

|  |  |
|--|--|
|   | <b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>  |
|  | <b>INFORME FINAL</b><br><b>AUDITORIA SEGUIMIENTO PQRDS DIRECCIÓN DE</b><br><b>TALENTO HUMANO</b> |

### Periodo de Ejecución

De acuerdo a lo establecido en el Plan Anual de Auditorías para la presente vigencia, entre el 21 de junio y el 2 de julio 2021, se llevó a cabo seguimiento de las PQRDS recibidas y gestionadas por la Dirección de Talento Humano entre los meses de enero y mayo de 2021.

### Objetivo General

Verificar el cumplimiento de los términos establecidos para la atención de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la Dirección de Talento Humano, lo anterior en atención a 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.

### Alcance

La verificación del cumplimiento en la gestión dentro de los términos establecidos de Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos interpuestas a la Dirección de Talento Humano, se tomó del periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de mayo de 2021, mediante la evaluación de los soportes de una muestra de peticiones atendidas.

### Equipo Auditor

Jefe Oficina de Control Interno - Jorge Gómez Quintero  
 Profesional Especializado – Leonor Losada Romero

### Metodología Aplicada:

Para el desarrollo de las pruebas de auditoría, se obtuvo el estado en la atención de PQR's y se tomó una muestra selectiva de PQRDS recibidas y tramitadas por la Dirección de Talento Humano, para esta muestra se aplicaron las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas, correspondientes a la revisión documental y análisis de información.

### Principal Normatividad de Referencia:

- Ley 1437 de 2011 Nivel Nacional - Capítulo II Derechos, deberes, prohibiciones, impedimentos y recusaciones (Código de Procedimiento Administrativo y del Contencioso Administrativo).
- Procedimiento 2212200-PR-291 Gestión de Peticiones Ciudadanas Versión 06.
- Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", artículo 76 Nivel Nacional
- Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Decreto 371 de 2010 "Por el cual se 2% establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital"

- Decreto 491 del 28 de marzo del 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

## CONCLUSIONES

De acuerdo con la información suministrada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, se evidenció que entre el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de mayo de 2021, la Dirección de Talento Humano recibió un total de 177 PQRDS, de las cuales se gestionaron 152 PQRDS de la siguiente forma; 148 que representan el 97% se respondieron dentro de los términos establecidos por el artículo 5to del Decreto 491 del 28 de marzo del 2020 y 4 que representan el 3%, recibidas en los meses de febrero (1), marzo(1) y mayo de 2021(2), se respondieron de forma extemporánea, el número de días promedio fuera de términos fue de 3,25 días hábiles; Así mismo se determinó que el 75% (3) de las respuestas extemporáneas corresponden a derechos de petición de interés particular y el 25% (1) a solicitud de interés general.

En cuanto a la causa de la extemporaneidad, la Dirección de Talento Humano considera que se ha presentado una sobre carga laboral dado el volumen de PQRDS con ocasión a la posesión de lista de elegibles del concurso de méritos de la CNSC, esto sumado al incremento de actividades que están dentro del alcance de la dependencia, encontrándose dentro de los más significativos atender los requerimientos de la planta de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación. Por otro lado, las 25 PQRDS restantes se encontraban en proceso de atención al momento de nuestra revisión.

Teniendo como referencia los resultados de las verificaciones anteriores que llevamos a cabo para las PQRDS de la Dirección de Talento Humano en el I y II semestre del año 2020, se notó una mejora progresiva en la oportunidad de la gestión de las PQRDS, ya que para el primer semestre del año 2020 el nivel de cumplimiento representó el 86%, para el segundo semestre del año 2020 el 90% y para el periodo objeto de la revisión (enero – mayo 2021) dicho indicador fue del 97%; por esta razón, se considera pertinente que la Dirección continúe realizando los esfuerzos necesarios para lograr controles eficientes, que le permitan superar por completo la extemporaneidad y obtener el cumplimiento de los términos legales establecidos de las PQRDS recibidas, ya que está muy cercana a alcanzar este objetivo.

En cuanto a la verificación de la calidad de respuestas, se seleccionaron 21 PQRDS, evidenciando que las respuestas se dieron de manera coherente y clara frente a lo requerido y dos de estas presentaron traslado por competencia a otras entidades.

