



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20143710207953
Fecha: 23-04-2014



MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: CESAR HENRY MORENO TORRES
Alcalde Local de Puente Aranda

DE: Jefe de Oficina de Control Interno

ASUNTO: Evaluación al Servicio de Atención a la Ciudadanía y Mecanismos de Control Social Puente Aranda

Respetado Doctor.

A continuación remitimos los resultados de la evaluación efectuada al proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía, la cual se realizó entre los días 8 y 10 de abril del corriente.

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento por parte de la Localidad de Ley 1474 de 2011 en su Artículo 76, los Decretos 371 del 30 de agosto de 2010 en su Artículo 3°, del Decreto 2641 de 2012 y de normatividad que reglamenta el Proceso de Atención al Ciudadano. De otra parte se verificó la aplicación de mecanismos de control social en el alcance propuesto.

ALCANCE

Para esta auditoría se definió como universo para la toma de la muestra el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2013 y el 28 de febrero de 2014.

METODOLOGIA

Para esta revisión se utilizó el programa de auditoría diseñado para este proceso y se aplicaron procedimientos de auditoría (pruebas de cumplimiento, pruebas sustantivas, técnicas de inspección, observación, indagación y entrevistas entre otras), con el fin de obtener evidencia suficiente y competente para poder sustentar cada una de las observaciones presentadas en el informe.



RESULTADOS DE LA AUDITORIA

1. PUNTOS QUE EVIDENCIARON CUMPLIMIENTO

Con relación a lo establecido en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:

(a) Desarrollo Institucional para el Servicio a la Ciudadanía.

- i. Adicional al contenido de la página web de la Alcaldía Local, se suministró evidencia sobre la publicación del portafolio de servicios de la localidad de Puente Aranda mediante un volante en papel.
- ii. Tiene procedimientos de atención al ciudadano, enmarcados dentro del proceso 1D SAC "Servicio de Atención a la Ciudadanía".
- iii. Cumple parcialmente el criterio de "Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada" sobre:
 - A. Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos. Se evidencia Carta del trato digno al ciudadano publicada en una cartelera a la entrada de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.
 - B. Requisitos e indicadores necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos
 - C. Horarios y puntos de atención
 - D. Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

Para este criterio se evidenció el incumplimiento de otros apartes que serán mencionados en el numeral de Hallazgos.

(b) Fortalecimiento de los Canales de Atención.

- i. Tiene protocolos de atención al ciudadano, establecidos la entidad a través del proceso 1D SAC que describe los procedimientos, manuales e instructivos usados como guía en la atención a la ciudadanía.
- ii. Cumple el criterio de existencia de un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los ciudadanos.

Con relación a lo establecido en el artículo 3 del decreto 371 de 2010.

- (a) Se destacan algunas respuestas parciales dadas por las dependencias responsables, las cuales ofrecen al ciudadano el número de actuación administrativa, de tal forma que se cuenta con un dato para poder realizar seguimiento posterior.
- (b) Se evidenció radicado en físico No. 20123350209643 de 11 de abril de 2012 mediante el que se le notifica a los Coordinadores Administrativos y Financieros su designación como defensores del ciudadano según resolución 200 de marzo 30 de 2012.

Con relación a lo establecido en el artículo 4 del decreto 371 de 2010.

- (a) Se evidencia publicación de los objetivos, responsabilidades y competencias en la página web de la Alcaldía Local en el vínculo "Quiénes somos", así como el contenido del PDL 2012-2016.

2. PUNTOS QUE EVIDENCIARON INCUMPLIMIENTO – HALLAZGOS

Con relación a lo establecido en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:

(a) Desarrollo Institucional para el Servicio a la Ciudadanía.

