



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

FONDO DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS 10-10-2014 12:57:15  
Al Contestar Cite este Nro.: 2014IE2168 O 1 Fol: 4 Anex: 4  
Origen: Sd: 117 - DIRECCIÓN GENERAL/RAMÍREZ ARDILA DIANA CONSTANZA  
Destino: SUBD. DE GESTIÓN CORPORATIVA/ABUSAID GRAÑA CAROLINA  
Asunto: REMISIÓN INFORME EVALUACIÓN SOBRE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS  
Observ.:

**COMUNICACIÓN INTERNA**

**PARA**

**: JAVIER PAVA SÁNCHEZ**  
Director General

**CAROLINA ABUSAID GRAÑA**  
Subdirectora Corporativa y de asuntos disciplinarios

**DE**

**: DIANA CONSTANZA RAMÍREZ ARDILA**  
Asesora de Control Interno

**ASUNTO**

**: Remisión Informe Evaluación sobre Quejas,  
Sugerencias y reclamos**

**Fecha**

**: octubre 10 de 2014**

En el marco de lo establecido y aprobado en el Programa Anual de Auditorías, Seguimientos y Evaluaciones, se remite Informe Evaluación sobre Quejas, Sugerencias y reclamos con el fin de dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción. El informe corresponde a la evaluación del periodo comprendido entre el mes de enero y junio de la vigencia 2014, abordando los temas manejados por la Subdirección Corporativa y de asuntos disciplinarios, en lo referente a la atención al ciudadano y defensoría del ciudadano, análisis facilitado por los resultados obtenidos en la Auditoría sobre PQRS efectuada en el mismo periodo relacionado

Al final del informe se incluyen las respectivas recomendaciones.

Diana Constanza Ramírez Ardila

Elaboró: Nasly Carolina Salamanca Socha

Anexo: 2 folios impresos por ambas caras

*Alex  
Oct. 14.10  
11:10 am*

*Juby  
Oct. 14/2014.  
11:10 am*

Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11  
Conmutador: 4292801 Fax: 4292833  
www.idiger.gov.co

Código Postal: 111071

**BOGOTÁ  
HUMANA**

*TEL 168*



## INFORME EVALUACIÓN SOBRE QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS

### 1. Introducción

El presente informe se genera con el fin de dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción. A continuación se presenta el informe referente al primer semestre de 2014 sobre la atención de quejas, sugerencias y reclamos.

### 2. Desarrollo

La Oficina de Control Interno ha desarrollado seguimiento y vigilancia al trámite de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos radicados en la entidad, esto con el fin de que la gestión se encuentre enmarcada dentro de los lineamientos legales, normativos y el cumplimiento de la misión institucional, las actividades ejecutadas fueron las siguientes:

**2.1. Seguimiento semanal al estado de la correspondencia:** La Asesora de Control Interno revisó semanalmente el informe presentado por la Coordinadora de Atención al ciudadano y correspondencia, identificando casos particulares que merecían atención se indagó y realizó seguimiento a los responsables de tramitar correspondencia vencida - peticiones, sugerencias, quejas y reclamos-.

**2.2. Auditoria al procedimiento PLE-PD-09 Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información:** Se realizó la auditoría mencionada la cual inicio el 28 de Abril de 2014 y finalizó el 24 de junio de 2014, se generó el respectivo informe el cual fue debidamente socializado con todos los involucrados. Esta auditoria arrojó como resultado la presencia de 5 debilidades institucionales, es decir aquellas de responsabilidad de la gestión de procesos y procedimientos; y 5 debilidades propias del procedimiento auditado, para un total de 10 debilidades asociadas a la atención de peticiones quejas y reclamos.

La anterior situación y lo reportado en el informe de auditoría reflejan que el procedimiento en mención tiene un carácter transversal dentro de la entidad y por tal no es apropiado que se deje toda la responsabilidad a la oficina de atención al ciudadano y correspondencia, así mismo se hace necesario que se mejoren e implementen canales efectivos de comunicación para lograr solventar las debilidades y en general mejorar el procedimiento donde participen representantes de todos los procesos de la entidad, convirtiéndose este aspecto en un gran reto institucional.