## RESULTADOS DE LA AUDITORA Y OPORTUNIDADES DE MEJORA IDENTIFICADAS

Como resultado de la revisión a continuación se relacionan los aspectos observados y recomendaciones correspondientes:

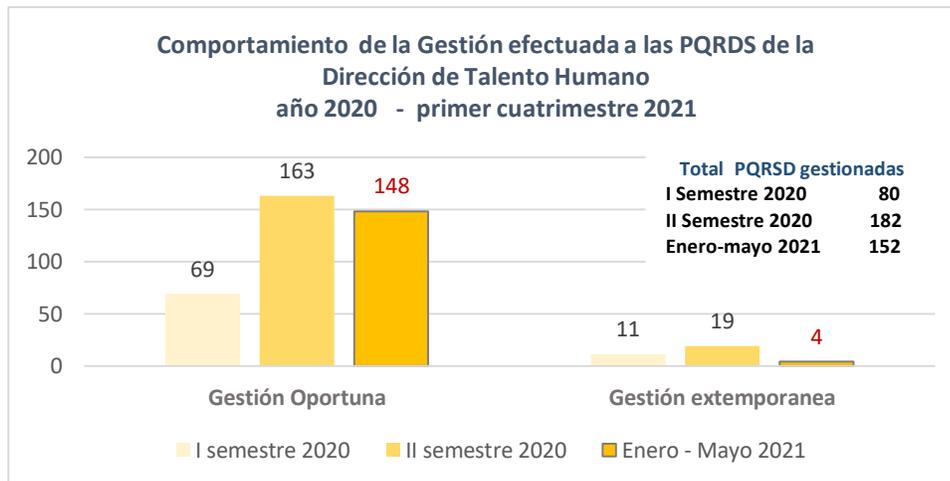
• ESTADÍSTICAS EN LA ATENCIÓN

Para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de mayo de 2021, la Dirección de Talento Humano recibió 177 PQRDS las cuales presentaron el siguiente grado de gestión:

|                                      | GESTIONADAS | POR GESTIONAR | Porcentajes |
|--------------------------------------|-------------|---------------|-------------|
| Oportunas                            | 148         |               | 84%         |
| Extemporáneas                        | 4           |               | 2%          |
| Dentro del término para su respuesta |             | 25            | 14%         |
| Recibidas enero-mayo                 | 177         |               | 100%        |

En lo relacionado con los conceptos de las PQRDS gestionadas extemporáneamente, se evidenció que predominan los Derechos de petición de interés particular presentándose 3(tres) por este concepto y 1(uno) que corresponde a derecho de petición de interés general.

Según los resultados de los seguimientos anteriores efectuados por parte de la Oficina de Control Interno a las PQRDS de la Dirección de Talento Humano, se encontró una mejora progresiva en el cumplimiento de los términos de ley para atender estos requerimientos, obteniendo reducción en la extemporaneidad como se evidencia en la siguiente gráfica:



Es de resaltar, la gestión efectuada por la Dirección de Talento Humano, ya que se refleja una mejora en la atención de PQRDS dentro del término, sin embargo, aún es objeto de superar las extemporaneidades presentadas en el periodo objeto de revisión.

- **ANÁLISIS DE LA ATENCIÓN SEGÚN MUESTRA SELECCIONADA**

Se revisaron 21 PQDRS, tomando la metodología dada por la Función Pública para la selección del tamaño de la muestra de la siguiente forma:

*Peticiones pendientes por gestionar* Población: 25 – seleccionadas 12, *Peticiones gestionadas extemporáneamente* Población 3 – seleccionados 3, *Peticiones Gestionadas oportunamente* se seleccionaron 6 PQDRs, aleatoriamente.

Muestra total 21PQDRs.

De acuerdo con las verificaciones efectuadas seguimiento detallado a la muestra de 21 PQDRS, se observaron las siguientes situaciones:

**Peticiones gestionadas fuera del termino de ley.**

- 1- **Petición No 551442021**, con fecha de inicio de términos 23 de febrero 2021 y fecha de vencimiento de términos 8 de abril 2021, se contestó mediante memorando electrónico el 9 de abril 2021, presentando **(1) un día** hábil de extemporaneidad.
- 2- **Petición No 994872021**, con fecha de inicio de términos 30 de marzo 2021 y fecha de vencimiento de términos 12 de mayo 2021, se contestó mediante memorando electrónico el 18 de mayo 2021, presentando **(3) tres días** hábiles de extemporaneidad.
- 3- **Petición No 1475102021** con fecha de recibido de 11 de mayo 2021, esta petición presentó traslado por competencia a la Secretaria de Salud el 1 de junio 2021 excediendo el termino para los traslados de diez días siguientes a la recepción de la petición según lo dispuesto en la ley1437 de 2011, generando una extemporaneidad de **(4) cuatro días** hábiles.
- 4- **Petición No 1633542021** con fecha de recibido de 24 de mayo 2021, esta petición presentó traslado por competencia a la Secretaria Distrital de Gobierno el 16 de junio 2021 excediendo el término para los traslados de diez días siguientes a la recepción de la petición según lo dispuesto en la ley1437 de 2011, generando una extemporaneidad de **(5) cinco días** hábiles

