

INFORME EJECUTIVO
AUDITORÍA A LA GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
DE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Y AL
PROYECTO DE INVERSIÓN 1126 “IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO ENFOQUE DE
SERVICIO A LA CIUDADANÍA”

1. **Objetivo General:** Evaluar la eficacia de los controles claves del proceso de Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, el estado de avance del proyecto de inversión 1126 denominado “Implementación de un nuevo enfoque de servicio a la ciudadanía”, así como el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001: 2015.
2. **Alcance:** Verificación de los controles claves del proceso de Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, mediante inspección de una muestra de registros y soportes para el período comprendido entre enero y junio de 2019.

Verificación del estado de avance del proyecto 1126 y del cumplimiento de algunas de las obligaciones contractuales relevantes, en una una muestra de contratos financiados con recursos del mismo.

3. Principales Criterios:

- NTC ISO 9001:2015
- Ley 1474 de 2011 Nivel Nacional - Oficina de Quejas y Reclamos.
- Ley 1437 de 2011 Nivel Nacional - Capítulo II (CPACA)
- Ley 1755 de 2015 Nivel Nacional - Capítulo I, II y III (Derecho Fundamental de petición).
- Decreto Distrital 197 de 2014. Por el cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y funciones del Comité Financiero.
- Decreto 483 de 2007. Por el cual se adopta el Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control.
- Resolución de la Sec. Gral. No. 70 de 2017 “Por la cual se adopta la Política de Privacidad y Tratamiento de datos personales de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C”.
- Proceso “Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía” y documentos asociados (procedimientos de Gestión de Peticiones Ciudadanas Vs. 06, Administración del modelo multicanal de servicio a la ciudadanía Vs. 9, Cualificación en servicio a la ciudadana a servidores públicos y otros vs. 11, estructuración del modelo multicanal de servicio a la ciudadanía vs. 9, Gestión, seguimiento y coordinación del sistema unificado distrital de inspección, vigilancia y control vs. 3, Seguimiento y medición del servicio a la ciudadanía vs. 11 y Soporte funcional y técnico del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas vs. 8)
- Manual de Servicio al ciudadano, vs. 3.
- Manual para la gestión de peticiones ciudadanas 2018.
- Guía para la evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas, vs. 6.

4. Conclusiones y recomendaciones¹:

Respecto al proceso de “Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía”: se confirmó la efectividad de los controles consistentes en: i) capacitación del personal (cualificación de los servidores de servicio a la ciudadanía y de IVC), ii) monitoreo periódico de la gestión de las PQRDS registradas en “Bogotá te escucha, iii) seguimiento a la gestión de las entidades que hacen parte del sistema unificado distrital de inspección, vigilancia y control (SUDIVC) y iv) supervisión del contrato del operador de la línea 195, con impacto positivo en los índices de nivel de servicio, así:

Índices de nivel de servicio

Indicador	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Promedio II Sem. 2018	Promedio I Sem. 2019	Meta exigida
NIVEL DE MONITOREO (1)	69%	67%	86%	92%	96%	93%	77%	84%	90%
NIVEL DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL (2)	96%	94%	99%	98%	99%	99%	92%	93%	93%
NIVEL DE CALIDAD POR AGENTE (3)	74%	75%	75%	83%	90%	94%	79%	82%	83%
NIVEL DE SATISFACCIÓN CLIENTE (4)	92%	93%	93%	95%	91%	94%	87%	93%	95%
NIVEL DE SERVICIO (5)	76%	77%	81%	90%	88%	86%	85%	83%	88%

Así mismo se observó que son parcialmente efectivos los controles consistentes en:

- El monitoreo de los índices de calidad y calidez, al observarse en una muestra de peticiones (24) que el 17% de las mismas (4) fueron calificadas satisfactoriamente, aún cuando no se cumplieron los parámetros de calidad establecidos,
- El seguimiento a la oportunidad en dependencias receptoras del menor número de peticiones, esto al observarse que aprox. el 21% (32;8) de las mismas son atendidas o trasladadas extemporáneamente en éstas dependencias (3)
- La verificación de la publicación de las respuestas anónimas, en tanto que de las 4 que requerían esta gestión, 2 fueron publicadas extemporáneamente (16 días después de generada la respuesta) y en (1) un caso no se hizo su publicación.

Se observó por otra parte que en el semestre evaluado mejoró la oportunidad en la atención de PQRDS, al pasar respecto al 2º semestre de 2018, del 9% (87) al 3% (155) el índice de peticiones atendidas en término superior al normativamente exigido.

En lo que respecta a la caracterización de los tipos de peticiones, se confirmó que la mayor parte de éstas son peticiones de interés particular (2087; 80.21%) referidas a solicitudes de *proyectos productivos, soluciones de vivienda, ayudas humanitarias y atención jurídica*; recibidas también en su mayor parte, a través de medio escrito (2047; 78%).

