

## PERIODO DE EJECUCION

Entre el 1 de julio y el 30 de julio de 2021, se llevó a cabo el seguimiento a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de la Secretaría General tramitadas en el primer semestre de 2021, de acuerdo con lo programado en el Plan Anual de Auditoría aprobado para el 2021.

## OBJETIVO GENERAL

Establecer que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, interpuestas por los ciudadanos durante el primer semestre de 2021 a la de la Entidad se atiendan 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.

## ALCANCE

Verificar la información reportada de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas ante la Entidad durante el primer 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 - Capítulo II.
- Procedimiento 2212200-PR-291 Gestión de Peticiones Ciudadanas Vs 06.
- Decreto 491 de 2020 del 28 de marzo del 2020.

**CONCLUSION**

Como resultado de la evaluación realizada en la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS interpuestas por los ciudadanos durante el primer semestre de 2021, se estableció que la Secretaria General recibió la cantidad de 40.907 PQRS, de las cuales el 92,66% (37.908) fueron trasladadas a otras entidades del orden distrital y nacional y el 7,33% (2.999) peticiones fueron gestionadas por las distintas dependencias.

De las peticiones trasladadas a otras entidades, se presentan 2.623 PQRS que representan un 5%, las cuales fueron trasladadas después de los 5 días hábiles establecidos, lo cual generó una situación de riesgo en extemporaneidad para las entidades receptoras del traslado.

En relación con las 2.999 peticiones gestionadas en el I semestre de 2021 por la Secretaría General, 203 (7%) de ellas se atendieron de forma extemporánea. De igual forma, al comparar los datos de PQRS gestionadas con los dos periodos anteriores al de objeto de revisión, I y II semestre del 2020, se evidenció disminución en el número de peticiones solucionadas de forma extemporánea al pasar de 1.165 en el II semestre del 2020 a 203 en el I semestre del 2021, en relación con la cantidad de PQRS recibidas en estos periodos el comportamiento fue similar presentando una disminución del 16%, al pasar de 3.575 en II semestre de 2020 a 2.999 en el I semestre del 2021, tal como se observa en la siguiente tabla:

I Semestre 2020			II Semestre 2020			I Semestre 2021		
Total, Gestionadas	Oportunas	Extemporáneas	Total, Gestionadas	Oportunas	Extemporáneas	Total Gestionadas	Oportunas	Extemporáneas
2.187	1.434 66%	753 34%	3.575	2.410 67%	1.165 33%	2.999	2.796 93%	203 7%

Al comparar el primer semestre de la 2021 con el segundo semestre del 2020, la disminución en la extemporaneidad se hace evidente en las siguientes dependencias, Oficina de la Alta Consejería de Víctimas la Paz y la Reconciliación paso de 1.095 a 177, lo que representa una disminución del 83%, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio paso 20 a 0 con un 100% de disminución y la Dirección de Talento Humano que disminuyó en un 57% al pasar de 19 a 7 PQRS extemporáneas.

La disminución de la extemporaneidad es el resultado del trabajo en conjunto entre las dependencias y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, mediante la implementación de seguimientos estrechos y acciones de tratamiento para minimizar el riesgo de incumplir los términos pactados en la ley.

No obstante, en aras que se robustezcan los controles por una parte y se evalúe la pertinencia de estandarizar los controles establecidos, 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 razón a esta situación, se considera necesario que los líderes de las dependencias responsables de manera rápida continúen fortaleciendo los controles en la materia, para mejorar los tiempos de respuesta y prevenir la extemporaneidad en la atención de las PQRS, principalmente la Oficina de la Alta Consejería de Víctimas la Paz y la Reconciliación y la Dirección de Talento Humano, dependencias que desarrollan en la actualidad plan de mejoramiento centrados en el tema de subsanar estos eventos, producto de auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno, para asegurar que las respuestas se ajusten a los términos de Ley.

Por otra parte, al corte del 30 de junio del 2021, la Secretaria General presentaba en gestión o trámite un total de 285 peticiones pendientes de dar respuesta, de las cuales 273 se encuentran dentro del término y 12 se encontraban con términos vencidos. De este total de 285, la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación tenía 178, la Dirección de Talento Humano 26 y la Subdirección de Servicios Administrativos 21 PQRS pendientes de respuesta entre otras dependencias. De las 12 PQRS vencidas, 11 (92%) pertenecen a la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación y 1 a la Oficina de Protocolo.

