



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710555693

Fecha: 28-09-2016



MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: Dra. **DIANA MABEL MONTOYA REINA**
Alcaldesa Local Rafael Uribe Uribe

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

Respetada doctora Diana Mabel,

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.

• RESULTADOS.

Se revisaron el 26 de julio, 1 y 2 de agosto del año en curso, 20 casos del total de requerimientos que ingresaron durante el primer semestre del 2016 y que fueron registrados en el aplicativo de Gestión Documental ORFEO, evidenciándose los siguientes resultados:

No Radicados

Observación

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. 10736121 - N. 028021

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710555693

Fecha: 28-09-2016



No Radicados	Observación
20161820071602	<p>Respuesta al peticionario fuera del tiempo legal establecido. Se resalta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">- La Alcaldía Local no utiliza la planilla de envío, la cual es el soporte de notificación.- El acuse de recibo se realiza en copia del comunicado, incumpliendo con los procedimientos establecidos en el Manual para el Trámite de Comunicaciones, 1D-GAR- M008, versión 1, del 27 de noviembre de 2015, numeral 3.8.- El documento definitivo no se digitaliza conforme se establece en el numeral 3.2 del Manual para el Trámite de Comunicaciones, 1D-GAR- M008, versión 1, del 27 de noviembre de 2015.- No hay carta de atención a la ciudadanía.- El trámite se encuentra abierto a la fecha de verificación.
20161820068122	<p>Respuesta al peticionario en los plazos legales establecidos. Sin embargo, se resalta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">- La Alcaldía Local no utiliza la planilla de envío, la cual es el soporte de notificación.- El acuse de recibo se realiza en copia del comunicado, incumpliendo los procedimientos establecidos en el Manual para el Trámite de Comunicaciones, 1D-GAR- M008, versión 1, del 27 de noviembre de 2015, numeral 3.8.- El documento definitivo no se digitaliza conforme se establece en el numeral 3.2 del Manual para el Trámite de Comunicaciones, 1D-GAR- M008, versión 1, del 27 de noviembre de 2015.- Los radicados 20161820114571, 20161820114581 que hacen parte de la gestión, no tienen firmas ni planillas de acuse de recibo.
20161820065102	<p>Respuesta parcial. La respuesta emitida por la administración local no se encuentra firmada por la alcaldesa local.</p> <p>Si bien es cierto se da traslado de la petición, el solicitante solicita interponer una querrela, al interior de la Alcaldía no se dan las instrucciones que corresponden.</p> <p>No se usa la planilla de envío y en el soporte escaneado como acuse de recibo no se logra evidenciar que el peticionario haya recibido la respuesta.</p>
20164360212372	<p>Respuesta fuera del tiempo legal establecido.</p> <p>Por ser un anónimo se fija y desfija en cartelera, sin embargo no deja la nota establecida para estos casos.</p> <p>El documento definitivo no se digitaliza en el campo asignado para tal fin en el aplicativo Orfeo.</p>

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. 00293277 N. 096291

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710555693

Fecha: 28-09-2016



No Radicados	Observación
20164360204792	Sin respuesta. Al verificar en el aplicativo Orfeo, se encuentra respuesta proyectada con radicado No 20161840126461 de fecha 28 de julio de 2016, sin embargo no se logra establecer si dicha comunicación fue entregada al peticionario. Adicionalmente, se observa que el documento se proyectó para firma del inspector de policía sin tener en cuenta lo establecido en el Manual para el trámite de Comunicaciones, en el numeral 3.12.
20161820047742	Sin respuesta. La carta informativa del servicio de atención a la ciudadanía, se encuentra sin acuse de recibo. Como soporte de acuse se escanea la planilla de entrega entre dependencias.
20164360135372	Repuesta fuera del tiempo legal establecido. Se observa que se emiten dos respuestas al peticionario una con radicado 20161840087291 del 19 de mayo de 2016 y otra con radicado No. 20161840102941 del 10 de junio de 2016. En la respuesta al peticionario anónimo no se incluye la nota de publicación en cartelera.
20164360061192	Con respuesta parcial en los plazos legales establecidos. Aunque en la respuesta al peticionario se indica que se da inicio a una preliminar y que se ha solicitado visita técnica para determinar o no la viabilidad de iniciar una actuación administrativa, no se observa trazabilidad de la visita técnica en el aplicativo.
20161820017652	Repuesta fuera del tiempo legal establecido. Se da respuesta al anónimo, sin embargo no se incluye la nota de publicación establecida para estos casos. Los traslados que se realizan por competencia a otras Entidades no se remiten con planilla de envío, por lo cual el acuse se realiza en la copia el documento.
20161820016902	Con respuesta parcial en los plazos legales establecidos. Si bien es cierto, se cita a mesa de trabajo, no se evidencia una solución de fondo a la petición planteada. No se evidencia uso de la planilla de envío. El acuse de recibo se realiza en copia del comunicado.
20161820009932	Éste requerimiento se encuentra mal clasificado. El trámite se clasifica como derecho de petición y es un recurso de reposición. Se transcribe la anotación incluida en el aplicativo: <i>"un recurso de reposición y subsidio de apelación no es un derecho de petición por tanto no se contesta mediante oficio la administración se pronuncia mediante acto administrativo es de acuerdo a la norma según el proceso que se este cursando"</i> .
20161820007482	Éste requerimiento se encuentra mal clasificado. El trámite se clasifica como derecho de petición y es el envío de un comparendo ambiental desde la Alcaldía a la Oficina Jurídica del Nivel Central.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710555693

