



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710126793

Fecha: 11-03-2016



MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: Dr. MIGUEL URIBE TURBAY
Secretario Distrital de Gobierno

DE: Jefe de Oficina Control Interno.

ASUNTO: Informe de Seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos, Proceso servicio de Atención a la Ciudadanía y grado de cumplimiento de la ley 1712 de 2014 en el nivel central.

Respetado doctor Uribe,

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, a continuación se presenta el informe como resultado del seguimiento al trámite de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos presentan a la Secretaría Distrital de Gobierno y que se encuentran relacionadas con el cumplimiento de su misión.

Para el desarrollo de la auditoría se tuvieron en cuenta los informes de PQRS remitidos por la Dirección de Planeación y Sistemas de Información, los reportes de derechos de petición generados desde el aplicativo de Gestión Documental ORFEO y los informes publicados por la Oficina de Atención a la Ciudadanía publicados en página web. Adicionalmente, se realizó una revisión aleatoria de PQRS por áreas, en el aplicativo ORFEO, de acuerdo con el periodo en revisión.

Dentro del informe de auditoría, se incluyó la revisión de los requisitos mínimos que la Entidad debe incluir en su página web para dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y su Decreto Reglamentario 103 de 2015. Para ello, se revisó únicamente la página web del Nivel Central.

OBJETIVO:

Verificar el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, mecanismos de atención a la ciudadanía y grado de cumplimiento en el nivel central de la ley 1712 de 2014.

ALCANCE:

Se evaluó el trámite dado a las PQRS en el periodo de julio de 2015 a enero de 2016 en las alcaldías locales, NUSE y Nivel Central.

Edificio Liévano
Calle 11 No. 8-17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co

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



N.º CO295131 / NTC GP 0201

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



Revisión de la página web del nivel central del 23 al 26 de febrero, para verificar el grado de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.

Criterios de Auditoría:

Estatuto anticorrupción Ley 1474 de 2011, Artículo 76

Constitución Política, artículo 23.

Decreto 124 de 2016 de la Presidencia de la República, Anexo "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2", Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Decreto 371 de 2010, artículo 3.

Ley 1755 de 2015

Ley 1712 de 2014 (Matriz de verificación de la Procuraduría General de la Nación)

Decreto 103 de 2015. Artículo 4 y 8.

Decreto 1081 de 2015

Proceso Servicio de Atención a la Ciudadanía y procedimientos de la entidad.

CAPITULO I

RESULTADOS DE VERIFICACIÓN PQRS.

1. Conclusiones.

- En la página web de la Entidad en el menú Atención a la Ciudadanía, se encuentra el acceso al link <http://bogota.gov.co/sdqs> que remite al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, el cual facilita a los ciudadanos la presentación de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias de los actos de corrupción.
- En la página web, se encuentra información publicada que le permite conocer a la ciudadanía el quehacer institucional. La información se encuentra publicada en cinco menús denominados: Quienes Somos, Portafolio Trámites y Servicios, Atención a la Ciudadanía, Transparencia e Informes, Política y Normatividad y Plan de Desarrollo.
- En el sistema Integrado de Gestión se encuentra documentado el proceso transversal de Servicio de Atención a la Ciudadanía, el cual imparte lineamientos para la atención de las peticiones que realiza la ciudadanía.

2. Hallazgos.

El informe detallado se encuentra en el anexo 1, al final del presente informe, por lo cual es necesario que las siguientes áreas/alcaldías revisen dicho documento y se formulen los planes de mejoramiento correspondientes en cada caso:

- Oficina Atención a la Ciudadanía Nivel Central.
- Dirección de Etnias.
- Dirección de Planeación y Sistemas de Información.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710126793

Fecha: 11-03-2016



- Dirección Ejecutiva Local.
- Dirección de Derechos Humanos.
- Dirección de Apoyo a Localidades.
- Dirección Administrativa.
- Dirección de Seguridad.
- Subsecretaría de Asuntos para la Convivencia y Seguridad Ciudadana.
- Oficina Jurídica.
- NUSE
- Alcaldías Locales

A continuación se presenta un informe consolidado de los hallazgos encontrados durante el proceso de evaluación realizado.

➤ **Informe preventivo mensual.**

Aunque se encuentra establecido un informe preventivo mensual de PQRS, dicho informe no consolida las peticiones pendientes sin respuesta de los meses anteriores, perdiéndose el seguimiento, control y trazabilidad de las mismas.

➤ **Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía.**

Al verificar el borrador del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía 2016, en el cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía, se observa que las actividades planteadas se enfocan en la atención, análisis y seguimiento de las PQRS. No se evidencian acciones que contribuyan al fortalecimiento de los canales de atención, talento humano, normativo y procedimental y relacionamiento con el ciudadano. Además, no se evidencia fechas puntuales de entrega de resultados de cada acción, se asignan áreas responsables de manera general por lo cual no se puede establecer las tareas que cada quien tiene para el logro de la acción establecida. De igual manera, no se logra evidenciar quien es el responsable de coordinar y verificar el cumplimiento del plan, así como las instancias que participaron en la elaboración del mismo.

➤ **Informes estadísticos**

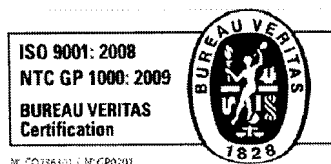
Se observan diferencias en cifras, entre los informes que genera la Dirección de Planeación y Sistemas, los generados desde el Aplicativo de Gestión Documental AGD-ORFEO (Opción Derechos de Petición) y los publicados en la página web por la Oficina de Atención al Ciudadano. Situación que no permite establecer estadísticas confiables de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información y Denuncias, que recibe y tramita la Entidad.

➤ **Clasificación de requerimientos.**

Las opciones actuales del aplicativo de Gestión Documental ORFEO, no permiten clasificar claramente el requerimiento del ciudadano, dado que el aplicativo establece las siguientes opciones únicamente:

- No definido – 0 días
- Acción de tutela de atención inmediata /horas – 0 días
- Acción de tutela de 1 día

Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710126793

Fecha: 11-03-2016



- Acción de tutela de 2 días
- Acción de tutela de 3 días
- Derecho de petición término 2 días
- Derecho de petición término 3 días
- Derecho de petición término 4 días
- Derecho de petición término 5 días
- Derecho de petición término 6 días
- Derecho de petición de informaciones 10 días
- Derecho de petición en interés particular 15 días
- Derecho de petición en interés general 15 días
- Derecho de petición de consultas 30 días

Por lo anterior, no es posible evidenciar claramente cuando es una queja, una denuncia, una sugerencia o felicitación.

- Para el caso de comunicaciones que no son PQRS, el aplicativo ORFEO no establece opciones de clasificación.

- **Asignación de requerimientos**

Se encontró que los radicados 20151420088742, 20150220146132, 20161980003522, fueron remitidos a diferentes alcaldías para dar respuesta, evidenciándose falencias en las reasignaciones realizadas.

Teniendo en cuenta que el aplicativo de Gestión Documental ORFEO, es la herramienta tecnológica implementada por la Entidad para centralizar la documentación que produce y tramita, permitiendo verificar la trazabilidad de la gestión realizada a través de los documentos digitalizados y que se pueden consultar permanentemente, se revisaron en las diferentes áreas de forma selectiva 375 casos, encontrándose lo siguiente:

- **No se evidencia trazabilidad de la gestión, en el aplicativo de gestión documental ORFEO.**

En un 10,67% de los casos revisados, se encuentran las respuestas proyectadas en el aplicativo Orfeo, pero no hay trazabilidad de la firma de dichos documentos por parte del Responsable y su remisión a los peticionarios, por lo cual no es posible verificar si las respuestas a los peticionarios fueron entregadas en los términos establecidos en la normatividad vigente y en los procedimientos de la entidad.

- **Debilidad en la oportunidad de respuesta al peticionario.**

El 39,73% tienen respuestas que dan solución al asunto planteado en la petición, y de esas respuestas de fondo solamente el 27,20% fueron respondidas en los plazos establecidos por la normatividad vigente. Es importante aclarar que se tuvo en cuenta la fecha de radicación de la respuesta en el aplicativo Orfeo y no la fecha de entrega al peticionario. Por lo anterior, en el anexo 2, los tiempos indicados en la columna "No DÍAS EN TRÁMITE" pueden superar las cifras allí descritas.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710126793

Fecha: 11-03-2016



. El 26,93% fueron respuestas parciales, es decir no se dio solución al asunto planteado en la petición.

. El 33,33% no tienen respuesta.

. El 4,53% no tienen carta informativa de la Oficina de Atención a la Ciudadanía. Se exceptuaron las cartas que no evidencian entrega al peticionario.

▪ **Fallas en la clasificación de las peticiones o no asociadas al SDQS**

. El 19,73% no se encuentran clasificadas en el aplicativo ORFEO.

. El 1,87 % se encontraron mal clasificadas.

. El 18,13% de las peticiones no se evidencian asociadas al SDQS.

▪ **Fallas en la elaboración y/o diligenciamiento de los acuses de recibo.**

. En cuanto a las entregas de respuesta al peticionario, se observa que las planillas de salida no en todos los casos se generan mediante el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO, la cual sirve como acuse de recibo.

. Cuando la entrega de comunicaciones se realiza a través de empresas de mensajería, no siempre se generan las planillas de envío y/o se diligencian correctamente como soporte de acuse de recibo.

. Se evidencian 31 casos de 132 que se revisaron, en los cuales el trámite de entrega del documento de respuesta al peticionario por parte del notificador supera los 15 días.

▪ **Fallas en la publicidad de la respuesta cuando el peticionario es un anónimo.**

Para el 5,82% de los casos analizados, cuando son peticionarios anónimos se observa que la respuesta emitida por la dependencia no presenta evidencia de fijación y desfijación por el CDI, teniendo en cuenta los tiempos establecidos en la normatividad vigente.

▪ **Requerimientos abiertos con trámite concluido.**

El 7.14% de las solicitudes se encuentran con trámite abierto aunque presentan respuesta de la dependencia competente con su respectivo acuse de recibo por parte del peticionario.

Nota: El análisis de los casos revisados por la Oficina y las observaciones realizadas que dieron origen a los hallazgos en cada área/alcaldía, se presentan en el anexo 2, que se encuentra al final de este informe.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710126793

Fecha: 11-03-2016



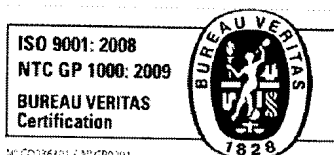
CAPITULO II

RESULTADO EVALUACIÓN GRADO DE AVANCE DE LA LEY 1712.

Con relación al grado de implementación de la Ley 1712, se verificó lo publicado en la página web de la Secretaría Distrital de Gobierno, encontrándose lo siguiente:

1. Se verificó en la página web oficial de la Secretaría Distrital de Gobierno, el cumplimiento al artículo 4 del Decreto 103 de 2015, el cual establece que los sujetos obligados, *"deben publicar en la página principal de su sitio web oficial, una sección particular identificada con el nombre de "Transparencia y acceso a información pública" ubicado en el link: <http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia-e-informes/matriz-de-autodiagnostico-cumplimiento-ley-1712>*
2. Se observa que se presentan las funciones básicas de la Secretaría Distrital de Gobierno pero al consultar el organigrama no existe un vínculo que permita asociar cada dependencia con sus funciones dentro de la entidad y con enfoque en el horizonte institucional.
3. El directorio que incluye el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios, no se encuentra información completa ni actualizada.
4. Al verificar la información publicada en el link de Informes Entes de Control, no se evidencia la publicación de los informes de Auditoría Gubernamental Regular y de Desempeño en los cuales se puede observar el resultado de evaluación del ejercicio presupuestal. Así mismo, si estos estuvieran publicados debería habilitarse el enlace para permitir el acceso a los mismos.
5. Aunque en el link <http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia-e-informes/contratacion> se encuentra el acceso a la información del Plan de Compras y contrataciones en curso, se observa que para la consulta de temas relacionados con contratación, se direcciona al ciudadano a las páginas web de Contratación a la Vista, SECOP, SIGEP, situación que no le permite conocer de forma clara y precisa la contratación realizada por la Entidad. Por lo cual, se sugiere, establecer un índice que conduzca en forma precisa, pertinente y comprensible a esta información. Para el caso del acceso a la página de Bogotá Trabaja, se evidencia en el seguimiento realizado que dicho vínculo no se encuentra funcionando.
6. La información relacionada con los planes de mejoramiento vigentes con la Contraloría Distrital, se encuentran publicados en la página Web y se puede ubicar siguiendo el link: <http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia-e-informes/planeacion-gestion-y-control/informes-de-control-interno/planes-de-mejoramiento-contraloria>. Sin embargo, no se puede evidenciar la publicación de los últimos Informes de Auditoría Gubernamental Regular y de Desempeño.

Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710126793

Fecha: 11-03-2016



7. No se encontraron datos de adjudicación de contratos, incluidos concursos y licitaciones. Si bien es cierto, que en la página Web de la Entidad se encuentran los accesos a las páginas de SECOP y Contratación a la Vista, no se encuentra específicamente la información requerida en la norma, lo que dificulta la consulta por parte del ciudadano. En cuanto a la ejecución de contratos, conforme se encuentra reglamentado en el artículo 8 del Decreto 103 de 2015, esta información no se encontró publicada.
8. De acuerdo con el numeral 2 del artículo 4 del Decreto 103 de 2015, que reglamenta la Ley 1712 de 2014, se evidenció:
 - El Registro de Activos de Información no se encuentra, éste debe elaborarse y publicarse en una hoja de cálculo en la cual se deben identificar los activos de información que se incluirán en el registro:
 - . Categorías de información del sujeto obligado: estas categorías son las identificadas como series documentales incluidas en las Tablas de Retención Documental TRD,
 - . Toda la información publicada: Hace referencia a los documentos que ya han sido publicados anteriormente por la entidad, incluso los que no aparecen actualmente en la página web oficial.
 - . Información disponible para ser solicitada por el público: toda información disponible para ser solicitado por el público actualmente.
 - El índice de Información Clasificada y Reservada, no se encuentra. Éste documento debe incluir el inventario de la información pública que puede causar un daño a determinados derechos o intereses públicos (Reserva) o privados (Clasificación), por lo que no es publicable.
 - El Esquema de Publicación de Información, no se encuentra. Por lo anterior, es necesario aplicar lo contemplado en la Ley.
 - En cuanto al programa de Gestión Documental, si bien es cierto se encuentra publicado es necesario realizar la actualización de la información publicada, así como los documentos que lo integran, cumpliendo los lineamientos normativos para este caso.
 - Si bien la Entidad cuenta con una política de Gestión Documental aprobada para su archivo institucional, las Tablas de Retención Documental a pesar de estar publicadas, no se encuentran aprobadas por el Archivo General; por lo cual no es posible su integración al Sistema Nacional de Archivos.
 - No se evidencia el diseño de políticas para la gestión de los documentos electrónicos, incluyendo políticas de preservación y custodia digital.
 - Aunque la Entidad publica los informes de PQRS, en ellos no se evidencia que se clasifiquen las solicitudes de acceso a la información, de acuerdo con lo establecido en la Ley, la cual indica:



“Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:

- (1) El número de solicitudes recibidas.
- (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información”

- No se evidencia la publicación de los costos de reproducción de la información pública con su respectiva motivación.

RIESGOS.

Se encuentra publicada en la intranet, la matriz de riesgos versión 5 de fecha 27 de octubre de 2014. Se sugiere realizar la actualización de la matriz de riesgos para la vigencia 2016 y evaluarlos, conforme se establece en el Manual de Gestión del Riesgo.

En cuanto a los controles, se evidencia que no cumplen con las tres características establecidas en el Manual de Gestión del Riesgo:

“Se encuentren documentados en el Sistema Integrado de Gestión o en alguna disposición normativa, adoptados y socializados.

Se estén aplicando y Hayan impedido la materialización del riesgo o reducido su impacto.”

Por lo anterior, es necesario sean revisados y se evalúe si realmente mitigan o eliminan las causas que fueron identificadas.

En la formulación de los planes de tratamiento de los riesgos, tener en cuenta que las acciones a implementar mitiguen o eliminen la causa del riesgo evaluado.

PLAN DE MEJORAMIENTO.

Se revisaron en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión, los planes de mejoramiento relacionados con el proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía, encontrándose lo siguiente:

- Tres planes sin formular: Plan 87 vigencia 2013, plan 332 y 350 vigencia 2014.
- Dos Planes vigencia 2014, con acciones vencidas sin ejecutar a fecha 26 de febrero de 2016. Planes 363 y 365. Sobre estos planes se resalta que como resultado de las verificaciones realizadas en esta auditoría, las acciones planteadas no subsanan los hallazgos. Por lo anterior, se recomienda establecer acciones diferentes en el plan de mejoramiento que resulte de ésta auditoría.
- El plan 335, en el hallazgo 1, los soportes de la acción de mejora cargados en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión no se pueden visualizar.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710126793

Fecha: 11-03-2016



Evaluación de la Efectividad de Planes de Mejoramiento como resultado de fuentes diferentes a Auditorías Internas de Gestión:

Se tomó una muestra de cuatro planes de fuentes diferentes a Auditoría de Gestión, cuya efectividad fue evaluada quedando para cierre y/o ejecución de nuevas acciones por parte del Líder del Proceso. Las observaciones frente a los planes son:

- Plan 90:

1. La actividad relacionada con: *"8. CONTRATACION: No se encuentra publicados en la página WEB de la Alcaldía Local de Teusaquillo el listado de los contratos adelantados en 2013 en donde se especifica tipo de contrato, contratista, tiempo, valor."* no se encuentra publicada en la forma solicitada. Si bien es cierto, los contratos se escanearon y subieron, no se evidencia el listado con la información solicitada.
2. La actividad relacionada con: *"10. INFORMES: No se encuentra publicado en la página WEB de la Alcaldía Local de Teusaquillo, el Informe de resultado de Auditorías (Contraloría Distrital diciembre 2012)"* Se encuentran publicados informes de la vigencia 2015 de marzo y junio, pero no los de las vigencias anteriores.
3. La actividad relacionada con: *"11. INFORMES: No se encuentran publicados en la página WEB de la Alcaldía Local de Teusaquillo, los Planes de mejoramiento."* No se evidencia que la información esté publicada. Se encontraron los informes de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.
4. La actividad relacionada con: *"4. FUNCIONARIOS: Escalas Salariales, no aparecen publicadas en la página WEB de la Alcaldía Local de Teusaquillo."* No se evidencia que la información esté publicada.
5. La actividad relacionada con: *"7. CONTRATACION: El listado de los contratos de interventoría adelantados en 2013 en donde se especifica tipo de contrato, contratista, tiempo, valor no se encuentran publicados en la página WEB de la Alcaldía Local de Teusaquillo."* No se evidencia que la información esté publicada.

- Plan 123

De acuerdo con la auditoría adelantada en febrero de 2016, se evidencia que las acciones que se plantearon no solucionan totalmente el hallazgo. Lo anterior, teniendo en cuenta que de 15 casos revisados, se evidencian tres casos sin respuesta y términos vencidos a (20161320003702, 20161320003132, 20161320002182) y una con respuesta parcial (20154360257842). Además se evidenciaron 9 respuestas fuera del término establecido.

- Plan 253

El plan fue evaluado por la Oficina de Control Interno, se encuentra pendiente por cierre por parte del Líder del Proceso.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710126793

Fecha: 11-03-2016



- Plan 534

Las actividades de implementación del plan piloto relacionado con el informe preventivo y capacitaciones se realizaron, sin embargo, no se evidencian las visitas a los puntos de Servicio de Atención a la Ciudadanía. De igual manera, es importante que se tenga en cuenta que la implementación del informe preventivo, debe tener un seguimiento permanente y consolidar información de meses anteriores, hasta lograr el cierre de los PQRS.

Vale la pena resaltar, que tanto la formulación como la ejecución oportuna de los planes de mejoramiento fortalecen la mejora continua en la Entidad.

RECOMENDACIONES.

- ❖ De acuerdo con el marco normativo y con el fin de poder establecer estadísticas claras frente al número de requerimientos que se reciben de los ciudadanos se considera pertinente que se incluyan las opciones de clasificación por: Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y Trámite entre Entidades, en el aplicativo ORFEO. En el caso de las peticiones, tener en cuenta las clases y términos establecidos en el Decreto 124 de 2016, e incluidos en el documento Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano V2. De igual manera, generar un mecanismo que permita establecer el canal de comunicación a través del cual se recibió el requerimiento.
- ❖ Establecer mecanismos que permitan que la información que se genere desde el aplicativo ORFEO, esté alineada con la reportada por el proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía.
- ❖ Evaluar y ajustar los documentos que integran el proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía, así como la implementación de acciones que fortalezcan los mecanismos de atención a la ciudadanía, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Decreto 124 de 2016, e incluidos en su documento anexo: Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano V2, Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- ❖ Con el fin de ofrecer un acceso a la personas en condición de discapacidad, se recomienda establecer mecanismos de accesibilidad que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- ❖ Realizar un análisis de las causas que generan demora en la gestión de los PQRS, traslados por competencia, respuesta y/o solución definitiva de la petición y cierre de los mismos en el aplicativo ORFEO, y generar las acciones que permitan mejorar los tiempos de respuesta.



- ❖ Establecer procedimientos e implementar herramientas que permitan evaluar de manera permanente la satisfacción del cliente con respecto a los diferentes servicios que ofrece la Entidad, si bien es cierto, actualmente se encuentra implementada una encuesta en la Oficina de Atención al Ciudadano, se recomienda que se reevalúe su forma de aplicación y se implementen otros instrumentos de medición que permitan evaluar de manera general los servicios que presta la Entidad. Así mismo, generar los informes en cada caso y sobre ellos tomar acciones que permitan mejorar la percepción del cliente.
- ❖ Tramitar las peticiones de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Decreto 124 de 2016, e incluidos en el documento Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano V2, que dice:

“ Respuesta a las peticiones:

La respuesta debe ser objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida.

La respuesta debe ser oportuna respetando los términos dados para el derecho de petición.

El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y acciones judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida³⁸.

Adicionalmente se recomienda que las respuestas dadas a los ciudadanos sean claras y en lo posible, de fácil comprensión³⁹.”

- ❖ Ampliar las opciones para clasificar en el aplicativo de Gestión Documental ORFEO los requerimientos de la ciudadanía, y tener en cuenta lo establecido en el artículo 20 de la Ley 1755 de 2015, que establece: **“Artículo 20. Atención prioritaria de peticiones.** Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.....”
- ❖ Tener en cuenta los lineamientos establecidos en el documento Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano V2, para Incluir actividades que fortalezcan la atención al ciudadano, en el Plan Anticorrupción vigencia 2016. E incluir de forma más específica fechas, responsables y las instancias que participaron en la formulación.
- ❖ Depurar y unificar la información que se encuentra en el link “Transparencia y acceso a información publica” con la información que se encuentra en el mapa del sitio <http://www.gobiernobogota.gov.co/en/mapa-del-sitio#41-2-ley-1712-de-2014> mediante un índice claro y ordenado.
- ❖ Al verificar los diferentes link que dan cuenta del cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, se encontró que el link de Datos Abiertos no se encuentra habilitado y en el plan anual de compras y/o adquisiciones no se incluye el avance de ejecución, por lo cual se recomienda revisar el funcionamiento de los diferentes link y publicar la información faltante y complementar la que se encuentra actualmente, teniendo en cuenta lo descrito en el capítulo de resultados de evaluación de éste informe, para dar cabal cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y sus Decretos Reglamentarios. Además, se recomienda generar un modo de consulta más amigable al ciudadano en temas de contratación y publicar la información que de cuenta de la ejecución de contratos en los términos establecidos en el artículo 8 del Decreto 103 de 2015.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710126793

Fecha: 11-03-2016



- ❖ En cuanto a la páginas Web de las alcaldías locales, Cárcel Distrital y NUSE, es importante que se emitan lineamientos desde la Dirección de Planeación y Sistemas de Información, de tal forma que se actualice, estandarice y complemente la información allí publicada, con el fin de cumplir con los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014 y demás normas concordantes.
- ❖ Establecer responsables para la actualización, consolidación y publicación mensual de la información relacionada con el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 con el fin de cumplir lo normado en su artículo 10.

Los papeles de trabajo que soportan el presente informe hacen parte de la carpeta que reposa en esta dependencia.

Se solicita que el presente informe sea divulgado 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 o 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 Internet en la siguiente ruta: Que es el SIG- procedimientos transversales-1D-SEM-P1 Gestión para la mejora.

Cordialmente,


LILIANA MARÍA ACUÑA NOGUERA

Copia a: Alcaldes (as) Locales
Dr. Lúbar Andrés Chaparro Cabra
Dr. Iván Casas Ruiz
Dr. Daniel Mejía Londoño, Subsecretario de Asuntos para la Convivencia y Seguridad Integral
Dra. Dorys Valero, Responsable Proceso Servicio de Atención a la Ciudadanía

Proyectó: Sandra Patricia Sánchez Flórez/ Gilma Inés Carrero Torres
Revisó: Sandra Patricia Sánchez Flórez/ Gilma Inés Carrero Torres
VoBo: Liliana María Acuña Noguera

Anexo 1.

Nota: Teniendo en cuenta que la auditoría se basó en una revisión selectiva de casos, es necesario que la formulación de los planes de mejoramiento se enfoque en subsanar las debilidades encontradas de fondo y no solamente a subsanar los casos puntuales.

Nivel Central

HALLAZGO	RECOMENDACIÓN
Oficina de Atención a la Ciudadanía: 1. Informe preventivo mensual. Aunque se encuentra establecido un informe preventivo mensual de PQRS, dicho informe no consolida las peticiones pendientes sin respuesta de los meses anteriores, perdiéndose el seguimiento, control y trazabilidad de las mismas. 2. Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía. Al verificar el borrador del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía 2016, en el cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía, se observa que las actividades planteadas se enfocan en la atención, análisis y seguimiento de las PQRS. No se evidencian acciones que contribuyan al fortalecimiento de los canales de atención, talento humano, normativo y procedimental y relacionamiento con el ciudadano. Además, no se evidencia fechas puntuales de entrega de resultados de cada acción, se asignan áreas responsables de manera general por lo cual no se puede establecer las tareas que cada quien tiene para el logro de la acción establecida. De igual manera, no se logra evidenciar quien es el responsable de coordinar y verificar el cumplimiento del plan, así como las instancias que participaron en la elaboración del mismo. 3. Informes estadísticos Se observan diferencias en cifras, entre los informes que genera la Dirección de Planeación y Sistemas, los generados desde el Aplicativo de Gestión Documental AGD-ORFEO (Opción Derechos de Petición) y los publicados en la página web por la Oficina de Atención al Ciudadano. Situación que no permite establecer estadísticas confiables de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información y Denuncias, que recibe y tramita la Entidad. 4. Clasificación de requerimientos. Las opciones actuales del aplicativo de Gestión Documental ORFEO, no permiten clasificar claramente el requerimiento del ciudadano, dado que el aplicativo establece las siguientes opciones únicamente: • No definido – 0 días • Acción de tutela de atención inmediata /horas – 0días • Acción de tutela de 1 día • Acción de tutela de 2 días • Acción de tutela de 3 días • Derecho de petición término 2 días • Derecho de petición término 3 días • Derecho de petición término 4 días • Derecho de petición término 5 días • Derecho de petición término 6 días • Derecho de petición de informaciones 10 días • Derecho de petición en interés particular 15 días • Derecho de petición en interés general 15 días • Derecho de petición de consultas 30 días Por lo anterior, no es posible evidenciar claramente cuando es una queja, una denuncia, una sugerencia o felicitación.	- Fortalecer el manejo del aplicativo Orfeo. - Generar controles que permitan dar respuestas en términos de ley y que den solución al asunto planteado en la petición. - Realizar mayor seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos por el proceso de Atención a la Ciudadanía, el cual es transversal en la entidad y al procedimiento de Gestión Documental- Manual de comunicaciones.

- Para el caso de comunicaciones que no son PQRS, el aplicativo ORFEO no establece opciones de clasificación.

5. Asignación de requerimientos

Se encontró que los radicados 20151420088742, 20150220146132, 20161980003522, fueron remitidos a diferentes alcaldías para dar respuesta, evidenciándose falencias en las reasignaciones realizadas.

6. Fallas en la clasificación de las peticiones o no asociadas al SDQS.

Se encuentran sin clasificar en el aplicativo ORFEO los radicados No. 20156240411392, 20156240230142, 20156240307412, 20156240369482, 20156240410672, 20166240000932, 20156240230142, 20154360358302, 20156240250942, 20156240411392, denotando incumplimiento de los lineamientos establecidos en el Manual de Atención a la Ciudadanía 1D-SAC-M001, numeral 2, línea 3 y el Manual para el Trámite de Comunicaciones 1D-GAR-M008, Numeral 1.7. y 1.9.

7. Fallas en la elaboración y/o diligenciamiento de los acuses de recibo.

Al verificar la trazabilidad de los radicados No. 20154410369471, 20156110314431, 20154410244551, 20156240330832, en el aplicativo ORFEO se observa que el documento digitalizado de acuse de recibo no registra o se evidencia claramente la entrega a los peticionarios, o no se utiliza la planilla establecida o no se realiza la aplicación del lineamiento cuando no es posible entregar la respuesta en la dirección registrada, incumpliendo lo establecido en el Manual para el Trámite de Comunicaciones (1D-GAR-M008), Numeral 3.8.

En cuanto a la verificación aleatoria realizada los días 19, 22 y 23 de febrero de 2016, del trámite dado a las PQRS en las diferentes áreas del nivel central, se encontró:

Dirección de Etnias.

1. Debilidad en la oportunidad de respuesta al peticionario.

Los radicados No. 20156240341382, 20156240411282, no presentan respuesta a la fecha de la verificación o la respuesta no da solución al asunto planteado en la petición. Incumpliendo el artículo 23 de la Constitución Nacional, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los lineamientos incluidos en el procedimiento 1D-SAC-P001, Política 4. Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 1. Decreto 124 de 2016 de la Presidencia de la República, Anexo "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2", Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

2. Requerimientos abiertos con trámite concluido.

Se evidencia que los radicados No. 20156240291522, 20156240390942, pese a tener respuestas notificadas a los peticionarios, se encuentran con trámite abierto en el aplicativo ORFEO. Incumpliendo lo establecido en el Manual para el Trámite de Comunicaciones (1D-GAR-M008), Numeral 3.9.

Dirección de Planeación y Sistemas de Información.

1. Requerimientos abiertos con trámite concluido.

Se evidencia que el radicado No. 20154360222182, pese a tener respuestas notificadas a los peticionarios, se encuentran con trámite abierto en el aplicativo ORFEO. Incumpliendo lo establecido en el Manual para el Trámite de Comunicaciones (1D-GAR-M008), Numeral 3.9.

2. Debilidad en la oportunidad de respuesta al peticionario.

Al verificar el radicado No. 20156390390531 se evidencia que la respuesta no da solución al asunto planteado en la petición. Incumpliendo el artículo 23 de la Constitución Nacional, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los lineamientos incluidos en el procedimiento 1D-SAC-P001, Política 4. Decreto

371 de 2010, artículo 3, numeral 1. Decreto 124 de 2016 de la Presidencia de la República, Anexo "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2", Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Dirección Ejecutiva Local.

1. Debilidad en la oportunidad de respuesta al peticionario.

Al verificar el radicado 20154410239241 se evidencia que la respuesta no da solución al asunto planteado en la petición. Incumpliendo el artículo 23 de la Constitución Nacional, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los lineamientos incluidos en el procedimiento 1D-SAC-P001, Política 4. Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 1. Decreto 124 de 2016 de la Presidencia de la República, Anexo "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2", Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Dirección de Derechos Humanos.

1. Debilidad en la oportunidad de respuesta al peticionario.

Al verificar los radicados 20156240369482, 20166240007052, se evidencia que no se ha dado respuesta al peticionario. Incumpliendo el artículo 23 de la Constitución Nacional, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los lineamientos incluidos en el procedimiento 1D-SAC-P001, Política 4. Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 1. Decreto 124 de 2016 de la Presidencia de la República, Anexo "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2", Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Dirección de Apoyo a Localidades.

1. Debilidad en la oportunidad de respuesta al peticionario.

Al verificar el radicado 20164360008212, se evidencia que no se ha dado respuesta al peticionario. Incumpliendo el artículo 23 de la Constitución Nacional, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los lineamientos incluidos en el procedimiento 1D-SAC-P001, Política 4. Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 1. Decreto 124 de 2016 de la Presidencia de la República, Anexo "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2", Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

2. Fallas en la elaboración y/o diligenciamiento de los acuses de recibo.

Al verificar la trazabilidad del radicado No. 20156240351532 en el aplicativo ORFEO no se evidencia acuse de recibo por parte del ciudadano, incumpliendo lo establecido en el Manual de Comunicaciones (1D-GAR-M008), Numeral 3.8.

Dirección Administrativa.

1. Debilidad en la oportunidad de respuesta al peticionario.

Al verificar el radicado 20154360433272, se evidencia que no se ha dado respuesta al peticionario. Incumpliendo el artículo 23 de la Constitución Nacional, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los lineamientos incluidos en el procedimiento 1D-SAC-P001, Política 4. Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 1. Decreto 124 de 2016 de la Presidencia de la República, Anexo "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2", Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Dirección de Seguridad

1. Debilidad en la oportunidad de respuesta al peticionario.

Al verificar el radicado 20156240333382, 20156240365612, 20156240410672, 20166240000932, se evidencia que la respuesta no da solución al asunto planteado en la petición. Incumpliendo el artículo 23 de la Constitución Nacional, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los lineamientos incluidos en el procedimiento 1D-SAC-P001, Política 4. Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 1. Decreto 124 de 2016 de la Presidencia de la República, Anexo "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2", Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Subsecretaría de Asuntos para la Convivencia y Seguridad Ciudadana.

1. Debilidad en la oportunidad de respuesta al peticionario.

Al verificar el radicado 20154360358302, 20154360421042, 20156240428762, se evidencia que la respuesta no da solución al asunto planteado en la petición. Incumpliendo el artículo 23 de la Constitución Nacional, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los lineamientos incluidos en el procedimiento 1D-SAC-P001, Política 4. Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 1. Decreto 124 de 2016 de la Presidencia de la República, Anexo "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2", Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Oficina Jurídica.

1. No se evidencia trazabilidad del trámite, en el aplicativo de Gestión Documental ORFEO.

La solicitud No. 20156240250942, aunque presentan respuesta proyectada del área competente no se evidencia documento digitalizado con la firma del Alcalde Local en el aplicativo ORFEO, ni evidencia del acuse de recibo por parte del peticionario para garantizar la trazabilidad de la información y transparencia de la gestión incumpliendo los lineamientos incluidos en el Manual para el trámite de comunicaciones 1D-GAR-M008, Política 3.1 y 3.2.

NUSE

Hallazgo	Recomendación
Incumplimiento de los lineamientos y de la normatividad vigente en el trámite de las PQRS y de la entrega oportuna de las respuestas a los peticionarios. De acuerdo con la verificación aleatoria de 15 casos revisados el 16 de febrero de 2016, se encontró:	-Fortalecer el manejo del aplicativo Orfeo.
1. Fallas en la elaboración y/o diligenciamiento de los acuses de recibo. Al verificar la trazabilidad de los radicados No. 20155510320471, 20165510010961, en el aplicativo ORFEO se observa que el documento digitalizado de acuse de recibo no registra la entrega a los peticionarios, incumpliendo lo establecido en el Manual para el Trámite de Comunicaciones (1D-GAR-M008), Numeral 3.8.	- Realizar mayor seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos por el proceso de Atención a la Ciudadanía, el cual es transversal en la entidad y al procedimiento de Gestión Documental- Manual de comunicaciones.
2. Requerimientos abiertos con trámite concluido. Se evidencia que los radicados No. 20165510014442, 20165510015382, 20155510425232, pese a tener respuestas notificadas a los peticionarios, se encuentran con trámite abierto en el aplicativo ORFEO. Incumpliendo lo establecido en el Manual para el Trámite de Comunicaciones (1D-GAR-M008), Numeral 3.9.	

Alcaldías Locales

Alcaldía Local Antonio Nariño

Hallazgo	Recomendación
Incumplimiento de los lineamientos y de la normatividad vigente en el trámite de las PQRS y de la entrega oportuna de las respuestas a los peticionarios. De acuerdo con la verificación aleatoria de 15 casos revisados del 19 al 23 de febrero de 2016, se encontró: 1. Fallas en la clasificación de las peticiones o no asociadas al SDQS. Se encontró sin radicado SDQS o sin clasificar en el aplicativo ORFEO, los siguientes PQRS: 20151520081512, 20151520082212, 20151520082922, 20151520084642, 20151520085032, evidenciándose incumplimiento de los lineamientos establecidos en el Manual de Atención a la Ciudadanía 1D-SAC-M001, numeral 2, línea 3 y el Manual para el Trámite de Comunicaciones 1D-GAR-M008, Numeral 1.7. y 1.9. 2. Debilidad en la oportunidad de respuesta al peticionario. Los radicados No. 20151580082012, 20151580082032, 20151520082212, 20151580082382, 20151580087002, 20151580087042, 20154360429412, 20154360249472, 20151520050772, 20151520055612, no presentan respuesta a la fecha de la verificación. Incumpliendo el artículo 23 de la Constitución Nacional, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los lineamientos incluidos en el procedimiento 1D-SAC-P001, Política 4. Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 1. Decreto 124 de 2016 de la Presidencia de la República, Anexo "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2", Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. 3. Fallas en la elaboración y/o diligenciamiento de los acuses de recibo. Al verificar la trazabilidad de los radicados No. 20151530114271, 20151530114991, 20151520111411, en el aplicativo ORFEO se observa que el documento digitalizado de acuse de recibo no registra la entrega a los peticionarios, incumpliendo lo establecido en el Manual para el Trámite de Comunicaciones (1D-GAR-M008), Numeral 3.8.	-Fortalecer el manejo del aplicativo Orfeo. - Generar controles que permitan dar respuestas en términos de ley y que den solución al asunto planteado en la petición. - Realizar mayor seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos por el proceso de Atención a la Ciudadanía, el cual es transversal en la entidad y al procedimiento de Gestión Documental- Manual de comunicaciones.

Alcaldía Local de Barrios Unidos

HALLAZGO	RECOMENDACIÓN
De acuerdo con la revisión efectuada a la muestra aleatoria de 15 requerimientos presentados por la ciudadanía con corte a 12 de febrero de 2016 se denota lo siguiente: 1. Debilidad en la oportunidad de respuesta al peticionario. Los radicados No. 20151220078752, 20154360281092, 20151220098812, 20154360339872, 20154360282112 no presentan respuesta por parte del área competente por lo cual se presenta incumplimiento del artículo 23 de la Constitución Nacional, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los lineamientos incluidos en el procedimiento 1D-SAC-P001, Política 4. Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 1. Decreto 124 de 2016 de la Presidencia de la República, Anexo "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2", Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. 2. No se evidencia trazabilidad del trámite, en el aplicativo de Gestión Documental ORFEO. Los radicados No. 20151280076522, 20154360261762, 20151240193811	- Fortalecer el manejo del aplicativo Orfeo. - Generar controles que permitan dar respuestas en términos de ley y que den solución al asunto planteado en la petición. - Realizar mayor seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos por el proceso de Atención a la Ciudadanía, el cual es transversal en la entidad y al procedimiento de Gestión Documental- Manual de comunicaciones.

HALLAZGO	RECOMENDACIÓN
aunque presentan respuestas proyectadas no evidencian en el aplicativo Orfeo documento digitalizado con la firma del Alcalde Local , ni acuse de recibo por parte del peticionario para garantizar la trazabilidad de la información y transparencia de la gestión. Incumpliendo los lineamientos incluidos en el Manual para el trámite de comunicaciones 1D-GAR-M008, Política 3.1 y 3.2. 3. Fallas en la publicidad de la respuesta cuando el peticionario es un anónimo. En el caso del radicado 20151220075622 la respuesta del área competente requiere publicación en cartelera, sin embargo no se evidencia el cumplimiento de dicha actividad. Lo anterior, incumple lo establecido en el numeral 18 del Procedimiento Trámite a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía 1D-SAC-P001. 4. Fallas en la clasificación de las peticiones o no asociadas al SDQS. Se encuentran sin clasificar en el aplicativo ORFEO los radicados No. 20151220073602 y 20151220095752 evidenciándose incumplimiento de los lineamientos establecidos en el Manual de Atención a la Ciudadanía 1D-SAC-M001 , numeral 2, línea 3 y el Manual para el Trámite de Comunicaciones 1D-GAR-M008, Numeral 1.7. y 1.9.	

Alcaldía Local de Bosa

HALLAZGO	RECOMENDACIÓN
Incumplimiento de los lineamientos y de la normatividad vigente, de acuerdo con la verificación aleatoria de 15 casos a corte 11 de febrero de 2016, en el trámite de las PQRS y de la entrega oportuna de las respuestas a los peticionarios, encontrándose: 1. Debilidad en la oportunidad de respuesta al peticionario. - Los radicados No. 20154360408662, 20154360409042, 20150720130832, 20150720131522, 20160780001762 no evidencian respuesta por parte del área competente a la fecha de esta verificación incumpliendo el artículo 23 de la Constitución Nacional, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los lineamientos incluidos en el procedimiento 1D-SAC-P001, Política 4. Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 1. Decreto 124 de 2016 de la Presidencia de la República, Anexo "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2", Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. - Los radicados Nos. 20150720125892 y 20150720136572 no cuentan con carta informativa por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, incumpliendo lo establecido en el procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía 1D-SAC-P001 , en la actividad 8. 2. No se evidencia trazabilidad del trámite, en el aplicativo de Gestión Documental ORFEO. Los siguientes radicados 20154360310812, 20150720096092, 20154360296082, 20150720099612, 20150720101182, 20160720002752 y 20160780004312 aunque presentan respuesta proyectada esta no se encuentra digitalizada en el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO, con la firma del Alcalde Local , ni presentan evidencia del acuse de recibo por parte del peticionario para garantizar la trazabilidad de la información y transparencia de la gestión incumpliendo los lineamientos incluidos en el Manual para el trámite de comunicaciones 1D-GAR-M008, Política 3.1 y 3.2. 3. Fallas en la publicidad de la respuesta cuando el peticionario es un anónimo. Para el caso de las solicitudes No. 20150720096092, 20154360296082, 20150720099612, 20150720101182, 20160720002752 y 20160780004312 se	- Fortalecer el manejo del aplicativo Orfeo. - Generar controles que permitan dar respuestas en términos de ley y que den solución al asunto planteado en la petición. - Realizar mayor seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos por el proceso de Atención a la Ciudadanía, el cual es transversal en la entidad y al procedimiento de Gestión Documental-Manual de comunicaciones.

encuentra que las respuestas del área competente que requieren publicación en cartelera por ser requerimientos Anónimos no presentan evidencia de la misma, incumpliendo lo normado en el numeral 18 del 1D-SAC-P001 Procedimiento Tramite a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía.

4. Fallas en la clasificación de las peticiones o no asociadas al SDQS.

- Se encuentran sin registro en el SDQS los radicados Nos. 20150720125892, 20150720136572, 20160720002752 denotándose inobservancia de lo establecido en el numeral 6. del 1D-SAC-P001 Procedimiento Tramite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía.

- Los radicados Nos.20150720073742, 20150720125892, 20150720136572, 20160780001762, 20160720002752 no presentan clasificación en el aplicativo ORFEO evidenciándose incumplimiento de los lineamientos establecidos en el Manual de Atención a la Ciudadanía 1D-SAC-M001 , numeral 2, línea 3 y el Manual para el Trámite de Comunicaciones 1D-GAR-M008, Numeral 1.7. y 1.9.

Alcaldía Local Ciudad Bolívar

Hallazgo	Recomendación
Incumplimiento de los lineamientos y de la normatividad vigente en el trámite de las PQRS y de la entrega oportuna de las respuestas a los peticionarios. De acuerdo con la verificación aleatoria de 17 casos revisados el 11 y 12 de febrero de 2016, se encontró: 1. Fallas en la elaboración y/o diligenciamiento de los acuses de recibo. Al verificar la trazabilidad del radicado No. 20151920060882 en el aplicativo ORFEO no se evidencia acuse de recibo por parte del ciudadano, incumpliendo lo establecido en el Manual de Comunicaciones (1D-GAR-M008), Numeral 3.8. 2. No se evidencia trazabilidad del trámite, en el aplicativo de Gestión Documental ORFEO. En cuanto a los radicados No. 20151920095692, 20154360351752, 20151980129912, 20151920115772, 20151920095692, 20154360351752, 2015198129912, no se evidencia en el aplicativo ORFEO que las respuestas se hayan remitido al peticionario, incumpliendo los lineamientos incluidos en el Manual para el trámite de comunicaciones 1D-GAR-M008, Política 3.1 y 3.2. 3. Debilidad en la oportunidad de respuesta al peticionario. Los radicados No. 20151920062102, 20151920102492, 20154360270242, 20151920072062, 20154360367492, 20151920062142, 20151920081992, 20151920118482, 20151980121852, se remitieron fuera de los términos legales establecidos, o la respuesta no da solución al asunto planteado en la petición. Incumpliendo el artículo 23 de la constitución Nacional, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los lineamientos incluidos en el procedimiento 1D-SAC-P001, Política 4. Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 1. Decreto 124 de 2016 de la Presidencia de la República, Anexo "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2", Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. 4. Fallas en la clasificación de las peticiones o no asociadas al SDQS. - Los radicados No. 20151920072062, 20151920089562, no se evidencian relacionados en el SDQS, pese a estar clasificados en el aplicativo ORFEO como Derechos de Petición. Incumpliendo el Decreto 371 de 2010, artículo 3, línea 3. Los lineamientos incluidos en el manual de Atención a la Ciudadanía, Versión 5 del 28 de agosto de 2015 – 1D-SAC-M001, que establece "Los puntos SAC son responsables de tramitar toda petición de manera inmediata, en tiempo real, cero papel, e incorporarla al SDQS-ORFEO, así mismo ingresarla a la Base de Datos on line" - Se encontró sin radicado SDQS o sin clasificar en el aplicativo ORFEO, los siguientes PQRS: 20151920068422 y 20151920095692, evidenciándose	-Fortalecer el manejo del aplicativo Orfeo. - Generar controles que permitan dar respuestas en términos de ley y que den solución al asunto planteado en la petición. - Realizar mayor seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos por el proceso de Atención a la Ciudadanía, el cual es transversal en la entidad y al procedimiento de Gestión Documental- Manual de comunicaciones.

incumplimiento de los lineamientos establecidos en el Manual de Atención a la Ciudadanía 1D-SAC-M001 , numeral 2, línea 3 y el Manual para el Trámite de Comunicaciones 1D-GAR-M008, Numeral 1.7. y 1.9. 5. Fallas en la publicidad de la respuesta cuando el peticionario es un anónimo. Al verificar los radicados No. 20161930012021, 2015198130672, se evidencia que el peticionario es un anónimo, y el documento respuesta no tiene fecha de fijación y desfijación en cartelera, por lo cual se evidencia incumplimiento de los lineamientos incluidos en el manual de Atención a la Ciudadanía, Versión 5 del 28 de agosto de 2015 – 1D-SAC-M001, que establece “Para el caso de los ANONIMOS, la respuesta que emita la dependencia deberá ser fijada y desfijada por el CDI, teniendo en cuenta los tiempos establecidos en la normatividad vigente, al momento de fechar la fijación esta deberá quedar digitalizada de igual forma al desfijar.”	
--	--

Alcaldía Local Engativa

Hallazgo	Recomendación
Incumplimiento de los lineamientos y de la normatividad vigente en el trámite de las PQRS y de la entrega oportuna de las respuestas a los peticionarios. De acuerdo con la verificación aleatoria de 23 casos revisados el 16 de febrero de 2016, se encontró: 1. Requerimientos abiertos con trámite concluido. Se evidencia que los radicados No. 20154360221342, 20154360281252, 20154360291332, 20151020164102, pese a tener respuestas notificadas a los peticionarios, se encuentran con trámite abierto en el aplicativo ORFEO. Incumpliendo lo establecido en el Manual para el Trámite de Comunicaciones (1D-GAR-M008), Numeral 3.9. 2. No se evidencia trazabilidad del trámite, en el aplicativo de Gestión Documental ORFEO. En cuanto a los radicados No. 20164360025592, 20161020012742, 20161020014042, no se evidencia en el aplicativo ORFEO que las respuestas se hayan remitido al peticionario, incumpliendo los lineamientos incluidos en el Manual para el trámite de comunicaciones 1D-GAR-M008, Política 3.1 y 3.2. 3. Debilidad en la oportunidad de respuesta al peticionario. - Los radicados No. 20151020144742, 20151020166772, 20154360319002, 20151020177722, 20151020179622, 20151020189162, 20151080193992, 20154360369172, 20154360376682, 20154360397452, 20151080228562, 20154360434772, 20151020238702, 20161020001452, 20161080001912, se remitieron fuera de los términos legales establecidos, o la respuesta no da solución al asunto planteado en la petición. Incumpliendo el artículo 23 de la Constitución Nacional, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los lineamientos incluidos en el procedimiento 1D-SAC-P001, Política 4. Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 1. Decreto 124 de 2016 de la Presidencia de la República, Anexo "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2", Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. - Los radicados No. 20164360025592, 20161020012742, 20161020014042, no cuentan con carta informativa por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, incumpliendo lo establecido en el procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía 1D-SAC-P001 , en la actividad 8. 3. Fallas en la clasificación de las peticiones o no asociadas al SDQS. - El radicado No. 20151020212382, no se evidencia relacionado en el SDQS, pese a estar clasificados en el aplicativo ORFEO como Derechos de Petición.	-Fortalecer el manejo del aplicativo Orfeo. - Generar controles que permitan dar respuestas en términos de ley y que den solución al asunto planteado en la petición. - Realizar mayor seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos por el proceso de Atención a la Ciudadanía, el cual es transversal en la entidad y al procedimiento de Gestión Documental- Manual de comunicaciones.

- Los radicados No. 20151020164102, 20151020166772, 20151020177722, 20151020189162, 20151020238702, 20161080001912, 20161020012742, 20161020014042, se encontraron sin radicado SDQS o sin clasificar en el aplicativo ORFEO.

Incumpliendo el Decreto 371 de 2010, artículo 3, línea 3. Los lineamientos incluidos en el Manual de Atención a la Ciudadanía 1D-SAC-M001, numeral 2, línea 3 y el Manual para el Trámite de Comunicaciones 1D-GAR-M008, Política 1.7 y 1.9.

Alcaldía Local Fontibón

Hallazgo	Recomendación
Incumplimiento de los lineamientos y de la normatividad vigente en el trámite de las PQRS y de la entrega oportuna de las respuestas a los peticionarios. De acuerdo con la verificación aleatoria de 16 casos revisados el 15 febrero de 2016, se encontró: 1. Debilidad en la oportunidad de respuesta al peticionario. En cuanto a los radicados 20150980080552, 20150980112222, 20150980113862, 20150980113872, 20150980131152, 20150980137992, 20150980140772, 20150980146542, 20150980146592, 20150980146622, 20154360399722, 20150980156662, 20164360011962, 20160980003572, 20150980094472, se evidencia que la respuesta no da solución al asunto planteado en la petición ó no se ha dado respuesta a la fecha de la verificación. Incumpliendo el artículo 23 de la Constitución Nacional, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los lineamientos incluidos en el procedimiento 1D-SAC-P001, Política 4. Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 1. Decreto 124 de 2016 de la Presidencia de la República, Anexo "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2", Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. 2. Fallas en la clasificación de las peticiones o no asociadas al SDQS. Se encontró sin clasificar en el aplicativo ORFEO el radicado No. 20150980080552, evidenciándose incumplimiento de los lineamientos establecidos en el Manual de Atención a la Ciudadanía 1D-SAC-M001 , numeral 2, línea 3 y el Manual para el Trámite de Comunicaciones 1D-GAR-M008, Numeral 1.7. y 1.9.	-Fortalecer el manejo del aplicativo Orfeo. - Generar controles que permitan dar respuestas en términos de ley y que den solución al asunto planteado en la petición. - Realizar mayor seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos por el proceso de Atención a la Ciudadanía, el cual es transversal en la entidad y al procedimiento de Gestión Documental- Manual de comunicaciones.