De otra parte, al realizar la evaluación de los controles existentes en el procedimiento 2212200-PR-291 Gestión de Peticiones Ciudadanas, se sugiere a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio revisar la alineación entre el procedimiento y el mapa de riesgos, ya que en el mapa los controles cumplen lo dispuesto por la guía para la administración de riesgos 4202000-GS-079 en cuanto a su diseño mientras que en el procedimiento no se identifica la completitud de dichas características.

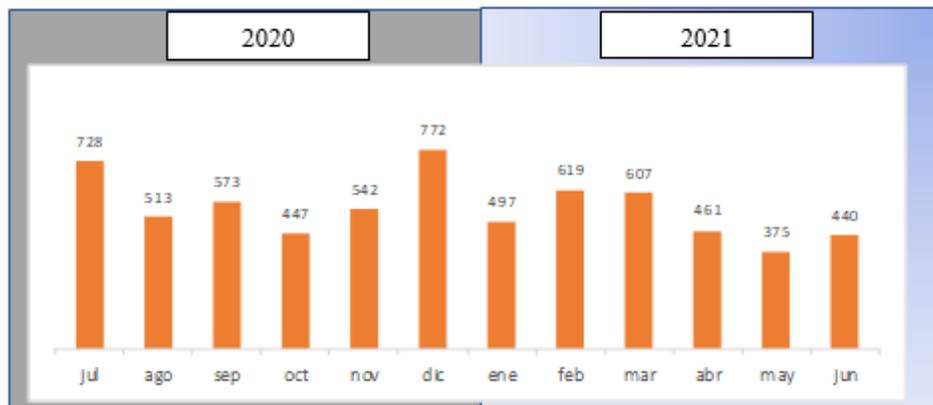
## OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRODUCTO DE LA EVALUACIÓN.

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 plantean una oportunidad de mejora con el propósito de sean atendidas y contribuir a reducir la extemporaneidad en la atención PQRS.

## 1. PQRS Gestionadas por la Secretaría General.

Con base en la información recibida por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio proveniente del aplicativo Bogotá te escucha a 30 de junio del 2021, se observa una disminución en el comportamiento mensual de las peticiones atendidas durante el primer semestre del 2021 en relación con el segundo semestre del 2020, como se muestra a continuación:

**Gráfico No.1.**



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

En lo que respecta a los canales de atención de las PQRS, se observó al comparar las cifras acumuladas entre el segundo semestre del 2020 y el primer semestre 2021 que, un incremento en la recepción de PQRS a través del canal de correo electrónico (25%) y se presentan disminuciones a través del canal escrito (-18%), web (-46%) y teléfono (-10%).

Respecto al volumen de peticiones gestionadas por cada dependencia, se destaca la mayor gestión realizada por la Alta Consejería de Víctimas quién respondió 1.242 (41%); en segundo lugar se encuentra la Dirección de Contratación quien respondió 510 (17%), Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía 317 (11%), la Dirección Distrital de Calidad del Servicio 268 (9%), la Dirección del Talento Humano 193 (6%) y con una menor participación las demás dependencias que, sumadas representan el 16% con un total de 469 respuestas gestionadas.

### 1.1. Respuesta Extemporánea de PQRS.

En cuanto a la gestión extemporánea, se evidenció una reducción en la mayoría de las dependencias al pasar de 1.165 a 203, lo que representa una disminución **del 83%** con respecto al II semestre de 2020.

La dependencia que registró el mayor número de PQRS atendidas de forma extemporánea durante el primer semestre de 2021, corresponde principalmente a Oficina de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación (OACDVPR) con 177 equivalente

al 87%, la Oficina Consejería de Comunicaciones con 9 equivalente a 5% y la Dirección de Talento Humano con 8 equivalente al 4% del total de respuestas extemporáneas.

Es de anotar, que la OACDVPR y la Dirección de Talento Humano, fueron recientemente auditadas frente al seguimiento de PQRS por parte de la Oficina de Control Interno, por lo cual se encuentran en curso planes de mejoramiento, enfocados a superar las extemporaneidades.

Tabla No. 1. Peticiones de interés particular y general con gestión extemporánea.

