



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20171500409633
Fecha: 26-09-2017

20171500409633

MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: Dr. MIGUEL URIBE TURBAY
Secretario Distrital de Gobierno.

ALCALDES (as) LOCALES

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

Respetados (as) Doctores (as):

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se presenta el informe de seguimiento del primer semestre del año 2017 frente al tratamiento y respuesta dado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), que interpone la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Gobierno - SDG - y las Alcaldías Locales.

I. OBJETIVO GENERAL:

Evaluar el tratamiento de las PQRS interpuestas por la ciudadanía ante la SDG, de acuerdo con las normas legales vigentes y según información registrada en el sistema de gestión documental ORFEO.

Objetivos Específicos:

1. Analizar la trazabilidad de las PQRS en el aplicativo ORFEO y su interacción con el Sistema de Quejas Distritales - SDQS -.
2. Determinar los tiempos de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).
3. Verificar el tratamiento del proceso SAC frente a lo establecido por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 124 de 2016 "Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano".
4. Revisar la mejora del proceso a partir de los informes emitidos por esta Oficina desde la vigencia 2014 a la fecha.

II. ALCANCE:

Comprende los datos de las PQRS en estado "Abierto", obtenidos del 1 de enero al 30 de junio de 2017 en el aplicativo de gestión documental ORFEO, gestionados en el Nivel Central y las veinte (20) Alcaldías Locales.

III. METODOLOGÍA:

El presente informe se elaboró cruzando la información entre las siguientes fuentes: base de datos del aplicativo de gestión documental ORFEO entregada por la Dirección de Tecnologías e Información, según correo electrónico del 9 de agosto de 2017, reporte preventivo en línea Google Forms entregado por la Subsecretaría de Gestión Institucional el 15 de septiembre de 2017 y la verificación de los avances de los planes de mejoramiento en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión -SIG-.

Por otra parte, se analizó el universo de PQRS del período evaluado con el fin de determinar pruebas **sustantivas derivadas del muestreo aleatorio seleccionado por la Oficina de Control Interno.**





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20171500409633

Fecha: 26-09-2017

20171500409633

IV. CRITERIOS DE SEGUIMIENTO

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia - De los derechos fundamentales.
- Artículo 76 del Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011 – Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- Artículo 22 - Ley 1755 de 2015, Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.
- Decreto 124 de 2016 de la Presidencia de la República de Colombia, Anexo 2 “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Versión 2”, Componente 4, Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano – Lineamientos generales para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
- 1D-SAC-P001 Procedimiento Trámite a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía.

V. RIESGOS:

De acuerdo con la revisión realizada a las matrices de riesgo de Gestión y Adquisición de Recursos (Local) al interior del proceso “Gestión Corporativa Local”, para el 71% de las unidades organizacionales (Alcaldías Locales) no existen riesgos asociados al incumplimiento de los tiempos de respuesta de las PQRS y tan solo el 29% (Nivel Central + 5 Alcaldías Locales) registran eventos de riesgos, resaltando de manera especial que no existen planes de mejoramiento asociados a los riesgos identificados en las Alcaldías Locales de Tunjuelito, Candelaria y Rafael Uribe (Ver Anexo 1 – Análisis de riesgos relacionados con PQRS).

Por otra parte, en el siguiente cuadro se presenta la metodología de evaluación de los controles con sus respectivos comentarios para una adecuada comprensión, de acuerdo con la clasificación:

	Ausencia de control: no existe o no se aplica el control definido.
	Control que se encuentra documentado, divulgado en la Entidad y se ejecuta de manera periódica.
	Control automático que se encuentra documentado y divulgado en la Entidad.

- a. **1D-SAC-P001 Procedimiento Trámite a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía, versión 8 vigente desde el 30 de julio de 2015:** De acuerdo con el documento publicado en la Intranet Institucional, no existen puntos de control identificados, en las actividades que a continuación se relacionan, y que se torna indispensable su implementación:

Actividad de control	Evaluación del control	Observaciones
Actividad 4: “¿QUÉ TIPO DE DERECHO DE PETICION ES?”. Descripción de la actividad: “(...) De acuerdo a la tipología establecida en el SDQS, toda queja en contra de un Funcionario o Contratista de la SDG, se clasifica a la Oficina de Asuntos Disciplinarios. Continúa en la siguiente actividad 5.”		Revisado el número de radicado 20175310000632 de fecha 04 de enero de 2017, se evidenciaron los siguientes aspectos: Por el contenido del documento, se observó que corresponde a una queja interpuesta contra un Inspector de Policía de la Alcaldía Local de Santa

