



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20153710512513

Fecha: 16-09-2015



MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: Dra. GLORIA FLOREZ SCHENEIDER
Secretaria de Gobierno

Dr. IVAN MARCEL FRESNEDA PEREIRA
Alcalde Local de Teusaquillo

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 Teusaquillo.

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.gobiernobogota.gov.co

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



N° CO236301 / 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 como muestra el mes de mayo.

1. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN.

De manera general, se observa que se han venido mejorando el proceso y los controles frente a la respuesta de los requerimientos, pues de 661 peticiones sin respuesta de fondo a diciembre de 2014 quedan pendientes de respuesta 36, según informe detallado de la Coordinadora Administrativa y Financiera, quien ostenta la calidad de Defensor del Ciudadano; sobre los cuales se está haciendo el seguimiento para identificar si efectivamente se respondieron y aún no está asociada en el ORFEO, o realizar el trámite a que haya lugar.

Con respecto al periodo de Enero a Junio de 2015 en el cual se recibieron 737¹ peticiones, el informe mencionado en el párrafo anterior registra con corte a Julio 17 de 2015, veintisiete (27) requerimientos vencidos, situación que demuestra mejora en el proceso.

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, dado que se puede cerrar un requerimiento sin dar una respuesta de fondo o sin expedir respuesta alguna. Se cita como ejemplo queja No.1235842015 con radicado de ORFEO 2015-132-0072922.

El sistema no tiene diseñados reportes completos sobre los derechos de petición, por lo que para obtener la información total de la Alcaldía frente a este tema, se deben generar listados por dependencias o áreas y consolidarla en un archivo externo de forma manual; aspecto que vulnera la confiabilidad de la información y genera desgaste administrativo. Se cita como ejemplo el radicado 20151320027052 el cual se encuentra en el SDQS y en ORFEO pero no en la información enviada por el nivel central.

El reporte por dependencias incluye documentos que están para respuesta en otras áreas, aspecto que confunde y no entrega información real de cada área. Ejemplo radicados Nos. 20151320045922 y 20154360166572 los cuales son de la Coordinación Jurídica y se están reflejando en el reporte de la Coordinación Administrativa y Financiera.

- Si bien se ha mejorado notablemente la gestión frente al 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 observa, según la estadística que arroja el aplicativo ORFEO, que

¹ Dato tomado de los informes estadísticos mensuales publicados en la página web de la Entidad- Link Atención a la ciudadanía.





en mes de mayo de los 54 requerimientos recibidos por la Coordinación Administrativa y Financiera 4 fueron resueltos en términos. Esto teniendo en cuenta que el aplicativo solo deja de contar los términos cuando se cierra el trámite por parte del usuario que tiene a cargo la respuesta o el registro por parte del CDI del acuse de recibido, situación que en ocasiones se hace tiempo después de haber entregado al peticionario la respuesta, aspecto que aumenta la mora en los días de trámite.

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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

3. PLANES DE MEJORAMIENTO.

La Alcaldía tiene 3 planes de mejora relacionados con el proceso de servicio de atención de la ciudadanía así:

- Plan de mejoramiento No. 366 de agosto de 2014 producto de una auditoría de la Oficina de Control Interno, el cual consta de 3 hallazgos de los cuales las acciones están cumplidas entre un 100 y un 95%, no obstante lo anterior se observa que la acciones definidas para subsanar el hallazgo No. 2 el cual hace referencia al incumplimiento de los plazos establecidos para dar respuesta a los peticionarios, no fueron efectivas toda vez que esta situación se sigue presentado.

De igual forma el hallazgo No. 3 que hace referencia a la matriz de riesgos se subsana parcialmente.

- Plan de mejoramiento No. 40 del año 2013 que consta de 26 hallazgos, los cuales tienen seguimiento y se encuentra cumplidos al 100% excepto por el hallazgo No. 12 que tiene un avance del 6%; No obstante se observa que está cumplido en un 100%, en razón a que la Oficina de atención a la Ciudadanía tiene la señalización correspondiente, igual la promoción de la figura del defensor del ciudadano y la entrada a la Alcaldía está adecuada para el ingreso de personas en condición de discapacidad. Sin embargo en razón a que la acción de mejora fue sobre dimensionada (Construcción de la sede de la Alcaldía Local – en el 2016) en actividad y en tiempo de ejecución, el porcentaje de cumplimiento en el aplicativo es bajo.
- Plan de mejoramiento No. 90 producto de auditoría de entes de control diferente a la Controlaría con 11 hallazgos del año 2013, los cuales hacen referencia a información desactualizada en la página web o no publicada, tienen seguimiento y se encuentran cumplidos al 100%, no obstante lo anterior las acciones planteadas fueron correcciones, sin que se definan controles efectivos que garanticen que ésta se subsane de manera permanente.

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.
- 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.

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

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



N° C0236301 / N° GP0201

BOGOTÁ
HUMANANA



- 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 80 quejas de la vigencia 2013.
- 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 M. Acuña Noguera

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

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



N° C0236301 / N° GP0201

BOGOTÁ
HUMANANA