Alcaldía Local Kennedy

Hallazgo	Recomendación
Incumplimiento de los lineamientos y de la normatividad vigente en el trámite de las PQRS y de la entrega oportuna de las respuestas a los peticionarios. De acuerdo con la verificación aleatoria de 15 casos revisados el 18 de febrero de 2016, se encontró: 1. Debilidad en la oportunidad de respuesta al peticionario. En cuanto a los radicados 20150880113602, 20150880114342, 20150880116072, 20150820116652, 20150820122942, 20154360258002, 20150820177762, 20150820182702, 20150820186732, 20160820003192, 20150880112512, 20150820113432, 20150820122012, se evidencia que la respuesta dada no da solución al asunto planteado en la petición o no se ha dado respuesta a la fecha de la verificación. Incumpliendo el artículo 23 de la Constitución Nacional, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los lineamientos incluidos en el procedimiento 1D-SAC-P001, Política 4. Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 1. Decreto 124 de 2016 de la Presidencia de la República, Anexo "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2", Cuarto	-Fortalecer el manejo del aplicativo Orfeo. - Generar controles que permitan dar respuestas en términos de ley y que den solución al asunto planteado en la petición. - Realizar mayor seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos por el proceso de Atención a la Ciudadanía, el cual es transversal en la entidad y al procedimiento de Gestión Documental- Manual de comunicaciones.

componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	
2. Fallas en la clasificación de las peticiones o no asociadas al SDQS Se encontró sin radicado SDQS en el aplicativo ORFEO, los siguientes PQRS: 20150820186732, 20150820108642, evidenciándose incumplimiento de los lineamientos establecidos en el Manual de Atención a la Ciudadanía 1D-SAC-M001, numeral 2, línea 3 y el Manual para el Trámite de Comunicaciones 1D-GAR-M008, Numeral 1.7. y 1.9.	

Alcaldía Local La Candelaria

Hallazgo	Recomendación
Incumplimiento de los lineamientos y de la normatividad vigente en el trámite de las PQRS y de la entrega oportuna de las respuestas a los peticionarios. De acuerdo con la verificación aleatoria de 15 casos revisados del 19 al 23 de febrero de 2016, se encontró: 1. Fallas en la clasificación de las peticiones o no asociadas al SDQS. Se encontró sin radicado SDQS en el aplicativo ORFEO, los siguientes PQRS: 20151720042202, 20151720042202, 20151720049712, 20151720055732, 20151720070312, evidenciándose incumplimiento de los lineamientos establecidos en el Manual de Atención a la Ciudadanía 1D-SAC-M001, numeral 2, línea 3 y el Manual para el Trámite de Comunicaciones 1D-GAR-M008, Numeral 1.7 y 1.9. 2. Fallas en la elaboración y/o diligenciamiento de los acuses de recibo. Al verificar la trazabilidad de los radicados No. 20151730055741, 20151720058481, 20151720076731, 20151730075741, 20151720088351, en el aplicativo ORFEO se observa que el documento digitalizado de acuse de recibo no registra la entrega a los peticionarios, o no se utiliza la planilla establecida o no se realiza la aplicación del lineamiento cuando no es posible entregar la respuesta en la dirección registrada, incumpliendo lo establecido en el Manual para el Trámite de Comunicaciones (1D-GAR-M008), Numeral 3.8. 3. Debilidad en la oportunidad de respuesta al peticionario. Los radicados No. 20151720049712, 20151720055672, no presentan respuesta a la fecha de la verificación o dentro de los tiempos establecidos. Incumpliendo el artículo 23 de la Constitución Nacional, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los lineamientos incluidos en el procedimiento 1D-SAC-P001, Política 4. Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 1. Decreto 124 de 2016 de la Presidencia de la República, Anexo "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2", Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	-Fortalecer el manejo del aplicativo Orfeo. - Generar controles que permitan dar respuestas en términos de ley y que den solución al asunto planteado en la petición. - Realizar mayor seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos por el proceso de Atención a la Ciudadanía, el cual es transversal en la entidad y al procedimiento de Gestión Documental- Manual de comunicaciones.

Alcaldía Local de Los Mártires

HALLAZGO	RECOMENDACIÓN
Incumplimiento de los lineamientos y de la normatividad vigente, de acuerdo con la verificación aleatoria de 15 casos a corte 15 de febrero de 2016, en el trámite de las PQRS y de la entrega oportuna de las respuestas a los peticionarios, encontrándose: 1. Debilidad en la oportunidad de respuesta al peticionario. - Se encuentra el radicado 20154360263462 cuya respuesta esta fuera de términos y los radicados 20151430137491, 20151430141601, 20151430137671, 20151420096221, 20151430102611, cuyas respuestas no dan solución al asunto planteado en la petición. Incumpliendo el artículo 23 de la Constitución Nacional, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los lineamientos incluidos en el procedimiento 1D-SAC-P001, Política 4. Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 1. Decreto 124 de 2016 de la Presidencia de	Fortalecer el manejo del aplicativo Orfeo. - Generar controles que permitan dar respuestas en términos de ley y que den solución al asunto planteado en la petición. - Realizar mayor seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos por el proceso de Atención a la Ciudadanía, el cual es transversal

la República, Anexo "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2", Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. - Los radicados No. 20151420069292, 20151420085962 y 20161420004292 no presentan Carta Informativa por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, incumpliendo lo establecido en el procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía 1D-SAC-P001 , en la actividad 8. 2. Fallas en la elaboración y/o diligenciamiento de los acuses de recibo. En los radicados 20151420081562, 20151420080082, 20151420056102, 20154360263462, 20161420000832, 20151420060122, 20151420080432, 20151420085912, aunque tanto la respuesta de Servicio de Atención al Ciudadano como la del área competente presentan recibido en forma manual del peticionario ninguna de las dos presenta planillas con acuse de recibo, incumpliendo lo normado en el numeral 7. del 1D-SAC-M001 Manual de Atención a la Ciudadanía que establece "Toda respuesta deberá quedar radicada en el aplicativo ORFEO, asociada, digitalizada y <u>con planilla de CDI</u>". 3. Fallas en la clasificación de las peticiones o no asociadas al SDQS. - Se encuentran sin registro SDQS los radicados No. 20151420069292, 20151420085962, 20151420090892, 20161420004292 y sin clasificar en el aplicativo ORFEO los radicados 20151420080072 , 20151420081562, 20151420080082, 20151420056102, 20151420069292, 20161420000832, 20151420060122, 20151420080432, 20151420085912, 20151420085962, 20151420090892 20161420004292 evidenciándose incumplimiento de los lineamientos establecidos en el Manual de Atención a la Ciudadanía 1D-SAC-M001 , numeral 2, línea 3 y el Manual para el Trámite de Comunicaciones 1D-GAR-M008, Numeral 1.7 y 1.9.	en la entidad y al procedimiento de Gestión Documental- Manual de comunicaciones.
---	--

Alcaldía Local Puente Aranda

Hallazgo	Recomendación
Incumplimiento de los lineamientos y de la normatividad vigente en el trámite de las PQRS y de la entrega oportuna de las respuestas a los peticionarios. De acuerdo con la verificación aleatoria de 15 casos revisados el 18 de febrero de 2016, se encontró: 1. Debilidad en la oportunidad de respuesta al peticionario. En cuanto a los radicados 20154360268092, 20154360272242, 20154360279192, 20151680097122, 20154360320182, 20154360350252, 20154360358822, 20154360372222, 20154360378192, 20154360393912, 20154360428702, 20161620000222, 20164360013102, 20154360387282, se evidencia no se ha dado respuesta a la fecha de la verificación. Incumpliendo el artículo 23 de la Constitución Nacional, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los lineamientos incluidos en el procedimiento 1D-SAC-P001, Política 4. Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 1. Decreto 124 de 2016 de la Presidencia de la República, Anexo "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2", Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. 2. Fallas en la clasificación de las peticiones o no asociadas al SDQS. Se encontró sin clasificar en el aplicativo ORFEO el radicado No. 20161620000222, evidenciándose incumplimiento de los lineamientos establecidos en el Manual de Atención a la Ciudadanía 1D-SAC-M001 , numeral 2, línea 3 y el Manual para el Trámite de Comunicaciones 1D-GAR-M008, Numeral 1.7. y 1.9.	-Fortalecer el manejo del aplicativo Orfeo. - Generar controles que permitan dar respuestas en términos de ley y que den solución al asunto planteado en la petición. - Realizar mayor seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos por el proceso de Atención a la Ciudadanía, el cual es transversal en la entidad y al procedimiento de Gestión Documental- Manual de comunicaciones.

Alcaldía Local de Rafael Uribe Uribe

HALLAZGO	RECOMENDACIÓN
De acuerdo con la revisión efectuada a la muestra aleatoria de 15 requerimientos presentados por la ciudadanía con corte a 11 de febrero de 2016 se denota lo siguiente: 1. No se evidencia trazabilidad del trámite, en el aplicativo de Gestión Documental ORFEO. Los radicados No. 20151880139272, 20161820004172, 20161880004972, 20164360015572 aunque presentan respuesta proyectada no se evidencia en el aplicativo Orfeo documento digitalizado con la firma del Alcalde Local , ni acuse de recibo por parte del peticionario para garantizar la trazabilidad de la información y transparencia de la gestión, incumpliendo los lineamientos incluidos en el Manual para el trámite de comunicaciones 1D-GAR-M008, Política 3.1 y 3.2. 2. Debilidad en la oportunidad de respuesta al peticionario. - Los radicados No. 20151820137662, 20151880139272, 20161820004172, 20151820106382, 20151820146412 presentan respuestas emitidas fuera de términos denotando incumplimiento del artículo 23 de la Constitución Nacional, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los lineamientos incluidos en el procedimiento 1D-SAC-P001, Política 4. Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 1. Decreto 124 de 2016 de la Presidencia de la República, Anexo "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2", Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. - De igual manera los radicados Nos.20151820106382 y 20151820146412 no presentan Carta Informativa de Servicio de Atención al Ciudadano incumpliendo lo establecido en el procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía 1D-SAC-P001 , en la actividad 8. 3. Fallas en la clasificación de las peticiones o no asociadas al SDQS. - Se encuentran sin registro en el SDQS los radicados No. 20151820106382 y 20151820146412 evidenciándose incumplimiento de los lineamientos establecidos en el numeral 6. del 1D-SAC-P001 Procedimiento Tramite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía. - Se encuentran sin clasificar en el aplicativo ORFEO los radicados Nos.20151820137662 20151820139792, 20151820145492, 20151820139172, 20151820106382, 20151820139202,20151820146412 denotando omisión de los lineamientos establecidos en el Manual de Atención a la Ciudadanía 1D-SAC-M001 , numeral 2, línea 3 y el Manual para el Trámite de Comunicaciones 1D-GAR-M008, Numeral 1.7. y 1.9 .	- Fortalecer el manejo del aplicativo Orfeo. - Generar controles que permitan dar respuestas en términos de ley y que den solución al asunto planteado en la petición. - Realizar mayor seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos por el proceso de Atención a la Ciudadanía, el cual es transversal en la entidad y al procedimiento de Gestión Documental- Manual de comunicaciones.

Alcaldía Local San Cristóbal

Hallazgo	Recomendación
Incumplimiento de los lineamientos y de la normatividad vigente en el trámite de las PQRS y de la entrega oportuna de las respuestas a los peticionarios. De acuerdo con la verificación aleatoria de 15 casos revisados del 19 al 23 de febrero de 2016, se encontró: 1. Fallas en la clasificación de las peticiones o no asociadas al SDQS. Se encontró sin radicado SDQS o sin clasificar en el aplicativo ORFEO, los siguientes PQRS: 20150420099922, 20150480134992, 20160480008342, evidenciándose incumplimiento de los lineamientos establecidos en el Manual de Atención a la Ciudadanía 1D-SAC-M001, numeral 2, línea 3 y el Manual para el Trámite de Comunicaciones 1D-GAR-M008, Numeral 1.9.	-Fortalecer el manejo del aplicativo Orfeo. - Generar controles que permitan dar respuestas en términos de ley y que den solución al asunto planteado en la petición. - Realizar mayor seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos por el proceso de Atención a la Ciudadanía, el cual es transversal

2. Fallas en la elaboración y/o diligenciamiento de los acuses de recibo. Al verificar la trazabilidad de los radicados No. 20150420176531, 20150430150521, en el aplicativo ORFEO se observa que el documento digitalizado de acuse de recibo no registra la entrega a los peticionarios, o no se utiliza la planilla establecida o no se realiza la aplicación del lineamiento cuando no es posible entregar la respuesta en la dirección registrada, incumpliendo lo establecido en el Manual para el Trámite de Comunicaciones (1D-GAR-M008), Numeral 3.8. 3. Debilidad en la oportunidad de respuesta al peticionario. Los radicados No. 20150480134992, 20160480004272, 20160480008342, 20154360433172, 20150420176531, 20150430216701, no presentan respuesta a la fecha de la verificación o dentro de los tiempos establecidos. Incumpliendo el artículo 23 de la Constitución Nacional, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los lineamientos incluidos en el procedimiento 1D-SAC-P001, Política 4. Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 1. Decreto 124 de 2016 de la Presidencia de la República, Anexo "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2", Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	en la entidad y al procedimiento de Gestión Documental- Manual de comunicaciones.
---	--

Aldía Local de Santa Fe

HALLAZGO	RECOMENDACIÓN
Incumplimiento de los lineamientos y de la normatividad vigente, de acuerdo con la verificación aleatoria de 20 casos con corte a 15 de febrero de 2016, en el trámite de las PQRS y de la entrega oportuna de las respuestas a los peticionarios, encontrándose: 1. Debilidad en la oportunidad de respuesta al peticionario. Los radicados No. 20150320073732, 20156240253812, 20150320094842, 20150320065432, 20150320066112 y 20150320066942 no presentan respuesta por parte de la dependencia competente que concluye la respuesta al peticionario y el único archivo anexo es la respuesta de Carta Informativa de la Oficina de Atención al Ciudadano. - Los radicados 20150320108652 y 20150380108162 presentan respuesta fuera de los términos establecidos. Incumpliendo lo consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los lineamientos incluidos en el procedimiento 1D-SAC-P001, Política 4. Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 1. Decreto 124 de 2016 de la Presidencia de la República, Anexo "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2", Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. - Los radicados Nos. 20150320106672, 20150320100512 y 20150320065992 no presentan Carta Informativa por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, incumpliendo lo establecido en el procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía 1D-SAC-P001, en la actividad 8. 2. No se evidencia trazabilidad del trámite, en el aplicativo de Gestión Documental ORFEO. Las solicitudes No. 20150320112402 y 20150320065032 aunque presentan respuesta proyectada del área competente no se evidencia documento digitalizado con la firma del Alcalde Local en el aplicativo ORFEO, ni evidencia del acuse de recibo por parte del peticionario para garantizar la trazabilidad de la información y transparencia de la gestión incumpliendo los lineamientos incluidos en el Manual para el trámite de comunicaciones 1D-GAR-M008, Política 3.1 y 3.2.	- Fortalecer el manejo del aplicativo Orfeo. - Generar controles que permitan dar respuestas en términos de ley y que den solución al asunto planteado en la petición. - Realizar mayor seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos por el proceso de Atención a la Ciudadanía, el cual es transversal en la entidad y al procedimiento de Gestión Documental- Manual de comunicaciones.

3. Fallas en la clasificación de las peticiones o no asociadas al SDQS. - Se encuentran sin clasificar en el aplicativo ORFEO los radicados Nos. 20150320108652, 20150320112402, 20150320063872, 20150320064062, 20150320100512, 20150320065032 y sin registro en el SDQS los radicados No. 20150320064032, 20150320064062, 20150320073732, 20150320100512, 20150320065032, denotando incumplimiento de los lineamientos establecidos en el Manual de Atención a la Ciudadanía 1D-SAC-M001, numeral 2, línea 3 y el Manual para el Trámite de Comunicaciones 1D-GAR-M008, Numeral 1.7. y 1.9.	
--	--

Alcaldía Local Suba

Hallazgo	Recomendación
Incumplimiento de los lineamientos y de la normatividad vigente en el trámite de las PQRS y de la entrega oportuna de las respuestas a los peticionarios. De acuerdo con la verificación aleatoria de 15 casos revisados el 18 de febrero de 2016, se encontró: 1. Debilidad en la oportunidad de respuesta al peticionario. En cuanto a los radicados 20154360222532, 20154360225662, 20151120150822, 20154360246262, 20151120166112, 20154360273722, 20154360279262, 20154360281222, 20151180176412, 20154360299352, 20154360307132, 20154360334162, 20151180214322, 20154360422532, 20161120001222, se evidencia que la respuesta dada no da solución al asunto planteado en la petición o no se ha dado respuesta a la fecha de la verificación. Incumpliendo el artículo 23 de la Constitución Nacional, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los lineamientos incluidos en el procedimiento 1D-SAC-P001, Política 4. Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 1. Decreto 124 de 2016 de la Presidencia de la República, Anexo "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2", Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. 2. Fallas en la clasificación de las peticiones o no asociadas al SDQS. Se encontró sin radicado SDQS en el aplicativo ORFEO, los siguientes PQRS: No. 20151120166112, evidenciándose incumplimiento de los lineamientos establecidos en el Manual de Atención a la Ciudadanía 1D-SAC-M001, numeral 2, línea 3 y el Manual para el Trámite de Comunicaciones 1D-GAR-M008, Numeral 1.7. y 1.9.	-Fortalecer el manejo del aplicativo Orfeo. - Generar controles que permitan dar respuestas en términos de ley y que den solución al asunto planteado en la petición. - Realizar mayor seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos por el proceso de Atención a la Ciudadanía, el cual es transversal en la entidad y al procedimiento de Gestión Documental- Manual de comunicaciones.

Alcaldía Local Sumapaz

Hallazgo	Recomendación
Incumplimiento de los lineamientos y de la normatividad vigente en el trámite de las PQRS y de la entrega oportuna de las respuestas a los peticionarios. De acuerdo con la verificación aleatoria de 14 casos revisados el 16 y 17 de febrero de 2016, se encontró: 1. Requerimientos abiertos con trámite concluido. Se evidencia que los radicados No. 20152020027762, 20162020000562, pese a tener respuestas notificadas a los peticionarios, se encuentran con trámite abierto en el aplicativo ORFEO. Incumpliendo lo establecido en el Manual para el Trámite de Comunicaciones (1D-GAR-M008), Numeral 3.9. 2. Debilidad en la oportunidad de respuesta al peticionario. En cuanto al radicado No. 20152080035842, no se evidencia respuesta al peticionario y se cierra trámite, y los radicados No. 20152080028602, 20152020022132, las respuestas no dan solución al asunto planteado en la petición ó no indican claramente el comunicado con el cual se dio traslado de la petición.	-Fortalecer el manejo del aplicativo Orfeo. - Generar controles que permitan dar respuestas en términos de ley y que den solución al asunto planteado en la petición. - Realizar mayor seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos por el proceso de Atención a la Ciudadanía, el cual es transversal en la entidad y al procedimiento de Gestión Documental- Manual de comunicaciones.

Incumpliendo el artículo 23 de la Constitución Nacional, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los lineamientos incluidos en el procedimiento 1D-SAC-P001, Política 4. Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 1. Decreto 124 de 2016 de la Presidencia de la República, Anexo "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2", Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

3. Fallas en la clasificación de las peticiones o no asociadas al SDQS.

Se encontró sin radicado SDQS o sin clasificar en el aplicativo ORFEO, los siguientes PQRS: 20152020020362, 20152080021512, 20152020022132, 20152020023922, 20152020024152, 20152020027762, 20152020033602, 20162020001542, evidenciándose incumplimiento del Decreto 371 de 2010, artículo 3, línea 3. Los lineamientos incluidos en el Manual de Atención a la Ciudadanía 1D-SAC-M001, numeral 2, línea 3 y el Manual para el Trámite de Comunicaciones 1D-GAR-M008, Política 1.7 y 1.9.

4. Fallas en la publicidad de la respuesta cuando el peticionario es un anónimo.

Al verificar el radicado No. 20152030014581, se evidencia que el peticionario es un anónimo, y el documento respuesta no tiene fecha de fijación y desfijación en cartelera, por lo cual se evidencia incumplimiento de los lineamientos incluidos en el manual de Atención a la Ciudadanía, Versión 5 del 28 de agosto de 2015 – 1D-SAC-M001, que establece "Para el caso de los ANONIMOS, la respuesta que emita la dependencia deberá ser fijada y desfijada por el CDI, teniendo en cuenta los tiempos establecidos en la normatividad vigente, al momento de fechar la fijación esta deberá quedar digitalizada de igual forma al desfijar."

5. Fallas en la elaboración y/o diligenciamiento de los acuses de recibo.

Al verificar la trazabilidad de los radicados No. 20152020023922, 20162020001542 en el aplicativo ORFEO no se evidencia acuse de recibo por parte del ciudadano, incumpliendo lo establecido en el Manual de Comunicaciones (1D-GAR-M008), Numeral 3.8.

Alcaldía Local Tunjuelito

Hallazgo	Recomendación
Incumplimiento de los lineamientos y de la normatividad vigente en el trámite de las PQRS y de la entrega oportuna de las respuestas a los peticionarios. De acuerdo con la verificación aleatoria de 15 casos revisados del 19 al 23 de febrero de 2016, se encontró: 1. Fallas en la clasificación de las peticiones o no asociadas al SDQS. Se encontró sin radicado SDQS o sin clasificar en el aplicativo ORFEO, los siguientes PQRS: 20156240336742, 20160620000082, 20150620042082, 20150620042582, 20150620045832, evidenciándose incumplimiento de los lineamientos establecidos en el Manual de Atención a la Ciudadanía 1D-SAC-M001, numeral 2, línea 3 y el Manual para el Trámite de Comunicaciones 1D-GAR-M008, Numeral 1.7. y 1.9. 2. Fallas en la elaboración y/o diligenciamiento de los acuses de recibo. Al verificar la trazabilidad de los radicados No. 20150620133781, 20150630155261, 20150620147721, 20150630161771, 20160620033521, 20150630087091, 20150620090441, en el aplicativo ORFEO se observa que el documento digitalizado de acuse de recibo no registra o se evidencia claramente la entrega a los peticionarios, o no se utiliza la planilla establecida o no se realiza la aplicación del lineamiento cuando no es posible entregar la respuesta en la dirección registrada, incumpliendo lo establecido en el Manual para el Trámite de Comunicaciones (1D-GAR-M008), Numeral 3.8. 3. Debilidad en la oportunidad de respuesta al peticionario.	-Fortalecer el manejo del aplicativo Orfeo. - Generar controles que permitan dar respuestas en términos de ley y que den solución al asunto planteado en la petición. - Realizar mayor seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos por el proceso de Atención a la Ciudadanía, el cual es transversal en la entidad y al procedimiento de Gestión Documental- Manual de comunicaciones.

Los radicados No. 20150620059692, 20156240336742, no presentan respuesta a la fecha de la verificación o dentro de los tiempos establecidos, o la respuesta no da solución al asunto planteado. Incumpliendo el artículo 23 de la Constitución Nacional, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los lineamientos incluidos en el procedimiento 1D-SAC-P001, Política 4. Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 1. Decreto 124 de 2016 de la Presidencia de la República, Anexo "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2", Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

4. Fallas en la publicidad de la respuesta cuando el peticionario es un anónimo.

Al verificar los radicados No. 20160630047031, 20160630033961, 20150630165571, se evidencia que el peticionario es un anónimo, y el documento respuesta no tiene fecha de fijación y desfijación en cartelera, por lo cual se evidencia incumplimiento de los lineamientos incluidos en el manual de Atención a la Ciudadanía, Versión 5 del 28 de agosto de 2015 – 1D-SAC-M001, que establece "Para el caso de los ANONIMOS, la respuesta que emita la dependencia deberá ser fijada y desfijada por el CDI, teniendo en cuenta los tiempos establecidos en la normatividad vigente, al momento de fechar la fijación esta deberá quedar digitalizada de igual forma al desfijar."

Alcaldía Local Usaqué

Hallazgo	Recomendación
Incumplimiento de los lineamientos y de la normatividad vigente en el trámite de las PQRS y de la entrega oportuna de las respuestas a los peticionarios. De acuerdo con la verificación aleatoria de 16 casos revisados el 15 de febrero de 2016, se encontró: 1. No se evidencia trazabilidad del trámite, en el aplicativo de Gestión Documental ORFEO. En cuanto a los radicados 20150120120532, 20150120120782, 20154360367132, 20150120151782, 20150120153702, no se evidencia en el aplicativo ORFEO que las respuestas se hayan remitido al peticionario, incumpliendo los lineamientos incluidos en el Manual para el trámite de comunicaciones 1D-GAR-M008, Política 3.1 y 3.2. 2. Debilidad en la oportunidad de respuesta al peticionario. - En cuanto a los radicados 20150120094912, 20154360257712, 20154360266202, 20150120110342, 20150120112202, 20150120132552, 20154360337542, 20154360345032, 20150120146572, 20150120148612, no se ha dado respuesta o la respuesta no da solución al asunto planteado en la petición. Incumpliendo el artículo 23 de la Constitución Nacional, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los lineamientos incluidos en el procedimiento 1D-SAC-P001, Política 4. Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 1. Decreto 124 de 2016 de la Presidencia de la República, Anexo "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2", Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. - Los radicados No. 20150120089402, 20150120094912, 20150120132552, 20150120146572, 20150120148612, no cuentan con carta informativa por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, incumpliendo lo establecido en el procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía 1D-SAC-P001, en la actividad 8. 3. Fallas en la clasificación de las peticiones o no asociadas al SDQS. Se encontró sin radicado SDQS o sin clasificar en el aplicativo ORFEO, los siguientes PQRS: 20150120094912, 20150120120782, 20150120148612, 20150120151782, 20150120153702, evidenciándose incumplimiento de los lineamientos establecidos en el Manual de Atención a la Ciudadanía	-Fortalecer el manejo del aplicativo Orfeo. - Generar controles que permitan dar respuestas en términos de ley y que den solución al asunto planteado en la petición. - Realizar mayor seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos por el proceso de Atención a la Ciudadanía, el cual es transversal en la entidad y al procedimiento de Gestión Documental- Manual de comunicaciones.

