



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710523933

Fecha: 14-09-2016



## MEMORANDO

Bogotá D.C.

**PARA:** Dr. JOSÉ IGNACIO GUTIÉRREZ BOLÍVAR  
Alcalde Local de San Cristóbal

**DE:** JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

**ASUNTO:** Informe de Seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos.

Respetado Doctor Gutiérrez:

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno presentó al Secretario Distrital de Gobierno el resultado del seguimiento realizado al tratamiento y respuesta dado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que presenta la ciudadanía a través de los diferentes canales de comunicación. Dicho informe fue remitido con radicado No. 20163710459643 de fecha 12/08/16 el cual le fue comunicado a través del Aplicativo de Gestión Documental ORFEO.

A continuación, detallamos el resultado de la revisión aleatoria realizada al manejo de las PQRS en la alcaldía a su cargo. Adicionalmente, nos referimos al avance de los planes de mejoramiento que sobre el tema esta Oficina registró en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión, así como las recomendaciones que consideramos pertinentes para mejorar y fortalecer éste proceso.

Vale la pena aclarar, que el objetivo, alcance y criterios, con los cuales se realizó el seguimiento se encuentran relacionados en el informe mencionado anteriormente.

### 1. RESULTADOS.

Se revisaron del 26 al 28 de Julio del año en curso, 20 casos del total de requerimientos que ingresaron durante el primer semestre del 2016 y que fueron registrados en el aplicativo de Gestión Documental ORFEO, evidenciándose los siguientes resultados:

No. Radicado	Observación
20160480004802	Trámite abierto sin respuesta.
20160420008072	Trámite cerrado sin respuesta.
20160480003712	Trámite cerrado sin respuesta.
20160420004372	

Edificio Liévano  
Calle 11 No. 8 -17  
Código Postal: 111711  
Tel. 3387000 - 3820660  
Información Línea 195  
[www.gobiernobogota.gov.co](http://www.gobiernobogota.gov.co)

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



N° C0235301-14-SP0201

BOGOTÁ  
**MEJOR**  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710523933

Fecha: 14-09-2016



No. Radicado	Observación
20160420008642	Los requerimientos se encuentran sin asociar al SDQS.
20160480004952 20160480004972 20164360010612	<p>Respuesta Parcial no suscrita por el Alcalde Local, firmada por el Asesor del Grupo de Gestión Jurídica. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación.</p> <p>No se digitaliza el documento definitivo en el campo asignado para tal fin en el aplicativo Orfeo. El documento definitivo se observa en el campo de acuse de recibo.</p>
20160420002992	<p>Respuesta parcial no suscrita por el Alcalde Local, firmada por el profesional especializado de asesoría de obras. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación.</p> <p>No se hace uso de la planilla de envío.</p> <p>No se da el tratamiento conforme el instructivo de respuesta a derechos de petición y consulta ID-GSJ-IN001 en el numeral 4. Peticiones prioritarias.</p>
20164360006192 20164360004452	<p>Respuesta parcial no suscrita por el Alcalde Local, firmada por el profesional especializado de asesoría de obras. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación.</p> <p>No se hace uso de la planilla de envío.</p> <p>No se digitaliza el documento definitivo en el campo asignado para tal fin en el aplicativo Orfeo. El documento definitivo se observa en el campo de acuse de recibo.</p>
20160420000072 20160420000542	<p>Sin respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación.</p> <p>Se observa respuesta proyectada para firma del Coordinador Normativo y Jurídico, no del Alcalde Local.</p>
20160420015162	<p>Respuesta parcial firmada por el Asesor de obras (e), no por el Alcalde Local. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación.</p> <p>No se digitaliza el documento definitivo en el campo asignado para tal fin en el aplicativo Orfeo. El documento definitivo se observa en el campo de acuse de recibo.</p> <p>En la información de fijación y desfijación no se observa lo contemplado en el manual para el trámite de comunicaciones en el numeral 1.20 "...con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso".</p>
20160480015172	<p>Respuesta parcial firmada por el Asesor de obras (e), no por el Alcalde Local. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación.</p> <p>Aunque la peticionaria se identifica con nombre, dirección y teléfono, el tipo de respuesta emitida es para un peticionario anónimo.</p> <p>No se digitaliza el documento definitivo en el campo asignado para tal fin en el aplicativo Orfeo. El documento definitivo se observa en el campo de acuse de recibo.</p>
20160480014642	<p>Se evidencian dos respuestas parciales, firmadas por los asesores de obra. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de verificación.</p> <p>En cuanto al texto de fijación y desfijación, se debe dejar lo observado en el manual para el trámite de comunicaciones en el numeral 1.20 "...con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso".</p>

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

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



N. CO239-10 / N. GP-201

BOGOTÁ  
**MEJOR**  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710523933

Fecha: 14-09-2016



No. Radicado	Observación
20160480014312	<p>Respuesta parcial firmada por el asesor de obras. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de verificación.</p> <p>Se evidencia solicitud de visita técnica, pero el documento definitivo se digitaliza como acuse de recibo y se cierra la solicitud sin asignar al profesional.</p>
20160420006822	<p>Respuesta parcial, firmada por el Profesional Especializado – Asesoría de Obras. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de verificación.</p> <p>No se evidencia el formato establecido para la devolución de documentos por inconsistencia en dirección.</p> <p>Se evidencia solicitud de visita técnica, sin suscribir y con trámite cerrado por el profesional al cual se le solicitó la visita técnica con el siguiente comentario: "VISITAS QUE EN LOS PROXIMOS DIAS SE REALIZARAN Y SE LEVANTARAN LOS RESPECTIVOS INFORMES TECNICOS".</p>
20160420004392	<p>Respuesta parcial, firmada por el Asesor de Obras. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de verificación.</p> <p>En cuanto al texto de fijación y desfijación, se debe dejar lo observado en el manual para el trámite de comunicaciones en el numeral 1.20 "...con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso".</p> <p>Se evidencia solicitud de visita técnica, sin suscribir y con trámite cerrado por el profesional al cual se le solicitó la visita técnica con el siguiente comentario: "VISITAS QUE EN LOS PROXIMOS DIAS SE REALIZARAN Y SE LEVANTARAN LOS RESPECTIVOS INFORMES TECNICOS".</p>
20164360014792	<p>Respuesta parcial, firmada por el profesional especializado de asesoría de obras. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de verificación.</p> <p>No se evidencia planilla de envío, el acuse de recibo escaneado está firmado con la anotación de modificación de la dirección.</p> <p>La comunicación remitida al arquitecto no está suscrita y el trámite lo cierra el profesional con la siguiente nota: "SE REALIZA VISITA DE ASISTENCIA TECNICA Y SE LE DA EL TRAMITE ADMINISTRATIVO CORRESPONDIENTE", sin embargo no se observa informe técnico o documentos soportes que permitan evidenciar la gestión.</p>

## 2. CONCLUSIONES.

- El total de las PQRS que ingresaron al sistema de información Orfeo entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2016, fue de 927 requerimientos. De los cuales 332 fueron cerrados en un término menor de 16 días, correspondientes al 36%.
- Se reiteran las observaciones del informe anterior, con relación a fallas en la clasificación de las peticiones en el aplicativo ORFEO y/o sin asociar al SDQS, requerimientos de peticionarios sin respuesta, respuestas emitidas fuera de los plazos legales establecidos, y respuestas que no dan solución al asunto planteado en la petición.
- De igual manera, se evidencia que las peticiones relacionadas con Obras y Urbanismo son firmadas por el asesor de obras y no por el Alcalde Local, de acuerdo con las políticas fijadas por la Entidad. Adicionalmente, pese a existir un modelo base de respuesta para este tipo de requerimientos no se hace uso del mismo.

Edificio Liévano  
Calle 11 No. 8 -17  
Código Postal: 111711  
Tel. 3387000 - 3820660  
Información Línea 195  
[www.gobiernobogota.gov.co](http://www.gobiernobogota.gov.co)

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



N° CO234507 - N° GP0201

BOGOTÁ  
**MEJOR**  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710523933

Fecha: 14-09-2016



### 3. PLANES DE MEJORAMIENTO.

La Alcaldía Local cuenta con el plan de mejoramiento 760, el cual fue registrado por ésta Oficina el 14 de marzo del año en curso como resultado del seguimiento realizado para el segundo semestre del año 2015.

Al verificar el avance de dicho plan, se observa que no hay avance en las acciones formuladas. De igual manera, es importante se evalúe que las acciones propuestas subsanen de fondo las debilidades que se relacionaron anteriormente, algunas de manera reiterada.

### 4. RIESGOS.

Teniendo en cuenta que el proceso de Atención a la Ciudadanía es transversal a la Entidad, es necesario se evalúe la inclusión de riesgos que permitan fortalecer la oportunidad en la respuesta a los peticionarios.

### 5. RECOMENDACIONES

- Generar controles que permitan dar respuestas en términos de ley y que den solución al asunto planteado en la petición, no obstante el “informe preventivo” mensual emitido por el servicio de atención al ciudadano.
- Es importante que en el aplicativo de Gestión Documental ORFEO, se digitalice en la opción documento definitivo, el documento final suscrito por el alcalde local.
- 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 del servicio de atención a la ciudadanía, se recomienda evaluar la implementación de otros instrumentos de medición que permitan conocer la percepción del ciudadano con relación a los servicios que presta la Entidad, con el fin de gestionar acciones o conocer oportunidades de mejora.
- Fortalecer el manejo del aplicativo Orfeo, y el cumplimiento de los lineamientos incluidos en los procedimientos relacionados con el manejo de comunicaciones internas y externas de la Entidad. (Uso y diligenciamiento completo de planilla de envío, digitalización de los documentos en el aplicativo de Gestión Documental ORFEO, Correcta clasificación de las comunicaciones en el aplicativo ORFEO, entre otros).
- Realizar oportunamente la formulación de los planes de mejoramiento y establecer acciones que subsanen de fondo las no conformidades, con el fin de contribuir a la mejora continua de la Entidad y fortalecer los procesos.
- Realizar mayor seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos por el proceso de Atención a la Ciudadanía, el cual es transversal en la entidad y al procedimiento de Gestión Documental- Manual de comunicaciones.

Edificio Liévano  
Calle 11 No. 8 -17  
Código Postal: 111711  
Tel. 3387000 - 3820660  
Información Línea 195  
[www.gobiernobogota.gov.co](http://www.gobiernobogota.gov.co)

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



N° COL33450 / N° GP0261

BOGOTÁ  
**MEJOR**  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710523933

Fecha: 14-09-2016



- Incluir en el texto de publicación para fijación y/o desfijación, lo establecido en el manual para el trámite de comunicaciones en el numeral 1.20 "...con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso".
- Usar la carta modelo, para dar respuesta completa al peticionario con relación a temas de obras y urbanismo, así como de las herramientas de consulta para agilizar los términos de respuesta y trámite.
- 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 recibida<sup>38</sup>.*

*Adicionalmente se recomienda que las respuestas dadas a los ciudadanos sean claras y en lo posible, de fácil comprensión<sup>39</sup>."*

Los documentos 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 establezcan mecanismos de control sobre las observaciones presentadas y reiteradas en el presente informe y sobre 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 formular 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

Proyectó: Sonia Stella Rojas Villamizar  
Revisó: Sandra Patricia Sánchez  
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

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



N° CO236507 / N° GP1201

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