Dependencia	Cantidad petición	Número petición
1100 Secretaría Privada	1	2746652020
1122 ACDVPR - Participación	163	
1140 Oficina Consejería de Comunicaciones	6	3320602020; 3613852020; 3612052020; 3545672020; 145212021; 204322021
3100 Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	490402021
3300 Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	2	3514152020; 3130742020
5200 Dirección de Talento Humano	7	825782021; 625752021; 551442021; 994872021; 1519832021; 1306822021; 1262882021
5310 Subdirección de Servicios Administrativos	3	<b>3558642020; 673562021; 570792021</b>
Total general	<b>183</b>	

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

Al validar con la Subdirección de Servicios Administrativos las acciones No. 3558642020, 673562021 y 570792021 respondidas de forma extemporánea, manifestó que las acciones fueron trasladadas por otras dependencias vencidas generando incumplimiento. Esta situación, fue informada por la Subdirección Servicios Administrativos a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio mediante los memorandos No. 3-2021-16936 y 3-2021-15634, de igual forma la Dirección Distrital de Calidad del Servicio dio respuesta mediante el memorando 3-2021-17262. Con lo anterior se hace necesario, que la Dirección Distrital de Calidad del Servicio responsable del proceso, realice un análisis de las causas por la cuales se respondió de forma extemporánea al ciudadano e identifique en la base de datos del Sistema de Bogotá Te Escucha, las peticiones que son respondidas fuera de término por traslados extemporáneos.

### Observación No 1:

Es indispensable que la Oficina de Comunicaciones, fortalezca los mecanismos de control adoptados para dar cumplimiento a los términos legales de atención establecidos. Así mismo, en la instancia del subcomité de autocontrol se recomienda realizar seguimiento al estado de PQRS y proceder a corregir las desviaciones en forma oportuna, teniendo siempre como meta, la atención total de las PQRS dentro de los términos establecidos como medida preventiva para evitar su incumplimiento.

En cuanto a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio es importante se evalúe la causa -raíz de las respuestas extemporáneas de las peticiones No. 3558642020, 673562021 y 570792021, para con ello determinar en qué etapa del proceso se presentó la debilidad y así retroalimentar a las áreas. Así mismo, es preciso identificar en la base de Datos del sistema, los casos en los

cuales las dependencias de la Secretaría trasladan las peticiones fuera de término, a otras dependencias o entidades, con el fin de que se aplique los correctivos y haga un seguimiento a su gestión.

### Recomendación

Con el propósito de prevenir este tipo de situaciones, se recomienda a la Oficina de Comunicaciones y a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, definir las medidas pertinentes a tomar a fin de asegurar la atención debida de cada una de las PQRS bajo su responsabilidad e identificar en el caso de la Dirección, las debilidades que se presentaron en el desarrollo del proceso de gestión de las peticiones ciudadanas para prevenir observaciones antes descritas.

### 1.2. PQRS Pendientes.

Al corte del 30 de junio del 2021, la Secretaria General presentaba en gestión o trámite un total de 285 peticiones pendientes de dar respuesta, de las cuales 273 se encuentran dentro de término y 12 con términos vencidos. De este total de 285, la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación tiene 178, la Dirección de Talento Humano 26 y la Subdirección de Servicios Administrativos 21 PQRS pendientes de respuesta entre otras dependencias. De las 12 PQRS vencidas 11 pertenecen a la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación y 1 a la Oficina de Protocolo.

Es conveniente que la Oficina de la Alta Consejería para los derechos de las Víctimas, la paz y la reconciliación y la Oficina de Protocolo, procedan en el menor tiempo posible a dar respuesta a las PQRS que se encuentran vencidas en término y dar continuidad al desarrollo de acciones para prevenir desviaciones en forma oportuna, teniendo siempre como meta, la atención total de las PQRS dentro de los términos establecidos.

### 2. PQRS Registradas y traslados

Analizada la base de datos de Bogotá te escucha acumuladas a 30 de junio del 2021, remitida por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, se observa un total 40.907 PQRS, de las cuales 24.939 fueron recibidas por Central del Sistema Distrital de Quejas, 6.462 por la Línea 195 y 9.506 fueron recibidas por las distintas dependencias de la Secretaría General.

Frente a este total de PQRS registradas, 37.908 (92,66%) fueron trasladadas a otras entidades del distrito para dar repuesta por competencia, 2.999 (7,33%) fueron gestionadas por la Secretaria General.

Tabla No. 2 Traslado superior a 5 días.

