



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20143710294543  
Fecha: 05-06-2014



## MEMORANDO

Bogotá, D.C.

**PARA:** CARLOS MAURICIO NARANJO PLATA  
Alcalde Local de Engativá

**DE:** JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

**ASUNTO:** Evaluación al Servicio de Atención a la Ciudadanía y Mecanismos de Control Social en la Alcaldía Local de Engativá

Respetado Doctor.

A continuación remitimos los resultados de la evaluación efectuada al proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía, la cual se realizó entre los días 6 al 8 del mes de mayo del 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 Secretaria 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 12 de mayo de 2014. Adicionalmente, dentro de la selección aleatoria se incluyeron casos de solicitudes ciudadanas de 2012.

### METODOLOGÍA

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.

Edificio Lievano,  
Calle 11 No. 8 -17  
Tel. 3387000 - 3820660  
Información Línea 195  
[www.gobiernobogota.gov.co](http://www.gobiernobogota.gov.co)

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



N° CO236301 / N° GP0201

**BOGOTÁ**  
HUMANANA

## 1. PUNTOS QUE EVIDENCIARON INCUMPLIMIENTO – HALLAZGOS

### a. Conocimiento del Procedimiento SAC

- Se evidenció 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 al desarrollar su actividades.
- Se evidencia que la funcionaria de Atención al ciudadano no porta la chaqueta incumpliendo el Protocolo de Actitud personal en los puntos de Servicio y Atención a la Ciudadanía: *“REGLAS GENERALES PARA TENER EN CUENTA:*
  - Portar el carné en un lugar visible.
  - El chaleco y/o chaqueta institucional es de uso obligatorio dentro de las instalaciones y el horario laboral. Debe permanecer cerrado, limpio y en buen estado.”.

### b. Defensor del Ciudadano

- Se encontró que además de los procedimientos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano y los procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias establecidos en el SIG, la Alcaldía Local de Engativá no cuenta con mecanismos de control que reflejen el cumplimiento de *“Políticas que tiendan a mejorar la calidad de los servicios, las buenas relaciones y la confianza con sus Usuarios (Ciudadanos y Ciudadanas)”*, lo anterior según lo establecido en el Artículo segundo, Numeral 4 de la Resolución 200 de 2012 *“Por la cual se designa el Defensor del Ciudadano en las 20 Alcaldías Locales de Bogotá D.C.– Secretaría de Gobierno”*
- No se evidencian controles específicos por parte del Defensor de la Ciudadanía que permitan monitorear en forma oportuna el cumplimiento de los términos legales de respuesta, así como asegurar la trazabilidad de todos los documentos que soportan la respuesta al peticionario.

### c. Verificación de las respuestas a los requerimientos.

- Se evidenció que de la muestra seleccionada el 75% de los casos no se ha entregado respuesta definitiva al peticionario, la diferencia del 25% restante corresponde a los requerimientos, que se han dado respuesta total.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

- Se evidencia que los tiempos de respuesta de la muestra seleccionada no corresponden a los plazos establecidos por las normas vigentes y las directrices establecidas por la Entidad, los requerimientos descritos a continuación tienen fecha de verificación por parte de la Oficina de Control Interno el día 7 de mayo de 2014.

Radicado SDQS	Radicado ORFEO	DIFERENCIA
898895	20131080011602	461
909320	20134360039732	419
922741	20134360058852	398
959276	20134360119502	365
966942	20134360119472	102
993793	20134360163362	324
1019810	20134360211502	147
1028970	20131080097502	272
1048440	20134360280772	229
1070354	20134360325952	187
1076310	20134360340732	189
1093739	20134360375432	154

- No se evidencia la implementación de controles entre los funcionarios responsables de las diferentes áreas de la Alcaldía Local de Engativá, para dar respuesta oportuna a todos los requerimientos de los ciudadanos, evitar el vencimiento de términos y controlar la calidad de la respuesta.
- Se observa que todos los meses se envía a la Alcaldía Local, 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 se pierda el rastro 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.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

- Se evidenció que las actas de apertura del buzón de la Oficina de Atención al Ciudadano de la vigencia de 2013 y 2014, lo siguiente: Se observó que los servidores de la oficina de atención a la ciudadanía, hacen la apertura del buzón los días lunes a las 8:00 a.m., sin la presencia de otro servidor público que se rote cada vez que se abre el buzón. En la semana que el lunes es un día festivo, esta actividad se hace el día Martes siguiente como lo menciona el Proceso de Atención al Ciudadano, publicado en la Intranet "*Manual de Atención al Ciudadano 1D-SAC-M1*". Las actas de las dos primeras semanas de junio de 2013 no se realizaron, el acta que corresponde al 8 de enero se encuentra sin fecha ni hora, la del 28 de enero de 2013, sin firma de la funcionaria de Oficina de Atención al ciudadano Michelle Vargas, el acta del 15 de abril de 2013 y 21 de abril de 2014, solo contó con la presencia del servidor de atención al ciudadano, las actas de del 2 de septiembre y 24 de febrero y 14 de abril solo tiene la hoja de firma y no hay el texto de lo encontrado en el buzón, como lo establece en el Manual del Ciudadano.
- La Oficina de Atención al Ciudadano a pesar de encontrarse a la entrada principal de la Alcaldía Local de Engativá y contar con señalización, no es fácil de ubicar porque en el vidrio donde está el letrero a su alrededor cuenta con muchos documentos pegados, por otra parte, hay funcionamiento de otras oficinas de diferentes áreas e instituciones.

## 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 para las Alcaldías Locales y se encuentra relacionado con el uso de la "Matriz de Seguimiento", (Respecto de este control esta Oficina se pronunció en el presente informe)
- 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 la Alcaldía Local 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.

Se verificó el Informe final de auditoria modalidad especial elaborado por la Contraloría de Bogotá, al Fondo de Desarrollo Local de Engativá por la vigencia de 2012 y no se encontraron hallazgos al Proceso de Atención a la Ciudadanía y se revisó el plan de mejoramiento del Sistema integrado de Gestión y se verificó que cumple con las acciones realizadas para la Oficina de atención al ciudadano.

### 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”*.
- Aplicar las funciones del Defensor Ciudadano establecidas en la Resolución 200 de 2012, *“Por la cual se designa el Defensor del Ciudadano en las 20 Alcaldías Locales de Bogotá D.C.– Secretaría de Gobierno”*, en su Artículo segundo *“Funciones de Defensor Ciudadano”*. Para dar seguimiento a los requerimientos.
- Utilizar el formato 1D-SAC-F009 como herramienta de seguimiento y control que permita verificar el cumplimiento de las respuestas a las peticiones de la ciudadanía para cumplir lo establecido en la ley 1437 de 2011 Artículo 14: *“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.”*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

- 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 las Localidades.
- Se evidencia que el número de personas atendidas en la oficina de atención al ciudadano en momentos es representativo, razón por la cual amerita un sistema de turnos electrónico.
- 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.
- Es conveniente concretar, documentar y cargar en el aplicativo SIG las acciones de mejora al proceso de Atención al Ciudadano.

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. Se debe 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”*

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





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

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 normatividad 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: *Claudia Patricia Forero Gamboa*  
Revisó/Aprobó: *Liliana María Acuña Noguera*



