

I-00007-201600065-FVS

Radicado Nro: I-00007-201600065-FVS
IdControl: 22366
FechaRadico: 06/01/2016 11:34:50 a.m.
Destino: HUMBERTO QUINTERO DUQUE: DIRECTOR FINANCIERO~
Remitente: OSCAR ANDRES GARCIA PRIETO: JEFE CONTROL INTERNO~



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTA D.C

Secretaría de Planeación y Desarrollo Urbano

MEMORANDO

FECHA: 06 de Enero de 2016

PARA: Humberto Quintero Duque
Subgerente Administrativo y Financiero

Gloria Helena Patino
Oficina Defensor del Ciudadano

DE: OFICINA CONTROL INTERNO

ASUNTO: Informe de seguimiento Segundo Semestre "Atención de PQRS (Ley 1474 de 2011 art. 76 y Decreto 371 de 2010)"

En cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 en relación con el seguimiento al manejo y administración de las Peticiones, quejas Reclamos y Sugerencias presentadas en el Fondo de Vigilancia y Seguridad y la Ley 190 de 1995 "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa".

Objetivo

Determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas del Defensor del Ciudadano¹ y efectuar las recomendaciones que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

Alcance

Teniendo en cuenta los registros y evidencias suministradas por Defensor del Ciudadano, se analizara el comportamiento de las PQR'S durante el periodo de Julio a 31 de Diciembre de 2015.

A continuación se presentan los resultados obtenidos durante las pruebas de recorrido y verificaciones hechas frente al cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011:

¹ Con la resolución N 290 de 2012 "Por medio de la cual se establece y designa el Defensor del Ciudadano en el Fondo de vigilancia y Seguridad"

