



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20191500110763

Fecha: 07-03-2019



MEMORANDO

Cód. 150

Bogotá D.C. 07 marzo de 2019

PARA: **Dr. JUAN MIGUEL DURÁN PRIETO**
Secretario Distrital de Gobierno

ALCALDES (as) LOCALES

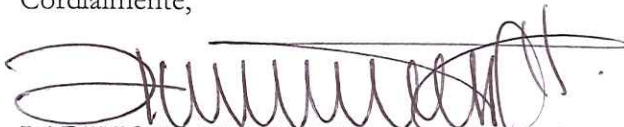
DE: **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

ASUNTO: Informe Atención al Ciudadano sobre las Quejas, Reclamos y Sugerencias segundo semestre de 2018

Respetados (as) Doctores (as)

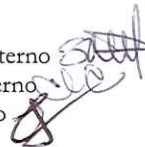
Por medio de la presente y en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*, de manera atenta presento el informe correspondiente al segundo semestre del seguimiento realizado al tratamiento y respuesta dada a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) interpuestas por la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Gobierno-SDG y las Alcaldías Locales.

Cordialmente,



LADY JOHANNA MEDINA MURILLO

Elaboró: Sindy Julieth Tovar Torres- Profesional Oficina Control Interno
Revisó: Olga Milena Corzo Estepa- Profesional Oficina Control Interno
Aprobó: Lady Johanna Medina Murillo- Jefe Oficina Control Interno



SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

**INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO SOBRE LAS QUEJAS,
SUGERENCIAS Y RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE DE 2018**

Ley 1474 de 2011 Artículo 76

PRESENTADO POR
LADY JOHANA MEDINA MURILLO
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

MARZO DE 2019, BOGOTÁ D.C.

Contexto

De acuerdo con la Constitución Política que en sus artículos 2°, 123, 209 y 270, señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad, y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho. Y que en el artículo 23 establece que “toda persona tiene derecho presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...”.

De otra parte en la ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción, menciona en el artículo 76 que “*en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, por lo cual la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular*”.

Teniendo en cuenta lo anterior la Oficina de Control Interno de la Secretaría Distrital de Gobierno ha realizado seguimiento a la atención y prestación del servicio de atención y trámite de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias de los ciudadanos y diferentes grupos de interés de conformidad con lo establecido en la ley 1755 de 2015 y demás normas asociadas, así como al cumplimiento de los documentos, políticas de operación y lineamientos institucionales que se han generado para garantizar la atención a los requerimientos de la ciudadanía.

Objetivo

Verificar el cumplimiento por parte de la Secretaría Distrital de Gobierno a las disposiciones legales en materia de atención a la ciudadanía sobre sus requerimientos de peticiones, consultas, quejas, reclamos y sugerencias.

Alcance

El presente informe de auditoría comprende la verificación del proceso de servicio a la ciudadanía en las 20 alcaldías locales y nivel central de la Secretaría Distrital de Gobierno, del período comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2018. (la gestión analizada en este período incorpora el trámite de aquellos requerimientos que habían quedado pendientes de respuesta durante el primer semestre de 2018)

Disposiciones Legales sobre Atención al Ciudadano (Criterios de auditoría)

- **Constitución Política de Colombia 1991** - Artículo 23. toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- **Ley 1474 de 2011** – Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública - Artículo 76. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- **Ley 1437 de 2011**- Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades, Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio

idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. 4 obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

- **Decreto 371 de 2010** – Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital - Artículo 3 de los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital.
- **Ley 1755 de 2015** – Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de petición.
- **Decreto 103 de 2015:** Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones Título III recepción y respuesta a solicitudes de información pública y otras directrices artículo 16, 17, 18, 19, 20. Título VI seguimiento a la gestión de la información artículo 52 informes de solicitudes de acceso a información.
- **Directiva 15 de 2015:** Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción.
- **Circular 053 de 2016:** Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá - Publicación y divulgación de información obligatoria requerida respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado, con relación a la atención de peticiones ciudadanas- ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.
- **Procedimiento Trámite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía** código SAC-P001 versión 3 vigencia 20 diciembre de 2018.
- **Manual de Atención a la Ciudadanía** SAC-M001 código SAC-M001 versión 3 vigencia 29 agosto 2018.

Metodología

Para la elaboración del presente informe se tomó como base los denominados reportes preventivos que son archivos compartidos en Google Drive en el cual, de acuerdo con el procedimiento de Trámite de requerimientos presentados por la ciudadanía, se incorporan la totalidad de requerimientos recibidos y se puede observar los tiempos de respuesta y el estado, por lo tanto las cifras verificadas son las descargadas desde estos archivos de Excel compartidos en Google drive, la fecha de corte de descarga de estos archivos fue del 22 de enero de 2019.

