

 	OFICINA DE CONTROL INTERNO
	INFORME EJECUTIVO AUDITORIA SEGUIMIENTO PQRD'S OFICINA DE ALTA CONSEJERIA DE PAZ, VÍCTIMAS Y RECONCILIACIÓN

Periodo de Ejecución

Entre el 26 de abril y el 6 de mayo de 2021, se llevó a cabo seguimiento de las PQRDS recibidas y gestionadas por la Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación, de acuerdo con lo programado en el Plan Anual de Auditoría para la vigencia de 2021.

Objetivo General

Establecer mediante seguimiento el control y estado en la atención dentro de los términos establecidos de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la Oficina de Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación, correspondientes al periodo comprendido entre el primero (1) de enero al veintiséis (26) de abril de 2021, 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.

Alcance

Verificar el estado de cumplimiento en la gestión dentro de los términos establecidos de Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos interpuestas a la Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación durante el primero (1) de enero al veintiséis (26) de abril de 2021 y verificación de los soportes de una muestra de peticiones atendidas.

Equipo Auditor

Jefe Oficina de Control Interno - Jorge Gómez Quintero, en supervisión del trabajo y Gloria Marcela Luna Riaño auditoría designada para el desarrollo de la auditoría de seguimiento.

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 Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación, para esta muestra se aplicarán las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas, correspondientes a la revisión, comprobación y análisis de información.

Principal Normatividad de Referencia:

- Ley 1437 de 2011 Nivel Nacional - Capitulo 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 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.
- Decreto 371 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”

CONCLUSIONES

Como resultado de la auditoría de seguimiento practicado a las PQRDS entre enero y 26 de abril de 2021, se determinó que la Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación gestionó un de total de 668 PQRDS, de las cuales 612 que representan el 92% se respondieron dentro de los términos establecidos en las normas vigentes y 56 PQRDS que representan el 8%, se respondieron en forma extemporánea, el número de días promedio de respuesta fuera de términos es de 6 días hábiles. Igualmente, se estableció que el 66% de las respuestas extemporáneas son de derechos de petición de interés particular, 15 equivalentes al 28% corresponden a derechos de petición de interés general y el 6% (4) restante, atañe a consultas, quejas y solicitud acceso a la información.

Producto de comparar el comportamiento en la atención de PQRDS dentro del término establecido por la Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación, del periodo auditado (1 de enero a 26 de abril 2021) donde se gestionaron oportunamente el 92% con respecto al mismo periodo del 2020, se evidenció una mejoría del 69%, dado que, en la vigencia 2020 se gestionaron oportunamente un 23%, es decir, 132 PQRDS de las 585 recibidas en ese mismo periodo.

Sin perjuicio de lo anterior, se observan algunos aspectos susceptibles de mejora que, mediante la adopción y/o mejora de controles, por parte de la Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación le permitirán seguir disminuyendo los porcentajes de PQRDS que se responden fuera de los términos establecidos en la normatividad, de tal forma que se dé respuesta de fondo y en la fecha establecida, al igual que, seguir analizando las causas por las cuales el 8% de las PQRDS recibidas y gestionadas no se realizaron dentro del término establecido, con el objetivo de tomar a la menor brevedad posible medidas efectivas.

Al respecto, es de destacar que en los seguimientos periódicos realizados sobre el cumplimiento en la atención de PQRDS por OACPVR, se viene evidenciando desde el segundo semestre del año 2020 una mejoría significativa en reducir la extemporaneidad en la atención de PQRDS, tal y como lo referimos en el informe final de Seguimiento a la Gestión de Peticiones Ciudadanas Segundo Semestre 2020, no obstante, se considera indispensable que esa Oficina de la Alta Consejería continúe realizando los esfuerzos necesarios para lograr controles eficientes que le permitan superar la extemporaneidad en el cumplimiento de los términos legales establecidos de PQRDS, pues se puede apreciar que está muy cerca de alcanzar este objetivo.

Por otro lado, de las 21 PQRDS seleccionadas para verificar la calidad de las respuestas, se evidenció para 20 de ellas que, se dieron de manera coherente y clara frente a lo requerido y una que correspondía a otra entidad se efectuó el traslado correspondiente, para su respuesta desde su competencia.

RESULTADOS DE LA AUDITORA Y OPORTUNIDADES DE MEJORA IDENTIFICADAS

A continuación, se detallan los aspectos observados y recomendaciones formuladas producto del seguimiento realizado:

ESTADÍSTICAS

Entre el periodo de 1 de enero y el 26 de abril de 2021, de acuerdo con la información suministrada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio y la Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctima y Reconciliación, en este periodo se recibieron 789 PQRDS de las cuales 668, que corresponde al 85%, fueron gestionadas y 121 que corresponde al 15%, están por tramitar, en el siguiente cuadro se presenta la oportunidad de la gestión:

PQRDS	Gestionadas	Porcentaje	Pendiente de Gestionar	Porcentaje
Oportunas	612	92	121	100
Extemporáneas	56	8		
TOTAL	668	100	121	100

Como se muestra en el cuadro anterior, de las 668 el 92% se gestionaron dentro de los tiempos establecidos en las normas vigentes y el 8% se contestaron fuera de término, observando que en promedio se responden con seis (6) días hábiles en relación con la fecha de vencimiento. Las 121 PQRDS pendientes de gestionar se encuentran dentro del término para su respuesta.