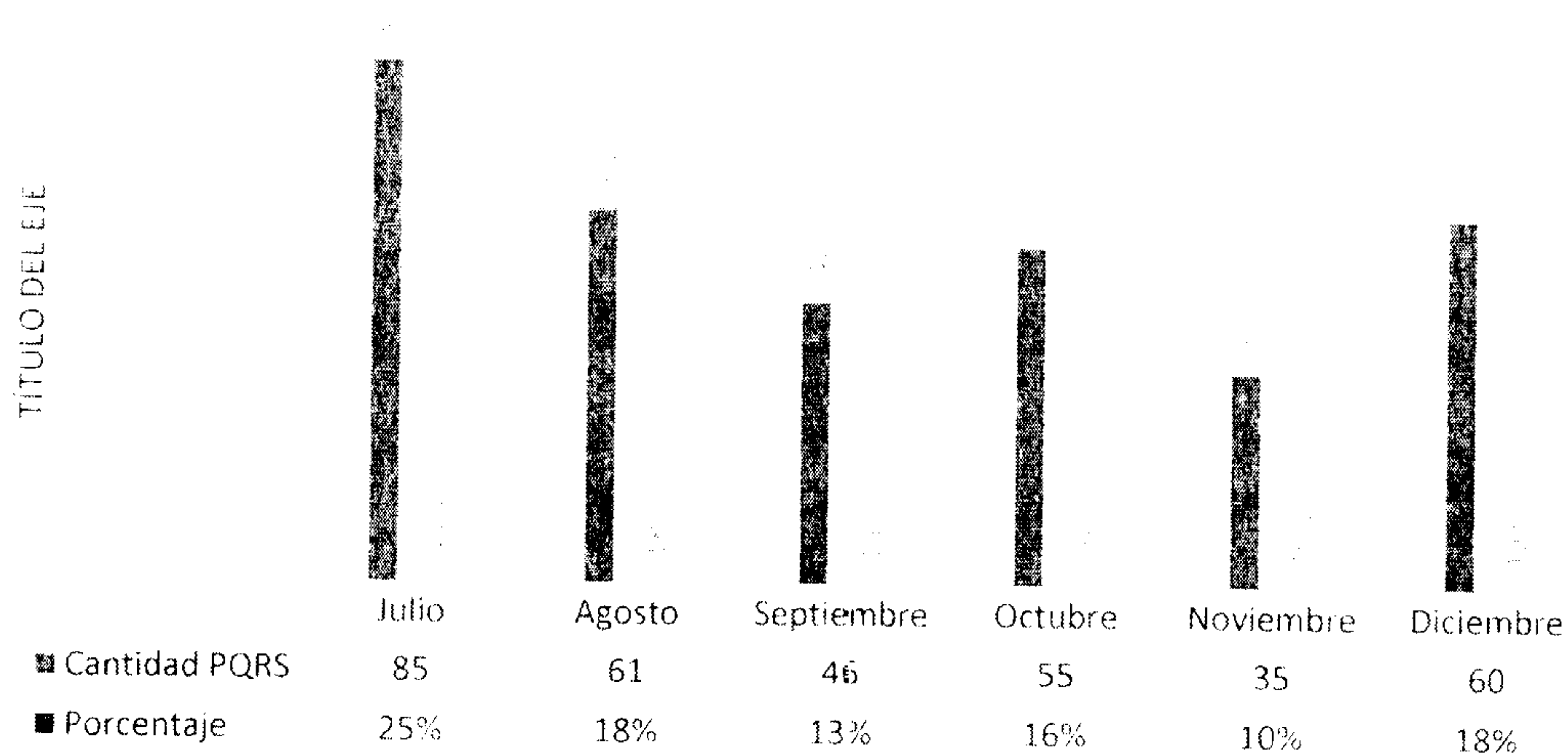
Observaciones

- Se evidencia cumplimiento en relación con la existencia de una dependencia encargada del proceso de recepción, trámite y resolución de PQR'S, por cuanto la Entidad mediante Resolución 290 de 2012, estableció y designó a la Defensora del Ciudadano como la encargada de recibir y tramitar todas las PQR'S instauradas en la Entidad.
- Dentro de los canales que tienen los ciudadanos para instaurar sus peticiones, quejas o reclamos, el funcionamiento del SDQS permite tener un control de lo que el ciudadano interpone o radica en ventanilla frente a lo que se registra en PQR'S.
- Para el periodo comprendido entre el 01 de Julio y 31 de Diciembre de 2015 se evidenció cuatro (4) expedientes disciplinarios que cursan en la Oficina de Control Interno Disciplinario, con ocasión de quejas allegadas por el sistema PQRS del FVS.

Comportamiento de las PQRS

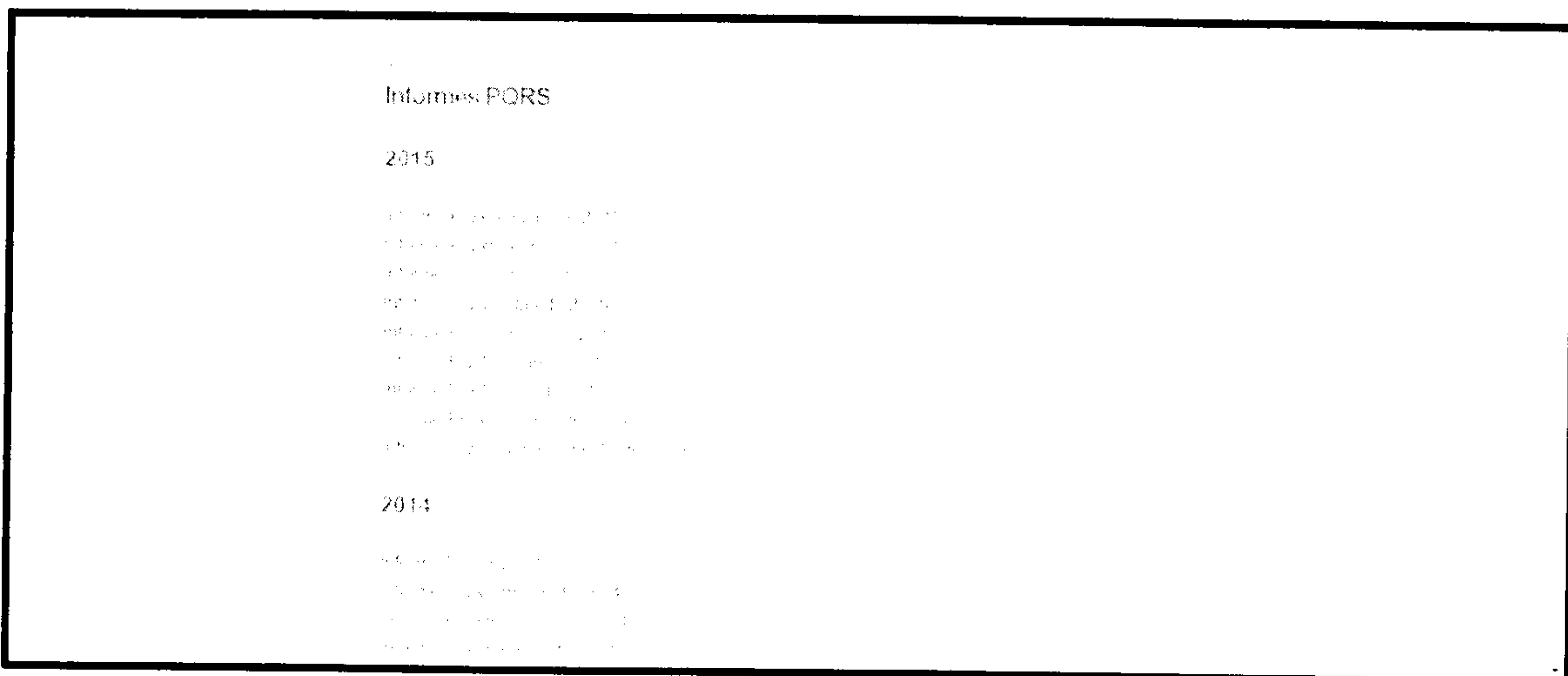
De acuerdo con la información suministrada por la Defensora de Atención al Ciudadano se puede establecer que los requerimientos han estado en una constante, es importante aclarar que en lo corrido del segundo semestre se han interpuesto 342 quejas, pero es importante aclarar que en el mes de noviembre solo se recibió información con corte al 19 de Noviembre lo que implicaría una inexactitud en el número de requerimientos.

