



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710527243

Fecha: 15-09-2016



MEMORANDO

Bogotá D.C.

PARA: Dra. JOHANNA PAOLA BOCANEGRA OLAYA
Alcaldesa Local de Fontibón

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

Respetada Doctora Johanna Paola:

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.

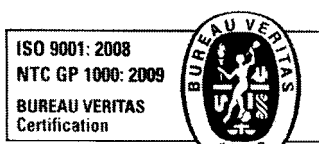
A continuación, detallamos el resultado de la revisión aleatoria realizada al manejo de las PQRS en la alcaldía a su cargo. Adicionalmente, nos referimos al avance de los planes de mejoramiento que sobre el tema esta Oficina registró en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión, así como las recomendaciones 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 20 casos del total que ingresaron entre el 1º de enero y 30 de junio del año en curso, en el aplicativo de Gestión Documental ORFEO, teniendo en cuenta el criterio del mayor tiempo transcurrido para su trámite con estado abierto o cerrado, evidenciándose los siguientes resultados:

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



BOGOTÁ
MEJOR



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

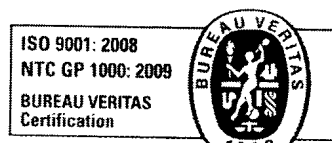
Radicado No. 20163710527243

Fecha: 15-09-2016



No. Radicado.	Observación
20160980008212	<p>Respuesta Parcial. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.</p> <p>Se evidencia comunicación interna dada por la Secretaría General de Inspecciones, sin embargo, no se evidencia el anexo escaneado, soporte de la respuesta emitida.</p> <p>En la respuesta al peticionario anónimo, no se evidencia que se incluya el texto <i>"la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso, conforme se establece en la Ley 1437 de 2011, artículo 69.</i></p>
20160980008222	<p>Respuesta fuera de términos legales. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de la verificación.</p> <p>Se evidencia el formato de devolución diligenciado, y en la respuesta publicada en cartelera no se evidencia que se incluya el texto <i>"la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso, conforme se establece en la Ley 1437 de 2011, artículo 69</i></p>
20166240022992	<p>Respuesta Parcial. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.</p> <p>El requerimiento no se encuentra clasificado en el aplicativo ORFEO.</p> <p>Se observan dos respuestas al peticionario, sin embargo, no se evidencia respuesta de fondo (20160930061331 y 20160930064471).</p>
20160980006772	<p>Sin respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.</p> <p>No se evidencia respuesta al peticionario, únicamente carta Informativa del servicio de atención a la ciudadanía</p>
20160980006882	<p>Respuesta Parcial. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.</p>
20164360011962	<p>En la planilla de envío se evidencia sello de recibido, sin fecha.</p> <p>Respuesta Parcial. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.</p> <p>Aunque se cuenta con el informe técnico en cual se indica por parte del profesional que no hay infracción, no se ha dado la respuesta al peticionario indicando el resultado final de la gestión.</p> <p>La planilla de envío escaneada como acuse de recibo de la respuesta parcial no tiene firma, ni fecha de recibo.</p>
20160980003502	<p>Respuesta Parcial. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.</p>
20160920002302	<p>Sin Respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.</p> <p>Únicamente, se observa respuesta informativa por parte del servicio de atención a la ciudadanía</p>
20160980000692	<p>Respuesta Parcial. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.</p> <p>La planilla de envío escaneada no contiene fecha de recibo, sólo firma y cédula.</p>
20160920000182	<p>Respuesta en términos legales. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.</p>
20160920008072	<p>Sin respuesta. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de la verificación.</p> <p>Se encuentra documento de respuesta proyectado. No hay evidencia que el mismo se haya suscrito por la alcaldesa local y notificado al peticionario.</p>

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



BOGOTÁ
MEJOR



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710527243

Fecha: 15-09-2016



20164360017882	<p>Respuesta fuera de términos legales. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de la verificación.</p> <p>En la respuesta al peticionario anónimo, no se evidencia que se incluya el texto <i>"que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso, conforme se establece en la Ley 1437 de 2011, artículo 69"</i></p>
20160980003572	<p>Respuesta fuera de términos legales. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de la verificación.</p> <p>Se evidencia un poco borrosa la fecha de desfijación, sólo se denota "0_ abril de 2016", se toma la fecha de fijación 28/03/16.</p>
20164360008072	<p>Respuesta Parcial. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de la verificación.</p> <p>En la respuesta al peticionario anónimo, no se evidencia que se incluya el texto <i>"la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso, conforme se establece en la Ley 1437 de 2011, artículo 69"</i></p>
20160920000472, 20161020025542, 20160980009972, 20160920015972	<p>Respuesta Parcial. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de la verificación.</p> <p>Respuesta Parcial, sin acuse de recibo. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de la verificación.</p> <p>El requerimiento se encuentra sin asociar al SDQS y sin clasificar en el aplicativo ORFEO.</p> <p>El acuse escaneado de la planilla 2016219621 tiene como nota "entregado debajo de la puerta, con fecha 01/07/16".</p>
20160920010552	<p>Respuesta en términos legales, sin acuse de recibo. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de la verificación.</p> <p>El acuse escaneado de la planilla 2016025863, no tiene firma ni fecha de recibido.</p>
20160980009262	<p>Respuesta fuera de términos legales. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de la verificación.</p> <p>En cuanto a la fecha de desfijación no es visible completamente el primer dígito.</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 1.516 requerimientos. De los cuales, 362 fueron cerrados en un término menor de 16 días, correspondientes al 24%.
- Se reiteran las observaciones del informe anterior, con relación a fallas en la clasificación de las peticiones o la no asociación al SDQS, requerimientos de peticionarios sin respuesta, encontrándose casos hasta de 130 días calendario, como en el caso del requerimiento 20160920002302. De igual forma se remitieron respuestas fuera de los tiempos legales establecidos, o la respuesta no da solución al asunto planteado en la petición.

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



BOGOTÁ
MEJOR



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710527243

Fecha: 15-09-2016



- Adicionalmente se encontraron requerimientos abiertos en el aplicativo ORFEO con trámite concluido. Respuestas con trámite cerrado sin acuse de recibo, y para el caso de las peticiones por infracción al régimen urbanístico, se da respuesta al peticionario con la anotación de "RESPUESTA TOTAL". Sin embargo, al verificar el contenido, difiere con el aprobado para este tipo de requerimientos.

De manera general, se evidencia incumplimiento de la normatividad vigente y de los procedimientos con los cuales cuenta la Secretaría Distrital de Gobierno para el tratamiento oportuno, claro y completo de las peticiones, quejas y sugerencias que presente la ciudadanía.

3. PLANES DE MEJORAMIENTO.

La Alcaldía Local cuenta con el plan de mejoramiento 754, 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 manejo de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados por la ciudadanía.

Al verificar el avance del plan, se observa que no se ha realizado la formulación del mismo, incumpliendo con los lineamientos establecidos por la Secretaría en el procedimiento Gestión para la Mejora, versión 4; en el cual se indica que el tiempo para la formulación es de 15 días.

4. RIESGOS.

Se observa en la matriz de riesgos del proceso de Gestión y Adquisición de Recursos Local, versión 4 de fecha 15 de Agosto de 2014, en los numerales 15 y 16 los riesgos relacionados con "Inadecuado Manejo del Aplicativo Orfeo" y "Pérdida de tiempo del notificador y demora en la entrega de la información" y se indica como una consecuencia "Demoras en el trámite de las comunicaciones y/o no cumplimiento de los procedimientos", no se evidencian controles y acciones que permitan mitigar o eliminar dicha situación.

Adicionalmente y como resultado de éste seguimiento se evidencia que dicho riesgo se encuentra materializado, toda vez que los tiempos de respuesta de las revisiones aleatorias realizadas no cumplen con los términos legales establecidos.

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.

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.

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



BOGOTÁ
MEJOR



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710527243

Fecha: 15-09-2016



- 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 el 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).
- 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.
- Es importante se revise, en la respuesta que se da a los peticionarios anónimos y que se publica en cartelera que se incluya el texto en que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso, conforme se establece en la Ley 1437, artículo 69 de 2011.
- 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 para el trámite de comunicaciones.
- Realizar oportunamente la formulación de los planes de mejoramiento y establecer acciones que subsanen de fondo las situaciones encontradas, con el fin de contribuir a la mejora continua de la Entidad y fortalecer los procesos.
- 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."

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 formule el plan de mejoramiento con las acciones correctivas y

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



BOGOTÁ
MEJOR



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710527243

Fecha: 15-09-2016



mecanismos de control sobre las observaciones presentadas y reiteradas en el presente 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 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 NOQUERA

Proyectó: Sonia Stella Rojas Villamizar
Revisó: Sandra Patricia Sánchez Flórez
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