- i. En la página web www.puentearanda.gov.co se encuentra publicado el vínculo portafolio de servicios. En el mismo se evidencia la posible confusión que representa para un ciudadano saber cuáles servicios corresponden a la Alcaldía Local y cuáles al nivel central de la Secretaría de Gobierno.
- ii. Al solicitar el mecanismo que se tiene para medir la satisfacción del ciudadano con relación a los trámites y servicios que presta la Alcaldía Local, se mencionó que consiste en la aplicación de una encuesta. Evaluados los resultados consolidados de la misma para los meses de marzo, junio, octubre y diciembre de 2013, se evidencia que persiste el desconocimiento de la figura del defensor del ciudadano por parte de la comunidad. Adicionalmente, para el mes de octubre se encontró que tres personas manifestaron que la información suministrada fue poco útil. Sobre el particular se mencionó por parte del defensor del ciudadano que, al ser evaluaciones negativas por parte de personas que no se identifican, éste no tiene cómo hacer seguimiento al motivo por el cual en esos tres casos se calificó como poco útil la información suministrada, de tal manera que no le es posible formular acciones correctivas.
- iii. Además de los mecanismos de socialización en la página web, pendones, carteleras y volantes no se evidencian mecanismos adicionales para reducir el nivel de desconocimiento de la figura del defensor del ciudadano en la comunidad.
- iv. No se suministró evidencia de las herramientas mediante las cuales se realiza la identificación de las necesidades, expectativas e intereses de la comunidad de la localidad con relación a la Alcaldía Local. Se mencionó que la satisfacción de necesidades, expectativas e intereses de la comunidad se enmarca en el cumplimiento de las funciones dadas las Alcaldías Locales y de la misionalidad de las dependencias de las mismas a través de 5 frentes de trabajo; Inspecciones, mediación, inversión, participación y seguridad.
- v. Al revisar la publicación del tiempo de entrega de cada trámite o servicio se encontró lo siguiente para el listado de trámites existente en la página web de la Alcaldía Local.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

TRÁMITE O SERVICIO	¿MENCIONA TIEMPO DE TRÁMITE?
Juegos concursos y espectáculos	SI
Certificado laboral	SI
Certificados de Propiedad Horizontal	SI
Certificados de residencia	SI
Consejo de justicia	NO
Descuentos cooperativas	SI
Documentos extraviados	NO
Indebida ocupación de espacio público	NO
Régimen de obras y urbanismo	NO
Registro local de obras	NO
Visitas Cárcel Distrital	NO
Trasteos dentro y fuera de Bogotá	NO

- vi. Según registro fotográfico, se encontró facilidad para el acceso a ciudadanos al primer piso de la Alcaldía Local. Tiene una oficina con dos escritorios, cada uno con capacidad para atender a dos ciudadanos y sala de espera. La oficina está ubicada en el primer piso. No tiene instalaciones físicas que permitan a personas en condición de discapacidad acceder a las dependencias del segundo piso (ascensor, rampa, etc).
- vii. De acuerdo con el registro fotográfico, se evidencian deficiencias en señalización que faciliten la ubicación de la oficina de atención a la ciudadanía.

(b) Afianzar la Cultura Del Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos.

Estos criterios no se pudieron evaluar en la Alcaldía Local debido a que la información se centraliza en la Coordinación del Proceso SAC y no estuvo disponible en la localidad al momento de la visita.

(c) Fortalecimiento de los Canales de Atención.

- i. Si bien se identificaron apropiadamente los canales de atención existentes, se mencionó el uso de redes sociales, sobre las cuales la Entidad no ha emitido directriz para los casos en los que sean recibidos requerimientos de la ciudadanía a través éstas.
- ii. Aunque cuenta con canales integrados de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio; en desarrollo de la visita se mencionaron caídas frecuentes de los aplicativos ORFEO y SDQS que afectaron el normal desarrollo del Proceso SAC. Se suministró como evidencia el radicado 20131620011393.
- De otra parte, se evidenciaron inconvenientes de operatividad en el aplicativo SI ACTÚA. El reporte de las fallas al nivel central se realiza telefónicamente. No se conserva evidencia del número de caso registrado para posteriores seguimientos.



Con relación a lo establecido en el artículo 3 del decreto 371 de 2010.

- (a) La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.

