

## MEMORANDO

Referencia OCI – 0160

PARA: **Dra. BLANCA STELLA BOHORQUEZ MONTENEGRO.**  
**Secretaría General.**

DE: **GLORIA ESPERANZA ACEVEDO**  
**Jefe Oficina de Control Interno.**

ASUNTO: **Envío informe final auditoría interna al proceso de Atención al Ciudadano.**

Respetada Doctora:

De conformidad con los compromisos alcanzados en la reunión de cierre, adjunto informe final de la auditoría interna realizada al proceso de Atención al Ciudadano. Para la elaboración del correspondiente plan de mejoramiento, se deberá emplear el formato CMG-FM-004-V6 (Formato Plan Mejoramiento de Proceso) que se encuentra publicado en la Intranet.

El plan de mejoramiento debe ser entregado dentro de los 5 días hábiles siguientes al recibo de la presente comunicación.

La OCI reitera los esfuerzos y la colaboración prestada para que el ejercicio fuera satisfactorio para las partes.

Cordialmente,

Bogotá Mejor Para Todos

  
**GLORIA ESPERANZA ACEVEDO**  
Jefe Oficina de Control Interno.

Elaboró: CARLOS REY RIVEROS -- AOGADO OCI -- 

Adjuntos: 3 folios con informe preliminar.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD  
Unidad Administrativa Especial de  
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CÓDIGO: CMG-FM-006

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: MARZO DE 2016

<b>Fecha:</b>	Noviembre 15 de 2017.
<b>Proceso Auditado:</b>	Atención al Ciudadano.
<b>Responsable del Proceso:</b>	Secretaría General.
<b>Auditores:</b>	Carlos Fernando Rey Riveros – Abogado Contratista -

<b>OBJETIVO:</b>	Verificar el cumplimiento de las actividades y procedimientos relacionados con el proceso de Atención al Ciudadano, así como de los objetivos, planes, programas propuestos para la vigencia.
<b>ALCANCE:</b>	Actividades desarrolladas dentro del proceso de Atención al Ciudadano en el período comprendido entre Septiembre de 2016 a Octubre de 2017.
<b>CRITERIOS DE LA AUDITORÍA:</b>	Constitución Política, Ley 87 de 1993, Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015, Ley 1474 de 2011; Decreto 371 de 2010, Decreto 1083 de 2015, Plan de Acción, Plan de Mejoramiento, Caracterización del proceso, MECI 2014 (Ley 943 de 2014), NTCGP 1000:2009, Acuerdos 010 y 011 de 2010, resolución 009 de 2017, circular 014 de 2015 de la Veeduría Distrital, Circulares 053 y 094 de 2016 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, procedimientos, planes y programas diseñados para el desarrollo del proceso.

### HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA:

#### No Conformidades:

No Conformidad 01: Luego de revisar el Módulo de Atención al ciudadano, se evidencia en la pestaña "Defensor del Ciudadano" que no se encuentran completas las funciones del Defensor del Ciudadano, acordes con la Resolución 371 de 2010, el cual, adicionalmente, no está disponible para ser consultado por la ciudadanía.

No Conformidad 02: En la página web de la Entidad (módulo de atención al ciudadano) no se evidencia la publicación del informe del defensor del ciudadano correspondiente al primer semestre del 2017, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 10 la Resolución 371 de 2010 (reglamento del defensor del ciudadano).

No Conformidad 03: En el módulo 1.1 Atención al Ciudadano de la sección de transparencia de la página web de la Entidad, se encuentra publicado un folleto de atención al ciudadano, diferente al establecido en el SIG para el proceso y que contiene información desactualizada.



## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CÓDIGO: CMG-FM-006

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: MARZO DE 2016

No conformidad 04: Se evidencia contradicción e inadecuada redacción de la actividad No. 9 del Procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD y la observación de esa misma actividad, en relación con las actividades que deben desarrollar la Oficina Asesora de Planeación y el proceso de atención al ciudadano, frente a PQRSFD radicadas en la Entidad.

