



MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: DRA. LADY ALEJANDRA CASTILLO BENAVIDES
Alcaldesa Local Puente Aranda

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

Respetada Doctora Lady Alejandra:

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 entre el 28 y 29 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:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710527543

Fecha: 15-09-2016



No. Radicado	Observación
20161620015272	<p>Respuesta por fuera del tiempo legal establecido. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.</p> <p>No se evidencia respuesta informativa del servicio de atención al ciudadano.</p> <p>No se evidencia notificación de la respuesta al peticionario. Como acuse de recibo se digitalizó la planilla No. 2016090591 de fecha 28/03/16, con la anotación de devolución "no existe la dirección".</p>
20164360013102	<p>Respuesta Parcial. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de la verificación.</p> <p>En la respuesta parcial se menciona la apertura preliminar 12417 RBUP, por lo tanto no se puede tomar como respuesta de fondo.</p> <p>En la respuesta informativa que emite el servicio de atención a la ciudadanía a los peticionarios anónimos y que se publica en cartelera, no se evidencia que se incluya el texto "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."</p>
20161620013362	<p>Sin Respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.</p> <p>Se evidencia respuesta informativa del servicio de atención al ciudadano, con fecha de fijación 19/02/16, no se evidencia soporte de desfijación.</p> <p>En la respuesta informativa que emite el servicio de atención a la ciudadanía a los peticionarios anónimos y que se publica en cartelera, no se evidencia que se incluya el texto "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."</p>
20161620013592	<p>Respuesta Parcial. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.</p>
20161620013162	<p>Respuesta Parcial. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de la verificación.</p> <p>Se evidencia en la respuesta que "se ha dispuesto la apertura del proceso SIACTUA 12466" por lo que no se toma como respuesta de fondo.</p>
20164360024912	<p>Respuesta Parcial. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de la verificación.</p> <p>Se evidencia el radicado asociado a este Derecho de Petición No.20161630046571 de fecha 01/03/16 el cual fue desfijado el 16/03/16 en el que se menciona "se está tramitando la Actuación Administrativa 755 de Restitución de Bien de Uso Público", por lo que no se toma como respuesta de fondo.</p>
20161620011422	<p>Respuesta Parcial. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.</p> <p>No se evidencia planilla digitalizada del documento radicado No.20161680033671 de fecha 10/02/16.</p> <p>Se evidencia que en la planilla de envío No. 2016107910 de fecha 08/04/16, se dejó la anotación <i>dirección errada</i>. De igual forma se evidencia Formato de Devolución de fecha 13/04/16, con la casilla de la 1ª. Devolución. No se evidencia la fijación y/o desfijación de la comunicación y el texto 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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

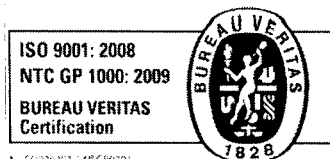
Radicado No. 20163710527543

Fecha: 15-09-2016



No. Radicado	Observación
20161620011452	<p>Respuesta Parcial. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.</p> <p>Este radicado de Derecho de Petición es una adición al radicado anterior 20161620011422, además el requerimiento no se encuentra asociado al SDQS, ni se observa la clasificación por tipo de documento en Orfeo y se evidencian las mismas respuestas y debilidades descritas en el ítem anterior.</p> <p>No se evidencia notificación de la respuesta al peticionario. Como acuse de recibo se digitalizó la planilla No. 2016033808 con la anotación de devolución "dirección errada" y el formato de devolución de fecha 13/04/16.</p>
20164360021892	<p>Respuesta Parcial. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de la verificación.</p> <p>Se evidencia como respuesta a este Derecho de Petición el radicado No.20161630042441 de fecha 24/02/16 el cual fue desfijado el 16/03/16 en el que se menciona "se abrió la Preliminar No. 12417 de RBUP", por lo que no se toma como respuesta de fondo.</p>
20164360014472	<p>Sin Respuesta. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de la verificación.</p>
20161620007672	<p>Respuesta Parcial. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.</p> <p>El requerimiento no se encuentra asociado al SDQS y no se tiene identificado el tipo de documento en Orfeo.</p>
20161620006682	<p>Respuesta por fuera del tiempo legal establecido, no se evidencia planilla de envío. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.</p> <p>Se evidencia en el formato de devolución del oficio de servicio de atención a la ciudadanía "dirección no existe" con fecha de fijación y desfijación manual, no se observa que se incluya el texto "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."</p>
20161620006732	<p>Respuesta en el tiempo legal establecido. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.</p> <p>El requerimiento no se encuentra asociado al SDQS.</p> <p>Se evidencian dos respuestas: una con radicado No 2016630024851 de fecha 27/01/16, sin suscribir y sin planilla de envío y otra con radicado No. 20161630029821 esta digitalizado, con planilla de acuse de recibo.</p>
20164360006862	<p>Es una copia informativa para la Secretaría Distrital de Gobierno con el radicado 20166240015792 de fecha 19/01/16, de la Secretaría de Integración Social – Oficina de Plantas Físicas dirigida al Peticionario.</p> <p>El trámite se encuentra cerrado a la fecha de la verificación.</p> <p>Se evidencia oficio informativo del servicio de atención al ciudadano.</p>
20161620005822	<p>Sin respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.</p> <p>Se evidencia en el aplicativo Orfeo el radicado 20161630122791 de fecha 18/07/16, como definitivo, sin firma, ni digitalización.</p>