La Dirección de Talento Humano considera que la extemporaneidad presentada en el periodo objeto de revisión, se debe a una sobre carga laboral dado el volumen de PQDRS con ocasión a la posesión de lista de elegibles del concurso de méritos de la CNSC, esto sumado al incremento de actividades que están dentro del alcance de la dependencia, encontrándose dentro de los más significativos atender los requerimientos de la planta de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación; no obstante la Dependencia ha implementado un control de seguimiento semanal con el fin de priorizar las PQDRS que están próximas a vencer, con el cual se ha mejorado la gestión oportuna de dichos requerimientos.

### Oportunidad de mejora No 1

Dado lo anterior y una vez analizadas las causas de las extemporaneidades, con la Dirección de Talento Humano, se recomienda fortalecer el control de seguimiento semanal que realiza la dependencia a las PQRDS, identificando las causas de fondo que están impidiendo el logro de la atención del 100% de las PQRDS dentro de los términos establecidos.

En tal sentido, es conveniente efectuar un balance de las cargas de trabajo, contemplando las diversas actividades que se ejecutan en la dependencia y considerando factores que puedan llegar a afectar el cumplimiento, como es el caso de ausencia de los responsables por permisos, cambios en la planta de personal, vacaciones, incapacidades entre otros, teniendo presente que los cambios temporales en las actividades con una debida preparación y planeación contribuirán en la oportunidad de la atención al ciudadano y al cumplimiento de la normatividad.

### Peticiones con respuesta oportuna al ciudadano, con registro extemporáneo del cierre de la gestión en el sistema distrital para la gestión de peticiones - Bogotá te escucha.

- 1- **Petición No 327642021** con fecha inicio de términos 3 de febrero 2021 y fecha de vencimiento el 1 de marzo de 2021, se efectuó la repuesta oportuna al ciudadano el 1 de marzo de 2021; sin embargo, la fecha de cierre de la actividad en el sistema fue el 3 de marzo de 2021
- 2- **Petición No 825782021** con fecha inicio de términos 16 de marzo 2021 y fecha de vencimiento el 29 de abril 2021, se efectuó la repuesta oportuna al ciudadano el 29 de abril 2021; sin embargo, la fecha de cierre de la actividad en el sistema fue el 30 de abril 2021.
- 3- **Petición No 1519832021** con fecha inicio de términos 14 de mayo 2021 y fecha de vencimiento el 29 de junio 2021, se efectuó la repuesta oportuna al ciudadano el 27 de junio 2021; sin embargo, la fecha de cierre de la actividad en el sistema fue el 30 de junio 2021.

Dado lo anterior, la Dirección de Talento Humano atribuye que la sobre carga laboral que presenta la dependencia ha dificultado la actividad de registro simultaneo y oportuno del flujo de información requerido en el sistema Bogotá te escucha, sobre el cierre de las PQRDS.

### Oportunidad de Mejora 2:

Teniendo en cuenta las situaciones anteriormente expuestas y dado a que el sistema de información Bogotá te escucha, genera un cálculo del nivel de cumplimiento para atender las peticiones, basado en la fecha en que se radica la petición y la fecha en que se cierra la misma en el sistema, se recomienda para prevenir esta situación implementar como practica de control al interior de la Dirección de Talento Humano que, una vez se dé la finalización de la atención de la PQRD'S, se efectúe seguidamente el cierre respectivo en el sistema Bogotá te escucha.

### Plan de Mejoramiento

Producto de la evaluación practicada y como resultado del análisis del informe preliminar, la Dirección de Talento Humano definió dos acciones de mejora dirigidas a gestionar las oportunidades de mejora identificadas en el plan de mejoramiento adjunto, el cual hace parte integral de este informe final previa aceptación de cada una de ellas.

### Criterios de clasificación de las observaciones derivadas de la auditoría.

| Tipo de observación          | Descripción   |
|------------------------------|---|
| <b>Oportunidad de mejora</b> | Sin implicar un incumplimiento normativo o de procedimientos internos, es susceptible de mejora el proceso. |
| <b>Observaciones</b>         | Incumplimiento de normas o procedimientos internos que pueden materializar un riesgo.                       |

Elaborado por: Leonor Losada – Profesional Especializado

Revisado y aprobado por: Jorge Eliecer Gómez Quintero – Jefe Oficina de Control Interno