



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20191500116273

Fecha: 12-03-2019



MEMORANDO

Bogotá D. C., Marzo 12 de 2019

PARA: Dra. MAYDA CECILIA VELASQUEZ RUEDA
Alcaldesa Local Usaquén

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

Respetada Doctora:

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 Usaquén. 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 Tavar Tarres- 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. 20191500116273

Fecha: 12-03-2019



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Fecha de emisión del informe: 11 de marzo de 2019

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	11	Mes	02	Año	2019	Desde	11-02-19	Hasta	11-02-19	Día	11	Mes	02	Año	2019
							D/M/A		D/M/A						

Auditado – Representación FDL	Jefe Oficina de Control Interno (e)	Auditor Líder
Carmen Yolanda Villabona (e)	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: Dra. Carmen Yolanda Villabona, Alcaldesa Local de Usaquén (e) Auditoría atendida por: Edwin Roberto de Narváez González – Auxiliar Administrativo-Sandra Yaneth Anzola Medina-Profesional Universitario- Iván Darío Camacho Moncada Auxiliar Administrativo- Andrés Ladino promotor de la mejora- Jannis Raquel Núñez Martínez-secretario (personal punto de atención al ciudadano) Alcaldía Local de Usaquén
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. Manual de Atención a la Ciudadanía SAC-M001 código SAC-M001 versión 3 vigencia 29 agosto 2018.

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. 20191500116273

Fecha: 12-03-2019



PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS / RESULTADOS DE LA AUDITORÍA / RECOMENDACIONES

Fortalezas

- Se observó que la Alcaldía Local brinda un trato respetuoso, considerado, diligente y orienta al ciudadano frente a los trámites y servicios que se pueden adelantar en la Entidad, lo que permite generar una imagen positiva frente a los diferentes grupos de interés.
- Disposición del equipo de la alcaldía local en la recepción de la visita de auditoría
- La Alcaldía Local, ha generado acciones para contribuir a la respuesta de PQRS, actualización y seguimiento de la base de datos (consolidada por la Oficina de Servicio al Ciudadano), a través de la designación del personal dedicado a labores de seguimiento.

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. 20184600470122 recibido el 07-11-2018, el cual a fecha de visita no tiene 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 1723 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 generadas por la ciudadanía en las cuales no se genera una adecuada clasificación y tipificación, (por ejemplo: Radicado Nro. 20184600487022: registrado en Drive como derecho de petición de interés general y en Orfeo como solicitud de información 10 días, Radicado Nro. 20185110158982 registrado en Drive como solicitud de información y. en Orfeo como derecho de petición en interés general, Radicado Nro. 20184600305362, En drive queda registrado como queja, y en Orfeo como derecho de petición en interés general.
- Se evidenciaron que en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano no se dio cumplimiento a la implementación del Centro de Relevos para la atención de personas en condición de discapacidad auditiva, en fecha de visita no se observó su operación y funcionalidad.
- Se recomienda realizar seguimiento periódico a los canales de atención, como, por ejemplo: canal telefónico, el cual a fecha de visita no está en funcionamiento.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20191500116273

Fecha: 12-03-2019



- Se evidenció en muestreos realizados en sitio que la herramienta “reporte preventivo” no se actualiza ni se monitorea periódicamente. Por ejemplo (Radicado Nro. 20184600487022, 20184600381352, 20185110158982) que en ORFEO y SDQS presentan respuesta total y en reporte preventivo aparece 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. (por ejemplo, radicados 20184600305362, 20184600406492, 20185110198052).
- Se observa deficiencia en la cantidad de personal encargado del proceso de servicio al ciudadano, en fecha de visita se observa una única persona de planta dedicada a estas labores, que realiza la atención y direccionamiento a los ciudadanos, 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, *a fin de evitar acontecimientos como los informados por la Alcaldía Local, de cierre del punto de atención en enero de 2019.*
- 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 que con respecto al plan de mejoramiento Nro. 16, tiene una acción registrada con fecha de finalización mayo de 2019 y con indicador “responder el 100% de los derechos de petición que sean radicados en la Alcaldía”, sin embargo, a fecha de visita no se observan evidencias de su ejecución, se sugiere validar el nivel de cumplimiento de la acción, teniendo en cuenta que se continúa evidenciando un rezago significativo de PQRS que continúan a fecha de visita en trámite. También es necesario que se documenten las evidencias de las acciones en el aplicativo MIMEC.

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

Cordialmente,

LADY JOHANNA MEDINA MURILLO

Proyectó: *Sindy Julieth Tavar Tarres- Rafael Eduarda Acosta Suárez*

Revisó: *Olga Milena Carzo 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