



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20191500116313

Fecha: 12-03-2019



MEMORANDO

Bogotá D. C., Marzo 12 de 2019

PARA: Dr. NEDIL ARNULFO SANTIAGO ROMERO
Alcalde Local de Suba

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 Suba. 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,

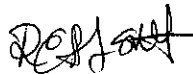

LADY JOHANNA MEDINA MURILLO

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

Proyectó: Sindy Julieth Tovor Torres- Rafael Eduardo Acosta Suárez

Revisó: Olga Milena Corzo Estepa

Aprobó: Lady Johanna Medina Murillo





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20191500116313

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	15	Mes	02	Año	2019	Desde	15-02-19	Hasta	15-02-19	Día	15	Mes	02	Año	2019
							D/M/A		D/M/A						

Auditado – Representación FDL	Jefe Oficina de Control Interno (e)	Audidores
Nedil Arnulfo Santiago Romero	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. Nedil Arnulfo Santiago Romero, Alcalde Local de Suba Auditoría atendida por: Carlos Alberto Castro Valencia- Profesional Especializado 24- Katherine Johana Moreno Castañeda- Promotora de la Mejora- Stella Peñuela Medellín-Auxiliar Administrativo punto atención a la ciudadanía- Alcaldía Local de Suba
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

GDI - 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. 20191500116313

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 al plan de mejoramiento Nro.26 asignado a la Alcaldía Local, el cual tiene dos acciones registradas con fecha de finalización octubre y diciembre de 2018 y con indicadores “bases de datos depurada y respuesta PQR en trámite”, el cual a fecha de visita no cuenta con las evidencias del cumplimiento al mismo y se encuentra bajo la responsabilidad del Área de Gestión Políciva Jurídica, es prioritario adelantar las acciones formuladas en el plan de mejoramiento y reportarlo en el aplicativo de mejora para su cierre.

Observaciones/ Recomendaciones

- Se evidencia un acumulado de 1.672 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 evidencia ausencia de respuestas de fondo o cierre de trámites sin la debida trazabilidad en lo relacionado a trámites de quejas contra funcionarios y contratistas, en cuanto se presentó ingreso de queja contra contratista de la alcaldía local mediante radicado Nro. 20184210377982 del 5 de septiembre de 2018, del cual se observó que no se realizó el correspondiente traslado a la Oficina de Asuntos Disciplinarios para su trámite, se dio respuesta al anónimo que incluye “*se dio traslado del documento a la Dra. Natalia Rojas para que presente las explicaciones que considere pertinentes a los hechos referenciados, y una vez surta la etapa anterior se dará traslado a la instancia disciplinaria correspondiente*” sin embargo a la fecha de vista no se observa que se haya seguido el trámite a la queja en mención, por lo que recomienda tomar las medidas del caso y establecer las mejoras que permitan llevar la trazabilidad y respuesta de fondo a los requerimientos recibidos.
- Se observó durante el seguimiento realizado a la Alcaldía Local, que existen requerimientos recibidos que no son clasificados o tipificados adecuadamente, por ejemplo, los radicados Nro.20184210377982 está registrado en Drive como queja y en Orfeo registrado como derecho de petición de interés particular y Nro. 20186150224292 está registrado en Drive como reclamo y en Orfeo registrado como derecho de petición de interés particular. Se recomienda revisar las clasificaciones y mantener en constante capacitación a los servidores encargados de esta actividad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20191500116313

Fecha: 12-03-2019



- 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.
- Se observa deficiencia en la cantidad de personal encargado del proceso de servicio al ciudadano, en fecha de visita se observan una persona dedicada a esta labor: una persona de planta que realiza la atención y direccionamiento a los ciudadanos, así como el registro y control de SDQS, ORFEO, Reporte Preventivo, SI ACTUA. Se recomienda verificar la disposición y dedicación de personal de tiempo completo a las actividades de atención y trámite de requerimientos. (en la visita se informó del cierre del punto de atención en enero y el día de la visita se observó cierre en horas de la tarde por falta de personal).
- Se recibió reclamo por no contestar la línea telefónica del punto de atención, bajo el radicado Nro. 20184600417522 de 04-10-2018, el cual a fecha de visita no tiene respuesta, se recomienda revisar este canal toda vez que no está en funcionamiento.

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 Tavar Torres- Rafael Eduardo Acosta Suárez

Revisó: Olga Milena Corzo Estepa

Aprobó: Lady Johanna Medina Murillo

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

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

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS