



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20191500118013

Fecha: 12-03-2019



## MEMORANDO

Bogotá D. C., Marzo 12 de 2019

**PARA:** Dr. DIEGO ALEJANDRO RIOS BARRERO (E)  
Alcalde Local Barrios Unidos

**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 Barrios Unidos. 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 Tovar Torres- Rafael Eduardo Acosta Suarez*

*Revisó: Olga Milena Corzo Estepa*

*Aprobó: Lady Johanna Medina Murillo*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ O C

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20191500118013

Fecha: 12-03-2019



## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Fecha de emisión del informe: 07 de marzo de 2019

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	18	Mes	02	Año	2019	Desde	18-02-19	Hasta	18-02-19	Día	18	Mes	02	Año	2019
							D/M/A		D/M/A						

Auditado – Representación FDL	Jefe Oficina de Control Interno (e)	Audidores
Diego Alejandro Ríos Barrero (e)	Lady Johanna Medina Murillo	Sindy Julieth Tovar Torres Rafael Eduardo Acosta Suárez

<b>Macroproceso:</b>	Gestión Corporativa
<b>Proceso:</b>	Servicio de Atención a la Ciudadanía - Gestión Corporativa Institucional
<b>Líder de Proceso/Jefe (s) Dependencia (s):</b>	Líderes de procesos: Dr. Lubar Andrés Chaparro - Subsecretario de Gestión Institucional.  Líder funcional: Dr. Diego Alejandro Ríos Barrero (e), Alcalde Local de Barrios Unidos Auditoría atendida por: Román Eduardo Albornoz Barreto-Profesional Especializado 24- Henry Ovidio Flórez Mora- Secretario Punto de Atención al Ciudadano- Jairo Andrés Jiménez- Contratista Punto de Atención-Claudia Patricia Yopasa apoyo promotora de la mejora-María Fernanda Londoño-Contratista. Alcaldía Local de Barrios Unidos.
<b>Objetivo de la Auditoría:</b>	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
<b>Alcance de la Auditoría:</b>	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.
<b>Criterios de la Auditoría:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Constitución Política de Colombia 1991 - Artículo 23.</li> <li>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.</li> <li>Ley 1437 de 2011- Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y su Artículo 5.</li> <li>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.</li> <li>Ley 1755 de 2015 – Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición. Artículo 14.</li> <li>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.</li> <li>Directiva 15 de 2015: Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción.</li> <li>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.</li> <li>Procedimiento: Trámite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía código SAC-P001 versión 3 vigencia 20 diciembre de 2018.</li> </ul> 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. 20191500118013

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

### 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.

### No Conformidades

- Se evidencia incumplimiento del artículo 69 del Código de procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo (ley 1437 de 2011), y el numeral VIII del procedimiento "Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía", pues se evidencian que la solicitud de acceso a la información recibida mediante radicado Nro. 20186210086482 fue respondida y enviada por correo certificado al ciudadano, sin embargo como se evidencia en el documento de devolución de comunicaciones de fecha 07 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.20186230199631. Se recomienda establecer el plan de mejoramiento que permita controlar y evitar que estas situaciones se presenten.

### Observaciones/ Recomendaciones

- Se evidencia un acumulado de 533 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 requerimientos recibidos sin una clasificación (tipificación) acorde a los lineamientos y normas establecidos para este fin por ejemplo los siguientes radicados verificados: Nro. 20186210064552 corresponde a una queja contra funcionario en Drive esta registrada como derecho de petición de interés particular y en Orfeo sin clasificación, Nro. 20184600513532 registrado en Drive como solicitud de acceso a la información y en Orfeo registrado como derecho de petición de interés particular, Nro. 20186210105472 registrado en Drive como solicitud de acceso a la información y en Orfeo registrado como derecho de petición de interés particular.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20191500118013

Fecha: 12-03-2019



- 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.
- 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.27 asignado a la Alcaldía Local, se observa que este cuenta con dos acciones cuya fecha de finalización era diciembre de 2018, sin embargo, en las evidencias aportadas se observa como plan de acción el cronograma con acciones vigencias 2016 y 2017 dejando por fuera alcance de la vigencia 2018, lo que indica que no se han generado las acciones formuladas en 2018, se recomienda ejecutar las actividades que se formularon y quedaron pendientes con el fin de dar trámite al plan de mejora.

Aquellas situaciones que fueron calificadas como no conformidades serán registradas en el aplicativo MIMEC para la formulación, ejecución, seguimiento y reporte del plan de mejoramiento correspondiente, se recomienda tener en cuenta que una vez registrada la no conformidad se cuenta con 15 días hábiles para su formulación.

Cordialmente,

LADY JOHANNA MEDINA MURILLO

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

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

*Revisó: Olga Milena Corzo Estepa*

*Aprabó: Lady Johanna Medina Murillo*

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)

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

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**