De los resultados estadísticos presentados en el presente informe se procedió a tomar una muestra de las dependencias que presentaron mayor nivel de peticiones sin respuesta en el segundo semestre, programando visitas de auditoría en : Alcaldía de Usaquén, Bosa, Kennedy, Santafé, Ciudad Bolívar, Barrios Unidos, Suba y Rafael Uribe, cuyo objetivo consistió en verificar que el proceso de servicio a la ciudadanía se presta de acuerdo a la normatividad vigente, aplicando lista de chequeo para validar e identificar causas de incumplimientos de los criterios asociados al proceso, dichos seguimientos se llevaron a cabo del 11-02-2019 a 20-02-2019 y los resultados específicos serán presentados de manera independiente a cada una de las alcaldías locales objeto de seguimiento.

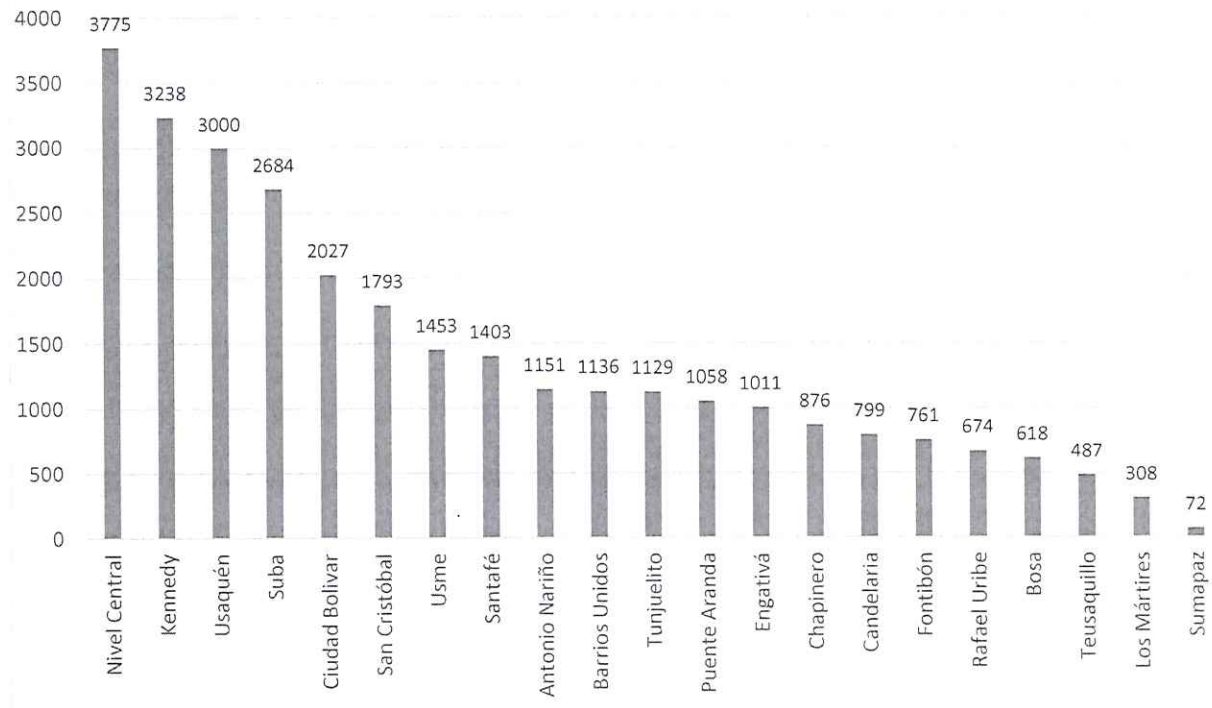
Resultados obtenidos

1. Resultados del análisis de datos

• Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas primer semestre 2018

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2018, se recibieron, de acuerdo con la información registrada en los archivos de Google Drive (reporte preventivo) 29.453 requerimientos recibidos por los diferentes canales de atención, a continuación, se presenta la distribución:

