



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710126793

Fecha: 11-03-2016



MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: Dr. MIGUEL URIBE TURBAY
Secretario Distrital de Gobierno

DE: Jefe de Oficina Control Interno.

ASUNTO: Informe de Seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos, Proceso servicio de Atención a la Ciudadanía y grado de cumplimiento de la ley 1712 de 2014 en el nivel central.

Respetado doctor Uribe,

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, a continuación se presenta el informe como resultado del seguimiento al trámite de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos presentan a la Secretaría Distrital de Gobierno y que se encuentran relacionadas con el cumplimiento de su misión.

Para el desarrollo de la auditoría se tuvieron en cuenta los informes de PQRS remitidos por la Dirección de Planeación y Sistemas de Información, los reportes de derechos de petición generados desde el aplicativo de Gestión Documental ORFEO y los informes publicados por la Oficina de Atención a la Ciudadanía publicados en página web. Adicionalmente, se realizó una revisión aleatoria de PQRS por áreas, en el aplicativo ORFEO, de acuerdo con el periodo en revisión.

Dentro del informe de auditoría, se incluyó la revisión de los requisitos mínimos que la Entidad debe incluir en su página web para dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y su Decreto Reglamentario 103 de 2015. Para ello, se revisó únicamente la página web del Nivel Central.

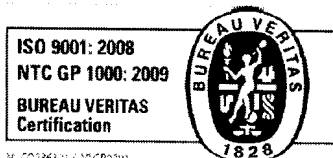
OBJETIVO:

Verificar el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, mecanismos de atención a la ciudadanía y grado de cumplimiento en el nivel central de la ley 1712 de 2014.

ALCANCE:

Se evaluó el trámite dado a las PQRS en el periodo de julio de 2015 a enero de 2016 en las alcaldías locales, NUSE y Nivel Central.

Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co



Nº: CO2363.01 / N°: GP0391

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710126793

Fecha: 11-03-2016



Revisión de la página web del nivel central del 23 al 26 de febrero, para verificar el grado de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.

Criterios de Auditoría:

Estatuto anticorrupción Ley 1474 de 2011, Artículo 76

Constitución Política, artículo 23.

Decreto 124 de 2016 de la Presidencia de la República, Anexo "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2", Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Decreto 371 de 2010, artículo 3.

Ley 1755 de 2015

Ley 1712 de 2014 (Matriz de verificación de la Procuraduría General de la Nación)

Decreto 103 de 2015. Artículo 4 y 8.

Decreto 1081 de 2015

Proceso Servicio de Atención a la Ciudadanía y procedimientos de la entidad.

CAPITULO I

RESULTADOS DE VERIFICACIÓN PQRS.

1. Conclusiones.

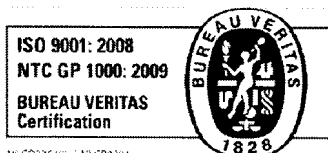
- En la página web de la Entidad en el menú Atención a la Ciudadanía, se encuentra el acceso al link <http://bogota.gov.co/sdqs> que remite al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, el cual facilita a los ciudadanos la presentación de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias de los actos de corrupción.
- En la página web, se encuentra información publicada que le permite conocer a la ciudadanía el quehacer institucional. La información se encuentra publicada en cinco menús denominados: Quiénes Somos, Portafolio Trámites y Servicios, Atención a la Ciudadanía, Transparencia e Informes, Política y Normatividad y Plan de Desarrollo.
- En el sistema Integrado de Gestión se encuentra documentado el proceso transversal de Servicio de Atención a la Ciudadanía, el cual imparte lineamientos para la atención de las peticiones que realiza la ciudadanía.

2. Hallazgos.

El informe detallado se encuentra en el anexo 1, al final del presente informe, por lo cual es necesario que las siguientes áreas/alcaldías revisen dicho documento y se formulen los planes de mejoramiento correspondientes en cada caso:

- Oficina Atención a la Ciudadanía Nivel Central.
- Dirección de Etnias.
- Dirección de Planeación y Sistemas de Información.

Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710126793

Fecha: 11-03-2016



- Dirección Ejecutiva Local.
- Dirección de Derechos Humanos.
- Dirección de Apoyo a Localidades.
- Dirección Administrativa.
- Dirección de Seguridad.
- Subsecretaría de Asuntos para la Convivencia y Seguridad Ciudadana.
- Oficina Jurídica.
- NUSE
- Alcaldías Locales

A continuación se presenta un informe consolidado de los hallazgos encontrados durante el proceso de evaluación realizado.

