



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710527363

Fecha: 15-09-2016



## MEMORANDO

Bogotá D.C.

**PARA:** Dr. EDWARD ALBERTO MORENO ARBELÁEZ  
Alcalde Local Ciudad Bolívar

**DE:** JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

Respetado Doctor Moreno:

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 2 y 3 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:

Edificio Liévano  
Calle 11 No. 8 -17  
Código Postal: 111711  
Tel. 3387000 - 3820660  
Información Línea 195  
[www.gobiernobogota.gov.co](http://www.gobiernobogota.gov.co)



BOGOTÁ  
MEJOR



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710527363

Fecha: 15-09-2016



No. Radicado	Observación
20161920023312	Sin Respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.  No se evidencia formato de devolución de la respuesta informativa del servicio de atención a la ciudadanía.
20164360072742	Sin Respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación. Se observa respuesta informativa del servicio de atención a la ciudadanía, sin embargo, en el texto de desfijación no se observa el texto: <i>"que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso"</i> .  No se observa uso de la planilla de envío.
20161920021392	Sin Respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.  Se observa respuesta informativa del servicio de atención a la ciudadanía, con acuse de recibo.
20166240068382	Sin Respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.  Se observa respuesta informativa del servicio de atención a la ciudadanía, remitida desde el correo <a href="mailto:sacgobierno19@gmail.com">sacgobierno19@gmail.com</a>
20161920021042	Respuesta fuera de términos legales. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.  No se evidencia respuesta informativa del servicio de atención a la ciudadanía.  No se evidencia formato de devolución, por error en dirección.
20161920021052, 20161920020122	Sin Respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.  No se evidencia respuesta informativa del servicio de atención a la ciudadanía.
20161920019022, 20161920018742,	Sin Respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de la verificación.  Únicamente, se observa respuesta informativa del servicio de atención a la ciudadanía.
20161920004012	Sin Respuesta. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de la verificación.  Únicamente se evidencia respuesta por parte del servicio de atención a la ciudadanía con acuse de recibo.
20161920023892, 20161920020282, 20161920008472, 20161920013622, 20161920048682.	Respuesta fuera de términos legales.  El trámite se encuentra cerrado a la fecha de la verificación.
20161980000482	Respuesta parcial. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de la verificación.  Como acuse de recibo, se observa la planilla de envío digitalizada con la anotación "publicada". Incumpliendo el procedimiento que establece la digitalización del comunicado con la fecha de fijación y desfijación. Por lo anterior, no es posible establecer si dicho documento fue comunicado por edicto.
20166240076342	Respuesta fuera del tiempo legal establecido. El trámite se encuentra cerrado a la

Edificio Liévano  
Calle 11 No. 8 -17  
Código Postal: 111711  
Tel. 3387000 - 3820660  
Información Línea 195  
[www.gobiernobogota.gov.co](http://www.gobiernobogota.gov.co)



BOGOTÁ  
MEJOR



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710527363

Fecha: 15-09-2016



No. Radicado	Observación
	<p>fecha de la verificación.</p> <p>Se evidencia respuesta dada a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, con planilla de envío y copia de la respuesta al peticionario.</p> <p>No se evidencia planilla de envío o acuse de recibo por parte del peticionario.</p>
20161920031812	<p>Respuesta fuera de términos legales. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de la verificación.</p> <p>Éste 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>
20161920048012	<p>Respuesta fuera del tiempo legal establecido. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de la verificación.</p> <p>El requerimiento no se encuentra asociado al SDQS.</p> <p>Se encuentra clasificado de tipo particular, cuando se evidencia que lo remite la JAC del Barrio Buenos Aires.</p> <p>No se evidencia respuesta informativa del servicio de atención a la ciudadanía.</p> <p>En la planilla de envío se observa que el documento fue devuelto por dirección. Y la trazabilidad registrada en el aplicativo ORFEO no permite establecer que se haya entregado finalmente al peticionario.</p>
20161920048792	<p>Respuesta parcial. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de la verificación.</p> <p>Éste 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>

## 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 1.614 requerimientos, el 47%. De los cuales 849 fueron cerrados en un término menor de 16 días, correspondientes al 53%.
- Se reiteran las observaciones del informe anterior, con relación a: fallas en la clasificación de las peticiones o la no asociación al SDQS, requerimientos sin respuesta, o remitidos fuera de los tiempos legales establecidos, o con respuestas que no dan solución al asunto planteado en la petición.
- Adicionalmente, y como resultado de este seguimiento se evidencia el cierre de peticiones sin respuesta al peticionario, como en el caso del requerimiento 20161920004012, con 139 días de trámite. Planillas de envío sin digitalizar o diligenciar completamente, y fallas la publicación de las respuestas a los peticionarios anónimos.

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. 20163710527363

Fecha: 15-09-2016



De manera general, se evidencia incumplimiento de la normatividad vigente y de los procedimientos con los cuales cuenta la Secretaría de Gobierno para el tratamiento oportuno, claro y completo de las peticiones, quejas y sugerencias que presente la ciudadanía.

### 3. PLANES DE MEJORAMIENTO.

La Alcaldía Local cuenta con los planes de mejoramiento 752 y 794. El plan de mejoramiento 752 no se ha formulado. 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.

El plan de mejoramiento 794, se encuentra sin avance de ejecución. La acción propuesta se fijó con fecha de terminación enero de 2018.

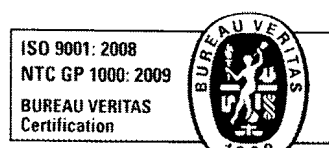
### 4. RIESGOS.

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.

### 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.
- Es importante que en el aplicativo de Gestión Documental ORFEO, se digitalice en la opción documento definitivo, el documento final suscrito por el alcalde local.
- 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).
- 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.

Edificio Liévano  
Calle 11 No. 8 -17  
Código Postal: 111711  
Tel. 3387000 - 3820660  
Información Línea 195  
[www.gobiernobogota.gov.co](http://www.gobiernobogota.gov.co)



BOGOTÁ  
MEJOR



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710527363

Fecha: 15-09-2016



- 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.
- 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.
- 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 recibida<sup>38</sup>.*

*Adicionalmente se recomienda que las respuestas dadas a los ciudadanos sean claras y en lo posible, de fácil comprensión<sup>39</sup>.*

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 formulen los planes 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.

Los planes de mejoramiento se deben 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

Proyectó: Sonia Stella Rojas Villamizar  
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