1D-SAC-M001 , numeral 2, línea 3 y el Manual para el Trámite de Comunicaciones 1D-GAR-M008, Numeral 1.7. y 1.9.

4. Fallas en la elaboración y/o diligenciamiento de los acuses de recibo.

Al verificar la trazabilidad de los radicados No. 20150100371661, 20150100679641, en el aplicativo ORFEO se observa que el documento digitalizado de acuse de recibo no registra la entrega a los peticionarios, se evidencia la misma situación con las cartas informativas enviadas por la Oficina de Atención al Ciudadano, incumpliendo lo establecido en el Manual para el Trámite de Comunicaciones (1D-GAR-M008), Numeral 3.5. y 3.8.

Alcaldía Local Usme

Hallazgo	Recomendación
Incumplimiento de los lineamientos y de la normatividad vigente en el trámite de las PQRS y de la entrega oportuna de las respuestas a los peticionarios. De acuerdo con la verificación aleatoria de 15 casos revisados el 17 de febrero de 2016, se encontró: 1. Debilidad en la oportunidad de respuesta al peticionario. En cuanto a los radicados 20150580086342, 20154360335942, 20154360360372, se evidencia que la respuesta no da solución al asunto planteado en la petición. Incumpliendo el artículo 23 de la Constitución Nacional, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los lineamientos incluidos en el procedimiento 1D-SAC-P001, Política 4. Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 1. Decreto 124 de 2016 de la Presidencia de la República, Anexo "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2", Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. 2. Fallas en la clasificación de las peticiones o no asociadas al SDQS. Se encontró sin radicado SDQS o sin clasificar en el aplicativo ORFEO, los siguientes PQRS: 20150520070562, 20150520091742, evidenciándose incumplimiento de los lineamientos establecidos en el Manual de Atención a la Ciudadanía 1D-SAC-M001 , numeral 2, línea 3 y el Manual para el Trámite de Comunicaciones 1D-GAR-M008, Numeral 1.7. y 1.9. 3. Fallas en la elaboración y/o diligenciamiento de los acuses de recibo. Al verificar la trazabilidad de los radicados No. 20150530081001, 20150520097511, 20150520101471, 20150520114801, 20160520017821, 20150530140051, 20150520150681, 20160530007121, 20160530004321, 20160530004611, en el aplicativo ORFEO se observa que el documento digitalizado de acuse de recibo no registra la entrega a los peticionarios, o no se utiliza la planilla establecida o no se realiza la aplicación del lineamiento cuando no es posible entregar la respuesta en la dirección registrada, incumpliendo lo establecido en el Manual para el Trámite de Comunicaciones (1D-GAR-M008), Numeral 3.8. 4. Requerimientos abiertos con trámite concluido. Se evidencia que los radicados No. 20154360431222, 20160580004102, pese a tener respuestas notificadas a los peticionarios, se encuentran con trámite abierto en el aplicativo ORFEO. Incumpliendo lo establecido en el Manual para el Trámite de Comunicaciones (1D-GAR-M008), Numeral 3.9.	-Fortalecer el manejo del aplicativo Orfeo. - Generar controles que permitan dar respuestas en términos de ley y que den solución al asunto planteado en la petición. - Realizar mayor seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos por el proceso de Atención a la Ciudadanía, el cual es transversal en la entidad y al procedimiento de Gestión Documental- Manual de comunicaciones.

12

Alcaldía Local Teusaquillo

Hallazgo	Recomendación
Incumplimiento de los lineamientos y de la normatividad vigente en el trámite de las PQRS y de la entrega oportuna de las respuestas a los peticionarios. De acuerdo con la verificación aleatoria en el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO, de 15 casos revisados el 15 de febrero de 2016, se encontró: 1. Requerimientos abiertos con trámite concluido. Se evidencia que los radicados No. 20154360372902, 20154360422322, 20161320004792, pese a tener respuestas notificadas a los peticionarios, se encuentran con trámite abierto en el aplicativo ORFEO. Incumpliendo lo establecido en el Manual para el Trámite de Comunicaciones (1D-GAR-M008), Numeral 3.9. 2. Debilidad en la oportunidad de respuesta al peticionario. - En cuanto a los radicados 20161320002182, 20161320003132, 20161320003702, no se ha asociado respuesta o la respuesta no da solución al asunto planteado en la petición. Incumpliendo el artículo 23 de la Constitución Nacional, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los lineamientos incluidos en el procedimiento 1D-SAC-P001, Política 4. Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 1. Decreto 124 de 2016 de la Presidencia de la República, Anexo "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2", Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. 3. Planilla de acuse de recibo sin digitalizar. Al verificar la trazabilidad de los radicados No. 20161320005202, 20151320126392, en el aplicativo ORFEO no se observa digitalizado el acuse de recibo, por lo cual no se puede evidenciar la entrega de la respuesta al peticionario. Incumpliendo lo establecido en el Manual para el Trámite de Comunicaciones (1D-GAR-M008), Numeral 3.5. y 3.8.	-Fortalecer el manejo del aplicativo Orfeo. - Generar controles que permitan dar respuestas en términos de ley y que den solución al asunto planteado en la petición. - Realizar mayor seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos por el proceso de Atención a la Ciudadanía, el cual es transversal en la entidad y al procedimiento de Gestión Documental- Manual de comunicaciones.

NIVEL CENTRAL

Nivel Central													
19, 22 y 23 de febrero de 2016													
Sandra Patricia Sánchez Flores / Gilma Inés Carrero Torres													
Nombre Dependencia	Fecha de verificación	Auditor	RADIOCADO SDOOS RELACIONADO EN EL APLICATIVO ORFEO	RADIOCADO ORFEO	FECHA RADIOCACIÓN INGRESO	TIPO DE PQRS	RESPUESTA			SIN RESPUESTA A LA FECHA DE LA AUDITORIA	RESPUESTA EN TÉRMINO		OBSERVACIONES
							PARCIAL RADIOCADO	FECHA	DE FONDO RADIOCADO	FECHA	SI	NO	
Dirección de Etnias	1125252015 152502015 1787122015		20156240222182 20156240281522 20156240341382		01/07/15 31/08/15 08/10/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES GENERAL / 15 DIAS DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES GENERAL / 15 DIAS DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES GENERAL / 15 DIAS	20155150319551	22/10/15	20155150213171 20153610273411	18/07/15 10/09/15	x x x	15 10 14	Trámite abierto Trámite abierto. Se observa que la respuesta se envía al ente de control pero no con copia al peticionario. Adicionalmente la respuesta no da solución al asunto planteado en la petición.
	2053372015		20156240390942		23/11/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES GENERAL / 15 DIAS			20165150034681	02/02/16	x	71	Trámite abierto. No se encuentra la carta informativa de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y se registra en el aplicativo la siguiente nota "LA PETICIÓN DE LA REFERENCIA LLEGO IGUAL DOS VECES A LA ENTIDAD. LA ANTERIOR SE TRAMITO CON LA ENTRADA 20156240390922 Y SE LE DIO EL TRAMITE CORRESPONDIENTE POR NO REPETIR. A ESTA NUEVA NO SE LE HACE OFICIO. COMO LO ANTERIOR PORQUE NO SE PUDO ASOCIAR" sin embargo es necesario precisar que son dos peticiones radicadas en diferente fecha.
	2140452015		20156240411282		08/12/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS				19/02/16	x	72	Se encuentra respuesta proyectada de fecha 16 de febrero de 2016.
Dirección de Planeación y Sistemas de Información	1085782015		20154360222182		01/07/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS			20157370206881	10/07/15	x	9	Trámite abierto
	2140082015		20156240411392		08/12/15	SIN CLASIFICAR	20156390390531	18/12/15			x	9	Trámite abierto
			20156240230142		08/07/15	DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIONES / 10 DIAS	20154410239241	11/08/15				34	Trámite abierto. No se encuentra la carta informativa de la Oficina de Atención a la Ciudadanía. Adicionalmente se encuentra otra respuesta parcial con radicado No. 20154410244551 del 14 de agosto. Pero no se logra evidenciar que las respuestas dadas den solución al asunto planteado. No se evidencia uso de las planillas de acuse de recibo establecidas en la entidad.
Dirección Ejecutiva Local	SIN RADICADO												Trámite abierto. No se encuentra la carta informativa de la Oficina de Atención a la Ciudadanía. No se evidencia el uso de las planillas de accuse de recibo que la entidad tiene establecidas.
	2083142015		20156240398772		27/11/15	DERECHO DE PETICIÓN TERMINO 5 / 5 DIAS			20154410369471	03/12/15	x	6	Trámite abierto
	1342872015		20154960280282		03/08/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS			20155310263281	02/09/15	x	30	Trámite abierto
Dirección de Derechos Humanos	SIN RADICAR		20156240307412		11/09/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS			20155310328281	29/10/15	x	48	Trámite abierto
	SIN RADICAR		20156240398482		04/11/15	SIN CLASIFICAR						107	Trámite abierto. No se encuentra la carta informativa de la Oficina de Atención a la Ciudadanía. No se encuentra relacionada respuesta a la fecha, se evidencia respuesta proyectada.

NIVEL CENTRAL

2180742015	20156240412502	09/12/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS			20165310043841	08/02/16				x	61					Trámite abierto. No se encuentra la Carta Informativa de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.
30602016	20166240007052	08/01/16	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS				19/02/16				x	42					Trámite abierto. No se encuentra relacionada respuesta a la fecha, se evidencia respuesta proyectada.
1443432015	20156240277962	19/08/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS			20153810316231	20/10/15	x				62	x			22/10/15	Trámite abierto. Con radicado No 20154210270721 de fecha 9 de septiembre de 2015, se emite respuesta parcial.
1855192015	20156240351532	19/10/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS	20154210341901	10/11/15							22					No se evidencia entrega de las comunicaciones (El peticionario dejó correo electrónico, dirección de residencia, número de celular)
26242016	20164360008212	12/01/16	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS				19/02/16				x	38					Trámite abierto. No se encuentra relacionada respuesta a la fecha, se evidencia respuesta proyectada.
1482312015	20156240286162	25/08/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS			20155130301331	08/10/15				x	42	x			07/10/15	La respuesta al peticionario no fue digitalizada correctamente por lo anterior no se puede evaluar si la respuesta da solución al asunto planteado.
1864742015	20156240354732	21/10/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS			20153910346871	13/11/15				x	23	x			19/11/15	Trámite abierto.
2208602015	20154380433272	24/12/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS				22/02/16				x	60					Trámite abierto. No hay respuesta al peticionario. Se encuentra únicamente la carta informativa de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.
1633872015	20156240314832	17/09/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS			20156110314431	19/09/15					2	x			19/09/15	No se evidencia el uso de las planillas de acuse de recibo que la entidad tiene establecidas.
1995742015	20156240381282	12/11/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS			20156310378481	11/12/15	x				29	x			15/12/15	Trámite abierto. Se entregó respuesta parcial con radicado No. 20156310370631
1628662015	20156240312872	16/09/2015	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS			20155410292581	29/09/15					13	X				En el acuse de recibo tanto de la respuesta definitiva como de las cartas informativas para el radicado en análisis y su asociado el 20156240322242 no se logra evidenciar en forma clara la fecha, nombre y cédula de quien recibe por parte de la entidad peticionaria.
1746662015	20156240333382	02/10/2015	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS	20155410398781	30/12/15							89	X				Se evidencia que el ciudadano no ha recibido respuesta de fondo pues a la Secretaría de Inspecciones de Policía de Turqueño le fue informado el 30/12/2015 y esta lo informa el 22/10/2015 sin emitir ninguna respuesta. La Dirección de Seguridad lo trasladó por competencia a la Policía Nacional el 03/10/2015 no habiendo lugar a ello.
1911302015	20156240356812	30/10/2015	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS	20155410398791	30/12/15							61	X			05/01/16	No se evidencia entrega al peticionario. Al no encontrarse el peticionario se debió diligenciar el Formato de Devolución de comunicaciones y posteriormente fijarse en cartelería.
SIN RADICADO	20156240410672	09/12/2015	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS	20165410032831	01/02/16												Presenta respuesta 20165410032931 para la cual se elaboró formato devolución de comunicaciones fijado en cartelería el 08/02/2016.
SIN RADICADO	20166240000932	04/01/2016	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS	20165410050271	11/02/16							38				19/02/16	No se evidencia carta informativa de la Oficina de Atención a la Ciudadanía. Presenta comunicaciones de traslado por competencia: 20165410050051 y 20165410049941.
SIN RADICADO	20156240230142	11/08/2015	NO REGISTRA			20154410244551	14/08/15					3					No se evidencia carta informativa de la Oficina de Atención a la Ciudadanía. Para la respuesta 20154410244551 no registra planilla de acuse de recibo de peticionario. El documento que se emite es el de entrega de documentación entre dependencias.
1583032015	20154360312822	16/09/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS			20154110313751	18/10/15				X	30				19/10/15	La respuesta del área competente esta fuera de términos.

Nombre Dependencia		NUSE 123													
Fecha de verificación		16 de febrero de 2016													
Auditor		Gilma Ines Carrero Torres													
RADICADO SDQS	RADICADO ORFEO	FECHA RADICACIÓN INGRESO	TIPO DE PQRS	RESPUESTA				SIN RESPUESTA	RESPUESTA EN TÉRMINO		No. DÍAS EN TRÁMITE	ACUSE RECIBIDO ó PUBLICACIÓN EN CARTELERA		OBSERVACIONES	
				PARCIAL	RADICADO	FECHA	RADICADO		FECHA	SI		NO	SI		NO
	20155510342172	09/10/15	DERECHO DE PETICION DE INFORMACIONES / 10 DIAS								14		X	Presenta planilla de acuse de recibo 2015783704 pero esta no registra nombre,cedula,fecha.	
1807562015	20156240345852	14/10/15	DERECHO DE PETICION DE INFORMACIONES / 10 DIAS								9	X	X		
1903682015	20156240360682	27/10/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS								8	X	X		
	20155510336982	06/10/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS											La solicitud no corresponde a un derecho de petición de interés general	
2147542015	20154360415172	11/12/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS	20155510390411	18/12/15				X		7	X		Presenta Carta Informativa a la Personería pero no fue dirigida a la peticionaria y la respuesta de NUSE aunque presenta acuse de recibo este no presenta cedula ni fecha	
2172182015	20154360421042	16/12/15	DERECHO DE PETICION DE INFORMACIONES / 10 DIAS	20165510005341	08/01/16	20165510004831	07/01/16		X		22	X			
2199252015	20155510428432	21/12/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS			20155510394271/ 20165510000301	28/12/15		X		7	X		Mediante correo electrónico oficial del NUSE del 28/12/2015 mencionando como Acuse de Recibo (Art.20 y 21 de la Ley 527 de 1999) se da respuesta pero no presenta Planilla	
2204612015	20155510430832	22/12/15	NO REGISTRA			20155510398571	30/12/15		X		8	X		Mediante correo electrónico oficial del NUSE del 05/01/2016 mencionando como Acuse de Recibo (Art.20 y 21 de la Ley 527 de 1999) se da respuesta pero no presenta Planilla	
8582016	20165510002382	05/01/16	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS			20165510005341	08/01/16		X		3	X		Mediante correo electrónico oficial del NUSE del 08/01/2016 mencionando como Acuse de Recibo (Art.20 y 21 de la Ley 527 de 1999) se da respuesta pero no presenta Planilla	
2204062015	20155510430862	22/12/15	NO REGISTRA			20155510393731	22/12/15		X		0	X		Mediante correo electrónico oficial del NUSE del 08/01/2016 mencionando como Acuse de Recibo (Art.20 y 21 de la Ley 527 de 1999) se da respuesta pero no presenta Planilla	
23982016	20165510005632	07/01/16	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS	20165510004771	07/01/16				X		0	X		Mediante correo electrónico oficial del NUSE del 12/01/2016 mencionando como Acuse de Recibo (Art.20 y 21 de la Ley 527 de 1999) se da respuesta pero no presenta Planilla	
46632016	20165510010132	13/01/16	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS			20165510010961	14/01/16		X		1		X	Presenta planilla de acuse de recibo 2016867929 pero esta no registra nombre,cedula,fecha.	
	20165510014442	18/01/16	NO REGISTRA			20165510021071	22/01/16		X		4	X		El tramite se encuentra ABIERTO aunque hay respuesta de fondo con acuse de recibo	
68652016	20165510015382	19/01/16	NO REGISTRA			20165510015791	19/01/16		X		0	X		El tramite se encuentra ABIERTO aunque hay respuesta de fondo con acuse de recibo	
2187882015	20155510425232	21/12/15	NO REGISTRA			20155510390701	21/12/15		X		0	X		El tramite se encuentra ABIERTO aunque hay respuesta de fondo con acuse de recibo	

Conclusiones

- * Al analizar el cumplimiento del alcance del procedimiento ID-SAC-P001 Trámite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía se observa que de la muestra analizada en un 99.93% se generaron comunicaciones informativas desde la oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía.
- * Con relación a las respuestas por parte de la dependencia competente que concluye el Derecho de Petición el 80.00% presenta respuesta de fondo. De las respuestas erráticas tanto parciales como de fondo el 100% esta dentro de los términos de ley.
- * De las respuestas a la muestra seleccionada el 13.33% no presenta planilla de acuse de recibo aunque aparece firma en la copia del radicado, pero mediante correo electrónico oficial del NUSE estipulado como Acuse de Recibo (Art.20 y 21 de la Ley 527 de 1999) se dio respuesta al 100%.

ANTONIO NARIÑO

Alcaldía Local de Antonio Nariño													
19 al 23 de febrero de 2016													
Julia Lucia García Forero													
Nombre Dependencia Fecha de verificación	Radicado Orfeo	Fecha Radicación Ingreso	Tipo de PQRS	Respuesta			Sin Respuesta a Fecha de la Auditoría	Respuesta en Término		No. Días en Trámite	Acuse Recibido o Publicación en Cartelera		Observaciones
				Parcial	De Fondo			SI	NO		SI	NO	
				Radicado	Fecha	Radicado	Fecha						
	20151520081512	30/11/15	Interés particular			20151530114271	21/12/15			21			No se evidencia número de registro en el SDQS La planilla del CDI no registra la fecha de recibo de la respuesta ni contiene la firma del funcionario que realiza el acto de publicidad
SIN RADICADO	2098402015	01/12/15	Interés particular			20161530005311	20/01/16			50	X		Anónimo notificado en cartelera
	2098702015	02/12/15	Interés particular							79			Trámite abierto Se evidencia proyecto de respuesta con radicado 20161530015901 de fecha 19-02-2016, sin firma del Alcalde Local y sin constancia de fijación y desfijación en cartelera, dado que es un anónimo
	20989172015	02/12/15	Interés particular							79			Trámite abierto Se evidencia proyecto de respuesta con radicado 20161530003721 de fecha 14-01-2016, sin firma del Alcalde Local y sin constancia de fijación y desfijación en cartelera, dado que es un anónimo
SIN RADICADO	20151520082212	02/12/15	Interés particular							79			Trámite abierto No se evidencia número de registro en el SDQS Sin respuesta a fecha de la auditoría
2112652015	20151580082382	03/12/15	Interés particular							78			Se evidencia proyecto de respuesta con radicado 20161530015931 de fecha 19-02-2016, sin firma del Alcalde Local y sin constancia de fijación y desfijación en cartelera, dado que es un anónimo
	20151520082822	04/12/15	5 Días			20151530114991	23/12/15			19		X	Trámite abierto No se evidencia número de registro en el SDQS No se evidencia en la planilla del CDI la entrega de la respuesta al peticionario o del envío de la misma a través del correo personal aportado
SIN RADICADO	20151520084642	11/12/15	De información (10 días)			20151520111411	14/12/15			3		X	Trámite abierto No se evidencia número de registro en el SDQS La planilla del CDI no evidencia la entrega de la respuesta al peticionario y tampoco registra la firma del empleado o contratista que efectuó el acto de publicidad
SIN RADICADO	20151520085032	14/12/15	10 Días			20151520115191	24/12/15			10	X		Trámite abierto No se evidencia número de registro en el SDQS
2197022015	20151580087002	21/12/15	1 Días							60			Trámite abierto Solicitud no fue clasificada correctamente A fecha de la auditoría no se ha brindado respuesta a la petición anónima

ANTONIO NARIÑO

2197792015	20151580087042	21/12/15	1 Día						19/02/2016	80		Trámite abierto Solicitud no fue clasificada correctamente A fecha de la auditoría no se ha brindado respuesta a la petición anónima
2193152015	20154360429412	22/12/15	Interés particular						19/02/2016	59		A fecha de la auditoría no se ha brindado respuesta a la petición anónima
1277232015	20154360249472	24/07/15	Interés particular						19/02/2016	210		A fecha de la auditoría no se ha brindado respuesta a la petición anónima En planilla no se evidencia fecha de recibido
1321612015	20151520050772	29/07/15	Interés general						19/02/2016	205		No hay respuesta de fondo. Se observa el radicado 20151580082181 del 29-07-2015. Carta de atención a la ciudadanía suscrita por el alcalde Local con constancia de recibido del 05-08-2015 y planilla que no corresponde con dicho radicado
1610122015	20151520055612	20/08/15	De información (10 días)						19/02/2016	183		Trámite abierto A fecha de la auditoría no se ha brindado respuesta de fondo al peticionario
Conclusiones: El aplicativo ORFEO reporta un total de 569 solicitudes radicadas durante el periodo objeto de auditoría, de las cuales se tomó una muestra aleatoria de 15, evidenciándose que no se cuenta con controles adecuados que garanticen que en todos los casos la respuesta sea de fondo, que la misma se rinda en el término legal, y que efectivamente notificada al peticionario, etc.: En el aplicativo no se encuentra el número de registro de las solicitudes con radicado 20151520081512 y 20151520082212 Algunas solicitudes no cuentan con respuesta de fondo a fecha de la auditoría. Es el caso de las radicadas con los números 20151580082012 y 20151580082032, entre otras En otras se da respuesta fuera del término de ley. Se cita como ejemplo las solicitudes con radicado 20151580081732 y 20151520082922 No en todos los casos se evidencia a través de la planilla del CDI la comunicación de la respuesta al peticionario, dado que no se ingresa la información en el campo "RECIBIDO". Se cita como ejemplo la solicitud 20151520082922												

Alcaldía Local de Bosa														
11 de febrero de 2016														
Gilma Ines Carrero Torres														
Nombre Dependencia		RESPUESTA												
Fecha de verificación		PARCIAL		DE FONDO		SIN RESPUESTA A FECHA DE LA AUDITORIA		RESPUESTA EN TÉRMINO		No. DÍAS EN TRÁMITE		ACUSE RECIBIDO o PUBLICACIÓN EN CARTELERIA		OBSERVACIONES
Auditor		RADICADO	FECHA	RADICADO	FECHA			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
RADICADO SDOS RELACIONADO EN EL APLICATIVO ORFEO		RADICADO ORFEO	FECHA RADICACIÓN INGRESO	TIPO DE PQRS										
1602142015		20154360310812	15/09/2015	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS			20150730200851	29/09/2015		X	14		X	Aunque aparece respuesta proyectada 20150730200851 no se evidencia en el aplicativo Orfeo documento digitalizado con la firma del Alcalde Local, ni trazabilidad del acuse de recibo por parte del peticionario.
1116162015		20150720006082	15/09/2015	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS		22/09/2015	20150730195751		X		7		X	Aunque aparece documento 20150730195751 en respuesta al anónimo presenta firma del Asesor Jurídico de Obras Jurídicas y no de la Alcaldesa Local y no se encuentra evidencia de fijación y deslización en cartellera.
1527782015		20154360236082	02/09/2015	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS			20150740185961	09/09/2015	X		7		X	Aunque aparecen respuestas proyectadas 20150740185441 a Ciudad Limpia y 20150740185651 a Estación Séptima de Policía en la respuesta al Anónimo 20150740185961 no se evidencia en el aplicativo Orfeo el documento digitalizado con la firma del Secretario General de Inspecciones, ni trazabilidad de la fijación en cartellera de las mismas.
1698462015		20150720009612	24/09/2015	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS			20150730212661	13/10/2015	X		19		X	Las respuestas soporte de la gestión 20150730023583 (con respuesta Informe Técnico 20150730035403) y 20150730212661 tienen proyectada para firma la del Asesor Jurídico de obras sin presentarla siendo competencia del Alcalde Local, incumpliendo lo normado toda vez que los documentos proyectados no evidencian trazabilidad en cuanto a la entrega de respuesta al peticionario y a la firma y digitalización de la documentación que soporta la gestión como es el caso de la respuesta de fondo 20150730212661 al peticionario anónimo que no presenta fijación ni deslización en cartellera.
1710302015		20150720101182	29/09/2015	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS			20150730210161	08/10/2015	X		9		X	Aunque aparece documento definitivo 20150730210161 en respuesta al anónimo no presenta firma coordinador grupo de gestión jurídica y no se encuentra evidencia de fijación y deslización en cartellera.
1214992015		20150720073742	15/07/15	NO REGISTRA		22/07/15	20150750148871		X		7		X	La respuesta de SAC presenta Formato de devolución de comunicaciones indicando que se dejó el original debajo de la puerta ; la respuesta del área competente presenta recibido en forma manual del peticionario y presenta planilla con número de radicado pero no indica nombre, cédula, ni fecha de acuse de recibo
		20150720125892	30/11/15	NO REGISTRA		15/12/15	20150720254231		X		15		X	No presenta respuesta de SAC ; la respuesta de la alcaldía local presenta recibido en forma manual del peticionario y no presenta planilla de acuse de recibo.
2117732015		20154360408662	07/12/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS				16/02/16		X	71		X	La respuesta de SAC 20150780252631 presenta fijación en cartellera del 14/12/2015 ; pero no presenta respuesta del área competente Coordinación Jurídica y Normativa.
2121812015		20154360409042	07/12/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS				16/02/16	X		71		X	La respuesta de SAC presenta radicado 20150780250301 de 10/12/2015 presenta recibido en forma manual del peticionario y presenta planilla de acuse de recibo pero este no indica nombre, cédula, fecha; no presenta respuesta del área competente Coordinación Jurídica y Normativa y como respuesta anexa al documento 201507303355841 dirigida al Personero Local de Bosa del 28/12/2015 donde se cita que al radicado objeto de análisis se dio respuesta..
2168532015		20150720130832	09/12/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS				16/02/16		X	69		X	La respuesta de SAC 20150780254011 del 16/12/2015 presenta fijación en cartellera del 16/12/2015 ; pero no presenta respuesta de área competente Coordinación Jurídica y Normativa.
2165242015		20150720131522	10/12/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS				16/02/16		X	68		X	La respuesta de SAC 20150780253761 del 16/12/15 presenta fijación en cartellera del 16/12/2015 ; pero no presenta respuesta del área competente Coordinación Jurídica y Normativa.

BOSA													
	20150720136572	29/12/15	NO REGISTRA	20160720009551	19/01/16				X	21	X	19/01/16	No presenta respuesta de SAC ; la respuesta del la alcaldía local presenta recibido en forma manual del peticionario y presenta planilla de acuse de recibo con número de radicado pero no indica número, cedula, ni fecha de acuse de recibo.
26432016	20160780001762	08/01/16	NO REGISTRA					16/02/16	X	39	X		La respuesta de SAC 20160780004111 del 13/01/16 presenta fijación en cartellera del 14/01/2016 ; pero no presenta respuesta del área competente Coordinación Jurídica y Normativa.
	20160720002752	13/01/16	NO REGISTRA	20160730030211	12/02/16				X	30	X		Aunque aparecen respuestas proyectadas 20160730030101 del 12/02/2016 y 20160730030211 del 12/02/2016 a Andino no se evidencian en el aplicativo Orfeo los documentos digitalizados con la firma del Alcalde Local, ni trazabilidad de la fijación en cartellera de las mismas.
68082016	20160780004312	19/01/16	DERECHO DE PETICION EN INTIMIDAD GENERAL 15 DIAS	20160730018091	02/02/16				X	14	X		La respuesta de SAC 20160780009271 presenta fijación en cartellera del 20/01/2016 ; pero aunque aparece en la respuesta 20160730018091 del 02/02/2016 del área competente Coordinación Jurídica y Normativa esta no presenta firma ni trazabilidad en el ORFEO.

* Al analizar el cumplimiento del alcance del procedimiento ID-SAC-P001 Trámite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía se observa que de la muestra analizada en un 86,67% se generaron comunicaciones informativas desde la oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía.

- De las Comunicaciones Informativas emitidas por la SAC que son respuestas a Anónimos todas presentan fijación y desfijación en cartellera.
- De la muestra seleccionada al 33,33% de las solicitudes de Derecho de Petición no presenta respuesta ni de forma parcial ni de fondo.
- Con relación a las respuestas por parte de la dependencia competente que concluye el Derecho de Petición del 66,67% que si presenta respuesta el 40% presenta respuesta de fondo. De las respuestas emitidas tanto parciales como de fondo el 10% esta fuera de términos.
- De los Derechos de Petición con respuesta en el 70%, no se evidencia en el aplicativo Orfeo documento digitalizado con la firma del Alcalde Local o funcionario competente, ni evidencia del acuse de recibo por parte del peticionario para garantizar la trazabilidad de la información y transparencia de la gestión incumpliendo lo normado en el numeral 7. Clasificación del Manual de Atención a la Ciudadanía que establece "Toda respuesta deberá quedar radicada en el aplicativo ORFEO, asociada, digitalizada y con planilla de CDI".
- De las respuestas del área competente que requieren fijación y desfijación en cartellera ninguna presenta evidencia de las mismas.

BARRIOS UNIDOS

Alcaldía Local de Barrios Unidos													
11 de febrero de 2016													
Glima Ines Carrero Torres													
Nombre Dependencia	Fecha de verificación	Auditor	RADIOCADO SDOS RELACIONADO EN EL APLICATIVO ORFEO	FECHA RADICACIÓN INGRESO	TIPO DE PQRS	RESPUESTA				SIN RESPUESTA A FECHA DE LA AUDITORIA	RESPUESTA EN TÉRMINO		ACUSE RECIBIDO o PUBLICACIÓN EN CARTELERIA
						PARCIAL	FECHA	RADICADO	DE FONDO		SI	NO	
RADIOCADO SDOS RELACIONADO EN EL APLICATIVO ORFEO		Auditor	RADIOCADO SDOS RELACIONADO EN EL APLICATIVO ORFEO	FECHA RADICACIÓN INGRESO	TIPO DE PQRS	RADIOCADO	FECHA	RADIOCADO	DE FONDO	SIN RESPUESTA A FECHA DE LA AUDITORIA	SI	NO	ACUSE RECIBIDO o PUBLICACIÓN EN CARTELERIA
1116162015			20150280075052	03/07/2015	DERECHO DE PETICION EN INFORMACION / 10 DIAS	20151230129791	17/07/2015				X		24/07/15
1295122015			20151220075622	24/07/2015	NO REGISTRA			20151220143281	05/08/2015		X		X
1305542015			20151280076522	28/07/2015	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS	20151230152281/ 20151230151951	21/08/2015				X		X
1128982015			20154360228622	07/07/2015	NO REGISTRA	20151240150801	20/08/2015				X		20/08/15
1248192015			20151220073602	17/07/2015	NO REGISTRA	20151220135321	29/07/2015			16/02/16	X		29/07/15
1359112015			20151220078752	03/08/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS						X		X
1346942015			20154360281762	04/08/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS	2016122008131	20/01/16			16/02/16	X		X
1392872015			20151220080602	10/08/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS			20151220153081	02/09/15		X		02/09/15
1447482015			20154360281092	21/08/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS					16/02/16	X		X
1450912015			20154360282112	21/08/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS			20161220003481	18/01/16		X		
1642622015			20151220085752	17/09/15	NO REGISTRA			20151220184551	08/10/15		X		08/10/15
1702732015			20151220088112	29/09/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS					16/02/16			X
1717112015			20151220089342	29/09/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS			20151230184481	22/10/15			X	23/10/15
1734122015			20151220089892	01/10/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS	20151240193811	16/10/15			16/02/16			X

BARRIOS UNIDOS

1752822015	20154360339872	08/10/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS					16/02/16	131	X	La respuesta de SAC 20151280189561 presenta fijación en cartelera del 13/10/2015 ; pero no presenta respuesta del área la cual se trasladó la queja Coordinación Administrativa y Financiera.
------------	----------------	----------	--	--	--	--	--	----------	-----	---	---

Conclusiones

- * Al analizar el cumplimiento del alcance del procedimiento ID-SAC-PO01 Tramite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía se observa que de la muestra analizada en un 100,00% se generaron comunicaciones Informativas desde la oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía, una de estas respuestas se dio vía correo electrónico.
- * De las Comunicaciones Informativas emitidas por la SAC que son respuestas a Anónimos todas presentan fijación y desfijación en cartelera.
- * De la muestra seleccionada el 26,67% de las solicitudes de Derecho de Petición no presenta respuesta ni de forma parcial ni de fondo por parte del área competente.
- * Con relación a las respuestas por parte de la dependencia competente que concluye el Derecho de Petición del 73,33% que si presenta respuesta el 45,54% presenta respuesta de fondo. De las respuestas emitidas tanto parciales como de fondo el 45,54% esta fuera de términos.
- * De las respuestas a los Derechos de Petición analizados en el 26,67% no se evidencia en el aplicativo Orfeo documento digitalizado con la firma del Alcalde Local o funcionario competente, ni evidencia del acuse de recibo por parte del petionario para Garantizar la trazabilidad de la información y transparencia de la gestión incumpliendo lo normado en el numeral 7. Clasificación del Manual de Atención a la Ciudadanía que establece "Toda respuesta deberá quedar radicada en el aplicativo ORFEO, asociada digitalizada y con planilla de CDI".
- * De la muestra seleccionada el 20% se encuentra con tramite concluido pendiente de cierre.

Alcaldía Local Chapinero																
11 de febrero de 2016																
YANT MONTOYA																
Nombre Dependencia	Fecha de verificación	Auditor	RADICADO SDQS RELACIONADO EN EL APLICATIVO ORFEO	FECHA RADICACIÓN INGRESO	TIPO DE PQRS	RESPUESTA			FECHA DE REVISIÓN SIN RESPUESTA	RESPUESTA EN TÉRMINO		No. DÍAS EN TRAMITE	ACUSE DE RECIBO 6 PUBLICACIÓN EN CARTELERIA		OBSERVACIONES	
						PARCIAL	FECHA	RADICADO	DE FONDO	FECHA	SI	NO	SI	NO		
	1142562015		20150220075862	06/07/2015	SIN CLASIFICAR			201502200236391	27/07/2015			x		x	13/08/15	Se da respuesta mediante memorando 20150200236391 del 27/07/2015, sin embargo el acuse de recibido del peticionario es del día 13-08-2015, con 38 días para responder.
	1354362015		20150220087072	30/07/2015	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS					04/08/2015	x		x		12/08/15	Se responde en los términos establecidos por la norma.
	1431722015		20150220089262	04/08/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES PARTICULAR / 15 DÍAS								192			A la fecha de la verificación no se observa asociada repuesta de fondo a la petición del ciudadano.
	1573982015		20150220099582	02/08/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES PARTICULAR / 15 DÍAS					12/02/2016		x		x		Se le informa al ciudadano el traslado de la petición a la Secretaría General de Inspecciones de la Alcaldía Local de Chapinero por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, no se observa asociada a la petición una repuesta de fondo.
	1122622015		20154360228412	07/07/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS			20150230219701	17/07/2015		x		10			Se responde en los términos establecidos por la norma.
	1159222015		20150220076412	07/07/15	DERECHO DE PETICIÓN 10 DÍAS			20150220282711	02/09/2015			X	57	X	08/09/2015	Se responde al peticionario 57 días después de radicada la solicitud. Si bien se observa digitalizado en el aplicativo el acuse de recibido, este no registra las firmas correspondientes.
	1192122015		20150220076922	08/07/2015	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS				20150240297261	12/09/2015		X	66	X		Aunque se da respuesta al ciudadano con radicado 20150240297261 del 12/09/2015, esta se contestó fuera de términos y no se evidencia ninguna firma de recibido en el documento digitalizado en el aplicativo Orfeo como acuse de recibido
	2028952015		20150220132832	12/11/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL / 15 DÍAS					12/02/2016			92			No se observa respuesta de fondo asociada a la petición del ciudadano
	2108842015		20150220137592	02/11/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES PARTICULAR / 15 DÍAS					12/02/2016			102			No se observa respuesta de fondo asociada a la petición del ciudadano
	2108792015		20150220137582	23/11/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS					12/02/2016			81			No se observa respuesta de fondo asociada a la petición del ciudadano
	2040052015		20154360391852	24/11/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS					12/02/16			80	x		Se observa en el aplicativo una respuesta asociada a la petición del ciudadano anónimo con radicado 20160230054971 del 15/02/2016, con 83 días en trámite, sin firmas, ni fechas de fijación y des fijación
	2065132015		20150280139912	26/11/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES PARTICULAR / 15 DÍAS					12/02/16			78			Se observa en el aplicativo una respuesta asociada a la petición del ciudadano anónimo con radicado 20160230055011 del 15/02/2016, con 81 días en trámite, sin firmas, ni fechas de fijación y des fijación
	2077502015		20150280140392	27/11/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS					12/02/2016			77			No se observa respuesta de fondo asociada a la petición del ciudadano
	2157022015		20150220142242	02/12/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES PARTICULAR / 15 DÍAS					12/02/2016			72			No se observa respuesta de fondo asociada a la petición del ciudadano
	2113372015		20150280142432	03/12/15	DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIONES / 10 DÍAS					12/02/2016			71			No se observa respuesta de fondo asociada a la petición del ciudadano
	2152272015		20150280146182	14/12/15	DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIONES / 10 DÍAS					12/02/2016			60			No se observa respuesta de fondo asociada a la petición del ciudadano
	2180452015		20150220148152	17/12/15	DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIONES / 10 DÍAS					12/02/2016			57			No se observa respuesta de fondo asociada a la petición del ciudadano

[illegible]

Ciudad Bolívar

Alcaldía Local Ciudad Bolívar																
Nombre Dependencia		11 y 12 de febrero de 2016														
Fecha de verificación		Sandra Patricia Sánchez Flórez														
Auditor																
RADIOCADO SQDS RELACIONADO EN EL APLICATIVO ORFEO	RADIOCADO ORFEO	FECHA RADICACIÓN INGRESO	TIPO DE PQRS	RESPUESTA			FECHA DE REVISIÓN SIN RESPUESTA		RESPUESTA EN TÉRMINO		No. DÍAS EN TRAMITE	ACUSE DE RECIBIDO A PUBLICACIÓN EN CARTELERIA		FECHA ACUSE DE RECIBO	OBSERVACIONES	
				PARCIAL RADICADO	FECHA	DE FONDO RADICADO	FECHA	SI	NO	SI		NO				
109894/2015	20151920060882	30/06/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR			20151930101321	7/07/15		X		7			X	No se logra evidenciar en el acuse de recibo que el documento haya sido entregado a la ciudadana.	
112342/2015	20151920062102	2/07/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL			20151930170641	20/10/15			X	110	X		20/10/15	Respuesta entregada fuera de los términos legales establecidos. De igual manera se evidencia incumplimiento de los lineamientos incluidos en el manual de Atención a la Ciudadanía, Versión 5 del 28 de agosto de 2015 - 1D-SAC-M001, que establece "Cuando un Derecho de Petición es remitido por un ente de control, se le remitirá copia de la respuesta emitida al peticionario, haciendo alusión en el asunto al radicado del organismo de control."	
112605/2015	20151920062142	2/07/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL	20151930097171	7/07/15				X		5	X		15/07/15	La respuesta entregada no subsana de fondo la problemática planteada. De igual manera se evidencia incumplimiento de los lineamientos incluidos en el manual de Atención a la Ciudadanía, Versión 5 del 28 de agosto de 2015 - 1D-SAC-M001, que establece "Cuando un Derecho de Petición es remitido por un ente de control, se le remitirá copia de la respuesta emitida al peticionario, haciendo alusión en el asunto al radicado del organismo de control."	
	20151920072062	28/07/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL					11/02/16		X	198				Sin respuesta a la fecha de verificación, trámite abierto. Adicionalmente no se incluyó en el SQDS incumpliendo los lineamientos incluidos en el manual de Atención a la Ciudadanía, Versión 5 del 28 de agosto de 2015 - 1D-SAC-M001, que establece "Los puntos SAC son responsables de tramitar toda petición de manera inmediata, en tiempo real, cero papel, e incorporarla al SQDS-ORFEO, así mismo ingresarla a la Base de Datos on line."	
SIN RADICADO		11/09/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL	20151900154791	23/09/15					X	12	X		25/10/15	No se incluyó en el SQDS incumpliendo los lineamientos incluidos en el manual de Atención a la Ciudadanía, Versión 5 del 28 de agosto de 2015 - 1D-SAC-M001, que establece "Los puntos SAC son responsables de tramitar toda petición de manera inmediata, en tiempo real, cero papel, e incorporarla al SQDS-ORFEO, así mismo ingresarla a la Base de Datos on line."	
SIN RADICADO	20151920102492	14/10/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL			20151920191921	30/11/15			X	47	X		4/12/15	Respuesta entregada fuera de los términos legales establecidos.	
138936/2015	20154360270242	12/08/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	20151930009913	21/08/15					X	9	X		31/08/15	Se da traslado a la Alcaldía de Kennedy para atender la petición, pero no se remitió respuesta al peticionario y el trámite a la fecha de verificación se encontraba abierto.	
191108/2015	20154360367492	3/11/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL				12/02/16			X	101		X		Aunque se remitió oficio a la Policía con radicado No. 20151920200371 y se entregó respuesta por parte de dicha entidad de lo actuado, a la fecha de verificación no se ha dado respuesta al peticionario.	

CIUDAD BOLIVAR

2010412015	20151920115772	17/11/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL					12/02/16	x	87	x	Sin respuesta a la fecha de verificación. Aunque se evidencia comunicado proyectado con radicado No.20151920205231 de fecha 9 de febrero de 2016, el mismo no se encuentra firmado y adicionalmente no se refleja la trazabilidad de entrega de respuesta al ciudadano. Es importante resaltar, que en el comunicado proyectado se hace referencia a comunicados remitidos a la empresa de acuerdo a la respuesta recibida de dicha entidad, sin embargo, los documentos mencionados no se relacionan en el aplicativo Orfeo, perdiéndose la trazabilidad de las gestiones realizadas.
2179532015	20151980130672	17/12/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL	201619330012021	27/01/16				x	41	x	Trámite abierto a la fecha de la verificación. Respuesta entregada fuera de los términos legales establecidos. De igual manera, por ser el peticionario un anónimo, el documento respuesta no tiene fecha de fijación y desfijación en cartelera, por lo cual se evidencia incumplimiento de los lineamientos incluidos en el manual de Atención a la Ciudadanía Versión 3 del 26 de agosto de 2015 - 1D-SAC-M001, que establece "Para el caso de los ANONIMOS, la respuesta que entra la dependencia deberá ser fijada y desfijada por el CDI, teniendo en cuenta los tiempos establecidos en la normatividad vigente, al momento de fechar la fijación esta deberá quedar digitalizada de igual forma al desfijar."
SIN RADICADO	20151920068422	21/07/15	SIN CLASIFICAR	20151930119441	29/07/15				x	8	x	No se incluyó en el SDQS incumpliendo los lineamientos incluidos en el manual de Atención a la Ciudadanía, Versión 5 del 28 de agosto de 2015 - 1D-SAC-M001, que establece "Los puntos SAC son responsables de tramitar toda petición de manera inmediata, en tiempo real, cero papel, e incorporarla al SDQS-ORFEO, así mismo ingresaría a la Base de Datos on line." La clasificación del tipo de documento no se realizó en el aplicativo Orfeo.
1487942015	20151920081982	25/08/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL		30/11/15	20151920192791			x	97	x	Aunque se evidencia respuesta del 26 de agosto de 2015 y se da alcance a dicha respuesta el 30 de noviembre de 2015, no se evidencia que se haya dado solución al asunto planteado en la petición.
SIN RADICADO	20151920095692	28/09/15	SIN CLASIFICAR					12/02/16	x	137	x	No se incluyó en el SDQS incumpliendo los lineamientos incluidos en el manual de Atención a la Ciudadanía, Versión 5 del 28 de agosto de 2015 - 1D-SAC-M001, que establece "Los puntos SAC son responsables de tramitar toda petición de manera inmediata, en tiempo real, cero papel, e incorporarla al SDQS-ORFEO, así mismo ingresaría a la Base de Datos on line." La clasificación del tipo de documento no se realizó en el aplicativo Orfeo. La respuesta proyectada se hizo fuera de los términos legales establecidos (tres días hábiles) Aunque se evidencia comunicado proyectado con radicado No. 20151920164121 de fecha 8 de octubre de 2015, el mismo no se encuentra firmado y adicionalmente no se refleja la trazabilidad de entrega de respuesta al ente de control.

CIUDAD BOLIVAR

1820852015	20154360351752	20/10/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR				12/02/16	x	115	x	Trámite abierto a la fecha de la verificación. La respuesta proyectada se hizo fuera de los términos legales establecidos. Aunque se evidencia comunicado proyectado con radicado No. 2015192020381 de fecha 14 de diciembre de 2015, el mismo no se encuentra firmado y adicionalmente no se refleja la trazabilidad de entrega de respuesta al peticionario.
2057902015	20151920118482	23/11/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL	20151920197211	9/12/15			x	16	14/12/15	Trámite abierto a la fecha de la verificación. Aunque se evidencia respuesta del 9 de diciembre de 2015, no se evidencia que se haya dado solución al asunto planteado en la petición.
2090732015	20151980121862	30/11/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL	20151930197471	9/12/15			x	9		Trámite abierto a la fecha de la verificación. Aunque se evidencia respuesta del 9 de diciembre de 2015, no se evidencia que se haya dado solución al asunto planteado en la petición y que se haya publicado la respuesta incumpliendo los lineamientos incluidos en el manual de Atención a la Ciudadanía. Versión 5 del 28 de agosto de 2015 – ID-SAC-M001, que establece "Para el caso de los ANONIMOS, la respuesta que emita la dependencia deberá ser firmada y desfilada por el CDI, teniendo en cuenta los tiempos establecidos en la normatividad vigente, al momento de fechar la fijación esta deberá quedar digitalizada de igual forma al desfilar". Adicionalmente, el comunicado con el cual se solicita visita técnica no cumple con los lineamientos establecidos en el Manual para el Trámite de comunicaciones: 1D-GAR-M008 de fecha 27 de noviembre de 2015, dado que el documento no se encuentra firmado por el Alcalde Local.
2169492015	20151980129912	16/12/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL				12/02/16	x	58		Trámite abierto. Sin respuesta a la fecha de verificación. Aunque se evidencia comunicado proyectado con radicado No. 20161930016471 de fecha 3 de febrero de 2016, el mismo no se encuentra firmado y adicionalmente en la respuesta proyectada no se evidencia que se de solución al asunto planteado en la petición.

Conclusiones

De los 17 casos verificados se encuentra que 5 respuestas dan solución al asunto planteado en la petición, 6 casos se encuentran con respuesta parcial y otros 6 sin respuesta. Adicionalmente de los 5 casos que dan solución al asunto planteado en la petición, tres fueron respondidos fuera de los términos legales y de los dos casos con respuesta en término, en un requerimiento no evidencia acuse de recibo por parte del ciudadano y el otro requerimiento no se evidencia que haya sido incluido en el SDQS. Cuatro casos en los cuales no se evidencia registro en el aplicativo SDQS del requerimiento, y un caso en el cual no se publica debidamente la respuesta al peticionario anónimo.

Por lo anterior se concluye, que aún falta fortalecer el manejo del aplicativo Orfeo, generar controles que permitan dar respuestas en términos de ley y realizar mayor seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos para el proceso de Atención a la Ciudadanía, el cual es transversal en la entidad.

Nombre Dependencia

Fecha de verificación

Engativa

16 de febrero de 2016

Auditor Sandra Patricia Sánchez Flórez

RADICADO SDOS RELACIONADO EN EL APLICATIVO ORFEO	RADICADO ORFEO	FECHA RADICACIÓ N INGRESO	TIPO DE PORS	RESPUESTA				SIN RESPUESTA A LA FECHA DE LA AUDITORIA	RESPUESTA EN TÉRMINO		No. DÍAS EN TRAMITE	ACUSE DE RECIBO ó PUBLICACION EN CARTELERA		OBSERVACIONES
				PARCIAL		DE FONDO			SI	NO		SI	NO	
				RADICADO	FECHA	RADICADO	FECHA							
1062772015	20154360221342	01/07/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS			20151030195941	02/07/15		x		1	x	14/07/15	Trámite abierto a la fecha de verificación.
1429122015	20151020144742	10/08/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS	20151030263011	14/08/15				x	x	4	x	04/09/15	Trámite abierto a la fecha de verificación. Se observa que es un trámite que se remite por competencia al DADEP con radicado No. 20151030284281, fuera de los términos legales establecidos (10 días hábiles), dado que aunque el documento se proyectó y radicó el 1 de septiembre, fue entregado al DADEP hasta el día 18 de septiembre. De igual manera, se evidencia que la respuesta entregada al peticionario con radicado No. 20151030263011 de fecha 14 de agosto, es una respuesta que no da solución al asunto planteado en la petición, dado que se le informa al peticionario que la solicitud se remitirá al DADEP pero no el número de radicado con el cual se realizará dicho trámite por parte de la Alcaldía Local.
1455712015	20154360281252	21/08/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS			201510203350221	26/10/15		x		66	x	12/11/15	Trámite abierto a la fecha de verificación.
1502322015	20154360291332	31/08/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS			20151030287331	03/09/15		x		3	x	09/09/15	Trámite abierto a la fecha de verificación.
SIN RADICADO	20151020164102	03/09/15	SIN CLASIFICAR			20151020300611	14/09/15				11	x	15/09/15	Trámite abierto a la fecha de verificación. Es un informe de la Contraloría.
	20151020166772	08/09/15	SIN CLASIFICAR	20151030302901	15/09/15					7				Trámite abierto a la fecha de verificación. Se evidencia que la respuesta no da solución al asunto planteado en la petición. Adicionalmente, se publica en cartelera la respuesta parcial como un trámite anónimo, pese a que el peticionario deja número de celular y dirección para contactarlo.
SIN RADICADO	20154360319002	22/09/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS	20151030317631	25/09/15					3				Trámite abierto a la fecha de verificación. Se evidencia que la respuesta no da solución al asunto planteado en la petición.

