



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20153710510123

Fecha: 15-09-2015



MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: Dra. GLORIA FLOREZ SCHENEIDER
Secretaria de Gobierno

Dra. MARISOL PERILLA GOMEZ
Alcaldesa Local de Suba

DE: Jefe de Oficina de Control Interno

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

Respetadas Doctoras:

A continuación remitimos los resultados de la evaluación efectuada al trámite dado a los requerimientos presentados por la ciudadanía, auditoría que se realizó del 19 al 20 de agosto de 2015 en la Alcaldía Local de Suba.

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.

Edificio Lévano,
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° CO236301 / N° GP9201

BOGOTÁ
HUMANANA



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.

La Alcaldía para el control y seguimiento de los derechos de petición entre otras actividades, celebró un contrato de prestación de servicios para el apoyar la labor de defensor del ciudadano, de igual forma se celebraron contratos para apoyar a la Coordinación Normativa y Jurídica quienes dentro de sus obligaciones tienen la de responder los requerimientos asignados.

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 la Coordinadora Administrativa a través del apoyo, realiza seguimiento a los requerimientos, revisando las bandejas de entrada del aplicativo ORFEO de cada uno de los servidores y requiriéndolos o generando compromisos para las respuestas.

Por otra parte, en la Coordinación Jurídica hace seguimiento a la correspondencia del grupo, revisando y requiriendo a los servidores que tienen respuestas vencidas, se elaboraron estadísticas de la vigencia 2014, de los ingresos y salidas de correspondencia información que incluye solo el ingreso de quejas y reclamos.

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

Del informe semestral de la Defensora de la ciudadanía se obtiene que en el primer semestre de 2015 se recibieron 1834 requerimientos y con corte a junio 30 habían sin respuesta de fondo 520 que corresponden al 28%.

a. Respuestas a los requerimientos.

- Los controles del aplicativo ORFEO para las quejas, reclamos y peticiones son ineficientes y 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 automáticos como alertas frente a los plazos para la respuesta.

- 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 520 peticiones vencidas de enero a junio de la vigencia 2015 relacionadas en el informe semestral de la Defensora de la Ciudadanía.





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."

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.

Revisado el aplicativo de Gestión para la Mejora se encontró que la Alcaldía tiene los siguientes planes de mejoramiento:

- Los Nos. 36 y 259 que constan de un hallazgo, tiene seguimiento y se encuentra al 100%.



- El No. 388 consta de 7 hallazgos los cuales tienen seguimiento y se encuentran cumplidos al 100%, no obstante lo anterior se observa en relación con los hallazgos Nos 4 *"Se encontró que los tiempos de respuesta no corresponden a los plazos establecidos por las normas vigentes y las directrices establecidas por la Entidad"* y 7 *"Se evidencia que la información que contiene y el seguimiento que se realiza es por periodos mensuales y no acumula información de meses anteriores, lo que hace que se pierda el rastro y no se realice el seguimiento adecuado a los requerimientos que quedaron pendientes de respuesta en periodos anteriores, esta situación sumada a las deficiencias encontradas en los tiempos de respuesta demuestran la ineficacia de este control"*. Que las acciones adelantadas no fueron efectivas toda vez que en la presente auditoria se siguen presentando.

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 determinar cuáles requerimientos del 2014 no tienen respuesta de fondo y realizar las acciones a que haya lugar para atenderlos.
- 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.
- 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. Es de anotar que de la Coordinación Normativa y Jurídica, aparecen abiertas en el aplicativo ORFEO, aproximadamente 7 quejas de la vigencia 2013 y de la Coordinación Administrativa y Financiera 9.
- 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.

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: Eulín Avendaño Torres
Revisó: Eulín Avendaño Torres
Aprobó: Liliana María Acuña Noguera