



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20143710307773

Fecha: 11-06-2014



## MEMORANDO

Bogotá, D.C.

**PARA:** SONIA PATRICIA PEÑON NIÑO  
Directora Cárcel Distrital.

**DE:** JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

**ASUNTO:** Evaluación al Proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía

Respetada Doctora.

A continuación remitimos los resultados de la evaluación efectuada al proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía, la cual se realizó los días 30 de Abril y 2 y 5 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 Secretaria de Gobierno Distrital. De otra parte se verificó la aplicación de mecanismos de control social en el alcance propuesto.

### ALCANCE

Para esta auditoría se definió como universo para la toma de la muestra el período comprendido entre el 1 de enero de 2013 y el 28 de febrero de 2014.

### 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 y poder sustentar cada una de las observaciones presentadas en el informe.

## 1. PUNTOS QUE EVIDENCIARON INCUMPLIMIENTO – HALLAZGOS

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

- Se evidenció que el 100% de los casos seleccionados en la muestra tienen respuesta definitiva al peticionario. El 35% de estos requerimientos tienen respuesta fuera de términos (15 casos), los cuales se detallan a continuación:

#### Requerimientos que fueron respondidos fuera de términos.

- Se observa que todos los meses se envía a la Cárcel Distrital, 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.

## 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”,
- 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 Cárcel Distrital 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

De acuerdo con la información suministrada por el referente de calidad MIRIAM ACERO en el año 2013 no hubo Planes de Mejoramiento relacionados con el Proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía.

### 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 la Cárcel Distrital.
- 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 listado 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.
- 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 y cumplir con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"* en su Artículo 14 *"Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones"*.

- 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.

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 interna, distrital y nacional 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 MARÍA ACUÑA NOGUERA**

*Proyectó: Edgar Fernando Sierra Díaz  
Revisó/Aprobó: Liliana María Acuña Noguera*