

MEMORANDO

Referencia 227- 160

Fecha:

PARA: ALVARO SANDOVAL REYES
Director General (E)

DE: Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe Primer semestre solicitudes y requerimientos año 2016

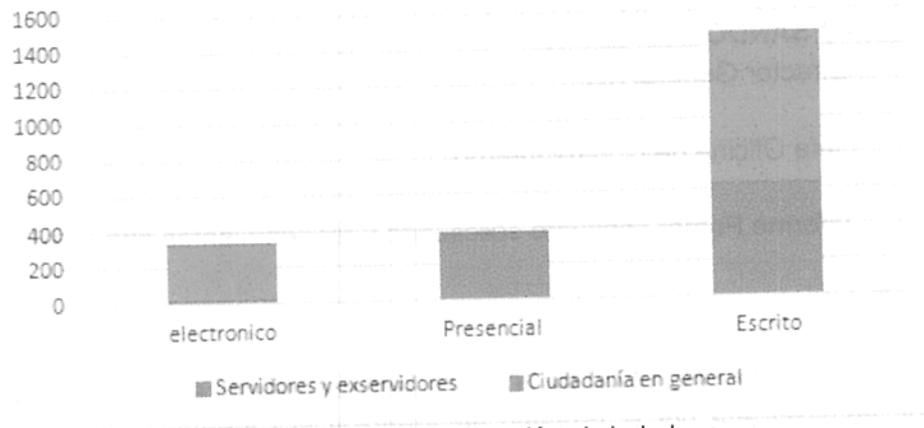
Doctor Sandoval:

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 de Anticorrupción, artículo 76 y con base a la información suministrada por el proceso de Atención al Ciudadano, la Oficina de Control Interno rinde informe sobre el estado de quejas y sugerencias y reclamos en la Entidad

En el primer semestre de 2016 la Entidad recibió 2.205 comunicaciones entre solicitudes y felicitaciones, la distribución por tipo y canal utilizado es la siguiente:

TIPOLOGIA	SUBTEMA	CANAL DE RECEPCIÓN	SISTEMA REGISTRO PQR	TOTAL
Petición de Interés general	Solicitudes y requerimientos enviados por los ciudadanos relacionadas con el mantenimiento, pavimentación, rehabilitación, reparcho y arreglo de vías de la ciudad	Web	SDQS	268
		E-mail	ORFEO	59
		presencial/telefónica	ORFEO	15
		Escrito	ORFEO	352
Petición de interés particular	Solicitudes relacionadas con certificaciones de tiempo de servicio, devengados, información laboral de ex trabajadores y funcionarios activos, permisos y vacaciones	Web	ORFEO	12
		Presencial	ORFEO	370
		Escrito	ORFEO	628
Felicitación	Por arreglo de vías	Escrito	ORFEO	5
Solicitud de información	Solicitudes relacionadas con información de intervenciones realizadas a diferentes localidades, igualmente requieren informes sobre contratos de prestación de servicios, investigaciones, asuntos disciplinarios y convenios.	Escrito	ORFEO	496

Utilización de canales para la atención al ciudadano



Fuente: proceso de Atención al ciudadano

Es evidente el aumento de la utilización de los medios electrónicos, para las solicitudes relacionadas con la actividad misional de la Entidad, a través de la página de la Alcaldía Mayor y de la página de la UAERMV. Es por tanto muy importante revisar el funcionamiento de la página Web de la Entidad.

Los canales presencial y telefónico son utilizados para peticiones de interés particular de ex trabajadores (de la extinta Secretaría de Obras Públicas) y servidores públicos.

El canal escrito sigue siendo importante para el trámite de solicitudes misionales y las de interés particular.

El tiempo promedio de respuesta de las solicitudes para el primer semestre de 2016 es de 34 días, superando los quince días establecidos en la Ley 1755 de 2015, lo cual expone a la entidad a quejas, reprocesos y procesos legales por posibles demandas.

A Junio 30 del presente año, quedaron 98 solicitudes y peticiones misionales sin responder, las cuales deben ser objeto de verificación e investigación si se amerita.

De igual manera, se evidenciaron no conformidades y observaciones que fueron informadas al proceso de "Atención al Ciudadano" en desarrollo de la Auditoría Interna, algunas de las cuales forman parte del plan de mejoramiento, pero que a la fecha no presentan avance:

1. El proceso Gasa realiza divulgación de la actividad de la entidad con la comunidad circunvecina de los frentes de obra en intervención, realiza toma de PQRSF, da

respuesta, y presenta estadísticas de la satisfacción del usuario a la Oficina de Planeación, pero no se articula con el proceso de Atención al Ciudadano.

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones-PQRSF recibidos por el proceso Gasa, no son radicadas ni remitidas al proceso Atención al Usuario, como lo dispone el procedimiento.

La acción del Plan de Mejoramiento con plazo 31 de diciembre de 2016 es:

“La Gerencia de Gestión Ambiental, Social y de Atención al Usuario remitirá las PQRSF tal como lo señala el procedimiento ACI-PR-001”.

2. No se han ejecutado actividades programadas en el Plan de Acción 2016 y en el mapa de Riesgos relacionadas con:

- Publicar el Portafolio de Servicio al Ciudadano.

La acción en el Plan de Mejoramiento con plazo 31 de diciembre de 2016 es:

“Creación, publicación y divulgación del portafolio de servicio al ciudadano en campañas y en la página Web de la Entidad”.

3. Para el ciudadano que intenta radicar una solicitud de mantenimiento de una vía en la página Web, puede resultar confuso el formato electrónico a diligenciar, especialmente en el registro de la dirección.

En el link de PQRS al seleccionar la opción "Mantenimiento y rehabilitación de vías locales" se debe diligenciar una casilla denominada "Conversión" en la cual se indica "Selecciona una Conversión" tanto el error ortográfico como el mismo concepto se prestan para confusión del usuario que no puede identificar la vía en la que solicita el servicio.

4. El proceso de Atención al Ciudadano no dispone del aplicativo SIGIDU, no se tiene acceso directo a la información de los segmentos viales solicitados, por ejemplo: Tipo de malla vial (para definir la competencia).
5. La Entidad debe realizar la caracterización de los grupos de interés que se ven afectados por su actividad. El concepto de partes interesadas se extiende más allá del enfoque únicamente al cliente, debe indicar de forma más precisa cual es el "interés".

La Oficina de Control Interno llama la atención respecto de la importancia de la respuesta oportuna a las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones que radican los usuarios y en general la ciudadanía, por lo que es necesario fortalecer canales de atención y herramientas tecnológicas (Orfeo), analizar los procesos o actividades en las que se presentan demoras en la elaboración y envío de las respuestas y en aquellos casos en que se evidencien peticiones con respuestas extemporáneas o sin respuesta, se adelanten las acciones disciplinarias en concordancia con la Ley 734 de 2002.

La Oficina en desarrollo de sus roles contemplados en la Ley, continuará realizando los seguimientos periódicos, los cuales serán informados oportunamente para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de la gestión.

Cordialmente


GLORIA ESPERANZA ACEVEDO
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Juan Hernando Lizarazo Jara. Prof. Especializado OCI

198 Julio 27 /2016