



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710527843

Fecha: 15-09-2016



## MEMORANDO

Bogotá, D.C.

**PARA:** Dr. MANUEL AUGUSTO CALDERÓN RAMÍREZ  
Alcalde Local La Candelaria

**DE:** JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

Respetado Doctor Calderón:

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 21 y el 22 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. 20163710527843

Fecha: 15-09-2016



Radicado Orfeo	Observación
20161780013722	<p>Respuesta por fuera del tiempo legal establecido. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación.</p> <p>En la planilla de envío, se relaciona "se dejó en la puerta". No se evidencia entrega del comunicado al peticionario.</p>
20161780012822	<p>Sin Respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación.</p> <p>Únicamente se observa respuesta informativa del servicio de atención a la ciudadanía, por ser anónimo se publicó en cartelera.</p>
20161780012832, 20161780011962	<p>Con respuesta dentro del tiempo legal establecido. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de verificación.</p> <p>No se observa la advertencia consagrada en la Ley 1437 de 2011, artículo 69 "...con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso".</p>
20161720011492	<p>Con respuesta dentro del tiempo legal establecido. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación.</p> <p>Este requerimiento se encuentra sin asociar al SDQS y está sin clasificar en el aplicativo ORFEO.</p> <p>No se evidencia respuesta informativa del servicio de atención a la ciudadanía.</p>
20161780010962, 20161780006232	<p>Con respuesta dentro del tiempo legal establecido. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación.</p> <p>Se evidencia respuesta al peticionario anónimo, sin embargo no se evidencia la fecha de fijación y desfijación, ni de la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.</p>
20161780010292	<p>Respuesta por fuera del tiempo legal establecido. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación.</p> <p>Se evidencia respuesta al peticionario, sin embargo no se evidencia la fecha de fijación y desfijación, ni de la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.</p> <p>Aunque la petición identifica al peticionario y sus datos de contacto, en la respuesta se señala "Anónimo, no se registra dirección". Evidenciándose error y por lo tanto fallas en la notificación.</p>
20161780006672	<p>Con respuesta parcial. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación. No se evidencia la publicación de la respuesta en cartelera.</p>
20161780006842	<p>Con respuesta dentro del tiempo legal establecido. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación.</p>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710527843

Fecha: 15-09-2016



20164360144482	<p>Sin Respuesta. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de verificación.</p> <p>Se evidencia respuesta proyectada con radicado 2016173003863, sin firma, ni fecha de fijación y desfijación, sin digitalización y no se observa "la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso".</p> <p>En la respuesta proyectada sin firma, se señala la Ley 1734 de 2001 siendo ésta de de 2011.</p>
20161720006022	<p>Respuesta por fuera del tiempo legal establecido. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de verificación.</p> <p>En la clasificación que se realiza en el formato de SDQS se observa "Derecho de petición de interés general", sin embargo en Orfeo no se realiza la clasificación, además y teniendo en cuenta el Manual para el trámite de Comunicaciones numeral 1.11 y 1.13., no se evidencia remisión a la Dirección de Seguimiento.</p>
20161720013612	<p>Respuesta por fuera del tiempo legal establecido. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de verificación.</p> <p>En la clasificación que se realiza en el formato de SDQS se observa "Derecho de petición de interés general", sin embargo en Orfeo no se realiza la clasificación.</p>
20161720009672	<p>Respuesta por fuera del tiempo legal establecido. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación.</p> <p>Éste requerimiento se encuentra sin asociar al SDQS y está sin clasificar en el aplicativo ORFEO.</p> <p>No se evidencia respuesta Informativa del servicio de atención a la ciudadanía.</p>
20161730018891	<p>Respuesta por fuera del tiempo legal establecido. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de verificación.</p> <p>Se remite respuesta por medio electrónico corporativo.</p>
20161780010232, 20161780009822.	<p>Respuesta por fuera del tiempo legal establecido. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de verificación.</p> <p>Al verificar y comparar la información diligenciada en Orfeo y en SDQS se observa diferencia en cuanto a la clasificación de la petición: En SDQS: D.P: Interés Particular y en Orfeo: D.P. Interés General.</p>
20161720005392	<p>Respuesta dentro de términos. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de verificación.</p> <p>No se encuentra clasificado en Orfeo.</p> <p>Se observa la planilla de envío 2016028153 de fecha 09/02/16, con firma sin fecha de recibo.</p>
20160320010272	<p>Respuesta Parcial. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de verificación.</p> <p>No se evidencia a la fecha de este seguimiento, una respuesta de fondo. (Las respuestas parciales 20151730068891 de fecha 24/09/15, 20151720048742 de fecha 05/08/15 y 20161730015751 de fecha 25/02/16).</p>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710527843

Fecha: 15-09-2016



20161780009912

Respuesta por fuera del tiempo legal establecido. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de verificación.

Se observa comunicación interna dirigida al Arquitecto sin digitalizar, sin firma.

## 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 613 requerimientos. De los cuales 307 fueron cerrados en un término menor de 16 días, correspondientes al 50%.
- Se reiteran las observaciones del informe anterior, con relación a las fallas en la clasificación de las peticiones o la no asociación al SDQS, requerimientos sin respuesta, encontrándose casos hasta de 92 días calendario, como en el caso del requerimiento 20161780012822. Respuestas fuera de los tiempos legales establecidos, o que no dan solución al asunto planteado en la petición.
- Adicionalmente, en la muestra observada, se evidenciaron debilidades en cuanto al manejo procedimental de la fijación y desfijación de las respuestas dadas a los anónimos y no se evidenció la advertencia 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.

Lo anterior evidencia, 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.

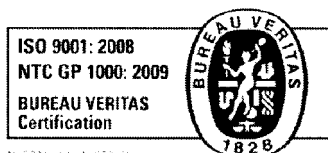
La Alcaldía Local cuenta con el plan de mejoramiento 756, el cual fue registrado por ésta Oficina el 14 de marzo del año en curso como resultado del seguimiento realizado para el segundo semestre del año 2015.

Al verificar el avance de dicho plan, se observa que se encuentra con una ejecución del 100%. Sin embargo, es importante resaltar que a pesar que las acciones fueron implementadas no se evidencia que las mismas hayan subsanado de fondo las debilidades relacionadas con el manejo de las peticiones. Lo anterior, teniendo en cuenta que como resultado del presente informe se evidencian demoras en las respuestas a los ciudadanos e incumplimiento de normas y procedimientos establecidos.

## 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.

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. 20163710527843

Fecha: 15-09-2016



## 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).
- 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, así como la digitalización, seguimiento y verificación del correcto diligenciamiento y entrega oportuna de las planillas de envío.
- 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 para el trámite de comunicaciones.
- Revisar en la respuesta que se da a los peticionarios anónimos y que se publica en cartelera que se incluya la advertencia 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.
- 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:*

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)



BOGOTÁ  
**MEJOR**  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710527843

Fecha: 15-09-2016



*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>36</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 formule el plan de mejoramiento con las acciones correctivas y mecanismos de control sobre las observaciones presentadas en el informe y aquellas que los responsables del proceso una vez realizada su autoevaluación consideren y/o detecten que contribuyan al mejoramiento continuo.

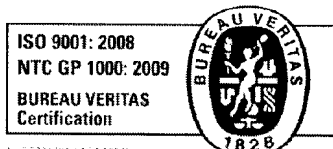
El plan de mejoramiento se debe elaborar en concordancia con el procedimiento Gestión Para la Mejora que se encuentran en la Internet en la siguiente ruta: Que es el SIG- procedimientos transversales-1D-SEM-P1 Gestión para la mejora.

Cordialmente,

  
LILIANA MARÍA ACUÑA NOGUERA

Proyectó: Sonia Stella Rojas Villamizar  
Revisó: Sandra Patricia Sánchez 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  
PARA TODOS