



## MEMORANDO

Bogotá, D.C.

**PARA:** LUIS FERNANDO ESCOBAR  
Alcalde Local de Kennedy.

**DE:** JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

**ASUNTO:** Evaluación al Proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía

Respetado Doctor.

A continuación remitimos los resultados de la evaluación efectuada al proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía, la cual se realizó los días 7, 8 y 9 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 auditoría se definió como universo para la toma de la muestra el período comprendido entre el 1 de enero de 2013 y el 28 de febrero de 2014.

### 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 y poder sustentar cada una de las observaciones presentadas en el informe.

## 1. PUNTOS QUE EVIDENCIARON INCUMPLIMIENTO – HALLAZGOS

### a. Defensor del Ciudadano

- Es importante desarrollar y aplicar medios de divulgación más eficaces que generen impacto a 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 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.

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

- Se evidenció que el 26% de los casos de la muestra no se ha entregado respuesta definitiva al peticionario. A continuación relacionamos los casos analizados.

SDQS	ORFEO
994997	20130880156411
999291	20130880166891
1000242	20130880168611
1002099	20130880162941
1005661	20130880172701
995301	20130880149651
995327	20130880149541
1002100	20130880162951



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

- 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, 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.

## 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.

### 3. SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO

No se pudo evidenciar los planes de mejoramiento del proceso de Atención al Ciudadano en razón a que el aplicativo no estaba en funcionamiento.

### 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".
- 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 darle cumplimiento a lo establecido en la Ley 1434 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"
- 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 listado 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.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

- 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 aplicativo SIG las acciones de mejora al proceso de Atención al Ciudadano.
- 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 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.

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.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Finalmente, se recomienda que los servidores responsables de atender de fondo los requerimientos de la ciudadanía, cumplan con la normativa interna, distrital y nacional 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: Edgar Fernando Sierra Díaz  
Revisó/Aprobó: Liliana María Acuña Noguera

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**