


| | |
|---|--|
|  SECRETARÍA GENERAL | OFICINA DE CONTROL INTERNO |
| | INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA SECRETARÍA GENERAL I SEMESTRE 2022 |

PERIODO DE EJECUCIÓN

Entre el 21 de julio y el 18 de agosto de 2022, se adelantó evaluación de seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) interpuestas ante la Entidad durante el primer semestre de 2022, de acuerdo con el Plan Anual de Auditoría aprobado para la vigencia 2022.

OBJETIVO GENERAL

- ✓ Establecer el cumplimiento en la atención y calidad de información en las respuestas dadas a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la Entidad, de acuerdo con la normatividad legal vigente, 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”.
- ✓ Evaluar la aplicación de los controles establecidos en el procedimiento 2212200-PR-291 “Direccionamiento de peticiones ciudadanas”, para la gestión de los riesgos asociados a las PQRS de la Secretaría General.

ALCANCE

Verificar la información reportada de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas ante la Entidad durante el primer semestre de la vigencia 2022 y evaluación mediante selección de una muestra de peticiones atendidas dentro del término legal establecido como la calidad de la respuesta definitiva.

EQUIPO AUDITOR

Jefe Oficina de Control Interno / Jorge E. Gómez Quintero
 María Jazmín Gómez Olivar / Profesional especializado.

METODOLOGÍA 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:

- ✓ Ley 1437 de 2011 Nivel Nacional - Capítulo II Derechos, deberes, prohibiciones, impedimentos y recusaciones, Código de Procedimiento Administrativo y del Contencioso Administrativo.
- ✓ 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.
- ✓ 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 de 2020 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

Cra 8 No. 10 - 65
 Código postal 111711
 Tel: 381 3000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



| | |
|--|--|
|  SECRETARÍA GENERAL | OFICINA DE CONTROL INTERNO |
| | INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA SECRETARÍA GENERAL I SEMESTRE 2022 |

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.

- ✓ Ley 2207 del 17 de mayo de 2022, por medio de la cual se modifica el Decreto legislativo 491 de 2020
- ✓ Procedimiento 2212200-PR-291 Direccionamiento de Peticiones Ciudadanas Versión 13.

CONCLUSIÓN:

A partir de la información suministrada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, la Oficina de Control Interno realizó pruebas de seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS interpuestas por los ciudadanos durante el primer semestre de la vigencia 2022, evidenciando:

- ✚ Durante este periodo la Secretaria General, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones “Bogotá te escucha”, registró un total de 36,815 PQR´S, vale la pena señalar que de ellas, a la Entidad ingresan peticiones cuya atención no es de su competencia, cómo administradora de los canales Web (Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas) y Telefónico (Línea 195), en las cuales la ciudadanía interpone peticiones sin un destinatario específico y por tanto, se debe realizar el direccionamiento de las mismas a las entidades competentes, así:

- ✓ “Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha”, con 22,264 peticiones, las cuales representan el 60,48% del total registrado en los diferentes canales dispuestos por la Secretaría General;
- ✓ “Otras dependencias Secretaría General” **se registraron 9,534** PQR´S, las cuales representan el 25,90%; y,
- ✓ “Línea 195”, con 5.017 peticiones que representan el 13,63% del total registrado al cierre del primer semestre 2022.


- ✚ Frente a las 9.534 peticiones correspondientes a “Otras dependencias Secretaría General”, en el primer semestre de 2022, se encontró que la Entidad dio respuesta a un total de 1.862 PQR´S, de las cuales, el 99.6% que corresponde a 1.855, fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos en la normatividad vigente, y el 0,38% que correspondió a 7 respuestas extemporáneas presentaron un intervalo entre 2 y 24 días hábiles, superando el término establecido en el Artículo 5 del Decreto 491 de 2020 del 28 de marzo del 2020 (vigente hasta el 17 de junio de 2022) y el Artículo 14, Ley 1755 de 2015, (vigente a partir del 18 de junio de 2022)“.

Sobre el particular, se evidenció un mejoramiento significativo en la reducción de extemporaneidades de respuestas por parte de las dependencias de la Secretaría General en relación con el número de extemporaneidades presentadas en los últimos tres (3) semestres, pasando de 203 respuestas extemporáneas en el primer semestre de la vigencia 2021 a (7) respuestas extemporáneas en el primer semestre de la vigencia 2022, es decir, se redujo el número de respuestas extemporáneas en un 96.6% en este periodo de tiempo. Al respecto, esto es el resultado de las medidas que viene adoptando la entidad para superar la extemporaneidad en materia de PQR´S.

- ✚ Con respecto, a la gestión de los “traslados para el primer semestre de la vigencia 2022, la Secretaría General realizó un total de 5.448 traslados de peticiones registradas, de los cuales 5.366, se realizaron dentro de los términos (5 días establecidos), y 82 traslados, presentaron extemporaneidades en un rango entre 6 y 25 días hábiles de vencimiento, si bien, se evidenció una disminución del 37% en el número de extemporaneidades

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



| | |
|--|--|
|  SECRETARÍA GENERAL | OFICINA DE CONTROL INTERNO |
| | INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA SECRETARÍA GENERAL I SEMESTRE 2022 |

presentadas en relación con el segundo semestre de la vigencia 2021, pasando de 131 a 82 (49 menos) traslados extemporáneos, aún se continua evidenciando que el 1.51% (82) del total de los traslados realizados (5.448) en el periodo de enero a junio de 2022, presentaron extemporaneidad.

