



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTA D.C

SECRETARIA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710459743

Fecha: 12-08-2016



MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: Dra. ANGELA VIANNEY ORTIZ ROLDAN
Alcaldesa Local Engativá

DE: Jefe de Oficina Control Interno.

ASUNTO: Informe de Seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos,

Respetada doctora Ángela Vianney,

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de control Interno presentó al Secretario Distrital de Gobierno el resultado del seguimiento realizado al tratamiento y respuesta dado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que presenta la ciudadanía a través de los diferentes canales de comunicación. Dicho informe fue remitido con radicado No. 20163710459643 de fecha, el cual le fue comunicado a través del Aplicativo de Gestión Documental ORFEO.

A continuación, detallamos el resultado de la revisión aleatoria realizada al manejo de las PQRS en la alcaldía a su cargo. Adicionalmente, nos referimos al avance de los planes de mejoramiento que sobre el tema esta Oficina registró en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión, así como las recomendaciones que consideramos pertinentes para mejorar y fortalecer este proceso.

Vale la pena aclarar, que el objetivo, alcance y criterios, con los cuales se realizó el seguimiento se encuentran relacionados en el informe mencionado anteriormente.

1. RESULTADOS.

Se revisaron 20 casos puntuales en el aplicativo de Gestión Documental ORFEO, el 26 de julio del año en curso, evidenciándose los siguientes resultados:

No. requerimiento	Fecha ingreso	Fecha entrega o publicación de la respuesta	Observación
-------------------	---------------	---	-------------



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710459743

Fecha: 12-08-2016



No. requerimiento	Fecha ingreso	Fecha entrega o publicación de la respuesta	Observación
20164360001472	05/01/2016		Aunque la respuesta al peticionario fue publicada con radicado No. 20161030016321 de fecha 16 de enero de 2016, para efectos del seguimiento realizado se cataloga como sin respuesta, porque en la respuesta al peticionario se indica que se da traslado de la petición a la Secretaría de Movilidad con radicado 20161030016291, sin embargo dicho radicado no se encuentra asociado a la petición y al consultar el número de radicado referido en la respuesta al ciudadano, se encuentra que está anulado. El trámite se encuentra cerrado.
20161020001252	06/01/2016	29/01/2016	Con radicado 20161020008561 de fecha 12 de enero de 2016, se envía la petición a la Subdirección Local de Integración Social, y con radicado No. 20161020005901 de fecha 8 de enero de 2016, se da respuesta a la Defensoría del Pueblo. El trámite se encuentra cerrado. La respuesta al ciudadano se publica en cartelera, pero no se incluye el texto de publicación en cartelera. Éste requerimiento no se encuentra asociado al SDQS y está sin clasificar en el aplicativo ORFEO.
20161080001912	06/01/2016		No se evidencia respuesta al peticionario. Éste requerimiento no se encuentra asociado al SDQS y está sin clasificar en el aplicativo ORFEO.
20166240010352	14/01/2016	23/03/2016	La respuesta dada al peticionario no cumple con los lineamientos acordados con la persona asignada de Atención a la Ciudadanía, por lo cual se clasifica como respuesta parcial. Se resalta que con radicado No. 20161030003813 de fecha 28 de enero de 2016 se realiza la solicitud para visita técnica, sin embargo, dicha comunicación no se evidencia que se haya asignado al profesional, dado que el documento se cierra por quien lo elabora. El trámite se encuentra abierto.
20164360017182	20/01/2016	08/04/2016	La respuesta dada al peticionario no cumple con los lineamientos acordados con la persona asignada de Atención a la Ciudadanía, por lo cual se clasifica como respuesta parcial, se publica en cartelera. Se resalta que con radicado No. 20161030007383 de fecha 25 de febrero de 2016 se realiza la solicitud para visita técnica, sin embargo dicha comunicación no se evidencia que se haya asignado al profesional, dado que el documento se cierra por quien lo elabora. El trámite se encuentra abierto.
20164360018072	21/01/2016		No se evidencia respuesta al peticionario. Se encuentra proyectado el comunicado No. 20161030009483 de fecha 17 de marzo de 2016 sin suscribir solicitando visita técnica y el comunicado No 20161030007073 de fecha 22 de febrero de 2016, solicitando nuevamente visita técnica. Sin embargo, se observa que dichos comunicados no se asignan al profesional. El trámite se encuentra abierto.

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° 02396917 N. GP 1000

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710459743

Fecha: 12-08-2016



No. requerimiento	Fecha ingreso	Fecha entrega o publicación de la respuesta	Observación
20161020008512	21/01/2016		Sin respuesta al peticionario. Se realiza el comunicado 20161030036941 de fecha 1 de febrero de 2016, en el cual se indica el traslado de la petición. Sin embargo al verificar el acuse de recibo se observa que el motorizado devuelve el comunicado con el formato de devolución indicando que Transmilenio no recibe el comunicado por no tener los anexos indicados y el CDI realiza la publicación del comunicado en cartelera sin tener en cuenta que no es un anónimo y lo que se requería era enviar nuevamente el comunicado con los anexos. El trámite se encuentra cerrado.
20164360020332	22/01/2016	08/04/2016	Se da respuesta al peticionario de forma parcial. Se resalta que con radicado No. 20161030007423 de fecha 25 de febrero de 2016 se eleva solicitud para realizar la visita técnica, sin embargo dicha comunicación no se evidencia que se haya asignado al profesional, dado que el documento se cierra por quien lo elabora. El trámite se encuentra abierto.
20161020010102	22/01/2016	06/04/2016	<p>El comunicado entregado al peticionario no incluye respuesta a todos los requerimientos. No se evidencia la carta emitida por la persona asignada de atención a la ciudadanía. Éste requerimiento no se encuentra asociado al SDQS y está sin clasificar en el aplicativo ORFEO. La planilla de envío registra entrega de la respuesta al ciudadano hasta el día 6 de abril de 2016.</p> <p>Al verificar el caso de la solicitud de visita técnica referida en el comunicado de respuesta (20151030046143), se evidencia que a la fecha del seguimiento el requerimiento está cerrado y sin asignar al profesional para ejecutar la visita técnica. El trámite se encuentra abierto.</p>
20164360042622	09/02/2016	29/04/2016	Aunque se entrega respuesta al peticionario, se considera respuesta parcial porque en dicho comunicado se indica que se dará traslado a otra entidad, sin embargo no se indica con que número de radicado, para que el peticionario pueda consultar sobre su petición. Al verificar el comunicado con el cual se dio traslado de la solicitud, se encontró que dicho radicado (No. 20161030091761) fue emitido el 17 de marzo y entregado al destinatario el 29 de abril según planilla de envío. El trámite se encuentra cerrado. Es un anónimo.
20164360080762	03/03/2016	25/04/2016	Aunque se entrega respuesta al peticionario, se considera respuesta parcial porque en dicho comunicado se indica que se dará inicio a una preliminar y se asigna orden de trabajo para visita, sin embargo no se indica número de la preliminar, no se evidencia que la orden de trabajo se haya entregado al arquitecto porque el aplicativo ORFEO muestra que el comunicado se cerró sin ser asignado al profesional. El trámite se encuentra cerrado. Es un anónimo.

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



Nº CD2366017 A - COCOT

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710459743

Fecha: 12-08-2016



No. requerimiento	Fecha ingreso	Fecha entrega o publicación de la respuesta	Observación
20161020050382	16/03/2016	04/04/2016	Se da respuesta parcial porque en dicho comunicado se indica que se dará inicio a una preliminar y se asigna orden de trabajo para visita, sin embargo no se indica número de la preliminar. Con radicado 20161030090431 de fecha 17 de marzo de 2016 se traslada la petición y se entrega al destinatario el 7 de abril de 2016. Con radicado 20161030090371 de fecha 17 de marzo de 2016, se remite a planeación comunicado solicitando verificación del suelo sin tener en cuenta que la Entidad cuenta con la VUR para este tipo de consultas. La respuesta al peticionario se publica el 4 de abril. Trámite abierto. Es un anónimo.
20161020089172	10/05/2016	21/06/2016	Trámite abierto, pese a contar con el acuse de publicación en cartelera. Sin carta de atención a la Ciudadanía, sin asociar al SDQS y sin clasificar en el aplicativo ORFEO.
20161020111032	09/06/2016	03/07/2016	Trámite abierto. Sin carta de atención a la Ciudadanía, sin asociar al SDQS y sin clasificar en el aplicativo ORFEO. Es una solicitud de un juzgado.
20161020111672	09/06/2016		Trámite abierto. Sin carta de atención a la Ciudadanía, sin asociar al SDQS y sin clasificar en el aplicativo ORFEO. No se observa planilla de entrega de respuesta al peticionario.
20161020111902	09/06/2016		Trámite abierto. Aunque se evidencia la respuesta proyectada con No. 20161020248021, la misma no se encuentra suscrita por la alcaldesa local ni remitida a su destinatario. Sin carta de atención a la Ciudadanía, sin asociar al SDQS y sin clasificar en el aplicativo ORFEO.
20161020115972	15/06/2016	13/07/2016	Trámite abierto. Sin carta de atención a la Ciudadanía, sin asociar al SDQS y sin clasificar en el aplicativo ORFEO. Se evidencia entrega al ciudadano con planilla de fecha 13 de julio de 2016. Es importante anotar que no se están registrando completamente los campos solicitados en la planilla de envío, por parte del destinatario o quien recibe.
20161020116362	15/06/2016	28/07/2016	Trámite abierto. Sin carta de atención a la Ciudadanía, sin asociar al SDQS y sin clasificar en el aplicativo ORFEO. Es importante anotar que no se están registrando completamente los campos solicitados en la planilla de envío, por parte del destinatario o quien recibe.
20161020117232	16/06/2016		Trámite abierto. Sin carta de atención a la Ciudadanía, sin asociar al SDQS y sin clasificar en el aplicativo ORFEO. No se observa planilla de entrega de respuesta al peticionario.



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710459743

Fecha: 12-08-2016



No. requerimiento	Fecha ingreso	Fecha entrega o publicación de la respuesta	Observación
20161020117302	16/06/2016	19/07/2016	Trámite abierto. Sin carta de atención a la Ciudadanía, sin asociar al SDQS y sin clasificar en el aplicativo ORFEO.

2. CONCLUSIONES.

Se reiteran las observaciones del informe anterior, con relación a:

- Se encuentran requerimientos abiertos en el aplicativo ORFEO con trámite concluido. Incumpliendo lo establecido en el Manual para el Trámite de Comunicaciones (1D-GAR-M008), Numeral 3.9.
- En el aplicativo de Gestión Documental ORFEO, no se evidencia trazabilidad del trámite. Incumpliendo los lineamientos incluidos en el Manual para el trámite de comunicaciones 1D-GAR-M008, Política 3.1 y 3.2.
- Debilidad en la oportunidad de respuesta al peticionario: 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.
- Fallas en la clasificación de las peticiones o no asociadas al SDQS. 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.

De igual manera, se evidencian demoras en la entrega de las comunicaciones al peticionario, encontrándose casos de hasta 55 días calendario, como en el caso del requerimiento 20166240010352. Por lo anterior, es importante se revise periódicamente esta gestión de entrega por parte del motorizado.

3. PLANES DE MEJORAMIENTO.

La Alcaldía Local cuenta con el plan de mejoramiento 753, el cual fue registrado por ésta Oficina el 14 de marzo del año en curso como resultado del seguimiento realizado para el segundo semestre del año 2015, al manejo de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados por la ciudadanía.

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. 20163710459743

Fecha: 12-08-2016



Al verificar el avance de dicho plan, se encuentra que no se ha realizado la formulación del mismo, incumpliendo con los lineamientos establecidos por la Secretaría en el procedimiento Gestión para la Mejora, versión 4; en el cual se indica que el tiempo para la formulación es de 15 días.

4. RIESGOS.

Aunque se observa que en la matriz de riesgos versión 5, del proceso de Gestión y Adquisición de Recursos se incluye en el numeral 7, el riesgo relacionado con "*Incumplimiento de los lineamientos de Gestión Documental*", y se indica como una consecuencia "*Demoras en los tiempos de respuesta*", no se evidencian acciones que permitan mitigar o eliminar dicha situación. Adicionalmente y como resultado de éste seguimiento se evidencia que dicho riesgo se encuentra materializado, toda vez que los tiempos de respuesta de las revisiones aleatorias realizadas no cumplen con los términos legales establecidos.

Para el proceso de Gestión Normativa y Jurídica versión 5, se observa que se hace referencia al riesgo relacionado con "*Duplicidad de PQR y actuaciones frente a un mismo hecho*", sin embargo no se observan acciones para mitigar o eliminar esta circunstancia.

Teniendo en cuenta que el proceso de Atención a la Ciudadanía es transversal a la Entidad, es necesario se evalúe la inclusión de riesgos que permitan fortalecer la oportunidad en la respuesta a los peticionarios.

RECOMENDACIONES

- ❖ Aunque se remite mensualmente por parte de la persona asignada de Atención a la Ciudadanía el informe preventivo con el seguimiento del estado de los requerimientos, es necesario que se generen controles que permitan dar respuestas en términos de ley y que den solución al asunto planteado en la petición.
- ❖ 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 de Atención al Ciudadano, se recomienda evaluar la implementación de otros instrumentos de medición que permitan conocer la percepción del ciudadano con relación a los servicios que presta la Entidad, con el fin de gestionar acciones o conocer oportunidades de mejora.
- ❖ Fortalecer el manejo del aplicativo Orfeo, y el cumplimiento de los lineamientos incluidos en los procedimientos relacionados con el manejo de comunicaciones internas y externas de la Entidad. (Uso y diligenciamiento completo de planilla de envío, digitalización de los documentos en el aplicativo de Gestión Documental ORFEO, Correcta clasificación de las comunicaciones en el aplicativo ORFEO, entre otros).
- ❖ Realizar oportunamente la formulación de los planes de mejoramiento y establecer acciones que subsanen de fondo las no conformidades,

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. 20163710459743

Fecha: 12-08-2016



con el fin de contribuir a la mejora continua de la Entidad y fortalecer los procesos.

- ❖ 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.
- ❖ 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 recibida³⁶.

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

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 y reiteradas en el presente informe o aquellas que los responsables del proceso una vez realizada su autoevaluación consideren y/o detecten que contribuyan al mejoramiento continuo.

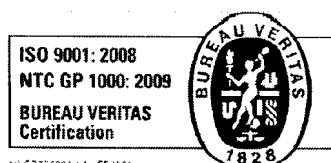
El plan de mejoramiento existente se debe formular en concordancia con el procedimiento Gestión Para la Mejora que se encuentran en la Internet en la siguiente ruta: Que es el SIG-procedimientos transversales-1D-SEM-P1 Gestión para la mejora.

Cordialmente,


LILIANA MARÍA ACUÑA NOGUERA

Proyectó: Sandra Patricia Sánchez Flórez
Revisó: Sandra Patricia Sánchez Flórez
VoBo: Liliana María Acuña Noguera

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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