Gráfico Nro. 1 Total Requerimientos recibidos 01 enero a 30 de junio de 2018



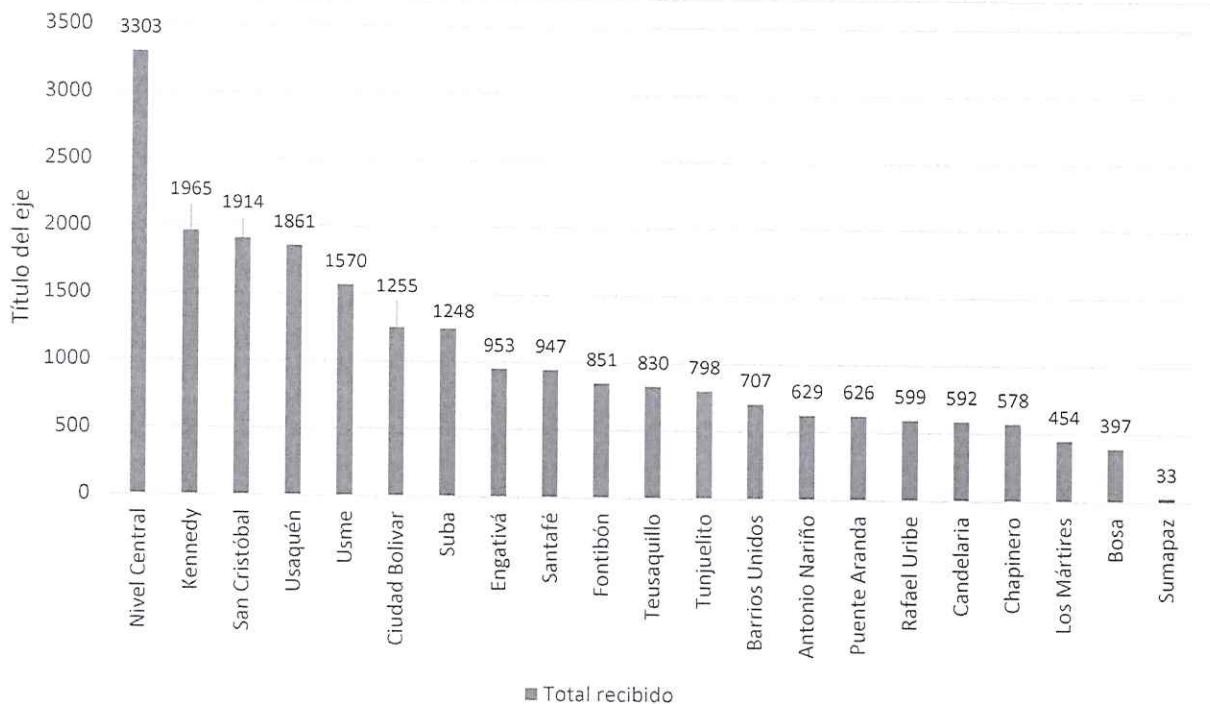
Fuente: Elaboración propia OCI – Ccon base en Reporte preventivo- Servicio a la Ciudadanía corte 22 de enero de 2018

En el gráfico se puede observar de mayor a menor la distribución de los 29.453 requerimientos recibidos en el primer semestre de 2018, con el fin de dar a conocer aquellas peticiones que aún se encuentran sin respuesta o en trámite al cierre de la vigencia 2018.

- **Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas segundo semestre 2018**

Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2018, se recibieron, de acuerdo con la información registrada en los archivos de Google Drive (reporte preventivo) 22.110 requerimientos recibidos por los diferentes canales de atención, a continuación, se presenta la distribución:

Gráfico Nro. 2 Total Requerimientos recibidos 01 julio a 31 de diciembre de 2018



Fuente: Reporte preventivo- Servicio a la Ciudadanía corte 31 de diciembre de 2018

En el gráfico se puede observar de mayor a menor la distribución de los 22.110 requerimientos recibidos en el segundo semestre de 2018, una vez verificada la totalidad de requerimientos recibidos se procedió a verificar los tiempos de respuesta por cada alcaldía local y el nivel central, con el fin de observar el cumplimiento de los tiempos establecidos para las respuestas ciudadanas y la presentación del nivel de cumplimiento en la atención al ciudadano, determinado por la cantidad de requerimientos recibidos y la cantidad de requerimientos con respuesta total (y de fondo):

Nivel de Atención de los requerimientos recibidos

- A continuación, se presenta el análisis del nivel de atención de los requerimientos recibidos en el primer semestre de 2018, de acuerdo a lo registrado en los archivos de Google Drive, y que a fecha de consulta y descarga se encuentran en estado en trámite, es decir con rezago del primer semestre de 2018.

Alcaldía Local	Total, recibido	Con respuesta Total	Total, en trámite	Nivel en trámite de requerimientos
Kennedy	3238	790	2448	76%
Bosa	618	266	352	57%
Rafael Uribe	674	400	274	41%
Suba	2684	1902	782	29%
Usaquén	3000	2275	725	24%
Ciudad Bolívar	2027	1555	472	23%
San Cristóbal	1793	1454	339	19%
Chapinero	876	720	156	18%
Tunjuelito	1129	949	180	16%
Puente Aranda	1058	904	154	15%
Barrios Unidos	1136	990	146	13%
Santafé	1403	1242	161	11%
Los Mártires	308	291	17	6%
Fontibón	761	722	39	5%
Antonio Nariño	1151	1128	23	2%
Sumapaz	72	71	1	1%
Engativá	1011	1005	6	1%
Candelaria	799	798	1	0%
Nivel Central	3775	3774	1	0%
Usme	1453	1453	0	0%
Teusaquillo	487	487	0	0%
Total	29453	23176	6277	21%

FUENTE: Elaboración propia Oficina de Control Interno con base en Reportes preventivos – Google Drive

Se observa que de los requerimientos recibidos en el primer semestre de 2018 se encuentran 6.277 requerimientos sin respuesta al cierre de 2018, evidenciando un nivel de respuesta del 89%.

De la revisión de la información del primer semestre se evidencia:

1. Se presenta un aumento del total de requerimiento recibidos, pues en informe elaborado del primer semestre los archivos del reporte preventivo reportaban 25.089, lo que indicaría que se registraron por fuera de tiempo requerimientos del primer semestre o hubo requerimientos del segundo semestre reportados con fechas erróneas correspondientes al primer semestre
2. De 15467 requerimientos observados en trámite al cierre del primer semestre se pudo observar una disminución de 9.190 de los pendientes reportados en informe anterior.

A continuación, se presenta el análisis del nivel de atención de los requerimientos recibidos en el segundo semestre de 2018, teniendo en cuenta aquellos trámites que han sido categorizados “con Respuesta Total” en los archivos de Google drive – Reporte Preventivo.

Tabla No. 1 Nivel de atención con respuesta total de los requerimientos

Alcaldía Local	Total, recibido	Con respuesta Total	Total, en trámite	Nivel de respuesta de requerimientos
Usme	1570	1558	12	99%
Sumapaz	33	32	1	97%
Nivel Central	3303	3182	121	96%
Candelaria	592	565	27	95%
Antonio Nariño	629	571	58	91%
Puente Aranda	626	452	174	72%
Fontibón	851	606	245	71%
Tunjuelito	798	554	244	69%
Engativá	953	661	292	69%
Los Mártires	454	294	160	65%
Teusaquillo	830	537	293	65%
Chapinero	578	332	246	57%
San Cristóbal	1914	1083	831	57%
Usaquén	1861	863	998	46%
Santafé	947	431	516	46%
Barrios Unidos	707	320	387	45%
Rafael Uribe	599	251	348	42%
Kennedy	1965	636	1329	32%
Ciudad Bolívar	1255	369	886	29%
Suba	1248	358	890	29%
Bosa	397	110	287	28%
Total	22110	13765	8345	62%

FUENTE: Elaboración propia Oficina de Control Interno con base en Reportes preventivos – Google Drive

Como se puede observar en la tabla anterior, existe un nivel de respuesta total a los requerimientos recibidos baja al analizar la totalidad de 22.110 recibidos, la cual representa un 62% de respuestas realizadas en el segundo semestre.

Esto evidencia debilidades en la gestión y atención de los requerimientos recibidos, lo que determina un incumplimiento de los principios y normas asociadas al proceso de servicio a la ciudadanía en la entidad, por lo que se requiere que se tomen las medidas necesarias para que se garantice la atención eficiente y efectiva a los ciudadanos y demás grupos de interés.

- **Cumplimiento de los términos establecidos para las respuestas a requerimientos recibidos**

Con el fin de verificar que estos porcentajes de atención de los requerimientos recibidos se han realizado dentro de los términos establecidos legalmente fueron verificados los tiempos registrados con respuesta dentro de los términos establecidos y por fuera de tiempos, de acuerdo a lo determinado por la Ley 1755 de 2015 artículo 14 términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, como se relaciona a continuación:

Tipología	Días
Derecho de petición de interés general	15 días
Derecho de petición de interés particular	15 días
Las peticiones de documentos y de información	diez (10) días
consulta a las autoridades	(30) días

Tabla No. 2. Cumplimiento de términos de ley

Nombre del ente	Total de requerimientos con respuesta total	Dentro de términos legales		Nivel de cumplimiento de términos	Por fuera de términos legales			Nivel de respuestas por fuera de términos
		0-10 días	11-15 días		16-30 días	31-50 días	Más de 51 días	
Ciudad Bolívar	369	21	3	7%	8	0	337	93%
Usaquén	863	110	77	22%	155	302	219	78%
Suba	358	68	14	23%	44	93	139	77%
San Cristóbal	1083	234	93	30%	185	185	386	70%
Teusaquillo	537	133	68	37%	174	103	59	63%
Chapinero	332	65	79	43%	103	25	60	57%
Rafael Uribe	251	72	42	45%	99	30	8	55%
Engativá	661	183	133	48%	234	52	59	52%
Kennedy	636	259	61	50%	14	0	302	50%
Sumapaz	32	10	7	53%	11	4	0	47%
Antonio Nariño	571	243	64	54%	57	9	198	46%
Usme	1558	406	479	57%	556	99	18	43%
Bosa	110	36	29	59%	21	10	14	41%
Fontibón	606	274	94	61%	138	55	45	39%
Puente Aranda	452	230	49	62%	93	29	51	38%
Tunjuelito	554	280	105	69%	105	13	51	31%
Barrios Unidos	320	169	55	70%	66	17	13	30%
Santafé	431	254	53	71%	58	40	26	29%
Candelaria	565	333	131	82%	59	15	27	18%
Los Mártires	294	215	35	85%	31	6	7	15%
Nivel Central	3182	2479	246	86%	302	109	46	14%
Total	13765	6074	1917	58%	2513	1196	2065	42%

FUENTE: Elaboración propia Oficina de Control Interno con base en Reportes preventivos – Google Drive

Como se puede observar a parte de presentarse un nivel de atención (con respuesta total) de los requerimientos recibidos bajo, se evidencian respuestas totales que no cumplen con los términos de ley establecidos, se recomienda de igual forma tener en cuenta a adopción de medidas integrales que permitan cumplir con eficacia, oportunidad y efectividad en la atención de los requerimientos ciudadanos recibidos.

