceso SAC, solo se pudo verificar el cumplimiento del control asociado al riesgo No. 3, relacionado con el uso de la "Matriz de Seguimiento" en cada localidad. Los demás controles están asociados a la Coordinación del Proceso desde el Nivel Central.

De estos riesgos, los número 1 y 2, están relacionados con la deficiencia de recursos (Humanos y tecnológicos) para atender adecuadamente la operación del proceso. El No. 3 se relaciona con la divergencia de criterios al momento de atender a la ciudadanía; en tanto que el No. 4 está asociado a la falta de reconocimiento de la "Matriz de seguimiento" como un instrumento para garantizar la trazabilidad de la información y transparencia en la gestión.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Si bien es claro que el proceso SAC no es el responsable de dar lineamientos sobre los canales autorizados para recibir requerimientos de la ciudadanía, en la matriz de riesgos del mismo no se identifica el posible riesgo de corrupción que puede afectar el cumplimiento del objetivo del proceso debido al uso de "Libros Radicadores" en papel, cuyos casos no cuentan con la certeza de ser registrados en los aplicativos destinados para tal fin.

Es importante revisar la "Guía de Administración del Riesgo" del DAFP y enmarcar la identificación de los riesgos que puedan afectar el cumplimiento del objetivo del proceso en los conceptos sugeridos en la misma:

- (a) Riesgo Estratégico
- (b) Riesgo Operativo
- (c) Riesgo Financiero
- (d) Riesgo de Cumplimiento
- (e) Riesgo de Tecnología.

4. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO

En términos generales, se cuenta con identificación de algunas acciones correctivas asociadas al informe de Decreto 371 de la vigencia 2012 (realizada en 2013). De estas, algunas no cuentan con el soporte idóneo según la información suministrada. Se evidenciaron reuniones al interior de la Alcaldía Local para atender las acciones de mejora y dedicación de recursos para subsanar algunas de ellas. No se formularon acciones de mejora del proceso Servicio de Atención a la Ciudadanía. Se manifestó que por parte de entes de control no hubo hallazgos u observaciones relacionadas con los procesos de atención a la ciudadanía y control social.

Se mencionó el Plan de Mejoramiento del SIG No. 49 sin que fuera posible verificar en la plataforma SIG debido a que ésta no permitió el acceso.

Se evidenció radicado de la Oficina de Control Interno No. 20133710110223 de evaluación del cumplimiento del Decreto 371-2010. En lo relacionado con el proceso SAC, realiza dos recomendaciones sobre las que no se suministra formulación de acciones correctivas debido a que no describen hallazgos puntualmente.

Con relación al Control Social, en el plan de mejoramiento 49 se evidencia que la acción de mejora No. 8 establecía la publicación de un comunicado convocando al control social, aunque la evidencia del mismo no corresponde a la acción correctiva propuesta.

Las acciones correctivas 9 y 10, relacionadas con canalizar o consolidar la información sobre la vigilancia y control comunitario de la ciudadanía y los medios de respuesta, presenta como



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

evidencia el pantallazo de la página web www.observatoriocalidad15.com; en el cual se publica información relacionada con avances en la ejecución de algunos programas.

La acción correctiva No. 11, relacionada con la entrega oportuna de información a la comunidad previo a la rendición de cuentas, propone el envío por correo electrónico del informe de la rendición de cuentas. La evidencia suministradas un correo electrónico a una sola dirección y no a varias como sería de esperarse.

Las acciones correctivas 12 y 13 incluyen la formulación de correcciones como producto de las herramientas de la Veeduría. En los soportes se evidencia reunión para tratar las acciones correctivas derivadas del informe sobre cumplimiento del Decreto 371-2010 de la vigencia anterior.

5. RECOMENDACIONES

- (a) Establecer herramientas de seguimiento y actualización periódica de los contenidos publicados en los diferentes canales de comunicación de la Alcaldía Local.
- (b) Fortalecer la conservación de evidencias del cumplimiento de la publicidad del portafolio de servicios con los criterios establecidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" de la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República.
- (c) Optimizar el cumplimiento de los términos y condiciones de ley en los procesos y dependencias encargadas de dar respuesta de fondo a los requerimientos de la ciudadanía.
- (d) Coordinar con las instancias de participación, la difusión y comprensión en la comunidad de la figura del defensor del ciudadano, conservando evidencia suficiente de ello.
- (e) Aplicar herramientas adicionales de difusión de la figura del defensor del ciudadano a las existentes (Pendones, Afiches, Carteleras, etc) que sean creativas y refuercen su recuerdo por parte de la comunidad.
- (f) Diseñar e implementar herramientas adicionales de identificación y análisis de necesidades, expectativas e intereses de la comunidad, relacionadas con la misionalidad de la Alcaldía Local de acuerdo con lo establecido en los códigos y la ley y efectuar los trámites pertinentes ante el nivel central, si es del caso.
- (g) Además de la página web y las carteleras, aplicar herramientas creativas de difusión de los derechos de los ciudadanos y los mecanismos para hacerlos efectivos, de forma que refuercen su recuerdo por parte de la comunidad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

