



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20143710579433
Fecha: 07-11-2014



MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: GLORIA INES FLOREZ SCHNEIDER
Secretaria Distrital de Gobierno

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, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

Objetivo

Verificar el cumplimiento de artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. el Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011", el artículo 3° del Decreto Distrital 371 del 30 de agosto de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital", y los documentos asociados al proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía.

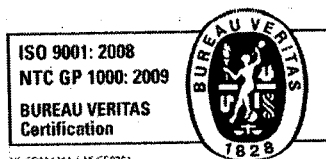
Alcance

Se tomó para la revisión las normas citadas en el objetivo y los informes realizados por ésta Oficina en el periodo anterior.

Metodología

Para la revisión se aplicó el programa de auditoria diseñado para el proceso, se realizó la revisión documental y de gestión a través de la pagina WEB de la Entidad y de los diferentes aplicativos.

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



BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20143710579433

Fecha: 07-11-2014



Resultados de la Auditoría

De la auditoría realizada se concluye que en general la Entidad ha realizado acciones para dar cumplimiento a lo establecido en las normas criterio de auditoría, sin embargo existen situaciones administrativas que afectan el cumplimiento del objetivo del proceso, las cuales se describen de manera general a continuación.

- Si bien, en el mapa de proceso de la Entidad el "Servicio de Atención a la Ciudadanía" esta formalizado como un proceso transversal, en su caracterización y procedimientos corresponde al que hacer de los puntos de atención a la ciudadanía, dejando por fuera parte **esencial** del mismo, como es la **GESTION, CONTROL Y SEGUIMIENTO** que deben realizar las diferentes dependencias de la Secretaría, a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, como responsables de la ejecución, cumplimiento y mejora de los procesos.
- Este proceso, según su caracterización, tiene como líder a un asesor/a de despacho – Responsable del Proceso de Servicio de atención a la Ciudadanía, aún cuando en el manual de funciones de la Entidad no existe un cargo de asesor o similar, que tenga asignadas estas funciones.

En la estructura organizacional de la Entidad (Decreto 539 de 2006) no existe una Subsecretaría, Dirección u Oficina que tenga definida la responsabilidad de este proceso. Si bien una de las funciones del despacho es la de *"Establecer mecanismos que permitan verificar y controlar la atención oportuna de las solicitudes, quejas y reclamos formulados por la ciudadanía y los funcionarios de la Secretaría"*, no es factible asumir que a la **dependencia del más alto nivel** le corresponda ejecutar las labores propias del proceso como son: la organización, cumplimiento, y seguimiento, entre otras, **por tener asignadas todas las funciones de manera general**.

- En la construcción del proceso y en la entrevista con los servidores que intervienen en el mismo, se observa que el manejo y control general de la información está centralizada en quien presta sus servicios profesionales para *"la organización distribución y seguimiento de las peticiones documentos y correspondencia que ingresan a través del sistema de gestión documental y los provenientes del sistema distrital de quejas y soluciones"*, aún cuando la Entidad cuenta con un el sistema de información "ORFEO" que permite que cada responsable utilice de manera oportuna, los mecanismos de control que éste ofrece. Es de mencionar que la "Matriz de reporte preventivo" no es precisamente un control de este tipo, toda vez que éste se debe realizar antes del vencimiento de los términos y de emitir una respuesta de fondo.
- No se han fortalecido los mecanismos de verificación y control establecidos en los aplicativos SDQS y ORFEO para la atención oportuna de las quejas, reclamos y solicitudes; tampoco se han implementado mecanismos que garanticen la respuesta de las solicitudes, quejas y reclamos en **tiempo y calidad**, aspecto que se ve reflejado en la "Matriz de reporte preventivo" de Enero a junio, información que no está explícita en el informe, sin embargo se puede deducir comparando las "Respuesta de fondo" con lo





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20143710579433
Fecha: 07-11-2014



recibido en el último mes y con la información de la columna "Trámite cerrado con parcial" que en promedio se da respuesta al 49%.

