



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20153710510083

Fecha: 15-09-2015



MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: Dra. GLORIA FLOREZ SCHENEIDER
Secretaria de Gobierno

Dr. MAURICIO JARAMILLO CABRERA
Alcalde Local de Chapinero

DE: Jefe de Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de auditoría Servicio de Atención a la Ciudadanía.

Respetado (a) Doctor (a).

A continuación remitimos los resultados de la evaluación efectuada al trámite dado a los requerimientos presentados por la ciudadanía, auditoría que se realizó del 10 al 11 de agosto de 2015 en la Alcaldía Local de Chapinero.

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de las normas relativas a la atención de quejas sugerencias y reclamos.

CRITERIOS DE AUDITORÍA

Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, artículos 13 y 14 de la Ley 1437 de 2011, el Artículo 3° del Decreto 371 de 2010 y el literal "b" del Capítulo IV Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos de la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

METODOLOGÍA Y ALCANCE

Para esta revisión se realizó la verificación de la información en los aplicativos SDQS y ORFEO; los informes publicados en página WEB y bases de datos construidas para el seguimiento y control de las respuestas a las quejas y reclamos, se adelantaron entrevistas con los servidores y se aplicaron pruebas sustantivas.

Edificio Lievano,
Calle 11 No. 8 -17
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



Se tomó como periodo de revisión el comprendido entre los meses de enero a junio de 2015 y se seleccionó una muestra aleatoria.

1. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN.

De manera general se observa que se ha venido mejorando el proceso y los controles frente a la respuesta de los requerimientos; es así como de 469 peticiones sin respuesta de fondo a diciembre de 2014, más 1.040 peticiones que se recibieron con corte a Junio 30 de 2015, quedan pendientes de respuesta 139 requerimientos, según informe detallado del Referente de calidad por designación del Coordinador Administrativo y Financiero quien ostenta la calidad de Defensor del Ciudadano.

No se lleva un registro consolidado de todas las vigencias, de las peticiones, quejas y reclamos que no tienen trámite de fondo, pese a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; observación que ya había sido establecida en el Informe de Control Interno 20143710277413 de fecha 29 de mayo de 2014

a. Respuestas a los requerimientos.

- No se está aplicando el procedimiento de manera adecuada en el aplicativo Orfeo, toda vez que se responden los requerimientos pero no se realiza el cierre de los mismos con el acuse de recibido y en la oportunidad requerida. Tal es el caso de los requerimientos 20144360365032, 20140280147152, 20140220147552, 20144360371232, 20140220149632, 20140280151962, 20140280152942, 20140220153162 del 2014.
- Se estableció que si bien se ha mejorado notablemente la gestión frente el trámite y control de los tiempos de respuesta aún no se cumple con los plazos establecidos por las normas vigentes y las directrices establecidas por la Entidad, pues se encontraron los requerimientos 20140220154652, 20150280005392, 20154360063662 los cuales no tienen respuesta de fondo.
- No se responden de manera oportuna los requerimientos, pues en el caso del requerimiento 20150220057062 éste se radicó el 25/05/2015 en el SDQS y se dio respuesta el 08/07/2015, dos meses después incumpliendo con los términos establecidos para el derecho de petición.
- A la petición radicada con Orfeo 20154360063662 de fecha 25/02/2015, se le dio respuesta parcial el 26/02/2015 mediante la cual se da traslado de la misma a la coordinación jurídica de la alcaldía local. A la fecha de la visita de auditoría el trámite sigue abierto y no se evidencia respuesta de fondo.
- A la petición radicada con Orfeo 20150280005392 de fecha 20/01/2015, se le dio respuesta de fondo el 02/06/2015 solicitando se indique la dirección del Edificio Mirador 52., por lo cual no se cumplió con los términos establecidos para dar respuesta a la petición.



b. Defensor del Ciudadano.

La Coordinadora Administrativa y Financiera en su calidad de Defensora del Ciudadano realiza seguimiento permanente sobre la respuesta a los requerimientos generando alertas, recordando que tienen requerimientos sin contestar y proponiendo mejoras al proceso. Sin embargo, estos seguimientos se están haciendo semanalmente, sin que se haga un seguimiento de los requerimientos pendientes de meses y/o periodos anteriores.

El defensor del ciudadano actúa como intermediario, revisa el requerimiento y lo redirecciona a cada una de las dependencias, de acuerdo a los temas que se presentan.

Persiste la observación en relación con la figura del defensor del ciudadano, realizada por esta Oficina en el informe No. 20143710579433 de fecha 07 de noviembre de 2014, la cual establece entre otros aspectos:

“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.”

2. RIESGOS ASOCIADOS

La Matriz de Riesgos del Proceso SAC con fecha de actualización 27 de octubre de 2014 consta de 4 riesgos con 14 controles entre preventivos y correctivos; en el acápite “DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN” se señaló que se actualizó el formato, se mejoró la redacción de los riesgos y se incluyeron controles; sin embargo, se observa que los riesgos identificados corresponden específicamente sobre las actividades de los puntos de atención a la ciudadanía y no involucran las demás etapas del proceso, es decir las que tienen incidencia directa en la respuesta a la ciudadanía, para éste caso, la etapa que es responsabilidad de la Alcaldía Local.

3. PLANES DE MEJORAMIENTO.

La Alcaldía tiene el plan de mejora número 332 que corresponde a los hallazgos de la visita de auditoría al proceso de atención a la ciudadanía del año 2014. En dicho plan quedaron consignados 5 hallazgos y se evidenció que se dio cumplimiento a las acciones de mejora las cuales se cumplieron al 100%, y en general contribuyeron y fueron eficaces e incidieron en el control de las respuestas a los requerimientos.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

4. RECOMENDACIONES

- Es necesario mantener y mejorar los controles establecidos en relación con el seguimiento a las respuestas de las peticiones de la ciudadanía, haciendo énfasis en que sean de fondo y se cumpla con los tiempos de Ley establecidos.
- Se debe propender por el mejoramiento del sistema de información a través del cual se tramitan los requerimientos, solicitando los ajuste o creación de controles e informes necesarios que contribuyan a la mejora del proceso.
- Es urgente revisar los derechos de petición que se encuentran abiertos y vencidos en el aplicativo ORFEO, con el fin de dar respuesta a los mismos o adjuntar los documentos necesarios y trámites establecidos en el procedimiento para proceder a cerrarlos, en especial los de vigencias anteriores.
- Se debe revisar y ajustar la matriz de riesgo del proceso, realizando el análisis sobre los mismos en todas las etapas del proceso.
- Es urgente dar respuesta a las peticiones en los términos establecidos por la ley y evitar posibles sanciones por incumplimientos.

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.

Edificio Lievano,
Calle 11 No. 8 -17
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gob.bogota.gov.co

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



N° C0236301 / N° GP0201

BOGOTÁ
HUMANANA

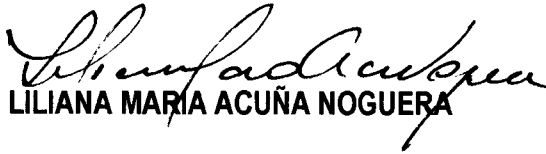




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

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: Heliodoro Manrique Manrique 
Revisó: Eulin Avendaño Torres 
Aprobó: Liliana María Acuña Noguera

Edificio Lievano,
Calle 11 No. 8 -17
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobierno bogota.gov.co

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



N° C0236301 / N° GP0201

BOGOTÁ
HUMANANA