

**Optimización del sistema de información de peticiones, sugerencias, quejas y reclamos en la
Alcaldía Local de los Mártires**

Adela Rodríguez Otero
Mónica Sánchez Rojas

Universitaria Agustiniana
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Administración de Empresas
Bogotá, D.C.
2020

**Optimización del sistema de información de peticiones, sugerencias, quejas y reclamos en la
Alcaldía Local de los Mártires**

Adela Rodríguez Otero

Mónica Sánchez Rojas

Director

Juan Carlos Catumba Arias

Trabajo de grado para optar al título de Administrador de Empresas

Universitaria Agustiniana

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Programa de Administración de Empresas

Bogotá, D.C.

2020

Dedicatoria

El presente trabajo lo dedicamos especialmente a Dios por bendecirnos, por guiarnos en este largo camino, por ser el inspirador y proporcionarnos fortaleza en momentos de dificultad y debilidad, para lograr continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres, por su amor, por confiar y creer en nuestras expectativas, valores y principios que nos han inculcado, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo somos. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser sus hijas, son los mejores padres.

A nuestras hermanas (os) por estar siempre presentes, apoyándonos incondicionalmente, a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.

Agradecimientos

Gracias primeramente a Dios que siempre nos está guiando, a la Universitaria Agustiniiana Uniagustiniana por darnos la posibilidad de formarnos en ella, al Dr. Raúl Hernando Esteban García Alcalde Local de los Mártires, quien nos permitió realizar todo este proceso creyendo siempre que lograríamos dar un gran aporte, que el día de hoy se vería reflejado en la culminación de nuestro paso por la Universidad.

A todas las personas que, con su dirección, colaboración permitieron que el trabajo se realizara con éxito, en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Resumen

El objetivo principal de la pasantía se centra en la implementación de un plan de mejoramiento para optimizar el desempeño del sistema de información de peticiones, sugerencias, quejas y reclamos en la Alcaldía Local de los Mártires, para llevarlo a cabo se analizó la problemática del represamiento en los derechos de petición radicados, encontrando que más de 1.300 solicitudes ciudadanas con vigencias a partir del año 2017, no habían sido resueltas incumpliendo así con los criterios de calidad, calidez y oportunidad, generando inconformidad en los ciudadanos, entes de control y empresas referentes de la Localidad los Mártires. Junto con la encuesta aplicada a los funcionarios de la Alcaldía y con los resultados obtenidos en la técnica de árbol del problema se identificó que la falta de conocimiento de la trazabilidad correcta del proceso por parte de los funcionarios era una de las causas raíz del problema, situación que era necesario intervenir a través de esta pasantía, si se tiene en cuenta que la entidad tiene la obligación de emitir respuesta de fondo al peticionario de manera clara y específica tal como lo señala el artículo 13 de la ley 1755 de 2015, que regula el derecho fundamental de petición.

Palabras clave: Derechos de petición, represamiento, calidad, oportunidad.

Abstrac

The main objective of the internship is to implement an improvement plan to optimize the performance of the information system for petitions, suggestions, complaints and complaints in the Local Mayor's Office of the Martyrs, to carry out it was analyzed the problem of repression in the rights of petition filed, finding that more than 1.300 citizen requests with vigencias from the year 2017, had not been resolved thus non-compliance with the criteria of quality, warmth and opportunity, generating dissatisfaction in the citizens, control entities and reference companies of the District of the Martyrs. Together with the survey of Mayor's Office officials and the results obtained in the tree technique of the problem, it was identified that the lack of knowledge of the correct traceability of the process on the part of officials was one of the root causes of the problem, a situation that was necessary to intervene through this internship, taking into account that the entity has the obligation to issue a substantive reply to the petitioner in a clear and specific manner as stated in Article 13 of Law 1755 of 2015, which regulates the fundamental right of petition.

Keywords: Petition rights, repression, quality, opportunity.

Glosario

Las definiciones expuestas aquí son extraídas del RAE.

Derecho: Facultad de hacer o exigir todo aquello que la ley o la autoridad establece en nuestro favor, o que el dueño de una cosa nos permite en ello.

Petición: Acción de pedir, escrito en que se hace una petición.

Queja: recurso que interponen los tribunales contra la invasión de atribuciones por autoridades administrativas, y, en general, el que los interesados promueven ante un tribunal o autoridad superior contra la resistencia de un inferior a admitir una apelación u otro recurso.

Reclamo: pedir o exigir con derecho o con instancia algo, clamar contra algo, oponerse a ello de palabra o por escrito.

Sugerencia: insinuación, inspiración de una idea que se sugiere.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. “Implícita” significa que es habitual o una práctica común para la entidad, sus clientes y otras partes interesadas. La palabra “obligatoria”, se refiere, generalmente, a disposiciones de carácter legal.

Incumplimiento: Falta de cumplimiento, falta de ejecución de un deber impuesto por una norma, una resolución administrativa o judicial, un acto o un contrato.

Ciudadanos: Persona considerada como miembro activo de un Estado, titular de derechos políticos y sometido a sus leyes.

Procesos: Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.

Tabla de contenidos

Antecedentes y descripción del problema.....	11
Antecedentes.....	11
Descripción del problema.....	15
El problema, los objetivos y su importancia	16
Problema.....	16
Objetivos.....	16
Objetivo general.....	16
Objetivos específicos.....	16
Justificación.....	17
Marco referencial	18
Marco contextual.....	18
Misión.....	18
Visión.....	18
ORFEO- Sistema de gestión documental.....	18
Marco histórico.....	19
Estado del arte	21
Marco teórico.....	22
Indicadores.....	22
Tipología de los indicadores.....	24
Capacitaciones.....	25
Marco legal:.....	26
Leyes.....	27
Metodología del proyecto.....	28
Técnicas e instrumentos.....	28
Diagnóstico del proyecto.....	30
Resultado de la encuesta a los funcionarios públicos.....	30
Resultados de la observación al proceso de peticiones en la Alcaldía Local de los Mártires. ...	35
Descripción actividades del procedimiento.....	35
Propuesta de mejora	37
Cronograma.....	37
Presupuesto.....	39

Desarrollo de la propuesta de mejora.....	40
Indicadores que miden la propuesta de mejora.	43
Medición del proceso.....	43
Objetivos y estrategias.....	43
Identificar los factores clave de éxito.....	44
Indicador para cada factor clave de éxito.....	44
Estado, umbral y rango de gestión.....	49
Estado.....	49
Umbral.....	49
El rango de gestión.....	49
Diseñar la medición.....	49
Asignación de recursos para la medición.....	50
Resultados de la medición del periodo intervenido.....	50
Conclusiones y recomendaciones.....	52
Referencias.....	54
Anexos.....	56

Introducción

La pasantía se desarrolla en la alcaldía local de los Mártires y se enfocada en mejorar los tiempos de trámite de respuestas de los derechos de petición presentados por los ciudadanos, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente. Este documento está estructurado en ocho capítulos, en el primero se describe: Con ayuda del árbol de problemas las causas y consecuencias del incumplimiento en los tiempos para el trámite de los derechos de petición, en el segundo se hace claridad en los objetivos que persigue la pasantía y la importancia de desarrollarlos buscando la eficiencia de la entidad, la satisfacción del cliente interno y externo y la extrapolación de la mejora a otras alcaldías, en un tercer capítulo se presenta el marco referencial y marco contextual, posteriormente se aborda la metodología proyectiva realizando un diagnóstico del proyecto a través de unas encuestas y la observación. Se presenta la propuesta de mejora centrada en una intervención a los funcionarios de la Alcaldía para mejorar los tiempos de respuesta, y finalmente se propone los indicadores para medir la implementación de esta propuesta, la cual incluyó la realización de capacitaciones sobre la correcta trazabilidad en el Orfeo2 y sobre los derechos de petición. Es importante resaltar que se colocó al día el Orfeo1 donde había represamiento de los diferentes requerimientos ciudadanos.

En la implementación de la propuesta de mejora se tuvo en cuenta lo dispuesto en las leyes 1755 de 2015 que regula el derecho fundamental de petición, la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de Lo Contencioso Administrativo, el SAC M001 Manual de Atención a la Ciudadanía versión 4 vigente desde el 11 de diciembre de 2019 emitido por la Alcaldía Mayor de Bogotá, en ellas se evidencian las consecuencias que trae el incumplimiento de las mismas.

Antecedentes y descripción del problema

Antecedentes

El Alcalde Local debe cumplir con el plan de desarrollo propuesto para la vigencia, dentro de las múltiples funciones que se realizan en la administración de la Alcaldía Local de Los Mártires para cumplir con este plan se encuentra el correcto trámite de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, tal como lo establece la ley 1755 de 2015, su incumplimiento genera amonestaciones escritas, multas, suspensiones, retiro del servicio hasta la destitución e inhabilidad general, sin apartar las demás responsabilidades como la penal y la civil.

En la Alcaldía Local de los Mártires los derechos de petición no están siendo contestados en los términos estipulados por la ley, de acuerdo con el estado del sistema Orfeo1 y 2 (al inicio de la pasantía) a partir de los resultados de las encuestas realizadas, la revisión de archivo y la verificación del paso a paso en el procedimiento, se implementó un plan de mejora al proceso de información de peticiones, sugerencias, quejas y reclamos; con sus respectivos indicadores de medición y seguimiento que permitan a futuro generar acciones correctivas y preventivas.

En la entidad se presentaba represamiento en la plataforma Orfeo1 y Orfeo2 (Sistema de Gestión Documental -SGD- desarrollado en Colombia por la Superintendencia de Servicios Públicos) de los funcionarios con respecto al trámite de los derechos de petición radicados, los cuales deben ser contestados en los tiempos establecidos conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, dependiendo del tipo de petición los términos para resolver (en días hábiles) van desde los 10 días hasta los 30 días (véase Tabla 1).

La intervención se centró en el área de radicación en el (CDI) Centro de Documentación Integral y (SDQS) Sistema de Quejas y Reclamos de la Secretaría de Gobierno, a partir del análisis del funcionamiento del área se identificó que se incumplían los tiempos de respuesta a los derechos de petición radicados por ciudadanos, entes de control y empresas de jurisdicción de la Alcaldía Local de los Mártires.

Tabla 1.

Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

Tipo de petición	Plazo de respuesta (días luego de la recepción)
Cualquier Petición	15 días
Petición de Documentos	10 días
Peticiones Ante Autoridades	10 días

Las causas que generan este represamiento es la falta de conocimiento sobre la correcta trazabilidad del requerimiento en el sistema Orfeo2 o los funcionarios pasan por alto el tipo de requerimiento que les llega y lo responden erróneamente.

Para identificar el problema central, al cual se brindó solución, se analiza cada situación con su causa y efecto y se empleó la técnica el árbol de problema y árbol de solución, donde se evidenció, que se está generando el problema de represamiento en el área de radicación en cuanto a los derechos de petición radicados por los ciudadanos y entidades. Para evitar ese cuello de botella se ejecutó un plan de mejora para la Alcaldía Local de los Mártires, esto permite planificar y definir objetivos claros y prácticos, implementar estrategias para poder cumplir con el objetivo, se puede evidenciar en el árbol del problema (ver figura 1) que las causas más importantes son el direccionamiento interno erróneo, ausencia en la clasificación del documento y la trazabilidad incorrecta por parte del funcionario. Como consecuencia se presenta represamiento de derechos de petición que genera inconformidad por parte de los ciudadanos y entidades, debido a la no respuesta oportuna a sus derechos de petición, y al no cumplimiento con las fechas de respuesta establecidas por la ley; situación que genera atraso en los tiempos de contratación que a su vez incide la planeación del área de presupuesto alterando la programación mensual. El no cumplimiento de los lineamientos interpuestos por la Secretaría de Gobierno y el llamado de atención para la alcaldía evidencia las dificultades administrativas que impactan negativamente el desarrollo de la misión de esta entidad.

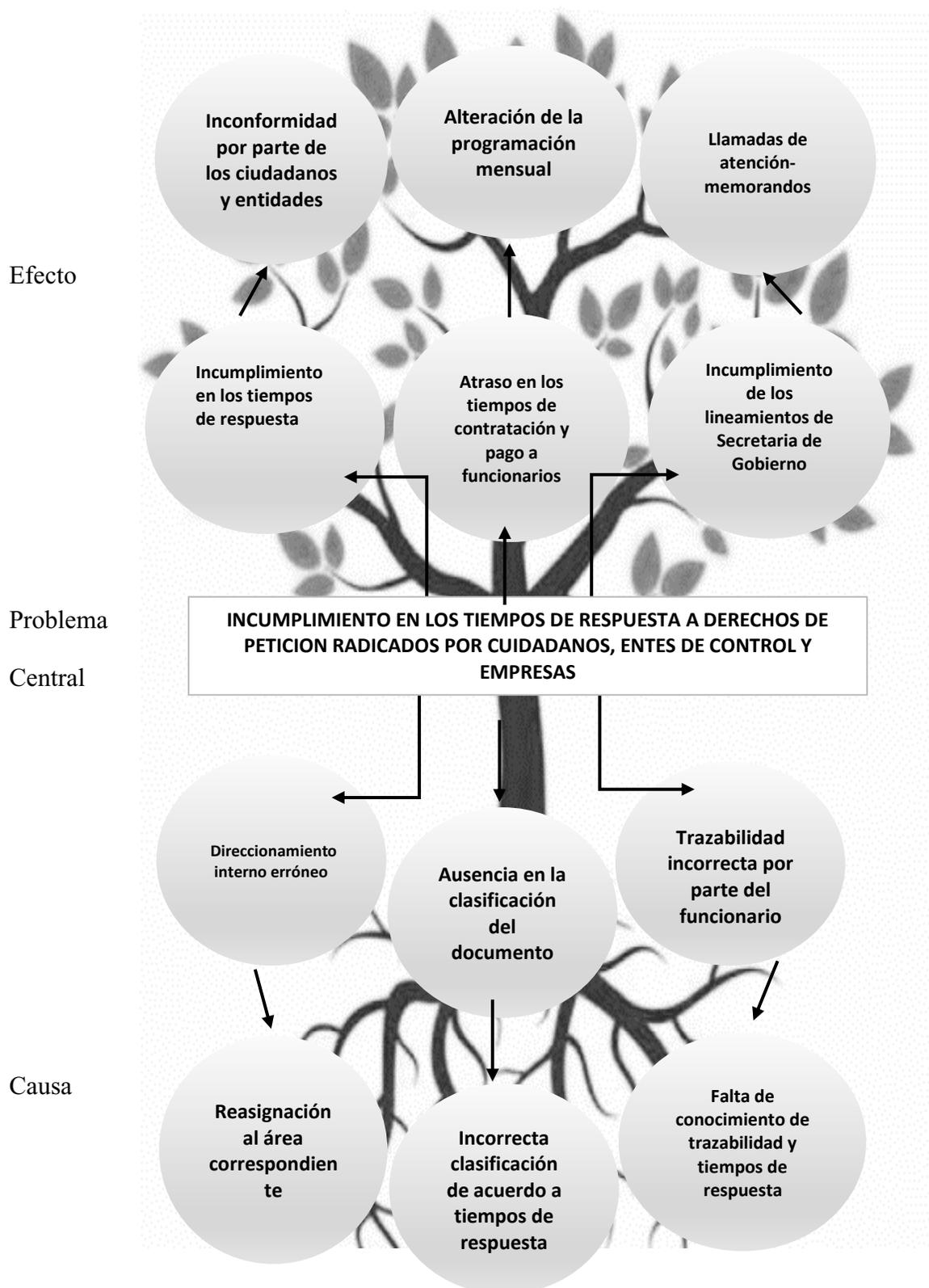


Figura 1. Árbol del problema. Autoría propia.

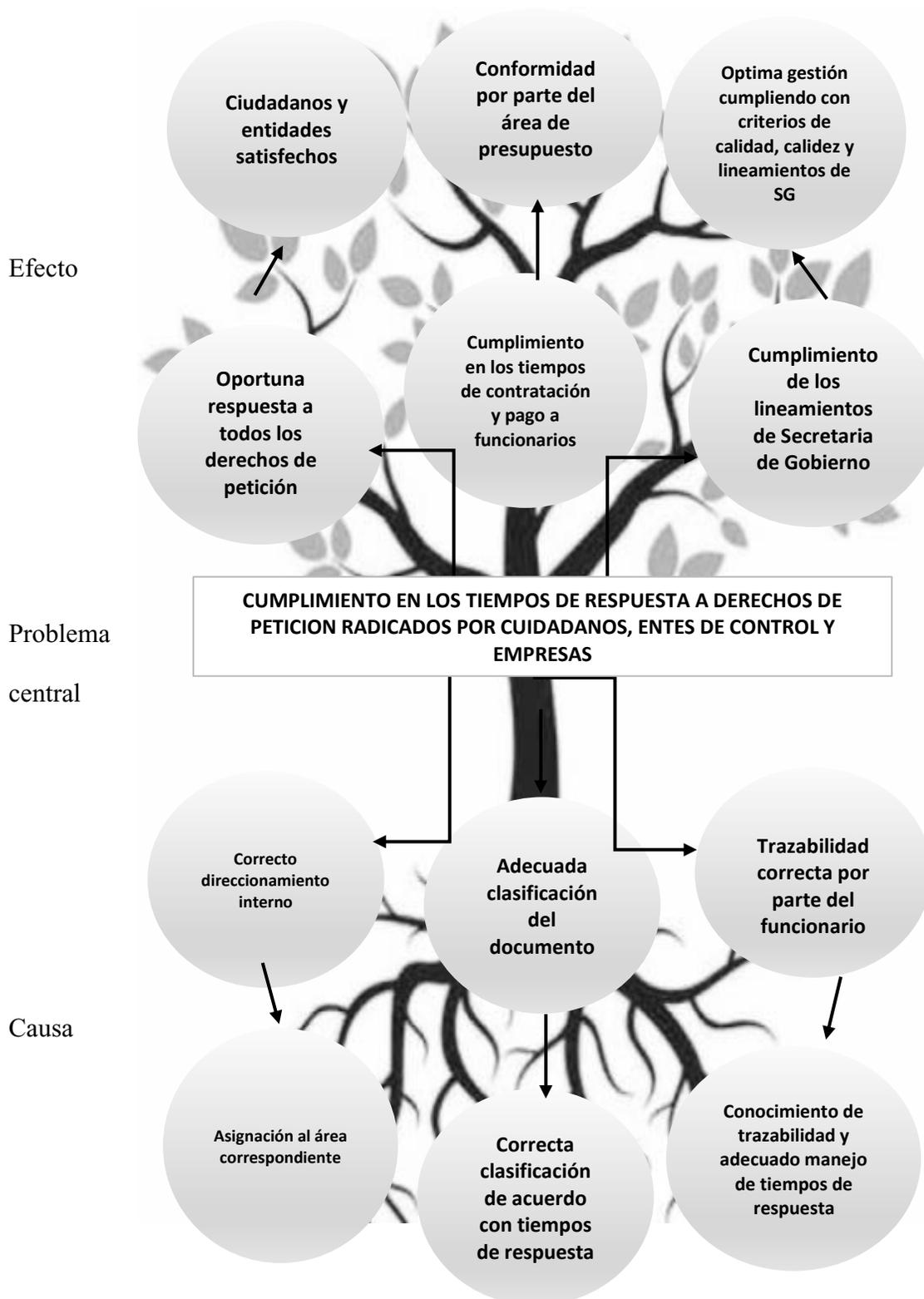


Figura 2. Árbol de solución. Autoría propia.

Descripción del problema

Los funcionarios de la Alcaldía Local de los Mártires respondían tardíamente las peticiones, quejas y reclamos que llegan a sus dependencias, principalmente por fallas que se presentaban en el trámite interno de la alcaldía, generando consecuencias negativas para los funcionarios por la apertura de procesos disciplinarios que llevan a sanciones y para la comunidad por la inoportunidad en la información o trámite solicitado, debido a esto la intervención se centra en el área de radicación en el (CDI) Centro de Documentación Integral y (SDQS) Sistema de Quejas y Reclamos de la Secretaría de Gobierno, en donde se realizó un análisis del funcionamiento del área, en la cual se incumplieron los tiempos de respuesta a los derechos de petición radicados por ciudadanos, entes de control y empresas de jurisdicción de la Alcaldía Local de los Mártires.

Se determinó que el trámite a un derecho de petición atraviesa por 10 actividades e intervienen 3 actores, (véase la Tabla 2). En la Alcaldía Local de los Mártires.

Tabla 2.

Trámite de un derecho de petición.

Trámite de un derecho de petición en la Alcaldía Local de los Mártires				
Pasos	Actividades	CDI Servicio de atención a la ciudadanía	Inicio trámite de servicio	Alcalde
1	Recepcionar solicitudes ciudadanas	X		
2	Análisis del documento para su direccionamiento	X		
3	Registro en aplicativo Orfeo	X		
4	Clasificación y radicación al área competente		X	
5	Reasignación al área competente		X	
6	Generar carta informativa		X	
7	Proyección de respuesta		X	
8	Revisión y firma			X
9	Notificación al ciudadano		X	
10	Verificar el trámite	X		

Nota: Autoría propia

El problema, los objetivos y su importancia

Problema

De acuerdo al análisis realizado al ORFEO 1 y ORFEO 2 por medio de encuestas, actas, memorandos e informes mensuales del seguimiento de los derechos de petición, de las vigencias 2017, 2018 Y 2019 de la Alcaldía Local de los Mártires, se evidenció que el 97% de las respuestas a las peticiones presentadas por los ciudadanos y entidades no cumplían con los criterios de calidad, calidez y oportunidad, generando inconformidad a los ciudadanos, entes de control y empresas referentes de la Localidad los Mártires.

Analizando los memorandos y oficios (ver anexo A) en los informes del área de calidad, se evidencia que los requerimientos presentados por parte de los ciudadanos y entidades de control, en este caso 1300 derechos de petición estaban represados sin cierre total en el ORFEO 1, donde en el 97% de las respuestas no se cumplió con los criterios requeridos o no se realizó su adecuada trazabilidad.

Es importante resaltar que frente al mal manejo de los aplicativos, se debe enfatizar en el mejoramiento del método de programas informáticos, como también revisar y ajustar las técnicas que se están aplicando, para que los funcionarios tengan una correcta trazabilidad de los PQRS y no se afecte el cierre total de los mimos, debido a que esto genera las inconformidades antes mencionadas frente a las entidades, organismos de control y ciudadanos.

Objetivos

Objetivo general.

Optimizar el proceso de gestión de respuesta a los derechos de petición por parte de la Alcaldía Local de los Mártires con el fin de mejorar los tiempos de respuesta en el proceso de gestión a los derechos de petición.

Objetivos específicos.

Identificar las fallas en el proceso desde el área de radicación hasta el acuse de recibido.

Elaborar un plan de mejora que permita disminuir represamientos y tener un mejor desempeño del aplicativo Orfeo2 e información de peticiones, sugerencias, quejas y reclamos en la Alcaldía Local de Los Mártires.

Disminuir los tiempos de respuesta de los derechos de petición del Orfeo1 y Orfeo2 de la Alcaldía Local de los Mártires.

Implementar acciones que mitiguen el represamiento en el Orfeo2.

Justificación

Es importante que los procedimientos de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias), se realicen sin omitir las obligaciones que la entidad tiene, emitir respuestas de fondo al peticionario, cumplir con los tiempos establecidos por la ley 755 de 2015, la cual regula el derecho fundamental de petición, evitando de esta manera memorandos emitidos por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio y buscando la satisfacción del cliente interno y externo; respondiendo con calidad, excelencia, oportunidad, equidad y transparencia los derechos de petición, quejas o reclamos presentados por los ciudadanos, empresas, gremios, asociaciones, ONGS donde la Alcaldía Local de los Mártires tiene influencia legal.

De esta manera a nivel interno el área de contratación no presentará atrasos en cuanto a sus procesos y se efectuarían los respectivos pagos cada mes. Los procesos desarrollados y ajustados en la Alcaldía Local de los Mártires al generar resultados positivos podrán ser implementados en otras alcaldías de cada localidad en la ciudad de Bogotá, mejorando así la efectividad, calidad, compromiso y responsabilidad de estas entidades.

Marco referencial

Marco contextual

La localidad de los mártires cuenta con 92.755 habitantes en el 2019, la Alcaldía Local de los Mártires se encuentra actualmente ubicada en la Av. Calle 19 #28-80 en el centro comercial Calima, Piso 7, Torre parqueaderos, su horario de atención a la ciudadanía es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Los Mártires están en el centro-sur de Bogotá. Toma su nombre por un parque en el que fueron fusilados varios protagonistas de la independencia de Colombia. En esta localidad se desarrolla el Distrito Creativo Bronx.

Misión.

La misión de la Alcaldía Local de los Mártires es:

En la Secretaría Distrital de Gobierno lideramos la articulación eficiente y efectiva de las autoridades distritales para mejorar la calidad de vida de todos los bogotanos.

Garantizamos la convivencia pacífica y el cumplimiento de la ley en el Distrito Capital, protegiendo los derechos y promoviendo los deberes de los ciudadanos.

Servimos a todos los bogotanos y promovemos una ciudadanía activa y responsable (Alcaldía Local de los Mártires).

Visión.

La visión de la Alcaldía Local de los Mártires es:

La Secretaría Distrital de Gobierno, será en el 2020 la entidad líder en la articulación de un gobierno democrático, efectivo y confiable para la ciudadanía, reconocida por su modelo de buen gobierno, gestión por sus resultados, innovación institucional (Alcaldía Local de los Mártires).

ORFEO- Sistema de gestión documental.

El Orfeo1 se creó en el año 2008 con el ánimo de mejorar el servicio y empezar el proceso de sistematización, con el fin de determinar o finalizar los ciclos de los libros radicadores que se estaban usando, para hacer un seguimiento y un control al documento que se ha radicado y que por medio del aplicativo se pueda verificar la trazabilidad que ha tenido.

Lo más importante era que llegara de manera virtual al usuario correspondiente para que en cualquier punto de las 20 localidades se pudiera consultar, este proceso va hasta el año 2016 a mediados del mes de septiembre.

Una de las dificultades que presentó el Orfeo 1 era la cantidad de usuarios, el cual genera que el aplicativo en su funcionamiento se ponga lento y que en muchas ocasiones genere traumatismo en la comunidad y al interior de la entidad.

Por lo tanto, se implementa el Orfeo2 y debido al cierre de la Secretaria Distrital de Seguridad, era necesario cambiar de nomenclatura con el fin de no generar inconformidad con la nueva entidad, desde el 2016 hasta la fecha viene funcionando el Orfeo2.

A partir del 2018 se crea esta nueva nomenclatura con el ánimo de mejorar y perfeccionar el aplicativo al interior de la secretaría de gobierno, el objetivo es que cada día debe mejorar el servicio, incluso el usuario puede consultar su solicitud por medio de la página institucional, con ingresar el número de radicado y desde allí puede realizar la consultas que tenga.

Por otra parte, la falta de personal genera acumulación de trabajo, en este caso el incumplimiento en los tiempos de respuesta a los derechos de petición. Se ha evidenciado que cuando se realizan auditorias por parte de los entes externos el resultado que arroja es que hay acumulación en los derechos de petición y en las actuaciones administrativas.

Otra problemática que se evidencia es que una persona cuando presenta un derecho de petición lo hace en otras entidades más, lo que genera una acumulación de procesos que a la vez se convierte en un desgaste para la administración, y muchas veces no se da respuesta oportuna a un tema más sensible que afecte el bien común de la sociedad.

Marco histórico

El derecho de petición es, y ha sido una herramienta jurídica fundamental, en pro de defender los derechos de los ciudadanos a lo largo de la historia en el mundo, como lo fue en la edad media especialmente en Inglaterra, donde se plasmaron los principios fundamentales de éste.

La evolución del derecho de petición en Colombia ha enfrentado cambios jurídicos, desde la Constitución de 1821, donde aparece bajo los siguientes términos:

Artículo 157: La libertad que tienen los ciudadanos de reclamar sus Derechos ante los depositarios de la autoridad pública, con la moderación y respeto debidos, en ningún tiempo será impedida ni limitada.

Todos por el contrario deberán hallar un remedio pronto y seguro, con arreglo a las leyes, de las injurias y daños que sufrieren en sus personas, en sus propiedades, en su honor y estimación.

Incluir dentro de la Constitución este elemento fue de importante relevancia para la época, donde los derechos fundamentales, como por ejemplo y cabe recordar, no le era permitido votar a la mujer en Colombia, y solo hasta 1954 le fue autorizado, siendo una clara violación de los derechos fundamentales de las ciudadanas. Posteriormente el derecho de petición con las Constituciones de 1830, 1832, 1842, 1843, no tuvo cambios profundos, y solo hasta la Constitución de 1886, donde incorpora en el Artículo 45

toda persona tiene Derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, ya sea por motivo de interés general, ya de interés particular, y el de obtener pronta resolución.

lo transforma, en un derecho inherente o perteneciente a la persona, sin embargo, tuvo que transcurrir más de un siglo, para que fuese elevado a categoría de derecho fundamental con la Constitución de 1991, hecho de relevancia jurídica, al ser incluido dentro del inventario de los derechos humanos en el país. Este hecho ha coadyuvado a todos los ciudadanos, no solo colombianos, sino también a cualquier extranjero radicado en Colombia, utilice el derecho de petición, ante los entes públicos o privados que ejerzan funciones públicas, por el abuso del poder, ya sea por ser monopolistas, o por la inoperancia en la prestación eficiente y oportuna de un servicio público, o por el quebrantamiento de un derecho ciudadano.

Cabe traer a colación, la postura del Dr. Jacobo Pérez Escobar, frente a la materia, donde señala, que, sin existir este instrumento, sería “nugatoria los demás derechos fundamentales” es decir engañosa o un fraude, y que por lo tanto el mismo derecho de petición como tal, sirve para encadenar y hacer valer todos los demás derechos fundamentales, que han sido transgredidos, vulnerados o que sean desconocidos como tal.

En Colombia hoy en día el derecho de petición está establecido en la carta política, en el título II (De los derechos, las garantías y los deberes) siendo uno de los derechos fundamentales de expresión del pueblo frente a los agentes del estado o servidores públicos.

El origen del derecho de petición tuvo sus inicios en la reunión del Congreso de Angostura, esta carta política contempló que la libertad que tienen los ciudadanos de reclamar con respecto a sus derechos ante los representantes de la autoridad, en ningún tiempo será impedida ni limitada. (Parra, 2017).

Este autor menciona que a lo largo de su desarrollo en el país se ha venido reglamentando por diferentes leyes y decretos los cuales han ido modificando el derecho de petición, actualmente se implementó la ley 1755 de 30 de junio de 2015 en el artículo 13 incluyó la obligación de pronta resolución que deben dar a los peticionarios y el deber de dar respuesta de forma completa y de fondo, en el artículo 19 se incluyó la prohibición de devolución de peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas, en el artículo 20 se regula las peticiones que deben tener atención prioritaria, el artículo 24 en la eventualidad de no cumplir con lo establecido por las normas que hacen referencia al derecho de petición, y en el artículo 32 se reglamentó el derecho de petición ante particulares en defensa de derechos fundamentales; finalmente en esta ley se adicionó el

parágrafo 3o. en el cual se establece que ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción o radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, lo cual puede acarrear sanciones o multas por parte de las autoridades competentes.

En la actualidad la gran mayoría de los ciudadanos en Colombia reconocen y hacen uso del derecho de petición como una forma de proteger y exigir sus derechos, aunque según un estudio realizado por el DANE en el año 2015 el mecanismo de protección que más usan los ciudadanos son las tutelas seguido los derechos de petición por lo cual se duda de su efectividad y el cumplimiento de esta reglamentación por parte del estado y sus agentes. (Parra, 2017).

En cuanto al derecho de petición ante las entidades públicas, la Constitución, además de consagrarlo como derecho fundamental, la manera para ejercerlo es por medio de un escrito y actualmente se acepta la utilización de mecanismos electrónicos como el correo electrónico. Con relación a los idiomas, se puede utilizar cualquiera que esté oficializado.

Estado del arte

Realizando una revisión dentro de las bases de datos y trabajos investigativos en los últimos seis (6) años se presentan los diferentes estudios que se relacionan con el tema de la pasantía.

En el 2014 se realizó un diagnóstico y reestructuración para el modelo de atención al cliente en PQRS que utiliza la empresa financiera Juriscoop S.A, el nuevo modelo de atención al cliente fue desarrollado teniendo en cuenta recepción y respuesta de PQRS siendo lo más importante para la financiera brindar un servicio rápido y efectivo desde el inicio del requerimiento hasta la respuesta y que esta fuera la que deseaban los clientes, dentro de las estrategias utilizadas realizaron capacitaciones, charlas de motivación a los funcionarios administrativos, la reestructuración del modelo de atención al cliente desarrollado por la Universidad Católica y se aplicó de manera exitosa mejorando el proceso y adaptándose a las políticas de la empresa.(UCATOLICA,2014)

En el año 2016 por parte de la Universidad de Cundinamarca se desarrolló un sitio web para atender los servicios de PQR para la empresa de acueducto en el municipio de Facatativá, esto con el fin de mejorar la atención a los ciudadanos y evitar congestiones en las oficinas, el desarrollo de este proyecto fue muy importante ya que se buscaba mejorar el servicio en relación a todas las quejas, peticiones e inquietudes que tuvieran los ciudadanos logrando una respuesta rápida y oportuna, la creación de este sitio web tuvo un resultado exitoso donde realizaron pruebas de carga, estrés y funcionales con resultados del 84%.(UCUNDINAMARCA,2016)

En el año 2017 se realizó un proyecto en la universidad Cooperativa de Colombia donde apoyaron el diseño y creación del manual de funciones en el área de PQR de la empresa Electrohuila S.A en la ciudad de Huila, para la creación de este manual tuvieron en cuentas los perfiles del cargo, de esta manera plantearon objetivos y las actividades que realizan cada uno de los funcionarios realizando la implementación de un nuevo manual por competencias y llevando un seguimiento y control para el cumplimiento de cada una de las actividades.(UCC,2017)

En el año 2017 se desarrolló un diseño del proceso administrativo en la Corporación Universitaria Minuto de Dios para la atención de PQRS en la oficina de planeación e infraestructura de la Alcaldía del Carmen de Apicalá, siendo de vital importancia que los funcionarios y contratistas que desarrollan esta labor de atención y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias conozcan el impacto que conlleva el no cumplimiento regulatorio, de la misma manera mejorando el sistema de información que fuera de fácil comprensión para brindar un servicio puntual, correcto y oportuno mejorando los tiempo de respuesta y permitiendo un mejor control.(UNIMINUTO,2017)

Marco teórico

Para la propuesta de mejora del procedimiento de recepción y respuesta de los derechos de petición, se utilizó los indicadores de la guía para construcción de indicadores de gestión del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), de la cual se han extractado las características, clasificación y aspectos asociados a los indicadores, adicional se ha propuesto actualizar el conocimiento de los funcionarios públicos por medio de capacitaciones ya que permite contribuir al mejoramiento del desarrollo de sus actividades.

Indicadores.

Los indicadores son una herramienta ideal para la evaluación de gestión como se menciona en la guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, de esta manera se puede obtener información para la toma de decisiones según los aspectos a evaluar, los indicadores pueden medirse en diferentes ámbitos, dependiendo el objeto a evaluar, de esta manera con los resultados obtenidos a través de la medición se puede mejorar la planificación, entender con mayor precisión las oportunidades de mejora en determinados procesos y analizar el desempeño de las acciones, logrando tomar decisiones con mayor certeza y confiabilidad.

Un indicador es una representación (cuantitativa preferiblemente) establecida mediante la relación entre dos o más variables, a partir de la cual se registra, procesa y presenta información

relevante con el fin de medir el avance o retroceso en el logro de un determinado objetivo en un periodo de tiempo determinado. (DAFP,2015).

Los indicadores pueden cumplir una función descriptiva o valorativa, la función descriptiva consiste en aportar información sobre el estado real de una actuación pública o de un programa; la valorativa consiste en añadir a la información obtenida anteriormente (función descriptiva) un juicio de valor, basado en antecedentes objetivos sobre si el desempeño en dicho programa o actuación pública es o no el adecuado.

Los indicadores deben satisfacer, en la medida de lo posible, todas las características previstas en la tabla 3

Tabla 3.

Características de los indicadores.

Características	Descripción
Pertinencia	Debe referirse a los procesos y productos esenciales que desarrolla cada institución.
Independencia	No condicionado a factores externos, tales como la situación general del país o la actividad conexas de terceros (públicos o privados).
Costo	La obtención de la información para la elaboración del indicador debe ser a costo razonable.
Confiabilidad	Digno de confianza independiente de quién realice la medición.
Simplicidad	Debe ser de fácil comprensión, libre de complejidades.
Oportunidad	Debe ser generado en el momento oportuno dependiendo del tipo de indicador y de la necesidad de su medición y difusión.
No redundancia	Debe ser único y no repetitivo.
Focalizado en áreas contables	Focalizado en áreas susceptibles de corregir en el desempeño de los organismos públicos generando a la vez responsabilidades directas en los funcionarios y el personal.
Participación	Su elaboración debe involucrar en el proceso a todos los actores relevantes, con el fin de asegurar la legitimidad y reforzar el compromiso con los objetivos e indicadores resultantes.
Disponibilidad	Los datos básicos para la construcción del indicador deben ser de fácil obtención sin restricciones de ningún tipo.
Sensibilidad	El indicador debe ser capaz de poder identificar los distintos cambios de las variables a través del tiempo.

Nota: Autoría propia con información de DAFT, 2015.

Para el sector público el tema de la medición cobra una importancia mayor en la medida en que, a diferencia del sector privado, los parámetros para identificar el cumplimiento de resultados requieren determinar con mayor precisión el nivel de su desempeño, dada la

complejidad, diversidad de productos y/o servicios que ofrecen, así como la multiplicidad de usuarios, entre otros aspectos. Algunos de los beneficios de adelantar procesos de medición en las entidades están recopilados en la tabla 4.

Tabla 4.

Beneficios de los indicadores.

Beneficios de los indicadores
<p>Apoya el proceso de planificación (definición de objetivos y metas) y de formulación de políticas a mediano y largo plazo.</p> <p>Se pueden detectar los procesos de la institución en las cuales existen problemas de gestión.</p> <p>Permite a partir del análisis de la información entre el desempeño efectuado y el programado, realizar ajustes en los procesos internos, e implementar cursos de acción eliminando inconsistencias entre el quehacer de la institución y sus objetivos prioritarios.</p> <p>Aun cuando no es posible establecer una relación entre los resultados obtenidos y la asignación de presupuesto, los indicadores de desempeño establecen medidas para una asignación más fundamentada de los recursos públicos.</p> <p>Establece mayores niveles de transparencia respecto del uso de los recursos públicos.</p> <p>Apoya la introducción de sistemas de reconocimientos al buen desempeño, tanto institucionales como grupales e individuales.</p>

Nota: Autoría propia con información de DAFT,2015.

Tipología de los indicadores.

Indicadores de Eficiencia. Ayudan a medir la relación entre el progreso que ha tenido un objetivo propuesto y los recursos económicos que se han invertido para el desarrollo del mismo.

Indicadores de eficacia. Permiten determinar si se está cumpliendo el objetivo planteado y de qué manera se está llevando a cabo si se está desarrollando de la manera correcta cumpliendo con la meta planteada.

Indicadores de economía. Estos indicadores permiten medir la capacidad de las entidades para producir, administrar, focalizar y destinar los recursos financieros disponibles de la forma más conveniente y adecuada, atendiendo a los requerimientos de todas las áreas.

Indicadores de calidad. Estos indicadores nos ayudan a tener un seguimiento tal que le permite a la empresa medir la capacidad que tiene para resolver las necesidades y demandas de sus usuarios teniendo en cuenta los factores tales como calidad y brindando una respuesta oportuna.

Indicadores de insumo: Este indicador hace parte de la dimensión desde el proceso si se le desea llamar “de producción”, hace referencia a los recursos con los que cuenta una entidad, y van desde el capital físico y financiero hasta los referentes al talento humano.

Indicadores de proceso. Permiten medir el desempeño en el desarrollo de las funciones administrativas que nos llevan a generar el producto final.

Indicadores de producto. Permite medir el efecto que puede llegar a tener el desarrollo de un determinado programa dentro de un grupo social de incidencia bien sea a corto mediano o largo plazo, midiendo la cantidad de bienes o servicios producidos por una entidad.

Indicadores de resultado: Estos indicadores detallan propiamente los efectos reales del accionar de una entidad a través de programas, proyectos, etc., sobre la sociedad o sus usuarios. (DAFT,2015)

Teniendo en cuenta la satisfacción de los usuarios en la entrega y prestación del servicio, los indicadores de calidad, de proceso, de eficiencia y de eficacia fueron fundamentales para el desarrollo de esta pasantía, permitiendo realizar el seguimiento en cada uno de los procesos que realizan los funcionarios públicos de la Alcaldía, estableciendo medidas que permitieron llevar a cabo los objetivos.

Capacitaciones.

Simón Dolan (1999), menciona que la capacitación del empleado consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes.

El programa de capacitación implica brindar conocimientos, que luego permitan al trabajador desarrollar su labor y ser capaz de resolver los problemas que se le presenten durante su desempeño.

Las capacitaciones repercuten en el individuo de dos diferentes maneras: Eleva su nivel de vida, la manera directa de conseguir esto es a través del mejoramiento de sus ingresos, por medio de esto tiene la oportunidad de lograr una mejor plaza de trabajo y aspirar a un mejor salario; Eleva su productividad, esto se logra cuando el beneficio es para ambos, es decir empresa y empleado.

Tabla 5.
Beneficios de la capacitación para las empresas y los empleados.

Beneficios de la capacitación para las empresas	Beneficios para los empleados
Aumenta la rentabilidad de la empresa.	Ayuda a la persona a solucionar problemas y tomar decisiones.
Eleva la moral del personal.	Favorece la confianza y desarrollo personal.
Mejora el conocimiento de los diferentes puestos y, por lo tanto, el desempeño crea una mejor imagen de la empresa.	Ayuda a la formación de líderes.
Facilita que el personal se identifique con la empresa.	Mejora las habilidades de comunicación y de manejo de conflictos.
Mejora la relación jefe-subordinados. Facilita la comprensión de las políticas de la empresa.	Aumenta el nivel de satisfacción con el puesto.
Proporciona información sobre necesidades futuras de personal a todo nivel.	Ayuda a lograr las metas individuales.
Ayuda a solucionar problemas.	Favorece un sentido de progreso en el trabajo y como persona.
Facilita la promoción de los empleados. Incrementa la productividad y calidad del trabajo.	Disminuye temores de incompetencia o ignorancia.
Promueve la comunicación en la organización	Favorece la promoción hacia puestos de mayor responsabilidad
	Hacer sentir más útil al trabajador mediante la mejora del desempeño.

Nota: Autoría propia con información de DOLAN, 1999.

Marco legal

De acuerdo a la ley 1755 de 2015 toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante el, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación. Secretaria General- Ley 1755 de 2015.

Leyes.

La Alcaldía Local de los Mártires cuenta con las siguientes normas (véase tabla 6) las cuales regulan la entidad para su funcionamiento y transparencia en el cumplimiento de sus deberes de esta manera siendo herramientas máximas para el control de la información.

Tabla 6.

Normas que regulan la entidad.

Normas	Descripción
Ley 1755 de 2015 Artículo 4, 15, 21.	Regula el Derecho Fundamental de Petición y sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 712 2014 Artículo 1, 4, 5, 24, 25 y 26.	Crea la Ley de transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional
Ley 1755 de 2015 Art. 24.	Establece que sólo tienen carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley.
Ley Estatutaria 1266 de 2008.	Regula los datos referentes a la información financiera y comercial.
Acuerdo 637 de 2016 (marzo 31).	Crea el Sector Administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia, modifica parcialmente el Acuerdo Distrital 257 de 2006.
Decreto 411 del 30 de septiembre de 2016.	Modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Gobierno.
Decreto 412 del 30 de septiembre de 2016.	Modifica la planta de empleos de la Secretaría Distrital de Gobierno.
Resolución 162 de 16 de febrero de 2017.	Adopta el Marco Estratégico y Mapa de Procesos de la Secretaría Distrital de Gobierno.
Resolución 160 del 21 de marzo de 2019.	Modifica el manual específico de funciones y competencias laborales para los empleos de la planta de personal de la Secretaría Distrital de Gobierno.
Resolución 249 del 22 de abril de 2019	por la cual se modifica la resolución 277 del 26 de junio de 2019, manual de manual específico de funciones y competencias laborales para los empleos de la planta de personal de la Secretaría Distrital de Gobierno.

Nota: Autoría propia con información de la Alcaldía Local de los Mártires.

Metodología del proyecto

De acuerdo con Kerlinger lo que distingue al método científico son los términos “sistemático” y “controlado”. El método científico supone operaciones rigurosas de medición, control y sistematización en todas sus etapas.

El estudio es proyectivo al estructurarse e implementarse un plan de mejora al proceso de gestión de respuesta a los derechos de petición buscando reducir los tiempos de respuesta.

Una crítica que hace el autor es el quehacer profesional y demás elementos representativos del “rapport” profesional nos enfrenta con algunas deficiencias con relación a la científicidad de la teoría del Trabajo Social.

Aunque la aplicación de la metodología científica en este trabajo es más aplicativa y proyectiva en los casos de ejecución, no significa que el trabajo social está de un lado, por el contrario, este proyecto tiene relación con las necesidades de la comunidad y por lo tanto hay que tener prudencia y diplomacia frente a las distintas formas de peticionarios. Al contrario, la experiencia y práctica favorece para seguir trabajando en mejoras y seguimientos de cada necesidad social.

Los trabajadores sociales manejan un gran número de situaciones que podemos compartir, como en este trabajo se manejan un gran número de peticiones que son necesidades de cada persona o de la comunidad donde se muestra similitudes cuando se realizan seguimientos a cada proceso hasta su respectiva respuesta, por otra parte, los servicios donde hay Trabajo Social disponen de numeroso material constituido por informes, crónicas, estudio de datos y estadísticas que se presentan a diario.

El plan de mejora se estructuró con objetivos, actividades, e indicadores de gestión que permiten evaluar constantemente; y teniendo en cuenta los siguientes pasos: Análisis de las posibles causas del problema, propuesta y planificación del plan, implementación y seguimiento.

Técnicas e instrumentos

Se aplica una encuesta (ver anexo C) a los funcionarios que manejan derechos de petición, ya que son los que finalmente responden todos los derechos de petición que llegan a la alcaldía Local de los Mártires. La encuesta buscó identificar las falencias en los procesos actuales que se llevan a cabo en el aplicativo Orfeo2 para dar respuesta a todos los requerimientos radicados en la Alcaldía.

Se desarrollan 4 capacitaciones sobre la correcta trazabilidad en el aplicativo Orfeo2 de los derechos de petición, y la importancia de cumplir con la normatividad vigente de dar respuesta oportuna a todo requerimiento radicado por la ciudadanía, y las implicaciones legales que este acarrea. Las capacitaciones se realizan dentro de las instalaciones de la alcaldía, de forma

presencial (ver anexo H.) y son orientadas por funcionarios expertos en el procedimiento correcto para el trámite de las peticiones.

Se establece dentro de la alcaldía la presentación semanal de informes (durante la pasantía se presentaron un total de 11 informes, como puede verse en el anexo H) del estado actual de cada requerimiento asignado por funcionario donde se indica el procedimiento pendiente para seguir con el trámite final en el aplicativo Orfeo2, esto también con el fin de tomar correctivos con los funcionarios de acuerdo con el incumplimiento de este.

También se diseñó y puso en práctica un formato de seguimiento que permite identificar el tiempo que dura el funcionario dando respuesta a un requerimiento, desde el momento que se ha radicado y reasignado para dar dicha respuesta en los tiempos establecidos por la ley. El formato se puede observar en la figura 10.

Diagnóstico del proyecto

Resultado de la encuesta a los funcionarios públicos

Los funcionarios públicos de la Alcaldía Local de Los Mártires son los encargados de contestar los requerimientos radicados por los ciudadanos o entes de control, las solicitudes se asignan de acuerdo a la naturaleza de la petición y la experticia del funcionario. Por tanto, se les aplicó la encuesta buscando identificar su grado de conocimiento del proceso, tiempos de respuesta, herramientas, capacitación, revisión y los resultados se resumen en las figuras que se presentan a continuación:

¿Conoce usted la Ley 1755 de 2015 Artículo 4, 15, 21 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición?

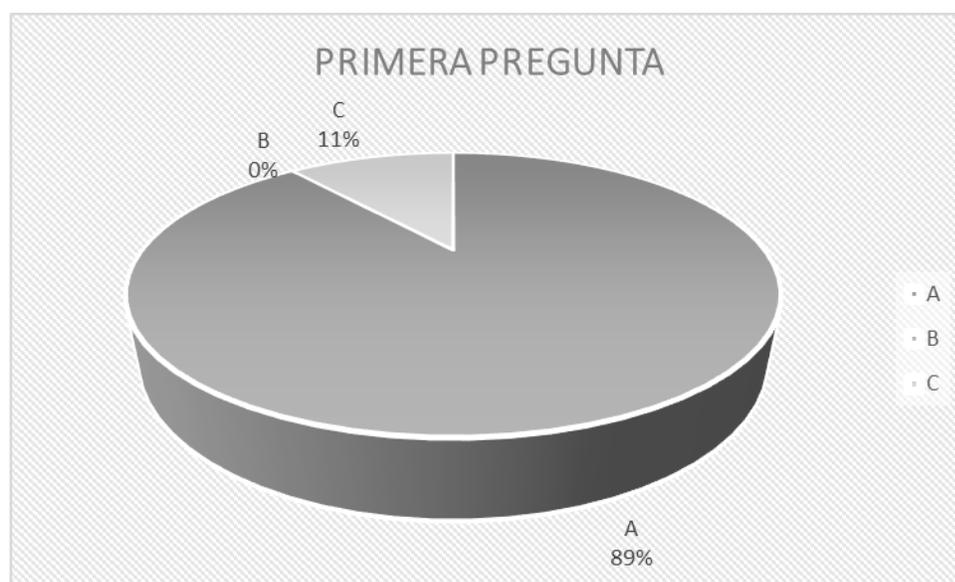


Figura 3. Porcentaje de funcionarios que conocen la ley 1755 de 2015. Autoría propia.

De la encuesta realizada a los funcionarios de la Alcaldía Local de los Mártires, el 89% si conocen la norma, el 0%no la conocen y la conocen parcialmente el 11%, esto indica que gran parte de los funcionarios tienen conocimiento en la ley por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.

¿Ha recibido capacitación sobre el proceso de respuesta a los derechos de petición?

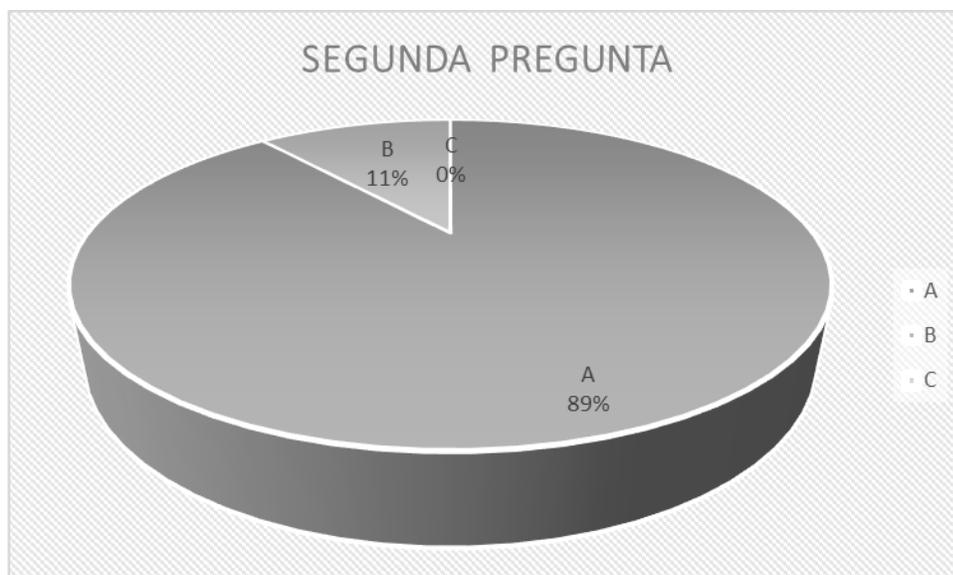


Figura 4. Cantidad de funcionarios que han recibido capacitación sobre el derecho de petición. Autoría propia.

En la segunda pregunta de la encuesta realizada a los funcionarios, el 89% dijeron que si recibieron capacitación sobre proceso de respuesta al derecho de petición el 11% no han recibido.

¿Conoce la trazabilidad correcta en el sistema Orfeo2 de los derechos de petición?

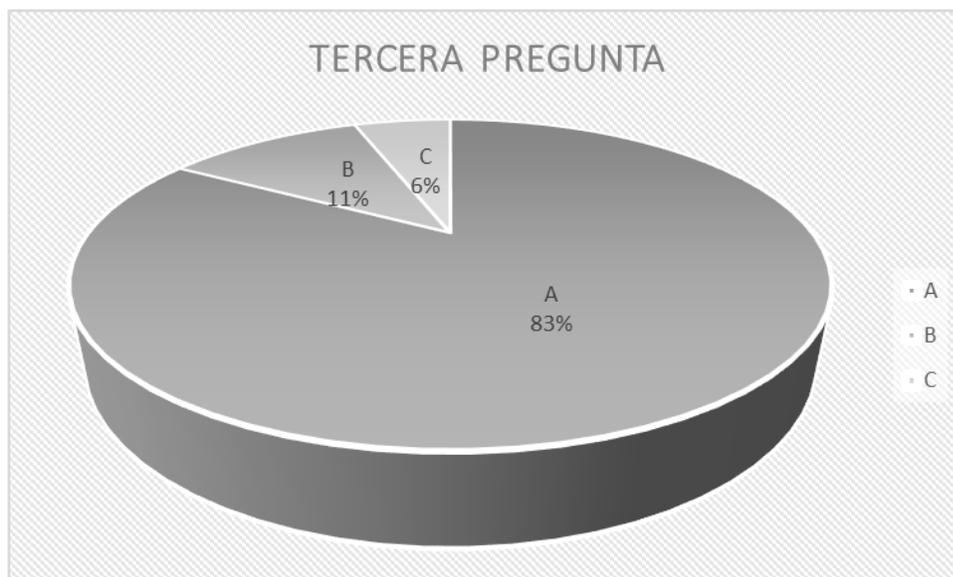


Figura 5. Porcentaje de funcionarios que conocen la trazabilidad del proceso al derecho de petición. Autoría propia.