COMPORTAMIENTO PQRS II SEMESTRE



Oportunidades de Mejora

- Frente a la construcción de un sistema de registro ordenado se observó un archivo en Excel en el cual se alimenta la información de las PQRS recibidas en la Entidad, pero la información no se encuentra totalmente diligenciada, lo que no permite medir el tiempo y la efectividad de respuesta frente a los requerimientos.
- Se revisó el link de atención al ciudadano de la Entidad donde se encuentran publicados los reportes frente al año 2014 se observa que el último que se subió corresponde al mes de Marzo y frente al año 2015 el último reporte corresponde al mes de Septiembre, y dado lo anterior al verificar los informes estos se encuentran con información incompleta. Lo anterior se puede observar en la siguiente imagen:



Fuente: Pagina WEB FVS

- De otra parte se observan oportunidades de mejora frente al cumplimiento en tiempos, toda vez que existe un 18% de respuesta con extemporaneidad ocasionado un incumplimiento de ley conforme al Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.
- La Defensora de Atención al Ciudadano no lleva ningún tipo de registro frente a la observaciones presentadas por las Veedurías Ciudadanas, pese a lo anterior se han tomado correctivos a través de mecanismos que le permitan presionar a las áreas en aras de cumplir con los tiempos de respuesta punto que redundará en los informes hechos por las Veedurías.

Defensor del Ciudadano en Control Doc.

Tabla de Control y Seguimiento de Gestión - Control Documental

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - DEFENSOR DEL CIUDADANO

Año

2016

Buscar Filtro

Estadísticas - Gráfica Comparativa en Barras

Grupos	Funcionario	Sin Iniciar Trámite	Trámite	Gestión Exitosa	Cumplimiento	Bandeja
	PATINO MOLANO GLORIA HELENA	89	488	194	4	0
	RODRIGUEZ MORENO NELSI ELIZABETH	7	2	10	1	1
	RODRIGUEZ STEFFA MARTHA ISABEL	5	76	10	1	2

DEFENSOR DEL CIUDADANO

VS

FUNCIONARIO

De acuerdo al tablero de control de Control Doc., con relación al Defensor del Ciudadano con corte al 4 de Enero de 2016, tiene 101 documentos sin iniciar trámite, 565 documentos en Trámite; reflejando un número de solicitudes a cargo de los funcionarios sin tener por el momento la competencia de dar respuesta directa, a si las cosas deben realizar un seguimiento más efectivo que permita dar por cerrado los requerimientos.

Conclusiones y Recomendaciones

Se observaron debilidades en el diligenciamiento de la información de la matriz de seguimiento, lo que dificulta el acceso a la información y no permite que esta sea veraz, clara y oportuna para cualquier persona que quiere acceder a esta.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría de Planeación y Control de Gestión
Oficina de Atención al Ciudadano

Una vez revisada la normatividad, se observan fortalezas frente a los parámetros que rigen la atención de PQRS, buscando dar respuestas con calidad de información y oportunidad en las mismas.

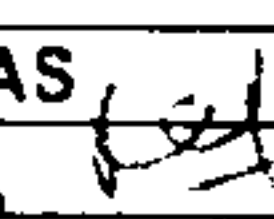
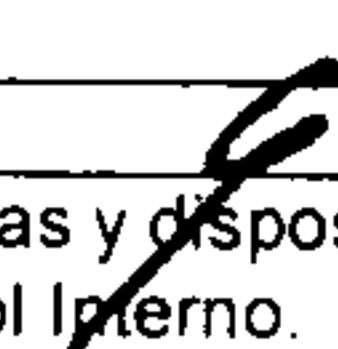
Realizar mesas de trabajo con las áreas fortaleciendo la importancia de emitir las respuestas a los peticionarios cumpliendo así todo lo relacionado a la misionalidad de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Se recomienda articular mecanismos con el área de archivo y correspondencia para que toda la información de competencia de la Defensora de Atención al Ciudadano sea recibida y pueda surtir el trámite correspondiente.

La información que se registran en Control Doc. debe ser consistente con la que está en el Sistema Distrital de PQRS.

Cordialmente;


OSCAR ANDRES GARCIA
Jefe Oficina De Control Interno

FUNCIONARIO O ASESOR	NOMBRE	FIRMAS	FECHA
Proyectado por	Karol Andrea Parraga Hache - Profesional Universitario		04.01.2016
Revisado para firma por	Oscar Andrés García - Jefe Oficina Control Interno		04.01.2016
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma del jefe de la Oficina de Control Interno.			