



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20143710277503

Fecha: 29-05-2014



## MEMORANDO

Bogotá, D.C.

**PARA:** DIANA MABEL MONTOYA REINA  
Alcaldesa Local de Rafael Uribe Uribe

**DE:** JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

**ASUNTO:** Evaluación al Servicio de Atención a la Ciudadanía y Mecanismos de Control Social en la Alcaldía Local de Rafael Uribe Uribe.

Respetada Doctora.

A continuación remitimos los resultados de la evaluación efectuada al proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía y el Control Social, la cual se realizó del 7 al 9 del mes de Abril de 2014.

### OBJETIVO

Verificar el cumplimiento por parte de la Localidad de la Ley 1474 de 2011 en su Artículo 76, el Decreto 371 del 30 de agosto de 2010 en su Artículo 3°, el Decreto 2641 de 2012, el Procedimiento Tramite a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía 1D-SAC-P1 y el Manual de Atención a la Ciudadanía 1D-SAC-M001, Contenidos en el SIG de la Secretaria de Gobierno Distrital. De otra parte se verificó la aplicación de mecanismos de control social en el alcance propuesto.

### ALCANCE

Para esta auditoria se definió como universo para la toma de la muestra el periodo comprendido entre el 1 de Enero de 2013 y el 28 de Febrero de 2014. Adicionalmente, dentro de la selección aleatoria se incluyeron casos de solicitudes ciudadanas de 2012.

### METODOLOGÍA

Para esta revisión se utilizó el programa de auditoria 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.

Edificio Lievano,  
Calle 11 No. 8 -17  
Tel. 3387000 - 3820660  
Información Línea 195  
[www.gobiernobogota.gov.co](http://www.gobiernobogota.gov.co)

ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification



N° CO236301 / N° GP0201

**BOGOTÁ**  
HUMANA

## 1. PUNTOS QUE EVIDENCIARON INCUMPLIMIENTO – HALLAZGOS

### a. Conocimiento del Procedimiento SAC

- Se identificó debilidad de los servidores y contratistas sobre el conocimiento del Procedimiento *“Trámite a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía 1D-SAC-P1”* y el *“Manual de Atención a la Ciudadanía 1D-SAC-M001”* contenidos en el SIG de la Secretaría Distrital de Gobierno, si bien conocen la existencia de ellos en la intranet, no demuestran tener un conocimiento a profundidad sobre el tema.

### b. Defensor del Ciudadano

- Es importante desarrollar y aplicar medios de divulgación más eficaces que generen impacto en la ciudadanía sobre la existencia y funciones del Defensor Ciudadano.
- Se encontró que además de los procedimientos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano y los procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias establecidos en el SIG, la Alcaldía Local de Rafael Uribe Uribe no cuenta con mecanismos de control que reflejen el cumplimiento de *“Políticas que tiendan a mejorar la calidad de los servicios, las buenas relaciones y la confianza con sus Usuarios (Ciudadanos y Ciudadanas)”*, lo anterior según lo establecido en el Artículo segundo, Numeral 4 de la Resolución 200 de 2012 *“Por la cual se designa el Defensor del Ciudadano en las 20 Alcaldías Locales de Bogotá D.C.–Secretaría de Gobierno”*
- No se evidencian controles específicos por parte del Defensor de la Ciudadanía que permitan monitorear en forma oportuna el cumplimiento de los términos legales de respuesta, así como asegurar la trazabilidad de todos los documentos que soportan la respuesta al peticionario.

### c. Verificación de las respuestas a los requerimientos.

- Se evidenció que en el 86% de los casos no se ha entregado respuesta definitiva al peticionario, la diferencia del 14% restante corresponde a los requerimientos con radicado No 20134360078992 del 21/03/2013, al que se le dio respuesta 146 días después de su solicitud con radicado No 20131830094681 del 14 -08-2013 y el radicado 20134360318122 del 18/10/2013, al que se le dio traslado a la Dirección de Seguridad.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

- Se encontró que los tiempos de respuesta no corresponden a los plazos establecidos por las normas vigentes y las directrices establecidas por la Entidad, los requerimientos descritos a continuación tienen fecha de verificación por parte de la Oficina de Control Interno el día 14 de Abril de 2014.

Radicado SDQS	Radicado ORFEO	Días Respuesta
906577	20134360038182	394
936547	20134360078992	146
958611	20131880032622	323
967761	20131880035492	312
1000254	20134360165612	273
1022980	20131880062442	233
1012467	20131880056612	252
1028057	20131880065982	224
1048319	20134360274882	183
1050351	20131880078272	179
1065578	20134360318122	13
1066774	20131880087532	148
1077667	20131880093452	127
1080269	20131880095252	122
1094606	20131880103032	100

- No se evidencia la implementación de controles entre los funcionarios responsables de la atención de las PQR, el Defensor del Ciudadano, y las diferentes áreas de la Alcaldía Local de Rafael Uribe Uribe, para responder oportunamente a todos los requerimientos de los ciudadanos y evitar el vencimiento de términos, así como controlar la calidad de la respuesta.
- Se observa que todos los meses se envía a la Alcaldía Local, desde la Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía del Nivel Central de la Secretaría de Gobierno Distrital, un reporte llamado "*Matriz de seguimiento*" el cual contiene las peticiones, quejas y reclamos interpuestas por la ciudadanía y es utilizado como control al cumplimiento de las respuestas y de la trazabilidad en los aplicativos SDQS y ORFEO, sin embargo se evidencia que la información que contiene y el seguimiento que se realiza es por periodos mensuales y no acumula información de meses anteriores, lo que hace que hasta allí llegue el control y no se realice el seguimiento adecuado a los requerimientos que quedaron pendientes de respuesta en periodos anteriores, esta situación sumada a las deficiencias encontradas en los tiempos de respuesta demuestran la ineficacia de este control.