El ejercicio de auditoria fue bastante positivo al proveer una radiografía de la situación de atención a peticiones, quejas y reclamos, a manera de resumen las siguientes son las fallas recurrentes:

- El procedimiento y las directrices no son conocidas por la totalidad de funcionarios que tramitan las PQRS
- Desactualización de procesos, procedimientos, trámites y servicios
- Falta de actualización en el CORDIS del trámite que se le da a las PQRS

## INFORME EVALUACIÓN SOBRE QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS

- Demoras en la generación de respuestas a las PQRS radicadas y en la firma de las mismas
- Mala asignación de días en CORDIS incumpliendo la tabla temática, así como mal direccionamiento de las PQRS
- Deficiencias y obsolescencia de la aplicación CORDIS

La oficina de control interno realizó una capacitación sobre la formulación de planes de mejoramiento con los involucrados en cada uno de los hallazgos plasmados en el informe, a la fecha se encuentran formuladas las acciones correctivas, preventivas y de mejora levantadas por la oficina de atención al ciudadano y correspondencia, la oficina de comunicaciones y la oficina de planeación frente a las debilidades propias del procedimiento, sin embargo no ha sido posible que se generen las respectivas acciones frente a las debilidades institucionales.

De la misma manera en el informe de auditoría se plasman 21 recomendaciones para la mejora, las cuales no están concebidas en el plan de mejoramiento elaborado hasta el momento, por tal, se resalta la importancia de acatar y cumplir las recomendaciones de auditoría y no solo enfocarse en las debilidades encontradas.

**2.3. Cumplimiento de lineamientos básicos normativos:** Teniendo en cuenta la directriz también contenida en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 sobre la existencia de un link en la página web de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios, tanto en la auditoría como al momento de generar el presente informe se verificó y validó la existencia del respectivo link en la página web, el cual se encuentra en funcionamiento, es de fácil visualización y utilización, es más también existe el link titulado SDQS "Sistema Distrital de Quejas y soluciones" por medio del cual los ciudadanos también pueden registrar sus PQRS en un sistema integrado por todas las instituciones del distrito capital.

### **2.4. Acompañamiento a la apertura del buzón de quejas y sugerencias**

El 21 de mayo de 2014 se realizó la primera apertura del año del buzón, en dicha ocasión la oficina de control interno acompañó la diligencia y se comprobó que en el buzón reposaba una queja, de la cual se tomó nota y se radicó en el CORDIS, sin embargo se identificó que en la oficina de atención al usuario no reposa la respectiva acta.

Se identificó en la revisión del acta que el 20 de junio de 2014, la apertura del buzón de sugerencias sin encontrar ningún documento depositado, en esta ocasión no fue solicitado el acompañamiento de la oficina de control interno.

**2.4. Revisión de la atención y trámite de quejas:** En la entidad las quejas ingresan por el CORDIS con un radicado convencional pero son asignadas para su trámite a la defensora

Periodo  
Primer semestre  
2014

## INFORME EVALUACIÓN SOBRE QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS



del ciudadano, quien es a su vez es la Subdirectora Corporativa y de asuntos disciplinarios, en el primer semestre de 2014 la entidad recibió un total de 8 quejas.

Al revisar las quejas allegadas y el trámite dado a las mismas se identifica que el ER138 2014, realmente no hace referencia a una queja, sino a un derecho de petición donde el peticionario solicita se ratifiquen 9 conceptos ya emitidos por el FOPAE, es así que este ER fue mal direccionado a la defensora del ciudadano.

Frente a la queja identificada con el ER10515 se identifica una demora excesiva en la generación de la respuesta, dado que se recibió el 28 de mayo y se le dio respuesta hasta el 28 de julio de 2014, es decir dos meses después, esta situación es de destacar más aun cuando en la respuesta no se indagó sobre quienes fueron los funcionarios a los que se refería el quejoso ni se tomaron las medidas pertinentes de mejora al interior de la entidad. En este sentido se identifica que aspectos mencionados en la queja como el desconocimiento de los servidores de las extensiones para transferir las llamadas y es un problema generalizado porque no existe un directorio institucional socializado, actualizado y de fácil acceso. Se sugiere que el directorio de extensiones sea publicado en la intranet y actualizado periódicamente, así mismo que se brinden las instrucciones sobre cómo se hace la transferencia de llamadas.