➤ **Informe preventivo mensual.**

Aunque se encuentra establecido un informe preventivo mensual de PQRS, dicho informe no consolida las peticiones pendientes sin respuesta de los meses anteriores, perdiéndose el seguimiento, control y trazabilidad de las mismas.

➤ **Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía.**

Al verificar el borrador del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía 2016, en el cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía, se observa que las actividades planteadas se enfocan en la atención, análisis y seguimiento de las PQRS. No se evidencian acciones que contribuyan al fortalecimiento de los canales de atención, talento humano, normativo y procedimental y relacionamiento con el ciudadano. Además, no se evidencia fechas puntuales de entrega de resultados de cada acción, se asignan áreas responsables de manera general por lo cual no se puede establecer las tareas que cada quien tiene para el logro de la acción establecida. De igual manera, no se logra evidenciar quien es el responsable de coordinar y verificar el cumplimiento del plan, así como las instancias que participaron en la elaboración del mismo.

➤ **Informes estadísticos**

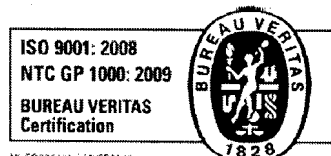
Se observan diferencias en cifras, entre los informes que genera la Dirección de Planeación y Sistemas, los generados desde el Aplicativo de Gestión Documental AGD-ORFEO (Opción Derechos de Petición) y los publicados en la página web por la Oficina de Atención al Ciudadano. Situación que no permite establecer estadísticas confiables de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información y Denuncias, que recibe y tramita la Entidad.

➤ **Clasificación de requerimientos.**

Las opciones actuales del aplicativo de Gestión Documental ORFEO, no permiten clasificar claramente el requerimiento del ciudadano, dado que el aplicativo establece las siguientes opciones únicamente:

- No definido – 0 días
- Acción de tutela de atención inmediata /horas – 0días
- Acción de tutela de 1 día

Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710126793

Fecha: 11-03-2016



- Acción de tutela de 2 días
- Acción de tutela de 3 días
- Derecho de petición término 2 días
- Derecho de petición término 3 días
- Derecho de petición término 4 días
- Derecho de petición término 5 días
- Derecho de petición término 6 días
- Derecho de petición de informaciones 10 días
- Derecho de petición en interés particular 15 días
- Derecho de petición en interés general 15 días
- Derecho de petición de consultas 30 días

Por lo anterior, no es posible evidenciar claramente cuando es una queja, una denuncia, una sugerencia o felicitación.

➤ Para el caso de comunicaciones que no son PQRS, el aplicativo ORFEO no establece opciones de clasificación.

➤ **Asignación de requerimientos**

Se encontró que los radicados 20151420088742, 20150220146132, 20161980003522, fueron remitidos a diferentes alcaldías para dar respuesta, evidenciándose falencias en las reasignaciones realizadas.

Teniendo en cuenta que el aplicativo de Gestión Documental ORFEO, es la herramienta tecnológica implementada por la Entidad para centralizar la documentación que produce y tramita, permitiendo verificar la trazabilidad de la gestión realizada a través de los documentos digitalizados y que se pueden consultar permanentemente, se revisaron en las diferentes áreas de forma selectiva 375 casos, encontrándose lo siguiente:

▪ **No se evidencia trazabilidad de la gestión, en el aplicativo de gestión documental ORFEO.**

En un 10,67% de los casos revisados, se encuentran las respuestas proyectadas en el aplicativo Orfeo, pero no hay trazabilidad de la firma de dichos documentos por parte del Responsable y su remisión a los peticionarios, por lo cual no es posible verificar si las respuestas a los peticionarios fueron entregadas en los términos establecidos en la normatividad vigente y en los procedimientos de la entidad.

▪ **Debilidad en la oportunidad de respuesta al peticionario.**

El 39,73% tienen respuestas que dan solución al asunto planteado en la petición, y de esas respuestas de fondo solamente el 27,20% fueron respondidas en los plazos establecidos por la normatividad vigente. Es importante aclarar que se tuvo en cuenta la fecha de radicación de la respuesta en el aplicativo Orfeo y no la fecha de entrega al peticionario. Por lo anterior, en el anexo 2, los tiempos indicados en la columna "No DÍAS EN TRÁMITE" pueden superar las cifras allí descritas.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710126793

Fecha: 11-03-2016



. El 26,93% fueron respuestas parciales, es decir no se dio solución al asunto planteado en la petición.

