



SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE Folios: 1. Anexos: No.
Radicación #: 2015IE57769 Proc #: 3064331 Fecha: 2015-04-09 08:35
Tercero: 899999061-9 SDASECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE
Dep Radicadora: OFICINA DE CONTROL INTERNOCIase Doc: Intemo Tipo
Doc: Memorando Consec:



MEMORANDO

PARA: RAMÓN EDUARDO VILLAMIZAR MALDONADO
Subsecretario General y de Control Disciplinario

JUAN SEBASTIÁN CÉSPEDES CARDONA
Oficina Asesora de Comunicaciones

DE: LILIAN RODRÍGUEZ CARVAJAL
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de la auditoría de seguimiento a procesos de atención al ciudadano, sistemas de información y de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y gestión

De manera atenta, se remite el Informe de la auditoría de seguimiento a procesos de atención al ciudadano, sistemas de información y de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y gestión. La auditoría tuvo como objeto realizar acciones de seguimiento al estado y avance de las actividades de mejora ejecutadas para subsanar las observaciones contenidas en el Informe Final de la Auditoría Interna de la vigencia 2014 al Proceso de "Atención al Ciudadano, Sistema de Información y Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos y sugerencias de los Ciudadanos".

Este Informe se remite a Oficina Asesora de Comunicaciones, toda vez que en él se plantean algunas situaciones que eventualmente podrían ser tenidas en cuenta por esta área, en la toma de decisiones conducente a mejorar y fortalecer la gestión del proceso.

Se recuerda que la Subsecretaría deberá informar con un plazo de cinco días hábiles subsiguientes al presente comunicado, las acciones que conformarán el plan de mejoramiento que considere.

Atentamente,

Secretaría Distrital de Ambiente
Av. Caracas N° 54-38
PBX: 3778899 / Fax: 3778930
www.ambientabogota.gov.co
Bogotá, D.C. Colombia

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

Liliana Rodríguez P.

**LILIAN RODRIGUEZ CARVAJAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

(Anexos)

Revisó y aprobó:

Proyectó: Ivan David Sanabria Gonzalez

Secretaría Distrital de Ambiente
Av. Caracas N° 54-38
PBX: 3778899 / Fax: 3778930
www.ambientebogota.gov.co
Bogotá, D.C. Colombia

BOGOTÁ
HUMANANA

INFORME DE LA AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO A PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS Y GESTIÓN

Dependencia o proceso auditado: "Proceso de Atención al Ciudadano, Sistema de información y Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos y sugerencias de los Ciudadanos"

Responsable del proceso o dependencia: Ramón Eduardo Villamizar Maldonado, Subsecretario General y de Control Disciplinario.

Fecha de realización del Seguimiento: Desde el 9 de marzo al 3 de abril de 2015.

1. OBJETO

Realizar acciones de seguimiento al estado y avance de las actividades de mejora ejecutadas para subsanar las observaciones contenidas en el Informe Final de la Auditoría Interna de la vigencia 2014 al Proceso de "Atención al Ciudadano, Sistema de Información y Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos y sugerencias de los Ciudadanos".

2. ALCANCE

Acciones generadas como consecuencia de la Auditoría Interna al Proceso de Atención al Ciudadano, Sistema de Información y Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos".

3. DOCUMENTOS REVISADOS

Nombre del documento	No. de Radicado o Código
Informe Preliminar de Auditoría Interna a "Procesos de Atención al Ciudadano, Sistema de información y Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos y sugerencias de los Ciudadanos".	2014IE041105
Respuesta a objeciones y/o comentarios del informe preliminar y comunicación informe definitivo de Auditoría Interna a "Procesos de Atención al Ciudadano, Sistema de información y Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos y sugerencias de los Ciudadanos".	2014IE055013
Informe de seguimiento a la auditoría interna de la dependencia o proceso auditado: "Proceso de Atención al Ciudadano, Sistema de información y Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos y sugerencias de los Ciudadanos".	2014IE212223



Informe de seguimiento de quejas y reclamos Enero de 2015.	2015IE36728
Informe de Gestión. Defensora del Ciudadano. Periodo julio a diciembre 2014.	Otorgado por la Subdirección General y de Control Disciplinario
Procedimiento Quejas y reclamos.	126PG02-PR09
Procedimiento Atención a la ciudadanía.	126PG02-PR04
Procedimiento Gestión del Defensor del Ciudadano.	126PG02-PR10

3.1. FUNDAMENTOS LEGALES

-Decreto 371 de 2010, Artículo 3° "Artículo 3° - De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar"

-Ley 1474 de 2011, Artículo 76°. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. "La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios."