Seguimiento a la Gestión del riesgo

Se observa en el Sistema Integrado de Gestión, que la matriz de riesgos vigente para el proceso de Servicio a la Ciudadanía es la publicada en la intranet, en la cual se evidencia versión del 29 de diciembre de 2017, la cual contiene 2 riesgos identificados de los cuales se observa que no cuentan con planes de tratamiento:

Tabla Nro. 3. Matriz de Riesgos procesos Servicio a la Ciudadanía

Evento (Riesgo)	Consecuencias	Evaluación del riesgo inherente			Controles
		Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo	
R1. Respuesta inoportuna a las PQRS interpuestas por la ciudadanía, entidades públicas y privadas.	* Sanciones disciplinarias y administrativas. * Pérdida de confianza de la ciudadanía frente a la Entidad. * Demandas o acciones judiciales por incumplimiento de normas y vulneración de derechos.	Posible	Mayor	Alto	Reporte preventivo elaborado por los servidores públicos del proceso.
R2. Incumplimiento de las normas y/o criterios de servicio establecidos para la atención a la ciudadanía.	* Insatisfacción del ciudadano en la prestación del servicio * Atención del servicio en términos de inclusión, calidad y agilidad	Improbable	Mayor	Moderado	* Inducción/capacitación en puesto de trabajo Equipo SAC * Seguimiento realizado a la aplicación de los protocolos del proceso por parte de los servidores públicos.

FUENTE: Matriz de riesgo proceso Servicio a la Ciudadanía – SAC-MR-01 vigencia 29-12-2017

Se realiza un análisis de los riesgos identificados el cual se sustenta en las evidencias observadas en el proceso auditor y los resultados del análisis de la información¹:

R1. Respuesta inoportuna a las PQRS interpuestas por la ciudadanía, entidades públicas y privadas. :

El riesgo identificado, hace referencia a las PQRS recibidas en la entidad con respecto a los trámites y servicios que ofrece tanto en el nivel central como en las veinte alcaldías locales y que demandan los diferentes grupos de interés, los cuales son recibidos, clasificados y gestionados a través de los sistemas de información existentes y reasignados a las dependencias responsables de la oportuna respuesta de acuerdo a la normatividad vigente.

Identificación	Análisis	
	¿Se identifican materializaciones del riesgo en los últimos cuatro meses?	Descripción de la situación encontrada
De acuerdo con la caracterización del proceso, este riesgo se encuentra asociados a los siguientes productos:	SI Al verificar el reporte de monitoreo de riesgos realizado para el cuarto trimestre, el proceso reporta este riesgo como materializado (según informe monitoreo riesgos IV trimestre 2018 radicado	Como se evidencia en los análisis realizados en los numerales anteriores se está dando respuesta inoportuna a los requerimientos ciudadanos recibidos, tanto los que se encuentran a la fecha de seguimiento como "respuesta total" como aquellos que presentan retraso y no han sido solventados.

¹ Las matrices de análisis de riesgos contienen casillas sombreadas que corresponden al resultado del análisis y auditorías realizadas, las casillas en blanco corresponden a apartes tomados de la matriz de riesgos del proceso.

Identificación	Análisis	
	¿Se identifican materializaciones del riesgo en los últimos cuatro meses?	Descripción de la situación encontrada
*Remisión de la solicitud al responsable. *Monitoreo a la respuesta oportuna. *Respuesta de fondo a la solicitud	20191300048743 fecha 31-01-2019. Sin embargo no se realizó plan de tratamiento ni verificación de controles y valoración del riesgo, por lo que el monitoreo no se está realizando completamente.	Se observo un total general de 62% de requerimientos sin respuesta y un 42% del total de respondidos se han realizado por fuera de los términos legales establecidos.

FUENTE: Elaboración propia OCI

A continuación se puede observar el análisis del diseño y ejecución de los controles construidos para mitigar el riesgo R1:

Valoración		
Controles asociados	Causas que elimina o mitiga el control	Efectividad del control
Reporte preventivo elaborado por los servidores públicos del proceso	*No marcar como Derecho de Petición la solicitud ciudadana que debe ser tramitada como tal, en el momento de la radicación por los CDI. *No realización del seguimiento al requerimiento recibido. *No cumplir con los lineamientos del proceso de servicio a la Ciudadanía por parte de los integrantes del equipo de trabajo. *Atender las solicitudes de la ciudadanía con diferentes criterios (clasificación, tiempos de trámite de los requerimientos, oportunidad de respuesta) en los puntos de Servicio de Atención a la Ciudadanía.	Se ha definidos solo un control para las causas que se mencionan en la columna anterior, que al revisar su relación evidencian que no solo con el reporte preventivo se atacan causas como errores en la marcación de los radicados, incumplimiento de los lineamientos del servicio al ciudadano o que se atiendan con distintos criterios las solicitudes recibidas, por lo que una primera revisión <u>el control resulta ser insuficiente</u>. Al observar que el riesgo se ha materializado en varias oportunidades y en distintas dependencias se confirma que <u>el control resulta ser inefectivo</u> <u>No es clara la periodicidad, el cómo se realiza la actividad de control y el propósito por el cual se creó el control</u>, ya que en visitas de seguimiento realizadas para el presente informe se pudo observar que el reporte preventivo no está siendo una herramienta de control eficiente ni se están realizando los seguimientos semanales que se han estipulado en las políticas de operación del proceso. Al verificar que el control se ha materializado se pudo verificar que todas las acusas identificadas se están presentando: Se observó en visitas realizadas en alcaldía locales, que el procedimiento trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía código SAC -P001 versión 3 vigencia 20 diciembre 2018, no es de total conocimiento de los funcionarios que hacen parte del proceso SAC y de los demás funcionarios y contratistas de la alcaldía local, se observan que son registrados los requerimientos sin verificar el estándar para su identificación usando distintos criterios para realizarla.