En la secretaría general de inspecciones de policía de Puente Aranda se evidenció la existencia y uso de libros radicadores para el registro de querrelas policivas, de los cuales, los casos de 2013 y 2014 se registraron en los tomos 15 a 17. Se seleccionaron al azar 4 casos de 2013 y uno de 2014 encontrando que no se acata el lineamiento para la recepción y radicación de comunicaciones externas 1D-GAR-1001 numeral 1.5. A continuación se describen los casos:

- Folio 3600 Perturbación a la Tenencia
- Folio 3727 Relación de vecindad
- Folio 3818 Relación de vecindad
- Folio 3934 Tenencia de animales
- Folio 4000 Perturbación a la posesión

Indagado el personal de la dependencia, manifestó que los casos se registran en el sistema SI ACTÚA aunque no se realiza lo propio en el aplicativo ORFEO.

- (b) De la muestra seleccionada en 2013, correspondiente a 20 radicados, el 30% (6) no responden lo que el ciudadano solicita.
- (c) Para la muestra seleccionada de 2013, se evidenció un tiempo promedio de 92,2 días calendario en la respuesta dada a un requerimiento ciudadano (la diferencia en días se calcula desde el momento en que el requerimiento es ingresado al aplicativo ORFEO hasta la respuesta que le indica al ciudadano el avance y/o resultado de las acciones emprendidas por la Alcaldía Local para Atender el requerimiento. No incluye la respuesta parcial generada por ORFEO. Si la respuesta dada no es coherente con el asunto requerido, no se considera dada), siendo los casos que más demora presentan los relacionados con los siguientes radicados.

RADICADO	DÍAS DE TRÁMITE	OBSERVACION
20131680019022	364	Se evidencia informe fechado el 1/4/2013, A la fecha esta es la actuación más reciente No se había emitido comunicación al ciudadano que le informe el resultado de la verificación realizada por la alcaldía local.
20134360234802	179	Mediante radicado 20141640016011 del 4/2/2014 se fija citación para notificación del archivo al quejoso Manifiestan ausencia de vehículos y cámaras fotográficas para el adecuado registro de las visitas. Llama la atención que aunque la queja es anónima, el radicado de respuesta a la misma está dirigido a una persona con nombre propio. No se suministra claridad sobre cómo se logró dicha identificación del quejoso anónimo.
20131620063912	133	No se suministra evidencia adicional a la citada en ORFEO. Por ser espacio



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

		público depende de gestiones del IPES y Policía para atender este tipo de requerimientos según se manifiesta en la Coordinación Normativa y Jurídica
20131680065722	216	Se evidencia radicado 20141630042171 del 8 de abril de 2014, fecha de la visita de auditoría en la que se da respuesta al requerimiento. Se evidencia archivo con la fecha de fijación y desfijación diligenciadas aunque esta última es del 16 de abril de 2014. Se informa que cursa la actuación preliminar 8432 de 2013. Con esta repuesta se menciona que está pendiente del concepto de impacto ambiental, aunque se evidencia en medio físico la respuesta de secretaria de ambiente bajo radicado 20131620102292 en el que se menciona expresamente que es competencia de la Alcaldía local "definir la viabilidad del funcionamiento de la carpintería".
20134360269592	211	Se evidencia radicado 20141630042121 del 8 de abril de 2014, fecha de la visita de auditoría en la que se da respuesta al requerimiento. Al intentar consultar el caso en SI ACTUA el sistema presentó fallas. En un nuevo intento se evidenció que hay coherencia entre los datos ingresados en SI ACTUA y la carpeta física.
20134360339222	66	Se evidencia expediente de actuación administrativa 3928 con número de SI ACTUA 9535. En la carpeta se evidencia el archivo del radicado 20131640109701 relacionado con el SDQS 1025989 vinculado con otra queja diferente, esto es, deficiencias de archivo documental físico. Se evidencia documento fechado el 6/3/2014 mencionando que no se desarrolla visita por carencia de vehículo y conductor. Por esta misma causa, de acuerdo con la documentación aportada, a la fecha no se ha podido desarrollar la visita pertinente.

- (d) Para el requerimiento bajo radicado 20131680036862, se evidenciaron deficiencias en la asociación de las respuestas de avance dadas con el respectivo requerimiento ciudadano.
- (e) Aunque la Entidad cuenta con los mecanismos para el registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información recibidas diariamente de los ciudadanos, se siguen evidenciando el uso de libros radicadores de querellas en la Secretaría General de Inspecciones de Policía, tal como se describió anteriormente en el literal (a) del presente título.
- (f) Con relación al envío del informe estadístico mensual de todas las quejas, reclamos y sugerencias o solicitudes recibidas en la Entidad, a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y a la Veeduría Distrital. Dicha evidencia no fue suministrada en la Alcaldía Local debido a que se consolida y reporta desde el Nivel Central del a Secretaría de Gobierno. Lo anterior, limitó el alcance sobre la ejecución de esta prueba de auditoría.
- (g) Al revisar el procedimiento y controles que tiene la Entidad entre los funcionarios responsables de la atención de las PQR, el Defensor del Ciudadano, y las diferentes áreas, para dar respuesta oportuna a todos los requerimientos de los ciudadanos y de esta forma evitar el vencimiento de términos y, además, controlar la calidad de la respuesta; se evidencia que algunas comunicaciones describen los radicados que las dependencias responsables no han atendido oportunamente. Tales son los casos de los radicados 20131620000163, 20131600011123 y 20131630007733.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

- (a) Aunque se mencionó asistencia de las personas de la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Alcaldía Local a las reuniones de la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital, no se suministró evidencia de la designación de estas como representantes de la Alcaldía Local, en cumplimiento de una de las acciones correctivas de plan de mejoramiento interno No 57. Por directiva de la coordinación del SAC, la información solicitada no se suministró en la Alcaldía Local.
- (h) Se evidencia que en 2013 no se cumplió con el criterio de rotación de la persona que acompañaba la apertura del buzón de sugerencias. Aunque en 2014 se corrigió, se encontraron casos en los que el acta solo está suscrita por una persona. A manera de ejemplo se citan las actas de diciembre de 2013, suscritas únicamente por la persona de atención a la ciudadanía, y febrero 2014 suscrita únicamente por la testigo.

Con relación a lo establecido en el artículo 4 del decreto 371 de 2010.

- (a) Se menciona la asignación de recursos en los programas 1 y 2 del eje 3 del Plan de desarrollo Local. Adicionalmente se suministra la siguiente evidencia:
 - i. Implementaron la estrategia ISO-IWA 4, consistente en la creación de un observatorio ciudadano para capacitar a las personas en la operación de la matriz que mide la gestión pública de la Alcaldía local. (Observatorio ciudadano). Se suministran evidencias de actas de reunión levantadas con la Veeduría en mayo, junio y diciembre de 2013, así como informe de la comunidad presentado en desarrollo de la rendición de cuentas vigencia 2013 mediante radicado 20141620022822 de 25-3-2014.
 - ii. Operación de Consejo local de adulto mayor. Se evidencian actas de consejo local de envejecimiento y adultez, en la cuales se registra la participación de los representantes de la comunidad.
 - iii. Mesa LGBTI. No se cuenta con evidencias de control social en desarrollo de estas instancias de participación. Según lo manifestado por la Alcaldía local, debido a que no se han acercado a la localidad.
 - iv. Mesa Afro descendientes. No se cuenta con evidencias de control social en desarrollo de estas instancias de participación. Según lo manifestado por la Alcaldía local, debido a que no se han acercado a la localidad.
 - v. Comité de participación comunitaria en salud (COPACO). Se evidencian reuniones de participación en planeación de proyectos.
 - vi. Consejo de juventudes. No se cuenta con evidencias de control social en desarrollo de estas instancias de participación. Según lo manifestado por la Alcaldía local, debido a que no se han acercado a la localidad.
 - vii. Consejo de mujer. No se cuenta con evidencias de control social en desarrollo de estas instancias de participación. Según lo manifestado por la Alcaldía local, debido a que no se han acercado a la localidad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

- viii. Consejo de Discapacidad. Se evidencian actas en la cuales se registra el control social ejercido por esta población.
- ix. Consejo de habitante de calle. No se cuenta con evidencias de control social en desarrollo de estas instancias de participación. Según lo manifestado por la Alcaldía local, debido a que no se han acercado a la localidad.
- x. Consejo local de propiedad horizontal. Se evidencian actas en la cuales se registra el control social ejercido por esta población
- xi. Implementación de estrategia de gobiernos zonales - convocatoria para realizar mesas territoriales (UPZ) y cartografía social, elección de voceros para ejercer control social sobre problemáticas detectadas en las mesas territoriales (Previa capacitación en escuelas de gobierno).

En general se cuenta con evidencias de participación ciudadana en aspectos de planeación enmarcados en los diferentes escenarios. No obstante, se evidencian debilidades en la identificación o registro del control social ejercido por la comunidad en los mismos en las actas revisadas.

Es preciso mencionar que durante el cierre de la visita, tanto el Alcalde Local como el Coordinador Administrativo y Financiero (CAF) expresaron su desacuerdo con el contenido del presente hallazgo. En respuesta, el auditor expuso la importancia de conocer el radicado 20143710173673 mediante el cual se informó la realización de la auditoría. En adición, al iniciar la auditoría en la Alcaldía Local, se le suministraron al CAF los criterios a evaluar y los requerimientos de información para que, se designaran las personas idóneas que suministraran la información, así como la respectiva entrega de evidencias, la cual es base para los hallazgos mencionados.

Por lo anterior, no es dable esperar que el auditor sepa exactamente quien posee el conocimiento idóneo del cumplimiento que se da en la Alcaldía Local a los criterios establecidos por ley. Por tanto, en aplicación de las técnicas de auditoría, el trabajo se basó en reunir y analizar información de las personas que el CAF delegó para ser entrevistadas por el auditor.

- (b) Además de documentar las intervenciones ciudadanas en las actas mencionadas en el literal anterior, para la rendición de cuentas con Veeduría de la vigencia 2013, se tienen los formatos de preguntas formuladas por la ciudadanía. Se encontró que las mismas no se sistematizan o consolidan en una base de datos. Tampoco se ingresan por ORFEO las intervenciones ciudadanas registradas en papel, aunque la asignación del tema a cada dependencia sí se realiza por ORFEO.

Se evidencia una carpeta denominada "Rendición de cuentas 2013" con registro de las acciones adelantadas en este tema. De acuerdo con la información suministrada se respondieron 15 preguntas en desarrollo de la audiencia quedando en trámite 120.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

Al solicitar información acerca de la existencia de un control sobre la cantidad de intervenciones ciudadanas asignadas por dependencia, se encontró que estas se tienen separadas en papel y por no estar sistematizadas no se suministraron.

3. RIESGOS ASOCIADOS

De los cuatro riesgos identificados en la Matriz de Riesgos del Proceso SAC, sólo se pudo verificar el cumplimiento del control asociado al riesgo No. 3, relacionado con el uso de la "Matriz de Seguimiento" en cada localidad. Los demás controles están asociados a la Coordinación del Proceso desde el Nivel Central.

De estos riesgos, los número 1 y 2, están relacionados con la deficiencia de recursos (Humanos y tecnológicos) para atender adecuadamente la operación del proceso. El No. 3 se relaciona con la divergencia de criterios al momento de atender a la ciudadanía; en tanto que el No. 4 está asociado a la falta de reconocimiento de la "Matriz de seguimiento" como un instrumento para garantizar la trazabilidad de la información y transparencia en la gestión.

Si bien es claro que el proceso SAC no es el responsable de dar lineamientos sobre los canales autorizados para recibir requerimientos de la ciudadanía, en la matriz de riesgos del mismo no se identifica el posible riesgo de corrupción que puede afectar el cumplimiento del objetivo del proceso debido al uso de "Libros Radicadores" en papel, cuyos casos no cuentan con la certeza de ser registrados en los aplicativos destinados para tal fin.

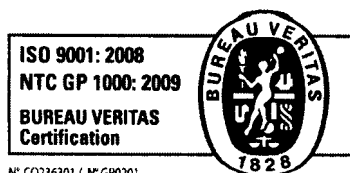
Es importante revisar la "Guía de Administración del Riesgo" del DAFP y enmarcar la identificación de los riesgos que puedan afectar el cumplimiento del objetivo del proceso en los conceptos sugeridos en la misma:

- (a) Riesgo Estratégico
- (b) Riesgo Operativo
- (c) Riesgo Financiero
- (d) Riesgo de Cumplimiento
- (e) Riesgo de Tecnología.

4. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO

De acuerdo con la información entregada, solo se cuenta con el plan de mejoramiento No. 57, relacionado con la evaluación al cumplimiento del Decreto 371/2010 en la vigencia 2012 (realizada en 2013).

Edificio Llévano,
Calle 11 No. 8 -17
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co



N° CO236301 / N° GP0201

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Sobre este plan de mejoramiento se evidenciaron cinco acciones correctivas, de las cuales una es común a dos hallazgos. Se solicitó el soporte de su avance o ejecución encontrando lo siguiente:

- (a) Se evidenció la publicación de un enlace en la versión anterior de la página web de la Alcaldía Local en cumplimiento de la acción correctiva. Debido a la nueva versión de la página web, no fue posible verificar el tipo de contenidos asociados al enlace y relacionados con control social a la gestión administrativa de la Alcaldía local.
- (b) Mediante los programas 12 y 13 del Plan de Desarrollo Local se evidenció la destinación de recursos para el fortalecimiento de la participación ciudadana y el control social. No obstante, a la fecha de la visita se manifestó por parte de la Coordinación Administrativa y Financiera que la ejecución de los mismos ha sido baja.
- (c) Se evidenciaron los siguientes contratos en desarrollo de la acción correctiva, asociados con el manejo y consolidación de la información relacionada con participación ciudadana.
 - i. CPS 041-2013
 - ii. CPS 062-2013
 - iii. CPS 013-2012
 - iv. CPS 048-2012.
- (d) La acción correctiva propuesta fue "Reiterar las directrices emitidas en relación de la trazabilidad de todo el trámite de los requerimientos", aunque el hallazgo estaba relacionado con las demoras en las respuestas dadas a los requerimientos de la ciudadanía. Esto es, la acción correctiva no es coherente con la causa del hallazgo. Se suministró evidencia de las comunicaciones emitidas.
- (e) La acción correctiva consistía en "Solicitar que sea enviada la comunicación emitida por el Secretario de Gobierno a la Alcaldía Local", en desarrollo de la visita no se suministró evidencia de la ejecución de la misma.

5. RECOMENDACIONES

- (a) Establecer herramientas de seguimiento y actualización periódica de los contenidos publicados en los diferentes canales de comunicación de la Alcaldía Local.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

- (b) Fortalecer la implementación de los procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano y los procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias; mediante la concientización de los procesos y dependencias encargadas de dar respuestas de fondo a los requerimientos de la ciudadanía.
- (c) Desarrollar e implementar herramientas de seguimiento a los casos en los que las opiniones de la ciudadanía sean desfavorables, identificando las causas y tomando los correctivos necesarios, así se trate de anónimos.
- (d) Aplicar herramientas adicionales de difusión de la figura del defensor del ciudadano a las existentes (Pendones, Afiches, Carteleras, etc) que sean creativas y refuercen su recuerdo por parte de la comunidad.
- (e) Conocer y difundir las herramientas existentes de identificación y análisis de necesidades, expectativas e intereses de la comunidad, relacionadas con la misionalidad de la Alcaldía Local, de acuerdo con lo establecido en los códigos y la ley y efectuar los trámites pertinentes ante el nivel central, si es del caso.
- (f) Además de la página web y las carteleras, aplicar herramientas creativas de difusión de los derechos de los ciudadanos y los mecanismos para hacerlos efectivos, de forma que refuercen su recuerdo por parte de la comunidad.
- (g) Fortalecer la conservación de evidencias del cumplimiento de la publicidad del portafolio de servicios con los criterios establecidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" de la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República.
- (h) Incluir dentro de las herramientas de seguimiento, la coordinación y validación de contenidos de la página web de la Alcaldía Local con el Nivel Central de la Secretaría de Gobierno, corrigiendo requerimientos de norma que no se encuentren cubiertos dentro de los canales de comunicación vigentes en la localidad.
- (i) Validar que tanto los accesos e instalaciones de la Alcaldía Local como su señalización, cumplan con el "Protocolo Para Reconocer, Evaluar Y Diseñar Espacios Físicos En Los Puntos De Atención" publicado en la página web 'www . servicioalciudadano . gov . Co.
- (j) Coordinar entre la Alcaldía Local, la coordinación del proceso SAC y la Dirección de Planeación y Sistemas de Información, para contar con sistemas y servidores robustos que garanticen continuidad de servicios, aplicativos y conectividad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