. El 33,33% no tienen respuesta.

. El 4,53% no tienen carta informativa de la Oficina de Atención a la Ciudadanía. Se exceptuaron las cartas que no evidencian entrega al peticionario.

▪ **Fallas en la clasificación de las peticiones o no asociadas al SDQS**

. El 19,73% no se encuentran clasificadas en el aplicativo ORFEO.

. El 1,87 % se encontraron mal clasificadas.

. El 18,13% de las peticiones no se evidencian asociadas al SDQS.

▪ **Fallas en la elaboración y/o diligenciamiento de los acuses de recibo.**

. En cuanto a las entregas de respuesta al peticionario, se observa que las planillas de salida no en todos los casos se generan mediante el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO, la cual sirve como acuse de recibo.

. Cuando la entrega de comunicaciones se realiza a través de empresas de mensajería, no siempre se generan las planillas de envío y/o se diligencian correctamente como soporte de acuse de recibo.

. Se evidencian 31 casos de 132 que se revisaron, en los cuales el trámite de entrega del documento de respuesta al peticionario por parte del notificador supera los 15 días.

▪ **Fallas en la publicidad de la respuesta cuando el peticionario es un anónimo.**

Para el 5,82% de los casos analizados, cuando son peticionarios anónimos se observa que la respuesta emitida por la dependencia no presenta evidencia de fijación y desfijación por el CDI, teniendo en cuenta los tiempos establecidos en la normatividad vigente.

▪ **Requerimientos abiertos con trámite concluido.**

El 7,14% de las solicitudes se encuentran con trámite abierto aunque presentan respuesta de la dependencia competente con su respectivo acuse de recibo por parte del peticionario.

Nota: El análisis de los casos revisados por la Oficina y las observaciones realizadas que dieron origen a los hallazgos en cada área/alcaldía, se presentan en el anexo 2, que se encuentra al final de este informe.

Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co



Nº CO288217 / SP GP0201

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710126793

Fecha: 11-03-2016



CAPITULO II

RESULTADO EVALUACIÓN GRADO DE AVANCE DE LA LEY 1712.

Con relación al grado de implementación de la Ley 1712, se verificó lo publicado en la página web de la Secretaría Distrital de Gobierno, encontrándose lo siguiente:

1. Se verificó en la página web oficial de la Secretaría Distrital de Gobierno, el cumplimiento al artículo 4 del Decreto 103 de 2015, el cual establece que los sujetos obligados, *"deben publicar en la página principal de su sitio web oficial, una sección particular identificada con el nombre de "Transparencia y acceso a información pública" ubicado en el link: <http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia-e-informes/matriz-de-autodiagnostico-cumplimiento-ley-1712>*
2. Se observa que se presentan las funciones básicas de la Secretaría Distrital de Gobierno pero al consultar el organigrama no existe un vínculo que permita asociar cada dependencia con sus funciones dentro de la entidad y con enfoque en el horizonte institucional.
3. El directorio que incluye el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios, no se encuentra información completa ni actualizada.
4. Al verificar la información publicada en el link de Informes Entes de Control, no se evidencia la publicación de los informes de Auditoría Gubernamental Regular y de Desempeño en los cuales se puede observar el resultado de evaluación del ejercicio presupuestal. Así mismo, si estos estuvieran publicados debería habilitarse el enlace para permitir el acceso a los mismos.
5. Aunque en el link <http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia-e-informes/contratacion> se encuentra el acceso a la información del Plan de Compras y contrataciones en curso, se observa que para la consulta de temas relacionados con contratación, se direcciona al ciudadano a las páginas web de Contratación a la Vista, SECOP, SIGEP, situación que no le permite conocer de forma clara y precisa la contratación realizada por la Entidad. Por lo cual, se sugiere, establecer un índice que conduzca en forma precisa, pertinente y comprensible a esta información. Para el caso del acceso a la página de Bogotá Trabaja, se evidencia en el seguimiento realizado que dicho vínculo no se encuentra funcionando.
6. La información relacionada con los planes de mejoramiento vigentes con la Contraloría Distrital, se encuentran publicados en la página Web y se puede ubicar siguiendo el link: <http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia-e-informes/planeacion-gestion-y-control/informes-de-control-interno/planes-de-mejoramiento-contraloria>. Sin embargo, no se puede evidenciar la publicación de los últimos Informes de Auditoría Gubernamental Regular y de Desempeño.

Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710126793

Fecha: 11-03-2016



7. No se encontraron datos de adjudicación de contratos, incluidos concursos y licitaciones. Si bien es cierto, que en la página Web de la Entidad se encuentran los accesos a las páginas de SECOP y Contratación a la Vista, no se encuentra específicamente la información requerida en la norma, lo que dificulta la consulta por parte del ciudadano. En cuanto a la ejecución de contratos, conforme se encuentra reglamentado en el artículo 8 del Decreto 103 de 2015, esta información no se encontró publicada.
8. De acuerdo con el numeral 2 del artículo 4 del Decreto 103 de 2015, que reglamenta la Ley 1712 de 2014, se evidenció:
 - El Registro de Activos de Información no se encuentra, éste debe elaborarse y publicarse en una hoja de cálculo en la cual se deben identificar los activos de información que se incluirán en el registro:
 - . Categorías de información del sujeto obligado: estas categorías son las identificadas como series documentales incluidas en las Tablas de Retención Documental TRD,
 - . Toda la información publicada: Hace referencia a los documentos que ya han sido publicados anteriormente por la entidad, incluso los que no aparecen actualmente en la página web oficial.
 - . Información disponible para ser solicitada por el público: toda información disponible para ser solicitado por el público actualmente.
 - El índice de Información Clasificada y Reservada, no se encuentra. Éste documento debe incluir el inventario de la información pública que puede causar un daño a determinados derechos o intereses públicos (Reserva) o privados (Clasificación), por lo que no es publicable.
 - El Esquema de Publicación de Información, no se encuentra. Por lo anterior, es necesario aplicar lo contemplado en la Ley.
 - En cuanto al programa de Gestión Documental, si bien es cierto se encuentra publicado es necesario realizar la actualización de la información publicada, así como los documentos que lo integran, cumpliendo los lineamientos normativos para este caso.
 - Si bien la Entidad cuenta con una política de Gestión Documental aprobada para su archivo institucional, las Tablas de Retención Documental a pesar de estar publicadas, no se encuentran aprobadas por el Archivo General; por lo cual no es posible su integración al Sistema Nacional de Archivos.
 - No se evidencia el diseño de políticas para la gestión de los documentos electrónicos, incluyendo políticas de preservación y custodia digital.
 - Aunque la Entidad publica los informes de PQRS, en ellos no se evidencia que se clasifiquen las solicitudes de acceso a la información, de acuerdo con lo establecido en la Ley, la cual indica:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710126793

Fecha: 11-03-2016



“Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:

- (1) El número de solicitudes recibidas.
- (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información”

- No se evidencia la publicación de los costos de reproducción de la información pública con su respectiva motivación.

RIESGOS.

Se encuentra publicada en la intranet, la matriz de riesgos versión 5 de fecha 27 de octubre de 2014. Se sugiere realizar la actualización de la matriz de riesgos para la vigencia 2016 y evaluarlos, conforme se establece en el Manual de Gestión del Riesgo.

En cuanto a los controles, se evidencia que no cumplen con las tres características establecidas en el Manual de Gestión del Riesgo:

“Se encuentren documentados en el Sistema Integrado de Gestión o en alguna disposición normativa, adoptados y socializados.

Se estén aplicando y Hayan impedido la materialización del riesgo o reducido su impacto.”

Por lo anterior, es necesario sean revisados y se evalúe si realmente mitigan o eliminan las causas que fueron identificadas.

En la formulación de los planes de tratamiento de los riesgos, tener en cuenta que las acciones a implementar mitiguen o eliminen la causa del riesgo evaluado.

PLAN DE MEJORAMIENTO.

Se revisaron en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión, los planes de mejoramiento relacionados con el proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía, encontrándose lo siguiente:

- Tres planes sin formular: Plan 87 vigencia 2013, plan 332 y 350 vigencia 2014.
- Dos Planes vigencia 2014, con acciones vencidas sin ejecutar a fecha 26 de febrero de 2016. Planes 363 y 365. Sobre estos planes se resalta que como resultado de las verificaciones realizadas en esta auditoría, las acciones planteadas no subsanan los hallazgos. Por lo anterior, se recomienda establecer acciones diferentes en el plan de mejoramiento que resulte de ésta auditoría.
- El plan 335, en el hallazgo 1, los soportes de la acción de mejora cargados en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión no se pueden visualizar.