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



N° CO236301 / N° GP0201

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20171500409633
Fecha: 26-09-2017

20171500409633

Actividad de control	Evaluación del control	Observaciones
Actividad 5: "CLASIFICAR LA QUEJA EN EL SDQS". Descripción de la actividad: "Cuando el requerimiento corresponde a una queja recepcionada desde lo local se clasifica vía SDQS - ORFEO al Nivel Central de SAC, dependencia que hará el trámite respectivo ante la oficina de Asuntos Disciplinarios. (...)".		Fe y la clasificación dada al requerimiento vía SDQS-ORFEO, corresponde a la de Derecho de Petición y no a la de Queja. Adicionalmente, el documento no fue clasificado ni remitido a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, tal y como se describe en la actividad 4 del documento 1D-SAC-P001 Procedimiento Trámite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía.
Actividad 6: "CLASIFICAR Y RADICAR AL ÁREA COMPETENTE". Descripción de la actividad: "Todo Derecho de Petición competencia de Nivel Central, Alcaldías Locales, NUSE y/o Cárcel Distrital se clasifica en el aplicativo SDQS y se genera un radicado de entrada en el aplicativo ORFEO y se ingresa toda la información del trámite y gestión en la base de datos en línea correspondiente".		Ver capítulo Resultados - Numeral 1, inciso ii, literales (b) del presente informe, relacionado con clasificaciones no estipuladas en el documento 1D-SAC-P001 Procedimiento Trámite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía.
Actividad 9: "PROYECTAR RESPUESTA DE FONDO A LA CIUDADANÍA" Descripción de la actividad: "La dependencia competente es la encargada de dar respuesta definitiva según sea el caso, asociándola al radicado de entrada del aplicativo ORFEO. Esto garantiza la trazabilidad de la información y transparencia de la gestión.".		Ver capítulo Resultados - Numeral 1, inciso ii, literal (d) del presente informe, relacionado con trámites sin respuesta definitiva y trazabilidad de la información.
Actividad 10: "CIERRE DEFINITIVO EN EL APLICATIVO SDQS". Descripción de la actividad: "SAC realiza cierre del trámite en el SDQS con la comunicación Informativa Nota: el enlace entre SDQS-ORFEO, garantiza la trazabilidad y transparencia de la gestión, información y seguimiento oportuno (...)".		Ver capítulo Resultados - Numeral 1, inciso i, literal (b) y Numeral 1, inciso ii, literal (c) del presente informe, relacionado con completitud y disponibilidad de la información.

b. **1D-SAC-MR001** Matriz de Riesgos del proceso Servicio de Atención a la Ciudadanía, versión 5 vigente desde el 27 de octubre de 2014: el riesgo se materializó dado que no se encuentran estandarizadas las clasificaciones, así como tiempos de respuesta a los requerimientos (Ver Anexo 1 – Análisis de riesgos relacionados con PQRS).

c. **1D-SAC-MR001** Matriz de Riesgos de Corrupción, versión 6 del 31 de agosto de 2017: ausencia de eventos de riesgo relacionados con la gestión de las PQRS (Ver Anexo 1 – Análisis de riesgos relacionados con PQRS).

VI. RESULTADOS

1. De acuerdo con lo establecido en el documento **1D-SAC-P001 Procedimiento Trámite a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía**, versión 8 vigente desde el 30 de julio de 2015, la recepción de todos los derechos de petición de los ciudadanos se registra en el aplicativo de gestión documental – ORFEO. Al revisar sus bases de datos, se tomó una muestra de 8.096 peticiones en estado abierto, las cuales presentan la siguiente distribución:

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**



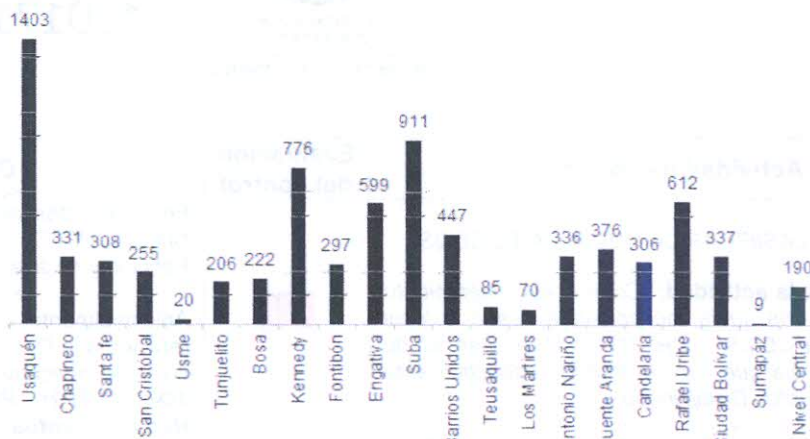
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20171500409633