- (h) Validar que tanto los accesos e instalaciones de la Alcaldía Local como su señalización, cumplan con el "Protocolo Para Reconocer, Evaluar Y Diseñar Espacios Físicos En Los Puntos De Atención" publicado en la página web 'www . servicioalciudadano . gov . Co.
- (i) Coordinación entre la Alcaldía Local, la coordinación del proceso SAC y la Dirección de Planeación y Sistemas de Información, para contar con sistemas y servidores robustos que garanticen continuidad de servicios, aplicativos y conectividad.
- (j) Fortalecer los mecanismos de socialización y toma de conciencia de la importancia del uso de los sistemas de información para el registro y seguimiento de todos los requerimientos de la ciudadanía.
- (k) Cumplir los correctivos establecidos en la ley para quienes, contando con las herramientas, persistan en la respuesta a los ciudadanos sobre aspectos diferentes a los requeridos por ellos, o en omitir respuesta a los requerimientos.
- (l) Fortalecer la trazabilidad documental para evidenciar el cumplimiento de las acciones correctivas contenidas en los planes de mejoramiento vigentes para la Alcaldía Local, bien sean producto de la aplicación de mecanismos de medición de la satisfacción de la ciudadanía (encuestas), evaluación interna o de entes de control externos.
- (m) Mejorar la conservación documental para evidenciar el cumplimiento de las actividades de promoción y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en el marco del Plan de Desarrollo Local y la legislación vigente.
- (n) Controlar toda entrega de cartillas con información sobre objetivos, responsabilidades y competencias de la Alcaldía Local, guardando registro de los destinatarios de las mismas y las existencias en bodega, con el fin de tener un control efectivo sobre estos elementos y su divulgación.
- (o) Documentar las intervenciones de la ciudadanía en ejercicio del control social, guardando plena trazabilidad de las intervenciones, opiniones y tratamiento a las mismas.
- (p) Fortalecer la trazabilidad de las acciones adelantadas como respuesta a las intervenciones de control social realizadas por la comunidad a la Alcaldía Local de Antonio Nariño en el marco de la rendición de cuentas.
- (q) Cumplir el lineamiento para la recepción y radicación de comunicaciones externas 1D-GAR-1001 numeral 1.5 en lo relacionado con las intervenciones ciudadanas desarrolladas en el marco de la rendición de cuentas; registrándolas o sistematizándolas en ORFEO o una base de datos que permita controlar el requerimiento, el tema del mismo y la fecha de la respuesta dada, así como la calidad de la respuesta.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

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.

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.

El plan de mejoramiento se debe elaborar en concordancia con el procedimiento Gestión Para la Mejora que se encuentran en la Intranet en la siguiente ruta: "Que es el SIG?-procedimientos transversales-1D-SEM-P1 Gestión para la mejora", el cual, una vez cargado por la Oficina de control Interno, debe someterse a aprobación por parte de la Dirección de Planeación y Sistemas de Información para su posterior seguimiento.

Finalmente, se recomienda que los servidores responsables de atender de fondo los requerimientos de la ciudadanía, así como quienes intervienen en los procesos de participación ciudadana y control social, cumplan con la normativa interna, distrital y nacional en la materia, con el propósito de materializar la autoevaluación, el autocontrol y el mejoramiento continuo de los procesos de la entidad."

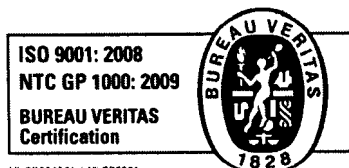
Cordialmente,

LILIANA MARIA ACUÑA NOGUERA
Jefe de Oficina de Control Interno

Proyectó: Julián David Pérez Ríos

Revisó/Aprobó: Liliana María Acuña Noguera

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



BOGOTÁ
HUMANANA

