



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20191500117923

Fecha: 12-03-2019



MEMORANDO

Bogotá D. C., Marzo 12 de 2019

PARA: Dr. LEONARDO ALEXANDER RODRIGUEZ LOPEZ
Alcalde Local Kennedy

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 Kennedy. 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 Chaparra Cabra – Subsecretaria de Gestión Institucional

Proyectó: Sindy Julieth Tovar Torpes- Rafael Eduardo Acosta Suárez

Revisó: Olga Milena Corzo Estepa

Aprobó: Lady Johanna Medina Murillo



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20191500117923

Fecha: 12-03-2019



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Fecha de emisión del informe: 12 de marzo de 2019

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	14	Mes	02	Año	2019	Desde	14-02-19	Hasta	14-02-19	Día	14	Mes	02	Año	2019
							D/M/A		D/M/A						

Auditado – Representación FDL	Jefe Oficina de Control Interno (e)	Audidores
Leonardo Alexander Rodríguez López	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. Líder funcional: Dr. Leonardo Alexander Rodríguez López, Alcalde Local de Kennedy
Dependencia (s):	Auditoría atendida por: Sandra Liliana Corredor Buitrago-Profesional Especializado 24- Yeimy Astrid Mejía Castro-promotora de la mejora-Angela Viviana Castillo contratista punto de atención- Alcaldía Local de Kennedy
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 periodo 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 - artículo 76. • Ley 1437 de 2011- Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - 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 - 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 Título III artículos 16, 17, 18, 19, 20. Título 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 • 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 - GPO – F031
Versión: 02
Vigencia:
13 de febrero de 2018

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20191500117923

Fecha: 12-03-2019



PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS / RESULTADOS DE LA AUDITORÍA / RECOMENDACIONES

Fortalezas

- Se observó que la Alcaldía Local brinda un trato considerado y orienta al ciudadano frente a los trámites y servicios que se pueden adelantar en la Entidad.
- Disposición del equipo de la alcaldía local en la recepción de la visita de auditoría
- La Alcaldía Local ha generado acciones para contribuir a la respuesta de PQRS, en el seguimiento de la información en el reporte de Google Drive.

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 3.777 requerimientos “En trámite” al cierre de la vigencia 2018, los cuales además superan 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 los radicados Nro. 20185810177122 corresponde a querrela y en Drive y Orfeo está registrado como derecho de petición en interés general, Nro. 20185810171742 registrado en Drive como solicitud de copias y en Orfeo como derecho de petición en interés general, Nro. 20185810164202 corresponde a querrela y en Drive y Orfeo registrado como derecho de petición en interés general.
- Se evidenció en muestreos realizados en sitio que la herramienta “reporte preventivo” no se actualiza ni se monitorea periódicamente, puesto que se evidenciaron radicados (20185810177122, 20185810171742, 20185810164202 y 20185850164342) 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.
- Se recomienda analizar la pertinencia y disposición de más personal que labore en el punto de atención al ciudadano, pues en vista se observa un contratista encargado de esta labor (que incluye atención y direccionamiento a los ciudadanos, registro y control de SDQS, ORFEO, Reporte Preventivo y SI ACTUA.), teniendo en cuenta estas acciones y la cantidad de requerimientos vencidos, lo que permitiría una atención oportuna y de calidad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20191500117923

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.
- Con respecto al plan de mejoramiento Nro. 22 asignado a la Alcaldía Local, se observa que este cuenta con tres acciones cuya fecha de finalización era febrero 2019, y que a fecha de visita refieren la Alcaldía Local lo siguiente: " *la Oficina Asesora de Planeación les genera devolución de la acción planteada por cuanto no están delimitando cuantitativamente la depuración del aplicativo ORFEO I*" por lo anterior, se genera alerta en la medida en que es una acción vencida y hacen referencia a depuración del aplicativo ORFEO versión 1, sin embargo, a fecha de visita aportan como evidencias las correspondientes a las PQRS 2018, se recomienda validar la definición de la acción a fin de generar oportuno cumplimiento de la misma, teniendo en cuenta que se continua evidenciando un rezago significativo de PQRS en trámite, también es necesario que se documenten las evidencias de las acciones en el aplicativo MIMEC.

Cordialmente,



LADY JOHANNA MEDINA MURILLO

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

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