De otra parte, se verificó a fecha 30 de junio de 2022, las peticiones que se encontraban pendientes de respuesta evidenciando un total de 88 registros en estado pendiente de acuerdo con la base de datos “Peticiones Pendientes - junio 2022” suministrada por la DDCS, observando que todas se encontraban dentro de los términos de respuesta.

De acuerdo con los datos presentados anteriormente, se concluye el mejoramiento continuo en la aplicación de la política de Servicio al Ciudadano de acuerdo con el Manual Operativo de Planeación y Gestión –MIPG-, y avance progresivo del cumplimiento de su objetivo “*garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado*”. Así las cosas, con base en los resultados obtenidos de esta evaluación a la atención de PQR’S del primer semestre de 2022, se hace necesario recomendar que las diferentes dependencias continúen trabajando de manera dedicada a superar definitivamente las extemporaneidades, lo cual redundará sustancialmente en el relacionamiento y atención ante los ciudadanos como con el cumplimiento cabal de la normatividad vigente legal.

Ahora bien, de acuerdo con los resultados de la aplicación de la herramienta “Evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones Ciudadanas y manejo del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas” que realiza mensualmente la Dirección Distrital de Calidad de Servicio, y de la cual, presenta un análisis de la calidad de las respuestas emitidas por las Entidades distritales, se evidenció la aplicación de controles e implementación de acciones de mejora, estrategia liderada por esa dirección y coordinada con las dependencias respectivas, gestión que ha contribuido al fortalecimiento en la atención prestada a la ciudadanía por la Secretaría General.

Sin perjuicio de lo anterior, se identificaron dos (2) observaciones en la atención a PQR’S de las dependencias que en el primer semestre de 2022 presentaron incumplimientos en los términos de respuestas y/o traslados, así:

Observación 1.


Verificado el cumplimiento de los términos señalados para dar respuesta las PQRS en el periodo comprendido entre enero y junio de 2022, se evidenció que la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía presentó respuestas extemporáneas de acuerdo con la normatividad vigente, a la fecha de realizado este seguimiento, no ha coordinado la definición de acciones preventivas con la DDCS con el objetivo principal de evitar incurrir nuevamente en respuestas extemporáneas.

Recomendación

Con el propósito de lograr a nivel de entidad se erradique las situaciones de extemporaneidad en PQR’S, estando cerca a superar este aspecto, es indispensable que la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, formule rápidamente acciones preventivas necesarias que permitan mitigar el riesgo de incumplimiento de los términos en las respuestas, fortaleciendo sus controles en términos de oportunidad y evitar incumplir la norma legal establecida como con los términos esperados por el ciudadano.

Cra 8 No. 10 - 65
 Código postal 111711
 Tel: 381 3000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



| | |
|--|--|
|  SECRETARÍA GENERAL | OFICINA DE CONTROL INTERNO |
| | INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA SECRETARÍA GENERAL I SEMESTRE 2022 |

Observación 2.

Verificado el cumplimiento de la oportunidad en los traslados realizados en el primer semestre de la vigencia 2022, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, "(...) 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 (...)", si bien, se evidenció una disminución del 37% en el número de extemporaneidades presentadas en relación con el segundo semestre de la vigencia 2021, pasando de 131 a 82 (49 menos) traslados extemporáneos, aún se continúa evidenciando que el 1.51% (82) del total de los traslados realizados (5.448) en el periodo de enero a junio de 2022 presentaron extemporaneidad.

Recomendación

En observancia al cumplimiento de los términos señalados en la norma, se hace necesario que las dependencias que presentaron extemporaneidad en los traslados, y que a la fecha no tienen acciones preventivas o planes de mejoramiento, como son la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Oficina Asesora Jurídica, formulen rápidamente acciones preventivas efectivas, que permitan mitigar el riesgo de incumplimientos en los términos señalados para realizar los traslados y a su vez fortalecer los controles en términos de oportunidad, con el propósito de evitar y contribuir al cumplimiento de los términos esperados por el ciudadano y establecidos en la norma.

Siendo así, que la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Oficina Asesora Jurídica, formularon acciones de mejora para mitigar el riesgo de incumplimiento de los términos en las respuestas dadas por la Entidad, dirigidas a fortalecer sus controles en términos de oportunidad y ajustarse al cumplimiento establecido en la norma legal y el término esperado por el ciudadano.


Finalmente, se verificó la aplicación de controles para la mitigación del 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*", concluyendo una adecuada gestión del riesgo por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio y en consonancia con los lineamientos para su tratamiento, manejo y seguimiento, lo que ha mitigado los factores internos y externos que podrían afectar la atención oportuna y eficaz en la gestión de las peticiones ciudadanas, impactando de manera positiva la mejora evidenciada al registrar reducción significativa de extemporaneidades de las respuestas y traslados de PQR'S por las dependencias de la Secretaría General.

Plan de Mejoramiento.

Producto de la evaluación practicada y resultado del análisis del informe, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con memorando interno No. 3-2022-24900 del 29 de agosto de 2022 y la Oficina Jurídica con memorando No. 3-2022-24900 del 30 de agosto de 2022, establecieron acciones de mejora dirigidas a tratar las observaciones, 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.

Cra 8 No. 10 - 65
 Código postal 111711
 Tel: 381 3000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



| | |
|---|--|
|  | OFICINA DE CONTROL INTERNO |
| | INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA SECRETARÍA GENERAL I SEMESTRE 2022 |

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: María Jazmín Gómez Olivar - Profesional Especializado OCI
 Revisado y Aprobado por: Jorge Eliecer Gómez Quintero – Jefe Oficina de Control Interno

Cra 8 No. 10 - 65
 Código postal 111711
 Tel: 381 3000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195

