



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710552783

Fecha: 27-09-2016



MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: Dra. MAYDA CECILIA VELÁSQUEZ RUEDA
Alcalde Local de Usaquén

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

Respetada Doctora Mayda Cecilia:

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 el 2 de agosto 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
20164360009652, 20164360004532	Sin Respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación. Únicamente, se evidencia respuesta informativa de servicio de atención al ciudadano.
20164360010342	Sin Respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación. Se observa respuesta parcial proyectada.

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. 20163710552783

Fecha: 27-09-2016



No. Radicado	Observación
20164360010422	Sin Respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación. Se observa respuesta parcial proyectada.
20160120001232	Respuesta fuera del tiempo legal establecido. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación. En la clasificación del tipo de documento, se evidencia Derecho de Petición 5 días. Se observa que la respuesta de fondo en el saludo aparece " <i>Honorable Concejal</i> ", siendo el peticionario el Representante Legal de un Conjunto de Propiedad Horizontal.
20160120001442	Sin Respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación. En la clasificación del tipo de documento, se evidencia Derecho de Petición 5 días.
20160120000932	Sin Respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación. Se observa que los documentos de respuesta están en borrador, no están radicados, ni digitalizados. En la clasificación del tipo de documento, se evidencia Derecho de Petición 5 días.
20160120001002	Sin Respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación. En la clasificación del tipo de documento, se evidencia Derecho de Petición 5 días. La última reasignación se realizó el 07/04/16, sin documento definitivo.
20160120001062	Sin Respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación. En la clasificación del tipo de documento, se evidencia Derecho de Petición 5 días.
20160120000912	Sin Respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación. El requerimiento no se encuentra asociado al SDQS, ni tiene clasificación por tipo de documento en el aplicativo ORFEO. Los documentos relacionados no se pueden visualizar. No se logra establecer que se haya dado respuesta al peticionario.
20164360006052	Respuesta Parcial. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación. Se evidencia envió solicitud al peticionario para ampliar el plazo de respuesta de la petición con el radicado No. 201601000222351, el cual se realiza por correo electrónico no institucional. En la respuesta informativa del servicio de atención a la ciudadanía, se observa que la Alcaldía Local no usa la planilla de envío, la cual es el soporte de notificación. El acuse de recibo se realiza en copia del comunicado, el cual se digitaliza como soporte de entrega. Es importante que el documento definitivo se digitalice en el aplicativo Orfeo en el campo asignado para tal fin.
20160180001112	Sin Respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación. En la respuesta informativa de servicio de atención al ciudadano para peticionarios anónimos, no se evidencia 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.
20164360006152	Respuesta Parcial. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación.

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. 20163710552783

Fecha: 27-09-2016



No. Radicado	Observación
20160180000672	<p>Se evidencia respuesta solicitando ampliación de la petición, no se evidencia, respuesta de fondo.</p> <p>Se observa en la trazabilidad que desde el 06/04/16 se reasignó y el 26/07/16 se deja constancia de "SE REASIGNA POR TERMINACION DEL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No 06 DE 2016. GRACIAS."</p>
20160120000792	<p>Sin Respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación.</p> <p>No se evidencia clasificación por tipo de documento en Orfeo.</p> <p>Únicamente, se evidencia respuesta informativa de servicio de atención al ciudadano.</p>
20160120000842	<p>Sin Respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación.</p> <p>Se observa respuesta informativa de servicio de atención al ciudadano. No se evidencia uso de la planilla de envío, el acuse de recibo se realiza en la copia del documento.</p> <p>En la clasificación del tipo de documento, se evidencia derecho de petición 5 días.</p>
20164360004562	<p>Sin Respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación.</p> <p>Se observa respuesta informativa de servicio de atención al ciudadano con observación que no encontraron la dirección, se evidencia que no colocaron la ciudad de donde proviene el derecho de petición (Neiva). No se evidencia formato de devolución y no se logra establecer que se haya notificado la respuesta al peticionario.</p> <p>Se observa oficio proyectado de respuesta, sin firma, ni digitalización o acuse de recibo.</p>
20160120000082	<p>Sin Respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación.</p> <p>Se observa respuesta asociada del DADEP de fondo al peticionario con fecha 16/12/15, sin embargo no se evidencia respuesta parcial o de fondo, por parte de la Alcaldía Local al Peticionario, solo respuesta informativa de servicio de atención al ciudadano.</p>
20160120000212	<p>Sin Respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación.</p> <p>Se observa respuesta informativa de servicio de atención al ciudadano, remitida a la peticionaria, sin embargo no se puede establecer la entrega del documento. En el acuse escaneado no se relaciona el No. de radicado.</p>
20164360001272	<p>Sin Respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación.</p> <p>Únicamente se observa respuesta informativa de servicio de atención al ciudadano, remitida al peticionario, por correo electrónico no institucional.</p> <p>Sin Respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación.</p> <p>Se evidencia en el documento de entrada de derecho de petición, el pantallazo resumen del SDQS.</p> <p>Se observan dos respuestas informativas del servicio de atención al ciudadano de suba, radicado No. 20161180002291 de fecha 05/01/16 y Usaqué, radicado No. 20160180005801 de fecha 06/01/16 con sus correspondientes acuses de recibo.</p> <p>Se observan dos documentos de respuestas en borrador, sin radicado, sin firma.</p>





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710552783

Fecha: 27-09-2016



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 4.170 requerimientos. De los cuales, 1.838 fueron cerrados en un término menor de 16 días, que corresponde al 44%.|
- Se reiteran las observaciones del informe anterior, con relación a requerimientos sin respuesta, encontrándose casos hasta de 150 días calendario, como el requerimiento No.20164360001272. Fallas en la clasificación de las peticiones ó en la asociación al SDQS.
- Adicionalmente se encontraron debilidades en cuanto al manejo de las planillas de envío y digitalización de los documentos definitivos y/o acuses de recibo.
- En la muestra seleccionada se evidenció la clasificación "*derechos de petición 5 días*", tiempos que no se encuentran contemplados en la Ley 1755 de 2015, en su artículo 14.

3. PLANES DE MEJORAMIENTO.

Se encontró en el aplicativo el plan de mejoramiento 765 sin formular. 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.

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 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,

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. 20163710552783

Fecha: 27-09-2016



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 los hallazgos o debilidades, 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.
- 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: Sonia Stella Rojas Villamiza
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

