



## MEMORANDO

Bogotá, D.C.

**PARA:** Dr. FREDY ALEXANDER MARTÍNEZ GUZMAN  
Alcalde Local de Bosa

**DE:** JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

Respetado doctor Martínez:

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 15 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
20160780001762	Trámite abierto sin respuesta a la fecha de verificación. (se evidencia respuesta proyectada al peticionario, para firma por parte del asesor de obras.) 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 campo asignado para tal fin en el aplicativo Orfeo. En cuanto a la solicitud de visita técnica, el arquitecto no digitaliza el informe técnico y el comunicado de remisión de dicho informe no está suscrito.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710552863

Fecha: 27-09-2016



No. requerimiento	Observación
20160720003162	Respuesta parcial, suscrita por persona diferente al Alcalde Local. Trámite abierto a la fecha de la verificación.
	Se observa que la Secretaría General de Inspecciones proyecta respuesta al peticionario pero no se evidencia que se haya suscrito y notificado al peticionario.
	Se asocia a este requerimiento el radicado 20160710015381 del 28 de enero de 2016, que permite evidenciar gestión por parte de la Unidad de Mediación y Conciliación, como resultado de otro requerimiento relacionado.
	El requerimiento no se encuentra asociado al SDQS, ni clasificado en el aplicativo ORFEO.
20160720010272	Sin respuesta a la fecha de verificación. Se proyecta una respuesta por la Unidad de mediación y conciliación, sin embargo no se evidencia que se haya suscrito y enviado al peticionario.
20160720013962	La respuesta emitida al peticionario, no se encuentra suscrita por el alcalde local. Adicionalmente, en el formato de devolución de comunicaciones oficiales se indica que dicha comunicación se deja debajo de la puerta. Situaciones que no corresponden con los lineamientos establecidos por la Entidad.
	El trámite se encuentra abierto y sin asociar al SDQS.
20160720020672	Sin respuesta a la fecha de verificación.
20160720001232	Trámite cerrado sin respuesta al peticionario. No es PQRS.
	Se cierra con el siguiente comentario: "se respondieron los oficios e incluso hubo entrega directa del servicio y se registra acuse de recibo con acta adjunta".
20160720025962	Trámite abierto con respuesta al peticionario.
	Se diligencia formato de devolución de comunicaciones oficiales indicando que se deja respuesta en el buzón, y se publica en cartelera dicho formato del 6 al 15 de abril de 2016.
20160720027702	Trámite cerrado con respuesta al peticionario.
	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.
20164360018002	Trámite cerrado sin respuesta al peticionario. Se cerró con el siguiente comentario "cerrar tramite concluido".
20160720028392	Trámite abierto con respuesta parcial al peticionario.
	Se informa al peticionario que la Oficina de Control Interno es la responsable de la información solicitada, sin embargo no se da traslado de la petición a la oficina en mención.
20160720028682	Trámite abierto sin respuesta al peticionario.
20160720028792	
20164360120462	
20160720007232	Trámite cerrado con respuesta al peticionario. Sin embargo, no se evidencia que se haya notificado el comunicado dado que el notificador realiza la devolución porque el peticionario no se encuentra en la dirección aportada, y no se observa publicación en cartelera o gestión adicional de notificación. El requerimiento no se encuentra asociado al SDQS.
20160720030902	Trámite abierto con respuesta al peticionario. Sin embargo, no se evidencia que se haya notificado el comunicado dado que el notificador informa que se deja el documento debajo de la puerta y no se observa publicación en cartelera o gestión adicional de notificación.
20160720031202	Trámite abierto con respuesta al peticionario.
	La Alcaldía Local no usa la planilla de envío, la cual es el soporte de notificación. El acuse de

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710552863

Fecha: 27-09-2016



No. requerimiento	Observación
20160720031352	recibo se realiza en copia del comunicado, el cual se digitaliza como soporte de entrega.
20160720008152	El requerimiento no se encuentra asociado al SDQS. Trámite cerrado con respuesta al peticionario.  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.
20160720031752	El requerimiento no se encuentra asociado al SDQS. Trámite abierto con respuesta al peticionario.  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.
20160720031962	Respuesta parcial con trámite abierto.  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.

## 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 763 requerimientos. De los cuales, 380 fueron cerrados en un término menor de 16 días, que corresponde al 50%.
- Se reiteran las observaciones del informe anterior, con relación a los requerimientos abiertos en el aplicativo ORFEO con trámite concluido, trámites sin respuesta, o respuestas fuera de los tiempos legales establecidos, que no dan solución al asunto planteado en la petición o respuestas que se proyectan y relacionan en el aplicativo Orfeo pero al verificar la trazabilidad no se logra evidenciar que se hayan suscrito y notificado al peticionario. Así mismo, se continúan presentando fallas en la clasificación de las peticiones y su asociación al SDQS.
- Adicionalmente, se encontraron fallas en la elaboración y/o diligenciamiento de los acuses de recibo, en la publicidad de la respuesta cuando el peticionario es un anónimo o cuando se realiza devolución de los comunicados por parte del notificador.

## 3. PLANES DE MEJORAMIENTO.

La Alcaldía Local cuenta con dos planes de mejoramiento en el proceso de Servicio a la Atención de la Ciudadanía, los cuales se revisaron encontrando lo siguiente:

El plan de mejoramiento 364, se encuentra con el 100% de ejecución. Sin embargo, al verificar las evidencias cargadas en el aplicativo de "Gestión para la mejora", no son coherentes con las acciones propuestas.

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. 20163710552863

Fecha: 27-09-2016



El plan de mejoramiento 751, se encuentra con 0% de ejecución.

Como resultado del presente seguimiento, es importante se revise que las acciones planteadas subsanen de fondo las situaciones descritas y reiteradas en este informe.

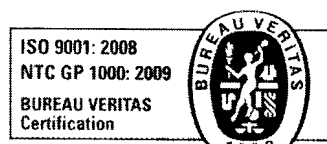
#### 4. RIESGOS.

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

- 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 los 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.
- 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.

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710552863  
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 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](http://www.gobiernobogota.gov.co)



BOGOTÁ  
MEJOR

