



MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: ALFONSO HERNAN SILVA CALDERON
Coordinador NUSE

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: Evaluación al Servicio de Atención a la Ciudadanía y Mecanismos de Control Social en el NUSE

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 6 al 8 del mes de Mayo de 2014.

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento por parte de la Localidad de la Ley 1474 de 2011 en su Artículo 76, el Decreto 371 del 30 de agosto de 2010 en su Artículo 3°, el Decreto 2641 de 2012, el Procedimiento Tramite a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía 1D-SAC-P1 y el Manual de Atención a la Ciudadanía 1D-SAC-M001, Contenidos en el SIG de la Secretaría de Gobierno Distrital. 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.

METODOLOGÍA

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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

1. PUNTOS QUE EVIDENCIARON INCUMPLIMIENTO – HALLAZGOS

a. Conocimiento del Procedimiento SAC

- Se identificó debilidad de los servidores y contratistas sobre el conocimiento del Procedimiento “*Trámite a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía 1D-SAC-P1*” y el “*Manual de Atención a la Ciudadanía 1D-SAC-M001*” contenidos en el SIG de la Secretaría Distrital de Gobierno, si bien conocen la existencia de ellos en la intranet, no demuestran tener un conocimiento a profundidad sobre el tema.

b. Defensor del Ciudadano

- Es importante desarrollar y aplicar medios de divulgación más eficaces que generen impacto en la ciudadanía sobre la existencia y funciones del Defensor Ciudadano.
- Se observa que todos los meses se envía al NUSE, desde la Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía del Nivel Central de la Secretaría de Gobierno Distrital, un reporte llamado “*Matriz de seguimiento*” el cual contiene las peticiones, quejas y reclamos interpuestas por la ciudadanía y es utilizado como control al cumplimiento de las respuestas y de la trazabilidad en los aplicativos SDQS y ORFEO, sin embargo se evidencia que la información que contiene y el seguimiento que se realiza es por periodos mensuales y no acumula información de meses anteriores, lo que hace que hasta allí llegue el control y no se realice el seguimiento adecuado a los requerimientos que quedaron pendientes de respuesta en periodos anteriores, esta situación sumada a las deficiencias encontradas en los tiempos de respuesta demuestran la ineficacia de este control.

2. RIESGOS ASOCIADOS

- Al verificar la matriz de riesgos del proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía, se puede observar que el riesgo No. 3 es el único que evidencia un control asociado al NUSE y se encuentra relacionado con el uso de la “*Matriz de Seguimiento*”.
- Cabe resaltar que los riesgos 1,2 y 4 de la correspondiente matriz del proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía están asociados a la Coordinación del Proceso en el Nivel Central, sin embargo por la responsabilidad que tiene el NUSE de generar las respuestas de fondo a los requerimientos ciudadanos, se hace necesario el diseño de una herramienta propia de seguimiento y controles que garanticen respuestas objetivas, veraces y oportunas a la ciudadanía.
- No se evidencian en la matriz de riesgos los asociados a:
 - Riesgos operativos, cuando se presenta debilidad en la definición de los procesos porque no se ha tenido en cuenta la estructura de la entidad y la articulación entre dependencias.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

- Riesgos de cumplimiento que se presentan cuando no se responden las solicitudes ciudadanas en los tiempos establecidos por la Ley 1437 de 2011 en su Artículo 14.
- Riesgos de tecnología en el evento en que los aplicativos SDQS, ORFEO y SIACTUA, no estén disponibles en un 100% del tiempo que se requieren para dar respuesta oportuna los requerimientos de la ciudadanía.

3. SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO.

- No fue posible verificar las mejoras correspondientes a las observaciones que resultaron de la Auditoría practicada en la vigencia de 2013 al Decreto 371 de 2010, en atención a que no se pudo ingresar al aplicativo SIG.

4. RECOMENDACIONES

- Mejorar el proceso de capacitación a los servidores y contratistas en los temas que conciernen al Proceso de Atención al Ciudadanía, entre otros "Trámite a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía 1D-SAC-P1" y el "Manual de Atención a la Ciudadanía 1D-SAC-M001"
- Teniendo en cuenta que la última actualización de la Matriz de Riesgos se realizó el 19 de junio de 2013, consideramos importante efectuar una revisión a la matriz y ajustarla particularmente con los riesgos específicos que puede tener actualmente el proceso en el NUSE.
- Es conveniente concretar, documentar y cargar en el aplicativo SIG las acciones de mejora al proceso de Atención al Ciudadano.
- Con el fin de conocer el estado actual de todos los requerimientos recibidos en la Localidad, recomendamos solicitar el apoyo del área de Sistemas para que el aplicativo ORFEO expida un reporte que contenga entre otros aspectos, los requerimientos sin respuesta de fondo, requerimientos abiertos sin respuesta y requerimientos abiertos con respuesta de fondo, con el fin de efectuar el seguimiento correspondiente y subsanar las deficiencias que se presenten en las respuestas a la ciudadanía.
- Si bien la Resolución 670 de 2012 en su Parágrafo del Artículo Segundo establece "*En las dependencias destinadas a la radicación de correspondencia y de quejas y reclamos, o la que haga sus veces, en las Alcaldías Locales e Inspecciones de Policía, el horario extendido de atención al público, será de 8:00 am. a las 12:00 m. los días sábados. Los Alcaldes y/o Alcaldesas Locales deberán organizar y garantizar el cumplimiento el horario extendido los días sábados a través de turnos rotativos entre los/as servidores/as de la Alcaldía, sin que excedan la jornada máxima legal.*" Es procedente considerar que el proceso SAC cuenta con suficiente personal para cubrir los turnos del día sábado.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

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, cumplan con la normativa 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: Yant Alexis Montoya Arboleda. *Yant*
Revisó/Aprobó: Liliana María Acuña Noguera