



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710527683

Fecha: 15-09-2016



MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: Dr. HECTOR ROMÁN MORALES BETANCOURT
Alcalde Local de Sumapaz

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

Respetado doctor Morales:

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.

1. RESULTADOS.

Se revisaron el 21 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. requerimiento	Observación
20162020004812	Trámite cerrado sin respuesta. Trámite cerrado el 14 de junio de 2016, con el comentario "se tramito con los asociados."
20162020008472	No se relaciona al SQDS. Se proyecta respuesta pero no se tramita. Trámite abierto sin respuesta. Se proyecta respuesta pero no se tramita.

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. 20163710527683

Fecha: 15-09-2016



No. requerimiento	Observación	
20162020008892		
20162020009602		
20162020010302	Se da respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.	
20162020010932		
20164360127832		
20162020007552		
20162020000562		
20162020011002		
20162020011112		
20162020004062	Se da respuesta y cierre a la petición.	
20162020001562		
20162020004552		
20162020004642		
20162020004712		
20162020004722		
20162020001542		
20162020008522		Se dio traslado al IDR, pero no se le respondió al peticionario. Sin embargo se Cierra el trámite el 30 de junio de 2016
20162020009682		Es solicitud de cambio de profesional dentro de un contrato. No hay respuesta. Aunque se realizó la clasificación como derecho de petición, al revisar el documento se encontró que hace parte del seguimiento a un contrato. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.

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 67 requerimientos. De los cuales, 31 se cerraron en un término menor de 16 días, que corresponden al 46%.
- Se reiteran las observaciones del informe anterior, con relación a que se encuentran requerimientos abiertos en el aplicativo ORFEO con trámite concluido y fallas en la clasificación de las peticiones o sin asociar al SDQS.
- Adicionalmente, se encontraron trámites cerrados sin respuesta al peticionario o sin concluir la gestión. En el aplicativo de Gestión Documental ORFEO, no se evidencia trazabilidad del trámite, aunque presentan respuestas proyectadas estas no se encuentran digitalizadas en el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO, con la firma del Alcalde Local o el Secretario General de Inspecciones, ni presenta evidencia del acuse de recibo por parte del peticionario para garantizar la trazabilidad de la información y transparencia de la gestión.

3. PLANES DE MEJORAMIENTO.

La Alcaldía Local cuenta con el plan de mejoramiento 763, al verificar el avance de dicho plan, se encuentra que se plantea como acción el seguimiento a través de base de datos web,

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. 20163710527683

Fecha: 15-09-2016



generados por el servicio de atención a la ciudadanía, cumpliendo con la acción propuesta, por lo cual se da cierre a dicho plan en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión.

Sin embargo y como resultado de este seguimiento se evidencia que aún hay situaciones por mejorar, por lo cual es importante que se planteen acciones que subsanen de fondo las observaciones relacionadas anteriormente, en un nuevo plan de mejoramiento.

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 del servicio de atención al ciudadano, 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.
- 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



BOGOTÁ
MEJOR



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710527683

Fecha: 15-09-2016



- Revisar en la respuesta que se da a los peticionarios anónimos y que se publica en cartelera que se incluya el texto 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.
- 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 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 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: Claudia Patricia Forero Gamboa
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

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



BOGOTÁ
MEJOR