De la encuesta realizada en la pregunta tres sobre el conocimiento de la trazabilidad indicada en el sistema Orfeo2 de los derechos de petición el 83% si la conocen, el 11% no la conocen y el 6% la conocen parcialmente.

¿Cuándo llega el derecho de petición para su respuesta, cuenta con el tiempo necesario para realizar la misma?

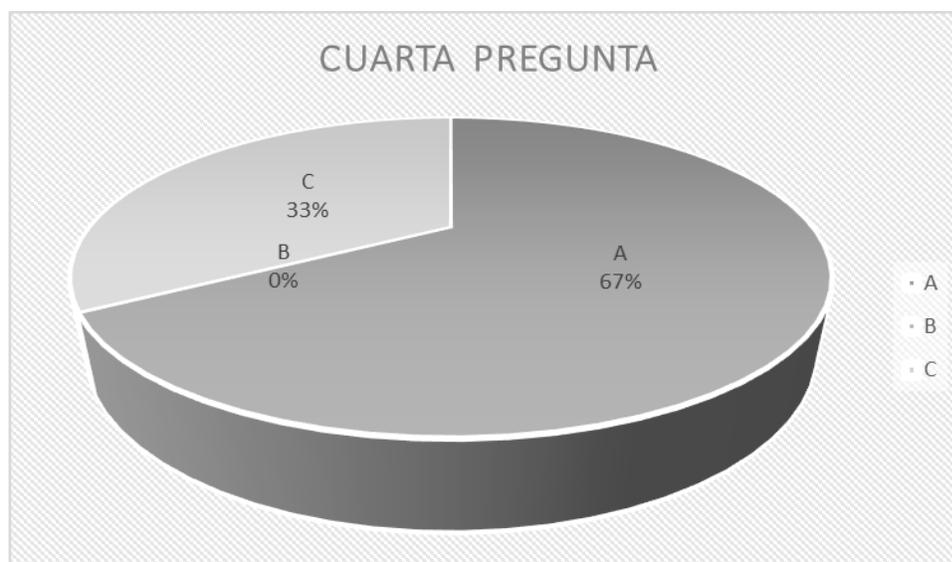


Figura 6. Disponibilidad de tiempo requerido por los funcionarios. Autoría propia.

De la cuarta pregunta realizada a los funcionarios de si cuentan con el tiempo necesario para realizar la respuesta del requerimiento el 67% contestaron si cuentan con el tiempo necesario, el no cuento con el tiempo necesario 0% y el 33% no siempre cuentan con el tiempo necesario.

¿La respuesta proyectada es revisada por los coordinadores de área o jefe inmediato antes de ser enviada al peticionario?

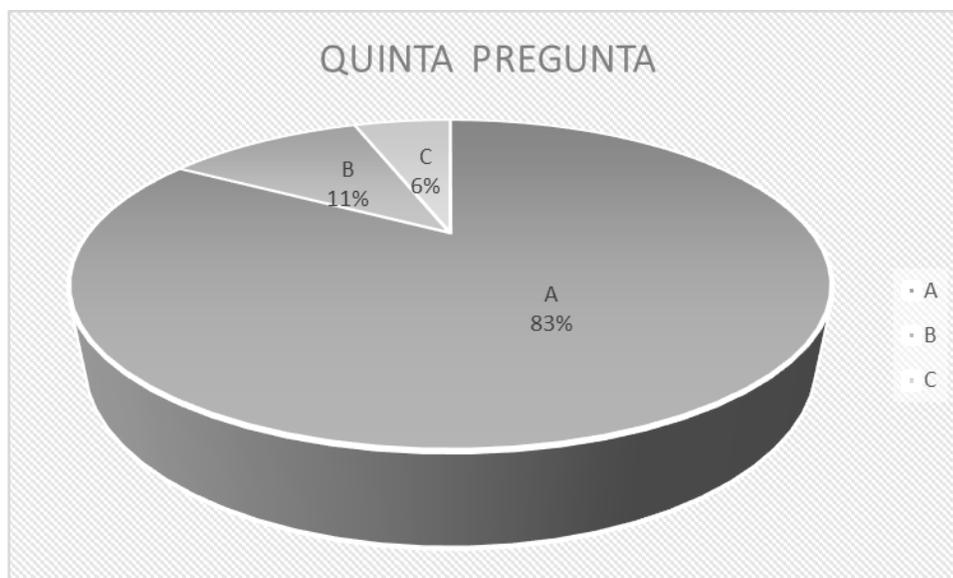


Figura 7. Revisión de la respuesta por parte de los coordinadores. Autoría propia.

De la quinta pregunta de la encuesta realizada el 83% contestaron que, los coordinadores de área si revisan la respuesta antes de ser enviada o firmada por el alcalde de los Mártires, esto indican que hay un mayor control, ya que el 11% contestó que no y el 6% no siempre es revisado.

¿Cuenta con las herramientas necesarias para contestar los derechos de petición, como computador, scanner, fotocopidora, internet, página web?

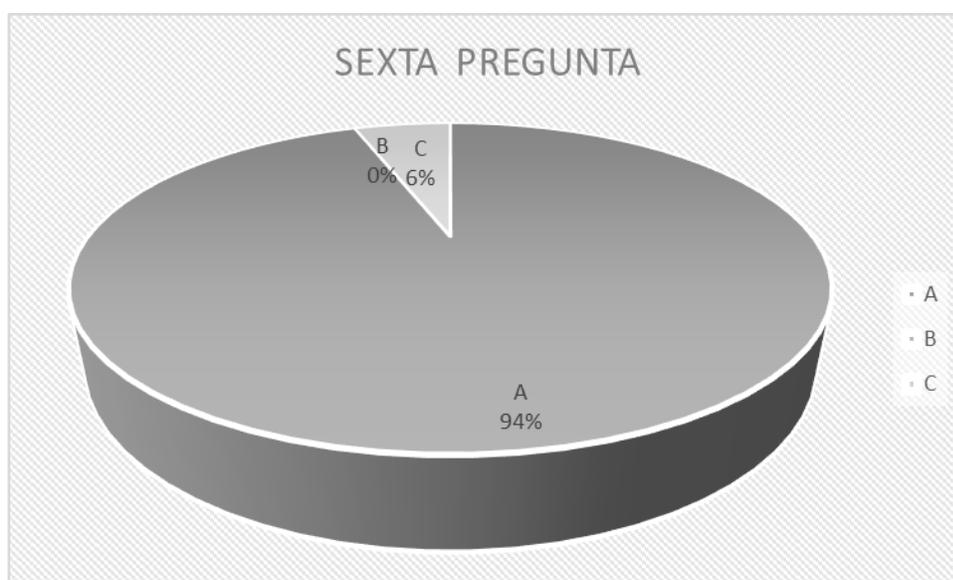


Figura 8. Herramientas para el desarrollo de sus actividades. Autoría propia.

De la encuesta realizada el 94% de los funcionarios contestaron que si cuentan con las herramientas necesarias para realizar el proceso de respuestas a los requerimientos, el no cuentan con las herramientas el 0% y el 6% si cuentan parcialmente con las herramientas, esto indica que la gran parte de funcionarios no presentan inconvenientes para dar respuesta.

¿Una vez enviada la respuesta al peticionario, esta es archivada en un sitio especial con algún grado de clasificación que permita su seguimiento y fácil ubicación?

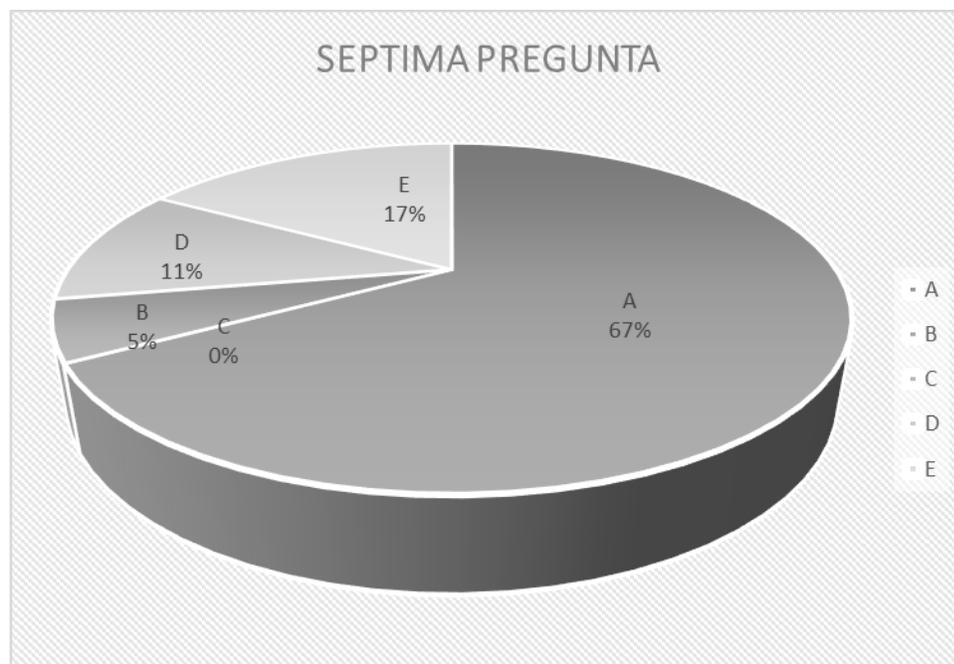


Figura 9. Seguimiento y control al proceso de archivo. Autoría propia.

De la encuesta realizada el 67% respondieron que sí archivan en la dependencia; el 5% si en el archivo general de la dependencia, mientras el 0% si en el archivo del despacho del alcalde. también contestaron el 11% en que no es archivada y el 17% de los funcionarios respondieron que la dejan archivada en sus carpetas y las entregan al finalizar año o mensualmente o entregan a la secretaria de área para luego ser archivada.

De la encuesta aplicada a los funcionarios de la Alcaldía Local de Los Mártires se concluyeron varios aspectos que estaban afectando en la respuesta oportuna al derecho de petición como lo son el desconocimiento de las normas y la falta de capacitación del proceso de respuesta a los derechos de petición, por lo cual se contestaba sobre o después del término establecido por la ley las peticiones, quejas y reclamos que llegaban a sus dependencias. Esta situación se presentaba por el

trámite interno en la alcaldía, generando para los funcionarios la apertura de procesos disciplinarios que llevan a sanciones y para la comunidad la inoportunidad en la información o trámite solicitado.

La observación evidenció, de acuerdo con los términos establecidos por la ley, que no se están cumpliendo los objetivos del procedimiento trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía, ni el de gestión documental. Los cuales en su orden son: recepcionar los derechos de petición interpuestos por la ciudadanía a través del Aplicativo Distrital Bogotá Te Escucha e identificar y clasificar adecuadamente las solicitudes y garantizar la respuesta a la ciudadanía dentro de los términos establecidos en la Constitución Política y la legislación y normatividad vigente

La funcionaria del despacho de la Alcaldía Local de los Mártires quien también es una de las pasantes informa que ha detectado deficiencias en el procedimiento actual de las respectivas respuestas a las solicitudes y demás entes, ya que deben ser de fondo, A través de la observación asistemática realizada por la funcionaria se pudo determinar cuál es el grado de conocimiento que tienen los funcionarios del procedimiento actual en el Sistema ORFEO, la necesidad de realizar capacitación sobre el tema, las dificultades durante el procedimiento, la disposición de la información y final de las respuestas de las PQRS.

Según el análisis efectuado al control llevado de forma manual, en la Secretaria de Gobierno, se observa que los tiempos de respuesta de las peticiones de los ciudadanos están sobre el término y algunas veces pasan los términos dados por la ley (como lo muestran los memorandos de los anexos A y B), exponiendo al funcionario de la administración local a sanciones por este hecho.

Resultados de la observación al proceso de peticiones en la Alcaldía Local de los Mártires

Según el artículo 23 de la Carta Política en concordancia con lo dispuesto en el artículo 4 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las actuaciones administrativas podrán iniciarse por quienes ejerciten el derecho de petición en interés general por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés particular. Quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal, las autoridades oficiosamente. Gobierno de Bogotá.

Descripcion actividades del procedimiento.

Analizando y verificando cada uno de los pasos y derroteros definidos en el procedimiento de trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía y al documento de descripción de las actividades del procedimiento contenidos en los anexos D y E , se evidencia que se estaba

perdiendo tiempo en el proceso de respuesta. Los funcionarios no están cumpliendo con lo establecido por la ley, entre otras por las siguientes causas:

Direccionamiento interno erróneo: La petición es remitida para respuesta a la secretaría que no tiene la respuesta al derecho de petición.

Ausencia de clasificación del documento: Las peticiones tienen una clasificación con diferentes términos legales para su respuesta, este aspecto no es tenido en cuenta al remitir la petición a las diferentes secretarías de la administración local, lo que no permite controlar el plazo máximo de entrega.

Trazabilidad incorrecta por parte del funcionario: falta de conocimiento de una correcta trazabilidad al derecho de petición para llevar un adecuado manejo de los tiempos estipulados por ley para dar respuesta.

Incumplimiento en los tiempos de respuesta: inconformidad por parte de los ciudadanos y entidades.

Atraso en los tiempos de contratación y pago a funcionarios: alteración de la programación mensual en el área de contratación.

Incumplimiento de los lineamientos establecidos por la Secretaría de Gobierno generando consecuencias, llamados de atención e incluso memorandos a la Alcaldía.

Propuesta de mejora

El plan de mejora es para optimizar el trámite de las solicitudes en la Alcaldía Local de los Mártires. Involucró la realización de las siguientes acciones: diseño e implementación de un formato de seguimiento semanal a los derechos de petición; estructura y realización de un informe detallado semanalmente sobre todos los derechos de petición por usuario de Orfeo de la alcaldía; realización de capacitaciones sobre la importancia y consecuencias de la no respuesta oportuna a los derechos de petición, y la respectiva trazabilidad del derecho de petición desde el momento de la radicación; y diseño y elaboración de video tutorial en el cual se explica paso a paso la trazabilidad del derecho de petición en el ORFEO2, hasta la respectiva entrega al ciudadano o entes de control y cierre total del documento, esto con el fin de garantizar y encaminar a los nuevos funcionarios a realizar el procedimiento correctamente y no sufrir traumatismos en cada cambio de administración o personal.

Por otra parte, la actualización del sistema ORFEO en los procesos que estaban pendientes, con el apoyo de los funcionarios públicos, personal solicitado a la secretaría de gobierno y los pasantes se logró poner al día el proceso, de igual forma se solicita la apertura de un nuevo cargo el cual estará encargado de llevar un seguimiento y control al sistema de gestión documental ORFEO presentado informes semanales, esto con el fin de no volver a caer en represamiento en el proceso.

Cronograma

A continuación, se evidencia las fases en las que se realizaron las actividades durante el tiempo de desarrollo de la pasantía las cuales fueron en total 21 fases véase diagrama de Gantt (tabla 7).

Tabla 7.

Cronograma.

Actividades 2019-2020	Sep.				Oct				Nov				Dic				Ene				Feb				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Fase 1	■																								
Fase 2		■																							
Fase 3			■																						
Fase 4				■	■																				
Fase 5					■	■																			
Fase 6									■	■															
Fase 7											■														
Fase 8												■													
Fase 9													■												
Fase 10														■											

Fase 19	Medir y ajustar
Fase 20	Conclusiones
Fase 21	Recomendaciones, Preparación informe final

Nota: Autoría propia

Presupuesto

Con respecto al valor de las dos profesionales se hace referencia al tiempo destinado por Mónica Sánchez Rojas y Adela Rodríguez Otero para el desarrollo del proyecto durante 6 meses estimándose en un total de \$10'500.000; para los auxiliares es el valor mensual que ellos devengan de Secretaría de Gobierno, respectivamente al valor mensual de cada uno ya que apoyaron el proceso de depuración del Orfeo1 por dos semanas; sobre el valor del tutor es de acuerdo a las tutorías dadas que en este caso fueron 5 horas por semana, para un total de 120 horas durante los 6 meses, cabe anotar que este valor se sacó de acuerdo al valor devengado por el profesional en la Universidad Uniagustiniana; de acuerdo al rubro de alimentación en meción se hace referencia al refrigerio que se brindó en las reuniones y capacitaciones a todos los funcionarios públicos durante el desarrollo de la pasantía y fue proporcionado por los pasantes.

Tabla 9.

Presupuesto.

	Gastos Generales	Valor	Origen de los Fondos
1	Una profesional	\$ 6000.000	Pasante
2	Una Profesional	\$ 4500000	Pasante pagado por Secretaria de Gobierno
3	Auxiliares Secretaría de Gobierno y Alcaldía Local de Los Mártires	\$ 5.350.000	Secretaria de Gobierno
4	Tutorías	\$ 900.000	Universidad Uniagustiniana
5	Transporte	\$ 1200.000	Pasantes
6	Alimentación	\$ 200.000	Pasantes
7	Papelería	\$ 50.000	Pasantes
8	Internet	\$ 330.000	Pasantes
	Total	\$ 18.530.000	

Nota: Autoría propia

Desarrollo de la propuesta de mejora

A continuación, se plasma todo el desarrollo del plan de mejora en la Alcaldía Local de los Mártires.

En primer lugar, se realizó un reconocimiento de las diferentes áreas a trabajar como son el área administrativa financiera, código de área para el aplicativo Orfeo número (642) y el área jurídica (643), que es donde se reasignan por el sistema Orfeo2 todos los derechos de petición, por parte del área centro de documentación integral CDI.

Posteriormente se realiza reunión con el alcalde doctor Raúl Esteban García y los coordinadores de las áreas en mención (ver anexo Ñ) para empezar a trabajar en la propuesta de mejora y mitigar el represamiento de 1.300 derechos de petición en el Orfeo1, donde se propuso y consolidó un equipo de seis(6) personas, dos(2) de gobierno, cuatro(4) de la alcaldía del área de archivo y administrativa, este proceso se llevó a cabo en dos semanas trabajando conjuntamente en varios computadores y scanner, identificando primeramente la solución de cada requerimiento logrando así la meta de dejar al día el Orfeo1.

Luego se entra a aplicar la encuesta (ver resultados en el capítulo 5) que permitió identificar la falta de conocimiento de los funcionarios en la correcta trazabilidad de los derechos de petición en el ORFEO2, lo cual ocasionaba el represamiento e incumplimiento en los tiempos de respuesta estipulados por la ley, por tal motivo se realizaron capacitaciones con la asistencia de los funcionarios públicos que dan trámite al derecho de petición como se evidencia en el anexo G, listado de asistencia, de igual forma se realizó un registro fotográfico ver anexo F, el tema principal de las capacitaciones se centró en la importancia de los derechos de petición, la correcta trazabilidad de acuerdo con la normatividad vigente, y los beneficios de dar respuesta en tiempos establecidos internamente o por ley.