-Circular 01 de 2011 DAFP: "Las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de "evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana", establecida en el artículo 12, literal i), de la Ley 87 de 1993, deberán incluir en sus ejercicios de auditoría interna una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema y, de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento."

-Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. Artículo 5°. "El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos."

4. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO

A continuación se presenta el informe resultado de la auditoría de seguimiento al estado y avance de las actividades de mejora ejecutadas para subsanar las observaciones contenidas en el Informe Final de la Auditoría Interna de la vigencia 2014 al Proceso de "Atención al Ciudadano, Sistema de Información y Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos y sugerencias de los Ciudadanos". Se evalúan los avances a 28 de febrero de 2015.

El proceso de seguimiento se llevó a cabo tomando como punto de partida el informe definitivo de la auditoría al proceso en mención (comunicado con No. radicado 2014IE055013), cuya auditora realizó un análisis de la gestión adelantada en el año 2013, radicado en el mes de marzo de 2014. Sumado a este informe transversal, se hizo lectura del respectivo seguimiento de esta auditoría interna (comunicado con No. 2014IE212223), la cual desarrolla puntualmente cada acción de mejora propuesta por observación y el avance que ha tenido cada acción, el cual fue radicado en diciembre de 2014. Bajo este marco básico se lleva a término la auditoría de seguimiento cuyo análisis partió del número de acciones de mejora consignados en el Plan de Mejoramiento del Proceso Comunicaciones del aplicativo ISOLUCION.

De este modo se presenta cada una de las observaciones dejadas en la auditoría interna al proceso, las cuales fueron consignadas y sometidas a revisión en el informe de seguimiento posterior (como se detalla en los documentos revisados). Lo encontrado, se complementa con cada observación de los últimos seguimientos de parte de la OCI consignados en el aplicativo ISOLUCION, ya sean acciones de auditoría o mejora.

En total son doce (12) observaciones las sometidas al último seguimiento realizado a la auditoría interna. Estas observaciones se resumen de la siguiente manera, identificando su nombre, código de la Acción de Mejora generada en ISOLUCION y el estado en el que se encuentra la observación:

No.	Nombre de la Observación	Código de la Acción de Mejora generada en ISOLUCION	Estado
1	I. Capacitación o actualización de servidores de atención al usuario	No. 261	Cerrada
2	II. Encuestas diligenciadas y tabuladas que midan la percepción ciudadana respecto de amabilidad y buen trato de servidores de atención al usuario	No. 257	Cerrada
3	III. Reconocimientos del buen trato, amabilidad y/o calidad de gestión de servidores de atención al usuario	No. 257	Cerrada
4	IV. Mecanismos y/o herramientas de seguimiento para determinar coherencia, oportunidad y calidad de respuestas a requerimientos ciudadanos y para contestar totalidad de solicitudes	No. 249	Cerrada
5	V. Tiempos de respuesta según plazos legales establecidos	No. 260	Abierta
6	VII. Documentación sobre socialización de encargados del procedimiento de PQR y del defensor ciudadano observación	No. 308	Abierta y vencida
7	IX. Registros en SDQS de la totalidad de requerimientos recepcionados por diferentes canales, simultáneamente con Forest	No. 257	Cerrada
8	XII. Mecanismos de socialización de los procedimientos de quejas y reclamos y de defensor del ciudadano	No. 260 y No. 308	No 260: Abierta No. 308: Abierta y vencida

9	XIII. Procedimientos formalmente establecidos y divulgados para atención de ciudadanos y solución de sus requerimientos	No. 308	Abierta y vencida
10	XVII. Designado formalmente para asistir a reuniones de la red que pertenezca al alto nivel de entidad o del más alto de nivel en la oficina de quejas	No. 257	Cerrada
11	IXX. Implementación de las recomendaciones formuladas por red	No. 257	Cerrada
12	XX. Publicidad en la página web de la entidad con información para mejorar la atención al ciudadano	Sin código	Parcialmente cerrada

I. CAPACITACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE SERVIDORES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Observación: No se encontró evidencia de la capacitación o actualización de los servidores de atención al ciudadano.

