



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20191500116293

Fecha: 12-03-2019



MEMORANDO

Bogotá D. C., Marzo 12 de 2019

PARA: Dr. LUIS ALEJANDRO VARGAS PINZÓN
Alcalde Local Rafael Uribe Uribe

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 Rafael Uribe Uribe. 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 Cabro – Subsecretario de Gestión Institucional

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20191500116293

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	19	Mes	02	Año	2019	Desde	19-02-19	Hasta	19-02-19	Día	19	Mes	02	Año	2019
							D/M/A		D/M/A						

Auditado – Representación FDL	Jefe Oficina de Control Interno (e)	Audidores
Luis Alejandro Vargas Pinzón	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) Dependencia (s):	Líderes de procesos: Dr. Lubar Andrés Chararro - Subsecretario de Gestión Institucional. Líder funcional: Dr. Luis Alejandro Vargas Pinzón, Alcalde Local de Rafael Uribe Uribe Auditoría atendida por: María Janneth Romero Sabogal-Profesional Especializado 24-Manuel Guillermo Francisco Amoroch Barrera- Promotor de la mejora- Berónica Isabel Fonseca Cuesta- Auxiliar Administrativo punto atención al ciudadano- William Numpaque Useche- Profesional Área Planeación- Alcaldía Local de Rafael Uribe Uribe
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 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 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. 20191500116293

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 que permiten la oportuna respuesta de PQRS, actualización y seguimiento de la base de datos (consolidada por la Oficina de Servicio al Ciudadano), a través de la designación del personal dedicada a estas actividades de seguimiento.

Conformidades

- Se evidenció que se da oportunamente respuesta por parte de la Alcaldía Local, a la actividad 3 del el SAC-P001 Procedimiento Trámite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía, en cuanto al trámite de certificados de residencia que es lo que más demanda la ciudadanía en el punto de atención presencial.

No Conformidades

- Se evidencia incumplimiento del artículo 69 del Código de procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo (ley 1437 de 2011), y le numeral VIII del procedimiento “Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía”, pues se evidencian que la queja recibida mediante radicado Nro. 20186850129512 fue respondida y enviada por correo certificado a la ciudadana, sin embargo como se evidencia en el documento de devolución de comunicaciones de fecha 19 de noviembre de 2018, no se encontró la dirección de domicilio, por lo tanto no fue entregada la respuesta al ciudadano, y posteriormente no se observa la fijación en cartelera del radicado de respuesta Nro. 20186840207751.

Observaciones/ Recomendaciones

- Se evidencia un acumulado de 622 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 en la Alcaldía Local, que existen solicitudes generadas por la ciudadanía en las cuales no se genera una adecuada clasificación y tipificación, por ejemplo, se observaron los siguientes radicados: Nro. 20186810074842: corresponde a un solicitud de información y en Orfeo está registrada como derecho de petición, Nro. 20184600351432: corresponde a una solicitud de acceso a la información, y en Orfeo está radicado como derecho de petición, Nro. 20186850149712: corresponde a un derecho de interés particular y en Orfeo se observa sin clasificación de la tipología. Se recomienda revisar las clasificaciones y mantener en constante capacitación a los servidores encargados de esta actividad.
- Se recomienda revisar la ubicación y espacio desinado para la atención presencial de los ciudadanos, pues se observa que la Oficina no permite una interacción cálida y que facilite la comunicación de los ciudadanos y demás partes interesadas, pues se cuenta con una ventanilla que la mayor parte del tiempo permanece cerrada, es pequeña y no permite que fluya la comunicación y no cuenta con la señalización que permita su fácil ubicación. a continuación, se detallan unas imágenes de lo descrito:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20191500116293

Fecha: 12-03-2019



Fuente: Fotos tomadas por equipo auditor OCI visita 19-02-2019

- 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 radicado Nro. 20186850139052 corresponde a un derecho de petición de establecimientos de comercio y Radicado Nro. 20184600440062: Corresponde a un derecho de petición interés particular espacio público).
- Se observa deficiencia en la cantidad de personal encargado del proceso de servicio a la ciudadanía, en fecha de visita se observó una persona de planta dedicada a la labor, se recomienda verificar la disponibilidad del personal a fin de generar equitativa distribución de tareas y optimización de la prestación y continuidad del servicio.
- Se recomienda incluir a la totalidad de servidores asociados no solo a la atención inicial al ciudadano, sino a los 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. 33 asignado a la Alcaldía Local, se observa que este cuenta con cinco acciones cuya fecha de finalización era diciembre de 2018, no se observa la carga total de las acciones en MIMEC, se recomienda recopilar todas las evidencias y dar continuidad a las acciones de mejora implementadas.

Las no conformidades evidenciadas serán registradas en el aplicativo de mejora para formulación del plan de mejoramiento correspondiente.

Cordialmente,



LADY JOHANNA MEDINA MURILLO

Proyectó: *Sindy Julieth Tovar Torres- Rafael Eduardo Acosta Suarez*

Revisó: *Olga Milena Corzo Estepa*

Aprobó: *Lady Johanna Medina Murillo*

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