



MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: Dr. JUAN FELIPE ZAPATA ÁLVAREZ
Alcalde Local Kennedy

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

Respetado doctor Zapata:

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 de agosto de 2016, 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 este 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.

• RESULTADOS.

Se revisaron el 26 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
20164360000142	El trámite se cerró sin respuesta.
20160820002422	Trámite cerrado sin respuesta. Se asocian los radicados 20150820331671 (sin suscribir), y 20150820406771, y como acuse de recibo se escanean soportes de pago.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710524173

Fecha: 14-09-2016



No. Radicado	Observación
20164360003482	Trámite cerrado sin respuesta. Aunque se asocian los comunicados 20160820080382, 20160830206051 (la imagen no se puede visualizar), 20160830247341 (la imagen no se puede visualizar), por estar relacionados con la misma propiedad horizontal, son temas diferentes que no dan respuesta al requerimiento referido.
20160820008942	Trámite cerrado sin respuesta. Aunque se encuentran proyectados los documentos con radicados 20160830189311, 20160830016613, dichos documentos no se encuentran suscritos y no hay acuse de recibo por parte del peticionario. La petición no se encuentra asociada al SDQS, ni clasificada en el aplicativo ORFEO.
20164360041352	
20160820104572	Trámite abierto sin respuesta.
20160820115522	
20160820118652	Trámite abierto sin respuesta
20160820113212	La carta del servicio de atención a la ciudadanía no tiene acuse de recibo.
20164360056812	Trámite cerrado sin respuesta. Aunque se asocian los radicados 2015083026393, 20150830264021, 20150880216671, no se evidencia respuesta al radicado objeto de seguimiento.
20160880038642	Trámite abierto sin respuesta. Aunque se proyectaron los comunicados No 20160830118571 y 20160830010553, no se encuentran suscritos y no hay acuse de envío digitalizado.
20160820039412	La petición no se encuentra asociada al SDQS, ni clasificada en el aplicativo ORFEO.
20160880001592	Repuesta parcial en el tiempo legal establecido, no se evidencia entrega al peticionario. Aunque se indica en el comunicado que es respuesta total y que da inicio a una preliminar y que se realizará visita técnica, no se observa que dicha visita se haya realizado. Se evidencia que se proyectó el comunicado No. 20160830003043 para la realización de la visita, dicho documento no está suscrito y aunque se reasignó al profesional para la realización de la visita, a fecha 26 de julio de 2016, no se evidencia informe técnico ni respuesta que permita evidenciar el trámite adelantado. Se realizó devolución del comunicado remitido al peticionario por dirección no existente, sin embargo no se evidencia publicación de la misma en cartelera.

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. COLECCIÓN: N.º 096291

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710524173

Fecha: 14-09-2016



No. Radicado	Observación
20160820073172	<p>Repuesta parcial en el tiempo legal establecido, no se evidencia entrega al peticionario.</p> <p>Aunque en la respuesta al peticionario se indica que se dará traslado a la Secretaría de Ambiente, no se evidencia que el oficio se haya suscrito y enviado y en cuanto a la visita técnica, no se evidencia que la misma se haya realizado, el oficio de solicitud al ingeniero no se encuentra suscrito.</p>
20160820074082	<p>Repuesta en el tiempo legal establecido, no se evidencia entrega al peticionario.</p> <p>Aunque se evidencia que con radicados No. 20160820075372 del 27 de abril y No. 20160830191951 del 12 de mayo de 2016, se da respuesta al peticionario, no se logra evidenciar la planilla de envío como acuse de recibo.</p>
20160820093282	<p>Repuesta en el tiempo legal establecido.</p> <p>No se evidencia planilla de envío para entrega de la carta del servicio de atención a la ciudadanía. El trámite se encuentra abierto.</p>
20160820093712	<p>Trámite abierto sin respuesta al peticionario. Es un traslado por competencia de una petición.</p> <p>La petición no se encuentra asociada al SDQS.</p>
20160820114972	<p>Trámite abierto sin respuesta.</p> <p>Aunque se asocia el radicado No. 20160880086372, de fecha 12 de mayo de 2016, dicho comunicado está sin suscribir y no se evidencia entrega al peticionario. De igual manera, se encuentra proyectado el comunicado con radicado 20160830228141 de fecha 7 de junio de 2016, el cual no se encuentra suscrito y no hay soporte de entrega al peticionario.</p>
20160880115172	<p>Trámite abierto sin respuesta</p> <p>Aunque en el aplicativo de Gestión Documental se encuentran proyectados los radicados No. 20160830288941 (respuesta) del 19 de julio de 2016 y No. 20160880278751 (comunicado del servicio de atención a la ciudadanía) del 12 de julio de 2016, no se evidencia que hayan sido suscritos y entregados al peticionario.</p>
20160820120012	<p>Trámite abierto sin respuesta</p> <p>Se evidencia en el aplicativo los radicados 20160830269951, 20160830269971, los cuales están sin suscribir y no se evidencia entrega al peticionario. No hay planilla de envío digitalizada. La carta de atención a la ciudadanía no tiene acuse de recibo.</p>