Evaluación de la Efectividad de Planes de Mejoramiento como resultado de fuentes diferentes a Auditorías Internas de Gestión:

Se tomó una muestra de cuatro planes de fuentes diferentes a Auditoría de Gestión, cuya efectividad fue evaluada quedando para cierre y/o ejecución de nuevas acciones por parte del Líder del Proceso. Las observaciones frente a los planes son:

- Plan 90:

1. La actividad relacionada con: *"8. CONTRATACION: No se encuentra publicados en la página WEB de la Alcaldía Local de Teusaquillo el listado de los contratos adelantados en 2013 en donde se especifica tipo de contrato, contratista, tiempo, valor."* no se encuentra publicada en la forma solicitada. Si bien es cierto, lo contratos se escanearon y subieron, no se evidencia el listado con la información solicitada.

2. La actividad relacionada con: *"10. INFORMES: No se encuentra publicado en la pagina WEB de la Alcaldía Local de Teusaquillo, el Informe de resultado de Auditorías (Contraloría Distrital diciembre 2012)"* Se encuentran publicados informes de la vigencia 2015 de marzo y junio, pero no los de las vigencias anteriores.

3. La actividad relacionada con: *"11. INFORMES: No se encuentran publicados en la página WEB de la Alcaldía Local de Teusaquillo, los Planes de mejoramiento."* No se evidencia que la información esté publicada. Se encontraron los informes de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.

4. La actividad relacionada con: *"4. FUNCIONARIOS: Escalas Salariales, no aparecen publicadas en la página WEB de la Alcaldía Local de Teusaquillo."* No se evidencia que la información esté publicada.

5. La actividad relacionada con: *"7. CONTRATACION: El listado de los contratos de interventoría adelantados en 2013 en donde se especifica tipo de contrato, contratista, tiempo, valor no se encuentran publicados en la página WEB de la Alcaldía Local de Teusaquillo."* No se evidencia que la información esté publicada.

- Plan 123

De acuerdo con la auditoría adelantada en febrero de 2016, se evidencia que las acciones que se plantearon no solucionan totalmente el hallazgo. Lo anterior, teniendo en cuenta que de 15 casos revisados, se evidencian tres casos sin respuesta y términos vencidos a (20161320003702, 20161320003132, 20161320002182) y una con respuesta parcial (20154360257842). Además se evidenciaron 9 respuestas fuera del término establecido.

- Plan 253

El plan fue evaluado por la Oficina de Control Interno, se encuentra pendiente por cierre por parte del Líder del Proceso.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710126793

Fecha: 11-03-2016



- Plan 534

Las actividades de implementación del plan piloto relacionado con el informe preventivo y capacitaciones se realizaron, sin embargo, no se evidencian las visitas a los puntos de Servicio de Atención a la Ciudadanía. De igual manera, es importante que se tenga en cuenta que la implementación del informe preventivo, debe tener un seguimiento permanente y consolidar información de meses anteriores, hasta lograr el cierre de los PQRS.

Vale la pena resaltar, que tanto la formulación como la ejecución oportuna de los planes de mejoramiento fortalecen la mejora continua en la Entidad.

RECOMENDACIONES.

- ❖ De acuerdo con el marco normativo y con el fin de poder establecer estadísticas claras frente al número de requerimientos que se reciben de los ciudadanos se considera pertinente que se incluyan las opciones de clasificación por: Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y Trámite entre Entidades, en el aplicativo ORFEO. En el caso de las peticiones, tener en cuenta las clases y términos establecidos en el Decreto 124 de 2016, e incluidos en el documento Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano V2. De igual manera, generar un mecanismo que permita establecer el canal de comunicación a través del cual se recibió el requerimiento.
- ❖ Establecer mecanismos que permitan que la información que se genere desde el aplicativo ORFEO, esté alineada con la reportada por el proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía.
- ❖ Evaluar y ajustar los documentos que integran el proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía, así como la implementación de acciones que fortalezcan los mecanismos de atención a la ciudadanía, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Decreto 124 de 2016, e incluidos en su documento anexo: Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano V2, Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- ❖ Con el fin de ofrecer un acceso a la personas en condición de discapacidad, se recomienda establecer mecanismos de accesibilidad que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- ❖ Realizar un análisis de las causas que generan demora en la gestión de los PQRS, traslados por competencia, respuesta y/o solución definitiva de la petición y cierre de los mismos en el aplicativo ORFEO, y generar las acciones que permitan mejorar los tiempos de respuesta.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710126793

Fecha: 11-03-2016



- ❖ Establecer procedimientos e implementar herramientas que permitan evaluar de manera permanente la satisfacción del cliente con respecto a los diferentes servicios que ofrece la Entidad, si bien es cierto, actualmente se encuentra implementada una encuesta en la Oficina de Atención al Ciudadano, se recomienda que se reevalúe su forma de aplicación y se implementen otros instrumentos de medición que permitan evaluar de manera general los servicios que presta la Entidad. Así mismo, generar los informes en cada caso y sobre ellos tomar acciones que permitan mejorar la percepción del cliente.
- ❖ Tramitar las peticiones de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Decreto 124 de 2016, e incluidos en el documento Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano V2, que dice:

“ Respuesta a las peticiones:

La respuesta debe ser objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida.

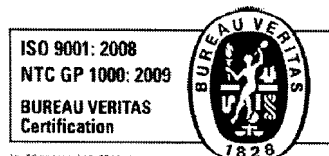
La respuesta debe ser oportuna respetando los términos dados para el derecho de petición.

El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y acciones judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida³⁸.

Adicionalmente se recomienda que las respuestas dadas a los ciudadanos sean claras y en lo posible, de fácil comprensión³⁹.”

- ❖ Ampliar las opciones para clasificar en el aplicativo de Gestión Documental ORFEO los requerimientos de la ciudadanía, y tener en cuenta lo establecido en el artículo 20 de la Ley 1755 de 2015, que establece: **“Artículo 20. Atención prioritaria de peticiones.** Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.....”
- ❖ Tener en cuenta los lineamientos establecidos en el documento Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano V2, para Incluir actividades que fortalezcan la atención al ciudadano, en el Plan Anticorrupción vigencia 2016. E incluir de forma más específica fechas, responsables y las instancias que participaron en la formulación.
- ❖ Depurar y unificar la información que se encuentra en el link “Transparencia y acceso a información pública” con la información que se encuentra en el mapa del sitio <http://www.gobiernobogota.gov.co/en/mapa-del-sitio#41-2-lei-1712-de-2014> mediante un índice claro y ordenado.
- ❖ Al verificar los diferentes link que dan cuenta del cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, se encontró que el link de Datos Abiertos no se encuentra habilitado y en el plan anual de compras y/o adquisiciones no se incluye el avance de ejecución, por lo cual se recomienda revisar el funcionamiento de los diferentes link y publicar la información faltante y complementar la que se encuentra actualmente, teniendo en cuenta lo descrito en el capítulo de resultados de evaluación de éste informe, para dar cabal cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y sus Decretos Reglamentarios. Además, se recomienda generar un modo de consulta más amigable al ciudadano en temas de contratación y publicar la información que de cuenta de la ejecución de contratos en los términos establecidos en el artículo 8 del Decreto 103 de 2015.

Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co



N° CO2363177 N° CP0201

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710126793

Fecha: 11-03-2016



- ❖ En cuanto a la páginas Web de las alcaldías locales, Cárcel Distrital y NUSE, es importante que se emitan lineamientos desde la Dirección de Planeación y Sistemas de Información, de tal forma que se actualice, estandarice y complemente la información allí publicada, con el fin de cumplir con los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014 y demás normas concordantes.
- ❖ Establecer responsables para la actualización, consolidación y publicación mensual de la información relacionada con el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 con el fin de cumplir lo normado en su artículo 10.

Los papeles de trabajo que soportan el presente informe hacen parte de la carpeta que reposa en esta dependencia.

Se solicita que el presente informe sea divulgado 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 o 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 Internet en la siguiente ruta: Que es el SIG- procedimientos transversales-1D-SEM-P1 Gestión para la mejora.

Cordialmente,


LILIANA MARÍA ACUÑA NOGUERA

Copia a: Alcaldes (as) Locales
Dr. Lúbar Andrés Chaparro Cabra
Dr. Iván Casas Ruiz
Dr. Daniel Mejía Londoño, Subsecretario de Asuntos para la Convivencia y Seguridad Integral
Dra. Dorys Valero, Responsable Proceso Servicio de Atención a la Ciudadanía

Proyectó: Sandra Patricia Sánchez Flórez/ Gilma Inés Carrero Torres
Revisó: Sandra Patricia Sánchez Flórez/ Gilma Inés Carrero Torres
VoBo: Liliana María Acuña Noguera

Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS