



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710552813

Fecha: 27-09-2016



## MEMORANDO

Bogotá, D.C.

**PARA:** Dr. GUSTAVO ALONSO NIÑO FURNIELES  
Alcalde Local de Santa Fe

**DE:** JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

Respetado doctor Niño:

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.

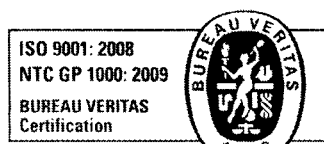
Vale la pena aclarar, que el objetivo, alcance y criterios, con los cuales se realizó el seguimiento se encuentran relacionados en el informe mencionado anteriormente.

### 1. RESULTADOS.

Se revisaron el 25, 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:

No. requerimiento	Observación
20160380007332	Sin respuesta. Trámite abierto a la fecha de la verificación.
20160320012012	El servicio de atención a la ciudadanía dio respuesta informativa. Sin respuesta. Trámite abierto a la fecha de la 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

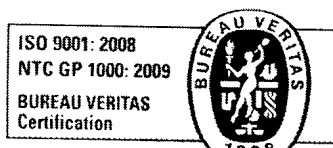
Radicado No. 20163710552813

Fecha: 27-09-2016



No. requerimiento	Observación
20160320014452	<p>Se realiza el siguiente comentario "Doctor Pedro le devuelvo nuevamente el ORFEO ya que el escrito del peticionario viene dirigido al Inspector de Policía y no la Secretaria General y es Usted quien debe contestar por medio de Oficio al Peticionario sobre la autorización o negación de las copias. Además ya han transcurrido más de 3 meses sin respuesta al requerimiento"</p> <p>Para este caso, se debe tener en cuenta lo establecido en el Manual de Comunicaciones, con relación a la firma de comunicados externos, los cuales se deben firmar por el alcalde local y en el caso de las inspecciones por los (las) secretarios (as) generales.</p> <p>Se da respuesta, el documento es firmado por el inspector, siendo una queja sobre irregularidades del mismo funcionario que contesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.</p> <p>Para el caso en comento no se aplicó lo establecido en el Manual para el trámite de comunicaciones, versión 1, numeral 19, ya que las quejas se deben remitir a la Oficina de Asuntos Disciplinarios.</p> <p>Adicionalmente, la respuesta al peticionario debe ser suscrita por el Alcalde Local o Secretario General de Inspecciones.</p>
20160320016222	Sin respuesta. Trámite abierto a la fecha de la verificación.
20160320017842	<p>Trámite abierto con respuesta. Es un traslado de derecho de petición por parte de la JAL asociado al radicado 20160320014452.</p> <p>En la respuesta a la petición se indica que se da traslado a otras Entidades con comunicados No. 20160320037331, 20160320037341, 20160320037351.</p> <p>Vale la pena anotar, que por ser una queja que involucra a un servidor público, debió remitirse a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, de acuerdo con lo establecido en el Manual para el trámite de comunicaciones, versión 1, numeral 19.</p> <p>Se observa que se encuentra asociado al radicado No. 20161430003623. Este radicado corresponde a la localidad de los Mártires.</p>
20160320018682	Respuesta parcial. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.
20164360061882	Aunque se relaciona el radicado No. 20160330036861 del 26 de febrero de 2016, vale la pena anotar que en dicha respuesta no se hace referencia al radicado objeto de verificación.
20166240034312	<p>Estado del trámite cerrado el 18 de julio de 2016, con el siguiente comentario: "se dio respuesta con el radicado asociado y adjunto"</p> <p>Se dio respuesta oportuna a la petición. El trámite se cerró el 20 de junio de 2016.</p>
20164360080832	Se dio respuesta a la petición tiene oficio informativo, sin embargo es firmada por la asesora de obras y no por el Alcalde Local. El acuse de recibo se encuentra sin fecha. Petición cerrada el 18 de julio de 2016.
20160320029912	Trámite abierto y sin respuesta a la fecha de la verificación.
20160320032422	
20160320033712	
20160320018762	<p>Respuesta parcial. Trámite cerrado el 17 de junio de 2016, comentario: "Trámite Concluido".</p> <p>Se observa que se da traslado a diferentes Entidades, pero no se da respuesta completa por la Alcaldía Local en lo de su competencia.</p> <p>Se da traslado de la petición a movilidad mediante radicado 20160320043911 del 9 de marzo de 2016, remisión al SITP mediante radicado 20160320043861 del 9 de marzo de 2016, remiten al contratista de vías mediante radicado 20160320045821 del 9 de agosto de 2016, para el 4 punto fue remitido al FVS mediante radicado 20160320045811 del 14 de marzo de 2016.</p>
20160320034612	Trámite abierto y sin respuesta a la fecha de la verificación.
20160320000192	<p>El requerimiento no se encuentra asociado al SDQS.</p> <p>Sin respuesta, sin embargo se cierra la petición con el siguiente comentario "Se accede a la solicitud se entrega copia del expediente" con fecha de 26 de abril de 2016.</p>

Edificio Lievano  
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. 20163710552813

Fecha: 27-09-2016



No. requerimiento	Observación
20160380025862	Se da respuesta al peticionario anónimo y se publica del 29 de junio al 7 de julio, por lo cual se encuentra por fuera de términos. Tramite cerrado el 27 de junio de 2016, antes de publicar la respuesta.
20160320032442	Se da respuesta. El trámite se encuentra cerrado el 12 de julio de 2016.
20160320022552	Se da respuesta por fuera de términos, se dice que se enviará copia al acueducto pero no se observa remisión del mismo sin embargo, el estado de la petición se cerró el 17 de julio de 2016.
20161780014182	Respuesta parcial. El trámite se encuentra cerrado el 27 de junio de 2016.
20164360127622	La orden de trabajo remitida por Orfeo al ingeniero se encuentra sin suscribir. Se da respuesta, no se evidencia publicación al peticionario anónimo. 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 1.528 requerimientos. De los cuales, 716 se cerraron en un término menor de 16 días, que corresponde al 47%
- Se reiteran las observaciones del informe anterior, con relación a requerimientos abiertos en el aplicativo ORFEO con trámite concluido, respuestas remitidas fuera de los términos legales establecidos, o que no dan solución al asunto planteado en la petición. 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 presentan evidencia del acuse de recibo por parte del peticionario para garantizar la trazabilidad de la información y transparencia de la gestión. De igual manera, se siguen evidenciando fallas en la clasificación de las peticiones o no asociada al SDQS.
- Adicionalmente, se encontraron trámites cerrados sin respuesta al peticionario o sin concluir la gestión y respuestas suscritas por personas diferentes al Alcalde Local o Secretario General de Inspecciones.

## 3. PLANES DE MEJORAMIENTO.

La Alcaldía Local cuenta con el plan de mejoramiento 761, al verificar el avance de dicho plan, se encuentra que no se ha realizado la formulación del mismo, incumpliendo con los lineamientos establecidos por la Secretaría Distrital de Gobierno en el Procedimiento Gestión para la Mejora, versión 4, En la actividad 3 "Nota 3: El plan de mejoramiento debe ser formulado en su totalidad en un plazo máximo de 15 días contados a partir de la notificación por medio del aplicativo utilizado para la gestión de mejoras."

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. 20163710552813

Fecha: 27-09-2016



#### 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 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.
- 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 de comunicaciones.
- 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.



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710552813

Fecha: 27-09-2016



- 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 recibida<sup>38</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 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 Florez  
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

