



MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: Dr. JORGE ELIECER PEÑA PINILLA
Alcalde Local Usme

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

Respetado doctor Peña,

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.

RESULTADOS.

Se revisaron el 19 y 25 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 |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 20164360231162 | La respuesta se dio fuera de los tiempos legales establecidos. Trámite abierto. No se usa la planilla de envío establecida por la Entidad para la entrega de documentos. |
| 20160520052742 | Sin respuesta. |

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

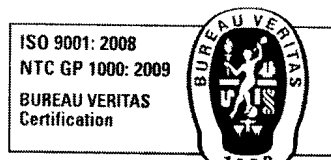
Radicado No. 20163710552843

Fecha: 27-09-2016



| No. requerimiento | Observación |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Se encontró documento con respuesta proyectada No. 20160520090041 de fecha 29 de junio de 2016, sin embargo, no se evidencia respuesta firmada y entregada al peticionario. |
| 20160520052732 | Sin respuesta. |
| 20164360214902 | Respuesta dentro de los tiempos legales establecidos. Trámite abierto. |
| 20160520048792 | Se evidencia respuesta al peticionario mediante correo electrónico personal, incumpliendo los lineamientos establecidos por la Entidad con relación al manejo de comunicaciones internas y externas. |
| 20164360193972 | Respuesta parcial fuera del tiempo legal establecido. Trámite abierto. Con radicado 20160530006943 del 16 de julio de 2016, el profesional asignado para realizar la visita técnica indica que no hay infracción. Sin embargo, dicho oficio no se encuentra suscrito ni se encuentra anexo el informe técnico en el formato establecido por la Entidad. |
| 20160520047092 | Respuesta fuera del tiempo legal establecido. Trámite abierto. |
| 20160520042672 | Respuesta al peticionario fuera de términos. No se evidencia planilla de envío, el acuse se evidencia en copia de la comunicación. Tramite cerrado. |
| 20160520041022 | Respuesta fuera del tiempo legal establecido. Tramite cerrado. El acuse de recibo se realiza en copia del comunicado. No se usa la planilla de envío. |
| 20160580036372 | Se publica por edicto la respuesta al peticionario, la cual se hace fuera de términos. El documento definitivo no se digitaliza en el campo asignado para tal fin en el aplicativo Orfeo. El documento definitivo se observa en el campo de acuse de recibo. |
| 20160520035502 | Es un requerimiento por traslado. No se evidencia la respuesta al peticionario. Se evidencia la respuesta a la personería con radicado 20160530073611. Sin embargo, no se digitalizó el anexo que refieren en dicho comunicado. Adicionalmente esta comunicación no tiene planilla de envío. Aunque se evidencian gestiones por parte de la Alcaldía, como parte de las investigaciones adelantadas como resultado de la petición, los documentos incluidos en el aplicativo no se encuentran suscritos ni soportados con el informe técnico en el formato establecido por la Entidad. |
| 20160520035272 | Respuesta al peticionario fuera de términos. En la carta de respuesta al peticionario no se indica de forma clara el número del radicado con el cual se dio traslado de la solicitud, ni se adjunta copia del oficio remitido. Se evidencia oficio remitido a la UAESP con radicado No. 20160520055521. No se evidencian planillas de envío. Tramite abierto. |
| 20160520032562 | Respuesta al peticionario fuera de términos. Tramite cerrado. No se evidencia uso de la 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. 20163710552843

Fecha: 27-09-2016



| No. requerimiento | Observación |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 20160580026702 | Se publica por edicto la respuesta parcial al peticionario, la cual se hace fuera de términos. |
| 20164360104332 | El documento definitivo no se digitaliza en el campo asignado para tal fin en el aplicativo Orfeo. El documento definitivo se anexó en el campo de acuse de recibo. Los comunicados realizados por la oficina asesora de obras no se encuentran suscritos y no se evidencia el informe técnico en el aplicativo. |
| 20164360103392 | Sin respuesta. Aunque la solicitud se asocia con el radicado No 20160520023972, los peticionarios son diferentes. Adicionalmente, los comunicados no se encuentran firmados por el Alcalde Local. No se evidencia uso de la planilla de envío. Los comunicados realizados por la oficina asesora de obras no se encuentran suscritos y no se evidencia el informe técnico en el aplicativo. |
| 20164360095132 | Respuesta en el tiempo legal establecido. El documento definitivo no se digitaliza en el campo asignado para tal fin en el aplicativo Orfeo. El documento definitivo se anexó en el campo de acuse de recibo. |
| 20160580017592 | Los comunicados realizados por la oficina asesora de obras no se encuentran suscritos y no se evidencia el informe técnico en el aplicativo. |
| 20160520005412 | La respuesta emitida con radicado No. 20160530007201 no se encuentra suscrita por el Alcalde Local. Con radicado 20160530007931 se evidencia traslado por competencia a la Secretaría del Hábitat, dicho documento no se encuentra suscrito por el Alcalde Local. |
| 20160520001772 | Se publica la respuesta dada a la peticionaria dentro de los tiempos legales establecidos. |

2. CONCLUSIONES.

El total de las PQRS que ingresaron al sistema de información Orfeo, entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2016, fue de 732 requerimientos. De los cuales 375 que corresponde al 51%, fueron cerrados en un término menor a 16 días.

Se reiteran las observaciones del informe anterior, en cuanto a las respuestas al peticionario fuera de los tiempos legales establecidos, respuestas que no dan solución al asunto planteado en la petición. Así como, las fallas en la clasificación de las peticiones o que no se asocian al SDQS. Las fallas en la elaboración y/o diligenciamiento de los acuses de recibo y los requerimientos abiertos con trámite concluido.

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. 20163710552843

Fecha: 27-09-2016



De manera general, se evidencia incumplimiento de la normatividad vigente y de los procedimientos con los cuales cuenta la Secretaría de Gobierno para el tratamiento oportuno, claro y completo de las peticiones, quejas y sugerencias que presente la ciudadanía.

3. PLANES DE MEJORAMIENTO.

La Alcaldía Local cuenta con el plan de mejoramiento 766, el cual se encuentra formulado pero sin avance a la fecha.

Es importante revisar que las acciones planteadas solucionen de fondo a las observaciones que se refieren y reiteran en el presente informe.

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

1. 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).
 - 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.
 - 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.

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. 20163710552843

Fecha: 27-09-2016



- Realizar oportunamente la formulación de los planes de mejoramiento y establecer acciones que subsanen de fondo las debilidades o hallazgos, 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.
- 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.

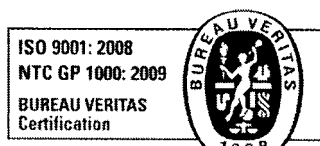
Se solicita que el presente informe sea divulgado con las diferentes áreas que intervienen en el proceso y conjuntamente se establezcan mecanismos de control sobre las observaciones presentadas en el informe o aquellas que los responsables del proceso una vez realizada su autoevaluación consideren y/o detecten que contribuyan al mejoramiento continuo.

Cordialmente,


LILIANA MARÍA ACUÑA NOGUERA

Proyecto: Sandra Patricia Sánchez Flórez *A.*
Revisó: Liliana María Acuña Noguera
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