Es importante resaltar que, si se garantizaba la respuesta oportuna y de fondo al ciudadano o ente de control, de este modo se evita los llamados de atención o memorando enviados por la secretaría de gobierno a la Alcaldía Local de los Mártires.

A posteriori se realizó el formato de seguimiento a los funcionarios públicos (ver figura 10) el cual se implementó semanalmente, llevando así un seguimiento por cada funcionario de la alcaldía, esto para evitar el incumplimiento de los tiempos de respuesta y la incorrecta trazabilidad en el Orfeo2.

SEGUMIENTO A DERECHOS DE PETICION SEMANAL PENDIENTES EN EL ORFEO 2						
No. RADICADO	FECHA DE RADICACION	ASUNTO	ESTADO ACTUAL CONSULTA ESTADISTICA ORFEO2	FUNCIONARIO A CARGO	FECHA DE COMPROMISO ENTREGA A DESPACHO	FECHA DE SEGUIMIENTO

Figura 10. Formato seguimiento funcionarios públicos. Autoría propia.

Fue necesario también implementar e institucionalizar un informe semanal y en ocasiones mensual ver anexo I donde se puede evidenciar los correos enviados sobre el estado general de los derechos de petición por áreas y por usuario de Orfeo, donde se especifica la cantidad de los derechos de petición vencidos ver anexo H, pendientes por trámite ver anexo I, respuesta incorrecta, trazabilidad incorrecta en el Orfeo2, pendientes por procedimiento del funcionario, y contestación incorrecta al ciudadano, este informe se le envía al alcalde, coordinadores de área y a la profesional de calidad para que posteriormente se revise en una reunión conjunta, donde se aplican correctivos a los funcionarios incluso la emisión de memorandos por el incumplimiento como se puede evidenciar en el anexo J.

Cabe anotar que para mitigar futuros represamientos en el sistema Orfeo2 por motivos de nueva administración donde llega nuevo personal o se presenta rotación de funcionario, se implementó un video tutorial donde se explica paso a paso la correcta trazabilidad del derecho de petición desde el momento que se radica hasta su cierre total y de manera correcta, el cual ya fue aprobado y está en proceso de publicación en la página de la alcaldía Local de los Mártires.

Debido a las problemáticas evidenciadas y que no existe un control de calidad en el proceso de gestión de los derechos de petición, se hace necesario contar con una persona encargada de realizar un seguimiento y control para lo cual se realizó la solicitud de la creación de un cargo (ver anexo N) con la función específica de llevar un control y seguimiento de calidad al proceso de los derechos de petición y el sistema de gestión documental ORFEO, ejecutando actividades como la presentación de informes semanales sobre el estado de respuesta a los mismos, se resalta la importancia de dedicar tiempo para fortalecer el proceso y de esta manera mitigar el represamiento.

La pasantía en la Alcaldía Local de los Mártires inició el día 06 de septiembre de 2019 y finalizó el 10 de febrero de 2020 para un total de seis (6) meses, cumpliendo con los objetivos propuestos inicialmente en donde se buscó mejorar el proceso de seguimiento, represamiento y respuesta oportuna de todos los requerimientos que llegan a la Alcaldía y así mismo con la satisfacción para la Alcaldía como se puede observar en el anexo M. Certificación pasantía profesional.:

Indicadores que miden la propuesta de mejora

Medición del proceso

Los indicadores permiten verificar y poder analizar el nivel de cumplimiento de acuerdo al proceso que cada área realiza y sobre los efectos de cada actividad, a través de la medición de aspectos claves como:

Tiempos de respuesta: esta medición permite identificar los tiempos de respuesta de cada derecho de petición y mejorar esos indicadores.

Eficiencia por persona : la eficiencia por persona define la capacidad y la disciplina de cada funcionario en la ejecución de sus actividades.

Objetivos y estrategias

De acuerdo con los indicadores de tiempo de respuesta y eficiencia a continuación se relaciona en la siguiente tabla los objetivos que se plantearon y con ellos las estrategias que se realizaron para llevarlos a cabo. Es importante resaltar que las estrategias mencionadas en la tabla 10 corresponden a estrategias a corto plazo, es decir que se desarrollan semanal y quincenalmente dado que al aplicarlas de manera inmediata permitirá a la alcaldía alcanzar los objetivos prontamente, puesto que estos por la incidencia que tiene en la percepción de calidad de los usuarios sería negativo no alcanzarlos en un tiempo corto , por tanto; dentro de los indicadores de medición no se plantean estrategias a mediano y largo plazo.

Tabla 10.

Objetivos y estrategias.

Objetivos	Estratégicas
Mejorar los tiempos de respuesta en las PQRS de la Alcaldía Logrando que no supere los 15 días hábiles.	Manejo semanal del formato de seguimiento por funcionario de los derechos de petición pendientes en su orfeo2. Responder cada derecho de petición dentro de los términos establecidos por la ley. Se busca aumentar el número de respuestas correctas tramitadas por el sistema Orfeo2 de cada funcionario, se realiza informe semanal donde se revisa el estado actual de cada respuesta y la cantidad de derechos de petición pendientes en el sistema Orfeo2 de cada funcionario con sus respectivos avances y tiempos.

Alcanzar una eficiencia del 100% por persona o funcionario en la solución de PQRS, tomando como base los tiempos establecidos por la ley.	Se envía informe a cada profesional especializado encargado de cada área, con los tiempos de respuestas de cada funcionario en los derechos de petición que le fueron asignados, identificando así el tiempo total de respuesta por días. De acuerdo con los seguimientos e informes enviados a las diferentes áreas de la Alcaldía Local de los Mártires, cada profesional encargado de área procede a la realización de memorando al funcionario por incumplimiento en las respuestas en los tiempos establecidos por la ley.
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nota: Autoría propia

Identificar los factores clave de éxito

Los factores claves de éxito son: tiempo de respuesta y límite de eficiencia de Orfeo por lo tanto es muy importante resaltar que el factor clave de éxito lo constituye el tiempo de respuesta dentro de los términos de ley dados por la relación que existe entre el derecho de petición recibido, y un término inferior o igual a 15 días que es el que establece la ley, a cada derecho de petición que se reciba y se registre dentro del sistema Orfeo2, por tal razón luego del análisis y el estudio de los elementos que influyen en la eficiencia a la hora de dar trámite exitoso a los mismos, se identificó el límite de eficiencia del Orfeo como un segundo factor clave de éxito.

Indicador para cada factor clave de éxito

Se realiza cuadro de análisis porcentuales donde se puede evidenciar la eficiencia por persona y el tiempo de respuesta promedio dividiendo la cantidad de derechos de petición durante el año 2019, que le fueron asignados por el tiempo total de respuesta ahí se puede evidenciar el tiempo de respuesta por requerimiento en la Alcaldía Local de los Mártires, como factor mínimo tiempo de respuesta de 15 días.

Frente al factor de indicador de eficiencia igual a 100% o mayor, el cual lo determina la eficiencia de cada una de las personas en las respuestas dadas a los ciudadanos en los tiempos oportunos o establecidos por ley.

Tabla 11.
Análisis de eficiencia y tiempo de respuesta por cada funcionario público.

Nombres	Derechos de petición recibidos 2019	Meses trabajados	Promedio requerimientos por mes	Tiempo total de respuesta (días)	Tiempo de respuesta por requerimiento (días)	Diferencia frente al estándar	Diferencia porcentual	Eficiencia por persona	Umbral 100%
Adriana Isis Ramos Domínguez	52	11	4,73	1063	20,4	-5,4	-36%	64%	
Albert Andrés Rincón Bello	1	1	1	27	27	-12	-80%	20%	
Alexandra Guzmán Iamus	5	3	1,67	47	9,4	5,6	37%	137%	
Ana Jeannette Moreno Rodríguez	6	3	2	220	36,7	-21,7	-144%	-44%	
Astrid Lorena Martínez Castiblanco	4	3	1,33	105	26,3	-11,3	-75%	25%	
Bresman Gustavo Sánchez Ospina	1	1	1	22	22	-7	-47%	53%	
Camila Moreno Pulido	1	1	1	15	15	-	0%	100%	
Carlo s Arturo Arenas Duran	61	11	5,55	546	9	6	40%	140%	
Carlos Julio Vargas Gómez	1	1	1	1	1	14	93%	193%	
Celia López Ángel	1	1	1	22	22	-7	-47%	53%	
Clara Leticia Nino Martínez	4	4	1	60	15	-	0%	100%	
Cristian Camilo Sua López	5	3	1,67	93	18,6	-3,6	-24%	76%	
Daniela Inés Campos Rodríguez	3	3	1	93	31	-16	-107%	-7%	
David Alberto Sanabria Ortiz	4	3	1,33	72	18	-3	-20%	80%	

David Murcia Suarez	4	2	2	63	15,8	-0,8	-5%	95%
Diana Carolina Cárdenas Cruz	2	1	2	27	13,5	1,5	10%	110%
Diana Carolina Suárez Buitrago	3	2	1,5	9	3	12	80%	180%
Egna María Correa Diaz	1	1	1	8	8	7	47%	147%
Fanides Martínez Urzola	1	1	1	20	20	-5	-33%	67%
Felix Fernando Álvarez Cortes	28	8	3,5	507	18,1	-3,1	-21%	79%
Gabriel Antonio Rivera Monroy	77	12	6,42	3665	47,6	-32,6	-217%	-117%
Harold Raúl Molano Cerquera	3	2	1,5	99	33	-18	-120%	-20%
Héctor Alfonso Delgado Rodríguez	1	1	1	1	1	14	93%	193%
Herminda Guzmán Ortiz	1	1	1	25	25	-10	-67%	33%
Hernán Quiñonez Pinzón	3	2	1,5	51	17	-2	-13%	87%
Hugo Artunduaga Bermúdez	33	11	3	1107	33,5	-18,5	-124%	-24%
Indira Sanabria Acebedo	12	7	1,71	303	25,3	-10,3	-68%	32%
Íngrid Lorena Cuellar Motta	13	7	1,86	414	31,8	-16,8	-112%	-12%
Jaime Hernán Villalba Vargas	1	1	1	12	12	3	20%	120%
Jessica Julieth Prieto Garzón	16	5	3,2	919	57,4	-42,4	-283%	-183%
Jonathan Alexander Castro Fajardo	1	1	1	23	23	-8	-53%	47%
José Francisco Campos Pachón	9	4	2,25	141	15,7	-0,7	-4%	96%

Juan Pablo Muñoz Mendoza	15	6	2,5	801	53,4	-38,4	-256%	-156%
Juan Sebastián Naranjo Santiago	20	8	2,5	641	32,1	-17,1	-114%	-14%
Leonardo Alberto Roldan Landinez	1	1	1	87	87	-72	-480%	-380%
Leidy Katherine González Sierra	2	2	1	43	21,5	-6,5	-43%	57%
Lidia Marina Cerón Portilla	1	1	1	17	17	-2	-13%	87%
Lily Esther Miele Dovalle	17	7	2,43	526	30,9	-15,9	-106%	-6%
Luisa Fernanda Riaño Caballero	1	1	1	1	1	14	93%	193%
Luz Marlene Bula Guzmán	1	1	1	158	158	-143	-953%	-853%
María del Pilar Muñoz Torres	2	2	1	20	10	5	33%	133%
María Irene Raad Camelo	13	4	3,25	598	46	-31	-207%	-107%
María Johanna Vargas Pinzón	2	2	1	121	60,5	-45,5	-303%	-203%
maría Paula Toro Espitia	15	8	1,88	377	25,1	-10,1	-68%	32%
Maryori Pasachova Sánchez	4	2	2	83	20,8	-5,8	-38%	62%
Mayra Alejandra mosos Rocha	2	2	1	66	33	-18	-120%	-20%
Nurian Barón Barenó	1	1	1	20	20	-5	-33%	67%
Óscar Alberto Sobrino Molina	1	1	1	54	54	-39	-260%	-160%
Rafael Soler Ayala	10	7	1,43	218	21,8	-6,8	-45%	55%
Raúl Hernando Esteban García	1	1	1	3	3	12	80%	180%
Rosaura Sosa Valderrama	25	8	3,13	903	36,1	-21,1	-141%	-41%

Sandra Carolina Córdoba Parra	1	1	1	136	136	-121	-807%	-707%
Sandra Eugenia Hurtado Niño	1	1	1	5	5	10	67%	167%
Sergio Bernal Ruíz	2	2	1	18	9	6	40%	140%
Silvana María Olarte Garzón	18	8	2,25	571	31,7	-16,7	-111%	-11%
Víctor Fernando Enciso Contreras	7	5	1,4	217	31	-16	-107%	-7%
total general	521	12	43,42	15464	29,68	-14,68	-98%	2%

Nota: Autoría propia

Estado, umbral y rango de gestión

Estado: de acuerdo con la información arrojada por eficiencia por funcionario se evidencia una ineficiencia del 98%, el estado de los indicadores de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 11 el grupo en promedio tarda 29,68 días en respuesta por requerimiento alcanzando apenas un 2% de eficiencia, lo que indica que es muy baja ante un 100%, que es donde se quiere llegar con cada funcionario y con todo el grupo.

Umbral: Para el indicador de tiempo el umbral ideal son los 15 días siendo estos los establecidos por la ley, en cuanto al indicador de eficiencia se establece el 100% Es el valor del indicador que se quiere obtener por todo el grupo en conjunto y también por cada funcionario.

Para establecer el estado umbral de estos indicadores e realizó un análisis de eficiencia por persona el cual arrojó un 2% de eficiencia , el valor que se desea obtener es de 100%, que hace referencia al tiempo máximo legal que tiene cada requerimiento en ser resuelto, en este caso es de 15 días y el factor se obtiene dividido un caso entre los 15 días de límite de tiempo, lo cual da 100%, indica que todo valor por debajo de este número es un proceso deficiente o en términos legales, que excede el tiempo límite para dar una respuesta entre los términos de ley, por encima de este factor el proceso es eficiente y entre más alto sea indica un menor tiempo de respuesta.

El rango de gestión en los tiempos de respuesta total en días es de 15.464, de acuerdo al promedio de tiempo de respuesta de los requerimientos contestados por mes, el estado umbral es 100% y para lograr este se debe cumplir los 15 días legales, la eficiencia está en el 2% puesto que el -98% es negativo quiere decir que la eficiencia es bastante baja ante el 100% que es lo que se quiere llegar.

Diseñar la medición.

La medición de los indicadores establecidos para este proyecto tiene en cuenta los siguientes elementos o factores.

Primero los derechos de petición que se radican en la Alcaldía Local de los Mártires, y cada uno de sus componentes que va dirigido a los funcionarios que responden por dichos temas, y los tiempos de respuestas que ellos incurren para resolverlos.

Los indicadores buscan mostrar la relación de eficiencia que existe entre los derechos de petición recibidos frente al número de días para resolverlos; a menor tiempo mayor eficiencia teniendo en cuenta que el tiempo de respuesta para resolver un derecho de petición es 15 días, se determina que este indicador tiene un rango límite de 100% que es la relación entre un derecho de

petición y el tiempo máximo de respuesta (15 días), lo cual establece que un valor mayor a 100% es un indicador de eficiencia, y que si está menor a este rango se está por debajo de los límites establecidos por la ley, o lo que indica que en el proceso es ineficiente. Eficiencia = (100% más la sumatoria de diferencia porcentual).

Asignación de recursos para la medición

Como sugerencia se le argumentó al Alcalde Local de los Mártires la importancia de la creación de un cargo de técnico que realizara las funciones del área CDI, y el respectivo seguimiento de los derechos de petición enviando informes semanales, del estado actual de cada derecho de petición en el sistema Orfeo2 de cada funcionario.

Cabe anotar que para dicho proceso de contratación se inicia con la solicitud a la Secretaría de Gobierno, donde realizan el visto bueno en la plataforma de SIPSE (Sistema de planeación, seguimiento y evaluación) se coloca el objeto del cargo y la necesidad que tiene la Alcaldía Local de los Mártires, para contratar a una persona en la modalidad de prestación de servicios. Después llega la aprobación por la misma plataforma SIPSE con un número para continuar con la elaboración del contrato.

Resultados de la medición del periodo intervenido

Se realizó una medición inicial de -2% en el mes de octubre de eficiencia y se busca subir a 100% por persona y con el grupo en general.

Tabla 12.

Eficiencia por periodo intervenido.

Derechos de petición recibidos 2019	Total, derechos de petición	Tiempo total de respuesta (días)	Promedio respuesta mes a mes (días)	Diferencia frente al estándar	Diferencia porcentual	Eficiencia
Octubre	37	1119	30,2	-15,24	-102%	-2%
Noviembre	33	601	18,21	-3,21	-21%	79%
Diciembre	16	119	7,44	7,56	50%	150%

Nota: Autoría propia

Derechos de petición del mes de octubre, noviembre y diciembre 2019, hace referencia al total de derechos de petición radicados en la alcaldía local de los Mártires por los meses en mención,

también se identifica tiempo de respuesta en días por cada derecho de petición durante cada mes y el total de días en contestar la totalidad de los requerimientos.

Tiempos de respuesta total mes a mes (días), indica el total en días de lo que se están gastando los funcionarios en contestar la totalidad de los derechos de petición radicados cada mes, y con respecto al promedio de respuesta mes a mes (días) hace énfasis en que gastaron por cada derecho de petición en Octubre (30) días en respuesta, y al porcentaje de eficiencia es de acuerdo con el 100% más la diferencia porcentual.

De acuerdo con la tabla de periodo intervenido por las estudiantes Mónica Sánchez Rojas y Adela Rodríguez Otero, donde se realizó capacitaciones, informes, y formato de seguimiento por funcionario de los tiempos de respuesta, se evidencia la diferencia de eficiencia de noviembre y diciembre ante el mes anterior, con un cumplimiento en noviembre de 79% y en diciembre un 150% en eficiencia.

