

## PERIODO DE EJECUCION

Entre el 25 de enero al 21 de febrero de 2022, se llevó a cabo el seguimiento a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de la Secretaría General tramitadas en el segundo semestre de 2021, de acuerdo con lo programado en el Plan Anual de Auditoría aprobado para el 2022.

## OBJETIVO GENERAL

Establecer que la atención de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la Entidad, se realice según la normatividad vigente, lo anterior 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”.

Así como, evaluar que los controles asociados al procedimiento 2212200-PR-291 Gestión de Peticiones Ciudadanas, estén operando adecuadamente para prevenir la extemporaneidad en la atención de las PQRS.

Por otro lado, analizar el resultado de las medidas adoptadas durante el segundo semestre de 2021, sobre los controles empleados para reducir la extemporaneidad en la atención de las PQRS.

## ALCANCE

Verificar la información reportada de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas ante la Entidad durante el segundo semestre del año 2021 y evaluación mediante selección de una muestra de peticiones atendidas dentro de los términos establecidos y respuesta definitivas.

## EQUIPO AUDITOR:

Jorge Eliecer Gómez Quintero - Jefe Oficina de Control Interno.  
Linda Mirielly Reales Magdaniel – Profesional Especializado.

## METODOLOGIA APLICADA:

Para la práctica de pruebas de auditoría de Seguimiento a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de la Secretaría General, se aplican las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas a través de muestreo tales como indagación, observación, inspección, revisión documental, comprobación selectiva, revisión de canales de recepción y términos de respuesta de las PQRS objeto de evaluación, entre otros.

## MARCO NORMATIVO INTERNO:

- 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 - Capitulo II.
- Procedimiento 2212200-PR-291 Gestión de Peticiones Ciudadanas Vs 06.
- Decreto 491 de 2020 del 28 de marzo del 2020.

## CONCLUSION

Producto de la evaluación realizada en la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS interpuestas por los ciudadanos durante el segundo semestre de 2021, se obtuvo información por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, que la Secretaria General recibió en dicho periodo 33.642 PQRS, de las cuales el 93,22% (31.363) fueron trasladadas a otras entidades del orden distrital y nacional y el 6,77% (2.279) peticiones fueron gestionadas por las distintas dependencias de la Secretaria.

Al comparar los datos registrados del I semestre con el II semestre de 2021, se evidenció una reducción significativa en la extemporaneidad de las respuestas dadas a los derechos de petición recibidos por la Entidad. Para el segundo semestre del 2021, se disminuyó en un 61% las respuestas superiores a 30 días con respecto al primer semestre. Así mismo, se disminuyó un 95%, la gestión extemporánea de traslados superiores a 5 días, en relación con el I semestre de 2021.

Lo anterior refleja que, las dependencias vienen fortaleciendo los controles mitigando el riesgo de incumplimiento a las respuestas de las peticiones, de igual manera, se refleja un trabajo articulado con la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía.

En cuanto a los controles asociados al procedimiento 2212200-PR-291 Gestión de Peticiones Ciudadanas, se concluye que dichos controles, se encuentran operando adecuadamente para mitigar el riesgo: *“Posibilidad de afectación reputacional por inconformidad de los usuarios del sistema, debido a errores (fallas o deficiencias) en el análisis y direccionamiento a las peticiones ciudadanas”*.

Al corte de 31 de diciembre del 2021, la Secretaria General tenía 128 peticiones pendientes de respuesta, las cuales figuraban en gestión, dentro de los términos establecidos.

No obstante, es importante continuar mejorando los controles existentes adoptados por cada dependencia para minimizar el riesgo de extemporaneidad de las peticiones, máxime cuando se tiene previsto que, a partir del mes de mayo de 2022 los tiempos de respuesta reanuden a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, a continuación, se describen los aspectos observados producto de las pruebas practicadas y recomendaciones formuladas:

- Para el período objeto de análisis, la entidad respondió un total de 79 peticiones de forma extemporánea, incumpliendo el término de 30 días establecido en el Decreto 491 del 2020, lo cual representó una disminución del 61% frente a 203 del primer semestre 2021.

Se recomienda a las áreas con participación dentro del incumplimiento: Oficina de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación (78,48%), Dirección de Talento Humano (15,16%), Secretaría Privada (2,53%), Subdirección de Servicios Administrativos (1,27%) y Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito (1,27%), desarrollar acciones para fortalecer los controles en las dependencias dirigidos a prevenir la extemporaneidad.