- (k) Fortalecer los mecanismos de socialización y toma de conciencia de la importancia del uso de los sistemas de información para el registro y seguimiento de los requerimientos de la ciudadanía.
- (l) Cumplir los correctivos establecidos en la ley para quienes, contando con las herramientas, persistan en la respuesta a los ciudadanos sobre aspectos diferentes a los requeridos por ellos, o en omitir respuesta a los requerimientos.
- (m) Solicitar capacitaciones a la Dirección de Planeación y Sistemas de Información en las que se fortalezcan los conocimientos sobre la operación de los aplicativos que son usados para dar trámite y respuesta a los requerimientos de la ciudadanía, implementando herramientas de medición del nivel de interiorización y aplicación de conceptos.
- (n) Fortalecer la trazabilidad documental que dé cuenta del cumplimiento de las acciones correctivas contenidas en los planes de mejoramiento vigentes para la Alcaldía Local, bien sean producto de la aplicación de mecanismos de medición de la satisfacción de la ciudadanía (encuestas), evaluación interna o de entes de control externos.
- (o) Debe fortalecerse la trazabilidad documental que puntualice las actividades desarrolladas, separándolas y enmarcándolas en la materialización de una determinada línea de acción, programa o plan dentro del PDL, que permita su comprensión, consulta e identificación con el cumplimiento de los parámetros de control social y participación enmarcados en la legislación.
- (p) Es importante que todas las personas vinculadas a la Alcaldía Local, por cualquier medio, conozcan las herramientas mediante las cuales se pone a disposición de la ciudadanía información relevante sobre objetivos, metas y responsabilidad de la misma, así como la forma de ubicarla.
- (q) Fortalecer la trazabilidad de las acciones adelantadas como respuesta a las intervenciones de control social realizadas por la comunidad a la Alcaldía Local de Antonio Nariño en el marco de la rendición de cuentas.
- (r) Cumplir el lineamiento para la recepción y radicación de comunicaciones externas 1D-GAR-1001 numeral 1.5 en lo relacionado con las intervenciones ciudadanas desarrolladas en el marco de la rendición de cuentas; registrándolas o sistematizándolas en ORFEO o una base de datos que permita controlar el requerimiento, el tema del mismo y la fecha de la respuesta dada, así como la calidad de la respuesta.

Es importante resaltar, que durante la visita se escucharon las justificaciones a las situaciones encontradas por parte del responsable, las cuales fueron validadas con el auditor, por tanto no se acepta respuesta al presente informe y en caso de ser presentada no será objeto de análisis por parte de esta Oficina. Por otra parte los papeles de trabajo que soportan el presente informe hacen parte de la carpeta que reposa en nuestra dependencia.

Edificio Lévano,
Calle 11 No. 8 -17
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co



N° CO236301 / N° GP0201

BOGOTÁ
HUMANANA




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO


Por lo anterior, se solicita que el presente informe sea socializado 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 en el informe ó 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 elaborar en concordancia con el procedimiento Gestión Para la Mejora que se encuentran en la Intranet en la siguiente ruta: "Que es el SIG?-procedimientos transversales-1D-SEM-P1 Gestión para la mejora", el cual, una vez cargado por la Oficina de control Interno, debe someterse a aprobación por parte de la Dirección de Planeación y Sistemas de Información para su posterior seguimiento.

Finalmente, se recomienda que los servidores responsables de atender de fondo los requerimientos de la ciudadanía, así como quienes intervienen en los procesos de participación ciudadana y control social, cumplan con la normativa interna, distrital y nacional en la materia materia, con el propósito de materializar la autoevaluación, el autocontrol y el mejoramiento continuo de los procesos de la entidad."

Cordialmente,


LILIANA MARIA ACUÑA NOGUERA
Jefe de Oficina de Control Interno

Proyectó: Julián David Pérez Ríos 
Revisó/Aprobó: Liliana María Acuña Noguera