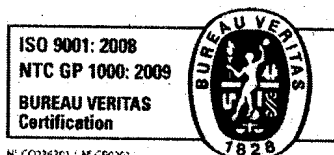
Localidad	A Total semestre	B Requerimientos junio 2014	C Requerimientos mayo 2014	D Requerimientos con respuesta de fondo	E En trámite (A-D)	F % de incumplimiento en plazos (A-B-(1/2C)- D)*100
Usaquén	1.333	218	252	243	1.090	75
Chapinero	696	62	136	427	269	25
Santafé	211	27	26	100	111	42
San Cristóbal	534	81	100	226	308	44
Usme	176	25	27	136	40	-
Tunjuelito	271	24	67	154	117	28
Bosa	327	72	76	129	198	41
Kennedy	1.477	222	259	235	1.242	79
Fontibón	600	87	104	221	379	52
Engativá	1.641	237	390	647	994	46
Suba	1.390	221	353	418	972	58
Barrios Unidos	547	91	124	171	376	57
Teusaquillo	658	89	131	287	371	43
Mártires	189	21	32	84	105	45
Antonio Nariño	259	44	56	87	172	53
Puente Aranda	560	85	138	455	105	-
Candelaria	111	13	12	57	54	38
Rafael Uribe U.	293	40	42	63	230	73
Ciudad Bolívar	509	59	97	267	242	33
Sumapaz	29	5	5	28	1	-
Total	11.811	1.723	2.427	4.435	7.376	49

Fuente: Informe primer semestre año 2014, publicado en la pagina <http://www.gobiernobogota.gov.co/Informes/Informes%20Defensor%20del%20Ciudadano/20140709%20INFORME%20SEMESTRE%20I%202014%20AVANCE2%20sqd%20ENV.pdf>.

Para el cálculo se excluyeron los requerimientos de junio y el 50% de los de mayo, y se trabajo con el supuesto que a estos requerimientos se les debía dar respuesta dentro de los siguientes 30 días hábiles.

Por otra parte se observa que es notable el número de **reclamos** que tienen que ver con la inspección vigilancia y control que deben realizar las Alcaldías Locales a través del proceso de "Gestión Normativa y Jurídica Local", frente a los cuales, la Administración no ha realizado acciones correctivas de fondo que garanticen el cumplimiento de la función y por ende la prestación del servicio, toda vez que éste, está concebido en los procesos y procedimientos que empieza en su gran mayoría con un **reclamo**, es decir no hay una real inspección, vigilancia y control; estas son acciones que debe realizar la Entidad antes que ocurran los hechos.

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



BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20143710579433

Fecha: 07-11-2014



- Revisado el "Procedimiento de Trámite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía" - 1D-SAC-P001 y las normas internas relacionadas con el tema (manual, circulares) se observa que:

- En el objetivo, alcance y lineamientos de operación se repiten actividades que deben ir de forma clara y precisa en el numeral 2 "DESCRIPCION ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO".

Se elaboran circulares para establecer actividades, plazos y controles que deberían estar consolidados en el procedimiento. Se cita como ejemplo la circular No. 007 de 2014

La redacción del procedimiento no es clara, se utilizan sinónimos que generan confusión (Servicio/ trámite, Oficina o SAC/ punto de atención) y no se detallan actividades que se realizan en desarrollo del mismo, como el tema de los informes y matriz de seguimiento.

La actividad 9 del procedimiento tiene una nota: "*No será responsabilidad del SAC dar respuesta de fondo y suficiente*", aspecto contrario a la normativa que regula el proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía toda vez que éste fue concebido principalmente para ello.

En los "*Documentos relacionados*" se definen varios formatos, algunos no están vinculados directamente con una actividad y un responsable.

- Parte de los recursos de operación del proceso, aproximadamente \$912 millones en contratos de prestación de servicios, provienen de un proyecto de inversión, por lo que éste dependen de la disponibilidad de los mismos aún cuando los diferentes procesos de la Entidad se deben financiar a través del presupuesto de gastos de funcionamiento. Así mismo, se observa que si bien, en el Plan de Desarrollo hay dos proyectos "*Bogotá Humana al Servicio de la Ciudadanía*" y "*Sistema de mejoramiento de la gestión y la capacidad operativa de las entidades*" las metas son específicas para la Red CADE e implementar el sistema Integrado de Gestión.
- Se observa en los puntos de atención y en los controles que realiza el nivel central al proceso, duplicidad de labores que conllevan a desgaste administrativo por falta de utilización de los recursos tecnológicos de manera eficiente. Es así como se realizan varios registros para una sola operación (Registro de los requerimientos en dos sistemas de información y una hoja electrónica) y para los informes de seguimiento y estadísticos (los inicia el punto de atención, pasan al nivel central, vuelven al punto de atención del nivel local para el seguimiento y regresan al nivel central para ser remitidos al nivel local).
- El aplicativo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones implementado por la Alcaldía Mayor presenta fallas y no es una herramienta que facilite a la ciudadanía conocer la respuesta a su requerimiento. Al ingresar a consultar o hacer seguimiento a las quejas,





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20143710579433

Fecha: 07-11-2014



por el link “*Buscar peticiones*” no aparecen registradas las quejas, según información de servidores que manejan el aplicativo y prueba realizada por la Oficina, se deben acceder por “*Consulta histórica*”, aspecto que no está claro para el usuario externo. Por otra parte se observa que la información registrada corresponde a una comunicación informando al ciudadano quien es el responsable de dar la respuesta y a través de que página web debe realizar la consulta, la cual no funciona.

- En cuanto a la figura del “*Defensor ciudadano*” y en general a su regulación en el Distrito, se observa ambigüedad al respecto, pues de una parte se entiende que es una acción que se debe realizar desde un ámbito externo, mientras que en otras corresponden a principios de obligatorio cumplimiento para los servidores públicos, para el caso que nos ocupa los responsables del proceso de Atención a la Ciudadanía, y obligaciones, funciones y acciones que debe implementar la administración para el cabal desarrollo del proceso y de su misionalidad.

En lo que respecta a la Secretaría Distrital de Gobierno para el cumplimiento de las directrices emanadas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, se expiden las resoluciones 200 y 201 de 2012 “*Por la cual se designa el defensor ciudadano en las 20 alcaldías locales de Bogotá D.C – Secretaria de Gobierno*” y por la cual se designa el defensor ciudadano en la secretaria distrital de gobierno” respectivamente, en las cuales se observa que no se atiende lo establecido en las normas que regulan esta figura, pues de una parte se nombran a los Coordinadores Administrativos y Financieros de las Alcaldías Locales y en su ausencia a los Coordinadores Normativos y Jurídicos, quienes no ejercen la función de “*Jefe de Servicio al Ciudadano o los Jefes de Quejas y Soluciones*”

Y por otra, se nombra como Defensor del Ciudadano de la Secretaría Distrital de Gobierno al “*servidor público o contratista que ejerza las actividades de coordinación del área de Servicio al Ciudadano*” mientras que la Circular 067 de 2010 aclara que “*El Defensor del Ciudadano no implica la creación de un nuevo cargo en las plantas de personal ni la apropiación presupuestal para contratar a un particular que ejerza la labor*”

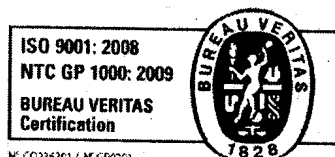
Así mismo, la norma establece que es UN (1) Defensor del Ciudadano por cada Entidad, y en la Secretaría Distrital de Gobierno que está conformada administrativamente por 19 dependencias y 20 Alcaldías Locales, se nombraron veintiuno (21).

Por último, es importante resaltar que las evidencias reflejadas en la “*Matriz de reporte preventivo*” muestran que la figura de Defensor del Ciudadano no ha cumplido con el objetivo para la cual fue creada, según las normas emitidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

Las situaciones anteriormente descritas generan:

- La des-articulación del proceso en sus diferentes etapas.

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



BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20143710579433

Fecha: 07-11-2014



- Que éste no se asuma de la forma que fue concebido Entidad, es decir como un proceso transversal en el que hay varios actores y responsables.
- Que no se fortalezca la cultura de respuesta oportuna y suficiente y que el mismo no cumpla el fin par el cual fue creado.
- Desgaste administrativo por la implementación de controles ineficientes y la subutilización de otros.
- Que la información capturada por este proceso no sea utilizada como herramienta de gestión para evaluar el desempeño de los proceso misionales y realizar los ajustes para mejorar el servicio, no solo de la atención al ciudadano en los diferentes puntos, sino de los servicios y/o funciones a cargo de la Entidad.

Por lo anterior se concluye de manera general que:

El proceso de "Servicio de Atención a la Ciudadanía" no es eficiente, eficaz y efectivo pues aunque se cumple parcialmente con las actividades y requisitos de atención establecidas en las normas, no es así con los plazos y la calidad de la respuesta, además la inversión de recursos para el funcionamiento del proceso, frente al cumplimiento del objetivo del mismo y la mejora de los servicios a cargo de la Entidad no se ve reflejada.

El sistema de control interno del proceso es deficiente, por lo que la Entidad está altamente expuesta a riesgos de tipo financiero, administrativo y legal.

2. Resultado del seguimiento a los planes de mejoramiento.

Se revisaron los planes de mejora cargados en el aplicativo SIG (Sistema Integrado de Gestión), de las auditorias realizadas por esta Oficina en el primer semestre de 2014 al Proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía, encontrando lo siguiente:

- Del informe con radicado 20143710277413 del 29 de mayo de 2014, que corresponde a la auditoria realizada al Nivel Central, se plantearon acciones de mejora para 3 hallazgos, los 9 restantes, según información registrada en el respectivo aplicativo, no fueron aceptados por el líder del proceso. Al respecto vale mencionar que la Oficina de Control Interno se encarga de evaluar y presentar a la Administración las observaciones y recomendaciones y esta a su vez, es la responsable de implementar los controles necesarios para evitar que se materialicen los riesgos.
- En el caso de las auditorias al proceso SAC en las Alcaldías Locales, se encontró que fueron planteadas acciones de mejora por los responsables del proceso, sin embargo revisadas las 6 que se tomaron como muestra se encontró que los plazos definidos para realizar varias de ellas no son oportunos y algunas acciones no garantizan que se subsane de forma definitiva el hallazgo.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20143710579433

Fecha: 07-11-2014



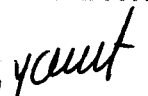
Por otra parte se observa que en su gran mayoría, no se han subido al aplicativo las evidencias del cumplimiento de las acciones, lo que evidencia falta de seguimiento al respecto, en ejercicio del autocontrol.

RECOMENDACIONES

- Es urgente que se tomen las medidas necesarias que garanticen el cumplimiento de las normas, los objetivos de los procesos y se propenda por la optimización de los recursos con el fin de minimizar los riesgos a los que esta expuesta la Entidad.
- Se debe revisar, analizar y construir el proceso de "Atención a la Ciudadanía" desde el contexto legal y administrativo, a la luz de los principios de eficiencia, celeridad y economía, entre otros, e incorporando la aplicación de herramientas gerenciales que contribuyan al control y mejoramiento del proceso.

Cordialmente,


LILIANA MARIA ACUÑA NOQUERA

Proyectó: Yant Montoya 
Revisó/Aprobó: Liliana María Acuña Noguera

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 C0134301 / Nº GPC01

BOGOTÁ
HUMANANA