2. CONCLUSIONES.

- El total de las PQRS que ingresaron al sistema de información Orfeo, entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2016, fue de 3955 requerimientos. De los cuales 954 que corresponde al 24%, fueron cerrados en un término menor a 16 días.

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° CCQ 15301 / N° GP 0201

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



- Se reiteran las observaciones del informe anterior, en cuanto a los requerimientos sin respuesta, o remitidos fuera de los términos legales establecidos, o que la respuesta asociada no da solución al asunto planteado en la petición. Como se puede apreciar en el cuadro anterior, de 20 requerimientos 14 se encuentran sin respuesta al peticionario. Adicionalmente, continúan las fallas en la clasificación de las peticiones y su asociación al SDQS.

De igual manera, se encontraron trámites cerrados sin respuesta al peticionario o sin concluir la gestión. No se están digitalizando los documentos definitivos suscritos por el Alcalde Local o el Secretario General de Inspecciones, según corresponda; motivo por el cual solo se pueden evidenciar respuestas proyectadas. Sumado a ello, no se están digitalizando las planillas de envío como soporte del acuse de recibo por parte del peticionario para garantizar la trazabilidad de la información y transparencia de la gestión.

Las anteriores situaciones, evidencian incumplimiento de los lineamientos establecidos por la Secretaría Distrital de Gobierno y la normatividad vigente respecto al trámite de las Peticiones, Quejas y Sugerencias.

3. PLANES DE MEJORAMIENTO.

La Alcaldía Local cuenta con el plan de mejoramiento 755, el cual fue registrado por esta Oficina el 14 de marzo del año en curso como resultado del seguimiento realizado para el segundo semestre del año 2015, al manejo de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados por la ciudadanía.

Se observa que dicho plan no tiene avance de ejecución y como acción de mejora se formuló: *"Realización de controles preventivos continuos a las quejas y reclamos recibidos en el SDQS para cada una de las dependencias y servidores públicos asignados para la respuesta."* Sin embargo, es importante se evalúe que la acción propuesta subsane 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.
- 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,



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710524173

Fecha: 14-09-2016



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.

- 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."

- 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).
- Fortalecer las habilidades y el conocimiento de las personas del CDI, quienes son las que reciben en primera instancia los requerimientos de la ciudadanía, para garantizar la correcta clasificación y asignación de los mismos.
- 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.
- Realizar la formulación de los planes de mejoramiento estableciendo 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.

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

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.º C0236401 / N.º 0290201

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710524173

Fecha: 14-09-2016



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.

Cordialmente,


LILIANA MARÍA ACUÑA NOGUERA

Proyectó: Sandra Patricia Sánchez Flórez 
Revisó: Liliana María Acuña Noguera
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. CO224017 / B7 GP0201

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS