



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20143710294583

Fecha: 05-06-2014



MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: **MARISOL PERILLA GOMEZ**
Alcalde Local de Suba

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 Suba

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 9 al 13 del mes de mayo 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.

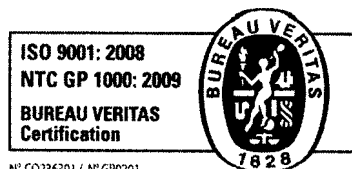
ALCANCE

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

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 pertinente para poder sustentar cada una de las observaciones presentadas en el informe.

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



BOGOTÁ
HUMANANA

1. PUNTOS QUE EVIDENCIARON INCUMPLIMIENTO – HALLAZGOS

a. Conocimiento del Procedimiento SAC

- Se evidenció 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 los ubican en la intranet, no demuestran tener un conocimiento a profundidad sobre el tema al desarrollar sus actividades.

b. Defensor del 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 Usaquén 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 74% de la muestra seleccionada, no se ha entregado respuesta definitiva al peticionario, la diferencia del 26% restante corresponde a los requerimientos, con respuesta total. Se evidencia en el caso del radicado 20131180038932, el transcurso de 424 días sin dar respuesta total a la petición. Según la trazabilidad de ORFEO en abril de 2013 se asignó a la Arquitecta Verónica Chaparro quien deja trazabilidad de haber cumplido con su contrato y devuelve este caso por ser humanamente imposible cumplir con el mismo. Permanece en la bandeja de Jairo Lanziano desde 9 de mayo de 2013 hasta 7 de marzo de 2014, es decir, 10 meses pendientes de trámite. Y da traslado a otra arquitecta en marzo de 2014 y a la fecha no tiene acción alguna y de la muestra existen 15 casos en la misma situación.



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 12 de mayo de 2014.

Radicado SDQS	Radicado ORFEO	Días Respuesta
871005	20124360437692	485
891066	20134360025542	89
922708	20120131120028	174
931804	20131180038932	424
945721	20134360095282	151
965621	20131180069912	49
994777	20131180090142	287
1026689	20131180129012	230
1017337	20131180117012	246
1043354	20131180148592	197
1045397	20134360267892	194
1064768	20134360317902	171
1064770	20134360315872	62
1091934	20134360372062	31
1101698	20131180226002	68

- No se evidencia la implementación de controles entre los funcionarios responsables de las diferentes áreas de la Alcaldía Local de Suba, para dar respuesta oportuna a todos los requerimientos de los ciudadanos, evitar el vencimiento de términos y 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 se pierda el rastro 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.

- *Se evidencia* que en el año 2013, faltaron las actas del 4 de febrero de 2013, 25 de febrero de 2013, 11 de marzo de 2013, 18 de marzo de 2013, 8 de abril de 2013, 22 de abril de 2013, 29 de abril de 2013, 6 de mayo de 2013, 20 de mayo de 2013, 27 de mayo de 2013, 4 de junio de 2013, 24 de junio de 2013, 2 de julio de 2013, 29 de julio de 2013, 5 de agosto de 2013, 12 de agosto de 2013, 9 de septiembre de 2013, 23 de septiembre de 2013, 15 de octubre de 2013, 21 de octubre de 2013. Cuenta con solo una firma de la funcionaria de Atención de la ciudadanía en el acta de apertura de buzón en 1 de febrero de 2013, 1 de abril de 2013, 14 de mayo de 2013, 11 de junio de 2013, 17 de junio de 2013, 8 de julio de 2013, 22 de julio de 2013, 21 de septiembre de 2013, 16 de septiembre de 2013, 30 de septiembre de 2013, 7 de octubre de 2013, 12 de noviembre de 2013, 7 de enero de 2014, 13 de enero de 2014, 27 de enero de 2014 y 25 de marzo de 2014. Se evidencia en las demás actas que no hay rotación de testigos en la apertura, por lo cual no se cumple con lo establecido en el manual de atención al ciudadano en su numeral 9 lineamiento de apertura de buzón

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 pronunció 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 la Alcaldía Local en vista de la responsabilidad que tiene 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 evidencian 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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

- 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.

Se verificó el Informe final de auditoria modalidad especial elaborado por la Contraloría de Bogotá, al Fondo de Desarrollo Local de Suba por la vigencia de 2012 y no se encontraron hallazgos al Proceso de Atención a la Ciudadanía y se revisó el plan de mejoramiento del Sistema integrado de Gestión y se verificó que cumple con las acciones realizadas para la Oficina de atención al ciudadano, en cuanto a elaborar las actas para el año 2014 se encuentran en proceso.

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”*.
- Es importante que el Defensor Ciudadano cumpla 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”*.
- Se recomienda 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 para cumplir con lo establecido en la ley 1437 de 2011 Artículo 14: **“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.”**
- 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.

- 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 am. 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 conveniente hacer seguimiento, concretar y documentar las acciones de mejora al proceso de Atención al Ciudadano.

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.

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. Se debe 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

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.

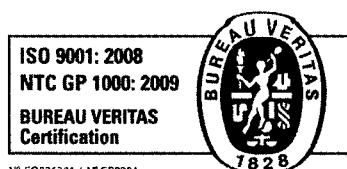
Finalmente, se recomienda que los servidores responsables de atender de fondo los requerimientos de la ciudadanía, cumplan con la normatividad nacional, distrital e interna, en materia de términos, calidad y oportunidad de las respuestas a los mismos, con el propósito de materializar la autoevaluación, el autocontrol y el mejoramiento continuo de los procesos de la Entidad.

Cordialmente,


LILIANA MARIA ACUÑA NOGUERA

Proyectó: *Claudia Patricia Forero Gamboa*
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