FUENTE: Elaboración propia OCI

Se recomienda al respecto, que cuando se están formulando los controles asociados al riesgos se realice un claro análisis de las causas que pueden conllevar a que este se materialice y posteriormente se definan controles en los que se tenga claro: Responsable o responsables de ejecutar el control, periodicidad para su ejecución (en la matriz de riesgos se define en periodicidad “periódico” y este

no es un parámetro de temporalidad con el cual se ejecutará el control), cuál es el propósito u objetivo del control, cómo se va a realizar el control (puesto que reporte preventivo no indica que actividad de control se va a realizar con esta herramienta), indicar qué acciones se van a realizar de manera correctiva cuando se evidencia desviación o inadecuada implementación del control y por último indicar cuáles serán las evidencias que permitan verificar la ejecución del control.

R2. Incumplimiento de las normas y/o criterios de servicio establecidos para la atención a la ciudadanía

El riesgo identificado, hace referencia a aquellos criterios de incumplimiento en la atención de PQRS por cuanto al no generar respuesta oportuna de los tramites y servicios que demandan los grupos de interés, conlleva a que existan respuestas por fuera de termino, otras en trámite o que muchas de estas no sean respuestas de fondo, ahora bien en lo que respecta a la operación del proceso, se genera incumplimiento en la medida en que no se realiza adecuada clasificación, reasignación y atención de cara al ciudadano por los diferentes canales de atención.

Identificación	Análisis	
Productos y/o servicios asociados	¿Se identifican materializaciones del riesgo en los últimos cuatro meses?	Descripción de la situación encontrada
De acuerdo con la caracterización del proceso, este riesgo se encuentra asociados a los siguientes productos: *Guía de atención incluyente. *Manual de atención a la ciudadanía. *Instructivo para el diligenciamiento del reporte preventivo. *Documento de análisis del monitoreo de los resultados de la medición de la percepción del servicio. *Informe de reporte preventivo.	SI Al verificar el reporte de monitoreo de riesgos realizado para el cuarto trimestre, el proceso no reporta este riesgo como materializado (según informe monitoreo riesgos IV trimestre 2018 radicado 20191300048743 fecha 31-01-2019. Esto indica que las acciones de monitoreo no están siendo efectivas o no se están realizando adecuadamente	Se evidencia que se incumplen las normas y criterios de servicio establecidos para la atención a la ciudadanía, en las siguientes situaciones verificadas en revisión de información y visitas en sitio realizadas: 1. El primer criterio de atención es dar respuestas con la oportunidad establecida y como se presentó en el anterior análisis se cuenta con importantes atrasos en la atención de requerimientos. 2. Fallas en los aplicativos de información: se observó que la operación en los puntos de atención es dispendiosa al tener que realizar diferentes registros manuales de la información recibida por parte de la ciudadanía, cuando se debe viabilizar la opción de tener sistemas de información que permitan generar estadísticas automáticas, que no propendan por que la información allí registrada pueda ser cambiada. 3. Falencias en la operación del proceso: se evidenció en las visitas, que, en la gran mayoría de puntos de atención, se cuenta con una única persona encargada de la gestión a través de los diferentes canales de atención, lo que conlleva a que se pueda ver afectado el servicio, al no ofrecer un horario continuo de atención, y/o por atender un canal se descuida el otro.

FUENTE: Elaboración propia OCI

A continuación, se puede observar el análisis del diseño y ejecución de los controles construidos para mitigar el riesgo R2.

Valoración		
Controles asociados	Causas que elimina o mitiga el control	Efectividad del control
Inducción/Capacitación en puesto de trabajo - Equipo SAC.	*Servidores Públicos vinculados al proceso que no poseen actitud de servicio, ni la habilidad exigida en el proceso para la prestación de un servicio de calidad.	Como puede observarse en las columnas anteriores, existen causas que no tienen un control diseñado que permita controlar o mitigar que sucedan los eventos identificados, y un control diseñado que al verificar no se encuentra relación directa con las causas, <u>por lo que los controles diseñados resultan insuficientes para evitar la materialización del riesgo.</u>
Seguimiento realizado a la aplicación de los protocolos del proceso por parte de los servidores públicos.	<u><i>Este control no se evidencia asociado a ninguna de las causas identificadas</i></u>	Al observar materialización de los riesgos anteriormente analizados, se evidencia que los controles no son efectivos y por tanto deben ser verificados, se recomienda estandarizar los temas de capacitación e inducción que se realizan con el fin que involucren conocimiento de los productos y servicios ofrecidos por la entidad /alcaldía local, de manera que permitan una atención ágil y efectiva.
<u><i>Estos controles no tienen ningún control que impida que se sucedan</i></u>	*Deficiencias en la infraestructura física y tecnológica en los puntos de atención al ciudadano. *Inadecuado manejo de las herramientas e información en los puntos de atención. *Ralentización de los aplicativos que se utilizan en el desarrollo del proceso (SDQS, ORFEO, SI ACTÚA).	No fue posible determinar la manera en que se ejecuta el control de "seguimiento realizado a la aplicación de protocolos ..." por lo que no existe un estándar que permita verificar quién ejecuta el control, cuándo y cómo lo ejecuta y dónde se pueden observar las evidencias de su aplicación. Al analizar las causas identificadas se observa que hay un enfoque en los servidores públicos que están asociados al proceso, sin embargo el servicio al ciudadano y el cumplimiento de protocolos y de respuesta efectiva pasa por la totalidad de servidores, por lo que es relevante analizar el impacto y los productos del proceso de manera que se involucre en los controles a la totalidad de personas de la entidad que inciden en la atención y servicio a los ciudadanos.