- En el segundo semestre de la vigencia 2021, se identificó que 131 peticiones fueron trasladadas superando el tiempo (5 días siguientes a la recepción) establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

De estos traslados extemporáneos, 96 que representan el 73% corresponden a la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación, el resto de traslados extemporáneos pertenecen a las dependencias de Secretaria Privada, Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora de Jurídica, Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito, Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección Vigilancia y Control y la Dirección de Talento Humano. Al respecto, se recomienda a dichas áreas, tomar medidas para hacer más efectivos los controles de seguimiento a las PQRS, y con ello evitar que se exceda el término de traslado.

## OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRODUCTO DE LA EVALUACIÓN.

Producto de las pruebas practicadas que conforman el seguimiento a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de la Secretaría General, a continuación, se relacionan los aspectos observados y se identificaron dos observaciones con el propósito de sean subsanadas y contribuir a reducir la extemporaneidad en la atención PQRS.

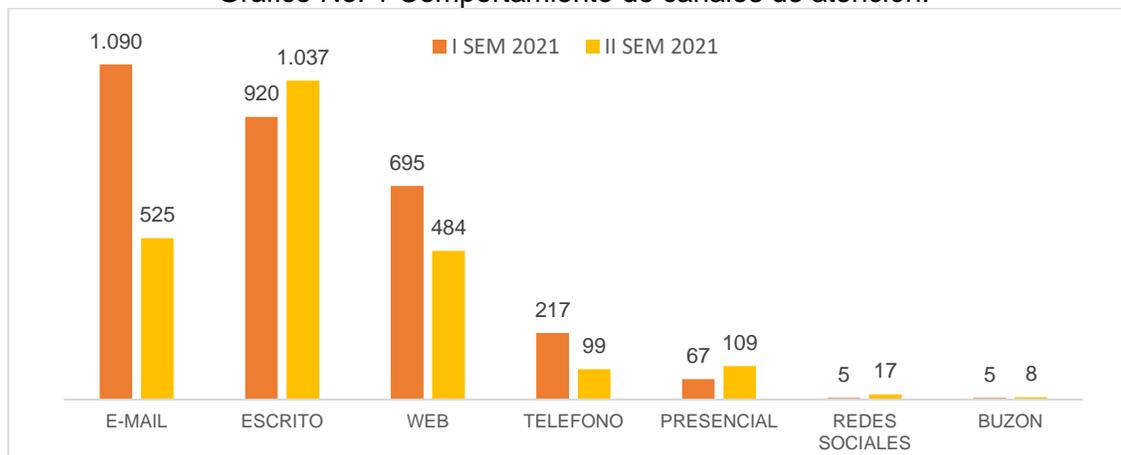
### 1. PQRS Gestionadas por la Secretaria General.

En el segundo semestre de 2021 en el aplicativo Bogotá te escucha, se registraron 33.642 de las cuales 2.279, fueron respondidas por las distintas dependencias de la Secretaria General. Las restantes 31.363 peticiones, fueron trasladadas a otras entidades para su gestión.

Las dependencias de la Secretaria General con más peticiones atendidas correspondieron a la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación 1.274 (55,9%), Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía 209 (9,17%) y la Dirección de Talento Humano 143 (6,27%), Subdirección de Servicios Administrativos y la Dirección Distrital del Servicio 131 (5,74%), Dirección de Contratación 120 (5,26), Subdirección Gestión Patrimonio 63 (2,76%), Secretaria Privada 50 (2,19%), Oficina de Comunicaciones 39 (1,71%), Oficina Alta Consejería Distrital de Tecnologías 28 (1,22%), Oficina de Control Interno Disciplinario 24 (1,05%), Oficina Asesora Jurídica 22 (0,9%) y la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional 13 (0,01%).

En lo que respecta a los canales de atención de las PQRS, se observó al comparar las cifras del primer semestre (enero a junio) y segundo semestre (julio a diciembre) de 2021, una disminución para el segundo semestre en la recepción de PQRS a través de los canales de correo electrónico (e-mail) de 107,62%, teléfono 119,19%, web 43,60% y se presentaron incrementos a través del canal escrito del 11,28% y presencial del 38,53%, como muestran las cifras a continuación:

Gráfico No. 1 Comportamiento de canales de atención.



Fuente: Bogotá Te Escucha/Dirección Distrital de Calidad del Servicio

### 1.1. Respuesta Extemporánea de PQRS.

Al comparar las cifras de la gestión a la extemporaneidad de PQRS, correspondientes al segundo semestre del 2020 (**1.165**), con las cifras del primer semestre 2021 (**203**) y segundo semestre del 2021(**79**), se evidenció una reducción en las extemporaneidades de peticiones.

Tabla No. 1 Comparativo semestral por dependencias de peticiones gestionadas extemporáneamente.

Dependencia	GESTIÓN								
	II SEM 2020			I SEM 2021			II SEM 2021		
	Extemporánea	Oportuna	Total	Extemporánea	Oportuna	Total	Extemporánea	Oportuna	Total
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	1.095	910	2.005	177	1.065	1.242	62	1.212	1.274
Dirección de Contratación	7	172	179	0	510	510	1	119	120
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	0	319	319	0	317	317	0	209	209
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	20	188	208	0	268	268	0	131	131
Dirección de Talento Humano	19	163	182	8	185	193	12	131	143
Subdirección de Servicios Administrativos	1	131	132	3	155	158	1	130	131
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	0	1	1	0	70	70	0	28	28
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	8	91	99	1	57	58	2	48	50

Dependencia	GESTIÓN								
	II SEM 2020			I SEM 2021			II SEM 2021		
	Extemporánea	Oportuna	Total	Extemporánea	Oportuna	Total	Extemporánea	Oportuna	Total
Oficina Consejería de Comunicaciones	7	23	30	9	41	50	0	39	39
Oficina Asesora de Jurídica	0	12	12	0	25	25	0	22	22
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	18	18	0	16	16	0	24	24
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	0	8	8	4	12	16	0	2	2
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	4	22	26	1	12	13	0	13	13
Subdirección de Imprenta Distrital	0	11	11	0	7	7	0	3	3
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	0	0	0	0	6	6	1	62	63
<b>Totales Extemporáneas</b>	<b>1.161</b>			<b>203</b>			<b>79</b>		

Fuente: Bogotá Te Escucha/Dirección Distrital de Calidad del Servicio

Es de anotar que, entre el primer y segundo semestre del año 2021, se registró una disminución en las extemporaneidades del 61%.

### Observación No 1:

De acuerdo con el Decreto 491 del 28 de marzo del 2020, se está presentando extemporaneidad en la atención de los derechos de petición, aspectos que se observaron en la revisión de los tramitados por las siguientes dependencias: la Dirección de Talento Humano, la Secretaría Privada, la Subdirección de Servicios Administrativos y la Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito.

### Recomendación

En relación con lo anterior, se recomienda a las dependencias anteriormente mencionadas, desarrollar actividades de control propias e integrales para mitigar el riesgo de incumplimiento de los tiempos de respuesta y con ello, atender los derechos de petición dentro de los 30 días hábiles establecidos.

### 1.2. PQRS en trámite dentro del término.

Al corte a 31 de diciembre del 2021, la Secretaría General presentaba en gestión o trámite un total de 128 peticiones para dar respuesta dentro de los términos establecidos, de las cuales la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación tenía 63 (49,22%), la Dirección de Talento Humano 17 (13,28%), la Dirección Distrital de Calidad del Servicio 13 (10,16%) y la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía 11(8,59%), entre las principales dependencias. Cabe señalar que, a 31 de diciembre 2021, no se observaron PQRs vencidas en términos de respuesta.

## 2. PQRS Registradas y trasladados

Analizada la base de datos de derechos de petición, registradas en Bogotá te escucha acumuladas de julio a diciembre del 2021, se observa un total PQRS discriminada así: 21.324 atendidas por la Central del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 4.947 Línea 195 y 7.371 Otras Dependencias Secretaría General, para un total de 33.642 peticiones.

Frente a este total de PQRS registradas, 31.363 (93,22%) fueron trasladadas a otras entidades del distrito para dar respuesta por competencia, 2.279 (6,77%) fueron gestionadas por la Secretaria General.

Tabla No. 2 Traslado superior a 5 días.

Dependencia	Extemporáneas Orden Nacional	Extemporáneas Otras Entidades	Total General
1100 Despacho Alcalde Mayor - Secretaria Privada	0	5	5
1120 Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación	61	35	96
2200 oficina Asesora de Planeación	0	1	1
2300 Oficina Asesora de Jurídica	0	3	3
2400 Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	2	2
3300 Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	0	1	1
3320 Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	2	0	2
4100 Dirección Distrital de Calidad del Servicio	0	1	1
4101 Central de peticiones - Distrito Capital	7	2	9
4200 Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	0	4	4
4210 Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección Vigilancia y Control	1	1	2
5200 Dirección de Talento Humano	0	5	5
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>60</b>	<b>131</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha/Dirección Distrital de Calidad del Servicio

### Observación No. 2:

Al examinar el cumplimiento del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 se identificó que, en el segundo semestre de 2021, 131 peticiones fueron trasladadas superando el tiempo máximo establecido en la norma de cinco (5) días. Del total de 131 peticiones fueron trasladadas después del término, 71 peticiones p en el rango de 6 - 10 días, 33 estuvieron dentro del rango de 11 a 15 días y 27 peticiones fueron trasladadas en el rango de 16 -30 días.

Al respecto, se observó una reducción significativa en la extemporaneidad de los traslados en relación con el primer semestre del 2021, donde se registraron 2.623 extemporaneidades.

### Recomendación:

Es importante que la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación, Secretaria Privada, Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora de Jurídica, Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito, Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección Vigilancia y Control, Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección de Talento Humano, tomen medidas preventivas dirigidas a lograr efectividad en los controles del término establecido para los traslados de PQRS, y con ello, evitar la extemporaneidad para que no afecte los tiempos de análisis y respuestas de las áreas e entidades de destino.

### 3. Evaluación de muestra tomada de calidad de respuesta de las PQRS

Para realizar la selección de la muestra se utilizó el método la función pública, sobre el total 2.279 PQRS gestionadas en el II semestre del año 2021, como resultado se obtuvo una muestra de 20 PQRS (Nivel de confianza del 95% y error del 10%), las cuales fueron analizadas por la Oficina, arrojando los siguientes resultados:

Tabla No. 3 Resultado del análisis de la muestra.

Población	Muestra	Coherencia		Claridad		Calidez		Oportunidad		Manejo del Sistema	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
2.279	20	20	0	20	0	20	0	17	3	17	3
		100%	-	100%	0%	100%	0%	85%	15%	85%	15%

Fuente: Bogotá Te Escucha; Análisis de la OCI comparando las inconsistencias con el seguimiento efectuado con la DDCS.

Resultado de la evaluación a la muestra seleccionada, se evidenció que se cumple con los criterios de calidez, claridad, coherencia al 100%. Respecto al criterio de oportunidad del 85%, es conveniente aplicar la mejora continua por parte de la Secretaria General, para asegurar que las PQRS se respondan dentro de los términos señalados en la Ley, tal y como, se indicó en los numerales anteriores.

Por último, frente al criterio sobre el manejo correspondiente al aplicativo de Bogotá Te Escucha, se obtuvo un cumplimiento del 85%, debido a que, se evidenciaron 3 peticiones que no cumplieron con la correcta utilización de la plataforma en cuanto a: solicitud de ampliación de la petición y la emisión de respuestas consolidadas.

Con base en lo antes expuesto, se sugiere a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, continuar retroalimentando a las siguientes áreas en el cumplimiento de los criterios evaluados, que mediante muestra fueron objeto de análisis: Oficina de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación (OACDVPR), la Dirección de Talento Humano y la Secretaría Privada.

### 4. Gestión de PQRS por denuncias de presuntos actos de corrupción.

Se revisó la gestión y respuesta adelantada por la Secretaria General frente a las 16 PQRS tipificadas "Denuncia por posibles actos de Corrupción", observando que 3 (19%) fueron trasladadas a otras entidades por competencia, y el resto de peticiones fueron atendidas oportunamente por dependencias de la entidad principalmente por la Oficina de Control Interno Disciplinario. A excepción de la petición No. 2557392021 atendida por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía que se respondió de forma extemporánea.

### 5. Seguimiento a Controles Procedimiento 2212200-PR-291 Gestión de Peticiones Ciudadanas.

En la evaluación practicada a los controles asociados al procedimiento 2212200-PR-291 Gestión de Peticiones Ciudadanas, se observó que se encuentran operando adecuadamente para mitigar el riesgo: "Posibilidad de afectación reputacional por inconformidad de los usuarios del sistema, debido a errores (fallas o deficiencias) en el análisis y direccionamiento a las peticiones ciudadanas".

## Plan de Mejoramiento

Producto de la evaluación practicada y resultado del análisis del informe preliminar, las dependencias Dirección Distrital de Calidad del Servicio, la Dirección de Talento Humano, la Secretaría Privada, la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación, Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora de Jurídica, Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección Vigilancia y Control, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Subdirección de Servicios Administrativos y la Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito, definieron las acciones de mejora dirigidas a subsanar las observaciones identificadas, que conforman el plan de mejoramiento establecido que hace parte integral del informe final, a efecto de adelantar los respectivos seguimientos por los responsables como por la Oficina de Control Interno para su cumplimiento.

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.

Elaborado por: Linda Mirielly Reales Magdaniel -Profesional Especializado.

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