En la queja identificada con el ER10072 de 2014, el trámite de la misma no presentó un nivel adecuado de efectividad ya que se refería a una demora y espera de 5 meses para obtener un concepto técnico, sin embargo en la respuesta a la queja no se le piden disculpas al quejoso por la demora, simplemente se le responde con la generación del concepto técnico casi dos meses después de radicada la queja, en total el quejoso debió esperar 7 meses para obtener su concepto técnico y no se realizó una indagación e investigación surgida de la queja.

La queja identificada con la comunicación interna IE 799, y a su vez por el ER 8549, se encontró que a pesar de que en la respuesta se menciona la apertura de proceso disciplinario y efectivamente en el expediente reposa el auto de apertura este no lleva fecha, lo cual dificulta realizar trazabilidad y revisión de cumplimiento de términos, así mismo en el expediente no reposa evidencia de la notificación del auto, ni de que efectivamente se practicaron las pruebas mencionadas en el auto ni la realización de la audiencia de versión libre de la funcionaria a la que se le inicio el proceso disciplinario, esto indica que el proceso está detenido desde abril de 2014.

Se identifica que el proceso referente a la queja identificada con el ER11935 2013, se encuentra en trámite, de este modo en lo corrido de 2014 se han adelantado las pruebas concebidas en el auto de apertura de investigación preliminar con fecha del 12 de noviembre de 2013, quedando el proceso pendiente por decisión de fondo.



## INFORME EVALUACIÓN SOBRE QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Periodo  
Primer semestre  
2014

### 3. Conclusiones y Recomendaciones

3.1. El ejercicio de auditoria al tema de PQRS facilitó la realización del seguimiento y evaluación a este tema, es por ello que en la medida en que se lleven a cabo las acciones correctivas, preventivas y de mejora y que éstas a su vez sean planteadas en su totalidad en el plan de mejoramiento los resultados serán positivos, así como reducidas las debilidades existentes, para ello se requiere la participación de diversas áreas de la entidad.

3.2. Como recomendación general se establece la importancia de concientizar y socializar a toda la entidad sobre el trámite con calidad y oportunidad de las PQRS.

3.3. Se sugiere a la Subdirección Corporativa y de asuntos disciplinarios que realice un análisis de las quejas recibidas y en los casos pertinentes se generen los planes de mejoramiento respectivos, con el fin de prevenir que las quejas se repitan; sin dejar de lado el optimizar los tiempos de respuesta a los quejosos, ya que de acuerdo a la revisión no han cumplido los términos de 15 días hábiles.

3.4. Como se mencionó anteriormente, se recomienda se cree directorio institucional y publique en la intranet de fácil acceso y consulta de todos los funcionarios. Así mismo se dé la instrucción de cómo realizar transferencia de llamadas

3.3. En cuanto al manejo del buzón de sugerencias se recomienda que el respectivo instructivo y formatos sean debidamente aprobados lo más pronto posible, así como que se garantice la debida custodia de las actas de apertura. Manifestando de igual forma que la oficina de control interno se encuentra presta para acompañar los procedimientos relacionados con el buzón de sugerencias.

3.4. Teniendo en cuenta que el trámite de quejas se maneja como correspondencia y por ende por medio del aplicativo CORDIS, se sugiere que en los casos en que las respuestas se den con correos electrónicos éstos sean anexados como respuesta y de igual manera reposen en los respectivos expedientes.

### 4. Aprobación.

*Nasly Salamanca*  
Elaborado por

Nasly Carolina Salamanca Socha  
Profesional Oficina de Control Interno

Fecha: 02 de octubre de 2014

*Diana Constanza Ramírez Ardila*  
Revisado y Aprobado por

Diana Constanza Ramírez Ardila  
Asesor de Control Interno

Fecha: 10 de Octubre de 2014

Nota: Para una mayor información referente a este documento comunicarse con el responsable de la elaboración.