



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20191500116303

Fecha: 12-03-2019



MEMORANDO

Bogotá D. C., Marzo 12 de 2019

PARA: Dr. GUSTAVO ALONSO NIÑO FURNIELES
Alcalde Local Santafé

DE: Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Seguimiento atención al ciudadano sobre las quejas, sugerencias y reclamos segundo semestre de 2018

Respetado Doctor:

De conformidad, a lo establecido en el plan anual de auditorías de la Secretaría Distrital de Gobierno para la presente vigencia y la Ley 1474 de 2011 artículo 76, le corresponde a la Oficina de Control Interno, vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas vigentes, me permito remitir anexo al presente el Informe de seguimiento PQRS segundo semestre 2018 del Fondo de Desarrollo Local de Santafé. A continuación, detallo objetivos y alcance del presente informe

Objetivo:

Verificar que el proceso de servicio a la ciudadanía se presta de acuerdo a la normatividad vigente

Alcance:

Comprende la verificación del proceso de servicio a la ciudadanía en las 20 alcaldías locales y nivel central de la Secretaría Distrital de Gobierno, para el segundo semestre de la vigencia 2018 (1 de julio de 2018 al 31 de diciembre de 2018)

Cordialmente,



LADY JOHANNA MEDINA MURILLO

C.C. Dr. Lubar Andrés Chaparra Cabra – Subsecretario de Gestión Institucional

Proyectó: Sindy Julieth Tovar Torres- Rafael Eduardo Acosta Suarez

Revisó: Olga Milena Corzo Estepa

Aprobó: Lady Johanna Medina Murillo



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20191500116303

Fecha: 12-03-2019



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Fecha de emisión del informe: 12 de marzo de 2019

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	12	Mes	02	Año	2019	Desde	12-02-19	Hasta	12-02-19	Día	12	Mes	02	Año	2019
							D / M / A		D / M / A						

Auditado – Representación FDL	Jefe Oficina de Control Interno (e)	Audidores
Gustavo Alonso Niño Furnieles	Lady Johanna Medina Murillo	Sindy Julieth Tovar Torres Rafael Eduardo Acosta Suárez

Macroproceso:	Gestión Corporativa
Proceso:	Servicio de Atención a la Ciudadanía - Gestión Corporativa Institucional
Líder de Proceso/Jefe (s) Dependencia (s):	Líderes de procesos: Dr. Lubar Andrés Chaparro - Subsecretario de Gestión Institucional. Líder funcional: Dr. Gustavo Alonso Niño Furnieles-Alcalde Local de Santafé Auditoría atendida por: José María Chadid Anaya- Profesional Especializado 24- Rebeca González Jiménez- Promotora de la mejora- Antonio Cubides Rodríguez- Auxiliar Administrativo punto atención a la ciudadanía- Alcaldía Local de Santafé
Objetivo de la Auditoría:	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 de la Auditoría:	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.
Criterios de la Auditoría:	<ul style="list-style-type: none"> Constitución Política de Colombia 1991 - Artículo 23. 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 y su artículo 76. Ley 1437 de 2011- Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y su Artículo 5. 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 y su Artículo 3. Ley 1755 de 2015 – Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición. Artículo 14. Decreto 103 de 2015: Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014 Titulo III artículos 16, 17, 18, 19, 20. Titulo VI artículo 52. 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. Procedimiento: Trámite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía código SAC-P001 versión 3 vigencia 20 diciembre de 2018. <p>Manual de Atención a la Ciudadanía SAC-M001 código SAC-M001 versión 3 vigencia 29 agosto 2018.</p>

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

GOI - GPD - F031
Versión: 02
Vigencia:
13 de febrero de 2018

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20191500116303

Fecha: 12-03-2019



PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS / RESULTADOS DE LA AUDITORÍA / RECOMENDACIONES

Fortalezas

- Se observó que la Alcaldía Local brinda un trato considerado y orienta al ciudadano frente a los trámites y servicios que se pueden adelantar en la Entidad.
- Disposición del equipo de la alcaldía local en la recepción de la visita de auditoría

Conformidades

- Se evidencia cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento Trámite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía SAC-P001, en lo referente a la actividad de atención a los trámites de certificados de residencia solicitados por la ciudadanía en el punto de atención presencial.