Fecha: 26-09-2017

20171500409633



i. Al verificar la integridad de la información, se observan los siguientes aspectos:

- Sobre el número de SDQS que genera el sistema de la Alcaldía Mayor, no existe control, dado que es posible encontrar cualquier tipo de dato en dicho registro y no tiene ninguna clase de secuencia lógica para su asignación (Ver Anexo 1 – Debilidad en el control de asignación del consecutivo SDQS).
- Existen 111 registros que no cuentan con número de radicado en la columna "Radicado_Respuesta", lo cual representa el 1.37% de la población analizada (Ver Anexo 1 - Consecutivos Orfeo sin radicados).
- La atención de los derechos de petición de los ciudadanos sobrepasa los días estipulados por la Ley Colombiana (Ver Anexo 1 – Atención de derechos de petición).

ii. De las 8.096 peticiones se determinó una muestra selectiva de 151 (7 por cada Alcaldía Local y 11 del Nivel Central), donde se destacan los siguientes puntos:

- Existe diversidad en el número de días asignados a la respuesta de cada una de las peticiones, particularmente se resaltan 16 (11%) que no tienen definido este parámetro en el sistema ORFEO, así como 5 (4%) con otras inconsistencias. (Ver Anexo 1 – Diversidad en el número de días asignados).
- Se observan otras clasificaciones cuya tipología no se encuentra definida en el documento **1D-SAC-P001 Procedimiento Trámite a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía** (Ver Anexo 1 – Otras clasificaciones).
- Falta de disponibilidad de la información dado que no es posible el ingreso, por fallas de interfaz (Ver Anexo 1 – Fallas en interfaz de los aplicativos).
- Los colaboradores del proceso SAC no generan respuestas de fondo a las peticiones. (Ver Anexo 1 - Ausencia en las respuestas de fondo a la ciudadanía).
- El 25% de las peticiones fueron resueltas después de treinta (30) días hábiles. (Ver Anexo 1 – Respuesta a peticiones de los ciudadanos).
- El 51% de las peticiones fueron resueltas fuera del término legal (Ver Anexo 1 – Respuestas dentro de los términos legales).
- Hay errores de tipo manual en el proceso que afecta la integridad de la información de las peticiones, dado que se presentan diferencias (Ver Anexo 1 – Integridad de la información):

2. Por otra, parte, al analizar la información consolidada de la Entidad, la cual fue suministrada por la Oficina de Atención a la Ciudadanía en el Nivel Central, la base de datos de Google Forms enunciada

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



N° C0236301 / N° GP0201

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20171500409633

Fecha: 26-09-2017

20171500409633

en el documento **1D-SAC-P001 Procedimiento Trámite a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía**, presenta las siguientes inconsistencias:

- i. De 10.309 peticiones en estado "En trámite" 10.177 son registros únicos y 132 se encuentran duplicadas (1%), lo cual afecta la integridad de la información.
- ii. Al comparar la información de la base de datos de Google frente a la existente en el aplicativo ORFEO, existe una diferencia de 2.081 peticiones (20%) evidenciando la no alineación de información entre ambas fuentes (Ver Anexo 1 – Comparación ORFEO vs Google Forms):
- iii. El diligenciamiento de la información en la base de datos no es uniforme, dado que si la petición es anónima no es claro si debe ser registrada en el campo "Género" o en el "Nombre del peticionario". Adicionalmente, existen campos en blanco que deben contener información (canal, tipo de reclamo, teléfono, entre otros). Por ejemplo, en los consecutivos SDQS 382832017, 2232017, 8132017, 13892017, 14312017, 23392017, 29082017, 33592017, 34162017, 68162017, 205072017.
- iv. En particular el campo "Radicado de Entrada a Orfeo" presenta 21 inconsistencias en los SDQS asociados (209062017, 224632017, 243282017, 268082017, 268432017, 293602017, 197852017, 693312017, 257212017, 382952017, 1375812017, 94252017, 296812017, 1405512017, 325842017, 458522017, 1024202017, 1070142017, 1263392017, 1302712017 y 1396312017), debido a que su valor asignado es cero (0) o no contiene los valores lógicos con que el aplicativo ORFEO asigna los consecutivos de 14 dígitos.
- v. Al comparar la información analizada del sistema ORFEO con la de Google Forms existen 26 peticiones que no coinciden frente a la base de datos cuyos estados son "Respuesta Total / En Trámite" y 3.323 frente al segmento de registros que se encuentran "En Trámite" (Ver Anexo 1 – Comparación reporte preventivo Google Forms vs Base de datos ORFEO en estado "Abierto").

