



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710553143

Fecha: 27-09-2016



MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: Dr. WILSÓN ALBERTO DÍAZ ORTÍZ
Alcalde Local de los Mártires

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

Respetado doctor Díaz:

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.

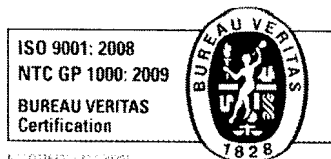
Vale la pena aclarar, que el objetivo, alcance y criterios, con los cuales se realizó el seguimiento se encuentran relacionados en el informe mencionado anteriormente.

1. RESULTADOS.

Se revisaron el 19 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
20161420000832	Trámite abierto con respuesta al peticionario.
20161420001612	
20161420004772	La Alcaldía Local no usa la planilla de envío, el acuse de recibo se realiza en copia del comunicado, el cual se digitaliza como soporte de entrega.
20161420005192	
20161420015792	

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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

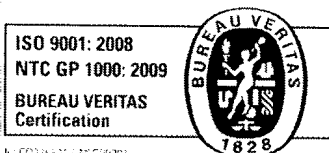
Radicado No. 20163710553143

Fecha: 27-09-2016



No. requerimiento	Observación
20161420019062	
20161420005142	Trámite cerrado con respuesta al peticionario.
20161420009422	La Alcaldía Local no usa la planilla de envío, el acuse de recibo se realiza en copia del comunicado, el cual se digitaliza como soporte de entrega.
20161480005662	Trámite abierto con respuesta parcial.
20161420005822	No se evidencia que copia de la respuesta se remita a las dependencias de nivel central, como se menciona en la respuesta al peticionario. Solicitud de tres días para la contraloría. Se da respuesta parcial y definitiva, sin embargo, se evidencia que la Alcaldía Local no usa la planilla de envío. El acuse de recibo se realiza en copia del comunicado, el cual se digitaliza como soporte de entrega.
20161420010052	Trámite abierto sin respuesta. (Se observa una respuesta proyectada)
20161420002182	El requerimiento no se encuentra asociado al SDQS. Respuesta fuera del tiempo legal establecido. Trámite cerrado. La Alcaldía Local no usa la planilla de envío, el acuse de recibo se realiza en copia del comunicado, el cual se digitaliza como soporte de entrega.
20161420010122	El requerimiento no se encuentra asociado al SDQS. Respuesta fuera del tiempo legal establecido. Trámite cerrado.
20161420001522	La Alcaldía Local no usa la planilla de envío, el acuse de recibo se realiza en copia del comunicado, el cual se digitaliza como soporte de entrega. Respuesta fuera del tiempo legal establecido. Trámite cerrado.
20161420012082	La notificación de la respuesta se realiza por correo electrónico no institucional. Trámite cerrado con respuesta al peticionario.
20164360063222	La Alcaldía Local no usa la planilla de envío, el acuse de recibo se realiza en copia del comunicado, el cual se digitaliza como soporte de entrega. El requerimiento es una solicitud para respuesta en tres días y es clasificada para 15 días. Petición reasignada a la Alcaldía Local de Usaquén, por pertenecer a dicha localidad. El mismo día que llega se reasigna.
20161420004342	Trámite cerrado con respuesta.
20161420009502	La Alcaldía Local no usa la planilla de envío, el acuse de recibo se realiza en copia del comunicado, el cual se digitaliza como soporte de entrega. El requerimiento no se encuentra asociado al SDQS. Trámite cerrado con respuesta al peticionario. Se observa que la respuesta al peticionario es suscrita por persona diferente al alcalde local.
20166240113152	La Alcaldía Local no usa la planilla de envío, el acuse de recibo se realiza en copia del comunicado, el cual se digitaliza como soporte de entrega. Respuesta fuera del tiempo legal establecido. Trámite abierto a la fecha de la verificación.
20161480023012	La Alcaldía Local no usa la planilla de envío, el acuse de recibo se realiza en copia del comunicado, el cual se digitaliza como soporte de entrega. Trámite abierto con respuesta. Aunque la respuesta se radicó el 24 de abril, se notificó en cartelera del 2 al 11 de junio de 2016.

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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710553143

Fecha: 27-09-2016



2. CONCLUSIONES.

- El total de las PQRS que ingresaron al Aplicativo de Gestión Documental Orfeo, entre el 1º. de enero y el 30 de junio de 2016, fue de 537 requerimientos. De los cuales, 212 fueron cerrados en un término menor de 16 días, que corresponden al 39%.
- Se reiteran las observaciones del informe anterior, con relación a requerimientos abiertos en el aplicativo ORFEO con trámite concluido, respuestas fuera de los tiempos legales establecidos, que no dan solución al asunto planteado en la petición y respuestas que se proyectan y relacionan en el aplicativo Orfeo pero al verificar la trazabilidad no se logra evidenciar que se hayan suscrito y notificado al peticionario. Así mismo, se continúan presentando fallas en la clasificación de las peticiones, su asociación al SDQS y en la elaboración y/o diligenciamiento de los acuses de recibo.
- Adicionalmente, se encontraron trámites cerrados sin respuesta al peticionario o sin concluir la gestión. De igual manera, se observa que se emite respuesta al peticionario con firma diferente al Alcalde Local o Secretario General de Inspecciones, como en el caso del requerimiento No. 20161420009502.

3. PLANES DE MEJORAMIENTO.

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

- Plan de mejoramiento 350, cuenta con 12 acciones, de las cuales se encuentran dos con avance del 100%, dos con avance del 50% y las restantes con ejecución del 0%, y fechas vencidas para ejecutar las actividades definidas.
- Plan de mejoramiento 757, con 0% de ejecución y fecha vencida para ejecutar la actividad prevista.

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.

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



INFORMACIÓN LINEA 195

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710553143

Fecha: 27-09-2016



- Implementar herramientas que permitan evaluar de manera permanente la satisfacción del cliente con respecto a los diferentes servicios que ofrece la Entidad, si bien es cierto, actualmente se encuentra implementada una del servicio de atención al ciudadano, 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:

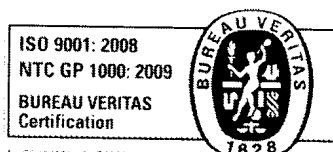
La respuesta debe ser objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida.

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 recibida³⁸.

Adicionalmente se recomienda que las respuestas dadas a los ciudadanos sean claras y en lo posible, de fácil comprensión³⁹."

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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710553143

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.

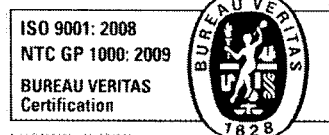
El plan de mejoramiento se debe formular en concordancia con el procedimiento Gestión Para la Mejora que se encuentran en la Internet en la siguiente ruta: Que es el SIG- procedimientos transversales-1D-SEM-P1 Gestión para la mejora.

Cordialmente,


LILIANA MARÍA ACUÑA NOGUERA

Proyecto: Claudia Patricia Forero Gamboa
Revisó: Sandra Patricia Sánchez Flórez 
VoBo: Liliana María Acuña Noguera

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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

