



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710552963

Fecha: 27-09-2016



MEMORANDO

Bogotá D.C.

PARA: Dr. EDGAR ANDRÉS SINISTERRA RESTREPO
Alcalde Local de Suba

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

Respetado Doctor Sinisterra:

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 29 de julio y 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. Radicado | Observación |
|----------------|--|
| 20161120012012 | <p>Respuesta Parcial. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación.</p> <p>No se evidencia digitalizada la respuesta informativa emitida por el servicio de atención al ciudadano.</p> <p>Se evidencia en el documento de respuesta la anotación "<i>Debajo portón met varios</i>"</p> |

Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Codigo 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. 20163710552963

Fecha: 27-09-2016



| No. Radicado | Observación |
|--|--|
| | <i>colores240216</i> ", no se evidencia planilla de envío para establecer que la respuesta se haya notificado al peticionario. |
| 20161120012382 | Sin Respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación. Se evidencia respuesta informativa por parte de servicio de atención al Ciudadano escaneada, con acuse de recibo de fecha 14/03/16 y la anotación "verificar no existe número". No se evidencia uso de planilla de envío. No se evidencia formato de devolución de comunicaciones digitalizado. |
| 20161120012582 20164360011852 | Sin Respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación. No se evidencia planilla de envío de respuesta informativa de servicio de atención al ciudadano. |
| 20164360019662 | Respuesta Parcial. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación. No se evidencia planilla de envío. |
| 20164360020462 | Respuesta Parcial. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación. El sello utilizado para la fijación y desfijación, se encuentra borroso. En la respuesta a los peticionarios y que se publica en cartelera, no se evidencia que se incluya el texto 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. |
| 20161120011292 | Respuesta por fuera del tiempo legal establecido. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación. Se observa digitalizada una respuesta asociada que no corresponde a este derecho de petición. |
| 20164360017532 | Respuesta Parcial. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación. En el aplicativo ORFEO el documento definitivo no se puede ver, "imagen no encontrada". La Alcaldía Local no usa la planilla de envío, la cual es el soporte de notificación. El acuse de recibo se realiza en copia del comunicado, el cual se digitaliza como soporte de entrega. Es importante que el documento definitivo se digitalice en el aplicativo Orfeo en el campo asignado para tal fin. En la respuesta a los peticionarios anónimos y que se publica en cartelera, no se evidencia que se incluya el texto 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. |
| 20161180009382, 20164360018162, 20161180010632, 20161180002392, 20161180002462, 20161180001492. | Sin Respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación. En la respuesta informativa del servicio de atención al ciudadano, se observa que la Alcaldía Local no usa la planilla de envío, la cual es el soporte de notificación. El acuse de recibo se realiza en copia del comunicado, el cual se digitaliza como soporte de entrega. Es importante que el documento definitivo se digitalice en el aplicativo Orfeo en el campo asignado para tal fin. |