Acción de Mejora generada en ISOLUCION No. 261.

Definición acción: "Realizar la sensibilización dentro de las jornadas de inducción y re inducción de la Entidad sobre el procedimiento de "Quejas y reclamos", Código 126PG02-PR09 de lo cual se levanten actas y listados de asistencia".

Seguimiento de la OCI: La acción fue eficaz (cerrada), ya que se evidenció mediante acta de reunión del 13 de agosto de 2014 la capacitación sobre el procedimiento de "Quejas y reclamos", Código 126PG02-PR09.

ESTADO: CERRADA.

II. ENCUESTAS DILIGENCIADAS Y TABULADAS QUE MIDAN LA PERCEPCIÓN CIUDADANA RESPECTO DE AMABILIDAD Y BUEN TRATO DE SERVIDORES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Observación: No se encontró evidencia de las encuestas que midan la percepción ciudadana respecto a la amabilidad y el buen trato de los servidores de atención al usuario.

Acción de Mejora generada en ISOLUCION No. 257.

Definición acción: "Actualizar el formato 126PA06-PR07-F-A5 "Encuesta de percepción y satisfacción del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Ambiente en los puntos de atención" que permita la amabilidad y el buen trato del servidor".

Seguimiento de la OCI: La acción fue eficaz (cerrada), ya que se evidenció la actualización del procedimiento 126PA06-PR07 "Control y Trámite de Correspondencia Externa Recibida", mediante la Resolución N° 3105 del 24 de septiembre 2014. Se evidencia la actualización del formato 126PA06-PR07-F-A5-V7.0 "Encuesta de Percepción y Satisfacción del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Ambiente en los puntos de atención", al incluir la percepción del ciudadano respecto de la amabilidad y el buen trato del servidor.

ESTADO: CERRADA.

III. RECONOCIMIENTOS DEL BUEN TRATO, AMABILIDAD Y/O CALIDAD DE GESTIÓN DE SERVIDORES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Observación: No existe evidencia de reconocimientos del buen trato, amabilidad y/o calidad de gestión de los servidores de atención al usuario del segundo semestre de 2013.

Acción de Mejora generada en ISOLUCION No. 257.

Definición acción: "Actualizar el formato 126PA06-PR07-F-A5 "Encuesta de Percepción y Satisfacción del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Ambiente en los puntos de atención" que permita la amabilidad y el buen trato del servidor".

Seguimiento de la OCI: Se evidencia la actualización del procedimiento 126PA06-PR07 "Control y Trámite de Correspondencia Externa Recibida", mediante la Resolución N° 3105 del 24 de septiembre 2014. Se evidencia la actualización del formato 126PA06-PR07-F-A5-V7.0 "Encuesta de Percepción y Satisfacción del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Ambiente en los puntos de atención", al incluir la percepción del ciudadano respecto de la amabilidad y el buen trato del servidor.

ESTADO: CERRADA.

IV. MECANISMOS Y/O HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO PARA DETERMINAR COHERENCIA, OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE RESPUESTAS A REQUERIMIENTOS CIUDADANOS Y PARA CONTESTAR TOTALIDAD DE SOLICITUDES

Observación: En los informes de seguimiento a la calidad y oportunidad de las respuestas a los requerimientos ciudadanos realizados a través del SDQS de esta entidad son reiterativas algunas observaciones, como las siguientes:

Acción de Mejora generada en ISOLUCION No. 249.

Definición acción: “Solicitar a las dependencias de la SDA para que de acuerdo con las comunicaciones 2014IE036690 y 2014IE038456 expedidas por la OCI se informe a la SGCD sobre las acciones a implementar en lo referente al seguimiento de las respuestas parciales expedidas”.

Seguimiento de la OCI: La acción fue eficaz (cerrada), teniendo en cuenta que por medio del radicado 2014IE052169 se evidencia la solicitud a las dependencias para que se informe a la SGCD sobre las acciones a implementar en lo referente al seguimiento de las respuestas parciales expedidas. Expedida esta petición, se evidencian los avances realizados por las dependencias de la SDA a través de los siguientes radicados: 2014IE95963, 2014IE054015, 2014IE058605, 2014IE91015, 2014IE060651, 2014IE113260, 2014IE056057, 2014IE73345, 2014IE91695, 2014IE73360, 2014IE96100.