Fecha: 28-09-2016



No Radicados	Observación
20161820005772	<p>Repuesta fuera del tiempo legal establecido.</p> <p>No se evidencia uso de la planilla de envío. El acuse de recibo se realiza en copia del comunicado.</p> <p>No hay carta de atención a la ciudadanía.</p> <p>El documento es firmado por persona diferente al alcalde local.</p>
20161880005052	<p>Con respuesta en los plazos legales establecidos.</p> <p>Se publica por edicto. No se incluye la nota de publicación para anónimos.</p>
20161820004562	<p>No se evidencia uso de la planilla de envío. El acuse de recibo se realiza en copia del comunicado.</p>
20161880004682	<p>Con respuesta en los plazos legales establecidos, sin embargo, el comunicado es firmado por persona diferente a la Secretaría General de Inspecciones.</p> <p>No se usa la planilla de envío.</p>
20161820002932	<p>Respuesta parcial, fuera del tiempo legal establecido. El trámite se encuentra cerrado.</p> <p>La respuesta que se entrega al peticionario no se encuentra firmada por la Alcaldesa Local.</p>
20161820000402	<p>Aunque se indica en la respuesta al peticionario que se iniciará investigación preliminar y se proyecta el comunicado para el arquitecto y/o ingeniero (no se define responsable) el comunicado es cerrado sin ser asignado. A la fecha de verificación, no se encuentra informe de visita técnica.</p> <p>No hay carta de atención a la ciudadanía.</p>
20161880001212	<p>Con respuesta en los plazos legales establecidos.</p>
20161880000952	<p>Se publica por edicto. No se incluye la nota de publicación para anónimos.</p>

2. CONCLUSIONES.

- El total de las PQRS que ingresaron al sistema de información Orfeo, entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2016, fue de 1356 requerimientos. De los cuales 726 que corresponde al 54%, fueron cerrados en un término menor a 16 días.
- Se reiteran las observaciones del informe anterior, con respecto a las respuestas fuera del plazo legal establecido, peticiones sin respuesta o con respuestas que no dan solución al asunto planteado. Continúan las fallas en la asociación de las peticiones al SDQS y su correcta clasificación en el aplicativo ORFEO y requerimientos que no presentan Carta Informativa del servicio de atención a la ciudadanía. De igual manera, continúa sin usarse la planilla de envío, la cual debe quedar completamente diligenciada y digitalizada en el aplicativo ORFEO porque es soporte de acuse de recibo. Además, se observa que los trámites concluidos no se cierran en el aplicativo.

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. 20163710555693

Fecha: 28-09-2016



- Como resultado del presente seguimiento, se encontró adicionalmente, que la respuesta emitida a los peticionarios, no se firma en todos los casos por la Alcaldesa Local o la Secretaría General de Inspecciones, los documentos que están en el aplicativo Orfeo como definitivos se encuentran sin suscribir, y en la carta de respuesta a los peticionarios anónimos no se incluye el texto de publicación.

De manera general, se evidencia incumplimiento de la normatividad vigente y de los procedimientos con los cuales cuenta la Secretaría de Gobierno para el tratamiento oportuno, claro y completo de las peticiones, quejas y sugerencias que presenta la ciudadanía.

3. PLANES DE MEJORAMIENTO.

La Alcaldía Local cuenta con el plan de mejoramiento 759, el cual se encuentra formulado sin avance a la fecha.

Es importante revisar que las acciones planteadas den solución de fondo a las observaciones que se refieren y reiteran en el presente informe.

4. RIESGOS.

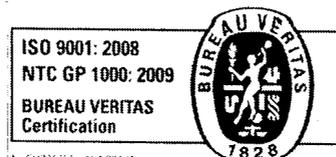
Aunque se observa que en la matriz de riesgos del proceso de Gestión y Adquisición de Recursos se plantea el relacionado con *"Incumplimiento en los términos de respuesta de comunicaciones externas e internas"* y se establece como control el *"Seguimiento al reporte semanal de la oficina de atención al ciudadano de los números de radicado de ORFEO registrado como D.P.(2L-GAR-14)"*, se evidencia que dicho riesgo se encuentra materializado y que adicionalmente el control referido no está siendo efectivo.

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.
- Establecer procedimientos e 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 encuesta del servicio de atención a la ciudadanía, se recomienda evaluar la implementación de otros

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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



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 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.”

Los documentos que soportan el presente informe hacen parte de la carpeta que reposa en esta dependencia.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20163710555693

Fecha: 28-09-2016



Se solicita que el presente informe sea divulgado con las diferentes áreas que intervienen en el proceso y conjuntamente se formule mecanismos de control sobre las observaciones presentadas en el informe o aquellas que los responsables del proceso una vez realizada su autoevaluación consideren y/o detecten que contribuyan al mejoramiento continuo.

Cordialmente,


LILIANA MARÍA ACUÑA NOGUERA

Proyectó: Sandra Patricia Sánchez Flórez *SP*
Revisó: Liliana María Acuña Noguera
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

ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification



N. COE236001 - N.º GR0203

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