VII. CONCLUSIONES

La gestión de las PQRS a través del proceso transversal de Servicio y Atención a la Ciudadanía es débil, dado que no presenta en el tiempo mejoras que solucionen de fondo la problemática actual, resaltada con una equis (x) por cada vigencia frente a los siguientes temas:

Temática	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Evaluación Final
Clasificación y asignación eficaz de requerimientos		x	x	Se identifican clasificaciones no contempladas en el procedimiento Trámite a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía, tales como contravenciones, querellas, tutelas, impugnación, revocatorias, entre otros. Adicionalmente, todo se graba en el sistema ORFEO como derechos de petición y no hay una tipología definida en la herramienta para identificar quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, tal como lo establece el artículo 76 de la Ley 1474 de 2001 y el Decreto 124 de 2016 en su anexo 2 "Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano, versión 2".	
Matriz de reporte preventivo - Google Forms	x	x	x	Pese que se ha implementado una herramienta colaborativa en Google Drive para apoyar el seguimiento a las PQRS, no es eficaz dado que no existe un estándar en el diligenciamiento de la información para el control efectivo por los líderes funcional y metodológico del proceso SAC. Es necesario analizar la continuidad de este esquema dado que la información de dicha herramienta está contenida en la base de datos del sistema ORFEO para garantizar los principios de seguridad de la información (confidencialidad, disponibilidad e integridad).	





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20171500409633

Fecha: 26-09-2017

20171500409633

Temática	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Evaluación Final
Controles automáticos en el aplicativo ORFEO		x	x	Las falencias identificadas en la base de datos del sistema ORFEO, evidencian la falta de controles sistemáticos que permitan validar la información cuando se ejecuta el registro por el servidor público, afectando la completitud e integridad de la misma. Adicionalmente, no existe en el procedimiento 1D-SAC-P001 una actividad de cierre formal en ORFEO de cada requerimiento.	
Mecanismos de control en los aplicativos ORFEO y SDQS		x	x	En la actualidad la interfaz existente es entre ORFEO y el aplicativo SDQS más no existe un desarrollo automático de SDQS a ORFEO. Lo anterior, dado que se evidencian números de radicado sin asociación de SDQS y viceversa.	
Integridad y calidad de la información		x	x	La información relacionada con PQRS y sus fuentes asociadas es heterogénea dado que no coinciden las bases de datos del aplicativo ORFEO, SDQS y el Reporte de Gestión de Google Forms, lo cual afecta el principio de calidad de la información consagrado en la Ley 1712 de 2004 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.	
Tiempos de respuesta fuera de los términos de Ley	x	x	x	A la fecha del presente seguimiento, el 51% de las peticiones de acuerdo con la muestra analizada, se contestaron fuera de los términos de ley, lo cual hace necesario establecer controles efectivos que reduzcan estos incumplimientos, de tal forma que la Entidad no incurra en sanciones de tipo administrativo, económico y legal.	
Controles eficaces que permitan emitir respuesta de fondo al ciudadano	x	x	x	La ausencia de controles efectivos en la gestión de las PQRS permite determinar que el 45% de las respuestas emitidas a los ciudadanos, no subsanan las peticiones solicitadas.	
Materialización de riesgos para PQRS	x	x	x	En las matrices de riesgo publicadas al interior del proceso "Gestión Corporativa Local", se presenta la materialización del riesgo, por lo que es necesario una nueva valoración y evaluación, de acuerdo con la última metodología publicada por la Entidad (<i>PLE-PIN-M001 Manual de Gestión del Riesgo, versión 1 vigente desde el 21 de junio de 2017</i>), para implementar nuevos controles, dado que o no existen o no son suficientes. Por otra parte, no hay eventos de riesgo identificados frente a los aplicativos que intervienen la gestión de las peticiones que garantizan la integridad y disponibilidad de la información, de acuerdo con los roles definidos al interior de cada sistema de información.	
Planes de Mejoramiento	x	x	x	Se evidencia la ausencia de monitoreo el ciclo de vida de uno de los hallazgos, así como la validación y seguimiento de los líderes y responsables de los procesos que se refleje en un cierre eficaz, dado que existen debilidades desde el análisis de causas hasta el registro de los planes de acción enmarcados en el ciclo PHVA, que subsanan de fondo los hallazgos identificados.	
Plan Anticorrupción		x	x	La Oficina Asesora de Planeación no articula los procesos de la Entidad, para la identificación de riesgos de corrupción, dado que a la fecha no hay eventos de riesgo asociados con la gestión y administración de PQRS.	

Los recursos para la operación del proceso SAC provienen de proyectos de inversión desde las vigencias 2014 a 2017 y no del presupuesto anual de gastos de funcionamiento. Lo anterior, genera debilidades en la operación, considerando que los colaboradores que prestan sus servicios a este proceso en la gestión de PQRS son contratistas en su gran mayoría, implicando que tanto el aprendizaje como el desempeño del mismo se ven afectados por su rotación.

VIII. RECOMENDACIONES

1. Realizar un diagnóstico al proceso SAC que determine si es eficiente en las unidades organizacionales de la Entidad, con la finalidad de definir un proyecto de reingeniería al proceso que contemple los siguientes puntos:

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



N° C0236301 / N° GP0201

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20171500409633

Fecha: 26-09-2017

20171500409633

- a. Reglas de negocio para toda la Entidad que permitan un desempeño eficiente al momento de gestionar las PQRS.
 - b. Definición tanto en el procedimiento como en el aplicativo ORFEO, o el que la entidad disponga para la gestión documental, de las clasificaciones de los requerimientos para identificar claramente lo relacionado con peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, entre otros.
 - c. Integrar el reporte preventivo Google Forms dentro del módulo de reportes del sistema ORFEO con la finalidad de unificar las herramientas que brindan soporte a la gestión de las PQRS y asegurar la integridad de la información.
 - d. Establecer controles que permitan determinar la gestión efectiva de cada uno de los requerimientos, con miras a garantizar respuestas de fondo a cada uno de ellos.
 - e. Incluir una actividad de cierre formal del requerimiento en ORFEO para completar la trazabilidad del requerimiento interpuesto por el ciudadano, por ser este sistema de información el repositorio oficial de información de acuerdo con lo establecido en el objetivo del documento **1D-SAC-P001 Procedimiento Trámite a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía**.
2. Solicitar a la Dirección de Tecnologías e Información el ajuste de la arquitectura del sistema ORFEO, o el que la entidad disponga para la gestión documental, para la implementación de las siguientes necesidades:
 - a. Incluir en la base de datos la tipología de requerimientos faltantes y sus tiempos de respuesta reglamentarios.
 - b. Interfaces entre ORFEO y el SDQS de tal forma que sean en doble vía y garantizar la disponibilidad e integridad de la información.
 - c. Controles automáticos y un esquema de alertas por tipo de requerimiento, de tal forma que se garanticen los tiempos de respuesta a los diferentes requerimientos de la ciudadanía, por los servidores públicos de la Entidad.
 - d. Desarrollo de un control eficaz que determine las condiciones y restricciones al momento de darle cierre formal a un requerimiento a cada uno de los usuarios del aplicativo.
 3. Capacitar a todos los servidores públicos que laboran en la Entidad y en las Alcaldías Locales, sobre los lineamientos del proceso, resultado de ajustes al actual o aquellos que se deriven de un eventual proyecto de reingeniería de procesos.
 4. Fortalecer las competencias técnicas de los profesionales de la Oficina Asesora de Planeación, que brindan asesoría en los temas relacionados con la mejora continua y gestión del riesgo en la Entidad, con la finalidad de reforzar conocimientos y ofrecer un mejor servicio hacia las demás unidades organizacionales, en particular a los servidores públicos del proceso SAC.

IX. PLANES DE MEJORAMIENTO:

Revisados los planes de mejoramiento del Proceso "Servicio de Atención a la Ciudadanía" que se encuentran en estado "Abierto" en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión - SIG, existe un total de 28 planes distribuidos entre el Nivel Central y las Alcaldías Locales, donde el 43% (sin formular y ejecutar 32% y diversos porcentajes de ejecución 11%) reflejan una baja gestión por los líderes responsables del proceso y evidencia el incumplimiento de las políticas de operación 4 y 5 del procedimiento **1D-SEM-P001 Gestión para la Mejora**¹. Por lo tanto, es necesario realizar seguimientos efectivos a la formulación

¹ "Numeral 4: Los planes de acción deben ser formulados en su totalidad en un plazo máximo de 15 días calendario contados a partir de la notificación por medio del aplicativo.