ENGATIVA

SIN RADICADO	20151020177722	23/09/15	SIN CLASIFICAR	20151030316721	24/09/15					1						Trámite abierto a la fecha de verificación. Se evidencia que la respuesta no da solución al asunto planteado en la petición. Adicionalmente No. 2015103042363, solicitando orden de vista, documento que no ha sido asignado al profesional. Adicionalmente, no se encuentra carta informativa de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.
1687952015	20151020179622	25/09/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS	20151030317001	24/09/15					-1	x					Trámite abierto a la fecha de verificación. Por ser un requerimiento reiterado, se asocia la respuesta emitida al documento inicial. Sin embargo dicha respuesta no da solución al asunto planteado en la petición.
SIN RADICADO	20151020189162	08/10/15	SIN CLASIFICAR	20151030342961	19/10/15					11	x					Trámite abierto a la fecha de verificación. La respuesta emitida no da solución al asunto planteado en la petición. Adicionalmente no se asocia la orden de trabajo que haría parte de la solución.
1810442015	20151080193992	16/10/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS	20151030353511	29/10/15					13	x					Trámite abierto a la fecha de verificación. La respuesta emitida no da solución al asunto planteado en la petición. Adicionalmente no se asocia la orden de trabajo que haría parte de la solución.
1926062015	20154360369172	04/11/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS	20151030364661	06/11/15					2	x					Trámite abierto a la fecha de verificación. Se observa que a la peticionaria se le entregan dos respuestas indicándole que se asigna orden de trabajo para verificación de la información. Son dos respuestas que señalan ordenes de trabajo diferentes y que no generan una solución al asunto planteado por la peticionaria. La segunda respuesta se da con radicado No. 20151030377401 de fecha 18 de noviembre y fijación en cartellera el 4 de enero de 2016. Adicionalmente, no se asocian las ordenes de trabajo que harían parte de la solución.
1967552015	20154360376682	10/11/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS	20151030379631	19/11/15					9	x					Trámite abierto a la fecha de verificación. Se observa que a la peticionaria se le entregan dos respuestas indicándole que se asigna orden de trabajo para verificación de la información. Son dos respuestas que señalan ordenes de trabajo diferentes y que no generan una solución al asunto planteado por la peticionaria. La segunda respuesta se da con radicado 20151030372141 del fecha 12 de noviembre de 2015 y fijación en cartellera el 4 de diciembre de 2015. Adicionalmente las ordenes de trabajo se encuentran proyectadas pero no se evidencia que se hayan asignado a los profesionales.
SIN RADICADO	20151020212382	12/11/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS						N/A							Trámite abierto a la fecha de verificación. No es PQRS, es un comunicado de un juzgado. No está correctamente clasificado.

ENGATIVA

1959752015	20154360397452	27/11/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS	20151030394451	02/12/15				5	X	18/01/16	Trámite abierto a la fecha de verificación. La respuesta emitida no da solución al asunto planteado en la petición. Adicionalmente, la orden de trabajo se encuentra proyectada pero no se evidencia que se haya asignado al profesional.
2113942015	20151080228562	07/12/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS	20151030401141	10/12/15				3	x	15/01/16	Trámite abierto a la fecha de verificación. La respuesta emitida no da solución al asunto planteado en la petición. Adicionalmente, Se evidencian dos ordenes de trabajo sin asignar al profesional.
SIN RADICADO	20151020238702	23/12/15	SIN CLASIFICAR					16/02/16	55			Trámite abierto a la fecha de verificación. No se evidencia respuesta al peticionario.
2211502015	20154360434772	28/12/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS	20151030420401	30/12/15				2	x	03/02/16	Trámite abierto a la fecha de verificación. La respuesta emitida no da solución al asunto planteado en la petición. Adicionalmente, Se evidencian dos ordenes de trabajo sin asignar al profesional.
20242016	20161020001452	07/01/16	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS					16/02/16	40			Trámite abierto a la fecha de verificación. No se evidencia respuesta al peticionario.
12032016	20161080001912	07/01/16	SIN CLASIFICAR					16/02/16	40			Trámite abierto a la fecha de verificación. No se evidencia respuesta al peticionario.
119382016	20164360025592	27/01/16	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS					16/02/16	20			Trámite abierto a la fecha de verificación. Aunque se encuentran documentos proyectados no se evidencia que los mismos se hayan entregado a sus destinatarios y/o publicado en cartelera. La carta informativa que emite la Oficina de Atención a la ciudadanía se encuentra proyectada, sin evidenciarse entrega al destinatario y/o publicado en cartelera.
SIN RADICADO	20161020012742	28/01/16	SIN CLASIFICAR					16/02/16	19			Trámite abierto a la fecha de verificación. Aunque se encuentran documentos proyectados no se evidencia que los mismos se hayan entregado a sus destinatarios y/o publicado en cartelera. La carta informativa que emite la Oficina de Atención a la ciudadanía se encuentra proyectada, sin evidenciarse entrega al destinatario y/o publicado en cartelera.
143112016	20161020014042	29/01/16	SIN CLASIFICAR					16/02/16	18			Trámite abierto a la fecha de verificación. Aunque se encuentran documentos proyectados no se evidencia que los mismos se hayan entregado a sus destinatarios y/o publicado en cartelera. La carta informativa que emite la Oficina de Atención a la ciudadanía se encuentra proyectada, sin evidenciarse entrega al destinatario y/o publicado en cartelera.

Conclusiones:

ENGATIVA

Se realizó la verificación de 23 casos encontrándose que 2 casos no son PQRS, 3 respuestas dan solución al requerimiento del peticionario, 12 casos con respuesta parcial y 6 casos sin respuesta (tres con términos vencidos y tres por vencer), 7 casos sin clasificar como PQRS y 5 casos sin incluir en el SDOs. De igual manera, se evidencia incumplimiento en cuanto a los lineamientos establecidos para el manejo del aplicativo Orfeo y la trazabilidad que se debe dejar. No se evidencia claridad frente a la asignación de las ordenes de trabajo realizadas por la Coordinación Normativa y Jurídica Local, que se realizan como resultado de los requerimientos de la ciudadanía.

Alcaldía Local Fontibón															
15 de febrero de 2016															
YANT MONTOYA															
Nombre Dependencia	Fecha de verificación	Auditor	RADICADO SDGS RELACIONADO EN EL APLICATIVO ORFEO	FECHA RADICACIÓN INGRESO	TIPO DE PQRS	RESPUESTA			FECHA DE REVISIÓN SIN RESPUESTA	RESPUESTA EN TÉRMINO		No. DÍAS EN TRAMITE	ACUSE DE RECIBO ó PUBLICACIÓN EN CARTELERA		OBSERVACIONES
						PARCIAL	FECHA	DE FONDO		SI	NO		SI	NO	
1109612015			20150980080552	02/07/2015	SIN DEFINIR	20150930192711	21/07/2015					19	x		Se dio respuesta parcial al peticionario mediante radicado 20150930192711 del 21/07/2015, en el cual se informa que se realizará visita técnica y el profesional responsable, sin embargo a la fecha no se evidencia respuesta de fondo asociada a la solicitud del ciudadano.
1342132015			20150980095842	03/08/2015	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL /15 DÍAS			20150930224311	14/08/2015	x		11	x		El documento se respondió de acuerdo con la norma vigente
1577812015			20150980112222	10/09/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL /15 DÍAS	20150930267711	23/09/2015				x	13	x		Se evidencia asociada una respuesta con radicado 20150930267711 del 23/09/2015, informando al peticionario que se ordeno visita técnica y adicionalmente se informa que: " Es de anotar que su queja ha dado inicio al correspondiente trámite preliminar por presunta infracción al Régimen Urbanístico, la cual no está sujeta a los términos consagrados para el derecho de petición en la Constitución o en la ley. En consecuencia, la presente respuesta es total para su requerimiento sin perjuicio de la información adicional que requiera o desee obtener sobre la gestión administrativa que se iniciará. Lo anterior incumple con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 artículo 13 párrafo 2 "Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos." A la fecha no se encuentra asociada a la petición del ciudadano una respuesta de fondo.
1595112015			20150980113862	14/09/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL /15 DÍAS	20150930267791	23/09/2015					9	x	14/10/2015	Se evidencia asociada una respuesta con radicado 20150930267791 del 23/09/2015, informando al peticionario que se ordeno visita técnica y adicionalmente se informa que: " Es de anotar que su queja ha dado inicio al correspondiente trámite preliminar por presunta infracción al Régimen Urbanístico, la cual no está sujeta a los términos consagrados para el derecho de petición en la Constitución o en la ley. En consecuencia, la presente respuesta es total para su requerimiento sin perjuicio de la información adicional que requiera o desee obtener sobre la gestión administrativa que se iniciará." Lo anterior incumple con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 artículo 13 párrafo 2 a la fecha no se observa asociada a la petición ciudadana una respuesta de fondo

1595162015	2015090113872	14/09/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL / 15 DIAS	20150930267761	23/09/2015						9	x	07/10/2015	Se evidencia asociada una respuesta con radicado 20150930267761 del 23/09/2015, informando al peticionario que se ordeno visita técnica y adicionalmente se informa que: " Es de anotar que su queja ha dado inicio al correspondiente trámite preliminar por presunta infracción al Régimen Urbanístico, la cual no está sujeta a los términos consagrados para el derecho de petición en la Constitución o en la ley. En consecuencia, la presente respuesta es total para su requerimiento sin perjuicio de la información adicional que requiera o desee obtener sobre la gestión administrativa que se iniciará" Lo anterior incumple con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 artículo 13 párrafo 2 A la fecha no se observa asociada a la petición ciudadana una respuesta de fondo
1828792015	2015090113152	20/10/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DIAS	20150930299231	22/10/2015						2	x		Se evidencia asociada una respuesta con radicado 20150930299231 del 22/10/2015, informando al peticionario que se ordeno visita técnica y adicionalmente se informa que: " Es de anotar que su queja ha dado inicio al correspondiente trámite preliminar por presunta infracción al Régimen Urbanístico, la cual no está sujeta a los términos consagrados para el derecho de petición en la Constitución o en la ley. En consecuencia, la presente respuesta es total para su requerimiento sin perjuicio de la información adicional que requiera o desee obtener sobre la gestión administrativa que se iniciará" El acuse de recibido de la respuesta parcial no tiene fecha en la planilla publicada Lo anterior incumple con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 artículo 13 párrafo 2 A la fecha no se observa asociada a la petición ciudadana una respuesta de fondo
1933512015	2015090137992	05/11/2015	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL / 15 DIAS	20150930324871	17/11/2015						12	x		Se evidencia asociada una respuesta con radicado 20150930324871 del 17/11/2015 informando al peticionario que se ordeno visita técnica y adicionalmente se informa que: " Es de anotar que su queja ha dado inicio al correspondiente trámite preliminar por presunta infracción al Régimen Urbanístico, la cual no está sujeta a los términos consagrados para el derecho de petición en la Constitución o en la ley. En consecuencia, la presente respuesta es total para su requerimiento sin perjuicio de la información adicional que requiera o desee obtener sobre la gestión administrativa que se iniciará" Segun reporte no se encontro direccion para la entrega de la respuesta parcial al peticionario, por tanto no tiene fecha de entrega. No se evidencia publicación en cartelera. Lo anterior incumple con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 artículo 13 párrafo 2 A la fecha no se observa asociada a la petición ciudadana una respuesta de fondo

1987702015	20150980140772	11/11/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL / 15 DÍAS	20150930321301	12/11/2015					1	x	25/11/2015	Se evidencia asociada una respuesta con radicado 20150930321301 del 12/11/2015 informando al peticionario que se ordeno visita técnica y adicionalmente se informa que: " Es de anotar que su queja ha dado inicio al correspondiente trámite preliminar por presunta infracción al Régimen Urbanístico, la cual no está sujeta a los términos consagrados para el derecho de petición en la Constitución o en la ley. En consecuencia, la presente respuesta es total para su requerimiento sin perjuicio de la información adicional que requiera o desee obtener sobre la gestión administrativa que se iniciará" Lo anterior incumple con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 artículo 13 párrafo 2 A la fecha no se observa asociada a la petición ciudadana una respuesta de fondo
2042332015	20150980146542	24/11/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL / 15 DÍAS	20150930336481	27/11/2015					3	x	09/12/2015	Se evidencia asociada una respuesta con radicado 20150930336481 del 27/11/2015 informando al peticionario que se ordeno visita técnica y adicionalmente se informa que: " Es de anotar que su queja ha dado inicio al correspondiente trámite preliminar por presunta infracción al Régimen Urbanístico, la cual no está sujeta a los términos consagrados para el derecho de petición en la Constitución o en la ley. En consecuencia, la presente respuesta es total para su requerimiento sin perjuicio de la información adicional que requiera o desee obtener sobre la gestión administrativa que se iniciará" Lo anterior incumple con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 artículo 13 párrafo 2 A la fecha no se observa asociada a la petición ciudadana una respuesta de fondo
2034922015	20150980146592	24/11/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL / 15 DÍAS	20150930347631	10/12/2015					16	x	31/12/2015	Se evidencia asociada una respuesta con radicado 20150930347631 del 10/12/2015 informando al peticionario que se ordeno visita técnica y adicionalmente se informa que: " Es de anotar que su queja ha dado inicio al correspondiente trámite preliminar por presunta infracción al Régimen Urbanístico, la cual no está sujeta a los términos consagrados para el derecho de petición en la Constitución o en la ley. En consecuencia, la presente respuesta es total para su requerimiento sin perjuicio de la información adicional que requiera o desee obtener sobre la gestión administrativa que se iniciará" Lo anterior incumple con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 artículo 13 párrafo 2 A la fecha no se observa asociada a la petición ciudadana una respuesta de fondo
2052282015	20150980146622	24/11/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS	20150930335981	27/11/15					3	x	09/12/2015	Se evidencia asociada una respuesta con radicado 20150930335981 del 27/11/2015 informando al peticionario que se ordeno visita técnica y adicionalmente se informa que: " Es de anotar que su queja ha dado inicio al correspondiente trámite preliminar por presunta infracción al Régimen Urbanístico, la cual no está sujeta a los términos consagrados para el derecho de petición en la Constitución o en la ley. En consecuencia, la presente respuesta es total para su requerimiento sin perjuicio de la información adicional que requiera o desee obtener sobre la gestión administrativa que se iniciará" Lo anterior incumple con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 artículo 13 párrafo 2 A la fecha no se observa asociada a la petición ciudadana una respuesta de fondo
2079652015	20154380399722	30/11/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS					15/02/2016		77	x		A la fecha de la verificación no se evidencia a asociada respuesta de fondo a la petición del ciudadano

2177832015	20150980156682	17/12/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS	20160930046581	09/02/2016					54	x	01/02/2016	Se evidencia asociada una respuesta con radicado 20160930046581 del 09/02/2016 informando al peticionario que se ordeno visita técnica y adicionalmente se informa que: " Es de anotar que su queja ha dado inicio al correspondiente trámite preliminar por presunta infracción al Régimen Urbanístico, la cual no esta sujeta a los términos consagrados para el derecho de petición en la Constitución o en la Ley. En consecuencia, la presente respuesta es total para su requerimiento sin perjuicio de la información adicional que requiera o desee obtener sobre la gestión administrativa que se iniciara" Lo anterior incumple con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 artículo 13 párrafo 2 A la fecha no se observa asociada a la petición ciudadana una respuesta de fondo
50622016	20164360011942	15/01/16	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS			15/02/2016				31	x		A la fecha de la verificación no se evidencia a asociada respuesta de fondo a la petición del ciudadano
44262016	20160980003572	15/01/16	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS			15/02/2016				31	x		A la fecha de la verificación no se evidencia a asociada respuesta de fondo a la petición del ciudadano
													Se evidencia asociada una respuesta con radicado 20150930214351 del 05/08/2015 informando al peticionario que se ordeno visita técnica y adicionalmente se informa que: " Es de anotar que su queja ha dado inicio al correspondiente trámite preliminar por presunta infracción al Régimen Urbanístico, la cual no esta sujeta a los términos consagrados para el derecho de petición en la Constitución o en la Ley. En consecuencia, la presente respuesta es total para su requerimiento sin perjuicio de la información adicional que requiera o desee obtener sobre la gestión administrativa que se iniciara" Lo anterior incumple con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 artículo 13 párrafo 2
1330332015	20150980084472	31/07/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL / 15 DÍAS	20150930214351	05/08/2015					5	x	19/08/2015	Con radicado No 20150930026563 del 05/08/2015 solicita realizar visita técnica y con radicado 20150930277961 del 02/10/2015 se solicita a la policía imponer los sellos de sellamiento de la obra, sin embargo estas actuaciones a la fecha no se han informado al peticionario como respuesta de fondo

Alcaldía Local de Kennedy																		
11 de febrero de 2016																		
YANT MONTOYA																		
Nombre Dependencia		Fecha de verificación		Auditor		RESPUESTA					RESPUESTA EN TÉRMINO		No. DÍAS EN TRAMITE		ACUSE RECIBIDO ó PUBLICACIÓN EN CARTELERA		OBSERVACIONES	
						PARCIAL		DE FONDO							SI NO			
RADIOCADO SDQS RELACIONADO EN EL APLICATIVO ORFEO		RADIOCADO ORFEO		FECHA RADICACIÓN INGRESO		TIPO DE PQRS		RADIOCADO		FECHA		RADIOCADO		FECHA		SI NO		
1141782015		20150820111582	06/07/2015	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL / 15 DÍAS				20150830436521	12/12/2015					159	x		19/02/2016	Se evidencia respuesta de fondo, sin embargo esta no se responde al peticionario en los términos de tiempo establecidos en la normativa vigente
1160772015		20150880113602	08/07/2015	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL / 15 DÍAS										225		x		No se evidencia respuesta de fondo asociada a la petición del ciudadano.
1125582015		20150880114342	09/07/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL / 15 DÍAS										224		x		No se evidencia respuesta de fondo asociada a la petición del ciudadano.
1188452015		20150880116072	13/07/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL / 15 DÍAS										220		x		No se evidencia respuesta de fondo asociada a la petición del ciudadano.
1194942015		20150820116852	13/07/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS										220		x		No se evidencia respuesta de fondo asociada a la petición del ciudadano.
1275152015		20150820122942	23/07/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL / 15 DÍAS										210		x		No se evidencia respuesta de fondo asociada a la petición del ciudadano.
1329842015		20154360258002	30/07/2015	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS										203		x		No se evidencia respuesta de fondo asociada a la petición del ciudadano.
1803472015		20150820177762	14/10/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL / 15 DÍAS										127		x		No se evidencia respuesta de fondo asociada a la petición del ciudadano.
1856392015		20150820182702	21/10/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL / 15 DÍAS										120		x		No se evidencia respuesta de fondo asociada a la petición del ciudadano.
		20150820186732	28/10/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL / 15 DÍAS										113		x		No se evidencia respuesta de fondo asociada a la petición del ciudadano.
SIN RADIOCADO																		No se evidencia asociado al radicado en SDQS
17112016		20160820003192	06/01/16	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS										43		x		no se evidencia asociado a la petición respuesta preliminar de la Oficina de Atención al Ciudadano
		20150820108642	02/07/15	DERECHO DE PETICIÓN 10 DÍAS				20160820032571	21/01/2016					203	x		03/02/16	Se evidencia respuesta de fondo, sin embargo esta no se responde al peticionario en los términos de tiempo establecidos en la normativa vigente, para dar respuesta 203 días y acuse de recibo 216 días
SIN RADIOCADO																		No se evidencia respuesta de fondo asociada a la petición del ciudadano.
1149672015		20150880112512	07/07/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL / 15 DÍAS		20150830415941	24/11/2015							140	x		12/12/15	Se evidencia respuesta parcial con radicado 20150830415941 del 24/11/2015, sin embargo esta no se responde al peticionario en los términos de tiempo establecidos en la normativa vigente, tiempo para dar respuesta parcial 140 días y el acuse de publicación de asociado en el aplicativo a la petición ciudadana 158 días

1161352015	20150820113432	08/07/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS	20150830416181	24/11/2015						139	x		Se evidencia respuesta parcial con radicado 20150830416181 del 24/11/2015, sin embargo esta no se responde al peticionario en los términos de tiempo establecidos en la normativa vigente, tiempo para dar respuesta parcial 139 no se evidencia acuse de recibido.
1263052015	20150820122012	22/07/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS	20150830407821	17/11/2015						118	x	12/12/15	Se evidencia respuesta parcial con radicado 20150830407821 del 17/11/2015, sin embargo esta no se responde al peticionario en los términos de tiempo establecidos en la normativa vigente, tiempo para dar respuesta parcial 118 y para acuse de recibido 143 días

Alcaldía Local de la Candelaria															
19 al 23 de febrero de 2016															
Julia Lucia García Forero															
Radicado SDQS RELACIONADO EN EL APLICATIVO ORFEO	Radicado ORFEO	Fecha Radicación Ingreso	Tipo de PQRS	Respuesta				Sin Respuesta a Fecha de la Auditoria	Respuesta en Término		No. Días en Trámite	Acuse Recibido ó Publicación en Cartelera		Observaciones	
				Parcial	De Fondo		SI		NO	SI		NO			
					Radicado	Fecha							Radicado		Fecha
SIN RADICADO	20151720042202	08/07/15	Interés particular			20151730057251	13/08/15			x	36	X		No está registrado en el aplicativo ORFEO el radicado SDQS Respuesta de fondo fuera de término	
SIN RADICADO	20151720042202	09/07/15	10 Días			20151720048801	22/07/15		x		13	X		No está registrado en el aplicativo ORFEO el radicado SDQS	
1201092015	20154360238382	15/07/15	Interés particular			20151730081821	27/08/15			x	43	X		Respuesta fuera de término	
1353862015	20151720047422	30/07/15	10 Días			20151720085761	10/09/15			x	42	X		Respuesta fuera de término	
1354392015	20151720047502	31/07/15	Interés particular			20151730055741	11/08/15				11			Respuesta recibida a mano, sin fecha en que se realizó tal acto de publicidad	
1368952015	20151720047632	03/08/15	Interés particular	20151720058481	19/08/15						16			En la planilla del CDI no se evidencia la fecha en que intentó realizarse el acto de publicidad de la respuesta al peticionario	
SIN RADICADO	20151720049712	12/08/15	Interés general					19/02/16			191	X		No se registró en el aplicativo ORFEO el radicado SDQS Obra en el aplicativo ORFEO proyecto de respuesta sin número de radicación y sin firma de la Jefe de Prensa, que es quien aparece como la persona que firmará la misma. Y aunque aparecen en el aplicativo los anexos, no se evidencia que la respuesta con los anexos hubiesen sido entregados al peticionario	
1418062015	20151720049942	13/08/15	No definido / 10 DÍAS			20151720076731	27/10/15				75	X		No se evidencia planilla del CDI en la que conste que se llevó a cabo el acto de notificación de la respuesta	
1564122015	20151720055672	07/09/15	Interés general			20151730075741	22/10/15			x	45		04/11/15	No se registró en el aplicativo ORFEO el radicado SDQS Respuesta fuera de término	
SIN RADICADO	20151720055732	07/09/15	Interés general			20151720089571	28/09/15			x	21	X	02/10/15	No está registrado en el aplicativo ORFEO el radicado SDQS Respuesta fuera de término	
1682562015	20154360327522	29/09/15	Interés particular			20150320172181	16/10/15			x	17	X	20/04/15	Respuesta fuera de término	
1904862015	20151720067402	26/10/15	No definido / 10 DÍAS			20151720086351	10/12/15			x	45			Respuesta fuera de término En planilla del CDI se indica que la respuesta fue enviada por correo electrónico pero no se evidencia la fecha de tal acto de notificación	

LA CANDELARIA

SIN RADICADO	20151720070312	09/11/15	Interés particular		20161720004281	21/01/16		x	73		No está registrado en el aplicativo ORFEO el radicado SDQS Respuesta fuera de término No se evidencia carta del CDI remitida al peticionario En la planilla del CDI de fecha 25-01-2016 se indica que la respuesta fue notificada al peticionario el 26-01-2015
2048362015	20150320116822	23/11/15	Interés general		20150330202891	14/12/15		x	21	06/01/16	El SAC no cumplió el deber de tramitar de manera inmediata la solicitud, dado que la comunicación al peticionario se expidió con radicado 20150380199361 del 07-12-2015, la cual fue notificada el 11-12-2015
2207562015	20151720055672	24/12/15	Interés particular				19/02/16		57		Trámite abierto Aparece en el aplicativo Orfeo respuesta con radicado 20161730013851 del 19-02-2016, sin firma de la Alcaldesa Local (e) ni evidencia de planilla del CDI en la que conste la notificación de la misma al peticionario
Conclusiones:	El aplicativo ORFEO reporta un total de 557 solicitudes radicadas durante el periodo objeto de auditoría, de las cuales se tomó una muestra aleatoria de 15, evidenciándose que no se cuenta con controles adecuados que garanticen que en todos los casos la respuesta sea de fondo, que la misma se rinda en el término legal, que esté debidamente notificada al peticionario, etc.: En el aplicativo no se encuentra el número de registro del SDQS. Se cita como ejemplo las solicitudes con radicado 20151720042202 Algunas solicitudes no cuentan con respuesta de fondo a fecha de la auditoría. Es el caso del radicado 20151720047932 En otras se da respuesta fuera del término de ley. Se cita como ejemplo las solicitudes con radicado 20151720049942 y 20154360238382 No en todos los casos se evidencian en la planilla del CDI la comunicación de la respuesta al peticionario. Se cita como ejemplo la solicitud 20151720087402 Algunas respuestas no evidencian en el aplicativo ORFEO la firma del Alcalde Local. Es el caso de la solicitud 20151720055672 En ciertas oportunidades el SAC no expide inmediatamente la carta comunicativa al peticionario. Ej. solicitud 20150320116822										