Así mismo se corrobora esta información en el Informe de seguimiento de quejas y reclamos de Enero de 2015 (2015IE36728) y el Informe de Gestión de la Defensora del Ciudadano periodo julio a diciembre 2014, en los cuales se puntualiza que cada dependencia deberá soportar la información relativa a sus respuestas definitiva a peticiones, como parte de sus actividades de autocontrol. Además en su parte final recomienda a los Directivos y responsables de los radicados de la Entidad, verificar el cuerpo y coherencia de las respuestas brindadas a los usuarios, evitando con ello segundas o parciales respuestas.

ESTADO: CERRADA.

V. TIEMPOS DE RESPUESTA SEGÚN PLAZOS LEGALES ESTABLECIDOS

Observación: Al realizar una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la entidad a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia, de manera consecuente, se encontró que algunas respuestas a los derechos de petición no se realizaron dentro del término establecido en la normatividad vigente, como consta a continuación:

- Algunos derechos de petición se encuentran finalizados en el Sistema de Correspondencia – Forest de esta entidad y no se encontró la respuesta definitiva ej. Radicados 2013ER062773 del 30.05.2013 y 2013ER063263 del 30.05.2013, 2013ER061746 del 20.05.2013.
- En algunas respuestas a los derechos de petición se señala erradamente el Código Contencioso Administrativo- ley 1437 de 2011, siendo realmente el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, por ejemplo, rad. 2013EE080088, 2013EE077262, 2013EE080064, 2013EE083554.

- *La respuesta (2013IE066627 del 06.06.2013) se dirigió al funcionario de esta entidad a quien el peticionario dirigió la petición, pero no se encontró su envío al peticionario, ej. Rad. 2013ER059818 del 23.05.2013.*

Acción de Mejora generada en ISOLUCION No. 260.

Definición acción: "Enviar memorando a las dependencias de la SDA, en el cual se solicite el cumplimiento a las actividades inscritas en el radicado 2014IE055013 Capítulo V recomendaciones 1, 2, 3, 4 y 5 ; en lo referente a oportunidad y materialidad establecidos por la ley."

Seguimiento de la OCI: Se encuentra en los términos para dar cumplimiento al proceso de cierre. Mediante actas de reunión de los días 25 de noviembre y 3 de diciembre de 2014, se evidencia la revisión y seguimiento de las actividades del procedimiento 126PG02-PR09 "Quejas y reclamos", con el fin de actualizar dicho procedimiento, de conformidad con las recomendaciones realizadas en los informes de auditoría y lineamientos de la nueva versión de aplicativo SDQS. Pendiente entrega del tutorial para el manejo del Aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS- por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Por esta razón se amplía el plazo al 30 de junio de 2015, tal como se establece en los registros del aplicativo ISOLUCIÓN, así como se generan algunos acuerdos en el mismo sentido en el Acta de reunión del 11 de marzo de 2015.

Sin embargo, se debe afirmar de manera complementaria respecto a los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos para la respuesta a las peticiones que realizan los usuarios, que esta aspecto en el Informe de seguimiento de quejas y reclamos de Enero de 2015 (2015IE36728) y el Informe de Gestión de la Defensora del Ciudadano periodo julio a diciembre 2014, se puntualiza que cada dependencia deberá soportar la información relativa a sus respuestas definitiva a peticiones, como parte de sus actividades de autocontrol. Además en su parte final recomienda a los Directivos y responsables de los radicados de la Entidad, verificar el cuerpo y coherencia de las respuestas brindadas a los usuarios, evitando con ello segundas o parciales respuestas.

ESTADO: ABIERTA

VII. DOCUMENTACIÓN SOBRE SOCIALIZACIÓN DE ENCARGADOS DEL PROCEDIMIENTO DE PQR Y DEL DEFENSOR CIUDADANO

Observación: *No existe evidencia sobre la socialización de los actuales encargados del proceso de PQR y del Defensor del Ciudadano.*

Acción de Mejora generada en ISOLUCION No. 308.

