



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710527473

Fecha: 15-09-2016



MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: Dr. HERNANDO JOSÉ QUINTERO MAYA
Alcalde Local Chapinero

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

Respetado doctor Quintero:

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 18 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:

No. requerimiento	Observación
20160220002292	Trámite cerrado sin respuesta. La petición se cerró el 27 de julio de 2016, con el siguiente comentario: "respuesta dada por la inspección 2 D de policía a quien se le había enviado el oficio el cual fue enviado a mi bandeja por error solicitud que le correspondía responder a la inspección 2D Distrital de

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. 20163710527473

Fecha: 15-09-2016



No. requerimiento	Observación
	<i>Policía, por ser el competente y quien tramitaba el expediente.</i>
	El telegrama de citación se encuentra proyectado para firma de la Secretaria General de Inspecciones. No se evidencia documento suscrito definitivo y que se haya notificado la citación.
20160220001862	Sin respuesta a la fecha del seguimiento. La petición se encuentra abierta.
20160220003302	
20160220007672	
20160220027512	El telegrama de citación se encuentra proyectado para firma de la auxiliar administrativa. No se evidencia documento suscrito definitivo y que se haya notificado la citación.
20160220010802	Sin respuesta a la fecha del seguimiento. Se encuentra respuesta proyectada. La petición se encuentra abierta.
20160220015042	Sin respuesta a la fecha de seguimiento. El oficio ha sido rotado por diferentes dependencias quienes indican que no es competencia.
20160220008862	Trámite cerrado sin respuesta. Se cierra se deja comentario: <i>"Se expide la PJ correspondiente"</i> el 21 de julio de 2016
	Se observa certificación escaneada no se ve remisión ni respuesta
20160220016162	
20160220026502	
20160220017672	
20160220019742	
20160220022712	Sin respuesta a la fecha de seguimiento. Estado de petición abierta.
20160220004062	
20160220005252	
20160280019672	
20164360009392	Trámite cerrado sin respuesta. Se cierra trámite el 16 de junio de 2016, con el siguiente comentario <i>"SE DIO RESPUESTA CON RAD 20160280012181"</i> , dicho radicado corresponde a la carta informativa que emite el servicio de atención a la ciudadanía.
20160220016062	Trámite cerrado sin respuesta. La petición se cierra el 16 de julio de 2016 con el siguiente comentario <i>"mediante auto motivado, se ordena fijar fecha y hora de diligencia y se dispone que por secretaria general de inspecciones se proceda a las notificaciones y comunicaciones de ley"</i> .
	El telegrama de citación se encuentra proyectado para firma de la Secretaria General de Inspecciones. No se evidencia documento suscrito definitivo y que se haya notificado la citación.
20160220013152	Se contesta al peticionario de forma parcial, dado que de 10 preguntas se responden 3, la información se remitió por correo electrónico y a través de la empresa de mensajería. Se evidencia acuse de recibo a través de correo A&V Express s.a., con sello de entrega de la empresa del 27 de junio de 2016. Se cierra la petición con el siguiente comentario: <i>"Se cierra tramite ya que se dio respuesta. Oportunamente y se reciben los Acuses del mismo"</i> . El 6 de julio de 2016.

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 3.802 requerimientos. De los cuales, 2.512 se cerraron en un término menor de 16 días, que corresponde al 66%.

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. 20163710527473

Fecha: 15-09-2016



- Se reiteran las observaciones del informe anterior, con relación a la falta de digitalización de documentos definitivos en el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO; dado que se evidencian respuestas proyectadas pendientes por firma del Alcalde Local o el Secretario General de Inspecciones. Adicionalmente, no se evidencian los acuse de recibo por parte del peticionario que garantice la entrega de la información al peticionario. De igual manera, se evidencia que continúa el envío de respuestas fuera de los tiempos legales establecidos, y respuestas que no dan solución al asunto planteado en la petición.
- Adicionalmente, se encontraron requerimientos cerrados sin respuesta al peticionario o sin concluir la gestión. Así como fallas en la clasificación de las peticiones y en la asociación al SDQS.

De manera general, evidencian incumplimiento de los lineamientos establecidos por la Secretaría Distrital de Gobierno y la normatividad vigente respecto al trámite de las Peticiones, Quejas y Sugerencias.

3. PLANES DE MEJORAMIENTO.

La Alcaldía Local cuenta con dos planes de mejoramiento en el proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía, los cuales se revisaron encontrando lo siguiente:

Plan de mejoramiento 332, las acciones se encuentra sin avance y con fechas vencidas.

Plan de mejoramiento 768, se encuentra sin formular, incumpliendo 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.

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 en el servicio de Atención a la Ciudadanía, se recomienda evaluar la implementación de otros instrumentos de medición

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. 20163710527473

Fecha: 15-09-2016



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.
- 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 el texto 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.
- Usar 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:

"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

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. 20163710527473

Fecha: 15-09-2016



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

