



MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: Dr. ZICO ANTONIO SUÁREZ SUÁREZ
Alcalde Local de Barrios Unidos

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

Respetado Doctor Suárez:

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 12/08/16 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 éste 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 entre el 14 y el 15 de julio 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:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710526543

Fecha: 15-09-2016



No. Radicado	Observación
20161220050782	<p>Con respuesta dentro de los plazos legales establecidos. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.</p> <p>Como acuse de recibo se encuentra documento digitalizado de la empresa de mensajería MC y copia del comunicado, no se observa planilla de envío.</p>
20161220020362	<p>Respuesta por fuera de los plazos legales establecidos. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.</p> <p>El requerimiento se encuentra sin asociar al SDQS y sin clasificar en el aplicativo ORFEO.</p> <p>No se evidencia el uso de la planilla de envío. El acuse se da en la copia del comunicado.</p>
20161220020312	<p>Respuesta Parcial. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.</p> <p>El requerimiento se encuentra sin asociar al SDQS y sin clasificar en el aplicativo ORFEO.</p> <p>Se evidencia comunicación devuelta por la empresa de mensajería, no se encuentra digitalizado el soporte de su publicación en cartelera.</p> <p>No se hace uso de la planilla de envío.</p>
20161220014982	<p>Sin respuesta al ciudadano. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.</p> <p>El requerimiento se encuentra sin asociar al SDQS y sin clasificar en el aplicativo ORFEO.</p> <p>Se emitió respuesta a la Personería con radicado No. 20161230029581, sin embargo se observa que no se hace uso de la planilla de envío y como soporte de acuse se digitaliza la copia del documento, en el cual se puede evidenciar la entrega al destinatario.</p>
20161220012792	<p>Respuesta por fuera de términos legales. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.</p> <p>No se encuentra clasificado el tipo de documento en Orfeo.</p> <p>No se evidencia publicación en cartelera, se observa devolución por dirección incorrecta.</p>
20161220011622 , 20164360034902	<p>Sin respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.</p> <p>Únicamente se evidencia respuesta informativa del servicio de atención a la ciudadanía.</p>

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



A. CO236-901 / A. GP2201

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710526543

Fecha: 15-09-2016



No. Radicado	Observación
20161220010662	<p>Respuesta fuera de términos. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.</p> <p>El requerimiento se encuentra sin asociar al SDQS.</p> <p>Se evidencia acuse de recibo de la Empresa MC Mensajería Planilla No. 4412782833 del 04/03/16. No se evidencia planilla de envío.</p>
20161280008512	<p>Sin Respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.</p> <p>Se evidencia respuesta Informativa del servicio de atención a la ciudadanía, desfijada el 8 de febrero de 2016.</p>
20161220002602	<p>Sin Respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.</p> <p>El requerimiento se encuentra sin asociar al SDQS y sin clasificar en el aplicativo ORFEO.</p> <p>No se evidencia respuesta informativa del servicio de atención a la ciudadanía.</p>
20161220006412	<p>Con respuesta dentro de términos. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.</p> <p>Documento sin clasificar en el aplicativo ORFEO.</p> <p>Se evidencia como acuse de recibo, el documento digitalizado y el recibo de la empresa de mensajería EIS No. Remisión 367929 del 13/06/2016, no se observa planilla de envío.</p>
20161220005802	<p>Con respuesta dentro de términos. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de la verificación.</p> <p>Se evidencia como acuse de recibo, el documento digitalizado y el recibo de la empresa de mensajería.</p>
20161080051072	<p>Respuesta por fuera de términos legales. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de la verificación.</p> <p>Se evidencia respuesta de fondo publicada al peticionario anónimo de fecha 27/06/16, se observa el cierre del trámite en la fecha 01/07/16, cuando la desfijación se realizó con fecha posterior a esta (07/07/16).</p>
20161220004462	<p>Con respuesta dentro de términos. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de la verificación.</p> <p>El requerimiento se encuentra sin asociar al SDQS y sin clasificar en el aplicativo ORFEO.</p> <p>Como acuse de recibo, se observa planilla de la Empresa de Mensajería No. 442180985 de fecha 28/01/16, no se observa planilla de envío.</p>

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
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710526543