Definición acción: “Realizar revisión y ajustes en los documentos del procedimiento 126PG02-PR10: “Gestión del Defensor del Ciudadano” v 2.0 en el aplicativo ISOLUCION” y Socializar el procedimiento actualizado.”

Seguimiento de la OCI: Acción vencida desde el 30 de marzo sin solicitud de prórroga. Mediante actas de reunión de los días 9/01/2015, 20/01/2015, 16/01/2015, 09/02/2015 y 19/02/2015, se evidencia la revisión y envío a flujo de revisión del procedimiento 126PG02-PR10: “Gestión del Defensor del Ciudadano”. Pendiente aprobación del mismo mediante resolución y su publicación en el aplicativo ISOLUCION.

Mediante actas de reunión de los días 9/01/2015, 20/01/2015, 16/01/2015, 09/02/2015 y 19/02/2015, se evidencia el compromiso de “socializar el procedimiento 126PG02-PR10: “Gestión del Defensor del Ciudadano”, una vez sea adoptado mediante resolución, asegurando que se involucre a los responsables de sus implementación.

A pesar del seguimiento realizado el 11 de marzo de 2015 en cuya Acta se recuerda que: “La solicitud de ampliación del plazo para el cumplimiento de acciones debe tramitarse con una antelación no inferior a 15 días ante la Oficina de Control Interno de Conformidad con el Procedimiento 126PE01-PR05 “Plan de Mejoramiento por procesos”, no se solicitó prórroga. Adicionalmente se recordó que “el responsable del proceso debe realizar los seguimientos en el aplicativo ISOLUCION tanto de las acciones PMP y PMR de manera permanente y con antelación a la revisión por parte de la OCI”.

ESTADO: ABIERTA Y VENCIDA

IX. REGISTROS EN SDQS DE LA TOTALIDAD DE REQUERIMIENTOS RECEPCIONADOS POR DIFERENTES CANALES, SIMULTÁNEAMENTE CON FOREST

Observación: 1. Se registran las peticiones en el SDQS con fecha superior a la fecha de radicación en FOREST, o al contrario, tal como consta en los informes de seguimiento a SDQS, realizados por la Oficina de SDQS como por ejemplo en los siguientes radicados: 2013ER075799, 2013ER078492, 2013ER084163, 2013ER085902, 2013ER086106, 2013ER086164, 2013ER086214, 2013ER086461, 2013ER118019.

2. Existe duplicidad de actividades al registrar una misma información de las PQR en dos aplicativos diferentes, el aplicativo de correspondencia Forest de esta Entidad y el aplicativo SDQS administrado por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Acción de Mejora generada en ISOLUCION No. 257.

Definición acción: "Actualizar el formato 126PA06-PR07-F-A5 "Encuesta de Percepción y Satisfacción del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Ambiente en los puntos de atención" que permita la amabilidad y el buen trato del servidor".

Seguimiento de la OCI: Se evidencia la actualización del procedimiento 126PA06-PR07 "Control y Trámite de Correspondencia Externa Recibida", mediante la Resolución N° 3105 del 24 de septiembre 2014. Se evidencia la actualización del formato 126PA06-PR07-F-A5-V7.0 "Encuesta de Percepción y Satisfacción del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Ambiente en los puntos de atención", al incluir la percepción del ciudadano respecto de la amabilidad y el buen trato del servidor.

ESTADO: CERRADA.

XII. MECANISMOS DE SOCIALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS Y RECLAMOS Y DE DEFENSOR DEL CIUDADANO

Observación: Los procedimientos de "Quejas y reclamos", Código 126PG02-PR09 y de "Gestión del Defensor del Ciudadano", Código 126PG02-PR10, se han socializado únicamente por el aplicativo Isolucion. Aunque personalmente se informó que en las reuniones que realiza la Subsecretaría General y de Control Disciplinario, se socializan estos procedimientos, en las actas de reunión, no consta, pero sí que se habló de la oportunidad coherencia, calidad oportunidad y calidez de la respuesta a PQRS.

Acción de Mejora generada en ISOLUCION No. 260 y 308.

No. 260: "Generar los cambios al procedimiento 126PG02-PR09 "Quejas y reclamos" teniendo en cuenta las recomendaciones realizadas en el informe radicado 2014IE46534 Numeral XIII respuesta 2, 3, 4 y 5, adicionalmente las que surjan dentro del aplicativo SDQS."

