



SECRETARÍA
GENERAL

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS SEGUNDO SEMESTRE 2020 SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR D.C

PERIODO DE EJECUCIÓN.

Entre el 18 de enero y el 8 de febrero del 2021, se efectuó evaluación sobre la gestión adelantada a peticiones, quejas, sugerencias y reclamos – PQRS ciudadanas generadas durante el segundo semestre del año 2020, de acuerdo con lo aprobado en el Plan Anual de Auditoría para el 2021.

OBJETIVO.

Establecer que la atención de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, presentadas por los ciudadanos durante el segundo semestre a la Secretaria General, se realice según la normatividad vigente, de acuerdo con lo dispuesto en el 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.

ALCANCE.

Revisar la información generada por peticiones, quejas, sugerencias y reclamos interpuestas en la Entidad durante el segundo semestre del año 2020 y verificación de soportes de una muestra de peticiones atendidas.

EQUIPO AUDITOR.

Jefe Oficina de Control Interno – Jorge Gómez Quintero y Profesional Especializado Oficina de Control Interno – Arturo Martínez Suárez.

METODOLOGÍA APLICADA.

Para el ejercicio de la auditoría sobre la gestión adelantada de peticiones ciudadanas del segundo semestre del año 2020, se aplicaron las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas de verificación, análisis y revisión de canales de recepción y términos de respuesta de las PQRD`S objeto de evaluación.

MARCO NORMATIVO.

- 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.
- Decreto 491 de 2020 del 28 de marzo del 2020.

CONCLUSIÓN.

Como resultado de la evaluación practicada en la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos – PQRS interpuestas por los ciudadanos durante el segundo semestre de 2020, se estableció que la Secretaría General recibió la cantidad de 41.760 PQRS, de las cuales el 91.45% (38.215) se trasladan a otras entidades y solo el 8.55% (3.575) peticiones se gestionan al interior de la Secretaría General.

De las peticiones trasladadas, se presentan 2.077 PQRS trasladadas después de los 5 días hábiles establecidos, lo cual generó una situación de riesgo en extemporaneidad para las entidades receptoras del traslado del 5.4%. En cuanto a las PQRS gestionadas al interior de la Secretaría General, se presentaron 1.165 (33%) atendidas de forma extemporánea.

La contribución en la extemporaneidad presentada se ve afectada por el incremento significativo de PQRS a raíz de la pandemia en los periodos de cuarentena. La Dirección Distrital de Calidad del Servicio, trabajó con las áreas, en especial, con la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, logrando reducir progresivamente el impacto generado, alcanzado un nivel cercano a la normalización de los términos requeridos de oportunidad en la atención actualmente.

Sin embargo, se señala la gestión adelantada por las áreas de la Secretaría General, en especial, de la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, ya que los pendientes en los últimos meses de 2020, registraron una reducción significativa, quedando a diciembre 31 de 2020 con 32 PQRS pendientes de gestión con términos vencidos.

Aunado a lo anterior, en el seguimiento de las acciones del plan de mejoramiento generado por la gestión de las PQRS del primer semestre de 2020, con corte a 22 de enero de 2021, sólo se encuentra una (1) vencida, asignada a la Oficina de Protocolo. Lo anterior indica que se viene dando solución en el cumplimiento de los términos establecidos de las PQRS de manera dedicada en las dependencias de la Secretaría General. Por lo anterior, es recomendable que se conserven los esfuerzos realizados para mantener o mejorar esta situación de cumplimiento de la oportunidad legal, teniendo siempre como meta, la atención total de las PQRS dentro de los términos establecidos.

No obstante, en aras de que se robustezcan los controles por una parte y de que se evalúe la pertinencia de estandarizar los controles impuestos, por otra parte, se genera observación al

superar en algunos casos los términos normativos en la oportunidad de atención de PQRS durante el período objeto de análisis.

