



MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: EDILBERTO GUERRERO RAMOS
Alcalde Local de La Candelaria

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: Evaluación al Servicio de Atención a la Ciudadanía y Mecanismos de Control Social de la Localidad de la Candelaria

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 25 al 28 de abril del 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 período comprendido entre el 1 de Enero de 2013 y el 28 de abril 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 competente para poder sustentar cada una de las observaciones presentadas en el informe.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

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.
- Se evidenció que la funcionaria de Atención al ciudadano no porta la chaqueta incumpliendo el Protocolo de Actitud personal en los puntos de Servicio y Atención a la Ciudadanía: “*REGLAS GENERALES PARA TENER EN CUENTA:*”
 - *Portar el carné en un lugar visible.*
 - *El chaleco y/o chaqueta institucional es de uso obligatorio dentro de las instalaciones y el horario laboral. Debe permanecer cerrado, limpio y en buen estado.*”

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 las “*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 33% de los casos no se ha entregado respuesta definitiva al peticionario, la diferencia del 67% restante corresponde a los requerimientos de forma definitiva.
- 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 2 de mayo de 2014.

Radicado SDQS	Radicado ORFEO	DIFERENCIA
868564	20121780067572	365
904931	20134360034482	139
958586	20131780020482	237
972876	20134360144662	334
986673	20134360153982	91
1027033	20134360227972	41
1049848	20136240263842	235
1061981	20134360314672	190
1085143	20134360356462	109
1100106	20134360393682	132

- 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 la Candelaria, 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.

- La Alcaldía Local de la Candelaria no cuenta con un espacio adecuado en el área de atención al ciudadano, recepción para personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores, es un lugar estrecho.

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".
- 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 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.
- 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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

3. SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO.

- Se evidencia que existen los planes de mejoramiento, pero se ha tenido dificultad para ingresarlos al sistema porque no se encuentra funcionando desde el 27 de marzo, y lo poco que pudieron subir arroja error, se encuentra en revisión por parte de la oficina de planeación y sistemas, por lo que en el momento de la visita no se pudo realizar verificación del seguimiento de los planes.
- Se verificó el Informe final de auditoria modalidad especial elaborado por la Contraloría de Bogotá, al Fondo de Desarrollo Local de la Candelaria por la vigencia de 2012 y no se encontraron hallazgos al Proceso de Atención a la Ciudadanía.

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 "*Tramite 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 a 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*"
- Cumplir con los protocolos y procedimientos establecidos por la secretaria de Gobierno Distrital, para prestar un buen servicio en la oficina de Atención al Ciudadanía.
- Aplicar el "*INSTRUCTIVO PLAN DE CONTIGENCIA PARA EL MANEJO DE COMUNICACIONES OFICIALES*" ID-GAR-1005 en los momentos en que los aplicativos no se encuentren disponibles para dar al ciudadano la adecuada atención e informar a nivel central sobre las fallas presentadas.
- Separar la oficina de radicación y atención al ciudadano para que cuente con espacios adecuados, arreglar el ascensor eléctrico que está dañado, pues existe una escaleras muy altas para el fácil acceso de una persona en condición de discapacidad.

- 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.
- 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 concretar, documentar y cargar en el aplicativo SIG 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.



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. 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”*

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