Definición acción: No. 308: "Realizar revisión y ajustes en los documentos del procedimiento 126PG02-PR10: "Gestión del Defensor del Ciudadano" v 2.0 en el aplicativo ISOLUCION" y Socializar el procedimiento actualizado."

Seguimiento de la OCI:

No. 260: Están en los términos para dar cumplimiento al proceso de cierre. Mediante actas de reunión de los días 25 de noviembre y 3 de diciembre de 2014, se evidencia la revisión y seguimiento de las actividades del procedimiento 126PG02-PR09 "Quejas y reclamos", con el fin de actualizar dicho procedimiento, de conformidad con las recomendaciones realizadas en los informes de auditoría y lineamientos de la nueva versión de aplicativo

SDQS. Pendiente entrega del tutorial para el manejo del Aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS- por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

No. 308: Acción vencida desde el 30 de marzo sin solicitud de prórroga. Mediante actas de reunión de los días 9/01/2015, 20/01/2015, 16/01/2015, 09/02/2015 y 19/02/2015, se evidencia la revisión y envío a flujo de revisión del procedimiento 126PG02-PR10: "Gestión del Defensor del Ciudadano". Pendiente aprobación del mismo mediante resolución y su publicación en el aplicativo ISOLUCION.

Mediante actas de reunión de los días 9/01/2015, 20/01/2015, 16/01/2015, 09/02/2015 y 19/02/2015, se evidencia el compromiso de "socializar el procedimiento 126PG02-PR10: "Gestión del Defensor del Ciudadano", una vez sea adoptado mediante resolución, asegurando que se involucre a los responsables de sus implementación.

A pesar del seguimiento realizado el 11 de marzo de 2015 en cuya Acta se recuerda que: "La solicitud de ampliación del plazo para el cumplimiento de acciones debe tramitarse con una antelación no inferior a 15 días ante la Oficina de Control Interno de Conformidad con el Procedimiento 126PE01-PR05 "Plan de Mejoramiento por procesos", no se solicitó prórroga. Adicionalmente se recordó que "el responsable del proceso debe realizar los seguimientos en el aplicativo ISOLUCION tanto de las acciones PMP y PMR de manera permanente y con antelación a la revisión por parte de la OCI".

ESTADO: No. 260: ABIERTA
No. 380: ABIERTA Y VENCIDA

XIII. PROCEDIMIENTOS FORMALMENTE ESTABLECIDOS Y DIVULGADOS PARA ATENCIÓN DE CIUDADANOS Y SOLUCIÓN DE SUS REQUERIMIENTOS

Observación: *En el procedimiento 126PG02-PR10 "Gestión del Defensor del Ciudadano", se encontró lo siguiente, como se observa en el Anexo II, de este informe:*

- a. *En el link 6 sobre definiciones, no hay definiciones para las siguientes palabras: Atención personalizada, correo físico, defensor del ciudadano, puntos de atención, servidor público.*
- b. *La definición de usuario está limitada a temas de flora y agua y no los demás recursos naturales, debido a que consta: "Es toda persona natural o jurídica, pública o privada que aprovecha los recursos forestales o productos de la flora silvestre, conforme a las normas vigentes, toda persona natural o jurídica de derecho público o privado, que utilice agua tomada directamente del recurso o de*

un acueducto, o cuya actividad pueda producir vertimiento directo o indirecto al recurso”.

- c. *En la actividad No. 9 de la descripción del procedimiento consta que “...cursando copia a la Oficina de Control Interno. Quienes optaran por dar solución al peticionario”, lo cual es en contra de la normatividad vigente aplicable a esta Oficina, debido a que esta Oficina no puede ser juez y parte de un mismo proceso y no puede dar respuesta a solicitudes que no son de su competencia sino de otras dependencias.*

En el procedimiento de “Quejas y Reclamos”, en el numeral 8 sobre lineamientos o políticas de operación” consta que “En caso de no poder dar cumplimiento al plazo previsto de 15 días hábiles se debe dar respuesta parcial debidamente sustentada y justificada, en la que se debe registrar como mínimo una fecha en la cual se emitirá una respuesta definitiva”, lo cual está en contra de lo establecido en parágrafo del Art. 14 de la Ley 1437 de 2011), que señala un caso excepcional, que si no es posible resolver la petición dentro de los mencionados términos, se debe informar de inmediato o antes del vencimiento del plazo, expresando los motivos de la demora y el plazo razonable en que se resolverá, que no puede exceder del doble de inicial previsto (Límite o término máximo de respuesta).