FUENTE: Elaboración propia OCI

Se recomienda al respecto, que cuando se están formulando los controles asociados al riesgos se realice un claro análisis de las causas que pueden conllevar a que este se materialice y posteriormente se definan controles en los que se tenga claro: Responsable o responsables de ejecutar el control, periodicidad para su ejecución (en la matriz de riesgos se define en periodicidad "periódico" y este no es un parámetro de temporalidad con el cual se ejecutará el control), cuál es el propósito u objetivo del control, cómo se va a realizar el control (puesto que reporte preventivo no indica que actividad de control se va a realizar con esta herramienta), indicar qué acciones se van a realizar de manera correctiva cuando se evidencia desviación o inadecuada implementación del control y por último indicar cuáles serán las evidencias que permitan verificar la ejecución del control.

Conclusiones generales – Seguimiento a la Gestión del Riesgo

Con el análisis anterior, producto del análisis de las bases de datos y resultado de las visitas aleatorias realizadas en ocho (8) alcaldías locales, se puede concluir con respecto a la gestión del riesgo del proceso de Servicio a la Ciudadanía que:

1. Se realizan monitoreos periódicos que no están siendo efectivos, pues se identifica materialización del riesgo y no se toman acciones o no se identifica materialización de un riesgo que en el análisis de la OCI se presenta permanentemente.
2. Se continúan materializando los riesgos identificados en el proceso, tal como se había identificado en informe del primer semestre de 2018, lo que evidencia que no se toman las acciones derivadas de las recomendaciones generadas.
3. Se debe revisar desde la identificación hasta la valoración y definición de planes de tratamiento de los riesgos, en especial se recomienda verificar la calificación de probabilidad e impacto ya con no están siendo coherentes con lo que se ha identificado en el proceso auditor

Recomendaciones Generales

- Se observó durante el seguimiento realizado en las ocho alcaldías locales, que existe inadecuada clasificación y tipificación de las PQRS recibidas en la entidad, lo que conlleva a evidenciar diferentes criterios de análisis y registro de estas por parte del personal de servicio al ciudadano y centro de documentación e información CDI, por lo tanto, es necesario que se generen procesos de socialización y capacitación permanentes que permitan dar a conocer y aplicar los estándares definidos en los documentos del proceso.
- Se observó en las visitas y revisión de documentación asociada al proceso que hay acciones que no se ejecutan de acuerdo a lo descrito en dichos documentos, por ejemplo se indica que al generar registro e incorporación en la herramienta de gestión documental se garantiza el enlace automático con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, lo cual no está funcionando en ninguna de las dependencias de la entidad, se indica la generación de carta informativa la cual no se está siendo aplicable, finalmente se indica que hay un actualización automática e inmediata del ORFEO (radicado) y el reporte preventivo el cual no se ejecuta con inmediatez teniendo en cuenta que es una actividad manual realizada en la mayoría de casos por la misma persona que está recibiendo y atendiendo a la ciudadanía.
- Se realizaron diferentes validaciones en la página web de cada una de las alcaldías locales, como ciudadanos en la opción consultar petición del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS con el fin de validar la gestión adelantada con respecto al número de petición asignada, evidenciando que hay búsquedas que no arrojan ningún tipo de información que le permita a los ciudadanos conocer la trazabilidad de su solicitud, al indagar frente a este tema en las alcaldías local refieren que es inconveniente del sistema. Ejemplo: Alcaldía de Usaquén (18 validaciones que no arrojan resultado); Alcaldía Bosa (2); Alcaldía Ciudad Bolívar (5); Alcaldía Kennedy (6). Por lo anterior se recomienda que de manera unificada se traslade este inconveniente a la Secretaría General con el fin de que se resuelva esta situación que afecta directamente al ciudadano.
- Se observa el ingreso de quejas, reclamos y denuncias en las alcaldías locales en las cuales se observó que no está dando cumplimiento a la actividad de dar traslado a la Oficina e Asuntos Disciplinarios para su trámite.
- Teniendo en cuenta que, existen diferentes tipologías de PQRS se recomienda incluir y precisar en el procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía código SAC-P001 versión 3 de 20 diciembre de 2018, lo correspondiente a temas del Código de Policía y Convivencia Ley 1801 de 2016, dado que el procedimiento carece de este lineamiento que indique claramente el trámite administrativo interno y la trazabilidad en los aplicativos Si Actúa, Orfeo, SDQS, en pro de generar mayor efectividad y celeridad en las respuestas al ciudadano.