En tal sentido, con el propósito de contribuir al mejoramiento del proceso planteamos a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, una oportunidad de mejora que busca en el corto plazo disminuir la cantidad de PQRS que ingresan por error a la Secretaría General y luego deben ser trasladadas a otras entidades. Consiste en realzar la ayuda que se tiene en el aplicativo Bogotá Te Escucha – BTE, en cuanto a la escogencia de la entidad a donde quiere dirigir la petición el ciudadano, ya que, si se opta por escribir una palabra clave, el aplicativo lo limita en las opciones para escoger la entidad, por lo tanto, debería alcanzar el beneficio de minimizar la posibilidad de error de los usuarios al momento de cargar de su petición.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

A continuación, se presentan los principales aspectos observados y oportunidades de mejora formuladas resultado de la revisión practicada, con el propósito de ser atendidas y contribuir a reducir de manera significativa la extemporaneidad en la atención PQRS:

La extemporaneidad de las peticiones gestionadas por la Secretaría General, presentó la siguiente situación:

Dependencias	Gestion extemporanea	Gestion oportuna	Total general	Extemporaneidad %
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la	1,095	910	2,005	55%
Dirección Administrativa y Financiera	1	2	3	33%
Oficina Consejería de Comunicaciones	7	23	30	23%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	4	22	26	15%
Dirección de Talento Humano	19	163	182	10%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	20	188	208	10%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	8	91	99	8%
Dirección de Contratación	7	172	179	4%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Informac	3	318	321	1%
Subdirección de Servicios Administrativos	1	131	132	1%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía		319	319	0%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá		8	8	0%
Oficina Asesora de Jurídica		12	12	0%
Oficina Asesora de Planeación		3	3	0%
Oficina de Control Interno Disciplinario		18	18	0%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		1	1	0%
Subdirección de Imprenta Distrital		11	11	0%
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos		3	3	0%
Subdirección Financiera		5	5	0%
Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá		2	2	0%
Subsecretaría Corporativa		2	2	0%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía		5	5	0%
Subsecretaría Técnica		1	1	0%
Total general	1,165	2,410	3,575	33%

Sin embargo, se resalta la buena gestión que viene adelantando las áreas de la Secretaría General y en especial, de la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, ya que los pendientes en los últimos meses de 2020, registraron una reducción significativa, quedando a diciembre 31 de 2020 solo 32 PQRS pendientes de gestión con términos vencidos, como se aprecia en la tabla siguiente:

Dependencias	Pendiente en terminos	Pendiente vencidos	Total general
1122 ACDVPR - Participacion	189	18	207
4101 Central de peticiones - Distrito Capital	484	13	497
1110 Oficina de Protocolo		1	1
1100 DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA P	7		7
1130 Oficina de Alta Consejeria Distrital de Tecno	3		3
1140 Oficina Consejeria de Comunicaciones	11		11
2300 Oficina Asesora de Juridica	1		1
2500 Oficina de Control Interno Disciplinario	1		1
3100 Direccion Distrital de Desarrollo Institucional	1		1
3300 Direccion Distrital de Archivo de Bogota	5		5
3310 Subdireccion del Sistema Distrital de Archiv	1		1
4100 Direccion Distrital de Calidad del Servicio	39		39
4200 Direccion del Sistema Distrital de Servicio a	38		38
4300 Defensor del Ciudadano	1		1
5100 Direccion de Contratacion	84		84
5200 Direccion de Talento Humano	17		17
5300 Direccion Administrativa y Financiera	2		2
5310 Subdireccion de Servicios Administrativos	19		19
Total general	903	32	935

Fuente: BD Bogotá te escucha: II Semestre 2020.

Observación No. 1.

La extemporaneidad presentada durante el segundo semestre de 2020 para la gestión interna en la Secretaria General (33%), sumado al no cumplimiento de los términos de traslado de PQRS a otras entidades (5.4%) que puede contribuir a la extemporaneidad de las entidades receptoras, aumenta la posibilidad de materialización del riesgo de acciones que se puedan derivar ante la Entidad.

Si bien es cierto que a la fecha citada se tiene casi subsanado esta situación, poniéndose al día en la oportunidad de respuesta de las PQRS atendidas por la Secretaría General y en la atención de traslado a otras entidades, se genera esta observación por el incumplimiento presentado de manera constante durante el período evaluado.

Recomendación No. 1.

La Dirección de Calidad del Servicio y la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, deben utilizar las herramientas de análisis de causas establecidas por la Oficina Asesora de Planeación, como 6M, 5 porqués, entre otras, para llegar a las causas raíz que originan estos problemas con el propósito de implementar acciones efectivas (incluidos nuevos controles), que aseguren que a futuro no se vuelva a presentar incumplimiento en la oportunidad de las PQRS.

Para el caso de los controles que se establecieron durante el segundo semestre de 2020 y que llevaron a la mejora de la oportunidad de las PQRS, se debe analizar la conveniencia de estandarizarlos en la Entidad, es decir que sean parte de los métodos de control dentro del proceso.

Oportunidad de mejora 1.

Si bien, es cierto que se dificulta determinar cuántas PQRS se direccionan por error a la Secretaría General, es llamativa la gran proporción de PQRS que entran por la Secretaría General para ser trasladada a otras entidades (91.5%).

Analizando la mecánica como funciona la plataforma, se encuentra que cuando un ciudadano va a formular su petición, puede confundirse con los campos opcionales “palabra clave” y “tema”, los cuales limitan y borran la entidad previamente seleccionada, encauzando por defecto la petición a la Secretaría General. La escogencia de la entidad, el tema y la palabra clave puede generar confusiones que conduzcan una PQRS a la Secretaría General, a pesar que cada campo cuenta con su ayuda puntual.

De las PQRS trasladadas, el 88% tuvieron como canal de entrada la web, por tanto y con el ánimo de disminuir el tránsito de algunas PQRS que deberían pasar directamente a la entidad pertinente, se puede generar un mensaje de orientación al pasar por cada campo que minimice la posibilidad de error. A manera de ejemplo explicativo se podría colocar al pasar por encima del campo “Palabra clave”, un título que resalte con algo como: “Si usted está seguro a cual entidad debe ir su PQRS, selecciónela directamente en el campo “Entidad destino” ubicado debajo de este campo”; de lo contrario digite una palabra clave de su PQRS y en el campo “Tema” seleccione una de las temáticas distritales; con base en esta selección escoja una de las entidad distritales presentadas en el campo “Entidad Distrital”. Igualmente, se invita al área a cotejar las otras alternativas debatidas durante las mesas de trabajo, para que implementen la solución que consideren más eficaz.

Oportunidad de mejora 2.

Se identificó que en la matriz de riesgos no se cuenta con un riesgo relacionado con la oportunidad en la respuesta a las PQRS, el cual se ha materializado en los dos últimos semestres.

Es conveniente estructurar un nuevo riesgo asociado a la oportunidad legal en cumplimiento de los términos establecidos para dar respuesta a las PQRS.

Plan de Mejoramiento.

Producto de la evaluación practicada y resultado del análisis del informe preliminar, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía estableció acciones de mejora dirigidas a subsanar la observación señalada y prevenir su recurrencia como gestionar las oportunidades de mejora en el plan de mejoramiento adjunto, el cual que hace parte integral de este informe final, previa aceptación de cada una de ellas.

Criterios de Clasificación.

Tipo de observación	Descripción
Observación	Incumplimiento de normas o procedimientos internos que pueden materializar un riesgo.
Oportunidad de mejora	Sin implicar un incumplimiento normativo o de procedimientos internos, es susceptible de mejora el proceso.

Elaboró: Arturo Martínez Suárez – Profesional Especializado Oficina de Control Interno.

Revisó y Aprobó: Jorge Eliecer Gómez Quintero – Jefe de Oficina de Control Interno.