



MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: Dr. YEISONN ALEXANDER CHIPATECUA QUEVEDO
Alcalde Local de Tunjuelito

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

Respetado doctor Chipatecua:

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 12 de agosto de 2016, 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 el 2 de agosto del año en curso, 20 casos del total de requerimientos que ingresaron durante el primer semestre del 2016 y que fueron registrados en el aplicativo de Gestión Documental ORFEO, evidenciándose los siguientes resultados:

No. requerimiento	Observación
20164360023522	Con respuesta en los plazos legales establecidos. Se publica en cartelera del 15 al 22 de febrero de 2016. Sin embargo no se incluye la advertencia que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso, conforme se establece en la Ley 1437 de 2011, artículo 69.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710523873

Fecha: 14-09-2016



No. requerimiento	Observación
20160620006812	Repuesta fuera del tiempo legal establecido. Se da respuesta en junio. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.
20160620010642	Repuesta fuera del tiempo legal establecido. Se da respuesta con radicado de fecha 19 de febrero y se entrega hasta el 25 de junio de 2016. No se evidencia planilla de envío. El acuse de recibo se realiza en copia del comunicado. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.
20160620003572	Con respuesta en los plazos legales establecidos. No se hace uso de la planilla de envío. El acuse de recibo se realiza en copia del comunicado. No se evidencia carta informativa del servicio de atención a la ciudadanía, ni asociación al SDQS y falta clasificación en el aplicativo ORFEO.
20160620004182	Trámite cerrado sin respuesta. Se cierra la petición el 17 de junio de 2016 con el siguiente comentario "se asistió a la sesión se dio información verbal por parte de la coordinación administrativa y financiera y por parte de la oficina de prensa se archiva en carpeta."
20160620016932	Trámite cerrado con respuesta parcial. Se solicita tres certificaciones y remiten dos. No se hace uso de la planilla de envío. El acuse de recibo se realiza en copia del comunicado.
20160620017712	Trámite cerrado con respuesta parcial. Se da respuesta al peticionario indicando que se trasladó la solicitud a la Dirección Administrativa – Archivo Central, pero no se evidencia soporte de traslado. No se hace uso de la planilla de envío. El acuse de recibo se realiza en copia del comunicado.
20160620022612	Con respuesta en los plazos legales establecidos. La respuesta se notifica por correo electrónico personal. No se hace uso del correo institucional.
20164360113532	Repuesta parcial fuera del tiempo legal establecido. Se sugiere revisar el uso de la carta modelo para dar respuesta a temas de obras y urbanismo. Se publica en cartelera del 3 al 10 de mayo 2016. Sin embargo, no se incluye la advertencia que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso, conforme se establece en la Ley 1437 de 2011, artículo 69.
20160620012142	Sin respuesta. El requerimiento se encuentra sin asociar al SDQS y sin clasificar en el aplicativo ORFEO. Se da traslado de la petición a la estación de policía pero no se informa del trámite al peticionario. Tampoco se evidencia respuesta de la estación de policía sobre el trámite realizado. No se hace uso de la planilla de envío. El acuse de recibo se realiza en copia del comunicado. El trámite se cerró el 14 de junio de 2014, con el siguiente comentario: "se remite acto administrativo al comando para materialización".
20160620001212	Con respuesta en los plazos legales establecidos.
20160620005282	
20160620010422	No se hace uso de la planilla de envío. El acuse de recibo se realiza en copia del comunicado.
20160620012892	
20160620007342	Respuesta fuera del tiempo legal establecido.
20160620013462	
20160620022602	No se hace uso de la planilla de envío. El acuse de recibo se realiza en copia del comunicado.
20164360086232	
20164360114222	
20160620023812	

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



BOGOTÁ
MEJOR



2. CONCLUSIONES.

- El total de las PQRS que ingresaron al sistema de información Orfeo, entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2016, fue de 830 requerimientos. De los cuales 377 que corresponde al 45%, fueron tramitados en un término menor a 16 días.
- Se reiteran las observaciones del informe anterior, con relación a la falta de clasificación de las peticiones o que no se asocian al SDQS, no se hace uso de la planilla de envío para soportar la entrega al peticionario como acuse de recibo, demoras en las respuestas al peticionario y requerimientos sin respuesta. Lo anterior evidencia, incumplimiento de los lineamientos establecidos por la Secretaría Distrital de Gobierno y la normatividad vigente respecto al trámite de las Peticiones, Quejas y Sugerencias.
- Adicionalmente, se encontraron requerimientos cerrados sin respuesta al peticionario o sin concluir la gestión. De igual manera, se observa que las respuestas a los peticionarios anónimos no incluyen la nota de fijación y desfijación y requerimientos con trámite concluido, no se cierran oportunamente en el aplicativo ORFEO.

3. PLANES DE MEJORAMIENTO.

La Alcaldía Local cuenta con dos planes de mejoramiento los cuales se revisaron, encontrando lo siguiente:

El plan de mejoramiento 363, cuenta con tres hallazgos vencidos a la fecha de verificación, se encuentran con un avance de ejecución del 100%, 50% y 83,33% respectivamente. Sin embargo, al verificar las evidencias que soportan la ejecución, se encontró que la primera actividad relacionada con el seguimiento a las respuestas a los peticionarios, no se realizó conforme se estableció.

El plan de mejoramiento 764, 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, se encuentra sin formular. Incumpliendo con los lineamientos establecidos por la Secretaría Distrital de Gobierno en el Procedimiento Gestión para la Mejora, versión 4, En la actividad 3 *“Nota 3: El plan de mejoramiento debe ser formulado en su totalidad en un plazo máximo de 15 días contados a partir de la notificación por medio del aplicativo utilizado para la gestión de mejoras.”*

4. RIESGOS.

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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710523873

Fecha: 14-09-2016



5. RECOMENDACIONES

- Generar controles que permitan dar respuestas en términos de ley y que den solución al asunto planteado en la petición, no obstante el “informe preventivo” mensual emitido por el servicio de atención al ciudadano.
- 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 del servicio de atención a la ciudadanía, 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).
- Fortalecer las habilidades y el conocimiento de las personas del CDI, quienes son las que reciben en primera instancia los requerimientos de la ciudadanía, para garantizar la correcta clasificación y asignación de los mismos, así como la digitalización, seguimiento y verificación del correcto diligenciamiento y entrega oportuna de las planillas de envío.
- Realizar oportunamente la formulación de los planes de mejoramiento y establecer acciones que subsanen de fondo las no conformidades, 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.
- Revisar en la respuesta que se da a los peticionarios anónimos y que se publica en cartelera que se incluya la advertencia que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso, conforme se establece en la Ley 1437 de 2011, artículo 69.
- Hacer uso de la carta modelo, para dar respuesta completa al peticionario con relación a temas de obras y urbanismo, así como de las herramientas de consulta para agilizar los términos de respuesta y trámite.
- 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:

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



BOGOTÁ
MEJOR



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710523873

Fecha: 14-09-2016



"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."

Los documentos 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 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: Claudia Patricia Forero Gamboa

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

