



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20153710510193

Fecha: 15-09-2015



MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: Dra. GLORIA FLOREZ SCHENEIDER
Secretaria de Gobierno

Dr. CRISTOBAL PADILLA TEJADA
Alcalde Local de Ciudad Bolívar

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 24 al 25 de agosto de 2015 en la Alcaldía Local de Ciudad Bolívar.

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



N° CO236301 / N° GP0201

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.

- Según el informe preventivo que envió el nivel central a la localidad de Ciudad Bolívar del primer semestre de 2015 en este periodo se recibieron 1027 peticiones de las cuales a la fecha del seguimiento habían pendientes de respuesta de fondo 72, es decir que en el periodo objeto de evaluación se dio respuesta al 93% de las peticiones, situación que evidencia que se han realizado acciones que contribuyen a mejorar el número de respuestas dadas a la ciudadanía pasando de un 59% a diciembre de 2014 a un 93%.

No obstante lo anterior, de la vigencia 2014, según informe "Resumen de seguimiento Peticiones tramitadas Oficina de Atención a la Ciudadanía" de enero a diciembre de 2014, la Alcaldía de Ciudad Bolívar recibió 1009 peticiones, respondió de fondo 595 y quedaron en trámite 414, sin que a la fecha de la auditoría se tenga el dato de cuántos se respondieron, cuántos y cuáles permanecen abiertos.

Según reporte del aplicativo ORFEO en la vigencia de 2014, a la Coordinación Normativa y Jurídica le fueron asignados 1.125 peticiones de los cuales, a la fecha de la visita hay abiertos sin respuesta y/o cierre 120 peticiones.

Por otra parte se observa que los datos que arroja el aplicativo ORFEO del reporte consulta de derechos de petición y la información que se publica en la página web (Link atención a la ciudadanía – Defensor del ciudadano – Informe anual OAC 2014 "Resumen de seguimiento Peticiones tramitadas Oficina de Atención a la Ciudadanía" de enero a diciembre de 2014) , presenta diferencias, el informe establece que el total de peticiones que le ingresaron a la Alcaldía Local de Ciudad Bolívar fueron 1009 y según reporte del aplicativo ORFEO para una de las Coordinaciones y/o Código de Dependencia, le ingresaron 1.125 peticiones, número que es mayor al registrado en el informe, aspecto que afecta la integridad de la información relacionada con el proceso auditado.

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, 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.

- 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, es de mencionar que según el reporte del aplicativo ORFEO en la vigencia de 2015 la Coordinación Normativa y jurídica cerró el trámite de los requerimientos fuera de términos en 318 de los 681 que le ingresaron y la Coordinación Administrativa y Financiera 481 de los 659 que recibió.

Se reitera, que si bien se ha mejorado en el número de respuestas, aún los plazos no se cumplen en un gran porcentaje.

b. Defensor del Ciudadano.

El Coordinador Administrativo y Financiero en su calidad de Defensora del Ciudadano realiza seguimiento sobre la respuesta a los requerimientos generando alertas y recordando que tienen requerimientos sin contestar y en algunos casos el incumplimiento a las respuestas de los derechos de petición han sido reportados a la Oficina de Asuntos Disciplinarios.

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 3 planes de mejoramiento así:

- El plan de mejoramiento No. 99 de la vigencia 2013 con 3 hallazgos uno de los cuales corresponde al proceso auditado y se encuentra con su respectivo seguimiento y cumplimiento de las acciones al 100%.
- El plan de mejoramiento No. 184 de la vigencia 2014 con los hallazgos del 15 la 20 los cuales se encuentran con seguimiento y cumplidos el 100%.

Respecto de estos planes de observa, que si bien se cumplieron las acciones de mejora, por lo menos para dos hallazgos estas no fueron efectivas en razón a que las observaciones persisten, estas son: a) No se da respuestas de fondo a los requerimientos en términos de ley b) Las instalaciones físicas no son adecuadas para la atención a personas en condición de discapacidad, al respecto vale mencionar que como acción de mejora se puso en funcionamiento el ascensor del Centro Comercial donde funciona la Alcaldía, sin embargo éste servicio carece de señalización e información apropiada.

- El plan de mejoramiento No. 367 cargado al aplicativo en agosto de 2014 tiene tres hallazgos y a la fecha de la visita no se han formulado las acciones de mejora.

4. RECOMENDACIONES

- Es necesario 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 establecer y dar respuesta a los requerimientos de la vigencia de 2014 que aún carecen de respuesta de fondo y/o actualizar la información en el aplicativo ORFEO, en los casos que se haya respondido al peticionario sin asociar la respuesta y registrar el acuse de recibido.
- 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, así como la formulación de los planes de mejoramiento a los que aún no se les ha realizado gestión.
- 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.





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 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, debé 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: 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.gobierno.gov.co



BOGOTÁ
HUMANANA