



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710553173

Fecha: 27-09-2016



## MEMORANDO

Bogotá, D.C.

**PARA:** Dr. EDUARDO AUGUSTO SILGADO BURBANO  
Alcalde Local Antonio Nariño

**DE:** JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

Respetado doctor Silgado:

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 14 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
20161520000432	Trámite cerrado con respuesta al peticionario.  La Alcaldía Local no hace uso de 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.

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. 20163710553173

Fecha: 27-09-2016



No. requerimiento	Observación
20161520001032	Se observa que la alcaldía Local no realiza seguimiento alguno a la petición. Trámite abierto con respuesta al peticionario.
20161520001182	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.
20161520003082	El requerimiento 20161520003082 se encuentra sin asociar al SDQS y sin clasificar en el aplicativo ORFEO.
20161520003572	Trámite abierto con respuesta parcial a la fecha de verificación.
20161520003802	Trámite abierto sin respuesta al peticionario a la fecha de verificación.
20164360021512	Trámite abierto con respuesta al peticionario. Sin embargo, el documento se encuentra suscrito por persona diferente al Alcalde Local.
20161520006802	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.
20161520007532	Trámite abierto con respuesta al peticionario. La Alcaldía Local no usa de 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.
20161520007562	Es un informe especial de policía. El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación. No se observa seguimiento por parte de la Alcaldía Local.
20161520011542	Trámite abierto y sin respuesta a la fecha de verificación.
20164360063192	Trámite abierto y sin respuesta a la fecha de verificación. Es un tema que compete a la Coordinación Normativa y Jurídica y se asigna a la Coordinación Administrativa y Financiera.
20161580013182	Trámite cerrado con respuesta al peticionario. Se observa que la fecha de publicación que se registra en el documento es del 7 al 13 de abril de 2016, sin embargo el trámite se cierra el 7 de abril de 2016.
20164360068852	Es un informe especial de policía. El trámite se encuentra cerrado a la fecha de verificación.
20161520014012	Trámite abierto con respuesta al peticionario.
20161520014182	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.
20161520014192	Trámite cerrado con respuesta al peticionario.
20161520014352	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.
20161520014772	Trámite abierto, con respuesta fuera del tiempo legal establecido. Se fijó respuesta en cartelera del 8 al 14 de julio de 2016.
20164360082032	

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



BOGOTÁ  
MEJOR



## 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 724 requerimientos. De los cuales, 167 fueron cerrados en un término menor de 16 días, que corresponde al 23%.
- Se reiteran las observaciones del informe anterior, con relación a la oportunidad en la respuesta al peticionario, falta de clasificación de las peticiones y su asociación al SDQS y el no uso de la planilla de envío para soportar la entrega al peticionario como acuse de recibo.
- Adicionalmente, se encontraron requerimientos cerrados sin respuesta al peticionario o sin concluir la gestión. De igual manera, se observa que la Alcaldía Local no realiza los seguimientos para el control y respuesta oportuna de los requerimientos realizados por la ciudadanía, pese a que se remiten los informes preventivos de manera mensual por parte del servicio de atención a la ciudadanía.

## 3. PLANES DE MEJORAMIENTO.

La Alcaldía Local cuenta con el plan de mejoramiento 749, 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 verificar el avance de dicho plan, se encuentra que no se ha realizado la formulación del mismo, 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.

## 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,



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710553173

Fecha: 27-09-2016



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.
- 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 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.
- 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 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>."*

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. 20163710553173

Fecha: 27-09-2016




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](http://www.gobiernobogota.gov.co)



BOGOTÁ  
MEJOR