Conclusiones y recomendaciones

El proceso de gestión de respuesta a los derechos de petición por parte de la alcaldía se optimizó a través de: el diseño e implementación del formato de seguimiento, capacitaciones a los funcionarios en los temas de la correcta trazabilidad en el aplicativo Orfeo2 y derechos de petición ,la implementación de informes periódicos y el diseño, propuesta y establecimiento de un nuevo cargo con la función principal de hacer el respectivo seguimiento de todos los derechos de petición en la alcaldía logrando que los tiempos de respuesta que estaban inicialmente en 30 días promedio, pasaran a 18 días en noviembre y 7 días en diciembre, mejorando la eficiencia del área en este proceso pasando de un porcentaje de eficiencia negativo del 2% a una eficiencia del 79% y 150% en los meses mencionados; lo cual demuestra que la pasantía verdaderamente mejoró los tiempos de respuesta de los funcionarios en la alcaldía.

Las fallas que se estaban presentando desde el área de radicación hasta el acuse de recibido dentro del procesos de tramite PQRS, consistían en la falta de seguimiento y control por los profesionales encargados de cada área, la falta de una persona que lo realizara; También el desconocimiento general de los funcionarios debido a la falta de capacitación al personal.

Para subsanar estas fallas se elaboró un plan de mejora que permitiera disminuir represamientos y tener un mejor desempeño del aplicativo Orfeo2 e información de peticiones, sugerencias, quejas y reclamos en la Alcaldía Local de Los Mártires contemplando acciones que ayudaran a mitigar el represamiento en el Orfeo2 siendo estas las capacitaciones, la implementación de un formato para llevar un seguimiento y control en el proceso desde el área de radicación hasta el acuse de recibido, siendo esto una necesidad de contar con herramientas de medición y control que permitieran realizar un adecuado seguimiento general y de este modo realizar acciones preventivas y correctivas al procedimiento.

En una primera instancia se lograron los resultados esperados al responder, con el apoyo de un grupo de funcionarios dispuestos por la alcaldía, los derechos de petición que se encontraban represados en el Orfeo 1, dejando este sistema al día. Por otra parte, con relación al Orfeo 2 se alcanzó el objetivo propuesto al disminuir los tiempos de respuesta de las peticiones y al aumentar la eficiencia de los funcionarios y del área en este proceso, las capacitaciones y los controles establecidos fueron de gran ayuda para tal fin y con el ánimo de seguir manteniendo y mejorando estos resultados cabe resaltar la importancia de la creación del nuevo cargo, el cual fue solicitado

para llevar un control de calidad y seguimiento en general a todos los requerimientos, esto como una herramienta para la medición y un adecuado manejo en la trazabilidad correcta a los derechos de petición.

Esta pasantía le brinda a la Alcaldía Local de Los Mártires ejecutar un control y seguimiento de calidad para la disminución de tiempos de recepción y respuesta de derechos de petición, con la formación de los funcionarios públicos por medio de capacitaciones esto con el fin de apoyar el conocimiento de cada uno de ellos y la importancia del cumplimiento de las leyes - 734 de 2002, 1437 de 2011 y 1755 de 2015, de igual forma teniendo en cuenta el ingreso de nuevo personal, o funcionarios que quieran actualizar su conocimiento en el proceso se desarrolló un video tutorial el cual fue aprobado y se encuentra en proceso de publicación la página de la Alcaldía, este será esencial para aportar a la capacitación de los funcionarios públicos. Incluyendo el diseño de un formato en el cual cada funcionario registre la información pertinente que permita trazabilidad de cada una de las PQRS, y el diseño de un sistema de medición que permita evaluar los resultados del proceso de atención de las PQRS aplicando la mejora continua.

Por lo anteriormente expuesto se hacen recomendaciones a la Administración de la Alcaldía las cuales se describen a continuación, con la finalidad de mejorar los tiempos de respuesta y tomar acciones preventivas y correctivas:

Incluir en el procedimiento actual de respuesta de PQRS, acciones de medición y mejora. De esta manera podrá llevar un control de cada proceso realizado por el funcionario esto con el fin de medir su eficiencia en el cargo, mejorando tiempos de respuesta, llevando una auditoria continua.

Se realiza la creación de un video donde se apoya al conocimiento de los funcionarios sobre la trazabilidad al derecho de petición, el cual se encuentra en la página de la Alcaldía Local de los Mártires, se solicita a la administración hacer uso de este recurso siendo esencial para los funcionarios.

Establecer un plan de capacitaciones a todos los funcionarios de la alcaldía que incluya la normatividad legal y su importancia.

Referencias

- Alcaldía Local de los Mártires. Quienes Somos. Recuperado de:
<http://martires.gov.co/transparencia/organizacion/quienes-somos>
- Alcaldía Local de los Mártires. Entidad. Recuperado de:
<http://gaia.gobiernobogota.gov.co/content/sistema-integrado-de-gesti%C3%B3n-sdg>
- Alcaldía Local de los Mártires. Información de interés. Recuperado de:
<http://martires.gov.co/transparencia/informacion-interes>
- Alcaldía Local de los Mártires. Marco Legal. Recuperado de:
<http://martires.gov.co/transparencia/marco-legal>
- Secretaria del senado. Ley 1755 de 2015. Recuperado de:
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1755_2015.html
- Gobierno de Bogotá. Procedimiento Trámite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía. Recuperado de:
http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/procedimientos/sac-p001_1.pdf
- Alcaldía Local de los Mártires. Mi Localidad. Recuperado de: <http://martires.gov.co/mi-localidad/conociendo-mi-localidad>
- Parra, P. (2017). El derecho de petición: su origen, sus implicaciones y su reciente evolución normativa y jurisprudencial en Colombia. Monografía. Bogotá D.C.
- Atahualpa, A. (2015). Historia del derecho fundamental de petición. Monografía. Bogotá D.C.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la construcción y análisis de Indicadores de Gestión. Función pública. Recuperado de:
https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/GuiaConstruccionyAnalisisIndicadoresGestionV3_Noviembre2015/dd2a4557-5ca1-48e3-aa49-3e688aeabfb2
- Dolan, S.(1999), La Gestión de los Recursos Humanos, McGraw-Hill, Pág. 127.
- Ospina, F.(2016), Sitio web sobre el desarrollo del pqr para la atención de las inquietudes de los usuarios del acueducto del municipio de Facatativá. Línea de Investigación. Bogotá D.C

- Monje,H. González, M. Salas, S. Roa, Y. (2017)Apoyo en el diseño de la creación y actualización del manual de funciones por competencias en el proceso de cuentas nuevas y división de pqr de la empresa Electrohuila S.A E.S.P en la ciudad de Neiva. Seminario. Neiva.
- Moreno,C. (2014) Diagnóstico y restructuración para el modelo de atención al cliente pqr´s que emplea la financiera Juriscoop S.A compañía de financiamiento. Trabajo de grado. Bogotá D.C.
- Barco, D. Cetarez, A. González, J. León, C. Pérez, M. (2017) Diseño del proceso administrativo para la atención de pqr´s en la oficina de planeación e infraestructura de la Alcaldía del Carmen de Apicalá.

Anexos

Anexo A. Memorando interno



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20192000370323
 Fecha: 27/06/2019


MEMORANDO

Código 200
PARA: RAUL HERNANDO ESTEBAN GARCIA
 Alcalde Local de Los Mártires

DE: Subsecretario de Gestión Local

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo de *Bogotá Te escucha-Sistema Distrital de Quejas y Soluciones* del mes de abril de 2019.

Cordial Saludo,

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía, teniendo en cuenta la "Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021)" realizo un análisis el pasado mes de abril, en atención a 30 solicitudes ciudadanas dirigidas a la Secretaría Distrital de Gobierno-Alcaldías Locales. Esta evaluación evidenció que el 97% de las respuestas a las peticiones presentadas por los ciudadanos, las cuales según evaluación no cumplen con los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema.

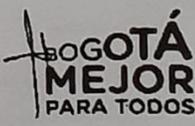
Al realizar la evaluación de calidad y calidez, se ha evidenciado que el 31% de los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, es decir, las respuestas se han emitido fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. Por lo anterior, se sugiere realizar planes de mejoramiento para lograr la forma de emitir respuestas con oportunidad a la ciudadanía.

Por otro lado, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio identificó que el 31% de los requerimientos evaluados, a pesar de que el trámite se realizó dentro de los términos de ley, la publicación en el aplicativo fue extemporánea, evidencio además que el 20% de los requerimientos, registran respuestas en el sistema extemporáneamente. Por último y en relación con las respuestas de los requerimientos 286202019, 408882019, 417522019 y 326182019 tanto la petición como la respuesta, fueron registradas de manera extemporánea en el sistema.

Por lo anterior, para evitar la publicación de la respuesta y cierre definitivo de los requerimientos en el aplicativo de manera extemporánea, se recomienda tener en cuenta: *"Realizar las clasificaciones, los tramites y los cierres dentro de los días parametrizados en el sistema, la entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha de radicado de salidas de la misma, pero en caso de que la contestación sea expedida por la Entidad tres días hábiles antes del vencimiento del término de ley para dar respuesta, debe ser cargada al sistema inmediatamente, de lo contrario será publicada fuera de términos y el sistema reportara la petición como vencida. Es importante resaltar que esta directriz es de conocimiento del administrador del Sistema en la Entidad puesto que ha sido impartida en las capacitaciones brindadas sobre el manejo de la plataforma".*

Edificio Liévano
 Calle 11 No. 8 -17
 Código Postal: 111711
 Tel. 3387000 - 3820660
 Información Línea 195
 www.gobiernobogota.gov.co

GDI - GPD - F035
 Versión: 03
 Vigencia:
 22 de noviembre de 2018





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

En relación con los requerimientos Nros. 335822019, 546622019, 561852019, 2625222018, 119272019 observa la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, que la entidad omitió la obligación de emitir respuesta de fondo al peticionario de manera clara y específica, tal como lo señala el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.

Asimismo, se recuerda, por lo sucedido con los requerimientos Nros. 326182019, 504312019 y 2605362018, que cuando la petición no es competencia de la entidad que receptiona, se realizará el traslado a la entidad que dará solución de fondo a través del aplicativo Bogotá Te Escucha, informando de esta situación al ciudadano para que de este modo pueda hacer seguimiento a su petición.

Ha determinado también la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, que el requerimiento Nro. 321162019 no cumple con ningún criterio, pues no es una petición ciudadana.

Por lo anterior y en aras de que se tomen las medidas respectivas para acoger estas sugerencias y recomendaciones, se remite adjunto el oficio con radicado No.2-2019-14396, en el cual la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, analiza las respuestas y trámites efectuados por las Alcaldías Locales frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía. Dicho adjunto, además, identifica puntualmente los aspectos específicos a mejorar frente a los criterios que deben cumplir estas respuestas por mandato legal y en atención a los trámites y respectiva publicación de la información en el aplicativo Bogotá Te Escucha- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS.

En este contexto, la Subsecretaría de Gestión Local en cumplimiento de lo establecido en la actividad 5.7 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano –PAAC de la Secretaría Distrital de Gobierno para la vigencia 2018, seguirá remitiendo periódicamente a las Alcaldías Locales las sugerencias y recomendaciones establecidas en los informes elaborados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía.

Cordialmente,

LUIS ALFREDO CERCHIARO
Subsecretario de Gestión Local
Secretaría Distrital de Gobierno

Anexo: 5 folios

Proyecto: Alberto Martínez Morales
Revisión: Juan Pablo Cely Duarte
Elaboración: Inés Jacinto Torres

Edificio Liévano
Calle 11 No 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co

GDI - GPD - F035
Versión: 03
Vigencia:
22 de noviembre de 2018

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Anexo B. Memorando Interno a los funcionarios públicos de la alcaldía.



Radicado No. 20196420011833

Fecha: 27-11-2019



MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS ALCALDIA LOCAL DE LOS MÁRTIRES

DE: RAÚL HERNANDO ESTEBAN GARCÍA,
Alcalde Local de los Mártires.

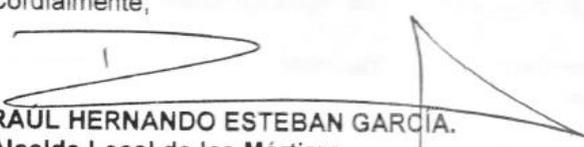
ASUNTO: CUMPLIMIENTO PARA DAR RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICIÓN.

Me permito recordarles a los funcionarios y contratistas, la obligación de dar respuesta oportuna y de fondo a los Derechos de Petición, que son radicados en esta Alcaldía Local o que provienen del Nivel central de la Secretaria Distrital de Gobierno.

El Subsecretario de Gestión Institucional, Dr. **LUBAR ANDRÉS CHAPARRO CABRÁ** quien ejerce como Defensor del Ciudadano, a partir del día lunes dos (02) diciembre del presente año, comenzará a requerir a quien no haya dado respuesta de acuerdo a los protocolos establecidos.

Por lo anterior, se reitera la importancia de realizar el trámite de respuesta completo "**hasta el cierre del mismo**" que permita mostrar a través del aplicativo **ORFEO** la trazabilidad del mismo

Cordialmente,


RAÚL HERNANDO ESTEBAN GARCÍA.
Alcalde Local de los Mártires

Elaboro/Héctor Alfonso Delgado R.
Reviso/Aprobó: John Mauricio Linares B- Profesional- Especializado Área de Gestión de Desarrollo Local (E). *JML*

Anexo C. Encuesta a funcionarios encargados de los derechos de petición de la Alcaldía Local de los Mártires.

Nombre del funcionario: _____

Cargo del funcionario: _____

Fecha encuesta: _____

1. ¿Conoce usted la Ley 1755 de 2015 Artículo 4, 15, 21 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición?
 - a. Si la conozco
 - b. No la conozco
 - c. La conozco parcialmente
2. ¿Ha recibido capacitación sobre el proceso de respuesta a los derechos de petición?
 - a. Si
 - b. No
 - c. Regularmente
3. ¿Conoce la trazabilidad correcta en el sistema Orfeo2 de los derechos de petición?
 - a. Si la conozco
 - b. No la conozco
 - c. La conozco parcialmente
4. ¿Cuándo llega el derecho de petición para su respuesta, cuenta con el tiempo necesario para realizar la misma?
 - a. Si cuento con el tiempo necesario
 - b. No cuento con el tiempo necesario
 - c. No siempre cuento con el tiempo necesario
5. ¿La respuesta proyectada es revisada por los coordinadores de área o jefe inmediato antes de ser enviada al peticionario?

- a. Si
 - b. No
 - c. No siempre es revisado
6. Cuenta con las herramientas necesarias para contestar los derechos de petición, como computador, scanner, fotocopidora, internet, página web.
- a. Si cuento con las herramientas
 - b. No cuento con las herramientas
 - c. Cuento parcialmente con herramientas
- No cuento con: _____
7. ¿Una vez enviada la respuesta al peticionario, esta es archivada en un sitio especial con algún grado de clasificación que permita su seguimiento y fácil ubicación?
- a. Si, en el archivo de la dependencia
 - b. Si, en el archivo general de la dependencia
 - c. Si, en el archivo del despacho del alcalde
 - d. No, es archivada
 - e. Otra, ¿cuál? _____

Anexo D. Trámite para la respuesta al derecho de petición.

Tipología Derecho de Petición	Tiempo máximo transcurrido entre la recepción del	Tiempo máximo de proyección de respuesta	Tiempo máximo de revisión de	Tiempo máximo para firma por parte del responsable	Tiempo máximo de notificación	Tiempo Total de Respuesta
-------------------------------	---------------------------------------------------	------------------------------------------	------------------------------	----------------------------------------------------	-------------------------------	---------------------------

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

Página 5 de 20



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Procedimiento Trámite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía

Código: SAC-P001

Versión: 03

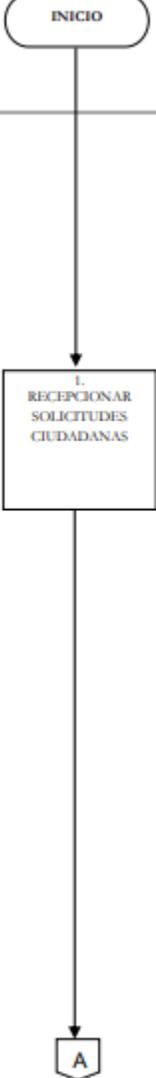
Vigencia desde:

20 de diciembre de 2018

	Derecho de Petición y la remisión al servidor público responsable de proyectar respuesta		respuesta	de suscribir la respuesta		
Solicitud de Información	Un (1) día	Cuatro (4) días	Un (1) día	Un (1) día	Tres (3) días	Diez (10) días
Interés General o Particular (Incluye quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones)	Un (1) día	Siete (7) días	Dos (2) días	Un (1) día	Cuatro (4) días	Quince (15) días
Derecho de Petición de consulta	Un (1) día	Quince (15) días	Ocho (8) días	Tres (3) días	Tres (3) días	Treinta (30) días

** En el marco de lo establecido en la normatividad vigente, los días aquí establecidos se entienden como hábiles, y se cuentan a partir del recibo de la comunicación a través del respectivo canal de recepción (Escrito, presencial, telefónico, e-mail, WEB).

Anexo E. Descripción actividades del procedimiento.

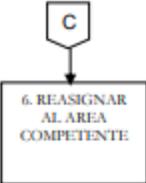
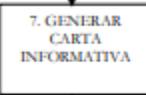
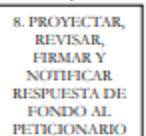
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	<p>CDI</p> <p>Servicio de Atención a la Ciudadanía</p>	<p>Inicio trámite Servicio de Atención al Ciudadano</p>	<p>N/A</p>
	<p>Servidores Públicos SAC y CDI</p>	<p>Recepciona las solicitudes interpuestas por la ciudadanía, a través de los canales:</p> <p>Escrito. Radicado ante el respectivo CDI. La petición se puede acompañar de una copia que tendrá también indicación del número y clase de los documentos anexos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la petición se presenta mediante apoderado, se debe acompañar el poder con los requisitos y formalidades definidas en el artículo 74 y siguientes de la Ley 1564 de 2012 "Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y otras Disposiciones. - Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que faltan. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes, dado que en ningún caso la petición puede ser rechazada por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta <p>WEB. Interpuesto por el ciudadano a través del SDQS, recibe directamente el servidor público del punto de Atención a la Ciudadanía nivel central, quien se encarga de direccionar a los puntos de atención a la ciudadanía del nivel local o dependencia del nivel central, según el caso. Implica un ingreso al Aplicativo de Gestión Documental por parte del Servidor Público del punto de Atención a la Ciudadanía nivel central y remisión al</p>	<p>N/A</p> 

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
		<p>punto de atención a la ciudadanía nivel local.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presencial. El servidor público del punto de atención a la ciudadanía de la dependencia que corresponda, crea directamente el SDQS y el radicado en el Aplicativo de Gestión Documental, cuando el Derecho de Petición es presentado por el ciudadano de manera presencial. - Telefónico: Cuando el servidor público del punto de atención a la ciudadanía recibe una llamada a la línea de la dependencia que corresponda e incorpora el Derecho de Petición directamente al SDQS y lo ingresa a la gestión documental de la Entidad. - Correo electrónico: Recibido a través de los correos institucionales y se ingresa al SDQS y se incorpora a la gestión documental de la Entidad. - Buzón: El peticionario, generalmente anónimo deposita en los buzones dispuestos en todos los puntos de Atención a la Ciudadanía un Derecho de Petición; este se entrega al CDI, para la radicación y articulación automática al aplicativo SDQS. <p>Nota 1: Cuando un ciudadano presente una queja o denuncia sobre posibles hechos de corrupción de los servidores públicos de la Secretaría Distrital de Gobierno podrá utilizar los canales ya mencionados.</p> <p>Nota 2: Cuando un ciudadano presente una queja o denuncia sobre posibles hechos de corrupción de los servidores públicos de la Secretaría Distrital de Gobierno se le sugerirá que en lo posible:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relacione claramente los hechos de los que tiene conocimiento. • En relación con los hechos indique el dónde y el cuándo. • Si es de su conocimiento indique quién o quiénes lo hicieron. 	