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. 20163710527543

Fecha: 15-09-2016



No. Radicado	Observación
20161620005832	<p>Respuesta en el tiempo legal establecido. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.</p> <p>No se evidencia clasificación de tipo de documento en el aplicativo Orfeo.</p> <p>En la respuesta a los peticionarios y que se publica en cartelera, no se evidencia que se incluya el texto "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."</p>
20164360001482	<p>Respuesta Parcial. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de la verificación.</p>
20164360005642	<p>Sin Respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.</p>
20161620000922	<p>Respuesta Parcial. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación. El requerimiento no se encuentra asociado al SDQS, no tiene tipo de documento definido en el aplicativo Orfeo.</p> <p>No se evidencia respuesta informativa por parte de servicio de atención al ciudadano.</p> <p>Se evidencia respuesta emitida en forma parcial, se indica a un destinatario distinto al que firma el derecho de petición (Apoderado) y con dirección distinta, sin embargo en la respuesta asocian radicado 20161620052042, que evidencia el nombre del destinatario al cual le fue dirigido el oficio y la apertura del expediente 1043/14.</p>
20161620000222	<p>Sin Respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.</p> <p>El requerimiento no se encuentra asociado al SDQS, no tiene tipo de documento definido en el aplicativo Orfeo.</p> <p>No se evidencia respuesta informativa por parte de servicio de atención al Ciudadano escaneada.</p> <p>Se evidencia documento respuesta de fecha 18/01/16 como documento definitivo en el aplicativo Orfeo, sin firma, ni digitalización.</p> <p>No se evidencia planilla de envío, ni soporte de acuse de recibo.</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 1036 requerimientos. De los cuales, 227 fueron cerrados en un término menor de 16 días, que corresponde al 22%
- Se reiteran las observaciones del informe anterior, con relación a que se evidencian fallas en la clasificación de las peticiones o la no asociación al SDQS, requerimientos de peticionarios sin respuesta, encontrándose casos hasta de 144 días calendario, como en el caso del requerimiento 20164360005642. De igual forma, se remitieron respuestas fuera de los tiempos legales establecidos, o que no dan solución al asunto planteado en la petición.
- Adicionalmente, se encontró que existen respuestas con trámite cerrado, sin acuse de recibo o planilla de envío digitalizada, y en el caso de devoluciones se incumple con lo

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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



establecido en el Manual para el Trámite de Comunicaciones (1D-GAR-M008), Numeral 3.10.

3. PLANES DE MEJORAMIENTO.

La Alcaldía Local cuenta con el plan de mejoramiento 758 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.

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, 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.
- Revisar en la respuesta que se da a los peticionarios anónimos y que se publica en cartelera que se incluya el texto la notificación se considerará surtida al finalizar el día



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710527543

Fecha: 15-09-2016



siguiente al retiro del aviso, conforme se establece en la Ley 1437 de 2011, artículo 69.

- 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 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.
- 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 recibida³⁹.

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 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 NOGUERA

Proyectó: Sonia Stella Rojas Villamiza
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



BOGOTÁ

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS