



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20153710512483

Fecha: 16-09-2015



## MEMORANDO

Bogotá, D.C.

**PARA:** Dra. GLORIA FLOREZ SCHENEIDER  
Secretaria de Gobierno

Dr. CARLOS MAURICIO NARANJO  
Alcalde Local de Engativa

**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 Engativa.

### 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 del 30 de agosto de 2010 y 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 la 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° 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 como muestra el mes de abril.

## 1. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN.

La Alcaldía para el control y seguimiento de los derechos de petición entre otras actividades, conformó un grupo de 3 Servidores desde el mes de diciembre de 2014, el cual está pendiente del seguimiento y control de los derechos de petición y la correspondencia en general del aplicativo ORFEO.

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 desde el mes de enero se viene haciendo seguimiento a la correspondencia revisando las bandejas de entrada de del aplicativo ORFEO de cada uno de los servidores y requiriéndolos o generando compromisos especialmente para las respuestas que hacen parte del proceso de atención a la ciudadanía.

Se elaboran informes mensuales del seguimiento, y según informe radicado No. 20151030028163 del mes de junio de 2015 reporta que del año 2014 no hay requerimientos pendientes de respuesta y de la vigencia 2015 la Coordinación Administrativa y Financiera tiene vencidos 7 y la Coordinación Normativa y Jurídica 110. de donde se infiere una mejora en el proceso teniendo en cuenta que con corte a diciembre 31 de 2014 habían pendientes de respuesta 1904.

Durante la visita, teniendo en cuenta que los servidores no conocían las herramientas (Informes) del aplicativo ORFEO estas se dieron a conocer, con el ánimo de que las mismas ayuden en el seguimiento, haciéndolo menos dispendioso.

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.

- El control del aplicativo ORFEO a través del cual se pueden establecer los tiempos en que se dió respuesta al requerimiento, se ve afectado por la demora en el Centro de Documentación e Información (CDI) en registrar el acuso de recibido de la respuesta a la ciudadanía. Aspecto que desde el tercer bimestre se ha venido mejorando.
- La discrepancia de conceptos entre la Alcaldía Local y el Nivel Central frente a la respuesta de fondo al ciudadano en los temas de la Coordinación Jurídica genera de una parte, diferencia entre la información que reporta el nivel central como requerimientos pendientes de cierre y el control que lleva la Alcaldía; y de otra que se cierre el requerimiento sin dar respuesta de fondo al ciudadano.





Es de mencionar que la Alcaldía cierra el requerimiento con la expedición de la orden de trabajo para la visita al predio y se tiene en el espacio donde funciona la Oficina de atención al ciudadano un punto de atención específico para que el ciudadano se informe sobre los avances y/o resultado de la visita, en razón a que no es posible, por el volumen de reclamos, realizar las visitas en el tiempo que establece la Ley para dar la respuesta.

## b. Defensor del Ciudadano.

La Coordinadora Administrativa y Financiera en su calidad de Defensora del Ciudadano a través del grupo conformado para tal fin, 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.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

### 3. PLANES DE MEJORAMIENTO.

La Alcaldía tiene el plan de mejoramiento No 336 con 10 hallazgos de los cuales, 3 están al 100% , los restantes 7 no tienen seguimiento en el aplicativo , no obstante lo anterior se observa que se han realizado acciones de mejora que contribuyen a superar los hallazgos, entre las que se destacan, capacitaciones, seguimiento a compromisos de respuestas a requerimientos y organización y distribución de labores en el CDI, entre otras. Acciones que en han sido efectivas para superar los hallazgos, a excepción de la observación de las respuestas de Fondo y el cumplimiento de los plazos, de la Coordinación normativa y jurídica Local.

### 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. Es de anotar que de la Coordinación Normativa y Jurídica, aparecen abiertas en el aplicativo ORFEO, aproximadamente 121 quejas de la vigencia 2013.
- 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.

Edificio Lievano,  
Calle 11 No. 8 -17  
Tel. 3387000 - 3820660  
Información Línea 195  
[www.gobiernotobogota.gov.co](http://www.gobiernotobogota.gov.co)



N° CO236301 / N° GP0201

**BOGOTÁ**  
HUMANANA





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: Eulin Avendaño Torres   
Revisó: Eulin Avendaño Torres   
Aprobó: Liliána 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