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
		<ul style="list-style-type: none"> • Adjunte evidencias. <p>Nota 3: Si el ciudadano decide reservar su identidad al momento de presentar su petición, puede seleccionar mantenerse como anónimo, esto en el entendido que todas las peticiones o requerimientos ciudadanos se ingresan tanto presencialmente, virtualmente y telefónicamente por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha, el cual, a su vez, contiene una opción específica para que la petición ciudadana sea anónima.</p>	
	<p>Servidor Público Punto de Atención a la Ciudadanía</p>	<p>Se validan los criterios de la solicitud elevada por el ciudadano y se clasifican de acuerdo con las siguientes tipologías:</p> <p>Si es una solicitud de información, continúa en la actividad 3.</p> <p>Si no, se establece si es Queja en contra de un funcionario o contratista de la SDG (incluye quejas o denuncias sobre posibles hechos de corrupción) o si es Derecho de Petición y continúa con la actividad 4.</p>	<p>N/A</p>
	<p>Servidor Público del punto de Atención a la Ciudadanía.</p>	<p>Todas las solicitudes de información tanto presenciales como telefónicas se registran en el aplicativo SI-ACTUA; en caso que se presente fallas en el aplicativo, se deberá diligenciar el formato SAC-F001. Frente a la información referente a los trámites y servicios a cargo de la Entidad, deberá ser consultada en la Guía de trámites y servicios de la Secretaría de Gobierno o de la Secretaría General, según el caso.</p> <p>Así mismo se deberá realizar enlace telefónico con las diferentes dependencias de la Entidad, para que de ser necesario se oriente en mejor manera al ciudadano.</p> <p>Continúa en la actividad 10</p>	 

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
<div data-bbox="354 688 492 810" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 4 REGISTRAR QUEJAS o DERECHOS DE PETICIÓN </div> <div data-bbox="396 1129 443 1171" style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center; margin-top: 100px;"> B </div>	<p data-bbox="537 785 683 884">Servidor Público del punto de Atención a la Ciudadanía.</p>	<p data-bbox="711 247 829 275">Para quejas:</p> <p data-bbox="711 300 1081 495">Las quejas deben ser remitidas desde el punto de atención a la ciudadanía nivel central a la Oficina de Asuntos Disciplinarios. Si la misma fue recibida desde el punto de atención local se remitirá al punto de nivel central para su direccionamiento a la Oficina de Asuntos Disciplinarios.</p> <p data-bbox="711 520 1081 768">Cuando la queja ingresa por medio escrito en el CDI, también se debe realizar el ingreso a través del aplicativo SDQS – Bogotá Te Escucha, clasificada al punto de atención a la ciudadanía del nivel central y desde allí remitida a la Oficina de Asuntos Disciplinarios. La información también deberá ser incorporada a la respectiva base de datos Reporte Preventivo, de forma simultánea.</p> <p data-bbox="711 814 1081 961">Nota: La Oficina de Asuntos Disciplinarios recibirá la asignación de la queja por temas de corrupción y procederá de conformidad con los lineamientos normativos, procedimientos e instrucciones vigentes.</p> <p data-bbox="711 987 959 1014">Para derechos de petición:</p> <p data-bbox="711 1039 1081 1136">Conforme a la Ley 1755, clasifica toda solicitud ciudadana, el punto de atención deberá clasificar la solicitud de acuerdo con las siguientes tipologías:</p> <ul data-bbox="748 1140 1052 1398" style="list-style-type: none"> • Consulta • Derecho de Petición de Interés General • Derecho de Petición de Interés Particular • Reclamo • Solicitud de Copia • Solicitud de Información • Sugerencia • Felicitación 	<div data-bbox="1105 317 1243 611" style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; text-align: center;"> SDQS APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL BASE DE DATOS REPORTE PREVENTIVO </div>

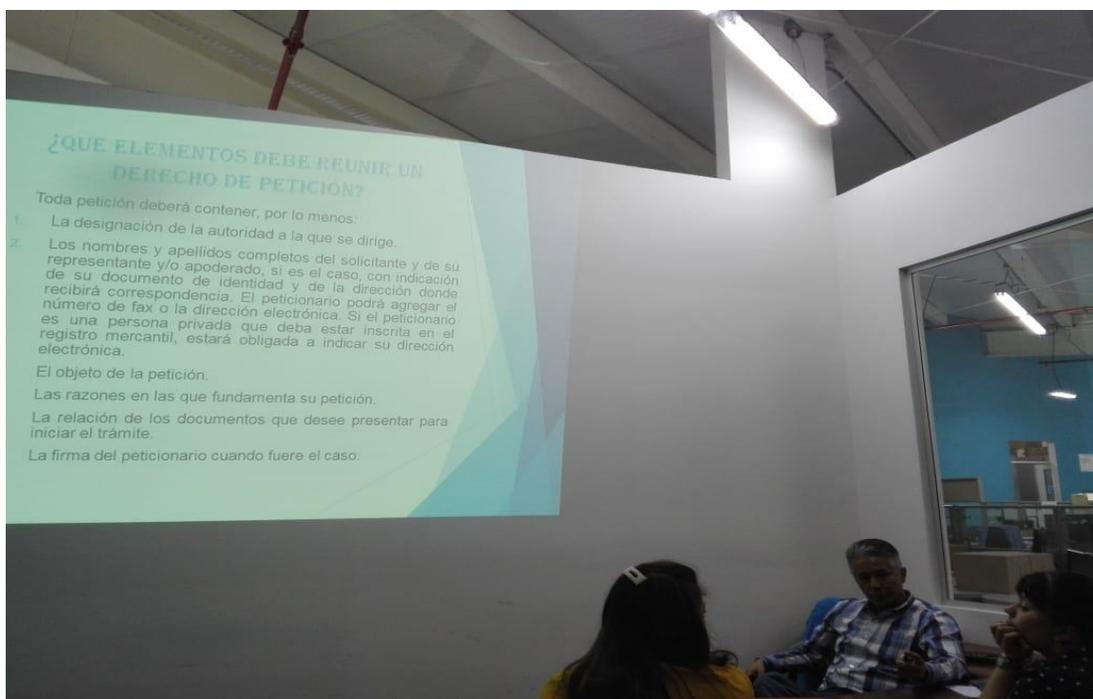
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
		<p>Para aquellos Derechos de Petición que ingresan por los otros canales (vía web, telefónico, Línea 195, presencial, buzón de sugerencias), el servidor público del punto de atención a la ciudadanía clasifica en el SDQS y genera una entrada en el Aplicativo de Gestión Documental. Todo Derecho de Petición que ingrese mediante documento escrito, debe ser radicado en el respectivo CDI.</p> <p>Nota 1. Los Derechos de Petición que ingresan por SDQS y son competencia de otras entidades, se clasifican y remiten en línea a través del SDQS, sin que sea necesario generar radicado de entrada en el aplicativo de gestión documental ni oficio remitario.</p> <p>La información también deberá ser incorporada a la respectiva base de datos Reporte Preventivo, de forma simultánea.</p>	
	<p>Servidor Público del punto de Atención a la Ciudadanía.</p>	<p>Toda solicitud se clasifica en el punto de atención a la ciudadanía nivel central o local a través del aplicativo SDQS y se genera un radicado de entrada en el aplicativo de Gestión Documental. Dependiendo el canal de ingreso varía el trámite así: Para los Derechos de Petición ingresados por el canal escrito a través de los CDI, la herramienta de gestión documental genera automáticamente un No. de SDQS, con lo cual los puntos SAC, reciben el informado a través dicha herramienta, dan lectura y lo incorporan a la base de datos-reporte preventivo, teniendo en cuenta la tipología o modalidad. Para estos casos los CDIs, reasignan a la dependencia competente e informan al usuario de SAC. Si el Derecho de Petición ingresa a la plataforma distrital vía Web, este llega a los usuarios de SAC con No. de SDQS y el usuario SAC lo ingresa al Gestor Documental de la Entidad y lo reasigna a la dependencia competente para dar respuesta de fondo, así mismo lo ingresa a la base de datos</p>	

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
		reporte preventivo.	
	<p>Servidor Público del punto de Atención a la Ciudadanía.</p>	<p>Reasigna a través del aplicativo de Gestión Documental el Derecho de Petición a la dependencia competente para que realice el trámite respectivo; en caso que requiera ser tramitado por más de una dependencia, se remite a la primera y se remite como informado a las demás. La información también deberá ser incorporada a la respectiva base de datos Reporte Preventivo, de forma simultánea.</p>	
	<p>Servidor Público del punto de Atención a la Ciudadanía.</p>	<p>El servidor público del punto de Atención a la Ciudadanía genera carta informativa a quien interpone el derecho de petición, donde se indica el nombre de la dependencia a la que fue direccionado y por ende responsable de la respuesta. La carta debe ser notificada al peticionario.</p>	
	<p>Servidor o área a cargo de dar respuesta de fondo</p>	<p>La dependencia competente es la encargada de dar respuesta definitiva asociándola al radicado de entrada del aplicativo de Gestión Documental. La respuesta incluye la proyección, revisión, firma y notificación de la respuesta al requirente, proceso que se debe realizar en su totalidad en los tiempos establecidos por la ley, de acuerdo al tipo de Derecho de Petición y de acuerdo a lo establecido en el presente procedimiento.</p>	
	<p>Servidor Público del punto de Atención a la Ciudadanía</p>	<p>Los servidores públicos de Atención a la ciudadanía realizan el registro y seguimiento en materia de respuesta de todos los radicados ingresados a la entidad y tipificados como Derecho de Petición o Solicitud Ciudadana</p>	
	<p>N/A</p>		

Anexo F. Registro fotográfico capacitaciones.







Anexo G. Acta capacitación.

 <p>ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN MARTÍN DE LOS ANDES SECRETARÍA DE GOBIERNO</p>	EVIDENCIA DE REUNIÓN
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------

DESARROLLO Y CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN:

Esta reunión se realiza de acuerdo a lo acordado con el señor Alcalde local de los Andes Raul Alejandro Esteban Torres y los profesionales especializados Doctores Rafael Soto y Mauricio Linares. El objetivo principal es la agilización, el seguimiento y respuesta a cada uno de los derechos de petición que se han radicado en esta Alcaldía como se plantea desde el inicio del presente semestre.

Dentro las actividades que se realizaron se realiza una charla con los contratistas y funcionarios, en el fin de explicarles la responsabilidad que hay en la respuesta oportuna y de otra parte que la respuesta debe ser puntual o de fondo, en cada respuesta se debe ser clara de acuerdo a la solicitud que se hace, para tal efecto se anexa registro fotográfico y acta de emisión.

Se hicieron reuniones semanales e informando del avance realizado incluso orientando a cada uno de los servidores cuando no se daba respuesta dentro de los parámetros establecidos.

De cada reunión se levanta acta de compromiso en cada funcionario que se le había asignado un derecho de petición, es de aclarar que cada derecho de petición se distribuyó al funcionario respectivo como por ejemplo;

- Derechos de petición relacionados con contratación proyectos, se distribuyen en el área del fondo de desarrollo local y planeación.
- En los derechos de petición relacionados con establecimientos de comercio, obras de construcción y ocupación indebida de espacios públicos se los asigna al área policía y jurídica.

En el caso de perturbaciones o controversia a la tranquilidad ciudadana, a las inspecciones de policía; Esto facilita el seguimiento control y respuesta oportuna.

DEPENDENCIA Y/O ALCALDÍA RESPONSABLE DE LA REUNIÓN: <u>Alcaldía Local de Las Matillas</u>										
FECHA: <u>23/11/2019</u>				LUGAR: _____						
OBJETO DE LA REUNIÓN: <u>Capacitar en derechos de petición</u>										
HORA DE INICIO: <u>14:00</u>				HORA DE FINALIZACIÓN: _____						
ASISTENTES:										
NOMBRE	CARGO			TIPO DE VINCULACIÓN		ENTIDAD o DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA	
	ASISTENTE	EMERGENCIAS	PROFESIONAL	RELACIONADO	TECNOLOGÍA					ALCANTARILLA
<u>Leidy María Rentería</u>		X				X FOLM Apoyo Tipo C	<u>leidy.maria.renteria@almatillas.gov.co</u>	<u>30242222</u>	<u>Leidy Rentería</u>	
<u>Arleth Jaramilla</u>		X				FOLM Apoyo Tipo C	<u>arlestha@almatillas.gov.co</u>	<u>30251101</u>	<u>Arleth Jaramilla</u>	
<u>Liliana Andrea Muñoz F</u>		X				X FOLM Apoyo Tipo C	<u>lilianamf@almatillas.gov.co</u>	<u>30335946</u>	<u>Liliana Muñoz</u>	
<u>Martha Fonseca C</u>		X				X FOLM Desplazamiento	<u>martha.fonseca@almatillas.gov.co</u>	<u>3759535</u>	<u>Martha Fonseca</u>	
<u>Adriana Ramos D</u>		X				X FOLM Rel Ambiente	<u>adrianaramos@almatillas.gov.co</u>	<u>3025300</u>	<u>Adriana Ramos</u>	
<u>DIANA CARDENAS</u>		X				X Contratación FOLM	<u>diana.cardeñas@almatillas.gov.co</u>	<u>30395279</u>	<u>Diana Cardenas</u>	
<u>Lidia M. Cerón Perdomo</u>		X		X		ALM-AGPS	<u>lidia.m.ceron@almatillas.gov.co</u>	<u>301248111</u>	<u>Lidia Cerón</u>	
<u>Adela Rodríguez Arce</u>						FOLM	<u>adelarodriguez@almatillas.gov.co</u>	<u>304673074</u>	<u>Adela Rodríguez</u>	
<u>Gabriel Rivera Manóvil</u>		X				X FOLM	<u>gabriel.rivera@almatillas.gov.co</u>	<u>310621166</u>	<u>Gabriel Rivera</u>	

CONSENTIMIENTO: Yo, el/la firmante, conforme a la Ley 1712 de 2014 y demás normas reglamentarias aplicables, declaro que conozco y acepto la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de la Secretaría Distrital de Gobierno, y que la información proporcionada es exacta, completa, veraz, actualizada y confiable. Reconozco y acepto que cualquier consulta o reclamación relacionada con el tratamiento de sus datos personales podrá ser elevada telefónicamente o por escrito ante la Secretaría Distrital de Gobierno - Oficina de Atención al Ciudadano, como responsable del tratamiento cuyo página web es www.gobernacionbogota.gov.co o al teléfono de atención al 593000. Manifiesto que con los datos proporcionados tengo el derecho de consultar, actualizar y verificar los datos personales, a solicitar la rectificación de los datos, a solicitar la supresión de los datos personales, a presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, por el uso indebido de los datos personales, a revocar esta autorización o solicitar la impresión de los datos personales suministrados y a acceder de forma gratuita a los mismos. De igual manera entiendo que los datos aquí consignados serán utilizados para el desarrollo de las actividades de la Alcaldía Local de Las Matillas y no serán cedidos a terceros sin el consentimiento expreso por escrito de la Alcaldía Local de Las Matillas.

Anexo H. Evidencia Informes derechos de petición.

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN 2

AO Adela Rodriguez Otero
Lun 30/12/2019 2:43 PM
John Mauricio Linares Basto; Johanna Milena Gonzalez Aguilar; Raul Hernando Esteban G

 Informe Promotor Público - ...
249 KB

Buenas tardes

De manera atenta, envió adjunto informe de derechos de petición del 01-12-2016 al 17-12-2019, con su seguimiento respectivo de cada requerimiento radicado en la Alcaldía Local de los Mártires de las áreas 642,643 Y 644.

Cerrados por gestión: 39
Pendiente por respuesta: 11
Pendiente por procedimiento ACUSE Y DEMÁS : 23
Pendiente por CIERRE del funcionario: 26

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN

AO Adela Rodriguez Otero
Lun 9/12/2019 1:06 PM
Alcalde Martires; John Mauricio Linares Basto; Johanna Milena Gonzalez Aguilar

 informe derechos de peticion...
14 KB

 Informe Promotor Público - ...
255 KB

2 archivos adjuntos (270 KB) Descargar todo Guardar todo en OneDrive - Secretaria Distrital de Gobierno

Buenas tardes

De manera atenta, envió adjunto informe de derechos de petición del 01-12-2016 al 06-11-2019, con su seguimiento respectivo de cada requerimiento radicado en la Alcaldía Local de los Mártires al área 642,643 y 644.

informe Derechos de petición

AO Adela Rodriguez Otero
Mar 17/12/2019 9:46 AM
Johanna Milena Gonzalez Aguilar

 informe derechos de peticion...
14 KB

Buenos días

De manera atenta, adjunto reporte de gestión realizada de derechos de petición.

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN 9 ▾

AO Adela Rodriguez Otero 👍 ↶ ↷ → ...
 Mié 20/11/2019 3:41 PM
 Johanna Milena Gonzalez Aguilar; John Mauricio Linares Basto; Alcalde Martires

 Informe Promotor Público - ...
246 KB

Buenas tardes

De manera atenta, envió adjunto informe de derechos de petición del 01-12-2016 al 06-11-2019, con su seguimiento respectivo de cada requerimiento radicado en la Alcaldía Local de los Mártires al área 642.