No conformidades

- Se evidencia incumplimiento de la actividad 4 registrar quejas o derechos de petición del procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la Ciudadanía Código SAC-P001 versión 3 vigencia 20 diciembre de 2018, en cuanto se presentó ingreso de queja contra funcionario de la Alcaldía Local, la cual no presenta traslado a la Oficina de Asuntos Disciplinarios para su trámite, por ejemplo Radicado Nro. 20185350154972 de fecha 24-09-2018 y que a fecha de visita tampoco cuenta con respuesta al peticionario, por lo que es prioritario adelantar las acciones a que haya lugar y formular el plan de mejora que permita que estas situaciones no se continúen presentando.

Observaciones/ Recomendaciones

- Se evidencia un acumulado de 677 requerimientos “en trámite” al cierre de la vigencia 2018, los cuales además superan los tiempos de respuesta establecidos en la ley, se recomienda establecer las estrategias y medidas efectivas que permitan la eficacia y oportunidad de la atención de los requerimientos realizados por la ciudadanía.
- Se observó durante el seguimiento realizado a la Alcaldía Local, que existen solicitudes o requerimientos ciudadanos sin una adecuada clasificación y tipificación, por ejemplo, se observaron los siguientes radicados: Nro. 20185310167882 corresponde a una solicitud de acceso a la información y en Orfeo está registrada como derecho de petición de interés general, Nro. 20184600337872 corresponde a solicitud de información y en Orfeo está radicado como derecho de petición de consultas 30 días, entre otros. Se recomienda revisar las clasificaciones y mantener en constante capacitación a los servidores encargados de esta actividad.
- Se evidenció en muestreos realizados en sitio que la herramienta “reporte preventivo” no se actualiza ni se monitorea periódicamente. Por ejemplo (Radicados Nro. 20185310167882, 20185310194942 que ya tiene respuesta de fondo y cierre de trámite y en reporte preventivo aparece aún “en trámite”).
- Se observa un número considerable de solicitudes recibidas asociadas al Código de Policía y Convivencia Ley 1801 de 2016, en las cuales no se evidencia el trámite oportuno (o de cumplimiento de tiempos de acuerdo a la clasificación de entrada), se recomienda verificar los lineamientos de este tipo de solicitudes con el fin de darles trámite de conformidad con las normas y procedimientos asociados a Inspección, Vigilancia y Control.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20191500116303

Fecha: 12-03-2019



- Se observa deficiencia en la cantidad de personal encargado del proceso de servicio al ciudadano, en fecha de visita se observa una persona de planta dedicada a esta labor, se recomienda verificar la disponibilidad de personal a fin de generar equitativa distribución de tareas y optimización de la prestación y continuidad del servicio.
- Se recomienda incluir a la totalidad de servidores asociados no solo a la atención inicial al ciudadano, sino encargados del trámite y respuesta de requerimientos en actividades de sensibilización y capacitación, especialmente en manejo adecuado de ORFEO, normas asociadas al proceso de servicio a la ciudadanía, entre otros.
- Se evidencia incumplimiento del plan de mejoramiento Nro. 18 asignado a la Alcaldía Local, el cual tiene registrado cuatro acciones que se encuentran vencidas a fecha de agosto, octubre y noviembre de 2018, y que, a fecha de visita, refieren se han adelantado actividades, sin embargo, no se evidencian los soportes de la realización de las mismas y cargue en el aplicativo MIMEC. Por lo que se sugiere establecer acciones factibles de medición y cumplimiento a fin de evitar incumplimiento de las mismas.

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

Cordialmente,



LADY JOHANNA MEDINA MURILLO

C.C. Dr. Lubar Andrés Chaparro Cabra – Subsecretario de Gestión Institucional

Proyectó: Sindy Julieth Tovar Torres- Rafael Eduardo Acosta Suarez

Revisó: Olga Milena Corzo Estepa

Aprobó: Lady Johanna Medina Murillo