- Se recomienda de manera periódica hacer seguimiento a los parámetros de calidad y oportunidad en la atención a los ciudadanos (decreto 371 de 2010), en especial aquellos relacionados con cantidad de personal dedicado a la atención al ciudadano, verificación de distintos canales de atención, respuesta de fondo de todos los requerimientos, adecuación de puntos de atención.
- Se evidencia en los documentos del proceso varios momentos de control entre los cuales se indican reporte de seguimiento semanal y mensual, con retroalimentación a las alcaldías locales, sin embargo no evidencia cumplimiento total ni resultados de estas actividades, por lo que se recomienda verificar la efectividad de los seguimientos y monitoreos que se relacionan (tampoco hay un estándar definido de cuáles son las actividades, cómo se desarrollan y cuáles son los productos de estas actividades) en dichos documentos.
- Se observa inoportunidad de la publicación del informe exclusivo de solicitudes de acceso a la información, teniendo en cuenta que fue observado que en todas las alcaldías locales falta la publicación del informe de diciembre de 2018, así mismo, se evidencia que la estructura del mismo solicita responder la pregunta Nro. 3 ¿Cuál es el tiempo de respuesta de cada solicitud de información? En donde se está indicando “ver reporte preventivo” el cual no conlleva a ningún enlace ni permite visualizar cual fue el tiempo de respuesta, por último, se sugiere generar análisis de la información presentada en lenguaje claro y amigable a la ciudadanía y generar con la oportunidad requerida los informes solicitados.

No conformidades

- Se evidencia incumplimiento de los artículos 13 y 14 de la ley 1755 de 2015 en cuanto se observó un acumulado de 14.622 requerimientos (nivel central y alcaldías locales que a 31 de diciembre de 2018 presentan estado “en trámite – sin respuesta”, por lo que es prioritario establecer un plan de mejoramiento que permita subsanar las causas que están generando este incumplimiento, el cual involucre a las áreas gestoras de las respuestas, teniendo en cuenta que en el proceso participa la totalidad de personas involucradas en la gestión de las dependencias de la SDG.
- Se evidencian incumplimiento del procedimiento “Trámite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía en lo relacionado al diligenciamiento y reporte de la entrada y respuesta de los requerimientos en los archivos de Excel denominados “Reporte Preventivo” compartidos en Google Drive, puesto que se observó en muestreos realizados en sitio que esta herramienta no se actualiza ni se monitorea periódicamente. (por ejemplo, se observó que: Radicado Nro. 20186210086482 de la Alcaldía Local de Barrios Unidos, tiene respuesta en ORFEO Y EN SDQS y en trámite en reporte preventivo de Google Drive se reporta En trámite, Radicado Nro. 20184600538252 de la Alcaldía Local de Bosa se evidenció que el requerimiento corresponde a denuncia por actos de corrupción: Respuesta de fondo en Orfeo y en trámite en el reporte preventivo de Google Drive, radicado Nro. 20185810171742 de la Alcaldía de Kennedy se evidenció que el requerimiento corresponde a solicitud de copias, tiene respuesta en ORFEO y acuse de recibido, sin embargo, en reporte preventivo aparece en trámite, entre otros evidenciados).
- Se evidencia incumplimiento del artículo 3 numeral 3 del Decreto 371 de 2010, en cuanto se observó que los informes estadísticos mensuales de los meses de noviembre y diciembre de 2018 y enero y febrero de 2019 no se encuentran publicados en la página web, la misma situación ocurre con los informes exclusivos de solicitudes de acceso a la información, los cuales no se encuentran publicados en las páginas web de las Alcaldías Locales correspondiente a los meses de diciembre 2018 y enero y febrero de 2019, lo que indica falta de oportunidad en la presentación de la información a disposición de la ciudadanía y grupos de interés. A continuación, se presentan las imágenes de pantalla de lo evidenciado:

Informe mensual PQRS noviembre 2018: <http://www.gobiernobogota.gov.co>

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO
Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Buscar 

Informe solicitudes de acceso a la información - <http://www.chapinero.gov.co>

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

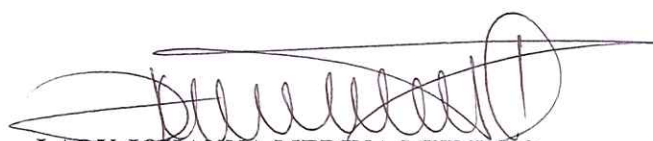
ALCALDÍA LOCAL DE CHAPINERO
Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Buscar 

 Inicio  Quiénes Somos  Entidad  Mi Localidad  Atención al Ciudadano

Las no conformidades evidenciadas serán registradas en el aplicativo de mejora para formulación del plan de mejoramiento correspondiente.

Cordialmente,



LADY JOHANNA MEDINA MURILLO
Jefe de Oficina de Control Interno