Acción de Mejora generada en ISOLUCION No. 308.

Definición acción: “Realizar revisión y ajustes en los documentos del procedimiento 126PG02-PR10: “Gestión del Defensor del Ciudadano” v 2.0 en el aplicativo ISOLUCION” y Socializar el procedimiento actualizado.”

Seguimiento de la OCI: Acción aún en proceso de cierre. Mediante actas de reunión de los días 9/01/2015, 20/01/2015, 16/01/2015, 09/02/2015 y 19/02/2015, se evidencia la revisión y envío a flujo de revisión, del procedimiento 126PG02-PR10: “Gestión del Defensor del Ciudadano”. Pendiente aprobación del mismo mediante resolución y su publicación en el aplicativo ISOLUCION.

Mediante actas de reunión de los días 9/01/2015, 20/01/2015, 16/01/2015, 09/02/2015 y 19/02/2015, se evidencia el compromiso de “socializar el procedimiento 126PG02-PR10: “Gestión del Defensor del Ciudadano”, una vez sea adoptado mediante resolución, asegurando que se involucre a los responsables de sus implementación.

ESTADO: CERRADA.

XVII. DESIGNADO FORMALMENTE PARA ASISTIR A REUNIONES DE LA RED QUE

PERTENEZCA AL ALTO NIVEL DE ENTIDAD O DEL MÁS ALTO DE NIVEL EN LA OFICINA DE QUEJAS

Observación: No se encontró evidencia de la comunicación Informando a la Veeduría Distrital el Nombre y Cargo de la Persona Designada formalmente para asistir a reuniones de la red que pertenezca al alto nivel de entidad o del más alto de nivel en la oficina de quejas, durante el segundo semestre de 2013.

Acción de Mejora generada en ISOLUCION No. 257.

Definición acción: "Actualizar el formato 126PA06-PR07-F-A5 "Encuesta de Percepción y Satisfacción del servicio prestado por la secretaría distrital de ambiente en los puntos de atención" que permita la amabilidad y el buen trato del servidor".

Seguimiento de la OCI: Se evidencia la actualización del procedimiento 126PA06-PR07 "Control y Trámite de Correspondencia Externa Recibida", mediante la Resolución N° 3105 del 24 de septiembre 2014. Se evidencia la actualización del formato 126PA06-PR07-F-A5-V7.0 "Encuesta de Percepción y Satisfacción del servicio prestado por la secretaría distrital de ambiente en los puntos de atención", al incluir la percepción del ciudadano respecto de la amabilidad y el buen trato del servidor.

ESTADO: CERRADA.

IXX. IMPLEMENTACION DE LAS RECOMENDACIONES FORMULADAS POR RED

Observación: No se encontró evidencia de que se haya realizado el plan de mejoramiento según los lineamientos impartidos por la Veeduría Distrital en el radicado antes señalado.

Acción de Mejora generada en ISOLUCION No. 257.

Definición acción: "Actualizar el formato 126PA06-PR07-F-A5 "Encuesta de Percepción y Satisfacción del servicio prestado por la secretaría distrital de ambiente en los puntos de atención" que permita la amabilidad y el buen trato del servidor".

Seguimiento de la OCI: Se evidencia la actualización del procedimiento 126PA06-PR07 "Control y Trámite de Correspondencia Externa Recibida", mediante la Resolución N° 3105 del 24 de septiembre 2014. Se evidencia la actualización del formato 126PA06-PR07-F-A5-V7.0 "Encuesta de Percepción y Satisfacción del servicio prestado por la secretaría distrital de ambiente en los puntos de atención", al incluir la percepción del ciudadano respecto de la amabilidad y el buen trato del servidor.

ESTADO: CERRADA.

XX. PUBLICIDAD EN LA PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD CON INFORMACION PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Observación: *En la página web de la entidad existen varios link sobre temas de interés para la ciudadanía, pero allí no está incluida información, como la siguiente:*

- a. *Organigrama de la entidad (Artículo 12 del Decreto 638 de 1987 del Alcalde Mayor de Bogotá "Por el cual se reglamenta internamente el ejercicio del derecho de petición y la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a cargo del Distrito Especial de Bogotá".*
- b. *Misión.*
- c. *Manual de funciones de la entidad.*
- d. *Defensor del ciudadano.*
- e. *Preguntas frecuentes.*

En la página web de la entidad existe una relación de los contratos, en la que no consta el objeto del contrato, sino información sobre número de contrato, tipo de contrato, nombre y/o razón social del contratista, plazo y valor del contrato, como se observa a en el Anexo IV, de este informe.

Definición acción: "Actualizar el formato 126PA06-PR07-F-A5 "Encuesta de Percepción y Satisfacción del servicio prestado por la secretaría distrital de ambiente en los puntos de atención" que permita la amabilidad y el buen trato del servidor".

Seguimiento de la OCI:

No se generó una acción en el plan de mejoramiento por procesos. Esto teniendo en cuenta que la observación dejada se solapaba con el proceso de actualización de la página web, en lo cual radicaba el hallazgo. A pesar de no existir una acción codificada, se realizó el seguimiento a los aspectos objeto de observación relativa a la actualización de la página web, encontrándose que cuatro (4) de los cinco (5) aspectos están actualizados.

El aspecto no existente en la página web es el Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales de la entidad, el cual no es posible rastrear en los menús desplegables ni en el buscador de la página web.

ESTADO: "PARCIALMENTE CERRADA"

5. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES GENERALES

Conclusión 1: De las doce (12) observaciones en total que fueron objeto del último seguimiento (2014IE212223) a la auditoría interna al “Proceso de Atención al Ciudadano, Sistema de información y Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos y sugerencias de los Ciudadanos” (2014IE055013), se encuentra que: *siete (7) observaciones están cerradas; una (1) se encuentra abierta; dos (2) están abiertas y vencidas; una (1) se encuentra “Parcialmente Cerrada”; y particularmente la observación “XII. Mecanismos de socialización...”, que comparte dos códigos de la Acción de Mejora, cada una de estas acciones están abierta y abierta y vencida respectivamente.* La observación clasificada como “Parcialmente Cerrada” (Observación XX), se califica de esta manera, al encontrar que de sus cinco aspectos objeto de observación, falta uno solo para subsanar el hallazgo. Se considera que el Proceso de Comunicaciones ha tenido un avance significativo en el proceso de cierre de las doce (12) observaciones, de modo que se resalta el trabajo aportado para tener siete (7) observaciones ya finalizadas.

Recomendación 1: Para el cumplimiento de las observaciones abiertas que le restan al Proceso de Comunicaciones, se debe tener muy presente la fecha reprogramada para efectos de dejar en firme el cierre, evitando postergar de nuevo los plazos. Se llama particularmente la atención sobre el último aspecto por subsanar de la observación “XX. Publicidad en la página web de la entidad con información para mejorar la atención al ciudadano”.

Conclusión 2: Las observaciones “VII. Documentación sobre socialización de encargados del procedimiento de PQR y del defensor ciudadano observación” y “XII. Mecanismos de socialización de los procedimientos de quejas y reclamos y de defensor del ciudadano”, cuyos códigos de la Acción de Mejora se tipifican como “Abierta y vencida”, son observaciones que destacan por su vencimiento actual y por la no solicitud de prórroga para su subsanación.

Recomendación 2: Se recomienda la designación de un responsable que haga las veces de enlace de los tres procedimientos; a saber, el Procedimiento Quejas y reclamos (126PG02-PR09); el Procedimiento Atención a la ciudadanía (126PG02-PR04); y el Procedimiento Gestión del Defensor del Ciudadano (126PG02-PR10). Esto para efectos de la coordinación y mantenimiento al tanto de los seguimientos de cada procedimiento, evitando las observaciones vencidas.

Auditor: Iván David Sanabria González – Profesional OCl

Jefe de la Oficina de Control Interno: Lilian Rodríguez Carvajal.

Nota: En el desarrollo del informe se contó con los aportes de la profesional de la Oficina de Control Interno, Diana Marcela Yepes.

126PE01-PR03-F-A3-V9.0