Fecha: 15-09-2016



No. Radicado	Observación
20161220016992	<p>Sin Respuesta. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de la verificación.</p> <p>Únicamente, se evidencia respuesta informativa del servicio de atención a la ciudadanía.</p> <p>Existe una acta de reunión con los peticionarios de fecha 29 de marzo, donde se concluye.."<i>se agenda una citación por medio del comité de convivencia de la JAC del barrio 11 de Noviembre quedando de generar una convocatoria y/o citación la representante de la cámara de comercio</i>"</p>
20161220013562	<p>Con respuesta dentro de términos. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de la verificación.</p> <p>El requerimiento se encuentra sin asociar al SDQS y sin clasificar en el aplicativo ORFEO.</p> <p>No se evidencia respuesta informativa del servicio de atención a la ciudadanía, el tiempo de respuesta se cumple, dado que es menor a los quince (15) días establecidos. Sin embargo, se observa que el trámite de cierre se da hasta el 08/06/16</p>
20161220000152	<p>Con respuesta dentro de términos.</p> <p>Se evidencia como soporte de acuse de recibo el documento digitalizado y el recibo de la empresa de mensajería.</p>
20161220010892	<p>Respuesta por fuera de términos legales. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de la verificación.</p> <p>El requerimiento se encuentra sin asociar al SDQS y sin clasificar en el aplicativo ORFEO.</p> <p>Se evidencia como soporte de acuse de recibo el documento digitalizado y el recibo de la empresa de mensajería MC Mensajería Remisión 4412182543 no se observa planilla de envío.</p>
20164360021992	<p>Con respuesta dentro de términos. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de la verificación.</p> <p>No se hace uso de la planilla de envío.</p> <p>La comunicación fue devuelta por la empresa de mensajería, no se encuentra digitalizado el soporte de su publicación en cartelera.</p>

2. CONCLUSIONES.

- El total de las PQRS que ingresaron al sistema de información Orfeo, entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2016, fue de 1259 requerimientos. De los cuales 441 fueron cerrados en un término menor de 16 días, correspondientes al 35%.
- Se reiteran las observaciones del informe anterior, con relación a las fallas en la clasificación de las peticiones o la no asociación al SDQS, requerimientos de peticionarios sin respuesta, o con respuesta parcial emitida fuera de los plazos legales establecidos.

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
PARA TODOS



- Adicionalmente, se encontró que en la muestra seleccionada, se digitaliza como acuse de recibo el documento de la empresa de mensajería contratada y no la planilla de envío establecida por la Entidad. Además, los requerimientos con trámite concluido, no se cierran oportunamente en el aplicativo ORFEO.

3. PLANES DE MEJORAMIENTO.

La Alcaldía Local cuenta con el plan de mejoramiento 750, 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. Al verificarlo, se observa que no hay avance en las acciones formuladas. De igual manera, es importante se evalúe que la acción propuesta subsane de fondo las debilidades que se relacionaron anteriormente, algunas de manera reiterada.

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.

Se observa que en la matriz de riesgos del proceso de Gestión Normativa y Jurídica, versión 5, del 2016, se hace referencia al Riesgo relacionado con "*Respuesta extemporánea de los derechos de petición*", sin embargo, las acciones que se han implementado para la eliminación o mitigación del mismo, mediante el plan de mejoramiento No. 418 no han sido efectivas, toda vez que dicho riesgo se ha materializado.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710526543

Fecha: 15-09-2016



que reciben en primera instancia los requerimientos de la ciudadanía, para garantizar la correcta clasificación y asignación de los mismos.

- Es importante se revise, 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, artículo 69 de 2011.
- 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 para el trámite de comunicaciones.
- Realizar la formulación de los planes de mejoramiento estableciendo acciones que subsanen de fondo las no conformidades, con el fin de contribuir a la mejora continua de la Entidad y fortalecer los procesos.
- 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.

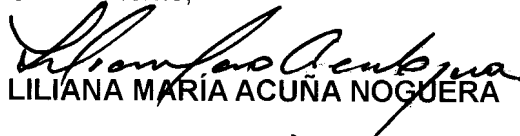
Adicionalmente se recomienda que las respuestas dadas a los ciudadanos sean claras y en lo posible, de fácil comprensión³⁹."

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 establezcan mecanismos de control sobre las observaciones presentadas y reiteradas en el presente informe y sobre 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: Sonia Stella Rojas Villamiza
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

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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS