



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20153710105633

Fecha: 27-02-2015



MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: GLORIA INES FLOREZ SCHNEIDER.
Secretaria de Gobierno

DE: Jefe Oficina de Control Interno

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

Respetada doctora Gloria

A continuación remitimos los resultados de la evaluación efectuada al proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento del 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”*, la aplicación de la *“Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano”*- **cuarto componente del plan:** *“Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”*, y los capítulos **IV. Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos** y **V. Consolidación, Seguimiento y Control.**

ALCANCE

Se tomaron para la revisión las normas citadas en el objetivo y los informes realizados por esta Oficina en el período anterior.

METODOLOGÍA

Se realizó la revisión documental y de gestión a través de la página web de la Entidad y de los aplicativos que intervienen en el proceso de Atención a la Ciudadanía.

➤ RESULTADO DE LA AUDITORÍA

I. Frente a lo específico establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 se observa que:

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



N° C0296301 / N° GP0201

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20153710105633

Fecha: 27-02-2015



- En el portal web de la Entidad se encuentra publicado el acceso al Sistema de Quejas y Soluciones a través de dos formas: la dirección electrónica (<https://www.sdqsbogota.gov.co/sdq/index.jsp>) y un banner o ícono, sin embargo la primera opción no está disponible, situación que genera confusión en los usuarios que no tienen la experticia en el tema para acceder a realizar su registro o consulta, lo que podría generar incumplimiento del principio de accesibilidad establecido en el Decreto 197 de 2014.
- Se reitera que no se da respuesta de fondo y de manera oportuna a las “Quejas, reclamos y solicitudes” de la ciudadanía, incumpliendo lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, aspecto que se ve reflejado en los reportes del aplicativo ORFEO “*Seguimiento a derechos de petición a cargo de la dependencia*”, en los que se evidencia que se excede el tiempo de respuesta entre 1 y 87 días, muestra seleccionada del reporte de la Alcaldía Local de Barrios Unidos, del mes de agosto de 2014; entre 7 y 130 días Alcaldía Local de Suba mes de julio de 2014, entre 13 y 96 días mes de septiembre Alcaldía Local de Chapinero, entre otros.

II. Evaluado el cumplimiento de las actividades que conforman los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano se pudo evidenciar lo siguiente:

- **DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO:**

Si bien es cierto se cumplen las actividades descritas en dicho mecanismo, se evidencia que las mismas deben ser objeto de mejora, con el fin de alcanzar mejores niveles en el servicio que se presta. Al respecto vale mencionar que si bien es cierto se cuenta con los trámites y servicios publicados en la página web de la Entidad, estos no han sido revisados en su totalidad y no tienen los requisitos establecidos en la estrategia anticorrupción, como es el caso de: horarios, punto de atención y tiempo en el cual se responde el trámite.

En relación con la actividad “*Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad*”, ésta se realiza desde algunos procesos misionales, sin que se observe una articulación con el proceso de servicio de atención a la ciudadanía, ni una revisión de las herramientas utilizadas y los resultados obtenidos.

- **FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.**

Frente a este mecanismo el aspecto principal radica en las falencias para el acceso a la información, como es el caso específico evidenciado con el radicado No. 1111082 en el aplicativo SDQS de fecha 28/02/2014. Al peticionario se le da respuesta informándole el enlace a través del cual puede consultar la respuesta a la queja, sin embargo al hacer la consulta no hay acceso.

Adicionalmente, no fue posible establecer la respuesta que la administración dio al peticionario ni en qué fecha, sin embargo en el aplicativo ORFEO el trámite se encuentra cerrado desde el 2014-04-03 15:25:58 PM y en el

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



BOGOTÁ
HUMANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20153710105633

Fecha: 27-02-2015



aplicativo SDQS lo que registra son los traslados de dicha queja a todas las Alcaldías Locales y a la Subsecretaría de Asuntos Locales.

- III. Realizado el seguimiento a la implementación de acciones de mejora sobre las observaciones plasmadas en el informe del periodo anterior radicado No. 20143710579433 de fecha 07/11/2014 se estableció que no hay formalmente establecido un plan de acción y no se han realizado mejoras al proceso. Así mismo se estableció que el documento fue asignado a través del aplicativo ORFEO a la "Referente de calidad" sin que se evidencie la participación del nivel directivo en la definición de las acciones o estrategias a implementar, la participación de las diferentes áreas que se deben involucrar acorde a su competencia en la construcción, ejecución, seguimiento a la implementación y efectividad del mismo.
- IV. Revisado el Plan de Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía de la vigencia 2015, en el cuarto componente: "*Mecanismos para mejorar la atención a la Ciudadanía*" se evidencia que la construcción del plan tiene las mismas debilidades que se observaron en los informes primero y segundo de la vigencia 2014, en cuanto a: Las líneas de trabajo definidas son acciones, actividades u objetivos. Las acciones definidas no son coherentes con las líneas de trabajo; se cita como ejemplo el ítem 5: la línea de trabajo planteada es "*verificar el cumplimiento de los requerimientos establecidos en los artículos 9 y 11 de la ley 1712 de 2014*" y las acciones van encaminadas a "*publicar...*". Se deja como responsable de cada acción a varias dependencias, haciendo que se diluya la responsabilidad, sin que se definan las tareas, fechas específicas, un responsable por cada actividad y uno de manera general para coordinar y verificar el cumplimiento al respectivo plan. Adicionalmente se observan acciones de la vigencia anterior que no fueron cumplidas en su totalidad, no se les da continuidad en el plan definido para el 2015.
- En el campo definido como CRONOGRAMA o PROGRAMACIÓN MENSUAL, no es posible evidenciar en qué fecha exacta se debe tener cumplida la acción, lo que impide que se pueda hacer un seguimiento adecuado e implementar los correctivos de manera oportuna en caso de ser necesario.
 - El documento publicado en el portal web de la Entidad, no tiene información sobre su construcción, en especial instancias que participaron, cual fue la participación del nivel directivo, lo anterior aunado a las falencias en cuanto a errores gramaticales y ortográficos que deben ser revisados antes de oficializarlo y publicarlo para consulta de la ciudadanía.

En conclusión se observa que no es posible identificar claramente cuáles son los elementos a través de los cuales se va a cumplir, implementar o mejorar los MECANISMOS que establece la estrategia. En el documento publicado no se observa que se haya tenido en cuenta un análisis bajo la óptica de las acciones

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



N° C0236301 / N° GP0201

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO


Radicado No. 20153710105633

Fecha: 27-02-2015



adelantadas en el plan anterior relacionadas con los requisitos de cada mecanismo y que dicho análisis sirviera como insumo para la construcción del nuevo plan.


LILIANA MARÍA ACUÑA NOGUERA
Jefe

Proyectó: Eulín Avendaño Torres , Marta R. Pinedo 
Revisó/Aprobó: Liliana María Acuña N.

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



N° CO236301 / N° GP0201

BOGOTÁ
HUMANANA