LOS MARTIRES

Nombre Dependencia		Alcaldía Local de Los Mártires											
Fecha de verificación		11 de febrero de 2016											
Auditor		Gilmra Ines Carrero Torres											
RADIOCADO SDQS RELACIONADO EN EL APLICATIVO ORFEO	RADIOCADO ORFEO	FECHA RADICACIÓN INGRESO	TIPO DE PQRS	RESPUESTA			RESPUESTA EN TERMINO		No. DÍAS EN TRAMITE	ACUSE RECIBIDO o PUBLICACION EN CARTELERA		OBSERVACIONES	
				PARCIAL	DE FONDO	SIN RESPUESTA A FECHA DE LA AUDITORIA	SI	NO		SI	NO		
1912962015	20151420080072	30/10/15	NO REGISTRA	20151430137491	23/11/15			X	24	X		31/12/15	Aparece nota manual del radicator citando entrega en buzón el 31/12/2015, no se elaboro formato de devolución de comunicaciones
1962362015	20151420081562	09/11/2015	NO REGISTRA				20151430140631	01/12/15	X	22	X	28/12/15	Aunque tanto la respuesta de SAC como la del área competente presentan recibido en forma manual del peticionario ninguna de las dos presenta planillas con acuse de recibo
2005732015	20154360384832	17/11/2015	PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS	20151430141601	02/12/15			X	15	X		04/01/2016	
1913382015	20151420080082	30/10/2015	NO REGISTRA				20151420138131	24/11/15	X	25	X	09/12/15	Aunque tanto la respuesta de OAC como la del área competente presentan recibido en forma manual del peticionario ninguna de las dos presenta planillas con acuse de recibo
2005852015	20154360384962	17/11/2015	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS	20151430137671	24/11/15			X	7	X		18/12/15	
1363702015	20151420056102	04/08/15	NO REGISTRA	20151420096221	14/08/15			X	10	X		19/08/15	Aunque tanto la respuesta de OAC como la del área competente presentan recibido en forma manual del peticionario ninguna de las dos presenta planillas con acuse de recibo
1342592015	20154360263462	05/08/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS	20151430102611	01/09/15			X	27	X		04/09/15	Aunque tanto la respuesta de OAC como la del área competente presentan recibido en forma manual del peticionario ninguna de las dos presenta planillas con acuse de recibo
	20151420069292	18/09/15	NO REGISTRA				20151440117011	05/10/15	X	17	X	08/10/15	El 08/10/2015 se elaboro formato de devolución de comunicaciones pero no se evidencia gestión al numero celular del peticionario. No se evidencia Carta Informativa de SAC
34992016	20161420000832	08/01/16	NO REGISTRA				20161430033141	19/01/16	X	11	X	22/01/16	Aunque tanto la respuesta de OAC como la del área competente presentan recibido en forma manual del peticionario ninguna de las dos presenta planillas con acuse de recibo
1449502015	20151420060122	19/08/15	NO REGISTRA				20151420100741	27/08/15	X	8	X	09/10/15	Aunque tanto la respuesta de OAC como la del área competente presentan recibido en forma manual del peticionario ninguna de las dos presenta planillas con acuse de recibo
1928602015	20151420080432	03/11/15	NO REGISTRA				20151430131321	06/11/15	X	3	X	15/12/15	Aunque tanto la respuesta de OAC como la del área competente presentan recibido en forma manual del peticionario ninguna de las dos presenta planillas con acuse de recibo
1928602015	20151420080512	25/11/15	NO REGISTRA				20151420143481	09/12/15	X	14	X	14/12/15	Aunque tanto la respuesta de OAC como la del área competente presentan recibido en forma manual del peticionario ninguna de las dos presenta planillas con acuse de recibo

LOS MARTIRES

20151420085962	25/11/2015	NO REGISTRA		20151420147381	18/12/15	X	23	X	22/12/15	No presenta Carta Informativa de la respuesta de OAC y la del área competente presenta recibido en forma manual del peticionario y no presenta planilla con acuse de recibo.
20151420090892	16/12/15	NO REGISTRA		20151420147721	22/12/15	X	6	X	22/12/15	No presenta Carta Informativa de la respuesta de OAC y la del área competente presenta recibido en forma manual del peticionario y no presenta planilla con acuse de recibo.
20161420004292	26/01/16	NO REGISTRA		201614200040301	06/02/16	X	11	X	16/02/16	No presenta Carta Informativa de la respuesta de OAC y la del área competente presenta recibido en forma manual del peticionario y no presenta planilla con acuse de recibo.

Conclusiones

- * Al analizar el cumplimiento del alcance del procedimiento ID-SAC-P001 Tramite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía se observa que de la muestra analizada en un 80,00% se generaron comunicaciones Informativas desde la oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía.
- * Con relación a las respuestas por parte de la dependencia competente que concluye el Derecho de Petición el 100% presenta respuesta y de estas el 66,67% presenta respuesta de fondo. De las respuestas emitidas tanto parciales como de fondo el 6,67% esta fuera de términos.
- * De las respuestas a la muestra seleccionada el 53,33% no presenta planilla de acuse de recibo aunque aparece firma en la copia del radicado.

Alcaldía Local Punte Aranda																	
18 de febrero de 2016																	
YANT MONTOYA																	
Nombre Dependencia	Fecha de verificación	Auditor	RADICADO ORFEO	FECHA RADICACIÓN INGRESO	TIPO DE PQRS	RESPUESTA			FECHA DE REVISIÓN SIN RESPUESTA	RESPUESTA EN TÉRMINO		No. DÍAS EN TRÁMITE	ACUSE RECIBIDO ó PUBLICACIÓN EN CARTELERA		OBSERVACIONES		
						PARCIAL	RADICADO	FECHA		RADICADO	FECHA		SI	NO		SI	NO
RADICADO SDQS RELACIONADO EN EL APLICATIVO ORFEO																	
1345692015	20154360262062	04/08/2015	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS				20151630148461	14/09/2015				41		X	10/02/16	Si bien se emite una respuesta de fondo, esta se da 41 días después de radicada la petición del ciudadano anónimo, incumpliendo con los términos de tiempo para el trámite de respuesta previstos por la ley, en el acuse de fijación se evidencia fecha de publicación del 10 de febrero de 2016, 149 días después de radicada la petición ciudadana.	
1387202015	20154360266092	11/08/2015	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS						18/02/2016		X	191		X		No se encontró respuesta de fondo asociada a la petición ciudadana	
1403942015	20154360272242	13/08/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS						18/02/2016		X	189		X		No se encontró respuesta de fondo asociada a la petición ciudadana	
1444752015	20154360279192	20/08/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS						18/02/2016		X	182		X		No se encontró respuesta de fondo asociada a la petición ciudadana	
1591922015	20151680087122	11/09/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL / 15 DÍAS						18/02/2016		X	160		X		No se encontró respuesta de fondo asociada a la petición ciudadana	
1650092015	20154360320182	22/09/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS						18/02/2016		X	149		X		No se encontró respuesta de fondo asociada a la petición ciudadana	
1822562015	20154360350252	19/10/2015	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS						18/02/2016		X	122		X		No se encontró respuesta de fondo asociada a la petición ciudadana	
1860122015	20154360356822	26/10/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS						18/02/2016		X	115		X		No se encontró respuesta de fondo asociada a la petición ciudadana	
1941002015	20154360372222	06/11/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS						19/02/2016		X	104		X		No se encontró respuesta de fondo asociada a la petición ciudadana	
1974712015	20154360378192	11/11/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS						18/02/2016			99		X		No se encontró respuesta de fondo asociada a la petición ciudadana	
1933892015	20154360393912	25/11/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS						18/02/2016			85		X		No se encontró respuesta de fondo asociada a la petición ciudadana	
2199492015	20154360428702	22/12/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS						18/02/2016			58		X		No se encontró respuesta de fondo asociada a la petición ciudadana	
SIN RADICADO	20161620000222	04/01/16	SIN CLASIFICAR						18/02/2016			45		X		No se evidencia No de radicado en el SDQS No se clasificó según tipo de PQRS se evidencia asociada a la petición del ciudadano con radicado No. 20161630020241, un escrito con documento definitivo el cual no contiene el No de radicado, ni la firmas del Alcalde Local, no se observa acuse de recibido	
																No se encontró respuesta de fondo asociada a la petición ciudadana	

50522016	20164360013102	18/01/16	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS						18/02/2016		31	x	No se encontró respuesta de fondo asociada a la petición ciudadana
2020292015	20154360387282	19/11/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS						18/02/2016		91	x	Los documentos publicados como acuse de fijación no contienen las fechas de fijación y des fijación

Alcaldía Local de Rafael Uribe Uribe												
15 de febrero de 2016												
Gilma Ines Carrero Torres												
Nombre Dependencia	Fecha de verificación	Auditor	RADICADO SDQS RELACIONADO EN EL APLICATIVO ORFEO	FECHA RADICACIÓN INGRESO	TIPO DE PQRS	RESPUESTA			FECHA DE REVISIÓN SIN RESPUESTA	RESPUESTA EN TÉRMINO		No. DÍAS EN TRÁMITE
						PARCIAL	FECHA	RADICADO		SI	NO	
2100742015			20151820137662	30/11/2015	NO REGISTRA	20151830271911	29/12/15			X		29
Ni el radicado 20151880201581 Carta SAC del 10/12/2015 ni la respuesta de Asesoría de Obras presentan planilla de acuse de recibo, aparecen firmadas por el peticionario en la copia de la entregada al Ciudadano.												
2108652015			20151880139272	02/12/2015	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS	20151830271341	29/12/15			X		27
El radicado 20151830271351 asignando visita técnica no presenta firma de superior que delega NI nombre de profesional que se asigna ni planilla de acuse de recibo del profesional que recibe la asignación. El radicado 20151830271341 es la respuesta al ciudadano de la oficina asesora de obras del 29/12/2015 para peticionario anónimo donde se coloca fijación y desfijación pero a la fecha de esta verificación 16/02/2016 no presenta firmas ni evidencia de la publicación en cartelera.												
2122622015			20151820139792	03/12/2015	NO REGISTRA			20151820252071	24/12/15	X		21
Presenta Carta SAC 20151880203291 del 04/12/2015 y registra firma de peticionario en la copia el 17/12/2015 pero no registra planilla de acuse de recibo. Para la respuesta definitiva 20151820252071 registra firma de peticionario en copia de la misma pero no registra planilla de acuse de recibo de peticionario.												
2172852015			20151820145252	16/12/2015	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS			20161820000491	05/01/16	X		20
Presenta Carta SAC 20151880310311 del 05/01/2016 y registra firma de peticionario en la copia el 12/01/2016 pero no registra planilla de acuse de recibo. Para la respuesta definitiva 20151820000491 del 05/01/2016 registra una firma pero con fecha 16/12/2015 en copia de la misma pero no registra planilla de acuse de recibo de peticionario.												
2174512015			20151820145492	16/12/2015	NO REGISTRA			20151820271291	28/12/15	X		12
Presenta Carta SAC 20151880210341 del 16/12/2015 y registra firma y sello del peticionario en la copia pero no registra planilla de acuse de recibo. Para la respuesta definitiva 20151820271291 del 28/12/2015 registra una firma y sello del peticionario en copia de la misma pero no registra planilla de acuse de recibo de peticionario.												
2115842015			20151820139172	02/12/2015	NO REGISTRA			20151880202871	03/12/15	X		1
Presenta Carta SAC 20151820212741 del 03/12/2015 y registra firma del peticionario en la copia pero no registra planilla de acuse de recibo. Para la respuesta definitiva 20151880202871 del 03/12/2015 registra una firma del peticionario en copia de la misma pero no registra planilla de acuse de recibo de peticionario. El traslado de competencia al EAAB 20151820212721 se elaboro el 21/12/2015 pero se radico en esta entidad el 30/12/2015												

RAFAEL URIBE URIBE

2190352015	20154360427212	21/12/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS	20151840272861	30/12/15				X		9	X	31/12/15	El tramite se encuentra ABIERTO aunque hay respuesta con fijación en cartellera.
28972016	20161880001212	08/01/16	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS	20161840005531	19/01/16				X		11	X	19/01/16	El tramite se encuentra ABIERTO aunque hay respuesta con fijación en cartellera.
22692016	20161880000952	07/01/16	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS			20161840007981	22/01/16		X		15	X	22/01/16	El tramite se encuentra ABIERTO aunque hay respuesta de fondo con fijación en cartellera.
64542016	20161820004172	15/01/16	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS	20161830019721	09/02/16						X	25	X	Presenta Carta SAC 2016188000550 del 19/01/2016 y registra firma del peticionario en la copia pero no registra planilla de acuse de recibo. Aunque aparece respuesta proyectada 20161830019721 no se evidencia en el aplicativo Orfeo documento digitalizado con la firma del funcionario competente, ni trazabilidad del acuse de recibo por parte del peticionario a la fecha de esta revisión (16/02/2016).
61832016	20161880004972	19/01/16	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS	20161820018121	05/02/16				X		18		X	Las respuestas 20161820018121 y 20161820021411 no presentan firma de la Alcaldesa Local ni acuse de recibo, se evidencia que el tramite no cumple con los lineamientos establecido en el manual de atención a la ciudadanía, ni en el instructivo de comunicaciones externas por parte de la coordinación administrativa y Financiera, toda vez que los documentos proyectados no evidencian trazabilidad en cuanto a la entrega de respuesta al peticionario y a la firma y digitalización de la documentación que soporta la gestión por lo tanto tampoco se logra evidenciar acuse de recibo a la fecha de esta revisión (15/02/2016). La Carta Informativa de SAC presenta evidencia de fijación en cartellera pero no se anexa Formato de devolución de Comunicaciones pues no era un anónimo.
51032016	20164360015572	19/01/16	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS	20161820018591	08/02/16				X		20		X	La respuesta 20161820018591 no presenta firma de la Alcaldesa Local ni acuse de recibo a la fecha de esta revisión (15/02/2016). Presenta Carta OAC 20161820018591 del 19/01/2016 pero no registra planilla de acuse de recibo.
	20151820106382	17/09/15	NO REGISTRA	20151830195631	26/11/15						X	70	X	La respuesta 20151830195631 no presenta firma de la Alcaldesa Local ni acuse de recibo aunque se adjunta relación de planillas de correo certificado donde esta este radicado. No presenta Carta OAC.
2118152015	20151820139202	02/12/15	NO REGISTRA	20151850204531	09/12/15				X		7	X	10/12/15	Ni Carta SAC del 03/12/2015 ni la respuesta de fondo 20151850204531 del 09/12/2015 presentan planilla de acuse de recibo, aparecen firmadas por el peticionario en la copia de la entregada al ciudadano. La respuesta 20151840003793 de Secretaría General de Inspecciones para direccionar a UMC no presenta firma ni trazabilidad en el ORFEO.
	20151820146412	18/12/15	NO REGISTRA	20161830021061	10/02/16						X	54	X	No presenta Carta Informativa de la respuesta de OAC y la del área competente no presenta firma del funcionario competente para el tramite ni trazabilidad en el ORFEO que de cuenta de su acuse de recibo por el peticionario.

Conclusiones

RAFAEL URIBE URIBE

- Al analizar el cumplimiento del alcance del procedimiento ID-SAC-P001 Tramite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía se observa que de la muestra analizada en un 86,67% se generaron comunicaciones informativas desde la oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía.
 - El 100% de la muestra analizada presenta respuestas del área competente.
 - Con relación a las respuestas por parte de la dependencia competente que concluye el Derecho de Petición el 33,33% presenta respuesta de fondo. De las respuestas emitidas tanto parciales como de fondo el 33,33% esta fuera de términos.
 - De las respuestas a los Derechos de Petición analizados en el 26,67% no se evidencia en el aplicativo Orfeo documento digitalizado con la firma del Alcalde Local o funcionario competente, ni evidencia del acuse de recibo por parte del aplicativo ORFEO, asociada digitalizada y con planilla de CDI".
- peticionario para garantizar la trazabilidad de la información y transparencia de la gestión incumpliendo lo normado en el numeral 7. Clasificación del Manual de Atención a la Ciudadanía que establece "Toda respuesta deberá quedar radicada en

Alcaldía Local de San Cristóbal															
19 al 23 de febrero de 2016															
Julia Lucia García Forero															
Nombre Dependencia	Fecha de verificación	Auditor	RADICADO SDQS RELACIONADO EN EL APLICATIVO ORFEO	FECHA RADICACIÓN INGRESO	TIPO DE PQRS	RESPUESTA			SIN RESPUESTA DE FONDO A FECHA DE LA AUDITORIA	RESPUESTA EN TÉRMINO		No. DÍAS EN TRAMITE	ACUSE RECIBIDO ó PUBLICACION EN CARTELERA		OBSERVACIONES
						PARCIAL	FECHA	RADICADO		FECHA	SI		NO	SI	
			20150480069422	03/07/15	Interés general	20150430129521			22/02/2016			234	24/02/2016		Trámite abierto en el aplicativo ORFEO Con radicado 20150430129521 del 13/07/2015 se dio respuesta parcial al ciudadano anónimo
			20154360238682	15/07/15	Interés particular	20150430143301			22/02/2016			222			Trámite abierto en el aplicativo ORFEO Con radicado 20150430143301 del 04/08/2015 se dio respuesta parcial al ciudadano anónimo
			20154360273842	14/08/15	Interés particular			20150430150521	20/08/15	x		6	21/08/15	x	Trámite abierto SAC no tramitó de manera inmediata la solicitud, dado que la Carta de Atención a la Ciudadanía con radicado 20150480149561 fue expedida el 18-08-2015; aunado a ello, no se evidencia que la misma le hubiese sido notificada al peticionario Respuesta fue notificada en cartelera al peticionario anónimo
			20154360288392	27/08/15	Interés particular	20150430178021			22/02/16			179		x	Trámite abierto Con radicado 20150430178021 del 15-10-2015 se da respuesta parcial al peticionario, dado que no se indica el radicado con el que se envió dicho asunto al DADEP
			20150420099922	16/09/15	De información (10 días)			20150420176531	07/10/15	x		21			Trámite cerrado No se evidencia registro de la solicitud en el SDQS No se evidencia Carta de Atención al Ciudadano Respuesta fuera de término En la planilla del CDI no se evidencia la fecha en que se notificó la respuesta al peticionario
SIN RADICADO															
			20154360321342	23/09/15	Interés general	20150430178021			22/02/16			152	15/10/15		Con radicado 20150430178021 del 09-10-2015 se da respuesta parcial al peticionario, dado que no se indica el radicado con el que se envió el asunto al DADEP
			20154360359102	26/10/15	Interés particular	20150430194451			22/02/16			119			Con radicado 20150430194451 del 11-02-2015 se da respuesta parcial al peticionario, dado que no se tiene certeza sobre las acciones que se debían adelantar para establecer la construcción base de la petición
			20150480116712	30/10/15	Interés particular	20150430194061			22/02/16			115			Trámite abierto en el aplicativo ORFEO Con radicado 20150430194061 del 11-11-2015 se da respuesta parcial al peticionario, dado que no se tiene certeza sobre las acciones que se debían adelantar para establecer la construcción base de la petición

SAN CRISTOBAL

2008492015	20156240383612	17/11/15	Interés particular	20150480197981			22/02/16		97			Trámite abierto en aplicativo ORFEO Con radicado 20150480197981 del 19-11-2015 se da respuesta parcial al peticionario, dado que no se tiene certeza sobre las acciones que se debían adelantar para establecer el estado de la actividad comercial
2131212015	20150480131322	07/12/15	Interés general									
2175442015	20150480134992	18/12/15	No se especifica (1 día)		20150430218701	31/12/15		x	24	X	04/01/16	Trámite abierto en aplicativo ORFEO Respuesta fuera de término
35892016	20160480004272	18/01/16	Interés particular				22/02/16		68			Trámite abierto en aplicativo ORFEO No se evidencia respuesta al peticionario
63452016	20164360017632	21/01/16	Interés particular	20160430016221			22/02/16		35			Trámite abierto en aplicativo ORFEO No se evidencia el documento objeto de la solicitud y tampoco se evidencia respuesta de fondo
134852016	20160480008342	28/01/16	No se especifica (1 día)				22/02/16		32			Trámite abierto en aplicativo ORFEO Avance en el aplicativo ORFEO el radicado 20160430016221 del 09-02-2016 mediante el cual se da respuesta al peticionario anónimo, el cual no registra firma del Asesor de Gestión Jurídica ni evidencia constancia de fijación y desfijación en cartellera
2207572015	20154360433172	24/12/15	Interés particular				22/02/16		25			Trámite abierto en aplicativo ORFEO Sin respuesta al peticionario anónimo
Conclusiones:	El aplicativo ORFEO reporta un total de 1.168 solicitudes radicadas durante el periodo objeto de auditoría, de las cuales se tomó una muestra aleatoria de 15, evidenciándose que no se cuenta con controles adecuados que garanticen que en todos los casos la respuesta sea de fondo, que la misma se rinda en el término legal, que esté debidamente notificada al peticionario, etc. En el aplicativo no se encuentran el número de registro del SDOS. Se cita como ejemplo las solicitudes con radicado 20150420099922 Algunas solicitudes no cuentan con respuesta de fondo a fecha de la auditoría. Es el caso del radicado 20150480116712, 20160480008342 y 20154360433172 En otras se da respuesta fuera de término de ley. Se cita como ejemplo las solicitudes con radicado 20150420099922 En ciertas oportunidades el SAC no expide inmediatamente la carta comunicativa al peticionario. Ej. solicitud 20154360273942											
							22/02/16		80			Trámite abierto Sin respuesta a la peticionaria

Alcaldía Local de Santa Fe

11 de febrero de 2016

Glima Ines Carrero Torres

Alcaldía Local de Santa Fe														
Nombre Dependencia		11 de febrero de 2016												
Fecha de verificación		Glima Ines Carrero Torres												
Auditor		RESPUESTA					RESPUESTA EN TÉRMINO		ACUSE RECIBIDO O PUBLICACION EN CARTELERA		OBSERVACIONES			
RADICADO SDOS RELACIONADO EN EL APLICATIVO ORFEO	RADICADO	FECHA RADICACIÓN INGRESO	TIPO DE PQRS	PARCIAL		DE FONDO		SIN RESPUESTA DE FONDO A FECHA DE LA AUDITORIA	No. DÍAS EN TRAMITE		FECHA ACUSE DE RECIBO			
				RADICADO	FECHA	RADICADO	FECHA		SI	NO	SI	NO		
1844132015	20150320104912	19/10/2015	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS			20150330174781	21/10/15		X	2	X	28/10/2015	Registra formato de devolución de comunicaciones por dirección no registrada y se fija en cartelera	
1879222015	20150320108672	23/10/2015	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS			20150340177231	28/10/15		X	3	X	30/12/2015	No registra carta informativa de SAC al peticionario ni acuse de recibo de la misma.	
1905892015	20150320108652	29/10/15	NO REGISTRA	20160320024561	09/02/16				X	103		X	El radicado 20150320109932 del 04/11/2015 da alcance al 20150320108652 al cual SAC dio respuesta el 29/10/2015 con radicado 20150380179951 pero solo hasta el 09/02/2016 se da respuesta de la CAF con radicado 20160320024561 pero este no tiene acuse de recibo	
1882052015	20150320107412	28/10/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS			20150330178261	28/10/15		X	2	X	03/11/2015	La respuesta de la Coordinación normativa y jurídica esta fuera de términos	
1887232015	20150380108162	28/10/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS	20150330200831	10/12/2015				X	43	X	15/12/2015		
1856052015	20150320105692	21/10/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS			20150330176231	23/10/15		X	2	X	30/10/2015	Aunque aparece respuesta proyectada 20150320197461 no se evidencia en el aplicativo Orfeo los documentos digitalizados con la firma del Alcalde Local, la Carta Informativa de OAC si presenta acuse de recibo.	
1988832015	20150320112402	11/11/15	NO REGISTRA			20150320197461	03/12/15	16/02/16	X	22		X		
1102852015	20150320063872	01/07/15	NO REGISTRA			20150330100971	03/07/15		X	2	X		Hay respuesta de fondo pero no presenta planilla de acuse de recibo del peticionario.	
	20150320064032	01/07/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS			20150330102581	13/07/15		X	12	X		Aunque el asunto no da lugar a derecho de petición pues es una solicitud y hay respuesta de fondo pero no presenta planilla de acuse de recibo sino acuse de recibo en copia de la entidad.	
	20150320064062	01/07/15	NO REGISTRA			20150330101551	07/07/15		X	6	X		Aunque el asunto no da lugar a derecho de petición pues es una solicitud y hay respuesta de fondo pero no presenta planilla de acuse de recibo sino acuse de recibo en copia de la entidad.	
	20150320073732	28/07/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS				16/02/16			203		X	Aunque el asunto no da lugar a derecho de petición pues es una solicitud ni hay respuesta ni planilla de acuse de recibo.	
1319462015	20156240253812	28/07/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS				16/02/16			203		X	El único archivo anexo es la respuesta proyectada de Carta Informativa 20150380122001 de SAC del 30/07/2015	
1677912015	20150320094842	23/09/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS				17/02/16			147		X	El único archivo anexo es la respuesta proyectada de Carta Informativa 20150380158921 de SAC del 24/09/2015 con acuse de recibo del 29/09/2015	
1687512015	20150320095942	25/09/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS			20150330163521	01/10/15		X	6	X	07/10/2015	Presenta Carta SAC 20150380159411 del 25/09/2015 pero no registra planilla de acuse de recibo.	

