

INFORME EJECUTIVO

GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS DE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Periodo de Ejecución: Entre los días 07 al 29 de enero del 2020, se llevó a cabo la evaluación de gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos – PQRD`S ciudadanas del II semestre del año 2019, acuerdo con lo programado en el Plan Anual de Auditoría para el 2020.

Objetivo General: En atención al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que *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, se adelantó verificación en la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos – PQRD`S de la Entidad en virtud de la normatividad vigente aplicable del II semestre del año 2019.*

Alcance: Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos interpuestas ante la Entidad durante el II semestre del año 2019 y evaluación mediante selección de una muestra de peticiones atendidas dentro de los términos establecidos y respuesta de fondo.

Equipo Auditor: Jefe Oficina de Control Interno – Jorge Gómez Quintero y Profesional Especializado Oficina de Control Interno – Sandra Osorio Hoyos.

Metodología aplicada: Para el desarrollo de la auditoría a la gestión de peticiones ciudadanas del II semestre del año 2019, se aplicaron las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas mediante análisis y revisión de canales de recepción y términos de respuesta de las PQRD`S objeto de verificación.

Principal Normatividad de Referencia:

- Ley 1474 de 2011 Nivel Nacional - Artículo 76. Informe de Quejas, Sugerencias y Reclamos
- Ley 1755 de 2015 Nivel Nacional - Capítulo I, II y III
- Ley 1437 de 2011 Nivel Nacional - Capítulo II
- Procedimiento 2212200-PR-291 Gestión de Peticiones Ciudadanas Vs 06.

Conclusiones y recomendaciones

Como resultado de la verificación en la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos – PQRD`S del segundo semestre de 2019 interpuestas ante la Entidad, se estableció que los controles aplicados en los diferentes canales para asegurar el registro y atención de las PQRD`S, son adecuados y se ajustan en términos generales a la normatividad vigente, excepto de algunos casos identificados como producto de las pruebas de auditoría que superaron el tiempo de respuesta establecido, situación que genera el riesgo de posibles acciones de orden administrativo a que haya lugar en cada caso particular.

Es importante mencionar, que la Dirección de Calidad del Servicio por medio del aplicativo web Bogotá te escucha, administra y controla de forma satisfactoria la gestión de las PQRD'S, el cual cuenta con un sistema de alertas tempranas de aviso previo al vencimiento de términos ante el área responsable. Los casos identificados de incumplimiento en los términos de respuesta se originan en algunas áreas responsables de atender oportunamente PQRD'S.

A continuación, se presentan los principales aspectos observados y recomendaciones formuladas resultado de la revisión practicada:

Observación No 1: Se observó que, del total de 3.283 PQRD'S recibidas durante el II semestre 2019, 284 correspondientes al 8%, excedieron el término de atención legal, correspondiendo a un promedio de 2 días de extemporaneidad.

Las dependencias que registraron mayor extemporaneidad en la atención de PQRD'S, corresponde principalmente a la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación con 228 equivalente al 80%, Oficina Consejería de Comunicaciones 22 con el 8% y la Dirección de Talento Humano con 15 que representan el 5%.

Recomendación: Las dependencias antes mencionadas procedan rápidamente a implementar acciones de mejora y estrategias de socialización, fortaleciendo los mecanismos de control al interior de sus equipos de trabajo, con el objetivo de alcanzar un adecuado control en los tiempos de respuesta del sistema Bogotá te escucha y prevenir la extemporaneidad en la atención PQRD'S.

Seguimiento sobre la efectividad de los controles adoptados para el cumplimiento de términos de atención, se realice en la instancia del subcomité de autocontrol para corregir las desviaciones en forma oportuna. Igualmente, con el propósito de identificar con oportunidad las peticiones próximas a vencer y dar celeridad a su atención.

Funcionalidad del aplicativo Bogotá te escucha: Durante el periodo objeto de la auditoria (ero 2020), se evidenciaron situaciones técnicas que generaron dificultades en la revisión de la gestión de peticiones a través del aplicativo *Bogotá te escucha*, de acuerdo con lo anterior la dirección distrital de calidad del servicio en el rol de administradora funcional del aplicativo como parte de la estabilización de este, definió franjas provisionales de acceso al sistema para manejar los inconvenientes presentados.

Recomendación: Consideramos conveniente realizar un diagnóstico sobre el inconveniente presentado en el aplicativo, con el objeto de definir con el administrador técnico (TIC) e implementar un plan de contingencia que permita cubrir las dificultades que presente el sistema y brindar un adecuado servicio a la ciudadanía en esos momentos.