



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20191500115883

Fecha: 12-03-2019



MEMORANDO

Bogotá D. C., Marzo 12 de 2019

PARA: Dr. JAVIER ALFONSO ALBA GRIMALDOS
Alcalde Local Bosa

DE: Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Seguimiento atención al ciudadano sobre las quejas, sugerencias y reclamos segundo semestre de 2018

Respetado Doctor:

De conformidad, a lo establecido en el plan anual de auditorías de la Secretaría Distrital de Gobierno para la presente vigencia y la Ley 1474 de 2011 artículo 76, le corresponde a la Oficina de Control Interno, vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas vigentes, me permito remitir anexo al presente el Informe de seguimiento PQRS segundo semestre 2018 del Fondo de Desarrollo Local de Bosa. A continuación, detallo objetivos y alcance del presente informe

Objetivo:

Verificar que el proceso de servicio a la ciudadanía se presta de acuerdo a la normatividad vigente

Alcance:

Comprende la verificación del proceso de servicio a la ciudadanía en las 20 alcaldías locales y nivel central de la Secretaría Distrital de Gobierno, para el segundo semestre de la vigencia 2018 (1 de julio de 2018 al 31 de diciembre de 2018)

Cordialmente,



LADY JOHANNA MEDINA MURILLO

C.C. Dr. Lubar Andrés Chaparro Cabra – Subsecretario de Gestión Institucional

Proyectó: Sindy Julieth Tovor Torres- Rafael Eduardo Acosta Suarez

Revisó: Olgo Mileno Corzo Estepe

Aprobó: Lady Johanna Medina Murillo



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20191500115883

Fecha: 12-03-2019



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Fecha de emisión del informe: 05 de marzo de 2019

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	13	Mes	02	Año	2019	Desde	13-02-19	Hasta	13-02-19	Día	13	Mes	02	Año	2019
							D/M/A		D/M/A						

Auditado – Representación FDL	Jefe Oficina de Control Interno (e)	Audidores
Javier Alfonso Alba Grimaldos	Lady Johanna Medina Murillo	Sindy Julieth Tovar Torres Rafael Eduardo Acosta Suárez

Macroproceso:	Gestión Corporativa
Proceso:	Servicio de Atención a la Ciudadanía - Gestión Corporativa Institucional
Líder de Proceso/Jefe (s)	Líderes de procesos: Dr. Lubar Andrés Chaparro - Subsecretario de Gestión Institucional.
Dependencia (s):	Líder funcional: Dr. Javier Alfonso Alba Grimaldos Alcalde Local de Bosa Auditoría atendida por: Jaime Murcia Rodríguez-Profesional Especializado 24-Yolanda Morales Amortegui-Auxiliar Administrativo punto atención a la ciudadanía- Juan Pablo Escobar Roa- Contratista punto de atención a la ciudadanía- Alcaldía Local de Bosa
Objetivo de la Auditoría:	Verificar el cumplimiento por parte de la Secretaría Distrital de Gobierno a las disposiciones legales en materia de atención a la ciudadanía sobre sus requerimientos de peticiones, consultas, quejas, reclamos y sugerencias
Alcance de la Auditoría:	El presente informe de auditoría comprende la verificación del proceso de servicio a la ciudadanía en las 20 alcaldías locales y nivel central de la Secretaría Distrital de Gobierno, del período comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2018.
Criterios de la Auditoría:	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de Colombia 1991 - Artículo 23. • Ley 1474 de 2011 – Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública y su artículo 76. • Ley 1437 de 2011- Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y su Artículo 5. • Decreto 371 de 2010 – Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital y su Artículo 3. • Ley 1755 de 2015 – Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición. Artículo 14. • Decreto 103 de 2015: Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014 Titulo III artículos 16, 17, 18, 19, 20. Titulo VI artículo 52. • Directiva 15 de 2015: Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción. • Circular 053 de 2016: Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá Publicación y divulgación de información obligatoria requerida respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado, con relación a la atención de peticiones ciudadanas. • Procedimiento: Trámite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía código SAC-P001 versión 3 vigencia 20 diciembre de 2018. Manual de Atención a la Ciudadanía SAC-M001 código SAC-M001 versión 3 vigencia 29 agosto 2018.

Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co

GDI - GPD – F031
Versión: 02
Vigencia:
13 de febrero de 2018

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20191500115883

Fecha: 12-03-2019



PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS / RESULTADOS DE LA AUDITORÍA / RECOMENDACIONES

Fortalezas

- Disposición del equipo de la alcaldía local en la recepción de la visita de auditoría
- Se observó que la Alcaldía Local brinda un trato respetuoso, considerado, diligente y orienta al ciudadano frente a los trámites y servicios adelantados, lo que permite generar una imagen positiva frente a los diferentes grupos de interés.

Conformidades

- Se evidencia cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento Trámite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía SAC-P001, en lo referente a la actividad de atención a los trámites de certificados de residencia solicitados por la ciudadanía en el punto de atención presencial.

Observaciones/ Recomendaciones

- Se evidencia un acumulado de 639 requerimientos “En trámite” al cierre de la vigencia 2018, los cuales además supera los tiempos de respuesta establecidos en la ley, se recomienda establecer las estrategias y medidas efectivas que permitan la eficacia y oportunidad de la atención de los requerimientos realizados por la ciudadanía.
- Se observó durante el seguimiento realizado a la Alcaldía Local, que existen solicitudes generadas por la ciudadanía en las cuales no se genera una adecuada clasificación y tipificación, (por ejemplo: Radicado Nro. 20184600514042 registrado como queja en contra de establecimiento en Drive y en Orfeo como derecho de petición de interés particular; Radicado Nro. 20184600538252 registrado como denuncia de corrupción en Drive y como derecho de petición de interés general en Orfeo y Radicado Nro. 20185710194362 corresponde a solicitud de acceso a la información en Drive y como derecho de petición en interés general en Orfeo.
- Se evidenció en muestreos realizados en sitio que la herramienta “reporte preventivo” no se actualiza ni se monitorea periódicamente, puesto que hay radicados (por ejemplo, los radicados Nro. 20184600538252 y 20185750150112) que aparecen “En trámite” en esta herramienta y ya cuentan con cierre definitivo en ORFEO y SDQS.
- Se observa un número considerable de solicitudes recibidas asociadas al Código de Policía y Convivencia Ley 1801 de 2016, en las cuales no se evidencia el trámite oportuno (o de cumplimiento de tiempos de acuerdo a la clasificación de entrada), se recomienda verificar los lineamientos de este tipo de solicitudes con el fin de darles trámite de conformidad con las normas y procedimientos asociados a Inspección, Vigilancia y Control. (por ejemplo, radicados: 20184600538252, 20185710185962; 20184600545712.
- Se observa deficiencia en la cantidad de personal encargado del proceso de servicio al ciudadano, en fecha de visita se observan dos personas dedicadas a esta labor: una persona de planta que realiza la atención y direccionamiento a los ciudadanos (más no maneja SDQS, ORFEO ni Reporte Preventivo) y un contratista del nivel central como apoyo para el registro y control de SDQS, ORFEO, Reporte Preventivo, SI ACTUA, entre otros (quien no labora de lleno en este punto sino que rota por varias localidades). Se recomienda verificar la disposición y dedicación de personal de tiempo completo a las actividades de atención y trámite de requerimientos.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20191500115883

Fecha: 12-03-2019



- Se recomienda incluir a la totalidad de servidores asociados no solo a la atención inicial al ciudadano, sino encargados del trámite y respuesta de requerimientos en actividades de sensibilización y capacitación, especialmente en manejo adecuado de ORFEO, normas asociadas al proceso de servicio a la ciudadanía, entre otros.
- Se evidencia que con respecto al plan de mejoramiento Nro. 22 asignado a la Alcaldía Local, el se tiene formuladas tres acciones, dos de cuales a la fecha se encuentran vencidas, se evidencia en visita avance de estas actividades, pero no se han creado en MIMEC, se recomienda verificar las acciones que faltan ejecutar y el cargue y seguimiento desde el aplicativo destinado para ello.

Cordialmente,

LADY JOHANNA MEDINA MURILLO

C.C. Dr. Lubar Andrés Chaparro Cabra -- Subsecretaria de Gestión Institucional

Proyectó: Sindy Julieth Tavar Torres- Rafael Eduardo Acosta Suarez
Revisó: Olga Milena Corzo Estepa
Aprobó: Lady Johanna Medina Murillo