El cuadro siguiente muestra la distribución de las 56 PQRDS vencidas por conceptos, donde se puede apreciar que los mayores porcentajes corresponden a derecho de petición de interés particular y general.

Conceptos	No. De PQRDS	Porcentaje
Derechos de petición de interés particular	37	66,07
Derechos de petición de interés general	15	26,78
Quejas	2	3,57
Consultas	1	1,79
Solicitud acceso a la información	1	1,79
TOTAL	56	100

Al comparar las PQRDS gestionadas entre 1 de enero y el 26 de abril 2021 con respecto al mismo periodo del 2020, se observó que se presenta una mejoría del 69% al reducirse la extemporaneidad en la atención de las respuestas dadas.

PQRDS	2021		2020		Variación
	Gestionadas	Porcentaje	Gestionadas	Porcentaje	
Oportunas	612	92	132	23	69%
Extemporáneas	56	8	453	77	-69%
TOTAL	668	100	585	100	

Cabe señalar que, la situación presentada en la vigencia 2020 fue identificada en el Informe de Seguimiento a la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá del primer semestre del 2020, emitido por la Oficina de Control Interno en el mes de agosto del 2020 y producto del cual se formuló plan de mejoramiento que a la fecha de este seguimiento se cumplió y dio en términos generales buen resultado, ya que se refleja en el aumento de PQRDS atendidas dentro de término, sin embargo, aún es objeto de superar la presencia de algunas respuestas fuera de términos.

Frente a las respuestas fuera de términos dadas en el periodo objeto de auditoria (1 de enero al 26 de abril), para 30 de las PQRDS, es decir el 54%, gracias al proceso auditor que se adelantó, se determinó que su respuesta extemporánea está relacionada con el cambio de procedimiento de respuesta de PQRDS, que a partir del mes de abril de 2021 se realiza por el módulo de salidas electrónicas en el aplicativo SIGA, estas respuestas se habían tramitado por la modalidad tradicional, por lo tanto, no se cumplió con su radicación y respuesta dentro del término, lo que refleja debilidades en la planeación y en los controles, cuando se presentan cambios en los procedimientos.

Oportunidad de Mejora 1:

La Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación presentó una mejora en la atención oportuna de las PQRDS, sin embargo, es importante seguir analizando e identificando las causas de fondo por las cuales el 8%, de ellas se siguen atendiendo fuera de términos e implementar acciones de mejora, en especial, en controles efectivos que permitan lograr la atención dentro de los términos establecidos de todas las PQRDS recibidas, teniendo presente que las mejoras o cambios en los procedimientos internos con una debida preparación y planeación no deben afectar al ciudadano, ni al cumplimiento de la normatividad.

ANALISIS MUESTRA SELECCIONADA

Tomando la metodología dada por la Función Pública se determinó el tamaño de la muestra de diez y ocho (18) PQRDS, de una población de 64 PQRDS, correspondientes a las 56 respondidas extemporáneamente y 8 peticiones por responder que se vencían hasta el 30 de abril. Adicionalmente se revisaron 3 PQRDS aleatorias, para un total revisadas de 21.

Del seguimiento detallado a la muestra de 21 PQRDS, se observó:

1. Radicado SDQS No. 273682021 del 4 de febrero del 2021, con vencimiento el 17 de marzo del 2021, se toma ampliación de término el 23 de febrero, para dar respuesta el 5 de mayo. Se responden el 30 de abril dando traslado a la Secretaria Distrital de Hábitat, no se da al peticionario respuesta de fondo.

2. Dentro de la selección se tomaron 6 PQDRS pendientes por contestar que vencía el término el 30 de abril, de ellos 5 es decir el 83% se respondieron fuera de término. El vencimiento mayor presentado fue tres días para una PQDRS y para tres PQDRS se respondieron con un día de vencimiento.
3. Para 20 PQDRS se evidenció la respuesta de fondo y cuando correspondía se indica el traslado a las entidades correspondiente para responder desde su competencia.

Oportunidad de Mejora 2:

Para las PQDRS a las que se les interrumpe el término mediante contestación parcial, por tanto, se amplía el término, se considera pertinente implementar un mecanismo de control que facilite su seguimiento estrecho para cumplir con la fecha de vencimiento y se dé la respectiva respuesta de fondo al peticionario.

Plan de Mejoramiento

Producto de la evaluación practicada y resultado del análisis del informe preliminar, la Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación mediante memorando interno No. 3-2021-13854 del 20 de mayo de 2021, definió las acciones de mejora dirigidas a gestionar las oportunidades de mejora, las cuales conforman el plan de mejoramiento establecido que hacen parte integral del informe final, a efecto de adelantar los respectivos seguimientos por los responsables y la verificación del cumplimiento por parte de la Oficina de Control Interno.

Criterios de clasificación de las observaciones derivadas de la auditoría.

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

Elaborado por: Gloria Marcela Luna Riaño - Profesional Universitario OCI

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