Numeral 5. Es deber de cada líder o responsable de proceso aplicar el presente procedimiento y hacer seguimiento a la implementación de las acciones propuestas."





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

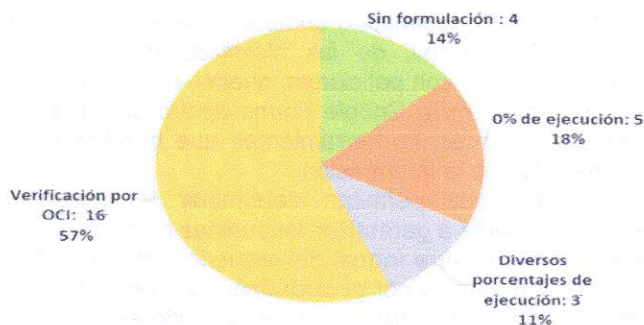
Radicado No. 20171500409633

Fecha: 26-09-2017

20171500409633

y ejecución de los planes de mejoramiento, para dinamizar la mejora continua de los líderes de proceso en la Entidad.

ESTADO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO
FUENTE AUDITORIAS INTERNAS DE GESTIÓN
PROCESO SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



Para los 16 planes de mejoramiento que se encuentran en verificación por la Oficina de Control Interno, se observó lo siguiente:

- Se resaltan los esfuerzos que algunos líderes del proceso en las Alcaldías Locales han realizado para trabajar con calidad y oportunidad en las respuestas.
- Debilidad en el análisis de causas por los responsables, al no seguir los parámetros previstos en la metodología adoptada por el SIG (**1D-PGE-G009 Guía de formulación de hallazgos y análisis de causas, versión 1**).
- El registro de actividades no cumple con el ciclo PHVA para subsanar los hallazgos y generar una solución eficaz.
- Mecanismos de control y seguimiento inefectivos que no subsanan la causa raíz de los hallazgos.
- Las respuestas a los requerimientos de infracciones en obras y urbanismo no cumplen con lo solicitado, dado que no se observan los resultados de la visita del profesional de apoyo.
- Las evidencias registradas en el aplicativo SIG, en algunos casos, no dan cuenta del cumplimiento de las actividades formuladas para subsanar el hallazgo.

Cordialmente,

LILIANA MARIA ACUÑA NOGUERA

Proyectó: Galia Lena Álvarez Hernández / Diego Andrés Moreno Moreno / Javier Bermúdez Huertas / Sonia Stella Rojas Villamizar.
Revisó: Diego Andrés Moreno Moreno / Javier Bermúdez Huertas
Aprobó: Liliana María Acuña Noguera.

CC: Dr. Lúbar Andrés Chaparro Cabra – Subsecretario de Gestión Institucional.
CC: Dr. Iván Casas Ruiz – Subsecretario de Gestión Local.

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



N° C0236301 / N° GP0201

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20171500409633
Fecha: 26-09-2017

20171500409633

Anexo 1

Análisis de riesgos relacionados con PQRS:

Unidad Organizacional	Evento de Riesgo	Riesgo Residual	Fecha de la Matriz de Riesgo Publicada
Nivel Central	R4: Atender las solicitudes de los usuarios con diferentes criterios (clasificación, tiempos de trámite de los requerimientos, oportunidad de respuesta) en los puntos de Servicio de Atención a la Ciudadanía.	Aceptable	27 de octubre de 2014
Alcaldía Local Usaquén	R4: Incumplimiento en los términos de respuesta de comunicaciones internas y externas	Aceptable	20 de noviembre de 2015
Alcaldía Local Tunjuelito	R9: Incumplimiento en los términos de respuesta oportuna a los requerimientos y derechos de petición de la ciudadanía.	Inaceptable	16 de julio de 2014
Alcaldía Local La Candelaria	R7: Vencimiento de términos de respuesta a las solicitudes de la ciudadanía, de otras entidades y de los entes de control.	Moderado	9 de noviembre de 2015
Alcaldía Local Rafael Uribe Uribe	R15: Incumplimiento en los términos de respuesta de comunicaciones externas o internas.	Moderado	25 de agosto de 2015
Alcaldía Local Ciudad Bolívar	R4: Inoportunidad en la entrega de las comunicaciones oficiales internas o externas.	Aceptable	15 de agosto de 2014
Alcaldía Local Chapinero	No hay riesgo identificado	Sin Identificar	19 de noviembre de 2015
Alcaldía Local Santa Fe	No hay riesgo identificado	Sin Identificar	20 de octubre de 2014
Alcaldía Local San Cristóbal	No hay riesgo identificado	Sin Identificar	16 de septiembre de 2014
Alcaldía Local Bosa	No hay riesgo identificado	Sin Identificar	10 de octubre de 2014
Alcaldía Local Kennedy	No hay riesgo identificado	Sin Identificar	6 de enero de 2016
Alcaldía Local Fontibón	No hay riesgo identificado	Sin Identificar	15 de agosto de 2014
Alcaldía Local Engativá	No hay riesgo identificado	Sin Identificar	10 de noviembre de 2015
Alcaldía Local Suba	No hay riesgo identificado	Sin Identificar	7 de septiembre de 2015
Alcaldía Local Barrios Unidos	No hay riesgo identificado	Sin Identificar	3 de marzo de 2016
Alcaldía Local Teusaquillo	No hay riesgo identificado	Sin Identificar	30 de noviembre de 2015
Alcaldía Local Los Mártires	No hay riesgo identificado	Sin Identificar	20 de noviembre de 2013
Alcaldía Local Antonio Nariño	No hay riesgo identificado	Sin Identificar	13 de junio de 2013
Alcaldía Local Puente Aranda	No hay riesgo identificado	Sin Identificar	9 de noviembre de 2015
Alcaldía Local Sumapaz	No hay riesgo identificado	Sin Identificar	18 de septiembre de 2015
Alcaldía Local Usme	No hay riesgo identificado	Sin Identificar	23 de diciembre de 2015

