	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>INFORME EJECUTIVO</b> <b>SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y</b> <b>SUGERENCIAS DE LA SECRETARÍA GENERAL</b> <b>II SEMESTRE 2022</b>

## PERIODO DE EJECUCIÓN

Entre el 1 de febrero y el 3 de marzo de 2023, se realizó pruebas de seguimiento sobre la regulación en la gestión de la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) interpuestas ante la Secretaría General durante el segundo semestre de 2022, de acuerdo con el Plan Anual de Auditoría aprobado para la vigencia 2023.

## OBJETIVO GENERAL

- Establecer el cumplimiento en el término establecido de atención y calidad de información en respuestas a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la Entidad, se realice según la normatividad 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 efectividad de las acciones de mejora adoptadas, durante la vigencia 2022, con el fin de eliminar la extemporaneidad en la atención de las PQRS de la Entidad.
- 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 obtenida de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas ante la Entidad durante el segundo semestre de la vigencia 2022 y evaluar mediante selección de muestras, de las peticiones atendidas dentro del término legal establecido, así como la calidad de la respuesta definitiva al ciudadano.

## EQUIPO AUDITOR


Jorge Eliecer Gómez Quintero / Jefe Oficina de Control Interno  
 Arturo Martínez Suárez / 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 - Capitulo 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.
- ✓ Procedimiento 2212200-PR-291 Direccionamiento de Peticiones Ciudadanas Versión 13.

	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>INFORME EJECUTIVO</b> <b>SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA SECRETARÍA GENERAL</b> <b>II SEMESTRE 2022</b>

## CONCLUSIÓN:

Con base en la información obtenida de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, se llevó a cabo pruebas de verificación en seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS interpuestas por los ciudadanos durante el segundo semestre de la vigencia 2022, como resultado se evidenció que:

- Durante el periodo la Secretaria General, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones “Bogotá te escucha”, **registró un total de 27.519 peticiones** en general que ingresan por los diferentes canales, la entidad como administradora de estos (Web-Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas) y Telefónico (Línea 195), en los cuales, la ciudadanía interpone las peticiones en algunos casos sin un destinatario específico, 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 17.021 peticiones, las cuales representan el 61,85% del total registrado en los diferentes canales dispuestos por la Secretaría General;
  - “Otras dependencias Secretaría General” registraron 6.297 peticiones las cuales representan el 22.88%; y,
  - “Línea 195”, con 4.201 peticiones que representan el 15.27% del total registrado en el periodo analizado.

De las 6.297 peticiones recibidas se gestionan las correspondientes a la Secretaria General, de las cuales las dependencias responden 1.769 peticiones, siendo las restantes trasladadas a otras entidades.


Para el período de evaluación, segundo semestre de 2022, se registraron 21 respuestas extemporáneas en la atención de las PQRS, lo que generó inobservancia al término legal por parte de siete (7) dependencias de la entidad:

- Dirección de Talento Humano.
- Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Oficina Consejería de Comunicaciones.
- Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación
- Subsecretaria Distrital de Fortalecimiento Institucional
- Dirección Administrativa y Financiera
- Subdirección de Servicios Administrativos

En relación con el cumplimiento del término establecido de oportunidad en los traslados, si bien se observó disminución en la extemporaneidad de estos con relación en el primer semestre de 2022 (de 82 bajó a 39), se hace necesario llamar la atención para que las dependencias responsables que han generado extemporaneidades implementen rápidamente controles efectivos, con el fin de eliminarlas.

La gestión dentro del término legal para atender las PQRS, para traslado o para respuesta, es un propósito de la Entidad y se realizan esfuerzos por parte del Despacho de la Secretaria General y de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, sin embargo, se siguen presentando desviaciones de los términos. Las acciones más significativas que se están realizando para prevenir las extemporaneidades son las siguientes:

- Ranking mensual enviado a los directivos con el propósito que tomen las medidas de control, por parte del Despacho de la Secretaria General;

 <b>SECRETARÍA GENERAL</b>	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>INFORME EJECUTIVO</b> <b>SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA SECRETARÍA GENERAL</b> <b>II SEMESTRE 2022</b>

- Reuniones con las áreas, según las necesidades de estas en cuanto a buenas prácticas para la gestión de PQRS;
- “Informe mensual consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas en el Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha”, para las dependencias que presentan observaciones;
- Asesoría a las dependencias para formular acciones de mejora y seguimiento a las mismas;
- Correos quincenales a las dependencias que tengan acciones próximas a vencer

Por lo anterior, se hace un llamado especial a las dependencias que incurren en extemporaneidades con el objetivo que mejoren o implementen eficientes controles que aseguren el cumplimiento de los términos legales para respuestas y traslados, con el fin de minimizar el riesgo de extemporaneidad, que puede llegar a acarrear sanciones de orden disciplinario.

Referente a la evaluación sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – “Bogotá Te Escucha”, que realiza y comunica de manera mensual por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, sobre la muestra tomada, se obtuvo un resultado satisfactorio de las variables en cuanto a coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema.

Como resultado de las pruebas practicadas, se presentó la siguiente observación sobre el cumplimiento de PQRS y como medida preventiva se formularon algunas recomendaciones:


#### **Observación No.1.**

De acuerdo con el análisis de la gestión de las PQRS del segundo semestre de 2022, se evidenció que algunas PQRS gestionadas presentaron extemporaneidad de acuerdo con los requisitos establecidos en el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 del 2015. Las siguientes dependencias que incurrieron en esta inobservancia deben implementar acciones preventivas, por tanto, generar plan de mejoramiento dirigido a lograr eliminar la presencia de extemporaneidad en la atención de peticiones, son:

- Dirección de Talento Humano.
- Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Oficina Consejería de Comunicaciones.
- Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación
- Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional
- Dirección Administrativa y Financiera
- Subdirección de Servicios Administrativos

#### **Recomendaciones formuladas**

- Es indispensable que las dependencias mencionadas realicen un análisis íntegro de las causas que originan las extemporaneidades y formular acciones de fondo o controles eficientes que eviten que se presenten extemporaneidad tanto en los traslados como en las respuestas de las peticiones. Igualmente, los planes de mejora formulados, como resultado del análisis de la extemporaneidad en la gestión de PQRS, deberán ser registrados en el módulo DARUMA por cada una de las dependencias para la implementación de las acciones de mejora preventivas, dando cumplimiento al procedimiento “4202000-PR-005 Acciones correctivas, preventivas y de mejora” V 12.

	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>INFORME EJECUTIVO</b> <b>SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y</b> <b>SUGERENCIAS DE LA SECRETARÍA GENERAL</b> <b>II SEMESTRE 2022</b>

- Con el objetivo de fortalecer los controles, es conveniente que, en cada dependencia de la Secretaría General, designe un gestor en el rol de monitoreo permanente para gestionar las PQRS (traslado o respuesta) que cuente con la competencia en la materia, como mecanismo de control preventivo que logre evitar la presencia extemporaneidad de estas.

**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: Arturo Martínez Suárez - Profesional Especializado OCI

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