TRASLADO SUPERIOR A 5 DÍAS				
Dependencia	Extemporánea Orden Nacional	Total extemporánea	Total general	% Participación Extemporaneidad
1100 Secretaría Privada	-	16	48	33%
1122 ACDVPR - Participación	115	214	1.365	16%

TRASLADO SUPERIOR A 5 DÍAS				
Dependencia	Extemporánea Orden Nacional	Total extemporánea	Total general	% Participación Extemporaneidad
1130 Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información	-	-	16	0%
1140 Oficina Consejería de Comunicaciones	-	3	14	21%
2200 Oficina Asesora de Planeación	-	-	27	0%
2300 Oficina Asesora de Jurídica	1	9	379	2%
2500 Oficina de Control Interno Disciplinario	1	2	194	1%
3000 Subsecretaria Técnica	-	1	1	100%
3100 Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	-	4	8	50%
3200 Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	-	1	1	100%
3300 Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	3	5	60%
3310 Subdirección del Sistema Distrital de Archivos	-	1	1	100%
3320 Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	1	4	4	100%
3320 Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá	-	1	1	100%
4000 Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía	-	-	1	0%
4001 Central de registro Redes Sociales	-	-	75	0%
4100 Dirección Distrital de Calidad del Servicio	-	3	6	50%
4101 Central de peticiones - Distrito Capital	1.339	2.259	43.472	5%
4200 Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	7	17	870	2%
4210 Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección Vigilancia	-	2	11	18%
5000 SUBSECRETARIA CORPORATIVA	-	-	1	0%
5100 Dirección de Contratación	-	57	110	52%
5200 Dirección de Talento Humano	1	24	83	29%
5300 Dirección Administrativa y Financiera	-	1	1	100%
5310 Subdirección de Servicios Administrativos	-	1	117	1%

### Observación No. 2:

De las 37.908 PQRS que fueron trasladadas por competencia a otras entidades del Distrito para su respuesta definitiva, el 95% se trasladaron dentro de los 5 días siguientes, tal y como lo establece Ley 1755 de 2015 en su artículo 21 *si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.* No obstante, el 5% que corresponde a 2.623 de las PQRS fueron trasladadas después de los 5 días hábiles.

### Recomendación:

Es necesario que la Dirección Distrital de Calidad del Servicio tome medidas para fortalecer los controles de seguimiento a las PQRS, para evitar que se continúe excediendo en el término de traslado.

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

Empleado el método la función pública para la selección de muestras, de total 2.999 PQRS gestionadas en el I semestre del año 2021, se seleccionó una muestra de 18 PQRS (Nivel de confianza del 95%). La evaluación de la muestra seleccionada permite evidenciar que se cumple con los criterios de calidez al 100%, frente al tema de claridad y coherencia se cumple

con el 94%. Respecto al criterio de oportunidad se debe hacer un mayor esfuerzo por parte de la Secretaría 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 del manejo del sistema, se evidenciaron 4 peticiones que no cumplieron con esta característica, 2 de las cuales les faltaba documentos adjuntos en la respuesta. La petición No. 154572021 se cerró como respuesta definitiva, cuando se envió comunicado solicitando de forma extemporánea información adicional y frente a la petición No. 1529602021, se observó que el correo de destino del peticionario corresponde a un correo de la Secretaría General.

#### 4. Nivel de Satisfacción Ciudadana en el Servicio Red CADE.

La encuesta de satisfacción para la vigencia 2021 será realizada durante el segundo semestre según lo informado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

#### 5. Denuncias de Corrupción

Se revisó la gestión y respuesta adelantada por la Secretaría General frente a las 7 PQRS con clasificación “Denuncia por posibles actos de Corrupción”, observando que 1 (14%) fue trasladada a otra entidad por competencia y las 6 (86%) restantes fueron gestionadas internamente, dando respuesta al peticionario de forma oportuna, manifestando que se evaluará la queja y seguir los pasos correspondientes.

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

##### Oportunidad de Mejora No. 1

Al realizar la evaluación de los controles existentes en el procedimiento en mención, se recomienda a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio revisar la alineación entre el procedimiento y el mapa de riesgos de fecha 22 de febrero de 2021, ya que en el mapa los controles cumplen lo dispuesto por la guía para la administración de riesgos 4202000-GS-079 en cuanto a su diseño mientras que en el procedimiento no se observa la completitud de dichas características, por lo tanto, es conveniente actualizar el procedimiento en este sentido.

##### Plan de Mejoramiento

Producto de la evaluación practicada y resultado del análisis del informe preliminar por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio y Oficina de Comunicaciones, definieron acciones de mejora dirigidas a gestionar las observaciones identificadas, así como la oportunidad de mejora, las cuales conforman el plan de mejoramiento establecido que hace 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 conceptos derivados de la auditoría.

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