En cuanto a las denuncias por posibles actos de corrupción se observó que en el periodo evaluado se gestionaron 10, esto es 3 menos que las recibidas en mismo periodo de 2018 (13).

¹ Los criterios de clasificación de las observaciones y conclusiones derivadas de la auditoría, se resumen en el numeral 1 del Anexo.

Para éstas, se confirmó en nuestra muestra la conformidad de su atención según el procedimiento interno establecido.

Respecto al Proyecto 1126 “Implementación de un nuevo enfoque de servicio a la ciudadanía 1126”: Se confirmó que al corte 30 de junio de 2019, de las 12 metas asociadas al proyecto, 8 se encuentran finalizadas y 4 metas que se encuentran en ejecución. Estas últimas registran un avance promedio del 42,83% que se soporta suficientemente en los documentos aportados.

En cuanto a la ejecución de los 13 contratos seleccionados como muestra de auditoría, se confirmó el cumplimiento de las obligaciones contractuales verificadas. Sin embargo en 4 de ellos (31%), se detectaron situaciones tales como la falta del “Informe de Ejecución contractual” y consecuentemente, la falta de publicación del mismo.

En lo referente a la gestión presupuestal del proyecto, se observó la programación de recursos (2019) por valor de \$15.287 MM, de los cuales al corte evaluado, se han comprometido (RP) \$ 10.018 MM (66%) con un giro efectivo de \$ 1.905 MM (19%). El contrato con mayor rezago en la gestión de giros es el Contrato No. 737-2019, suscrito para contratar bajo el Sistema de Administración Delegada, la construcción y dotación del SuperCADE Manitas en Ciudad Bolívar.

Con fundamento en las observaciones y conclusiones resultantes de este informe; las principales recomendaciones son:

- Capacitar a los colaboradores designados para realizar el control de calidad en la atención de PQRDS en todos los criterios y/o referentes que deban considerarse para la realización efectiva del mismo, de tal forma que las calificaciones realizadas para este propósito (control de calidad) sean consistentes y objetivas frente a la gestión observada y soportada.
- Ofrecer una capacitación a las Dependencias que, siendo receptoras del menor número de peticiones, presentan mayores índices de extemporaneidad en la atención. Esto con el fin de mejorar la oportunidad en la atención y traslado de las peticiones, así como su cierre efectivo en el sistema “Bogotá te escucha”.
- Concluir las gestiones que se vienen adelantando por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con la Oficina Asesora Jurídica y la OTIC para la actualización de la Política de Tratamiento de Datos Personales, para incorporación en la misma los criterios de atención exigidos en la Directiva 005 del 25 de julio de 2019 de la Secretaría Jurídica Distrital (tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, cámaras y videos de seguridad y tratamiento de datos sensibles) y consecuentemente, realizar los ajustes en los procedimientos, de tal forma que se asegure su cumplimiento y/o aplicación.
- Fortalecer la gestión de supervisión en los contratos sujetos de observación y aportar al expediente de los mismos, los informes y registros de publicación faltantes.



- Así mismo, revisar el estado de cumplimiento de los compromisos adquiridos por los contratistas en el marco de los contratos con menor valor de giros, con el fin de promover el avance y pago de los mismos, según los plazos y cronogramas establecidos.

Por último y para lo referente a la gestión de supervisión del contrato Contrato No. 737-2019, se sugiere:

- Verificar que el control de presupuesto y programación de la obra, establecido como obligación a cargo del administrador delegado, asegure el cumplimiento de la meta presupuestal. Esto dado lo indicado en los informes de la interventoría, el rezago observado en la gestión de giros y la obligación a cargo del administrador delegado establecida en el contrato. (numeral 2.1. Requerimientos administrativos durante la ejecución de la obra).
- Verificar en instancia del Comité de obra, la dinámica e idoneidad de las pautas para la Contratación de bienes y servicios establecidas por el mismo, según el Manual de procedimientos y atribuciones; ello con el fin identificar alternativas de solución frente a los rezagos en la ejecución de la obra señalados en los informes de interventoría y que según el interventor, se deben a la gestión de contratación a cargo del administrador delegado.
- Por otra parte y en tanto así lo establece el contrato, asegurar que el administrador delegado disponga al interventor las constancias donde se acredite el pago de aportes a seguridad social y aportes parafiscales (numeral 2.1. Requerimientos administrativos durante la ejecución de la obra)
- Finalmente se recomienda documentar y/o aportar al expediente contractual la trazabilidad de las gestiones adelantadas por el supervisor frente a las observaciones y conclusiones realizadas por el interventor en los informes precitados, las cuales pueden constar en informes de supervisión parciales o actas de los comités en los que el mismo tenga participación. Ello con el fin de prever que en ausencia de pronunciamiento formal, pueda entenderse que hay aceptación o falta de atención de dichos asuntos por parte del supervisor.