

INFORME DE SEGUIMIENTO SOBRE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y LAS QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2014

DE LEY:

Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011: *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011: *Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos*. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

Reglamentado por el **Decreto 2641 de 2012: Artículo 1º.** Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*.

Artículo 7º. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año.

INFORME:

Mediante resolución 000484 del 23 de noviembre de 2012, se nombró a la funcionaria Ana María Gómez Quintero como Administradora de los servicios de la Guía de Trámites y Mapa Callejero de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, quien depende funcionalmente de la Dirección de Gestión Corporativa.

El área de Atención de Quejas Sugerencias y Reclamos se encuentra en un área de la entidad que si bien es de fácil acceso, no está dispuesto para la debida atención a la

ciudadanía; es necesario adecuarlo conforme las estipulaciones y en lo posible acercarlo más hacia la entrada de la entidad.

Se han presentado las certificaciones de confiabilidad de la información durante la vigencia 2013 y el primer semestre de 2014, faltando la de enero de 2014.

La entidad presentó el “informe de atención al ciudadano y direccionamiento de requerimientos de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico” con fecha julio de 2014, donde se presentan los resultados obtenidos en el primer semestre de 2014, se observa que a la entidad llegaron 95 solicitudes, las cuales fueron tramitadas.

En términos generales se cumple con responder en los tiempos establecidos, hay algunos casos que no cumplieron con los términos y se les hará seguimiento para establecer la causas.

Del total de Requerimientos se presentaron 3 reclamaciones y 1 queja en el primer semestre de 2014; el promedio de atención fue de 15,9 días¹.

Dentro del Mapa de Procesos de la entidad, adoptado mediante Resolución 574 de 2013, como un proceso de apoyo se encuentra “Quejas y Soluciones”, proceso que se encuentra documentado con el “Procedimiento de participación ciudadana y rendición de cuentas” incluido en el Sistema Integrado de Gestión como [pr_gi_24_part_ciudadana_rendicion_cuentas_v1.pdf](#), y está publicado en la Intranet.

Existe un registro en una hoja de cálculo Excel de las diferentes Quejas, Sugerencias, Reclamos y Solicitudes que hacen las partes interesadas que contiene la información básica sobre las mismas, que permite hacer seguimiento -a la Administradora de los servicios de

¹ Estadística mensual quejas y soluciones 2014; libro de Excel presentado por la Administradora de los servicios de la Guía de Trámites y Mapa Callejero de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.

la Guía de Trámites y Mapa Callejero de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico- a las dependencias de la entidad que por competencia les atañen y deben responder.

Con el fin de dar a conocer, promover y facilitar la participación ciudadana y su acceso a la información de la gestión administrativa y contractual en la página web de la entidad información sobre la Misión, Visión, Plan Estratégico, Plan de Acción Funcionamiento e Inversión 2014, plan de contratación 2014, eventos, publicaciones oficiales, normograma, observatorio Desarrollo Económico, link al mapa callejero de la ciudad, Entidades del sector entre otros.

No existe informe ni encuesta sobre medición de satisfacción de los usuarios.

Fortalezas:

Seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía para que se atiendan oportunamente, con las dependencias respectivas.

Existe un sitio físico para la Atención Ciudadana.

Registro documentado de los procesos de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas. Página web de la entidad con información institucional y link para quejas soluciones reclamos y denuncias y comentarios en la página principal.

Registro documentado y publicado en la página web de la entidad, de la Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano 2014 en la dirección electrónica: <http://www.desarrolloeconomico.gov.co/publicaciones-oficiales/plan-anticorrupcion>, el cual contienen el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014.

Debilidades

No se realizan Encuestas sobre medición de Satisfacción de los usuarios del Sistema de Quejas Reclamos y Soluciones.

No se revisa adecuada y periódicamente la información de la página web de la entidad para mantenerla actualizada.

Recomendaciones:

Fomentar el fortalecimiento del proceso de Atención al Ciudadano mediante acciones de mejora continua.

Programar y llevar a cabo periódicamente encuestas sobre la satisfacción de los usuarios del sistema de Quejas, sugerencias y Reclamos de la entidad.

Revisar periódicamente la información publicada en la página web de la entidad y actualizarla con datos actualizados.

En vista de lo estipulado, la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico realiza gestión con el fin de cumplir con lo ordenado en la Ley 1474 de 2011 y hace seguimiento y control en los procesos de Lucha Contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.



Belisario de Jesús Rojas Rincón

Asesor de Control Interno Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