No conformidad 05: El proceso de atención al ciudadano cuenta con el formato ACI-DI-002 – V2 (Folleto Atención al Ciudadano y Partes Interesadas), que aunque está aprobado en el SIG y publicado en la página web, no está en versión impresa, por lo que no se entrega a partes interesadas ni en las sedes ni en frentes de obra.

### Observaciones:

1.- Dentro del ejercicio auditor, se verificó informe de seguimiento a derechos de petición, radicado 20170116016470, correspondiente al mes de julio de 2017, del cual se extraen las siguientes observaciones:

- Funcionarios y contratistas no registran oportunamente en Orfeo la información de las peticiones que tienen a su cargo, de igual manera, no existen criterios uniformes sobre los tipos documentales que los usuarios radican en la Entidad, la información que se debe reportar y las fechas de vencimiento de los mismos.

- Incumplimiento del procedimiento ACI-PR-001V8, por cuanto no se remiten a la Oficina Asesora Jurídica los registros de las solicitudes que recibe mensualmente la Entidad, situación que dificulta el seguimiento que debe efectuar esa oficina.

- En el citado informe se señala que el 28% de las solicitudes del mes de julio, se respondieron de manera extemporánea, esta situación debe ser analizada al interior del proceso, a fin de adelantar las acciones que se consideren pertinentes para que las PQRSF sean resueltas dentro de los términos legales, consagrados en la Ley 1755 de 2015.

2.- La Entidad profirió la Resolución 316 de 2017, por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones formuladas ante la Entidad, sin embargo, no se evidenció socialización no capacitación de la misma a los diferentes procesos.

3.- Se evidencia desarticulación entre los diferentes procesos de la Entidad que guardan relación con la atención de PQRSF, situación que genera un riesgo de incumplimiento del artículo 3 numeral 4 del Decreto 371 de 2010, que establece: "4) *El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.*".



## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CÓDIGO: CMG-FM-006

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: MARZO DE 2016

4.- Verificados los indicadores del proceso, se evidencia que el indicador ACI-IND-02 "Atención a Solicitudes Ciudadanas", no necesariamente informa al representante del proceso sobre el porcentaje de respuestas de solicitudes, por cuanto el cálculo se hace sobre el número de solicitudes recibidas y no sobre el número de solicitudes que se vencen en el período reportado, por lo que el porcentaje obtenido, puede no corresponder con la realidad de la fecha de medición.

### FORTALEZAS:

- Manual de Atención a la ciudadanía y partes interesadas: Aprobación y última actualización: Julio 2017. Este documento fue remitido vía correo electrónico. De igual manera, este manual ya se encuentra actualizado en la página web de la Entidad.

- Plan de Acción del proceso. Se revisó el plan de acción del 2º semestre del 2016 y el elaborado para la gestión 2017. El proceso está cumpliendo el plan de acción se está cumpliendo de acuerdo con la planeación.

- Seguimiento Módulo "Atención al Ciudadano" en la página web de la Entidad.

Teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Ley 1474 de 2011, en la auditoría se hizo seguimiento a la atención al ciudadano dentro del menú de la página web de la Entidad, evidenciando:

El módulo de atención al ciudadano está conformado por 6 pestañas, dentro de las que se encuentran:

a.- Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y denuncias.

Se encuentra el módulo de radicación de PQRSF virtual, que contiene las diferentes opciones para radicación. Adicionalmente, se encuentra la opción para hacer búsqueda queja, petición o reclamo. Adicionalmente, se encuentra la opción de adjuntar archivos a las solicitudes.

De igual manera, se encuentra una breve descripción de las principales funciones del Defensor del Ciudadano, a fin de que sea conocida por las partes interesadas.

b.- Defensor del Ciudadano.

En este aparte se encuentran todas las funciones del Defensor del Ciudadano, de igual manera, la información general y de contacto del defensor. Se encuentran los links para descargar la resolución de delegación del defensor y el último informe de gestión presentado.



## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CÓDIGO: CMG-FM-006

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: MARZO DE 2016

c.- Manual de Atención al Ciudadano. Se encuentra una presentación de este documento, así como el link para descargarlo.

d.- Sedes y horarios de atención. Contiene la dirección de cada una de las series de la Entidad, con mapa de ubicación y horario de atención a los usuarios.

e.- Notificaciones. Se encuentran listados de citaciones, avisos, trámites coactivos y notificaciones judiciales. Se trata de una de las maneras de realizar la notificación de actos administrativos de conformidad con la Ley 1437 de 2011. De igual manera, se informa la dirección de correo electrónica destinada exclusivamente para notificaciones judiciales, en concordancia con el artículo 197 del Código de Procedimiento Administrativo.

f.- Preguntas y respuestas frecuentes.

Contiene 10 preguntas con sus respuestas sobre aspectos misionales de la Entidad, que muestran de manera clara y concreta la misión, competencia y funciones que debe adelantar la Entidad.

- Se verificó el mapa de riesgos del proceso, y se están cumpliendo las acciones preventivas y correctivas señaladas por el proceso.

- Se hizo seguimiento al cumplimiento del Decreto 371 de 2010; el proceso cumple con el numeral 2 del artículo 3 de la norma, relacionado con el reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.

### RECOMENDACIONES:

Dentro del ejercicio auditor y en desarrollo de los roles establecidos en el Decreto 1083 de 2015, se hacen las siguientes recomendaciones:

- Unificar los procedimientos existentes relacionados con recepción trámite y control de PQRSF, en un solo documento consolidado que establezca las actividades, controles, tiempos de respuesta, responsables e incluyan las actividades que deben desarrollar los procesos de atención al ciudadano, Gestión Jurídica y GASA.

- Socialización al interior de la Entidad del manual de atención a la ciudadanía y partes interesadas. Esta actividad se debe enfocar no solamente a personal de la sede administrativa, sino a los frentes de obra y no debe limitarse al envío por correo electrónico.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD  
Unidad Administrativa Especial de  
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CÓDIGO: CMG-FM-006

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: MARZO DE 2016

- En el momento en que la Veeduría Distrital convoque a reunión de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, debe asistir el funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención al ciudadano (Secretaria General).
- Requerir a los funcionarios y contratistas para que registren oportunamente en Orfeo la información de las peticiones y respuestas que tienen a su cargo a fin de agilizar los controles y entregar información completa en los informes de seguimiento.
- Brindar capacitación al servidor público del proceso de Atención al Ciudadano y a demás funcionarios de la Entidad, sobre tipos de documentos que se pueden radicar y proferir por la Entidad, información que se debe reportar, tiempos de respuesta y criterios para determinar competencia de la Entidad frente a determinadas peticiones.
- Promocionar la figura del Defensor del Ciudadano al interior de la Entidad y frente a terceros y partes interesadas, en cuanto a sus funciones y procedimientos, a fin de que sea una opción conocida que genere una mejor atención a los ciudadanos y mejores tiempos de respuesta.
- Empoderar la figura del funcionario público que hace parte del proceso de Atención al Ciudadano, a fin de que se brinde una efectiva atención a quienes visitan las instalaciones de la sede administrativa de la Entidad, dando información de dependencias y servidores públicos y no solo limitándose a registrar o tramitar peticiones.
- Analizar los componentes del indicador ACI-IND-02 "Atención a Solicitudes Ciudadanas" y estudiar la posibilidad de modificarlo a fin de que el mismo se calcule sobre el número de solicitudes que se vencen en el período reportado, generando información de cumplimiento y tiempos de respuesta necesarios para toma adecuada de decisiones.

Firma:

**AUDITOR LÍDER**

Nombre: Carlos Fernando Rey Riveros

Firma:

**JEFÉ OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Nombre: Gloria Esperanza Acevedo