## 2. RIESGOS ASOCIADOS

- Al verificar la matriz de riesgos del proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía, se puede observar que el riesgo No. 3 es el único que evidencia un control asociado para las Alcaldías Locales y se encuentra relacionado con el uso de la "Matriz de Seguimiento", (Respecto de este control esta Oficina se pronuncio en el numeral 1-g del presente informe)
- Cabe resaltar que los riesgos 1,2 y 4 de la correspondiente matriz del proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía están asociados a la Coordinación del Proceso en el Nivel Central, sin embargo por la responsabilidad que tiene la Alcaldía Local de generar las respuestas de fondo a los requerimientos ciudadanos, se hace necesario el diseño de una herramienta propia de seguimiento y controles que garanticen respuestas objetivas, veraces y oportunas a la ciudadanía.
- No se evidencia en la matriz de riesgos los asociados a:
  - Riesgos operativos, cuando se presenta debilidad en la definición de los procesos porque no se ha tenido en cuenta la estructura de la entidad y la articulación entre dependencias.
  - Riesgos de cumplimiento que se presentan cuando no se responden las solicitudes ciudadanas en los tiempos establecidos por la Ley 1437 de 2011 en su Artículo 14.
  - Riesgos de tecnología en el evento en que los aplicativos SDQS, ORFEO y SIACTUA, no estén disponibles en un 100% del tiempo que se requieren para dar respuesta oportuna los requerimientos de la ciudadanía.

## 3. SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO.

- No fue posible verificar las mejoras correspondientes a las observaciones que resultaron de la Auditoría practicada en la vigencia de 2013 al Decreto 371 de 2010, en atención a que no se pudo ingresar al aplicativo SIG.

## 4. RECOMENDACIONES

- Mejorar el proceso de capacitación a los servidores y contratistas en los temas que conciernen al Proceso de Atención al Ciudadanía, entre otros "*Trámite a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía 1D-SAC-P1*" y el "*Manual de Atención a la Ciudadanía 1D-SAC-M001*"



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

- Es importante que el Defensor Ciudadano cumpla con sus funciones las cuales están establecidas en la Resolución 200 de 2012, *"Por la cual se designa el Defensor del Ciudadano en las 20 Alcaldías Locales de Bogotá D.C.–Secretaría de Gobierno"*, en su Artículo segundo *"Funciones de Defensor Ciudadano"*
- Utilizar el formato 1D-SAC-F009 como herramienta de seguimiento y control que permita verificar el cumplimiento de las respuestas a las peticiones de la ciudadanía y cumplir con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"* en su Artículo 14 *"Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones"*
- Teniendo en cuenta que la última actualización de la Matriz de Riesgos se realizó el 19 de junio de 2013, consideramos importante efectuar una revisión a la matriz y ajustarla particularmente con los riesgos específicos que puede tener actualmente el proceso en las Localidades.
- Es conveniente concretar, documentar y cargar en el SIG las acciones de mejora al proceso de Atención al Ciudadano.
- Con el fin de conocer el estado actual de todos los requerimientos recibidos en la Localidad, recomendamos solicitar el apoyo del área de Sistemas para que el aplicativo ORFEO expida un reporte que contenga entre otros aspectos, los requerimientos sin respuesta de fondo, requerimientos abiertos sin respuesta y requerimientos abiertos con respuesta de fondo, con el fin de efectuar el seguimiento correspondiente y subsanar las deficiencias que se presenten en las respuestas a la ciudadanía.
- Si bien la Resolución 670 de 2012 en su Parágrafo del Artículo Segundo establece *"En las dependencias destinadas a la radicación de correspondencia y de quejas y reclamos, o la que haga sus veces, en las Alcaldías Locales e Inspecciones de Policía, el horario extendido de atención al público, será de 8:00 a.m. a las 12:00 m. los días sábados. Los Alcaldes y/o Alcaldesas Locales deberán organizar y garantizar el cumplimiento el horario extendido los días sábados a través de turnos rotativos entre los/as servidores/as de la Alcaldía, sin que excedan la jornada máxima legal."* Es procedente considerar que el proceso SAC cuenta con suficiente personal para cubrir los turnos del día sábado.

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.



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, cumplan con la normativa nacional, distrital e interna en materia de términos, calidad y oportunidad de las respuestas a los mismos, con el propósito de materializar la autoevaluación, el autocontrol y el mejoramiento continuo de los procesos de la Entidad.

Cordialmente,

  
LILIANA MARÍA ACUÑA NOGUERA

Proyectó: Yant Alexis Montoya Arboleda. *Yant*  
Revisó/Aprobó: Liliana María Acuña Noguera

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



**BOGOTÁ**  
HUMANANA