Evento de Riesgo	Evaluación del control	Observaciones
R4. "Atender las solicitudes de los usuarios con diferentes criterios (clasificación, tiempos de trámite de los requerimientos, oportunidad de respuesta) en los puntos de Servicio de Atención a la Ciudadanía."		Ver capítulo Resultados - Numeral 1, inciso ii del presente informe, relacionado con clasificación, tiempos de trámite de los requerimientos, oportunidad de respuesta.

Evento de Riesgo	Evaluación del control	Observaciones
No existe		La matriz de riesgos de corrupción no contempla riesgo(s) relacionado(s) con el proceso SAC, lo cual va en contravía de lo dispuesto en el numeral 2.3 de la "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción", la cual hace parte integral del Decreto 124 de 2016, que señala: "Entidades encargadas de elaborar el Mapa de Riesgos de Corrupción: Lo deben realizar las entidades del orden nacional, departamental y municipal. Se elabora anualmente por cada responsable de las áreas y/o de los procesos al interior de las entidades, junto con su equipo. " (Subrayado y negrillas fuera de texto).



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20171500409633

Fecha: 26-09-2017

20171500409633

Análisis de información derivado del cruce de bases de datos:

1. Base de datos ORFEO suministrada por la Dirección de Tecnologías e Información

i. Integridad de la Información:

a. Debilidad en el control de asignación del consecutivo SDQS:

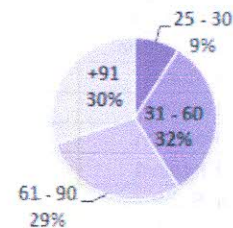
Fecha	Radicado	SDQS
1/03/2017	20176710013382	0408762017
20/04/2017	20174600143162	Remito reque
14/06/2017	20174600224062	362017

b. Consecutivos Orfeo sin radicados en columna "RADICADO_RESPUESTA":

Fecha	Radicado	RADICADO_RESPUESTA
6/01/2017	20174210003492	(en blanco)
10/01/2017	20176210002232	(en blanco)
12/01/2017	20174600008702	(en blanco)
	20176710001612	(en blanco)
26/01/2017	20174600026342	(en blanco)
27/01/2017	20174600028192	(en blanco)
14/02/2017	20176510007902	(en blanco)
21/02/2017	20174600063032	(en blanco)
1/03/2017	20176610021612	(en blanco)

c. Atención de derechos de petición:

Días	#	%
25 - 30	728	8,99%
31 - 60	2.583	31,90%
61 - 90	2.348	29,00%
+91	2.437	30,10%



ii. Base de datos ORFEO – Muestra Seleccionada:

a. Diversidad en el número de días asignados.

Días asignados	Cantidad	%
Conforme términos de Ley	78	62%
0 a 5 días	52	34%
Incoherente clasificación de días de respuesta para Congresistas	1	1%
Incoherencia entre ORFEO y reporte remitido por la Dirección de Tecnologías e Información	4	3%
(en blanco)	16	11%
Total	151	

b. Otras clasificaciones.

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



N° CO236501 / N° GP0201

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20171500409633
Fecha: 26-09-2017

20171500409633

Tipo	Cantidad
Quejas	10
Contravenciones	3
Querellas	4
Otros Conceptos (Actualización de datos, Impugnación, Infracción, Revocatoria, Ambiental, Pérdida de fuerza ejecutoria)	6

c. Fallas en interfaz de los aplicativos.

Radicados	Observaciones
20174600008272	Sin consulta por falla en la interfaz ORFEO - SDQS.
20174600008552	Sin consulta por falla en la interfaz ORFEO - SDQS.
20174600010282	Sin consulta por falla en la interfaz ORFEO - SDQS.
20174600063032	Sin consulta por falla en la interfaz ORFEO - SDQS.
20174600143162	Sin consulta por falla en la interfaz ORFEO - SDQS.
20176850000542	Sin consulta por falla en la interfaz ORFEO - SDQS.
20174210126772	No se pudo consultar, toda vez que esta restringida la consulta del radicado inicial.
20174210129162	Radicado privado no permite consulta dado que corresponde a la Oficina de Asuntos Disciplinarios.
20174210149382	Radicado privado no permite consulta dado que corresponde a la Oficina de Asuntos Disciplinarios.

d. Ausencia en las respuestas de fondo a la ciudadanía

Tipos de respuesta	#	%
N/A	11	7%
Trámite abierto con respuesta de fondo	71	48%
Parcial	1	1%
Trámite abierto sin respuesta de fondo	66	44%
Total	149	

e. Respuesta a peticiones de los ciudadanos.

Rangos (Días Hábiles)	#	%
0-15	38	54%
16-30	15	21%
31-60	13	18%
+ 61	5	7%
Total general	71	

f. Respuestas dentro de los términos legales

Respuesta dentro del término legal?	#	%
Sí	35	49%
No	36	51%
Total general	71	

g. Integridad de la información

Radicado	Observaciones
20175310024272	Las fechas de traslado y de respuesta final son previas a la fecha de radicación.
20175450000672	El asunto del radicado hace referencia a un problema de vendedores ambulantes, mientras que el SDQS asociado (532017) corresponde a un comparendo.

2. Base de datos Google Forms suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano – Nivel Central

ii. Comparación base de datos ORFEO en estado "Abierto" vs Google Forms en estado "En Trámite".



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20171500409633

Fecha: 26-09-2017

20171500409633

Unidad Organizacional	ORFEO	Base de datos en estado en TRAMITE - Único registro	Diferencias
Usaquén	1.403	2.543	1.140
Chapinero	331	31	300
Santa fe	308	462	154
San Cristóbal	255	140	115
Usme	20	1	19
Tunjuelito	206	200	6
Bosa	222	593	371
Kennedy	776	1.419	643
Fontibón	297	169	128
Engativá	599	604	5
Suba	911	1.272	361
Barrios Unidos	447	686	239
Teusaquillo	85	485	400
Los Mártires	70	-	70
Antonio Nariño	336	322	14
Puente Aranda	376	160	216
Candelaria	306	67	239
Rafael Uribe	612	759	147
Ciudad Bolívar	337	216	121
Sumapaz	9	-	9
Nivel Central	190	48	142
Totales	8.096	10.177	2.081

- v. Anexo 1 – Comparación reporte preventivo Google Forms vs Base de datos ORFEO en estado "Abierto".

Variable de comparación	Si	No	Total
¿El consecutivo SDQS de la base de datos Google - "Respuesta Total / En Trámite" coincide con el registrado en ORFEO?	8.070	26	8.096
¿El consecutivo SDQS de la base de datos Google - "En Trámite" coincide con el registrado en ORFEO?	4.773	3.323	8.096

Detalle de planes de mejoramiento abiertos en la SDG.

A continuación, se relacionan los números de los planes de mejoramiento por unidad organizacional:

Unidad Organizacional	Número de Plan Sin Formulación	Número de Plan con cero (0%) de Ejecución	Número de Plan con Diversos Porcentajes de Ejecución	Número de Plan con Verificación por OCI
Bosa	751, 948			
Santafé	761			
Usaquén	765			156
Chapinero		332, 768		
Engativá		753		
Fontibón		754		
Tunjuelito		764		
Antonio Nariño			363	
Ciudad Bolívar			749	
Candelaria			794	752
Mártires				756
San Cristóbal				350, 757
Teusaquillo				760
Nivel Central				767
Barrios Unidos				405, 747
Kennedy				750
Puente Aranda				755, 798
Rafael Uribe Uribe				57, 758
Usme				759
Subtotales	4	5	3	16

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



N° C0236301 / N° GP0201

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**