Total derechos de petición: 22
 Cerrados por gestión: 7
 Pendiente por respuesta: 5
 Pendiente por procedimiento: 6
 Pendiente por enviar por correo:1
 Pendiente por corrección del funcionario: 3

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN 2 ▾

AO Adela Rodriguez Otero 👍 ↶ ↷ → ...
 Mar 8/10/2019 4:43 PM
 Johanna Milena Gonzalez Aguilar; Raul Hernando Esteban G

 Informe Promotor Público - ...
236 KB

Buenas tardes

De manera atenta, envió adjunto informe de derechos de petición del 01-12-2016 al 24-09-2019, con su seguimiento respectivo de cada requerimiento radicado en la Alcaldía Local de los Mártires al área 642.

Total derechos de petición: 27
 Cerrados por gestión: 14
 Pendiente por respuesta:9
 Pendiente por procedimiento:4

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN 2 ▾

AO Adela Rodriguez Otero 👍 ↶ ↷ → ...
 Mié 6/11/2019 3:08 PM
 Johanna Milena Gonzalez Aguilar; Alcalde Martires

 Informe Promotor Público - ...
238 KB

Buenas tardes

De manera atenta, envió adjunto informe de derechos de petición del 01-12-2016 al 16-10-2019, con su seguimiento respectivo de cada requerimiento radicado en la Alcaldía Local de los Mártires al área 642.

Total derechos de petición: 16
 Cerrados por gestión: 4
 Pendiente por respuesta:4
 Pendiente por procedimiento:4
 Pendiente por enviar por correo:4

Anexo I. Informe derechos de petición pendientes.

Derechos de petición pendientes



Adela Rodriguez Otero

Mié 18/12/2019 4:06 PM

Rafael Soler Ayala; John Mauricio Linares Basto; Alcalde Martires



Buenas Tardes
Doctor Soler

De manera atenta , me permito enviar la relación de los derechos de petición que se encuentran pendientes en el Orfeo2, de la Dra MARIA IRENE RAAD CAMELO, por favor remitir a ella y así poder continuar con el tramite pertinente de cada requerimiento.

FECHA REGISTRO	NÚMERO RADICADO	USUARIO ACTUAL	MES DE REGISTRO	OBSERVACIONES SAC	VIGENCIA
13/08/2018, 00:00:00	20184600325442	MARIA IRENE RAAD CAMELO	AGOSTO	Respuesta asociada no corresponde al radicado de entrada	2018
24/08/2018, 00:00:00	20186410124482	MARIA IRENE RAAD CAMELO	AGOSTO	Respuesta asociada no corresponde al radicado de entrada	2018
13/07/2018, 00:00:00	20184600299282	MARIA IRENE RAAD CAMELO	JULIO	Sin respuesta al peticionario	2018
27/07/2018, 00:00:00	20184600314122	MARIA IRENE RAAD CAMELO	JULIO	Sin respuesta al peticionario	2018
29/06/2018, 00:00:00	20184600256152	MARIA IRENE RAAD CAMELO	JUNIO	Respuesta asociada no corresponde al radicado de entrada	2018
23/05/2018, 00:00:00	20184600216392	MARIA IRENE RAAD CAMELO	MAYO	Respuesta asociada no corresponde al radicado de entrada	2018
05/04/2019, 00:00:00	20194600285902	MARIA IRENE RAAD CAMELO	ABRIL	Asignacion a Localidad	2019

DERECHOS DE PETICIÓN PENDIENTES



Adela Rodriguez Otero

Mié 18/12/2019 11:50 AM

Jessica Julieth Prieto Garzon; Rafael Soler Ayala; John Mauricio Linares Basto; Alcalde Martires



Buenos días

De manera atenta , me permito enviar la relación de los derechos de petición que se encuentran pendientes en su Orfeo2, por favor revisar y seguir con el tramite pertinente de cada requerimiento.

FECHA REGISTRO	NÚMERO RADICADO	USUARIO ACTUAL	MES DE REGISTRO	OBSERVACIONES SAC	VIGENCIA
19/08/2019, 08:46:34	20196410034022	JESSICA JULIETH PRIETO GARZON	MAYO	Cerrado sin respuesta de fondo	2019
28/05/2019, 08:22:35	20194600571382	JESSICA JULIETH PRIETO GARZON	MAYO	Cerrado sin respuesta de fondo	2019
13/06/2019, 16:09:05	20194600598572	JESSICA JULIETH PRIETO GARZON	MAYO	Asignacion a Localidad	2019
05/11/2019, 10:03:44	20196450074582	JESSICA JULIETH PRIETO GARZON	NOVIEMBRE	Sin respuesta al peticionario	2019
07/11/2019, 08:45:42	20194601274062	JESSICA JULIETH PRIETO GARZON	NOVIEMBRE	Sin respuesta al peticionario	2019
13/11/2019, 10:13:33	20194601299882	JESSICA JULIETH PRIETO GARZON	NOVIEMBRE	La respuesta no cumple con el procedimiento del Gestor Documental (envío y acuse)	2019
15/11/2019, 16:07:44	20194601319052	JESSICA JULIETH PRIETO GARZON	NOVIEMBRE	La respuesta no cumple con el procedimiento del Gestor Documental (envío y acuse)	2019
05/12/2019, 16:43:34	20196410079822	JESSICA JULIETH PRIETO GARZON	NOVIEMBRE	Sin respuesta al peticionario	2019
21/11/2019, 11:16:52	20194601345002	JESSICA JULIETH PRIETO GARZON	NOVIEMBRE	La respuesta no cumple con el procedimiento del Gestor Documental (envío y acuse)	2019
24/10/2019, 15:32:55	20194601219612	JESSICA JULIETH PRIETO GARZON	OCTUBRE	Cerrado sin respuesta de fondo	2019
29/10/2019, 15:11:13	20194601238732	JESSICA JULIETH PRIETO GARZON	OCTUBRE	La respuesta no cumple con el procedimiento del Gestor Documental (envío y acuse)	2019

DERECHOS DE PETICIÓN PENDIENTES



Adela Rodriguez Otero

Mié 18/12/2019 11:42 AM

Juan Pablo Munoz Mendoza; John Mauricio Linares Basto; Rafael Soler Ayala; Alcalde Martires



Buenos días

De manera atenta , me permito enviar la relación de los derechos de petición que se encuentran pendientes en su Orfeo2, por favor revisar y seguir con el tramite pertinente de cada requerimiento.

FECHA REGISTRO	NÚMERO RADICADO	USUARIO ACTUAL	MES DE REGISTRO	OBSERVACIONES SAC	VIGENCIA
21/10/2019, 15:01:40	20195350092862	JUAN PABLO MUNOZ MENDOZA	AGOSTO	Cerrado sin respuesta de fondo	2019
28/08/2019, 11:48:13	20194600976032	JUAN PABLO MUNOZ MENDOZA	AGOSTO	La respuesta no cumple con el procedimiento del Gestor Documental (firma, digitalizacion, envío y acuse)	2019
29/08/2019, 09:05:50	20194600988732	JUAN PABLO MUNOZ MENDOZA	AGOSTO	La respuesta no cumple con el procedimiento del Gestor Documental (envío y acuse)	2019
21/10/2019, 09:02:01	20196440068362	JUAN PABLO MUNOZ MENDOZA	OCTUBRE	Sin respuesta al peticionario	2019
10/10/2019, 11:27:26	20194601169672	JUAN PABLO MUNOZ MENDOZA	OCTUBRE	Cerrado sin respuesta de fondo	2019
17/10/2019, 08:48:01	20194601191762	JUAN PABLO MUNOZ MENDOZA	OCTUBRE	Cerrado sin respuesta de fondo	2019
05/09/2019, 09:29:47	20194601026572	JUAN PABLO MUNOZ MENDOZA	SEPTIEMBRE	Sin respuesta al peticionario	2019

Anexo J. Informe derechos de petición vencidos.

RELACIÓN DERECHOS DE PETICIÓN VENCIDOS 3

Reenvió este mensaje el Mié 11/12/2019 9:50 AM.

AO
Adela Rodriguez Otero
Lun 9/12/2019 3:51 PM
Mauricio Diaz Tamayo; Alcalde Martires

 INFORME DERECHOS DE PETI...
251 KB

Buenas tardes

De manera atenta, adjunto relación de derechos de petición vencidos sin respuesta alguna.

RELACIÓN DERECHOS DE PETICIÓN VENCIDOS 3

Cordialmente,
ADELA RODRIGUEZ OTERO

Reenvió este mensaje el Mié 11/12/2019 11:29 AM.

AO
Adela Rodriguez Otero
Mié 11/12/2019 9:50 AM
Rafael Soler Ayala

 INFORME DERECHOS DE PETI...
251 KB

Buenos días Doctor

De manera atenta, reenvió nuevamente relación de derechos de petición vencidos sin respuesta.

Anexo K. Memorando funcionario



Radicado No. 20196420012293

Fecha: 13-12-2019



Página 1 de 1

2019-629-760

MEMORANDO

PARA: GABRIEL ANTONIO RIVERA MONROY.
Área de Gestión Políciva y Jurídica.

DE: RAÚL HERNANDO ESTEBAN GARCÍA
Alcalde Local de los Mártires.

ASUNTO: Orfeos Vencidos sin respuesta.

Atentamente le informo que en sus bandejas del **Aplicativo Orfeo** reposan a la fecha sin respuesta y vencidos. los radicados que se relacionan a continuación.

No. Radicación.	Funcionario Responsable.	Fecha de Radicación
20194601193492	GABRIEL ANTONIO RIVERA MONROY	2019-10-17. OK
20194601208432	GABRIEL ANTONIO RIVERA MONROY	2019-10-22. OK
20194601212972	GABRIEL ANTONIO RIVERA MONROY	2019-10-23. OK
20194601215522	GABRIEL ANTONIO RIVERA MONROY	2019-10-23. OK
20194601217812	GABRIEL ANTONIO RIVERA MONROY	2019-10-23. OK
20194601222392	GABRIEL ANTONIO RIVERA MONROY	2019-10-24. OK
20194601225412	GABRIEL ANTONIO RIVERA MONROY	2019-10-25. OF

Por lo anterior, le solicito dar respuesta e informar el motivo por el cual no se ha dado respuesta a los mismo.

Cordialmente,

RAÚL HERNANDO ESTEBAN GARCÍA
Alcalde Local de los Mártires.

Elaboro/Héctor Alfonso Delgado R.
Reviso/Aprobó: John Mauricio Linares B.
Profesional Especializado-Área de Gestión de Desarrollo Local (E).

Avenida Calle 19 No. 28 - 80
Piso 7
Centro Comercial Calima
Código Postal: 111411
Tel: 3759531 - 3511577
Información Línea 195
www.martires.gov.co

GDI - GPD - F089
Versión: 04
Vigencia:
22 de noviembre de 2018

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Anexo L. Acta reunión seguimiento derechos de petición

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BUNIAO SECRETARIA DE GOBIERNO</p>	EVIDENCIA DE REUNIÓN
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------

DESARROLLO Y CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN:

En el día de la presente Acta se realiza seguimiento de los derechos de petición a las 3:00 pm con el Doctor César del Ministerio Sebastián Narango, para revisar los peticiones y hacer compromisos con el fin de realizar o conregar los tramites pendientes del mismo.

Compromisos:

- Radicado 20196410052062 Queda al compromiso que el funcionario Sebastián Narango Revisa con la funcionaria Atención ciudadana 20196410035252 Queda por conarbo.

20194601005932 Revisar con Adela

20194601095492 Revisar con Adela

20194601109892 Revisar con Adela

Se compromete el funcionario al día Martes 29 de Octubre Subsanar los 5 requerimientos pendientes.

Se anexa firma de los Asistentes para constancia.



DEPENDENCIA Y/O ALCALDÍA RESPONSABLE DE LA REUNIÓN: _____
FECHA: 25-10-2019
OBJETO DE LA REUNIÓN: Derechos de Petecah
HORA DE INICIO: 8:00pm
ASISTENTES: _____
LUGAR: Coordinación Admónes Petecah
HORA DE FINALIZACIÓN: 3:30pm

NOMBRE	CARGO					ENTIDAD o DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA
	ASESOR	DIRECTIVO	PROFESIONAL	TECNICO/ALUMNAR	CARRERA				
Rafael Soler, A.		X		X		AGLF.(e)	rafael.soler@petecah.gob.ec	38219450	[Firma]
Aleja Borroqui O.					X	FOLM		3046276764	[Firma]
Sebastian Xirauy					X	FOLM		5759535	[Firma]

CONSENTIMIENTO: El arribante conforme a la Ley 1581 de 2012 y demás normas reglamentarias aplicables, declara que conoce y acepta la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de la Secretaría Distrital de Gobierno, y que la información proporcionada es veraz, completa, exacta, actualizada y verificable. Reconoce y acepta que cualquier consulta o reclamación relacionada con el tratamiento de sus datos personales podrá ser elevada verbalmente o por escrito ante la Secretaría Distrital de Gobierno - Oficina de Atención al Ciudadano, como responsable del tratamiento; cuya página web es www.gobernandogota.gov.ec y su teléfono de atención es 3387000. Manifiesta que con los datos proporcionados tiene el derecho de conocer, actualizar y rectificar los datos personales, a solicitar información sobre el uso que se le ha dado a los datos personales, a presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por el uso indebido de los datos personales, a revocar esta autorización o solicitar la supresión de los datos personales suministrados y a acceder de forma gratuita a los mismos. De igual manera entiendo que los datos aquí consignados serán usados para fines estadísticos, de caracterización poblacional y en determinados casos para el acceso a la oferta institucional de la Secretaría Distrital de Gobierno.

Anexo M. Certificado pasantía.



Al contestar por favor cite estos datos:
 Radicado No. 20206400083421
 Fecha: 18-04-2020
 20206400083421

Página 1 de 2

Bogotá, D.C.

640

Señores

**Universidad Agustiniana
 Programa (Administración de Empresas).
 Avda. Ciudad de Cali No.11B – 95.
 Bogotá.**

Referencia: Certificación Pasantía profesional

Por medio de la presente certifico que las jóvenes Mónica Sánchez Rojas con CC. 1016067191 y Adela Rodríguez Otero, identificada con numero de cedula 1030565655 de Bogotá han realizado sus pasantías universitarias en esta entidad, cumpliendo con un total de 6 meses en horario de oficina de lunes a viernes de 08:00 am a 04:30 pm, desde el día 09 de septiembre de 2019 hasta la fecha de 10 de febrero de 2020.

Cabe anotar que desarrollaron la pasantía y entregaron el mismo con titulo:

Implementación de un plan de mejoramiento para un óptimo desempeño del sistema de información de peticiones, sugerencias, quejas y reclamos en la Alcaldía Local de los Mártires. El cual se buscó mejorar el proceso de seguimiento, represamiento y respuesta oportuna de todos los requerimientos que llegaron a la Alcaldía Local de los Mártires.

Resultados Obtenidos:

- Se logró colocar al día todos los requerimientos represados del Orfeo1.
- Se mejoro el seguimiento de los derechos de petición por funcionario.
- Con el video tutorial del proceso o trazabilidad correcto en el Orfeo2 de los derechos de petición se evidencio un cierre más rápido y efectivo.
- Con el nuevo formato realizado se llevó un seguimiento por funcionario, el cual permitia un compromiso con fecha determinada y poder proceder a realización de memorando por incumplimiento de términos legales del derecho de petición.
- En el Orfeo2 se evidencio un impacto positivo en los represamientos y cierres de los derechos de petición en cada usuario de los funcionarios.

Alcaldía Local los Mártires
 Avenida Calle 19 No. 28-80
 Piso 7
 Centro Comercial Calima
 Código Postal: 111411
 Tel. 3759531 - 3511577
 Información Línea 195
 www.martires.gov.co

GDI - GPD - F090
 Versión: 05
 Vigencia:
 02 de enero 2020



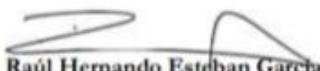
ALCALDÍA MAJOR
 DE BOGOTÁ D.C.

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. 20206400083421
Fecha: 18-04-2020
20206400083421

Página 2 de 2

- Con las capacitaciones realizadas por las estudiantes al talento humano, con referencia a los derechos de petición y trazabilidad en el Orfeo2 de los requerimientos, se logró aclarar, sensibilizar y mayor compromiso con la entidad.

Cordialmente,



Raúl Hernando Esteban García
Alcalde Local de los Mártires.

Anexo N: Creacion del cargo.



SIPSE LOCALIDADES

Sistema de Información para la Programación,
Seguimiento y Evaluación de la Gestión Institucional

Usted está en: > SOLICITUDES DE PROCESO >

Herramientas

Menú

- ▼ Acciones
 - ☐ Apertura Caja Menor
 - ☐ Convenio Sin Recursos
 - ☐ Designación Apoyo Supervisión
 - ☐ Solicitud Anulación
 - ☐ Solicitud De Proceso
- ▶ Ayuda
- ▼ Consulta
 - ☐ Cdp
 - ☐ Consulta Contratos
 - ☐ Cálculo De Aportes A Seguridad Social
 - ☐ Rp
 - ☐ Solicitud De Anulación
 - ☐ Solicitud Por Responsable
 - ☐ **Solicitudes De Proceso**
- ▶ Contratación
- ▶ Pagos
- ▶ Proyectos
- ▶ Reportes

Solicitud de Proceso

Ver Historial Solicitud Ver Anotaciones Duplicar Volver

Número Solicitud Proceso	42720	Fecha Solicitud	23/12/2019
Funcionario Iniciador	SERGIO NARAYAN BERNAL RUIZ	Dependencia	
Funcionario Responsable	SERGIO NARAYAN BERNAL RUIZ	Estación Actual	FIN
Estado		Tipo Solicitud	
Modalidad Proceso		Valor Presupuestado	\$10.532.000,0
Fecha Radicación		Número Radicación	

Selección Fechas Inicio

Fecha Estimada Inicio Proceso * 23/12/2019 Fecha Estimada Inicio Contrato * 22/01/2020

Selección Tipo Tiempo

Tipo Tiempo f Plazo Ejecución Meses 4

Selección Naturaleza Jurídica

Naturaleza Jurídica f Número Personas Solicitadas 1

Objeto Contrato Prestar sus servicios para apoyar el centro de documentación e información- CDI en el proceso de radicación, notificación y entrega de la correspondencia interna y externa de la alcaldía local de Los Mártires y control de los derechos e petición