



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20153710510093

Fecha: 15-09-2015



MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: Dra. GLORIA FLOREZ SCHENEIDER
Secretaria de Gobierno

Dr. CARLOS RODOLFO BORJA HERRERA
Alcalde Local de Santa Fe

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 3 al 4 de agosto de 2015 en la Alcaldía Local de Santa Fe.

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.gobiernotobogota.gov.co



N° C0236301 / N° GP0201

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

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

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 209 peticiones sin respuesta de fondo a diciembre de 2014, más 750 peticiones que se recibieron con corte a Junio 30 de 2015, quedan pendientes de respuesta 26 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 20146240323972, 20146240389012, 20144360389642, 20146240394442, 20144360396362, 20144360399422, 20144360404532.
- La página web de la Alcaldía Local de Santa Fe solo cuenta con informes de atención a la ciudadanía hasta mayo de 2015, faltando el correspondiente a junio de 2015.
- Solo se tuvo evidencia para la auditoría por parte de la Alcaldía Local de Santa Fe de estadísticas hasta el mes de abril de 2015.
- Los controles del aplicativo ORFEO para las quejas, reclamos y peticiones son ineficientes. Tal es el caso de los radicados 20140340006783 del 31/10/2014 y 20140380143901 del 28/11/2014 en los cuales no se le ha dado respuesta al peticionario por lo cual no se han cerrado.
- No se está aplicando el procedimiento de manera adecuada en el aplicativo Orfeo para las quejas, reclamos y peticiones. En el caso del radicado 20154360000312, este se radicó en el SDQS el 02/01/2015 y se le dio respuesta de fondo el 13/04/2015 con una demora de 103 días, excediéndose los términos de respuesta establecidos para el derecho de petición.

Edificio Lévano,
Calle 11 No. 8 -17
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernotobogota.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

b. Defensor del Ciudadano.

El Coordinador Administrativo y Financiero en su calidad de Defensor del Ciudadano, no realiza seguimiento permanente sobre la respuesta a los requerimientos generando alertas, recordando que tienen requerimientos sin contestar y proponiendo mejoras al proceso.

No se ha presentado el informe semestral a la Secretaría Distrital de Gobierno de acuerdo a sus funciones.

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 346 que corresponde a los hallazgos de la visita de auditoría al proceso de atención a la ciudadanía del año 2014, en el cual se evidencia que las acciones de mejora se encuentran en cero (0%) por ciento de avance y está pendiente subir los soportes. No obstante lo anterior, ha habido mejora en cuanto a los tiempos de respuesta de los requerimientos de acuerdo a las estadísticas presentadas en la visita de auditoría.

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

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

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 conveniente concretar, documentar y cargar en el aplicativo SIG las acciones de mejora al proceso de Atención a la Ciudadanía, correspondientes al plan de mejora número 346.
- Es importante que el Defensor Ciudadano cumpla sus funciones, las cuales están establecidas en a 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"*.

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.

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

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



N° CO236301 / N° GP0201

BOGOTÁ
HUMANA





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

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 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 MARÍA 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.gov.co

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



N° C0236301 / N° GP0201

BOGOTÁ
HUMANANA