



MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: Dra. GLORIA FLOREZ SCHENEIDER
Secretaria de Gobierno

Dr. CESAR HENRY MORENO TORRES
Alcalde Local de Kennedy (e)

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 13 al 14 de agosto de 2015 en la Alcaldía Local de Kennedy.

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, 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.



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

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 2553 peticiones sin respuesta de fondo a diciembre de 2014 se pasó a 163, según informe detallado de la Coordinadora Administrativa y Financiera quien ostenta la calidad de Defensor del Ciudadano, de los cuales 123 corresponden a la Coordinación Normativa y Jurídica, 7 a Inspecciones y 30 a la Coordinación Administrativa y financiera.

Del periodo de Enero a Junio de 2015 en el cual se recibieron 1.844 peticiones, según base de datos y seguimiento de la Coordinación Administrativa y Financiera, de fecha 27 de julio hay sin respuesta de fondo 273 requerimientos. 190 de la Coordinación Normativa y Jurídica, 7 de Inspecciones y 72 de la Coordinación Administrativa y Financiera.

- La Oficina de atención al ciudadano está ubicada en un lugar que no es visible o fácilmente identificable por el ciudadano y los mecanismos para visualizarla (avisos) de una parte son pequeños y de otra, el sitio donde están dispuestos no ayudan a orientar.
- 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.

- Los controles del aplicativo ORFEO para las quejas, reclamos y peticiones son ineficientes, se estableció durante la auditoría que se puede cerrar un requerimiento sin dar una respuesta al peticionario. Se cita como ejemplo el requerimiento No.433332014 con radicado de ORFEO 20140880184982.

El sistema no tiene diseñados reportes completos sobre los derechos de petición, es decir para tener la información total de la Alcaldía frente a este tema, se deben generar listados por cada uno de los grupos o áreas y consolidarla en un archivo externo de forma manual, aspecto que vulnera la confiabilidad de la información y genera desgaste administrativo.

No tiene controles preventivos como alertas frente a los plazos para la respuesta.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

- 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. Se citan como ejemplo las 163 peticiones pendientes de respuesta de la vigencia 2014.

Es de anotar que realizado el seguimiento a algunos de estos requerimientos, se observa que estos, fueron asignados a contratistas para el trámite respectivo y uno de ellos a la fecha de la auditoría no está vinculado a la Entidad, situación que evidencia debilidades en la supervisión de los contratos y en la definición de controles al respecto. Se citan como ejemplo los radicados Nos. 20140880195292 y 20140880184982.

Para otros casos se observa que se proyecta la respuesta en tiempo, pero los trámites de firma y notificación son demorados y hay atraso en el registro del acuse de recibido, situación que genera que el reporte de derechos de petición generado por el aplicativo ORFEO contabilice más días de retraso en la respuesta a lo que realmente se presentaron.

Es de anotar que la situación descrita en el párrafo anterior ha mejorado notablemente en la vigencia 2015.

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.

No obstante lo anterior, las debilidades del sistema de información ORFEO a través del cual se tramitan los requerimientos y del proceso en sí, genera desgaste administrativo en los que se resalta la implementación de controles ineficientes, al tener que asignar recurso humano permanente para hacer el seguimiento a cada una de las peticiones, el cual es dispendioso y demorado.

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."

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



N° C0236301 / N° GP0201

BOGOTÁ
HUMANANA



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.

El plan de mejoramiento No. 365 que consta de 2 hallazgos tiene un porcentaje de cumplimiento del 50% en cada uno de ellos, no obstante se observa que hay acciones cumplidas que tienen avance 0% en el aplicativo, lo que evidencia falta de seguimiento con la respectiva digitalización de documentos soportes.

En general se observa que la mayoría de las acciones implementadas han contribuido a la mejora del proceso, pero es necesario enfatizar en el cumplimiento de los plazos para dar respuesta de fondo a los peticionarios.

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.
- Es urgente realizar las acciones a que haya lugar para dar respuesta a los requerimientos de la vigencia de 2014 que aún carecen de respuesta de fondo.
- Se debe propender por el mejoramiento del sistema de información a través del cual se tramitan los requerimientos, solicitando los ajustes 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. Es de anotar que de la Coordinación Normativa y Jurídica, aparecen abiertas en el aplicativo ORFEO, aproximadamente 232 quejas de la vigencia 2013.
- Es necesario revisar la efectividad de las acciones realizadas para subsanar y prevenir que los hallazgos se presenten nuevamente y en caso de ser necesario generar nuevas acciones o estrategias.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

- 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 auto evaluación 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 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: Eulin Avendaño Torres
Revisó: Eulin Avendaño Torres
Aprobó: Liliana María Acuña Noguera

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



N° CO236301 / N° GP0201

BOGOTÁ
HUMANANA