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. 20163710552963

Fecha: 27-09-2016



| No. Radicado | Observación |
|----------------|--|
| 20164360019342 | En la respuesta a los peticionarios anónimos y que se publica en cartelera, no se evidencia que se incluya el texto 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. |
| 20164360019342 | Sin Respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación. |
| 20164360019342 | Al observar el documento definitivo del derecho de petición, aparece un error: Imagen no encontrada en el aplicativo Orfeo. |
| 20164360019342 | En acuse de recibo se evidencian dos oficios 1) oficio informativo de servicio de atención al ciudadano y 2) un oficio dirigido a la Dirección de Educación Local de Suba, que al revisarse no guarda relación con el derecho de petición. |
| 20161120006162 | Respuesta por fuera del tiempo legal establecido. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación. |
| 20166240014092 | Se observa formato de devolución con la anotación: "cerrado – desconocido – 1a- visita". |
| 20166240014092 | Respuesta Parcial. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación. |
| 20166240014092 | La respuesta informativa de servicio de Atención al Ciudadano, no tiene acuse de recibo escaneado. |
| 20166240014092 | La respuesta dada a la Personería, esta firmada por la Coordinadora de la Unidad de Medicación y Conciliación no por el Alcalde Local. |
| 20164360010072 | Sin Respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación. |
| 20164360010072 | Se evidencia la respuesta dada por el servicio de atención a la ciudadanía, enviada por correo electrónico zimbra. |
| 20164360006092 | Respuesta por fuera del tiempo legal establecido. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación. |
| 20161180001632 | Sin Respuesta. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación. |
| 20161180001632 | En la respuesta informativa del servicio de atención al ciudadano, se observa que la Alcaldía Local no usa la planilla de envío, la cual es el soporte de notificación. El acuse de recibo se realiza en copia del comunicado, el cual se digitaliza como soporte de entrega. Es importante que el documento definitivo se digitalice en el aplicativo Orfeo en el campo asignado para tal fin. |
| 20161180001632 | En la respuesta a los peticionarios anónimos y que se publica en cartelera, no se evidencia que se incluya el texto 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. |
| 20161180001632 | En la trazabilidad se observa del 12/02/16 al 06/05/16 "por terminación de contrato" y que a la fecha de verificación (02/08/16) el último comentario es "SE DEVUELVE POR CUANTO ES DE CONOCIMIENTO QUE A PARTIR DE LA FECHA EMPIEZA A CORRER EL TRASLADO DEL ASESOR JURIDICO A OTRA LOCALIDAD. A SU VEZ A LA FECHA NO SE CUENTA CON CONTRATISTAS HABILITADOS CON EL APLICATIVO ORFEO PARA PROCEDER A SU REASIGNACION CON EL FIN QUE SE DE RESPUESTA." |

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. 20163710552963

Fecha: 27-09-2016



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 2366 requerimientos. De los cuales 689 fueron cerrados en un término menor de 16 días, que corresponde al 29%
- Se reiteran las observaciones del informe anterior, con relación a fallas en la clasificación de las peticiones en el aplicativo ORFEO y/o sin asociar al SDQS, requerimientos de peticionarios sin respuesta encontrándose casos hasta de 146 días calendario, como en el caso del requerimiento 20161180001492, respuestas emitidas fuera de los plazos legales establecidos, y respuestas que no dan solución al asunto planteado en la petición.
- Adicionalmente, no se logra evidenciar en el aplicativo ORFEO la publicación o nuevas gestiones para la entrega del comunicado al peticionario, en los casos que se presentan devoluciones.

3. PLANES DE MEJORAMIENTO.

La Alcaldía Local reemplazó el plan de mejoramiento 762 (Fuente auditorías de gestión) por el 797 (fuente autoevaluación).

Al verificar el Plan de Mejoramiento No. 797 se encuentra sin formular. 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.

Es importante anotar, que los planes mejoramiento que resulten de auditorías internas de gestión se cumplan y la formulación de acciones se dirija a eliminar la causa raíz de la situación que amerita control.

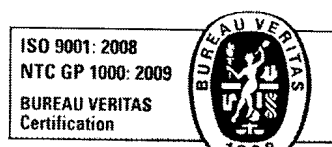
4. RIESGOS.

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.

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,

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. 20163710552963

Fecha: 27-09-2016



actualmente se encuentra implementada una encuesta en el 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.
- Revisar en la respuesta que se da a los peticionarios anónimos y que se publica en cartelera que se incluya el texto 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.
- 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 los hallazgos o debilidades, 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 formule el plan de mejoramiento con las acciones correctivas y mecanismos de control sobre las observaciones presentadas y reiteradas en el presente

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. 20163710552963

Fecha: 27-09-2016



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

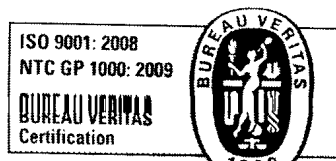
El plan de mejoramiento se debe formular en concordancia con el procedimiento Gestión Para la Mejora que se encuentran en la Internet en la siguiente ruta: Que es el SIG- procedimientos transversales-1D-SEM-P1 Gestión para la mejora.

Cordialmente,


LILIANA MARÍA ACUÑA NOGUERA

Proyectó: 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