SANTA FE

	20150320100512	08/10/15	NO REGISTRA		20160320007371	18/01/16		X	102	X	No presenta Carta SAC y por lo tanto no registra planilla de acuse de recibo. Para la respuesta definitiva 20160320007371 del 18/01/2016 registra formato de devolución de comunicaciones por dirección no encontrada pero no se evidencia gestión de ubicación del peticionario en teléfonos de contacto registrados y se fija en carpeta.
	20150320065032	03/07/15	NO REGISTRA		20150330119701	28/07/15	22/02/16	X	25	X	Aunque aparece respuesta proyectada 20150330119701 no se evidencia en el aplicativo Orfeo los documentos digitalizados con la firma del Alcalde Local, no presenta Carta Informativa de SAC ni presenta acuse de recibo.
1138942015	20150320065432	06/07/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS				22/02/16	X	231	X	El único archivo anexo es la respuesta proyectada de Carta Informativa 20150380101981 de SAC del 06/07/2015
	20150320065982	07/07/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS				22/02/16	X	230	X	No registra carta informativa de SAC al peticionario ni acuse de recibo de la misma.
1156862015	20150320068112	08/07/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS				22/02/16	X	229	X	El único archivo anexo es la respuesta proyectada de Carta Informativa 20150380103221 de SAC del 08/07/2015
1170362015	20150320065942	09/07/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS		20150120458401	11/08/15	22/02/16	X	33	X	La SAC de Santa Fe recibe con radicado 20150380104291 asunto de competencia de la Alcaldía Local de Usaquén y lo traslada por competencia a Coordinación Jurídica y Normativa de Santa Fe

Conclusiones

- Al analizar el cumplimiento del alcance del procedimiento ID-SAC-P001 Tramite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía se observa que de la muestra analizada en un 80% se generaron comunicaciones Informativas desde la oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía en forma correcta.
- El 30% de la muestra seleccionada no presenta respuestas del área competente.
- Con relación al 70% de las respuestas por parte de la dependencia competente que concluye el Derecho de Petición el 85,71% presenta respuesta de fondo. De las respuestas emitidas tanto parciales como de fondo el 35,71% esta fuera de términos.
- De las respuestas a los Derechos de Petición analizados en el 10% no se evidencia en el aplicativo Orfeo documento digitalizado con la firma del Alcalde Local o funcionario competente, ni evidencia del acuse de recibo por parte del peticionario para garantizar la trazabilidad de la información y transparencia de la gestión incumpliendo lo normado en el numeral 7. Clasificación del Manual de Atención a la Ciudadanía que establece "Toda respuesta deberá quedar radicada en el aplicativo ORFEO, asociada, digitalizada y con planilla de CDF".

Alcaldía Local SUBA															
11 de febrero de 2016															
YANT MONTOYA															
Nombre Dependencia Fecha de verificación	Auditor	RADICADO SDQS RELACIONADO EN EL APLICATIVO ORFEO	FECHA RADICACIÓN INGRESO	TIPO DE PQRS	RESPUESTA			FECHA DE REVISIÓN SIN RESPUESTA	RESPUESTA EN TÉRMINO		No. DÍAS EN TRÁMITE	ACUSE RECIBIDO Ó PUBLICACIÓN EN CARTELERIA			OBSERVACIONES
					RADICADO	FECHA	DE FONDO		SI	NO		SI	NO	FECHA ACUSE DE RECIBO	
1100422015		20154360222532	02/07/2015	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS				19/02/2016		X	232			No se evidencia respuesta de fondo asociada a la petición del ciudadano.	
1085792015		20154360225862	06/07/2015	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS				19/02/2016		X	228			No se evidencia respuesta de fondo asociada a la petición del ciudadano.	
1261822015		20151120150822	21/07/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS				19/02/2016		X	213			No se evidencia respuesta de fondo asociada a la petición del ciudadano.	
1250872015		20154360246262	22/07/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS				19/02/2016		X	212			No se evidencia respuesta de fondo asociada a la petición del ciudadano.	
SIN RADICADO		20151120166112	12/08/15	DERECHO DE PETICIÓN 10 DÍAS	20151130685291	05/10/2015			X		54	X	09/11/2015	Se asocia a la petición del ciudadano una respuesta preliminar con radicado 20151130685291 del 05/10/2015 34 días después de radicada la citada petición. No se evidencia respuesta de fondo asociada a la petición del ciudadano.	
1397532015		20154360273722	14/08/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS				19/02/2016		X	189			No se evidencia respuesta de fondo asociada a la petición del ciudadano.	
1427982015		20154360279262	20/08/2015	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS				19/02/2016		X	183			No se evidencia respuesta de fondo asociada a la petición del ciudadano.	
1412042015		20154360281222	21/08/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS				19/02/2016		X	182			No se evidencia respuesta de fondo asociada a la petición del ciudadano.	
1487632015		20151180176412	27/08/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS				19/02/2016		X	176			No se evidencia respuesta de fondo asociada a la petición del ciudadano.	
1546442015		20154360299352	07/09/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS				19/02/2016		X	165			No se evidencia respuesta de fondo asociada a la petición del ciudadano.	
1575372015		20154360307132	11/09/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS				19/02/2016		X	161			No se evidencia respuesta de fondo asociada a la petición del ciudadano.	
1727482015		20154360334162	05/10/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS				19/02/2016		X	137			No se evidencia respuesta de fondo asociada a la petición del ciudadano.	
1827582015		20151180214322	19/10/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS				19/02/2016		X	123			No se evidencia respuesta de fondo asociada a la petición del ciudadano.	
2158112015		20154360422532	17/12/15	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS				19/02/2016		X	64			No se evidencia respuesta de fondo asociada a la petición del ciudadano.	
13452016		20161120001222	06/01/16	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR / 15 DÍAS				19/02/2016		X	44			No se evidencia respuesta de fondo asociada a la petición del ciudadano.	

Se evidencia incumplimiento de los lineamientos establecido por la entidad para el manejo de las PQRS, los cuales se encuentran registrados en el procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía ID-SAC-P001, Manual para el Trámite de Comunicaciones ID-GAR-M008, Manual de Atención a la Ciudadanía, Versión 5 del 28 de agosto de 2015 – ID-SAC-M001, así como de la normatividad relacionada con el cumplimiento de respuestas al peticionario.

TEUSAQUILLO

2076042015	20154380422322	17/12/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS	20161320011071	18/01/16				x	32	x	29/01/16	A la fecha de verificación el trámite se encuentra abierto. Por ser una Cúeja se remite a la oficina de Asuntos disciplinarios conforme se establece en el procedimiento. Por ser un anónimo el documento de respuesta debe incluir la nota de fijación y desfijación en carpeta. Aunque se evidencian fechas de fijación y desfijación en carpeta, no se incluye nota.
2210552015	20151320135002	23/12/15	DERECHO DE PETICION TERMINO 6 / 6 DIAS					N/A					A la fecha de verificación el trámite se encuentra abierto. El trámite es una ciudadana para el Alcalde Local. El aplicativo ORFEO no permite una clasificación para este tipo de documentos diferente a derecho de Petición, situación que debe evaluarse. Adicionalmente se incluye en el SDQS lo cual no corresponde porque no es una Petición, queja, sugerencia, reclamo o denuncia de una ciudadana.
73842016	20161320002182	14/01/16	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS					15/02/16	x	32	x		A la fecha de verificación el trámite se encuentra abierto. Aunque se ha emitido la carta informativa por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano no se ha dado respuesta que de solución al asunto planteado en la petición. Por ser una petición entre autoridades el tiempo es de 10 días, por lo anterior la clasificación no es correcta.
48862016	20161980003522	14/01/16	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS					15/02/16	x	32	x		A la fecha de verificación el trámite se encuentra abierto. Aunque se ha emitido la carta informativa por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano de Ciudad Bolívar no se ha dado respuesta que de solución al asunto planteado en la petición. El requerimiento fue recibido en la Alcaldía Local de Ciudad Bolívar el 14 de enero de 2016 y reasignado a Teusaquillo el 8 de febrero de 2016. Sin embargo el 9 de febrero se envió a ciudad Bolívar, evidenciándose que a la fecha no se han terminado de responder y no se ha logrado establecer el responsable del manejo del requerimiento y por ende sin emitir una respuesta al peticionario.
SIN RADICAR	20161320003132	18/01/16	ACCION DE TUTELA DE 2 DIAS / 2 DIAS					15/02/16	x	28	x		A la fecha de verificación el trámite se encuentra abierto. No se evidencia respuesta. La clasificación realizada no corresponde. No se encuentra radicada en el SDQS.
69342016	20161320003702	19/01/16	SIN CLASIFICAR					15/02/16	x	27	x		A la fecha de verificación el trámite se encuentra abierto y no se evidencia respuesta que de solución al asunto planteado en la petición
98272016	20161320004792	22/01/16	SIN CLASIFICAR	20161330021121	28/01/16			x		7	x	08/02/16	A la fecha de verificación el trámite se encuentra abierto.
108502016	20161320005202	25/01/16	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS	20161330022781	01/02/16			x		7	x		A la fecha de verificación el trámite se encuentra abierto. Aunque se emitió respuesta al peticionario, no se encontró digitalizada la planilla de acuse de recibo.
114272016	20161320005442	26/01/16	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS	20161320035541	12/02/16				x	17	x		A la fecha de verificación el trámite se encuentra abierto.

[illegible]

Conclusiones

De 15 casos verificados, se encuentran 6 requerimientos que dan solución a la petición planteada por el ciudadano, tres requerimientos que no son asignados correctamente por las personas de la oficina correspondiente y tres clasificados incorrectamente.

TUNJUELITO

Alcaldía Local de Tunjuelito

19 al 23 de febrero de 2016

Julia Lucia García Forero

Nombre Dependencia	Fecha de verificación	Auditor	RADIOCADO ORFEO	FECHA RADICACIÓN INGRESO	TIPO DE PORS	RESPUESTA				SIN RESPUESTA A LA FECHA DE LA AUDITORIA	RESPUESTA EN TÉRMINO		No. DÍAS EN TRÁMITE	ACUSE RECIBIDO o FIJACIÓN EN CARTELERA			OBSERVACIONES
						PARCIAL	FECHA	RADICADO	DE FONDO		SI	NO		SI	NO	FECHA	
1609482015			20150620059692	15/09/2015	Interés particular	20150620126871				23/02/16		X	161	X		09/10/15	Trámite cerrado con respuesta parcial con radicado 20150620126871 de fecha 07-10-2015, dado que se desconoce si se efectuó el reconocimiento por el daño causado
1655202015			20150620060842	21/09/2015	Interés particular			20150620133781	15/10/2015			X	24	X		19-10-2015	La respuesta en el aplicativo ORFEO fue expedida fuera del término legal, pero la solicitud del peticionario fue atendida en reuniones de trabajo del 05 y 06 de octubre de 2015, según consta en actas
1124092015			20154360227832	07/07/2015	Interés particular			20150620089321	22/07/2015		X		15	X		30/07/2015	En la planilla del CDI aparecen sellos del 19 y 20 de octubre de 2015, pero no se evidencia claramente el recibo de la respuesta por parte del peticionario, dado que no es diligenciado el campo de "RECIBO"
1235602015			20150620044672	17/07/2015	Interés particular			20150620096431	04/08/2015			X	18	X		14/08/2015	Trámite cerrado con respuesta definitiva en término
SIN RADICADO			20156240338742	06/10/2015	Derecho de petición término 5 / 5 días					23/02/16			140				Trámite abierto La solicitud no está incluida en el SDQS La clasificación de solicitud en el aplicativo ORFEO no corresponde, dado que se trata de una petición de carácter particular. La petición ha sido atendida y aún se encuentra en estado abierto
1994472015			20150620078282	12/11/2015	Interés particular			20150630155281	30/11/2015				18	X			En la planilla del CDI no está relacionado el radicado de respuesta, por lo que no se puede evidenciar si la misma fue entregada al peticionario. Adicionalmente, a la fecha el trámite se encuentra abierto en el aplicativo ORFEO
1838332015			20150620070662	20/10/15	Interés particular			20150620147721	11/11/2015				22	X			Respuesta definitiva fuera de término En la planilla del CDI no se evidencia el recibo de la respuesta ORFEO por parte del peticionario, dado que no es diligenciado el campo de "RECIBO"
2144122015			20150680085412	10/12/2015	Interés particular			20150630165571	30/12/15				20		X		Trámite abierto a la fecha de verificación El Orfeo respuesta fue emitido con fecha 30-12-2015, no obstante no se evidencia fijación o desfijación en cartelera, ni se incluye en la respuesta al anónimo el campo para fecha de fijación o desfijación
2058192015			20150620080812	24/11/15	Interés particular			20150630161771	17/12/15				23	X			Trámite abierto a fecha de la auditoria En el aplicativo ORFEO obra planilla de acuse pero en ella no se encuentra registrado el documento objeto de respuesta

TUNJUELITO

2194282015	201506800088612	21/12/15	Interés particular			20160630033961	15/01/2016		25	X		Trámite abierto a fecha de la auditoría Respuesta fuera de término Si bien en el documento respuesta se encuentran dos fechas en sello, no se puede tener certeza si corresponden o no a la fijación y desfijación del mismo, por lo que no hay evidencia clara de tal acto de publicidad
2209532015	201506800088322	23/12/15	Interés particular			20160630047031	04/02/2016		43	X		Trámite abierto a fecha de la auditoría En el documento de respuesta no se evidencia la fijación y desfijación del mismo
SIN RADICADO	20160620000082	04/01/16	10 Días			20160620033521	14/01/2016		10	X		No se registró el número de registro del SDQS Trámite abierto La planilla del CDI registra sello del 21-01-2016 pero no están diligenciados los campos relacionados con la entrega del documento respuesta, por lo que no se evidencia certeramente que se haya efectuado la notificación de la misma.
SIN RADICADO	20150620042082	06/07/15	10 Días			20150620086071	14/07/2015		8	X	16-07-2015	No se registró el número de registro del SDQS
SIN RADICADO	20150620042582	07/07/15	Interés particular			20150630087091	16/07/2015		9			No se registró el número de registro del SDQS No se evidencia planilla de acuse de recibido
SIN RADICADO	20150620045832	22/07/15	De información			20150620090441	24/07/2015		2			En la planilla del CDI no se evidencia claramente la fecha de acuse de recibido y no están diligenciados los campos relativos al mismo
El aplicativo ORFEO reporta un total de 983 solicitudes radicadas durante el periodo objeto de auditoría, de las cuales se tomó una muestra aleatoria de 15, evidenciándose que no se cuenta con controles adecuados que garanticen que en todos los casos la respuesta sea de fondo, que la misma se rinda en el término legal, que esté debidamente notificada al peticionario, etc.: En el aplicativo no se encuentra el número de registro de SDQS. Se cita como ejemplo las solicitudes con radicado 20156240338742 y 20150620042082 Algunas solicitudes no cuentan con respuesta de fondo a fecha de la auditoría. Es el caso del radicado 20156240338742 En otras se da respuesta fuera del término de ley. Se cita como ejemplo las solicitudes con radicado 20150620060842 y 201506800088612 No en todos los casos se evidencia a través de la planilla del CDI la notificación de la respuesta al peticionario. Se cita como ejemplo la solicitud 20150680088612, 20150620045832 y 20160620000082												
Conclusiones:												

Nombre Dependencia		Usaquen												
Fecha de verificación		15 de febrero de 2016												
Auditor		Sandra Patricia Sánchez Flórez												
RADICADO SDQS RELACIONADO EN EL APLICATIVO ORFEO	RADICADO ORFEO	FECHA RADICACIÓN INGRESO	TIPO DE PQRS	RESPUESTA				FECHA DE REVISIÓN SIN RESPUESTA	RESPUESTA EN TÉRMINO		No. DÍAS EN TRAMITE	ACUSE RECIBIDO ó PUBLICACION EN CARTELERA		OBSERVACIONES
				PARCIAL		RADICADO	FECHA		SI	NO		SI	NO	
				RADICADO	FECHA									
113902015	20150120089402	03/07/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS			20150100371681	03/07/15		x		0		x	Trámite abierto en la fecha de verificación. Aunque el envío de la respuesta se realiza por correo electrónico, el documento digitalizado no permite evidenciar que se haya realizado la entrega a los peticionarios. De igual manera no aparece carta radicada de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.
SIN RADICADO	20150120089412	10/07/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS					15/02/16		x	220		x	Trámite abierto en la fecha de verificación. No se encuentra respuesta a la petición. De igual manera no aparece carta radicada de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.
1310192015	20154360257712	30/07/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS					15/02/16		x	200		x	Trámite abierto en la fecha de verificación. No se encuentra respuesta a la petición.
1376242015	20154360266202	10/08/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS					15/02/16		x	189		x	Trámite abierto en la fecha de verificación. No se encuentra respuesta a la petición. La carta informativa de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, no se entregó al peticionario en la dirección que dejó, se publicó la respuesta en cartelera.
1487872015	20150120110342	13/08/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS					15/02/16		x	186		x	Trámite abierto en la fecha de verificación. No se encuentra respuesta a la petición. Con relación a la carta informativa de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, no se evidencia entrega al peticionario.
1517082015	20150120112202	18/08/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS					15/02/16		x	181		x	Trámite abierto en la fecha de verificación. No se encuentra respuesta a la petición. Con relación a la carta informativa de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, no se evidencia entrega al peticionario.
1682972015	20150120120532	04/09/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS					15/02/16		x	164		x	Trámite abierto en la fecha de verificación. Aunque se encuentra proyectada la carta informativa de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y la respuesta para el peticionario, no se evidencia que dichos documentos hayan sido firmados por la alcaldesa local y entregados al peticionario.
SIN RADICADO	20150120120782	04/09/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS					15/02/16		x	164		x	Trámite abierto en la fecha de verificación. Aunque se evidencian comunicados proyectados a la estación de policía y a la peticionaria, no se evidencia que dichos documentos fueran firmados por la Alcaldesa Local y remitidos a la peticionaria. De igual manera, no aparece carta radicada de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.

USAQUEN

1931772015	20150120132552	25/09/15	DERECHO DE PETICION DE INFORMACIONES / 10 DIAS				15/02/16	x	143	x	Trámite abierto en la fecha de verificación. Aunque se realizó comunicado al propietario del inmueble objeto de la petición No. 2015013028821, no se evidencia que se haya realizado la entrega al peticionario. El comunicado No. 20150130055913 entregado a la profesional para realizar la visita técnica y al peticionario 20150130029991, no se encuentran firmados por la Alcaldesa Local y remitidos a sus destinatarios. De igual manera, no aparece carta radicada de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.
1759152015	20154360337542	07/10/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS				15/02/16	x	131	x	Trámite abierto en la fecha de verificación. No se encuentra respuesta a la petición.
1791472015	20154360345032	14/10/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS				15/02/16	x	124	x	Trámite abierto en la fecha de verificación. No se encuentra respuesta a la petición.
1907202015	20154360367132	03/11/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS				15/02/16	x	104	x	Trámite abierto en la fecha de verificación. Aunque se proyectó respuesta al peticionario No. 2016004955451, no se evidencia que haya sido firmado por la alcaldesa local y entregado al peticionario.
2091492015	20150120146572	04/11/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS	20150100879641	05/11/15			x	1	x	Trámite abierto en la fecha de verificación. Aunque el envío se realiza por correo certificado, el documento digitalizado no permite evidenciar que se haya realizado la entrega al peticionario, no se cumple el procedimiento establecido. De igual manera no aparece carta radicada de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.
SIN RADICADO	20150120148612	09/11/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS				15/02/16	x	98	x	Trámite abierto en la fecha de verificación. No se encuentra respuesta a la petición. De igual manera no aparece carta informativa de la Oficina de Atención a la Ciudadanía. El término de respuesta es de 5 días, por ser una petición que reitera la Personería y lo indica en su comunicado.
SIN RADICADO	20150120151782	12/11/15	SIN CLASIFICAR				15/02/16	X	95	X	Trámite abierto en la fecha de verificación. Aunque se proyectó respuesta al peticionario No. 20150045442881 y proyección de traslado ala Secretaría de Ambiente No. 20150045443141, no se evidencia que hayan sido firmadas por la alcaldesa local y entregadas a sus destinatarios. No se encuentra respuesta a la petición. De igual manera no aparece carta informativa de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.
2149072015	20150120155702	19/11/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS				15/02/16	x	88	x	Trámite abierto en la fecha de verificación. Aunque se proyectó respuesta al peticionario No. 20150100707621 y proyección de traslado al Hospital No. 20150100707591, no se evidencia que hayan sido firmadas por la alcaldesa local y entregadas a sus destinatarios. Con relación a la carta informativa de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, no se evidencia entrega al peticionario.

Conclusiones

USAQUEN

de los 18 casos revisados se encontró que 14 casos no cuentan con respuesta verificable en el aplicativo Orfeo a la fecha.

De manera general, se evidencia que el correo certificado se entrega para distribución pero no se encuentra escaneada la planilla de entrega de documentos a los destinatarios, por lo cual no es posible evidenciar si los comunicados fueron entregados a los peticionarios.

Aunque se encuentran respuestas proyectadas, no se evidencia que las mismas hayan sido aprobadas y remitidas al peticionario.

En cuanto a la respuesta con carta informativa emitida por la Oficina de Atención a la Ciudadanía, de manera general se evidencia que no en todos los casos se genera dicho comunicado y su entrega no es verificable, dado que no se cumplen los lineamientos establecidos en la entidad. (Envío por correo

electrónico de ser el caso, publicación de anónimos con fecha de fijación o desfijación, entrega con registro en planilla de recibo, etc).

Usme														
17 de febrero de 2016														
Sandra Patricia Sánchez Flórez														
Nombre Dependencia	Fecha de verificación	Auditor	RADIOCADO SDQS RELACIONADO EN EL APLICATIVO ORFEO	FECHA RADIOCACIÓN INGRESO	TIPO DE PQRS	RESPUESTA			RESPUESTA EN TÉRMINO		No. DÍAS EN TRÁMITE	ACUSE RECIBIDO ó PUBLICACION EN CARTELERA		OBSERVACIONES
						PARCIAL	FECHA	RADIOCADO	FECHA	SI		NO	SI	
	11/28/2015		20150520059722	02/07/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS			20150530081001	06/07/15	x		4	x	Trámite cerrado. No se evidencia acuse de recibo por parte del peticionario
	13/28/2015		20150520069302	30/07/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS			20150520087511	06/08/15	x		7	x	Trámite cerrado. No se evidencia acuse de recibo por parte de la entidad competente a la cual se le realizó el traslado de la petición.
SIN RADIOCADO			20150520070562	03/08/15	SIN CLASIFICAR			20150520101471	14/08/15	X		11	X	Trámite cerrado. Aunque se evidencia acuse de recibo por parte del peticionario, no se usa la planilla establecida y que genera el aplicativo.
14/9/4/2015			20150520079942	27/08/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS			20150520114801	09/09/15	x		13	x	Trámite abierto. El soporte escaneado no evidencia acuse de recibo por parte del peticionario
			20150520085472	09/09/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS			20150520119701	21/09/15	x		154	x	Trámite cerrado. Aunque se evidencia acuse de recibo por parte del peticionario, no se usa la planilla establecida y que genera el aplicativo. La respuesta parcial se dió dentro de los términos de ley y se realizó seguimiento a la misma, entregando finalmente una respuesta que da solución al asunto planteado en la petición.
15/8/25/2015				11/09/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL / 15 DIAS			20150520119701	21/09/15					Trámite cerrado. Sin embargo se observa que con fecha 5 de febrero de 2016, se proyecta nuevamente respuesta parcial al peticionario con radicado No. 20160530015581. Adicionalmente se evidencia que no se hace uso correcto del aplicativo Orfeo, dado que no se digitalizan y se asocian correctamente los documentos, tal como se puede evidenciar en el radicado asociado No. 20150530009113, el cual no se encuentra firmado y no incluye el anexo de la visita técnica al cual se refiere.
15/9/7/2015			20150580086342		DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS			20150530118101	14/09/15					Trámite cerrado. Sin embargo se observa que aunque se envía respuesta completa a la Personería, no se envía de la misma manera al ciudadano. Tampoco existe evidencia de recibo por parte del ciudadano, del documento y/o publicación de la respuesta en cartelera.
SIN RADIOCADO			20150520081742	28/09/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS			20150530140051	30/10/15		x	32	x	Trámite cerrado. La respuesta no da solución al asunto planteado en la petición.
17/4/9/2015			20154360335942	06/10/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS			20150530131851	16/10/15	x		10	x	

USME

1880702015	20154360360372	27/10/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS	20150530149491	25/11/15					x	29	x	Trámite cerrado. No se asocian los documentos soportes de los comunicados como se evidencia en el radicado No. 20150530145921, el cual refiere informe de visita técnica. El acuse de recibo no permite evidenciar que la respuesta se haya entregado al peticionario. No se usa la planilla establecida y que genera el aplicativo.
2051632015	20154360393892	25/11/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS				20150520150681	27/11/15	x		2	x	Trámite abierto. La respuesta emitida se fijó en cartelera y no se remitió a la dirección que dejó la peticionaria.
2203302015	20154360431222	23/12/15	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS				20160530002451	08/01/16	x		16	x	Trámite abierto.
2235082015	20150580128782	31/12/15							x		25	x	Trámite abierto. El soporte escaneado no evidencia acuse de recibo por parte del peticionario, no se usa la planilla establecida y que genera el aplicativo. Adicionalmente se evidencia que no se hace uso correcto del aplicativo Orfeo, dado que no se digitalizan y se asocian correctamente los documentos, tal como se puede evidenciar en el radicado asociado. No incluye el anexo de la visita técnica al cual se refiere.
8392016	20160580000452	05/01/16	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS				20160530007121	25/01/16					Trámite abierto. El soporte escaneado no evidencia acuse de recibo por parte del peticionario, no se usa la planilla establecida y que genera el aplicativo.
26492016	201605800002642	08/01/16	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS				20160530004321	15/01/16	x		10	x	Trámite abierto. El notificador no encontró la dirección y el documento no se evidencia que se haya fijado en cartelera de acuerdo con los lineamientos establecidos en el formato de devolución de comunicaciones oficiales (1D-GAR-F002)
51262016	20160580004102	15/01/16	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR / 15 DIAS				20160530004611	18/01/16	x		10	x	Trámite abierto.
							20160530008441	26/01/16	x		11	x	Trámite abierto.

Conclusiones

De manera general, se evidencia incumplimiento en los lineamientos establecidos por parte de la Entidad para la entrega y/o notificación de las respuestas a los peticionarios, dado que no se logra establecer que se hayan entregado a los peticionarios. Así como el cierre de los trámites realizados y la asociación correcta de los documentos en el aplicativo ORFEO.