INFORME EJECUTIVO
INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE 2023

Periodo de Ejecución:

Entre el 21 de julio y el 07 de septiembre de 2023, se realizó seguimiento a las PQRS correspondientes al I semestre 2023, en cumplimiento de Plan Anual de Auditoría aprobado para la vigencia 2023.

Objetivo:

1. Establecer el cumplimiento en la atención y calidad de información en las respuestas de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la Entidad, de conformidad con la normatividad vigente, en observancia 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”.

2. Analizar la efectividad de las medidas adoptadas durante el primer semestre 2023, sobre los controles aplicados para eliminar la extemporaneidad en la atención de las PQRS de la Entidad.

3. 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 2023 y evaluación mediante selección de una muestra, de las peticiones atendidas dentro del término legal establecido, así como la calidad de la respuesta definitiva.

Equipo Auditor:

Jefe Oficina de Control Interno / Jorge Eliecer Gómez Quintero – Mónica María Granados Cadavid / Profesional Especializado.

Metodología aplicada:

Para adelantar el seguimiento a las PQRS correspondientes al I Semestre 2023, se aplicaron las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas tales como la validación, la comprobación, revisión de canales de recepción y términos de respuesta de las PQRS objeto de evaluación, entre otros.

Marco normativo:

- Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificada por 1463 de 2022.
- 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.
- Ley 2199 de 2022 "Por medio de la cual se adopta el régimen especial para la Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca, definir y reglamentar su funcionamiento, en el marco de la autonomía reconocida a sus integrantes por la Constitución Política.
- Ley 2195 de 2022" Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones".
- Procedimiento 2212200-PR-291 Direccionamiento de Peticiones Ciudadanas Versión 13.

Conclusión:

Producto de la evaluación realizada en la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS interpuestas por los ciudadanos durante el primer semestre de 2023, se obtuvo información de la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía, referente a que la Secretaria General recibió por los diferentes canales en dicho periodo 32.581 PQRS, de las cuales el 93,35% (30.417) fueron trasladadas a otras entidades del orden distrital y nacional, y el 6,64% (2.164) peticiones fueron gestionadas por las distintas dependencias de la Secretaria.

Las 32.581 peticiones fueron interpuestas por la ciudadanía, algunas sin destinatario específico a través de los diferentes canales que administra la entidad; Web (Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas) 21.419 peticiones, otras dependencias Secretaria General 6.778 peticiones y Telefónico (Línea 195) 4.384 peticiones, razón por la cual, se realiza el traslado de las mismas a las entidades competentes.

En el primer semestre de la vigencia 2023, se identificaron 20 peticiones que fueron trasladas superando el tiempo (5 días siguientes a la recepción) de acuerdo con establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Frente a estos traslados extemporáneos, se observa disminución en la gestión extemporánea de traslados superiores a 5 días, en relación con el II semestre de 2022, en el cual se presentaron 39 traslados, frente al primer semestre 2023 con 20 traslados extemporáneos.

Así mismo, respecto de las peticiones gestionadas de forma extemporánea para el periodo enero-junio 2023, se registraron el mismo número de peticiones (21) que presentaron en el II semestre 2022. Es importante indicar que, dicha extemporaneidad para la vigencia 2023 se refleja en un 90% en la Oficina Consejería de Comunicaciones correspondiente a 17 peticiones. Es necesario aclarar que la Dirección Distrital de Calidad del Servicio comunicó a la Oficina Consejería de Comunicaciones sobre el vencimiento de dichas peticiones mediante alertas preventivas que se remiten de manera quincenal.

En relación con la evaluación practicada a los controles asociados al 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 observarse algunos incumplimientos por parte de las dependencias como la Oficina Consejería de Comunicaciones, Oficina de Alta Consejería de Paz Victimas y Reconciliación, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito, Dirección de Talento Humano y Jefatura de Gabinete Distrital, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la Oficina Consejería de Comunicaciones, es conveniente que adelanten una gestión oportuna y acorde con la normatividad, para fortalecer y observar de manera estricta el cumplimiento en la aplicación de los controles establecidos, con el propósito de eliminar el incumplimiento legal en las respuestas de las peticiones y esto contribuya a la adecuada operación.

Respecto de la gestión de PQRS por denuncias de presuntos actos de corrupción, de acuerdo con información suministrada por la Oficina de Control Disciplinario Interno, se remitieron a esa oficina por medio del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha a corte de 30 de junio 2023, un total de 73 denuncias por posibles actos de corrupción, de las cuales fueron trasladadas por competencia 65, 3 fueron cerradas, 3 se cerraron por desistimiento, y se dio apertura a 2 expedientes disciplinarios.

Resultado de la evaluación en la atención de las PQRS gestionadas y trasladadas, se generaron las siguientes observaciones y recomendación general, con ocasión de la extemporánea presentada:

Observación No. 1:

En el primer semestre de 2023, 20 peticiones fueron trasladas superando el tiempo establecido de cinco (5) días, por tanto, se presenta incumplimiento normativo. Del total de 20 peticiones fueron trasladadas después del término; 17 peticiones en el rango de 6 - 10 días; 2 estuvieron dentro del rango de 11 a 15 días; y 1 petición fue traslada en el rango de 16 -30 días.

Esta situación se presentó en las siguientes dependencias: Oficina Consejería de Comunicaciones, Oficina de Alta Consejería de Paz Victimas y Reconciliación, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito, Dirección de Talento Humano y Jefatura de Gabinete Distrital

Observación No 2:

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 art. 14, modificado por la Ley 1755 del 2015, se presentaron a corte de 30 de junio de 2023 21 extemporaneidades en la atención de los derechos de petición, por ende, inobservancia ante a la norma mencionada, aspectos que se identificaron en la revisión de las siguientes dependencias: Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la Oficina Consejería de Comunicaciones.

Recomendación General

De acuerdo con el resultado obtenido en la evaluación, al presentarse extemporaneidades en la atención de peticiones tanto en traslados como gestionadas directamente, esta situación refleja que aún se presentan debilidades en la aplicación y fortalecimiento de los controles por parte de las dependencias que las generaron. Por tal motivo, es indispensable implementar mecanismos efectivos que eviten el incumplimiento normativo en la gestión debida de las PQRS, por tanto, las dependencias responsables mencionadas anteriormente refuercen las medidas de control existentes para lograr en debida forma la observancia de la normatividad.

En relación con la “Evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones Ciudadanas y manejo del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas”, se observa que la Dirección Distrital de calidad de Servicio identifica y retroalimenta a las dependencias sobre los aspectos a mejorar frente al cumplimiento de los criterios que deben caracterizar las respuestas dadas a la ciudadanía.

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.

Elaborador por: Mónica María Granados Cadavid – Profesional Especializado OCI
Revisado y aprobado por: Jorge Eliecer Gómez Quintero – Jefe Oficina de Control Interno

INFORME EJECUTIVO
INFORME EJECUTIVO COMPONENTE GESTIÓN DOCUMENTAL - SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE 2023

Periodo de Ejecución: En el marco del Plan Anual de Auditoría aprobado para la vigencia 2023, se llevó a cabo el 30 y 31 de agosto de 2023 dentro de la auditoría practicada al seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS evaluación correspondiente a la Gestión Documental.

OBJETIVO: La Subdirección de Gestión Documental de la Secretaría General, realizó acompañamiento a la Oficina de Control Interno en desarrollo de la auditoría interna de gestión al seguimiento en la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el objetivo de verificar el cumplimiento de la normatividad archivística, con base en los lineamientos establecidos para la conformación, organización y transferencia de documentación e información, producto del desarrollo de esta labor se presenta el informe correspondiente.

ALCANCE: En la auditoría al seguimiento en la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en el cual, incluye el componente de gestión documental, se adelantó la aplicación del instrumento de revisión y validación de la documentación e información generada, en el marco del cumplimiento de los lineamientos de organización de archivos de definidos en el Procedimiento 4233300-PR-051 Organización de Archivos de Gestión y 4233300- PR-370 Tramite de Transferencias Documentales, en lo correspondiente al primer semestre de 2023.

Así mismo, durante la visita se realizó la retroalimentación respecto a las directrices y lineamientos que se deben tener en cuenta y aplicar durante la conformación y organización de los archivos de gestión, hasta la recepción de la transferencia documental primaria.

EQUIPO ACOMPAÑANTE EN LA AUDITORIA
Andrés Mauricio Martínez Montoya / Profesional Subdirección de Gestión Documental
Wilson Ramiro Sanchez / Profesional Subdirección de Gestión Documental
Jose Mauricio Vargas / Profesional Subdirección de Gestión Documental

METODOLOGÍA: Para el desarrollo de las pruebas de verificación, se aplicó una lista de chequeo que contempla cuatro (4) Ítems:
Instrumentos archivísticos.
Lineamiento Organización.
Lineamiento GDEA.

Transferencias.

Para ello, se efectuó verificación aleatoria de carpetas electrónicas y físicas, revisando su conformación, organización y cumplimiento de la correcta aplicación de los lineamientos establecidos en el Procedimiento 4233300-PR-051 “Organización de Archivos de gestión” y las Tablas de Retención Documental – TRD. Resultados que se verán descritos en la conclusión y recomendaciones formuladas.

MARCO NORMATIVO

LEY 594 DE 2000: Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. Artículo 4 principios generales:
d) Responsabilidad. Los servidores públicos son responsables de la organización, conservación, uso y manejo de los documentos.
f) Administración y acceso. Es una obligación del Estado la administración de los archivos públicos y un derecho de los ciudadanos el acceso a los mismos, salvo las excepciones que establezca la ley.
i) Función de los archivos. Los archivos en un Estado de Derecho cumplen una función probatoria, garantizadora y perpetuadora.
Título IV Administración de Archivos, Título V Gestión de Documentos, Título VI Acceso y Consulta de los Documentos

DECRETO 1080 DE 2015: “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura”.

ACUERDO No. 011 de 1996: “Por el cual se establecen criterios de conservación y organización de documentos”.

ACUERDO 060 DE 2001: “Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”.

ACUERDO No. 042 de 2002: “Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000”.

ACUERDO No. 002 de 2014: “Por medio del cual se establecen los criterios básicos para creación, conformación, organización, control y consulta de los expedientes de archivo y se dictan otras disposiciones.

ACUERDO No. 003 DE 2015: “Por el cual se establecen lineamientos generales para las entidades del Estado en cuanto a la gestión de documentos electrónicos generados como resultado del uso de medios electrónicos de conformidad con lo establecido en el Capítulo IV de la Ley 1437 de 2011, se reglamenta el artículo 21 de la Ley 594 de 2000 y el Capítulo IV del Decreto 2609 de 2012”.

CIRCULAR 001 DE 2018. Archivo de Bogotá.

CONCLUSIÓN

Se llevó a cabo por parte de los profesionales designados por la Subdirección de Gestión Documental de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, la revisión del estado de los archivos a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2023, de la producción de la documentación sobre el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, como resultado se estableció lo siguiente:

De acuerdo con la verificación adelantada al equipo de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General y el instrumento archivístico Tabla de Retención Documental -TRD, se observaron las siguientes situaciones:

Esta dependencia conforma los expedientes en SIGA-ARCHIVO según la serie documental denominada “PQRS”, sin embargo, no se evidenció la conformación del expediente en su completitud, ya que algunas solicitudes no cuentan con la respuesta tanto en el aplicativo SIGA ARCHIVO como en la carpeta en físico, lo que constituye un incumplimiento en la correcta aplicación de los instrumentos archivísticos de conformidad con la normatividad, por lo tanto, es necesario conformar los expedientes con la totalidad de sus documentos según lo establecido en los lineamientos de Gestión Documental.

Las PQRS están distribuidas y bajo la custodia de todas las dependencias de la Secretaría General según las Tablas de Retención Documental, por lo tanto, la Entidad no cumple con lo establecido en la Circular 001 de 2018 del Archivo de Bogotá para garantizar la conformación y la integridad del expediente. Así las cosas, la Subsecretaria de Servicio a la

Ciudadanía en el marco de las funciones relacionadas con la atención a la ciudadanía, la gestión y el trámite de las PQRS, es importante y pertinente que asigne a la dependencia conveniente la responsabilidad de la administración y custodia de las PQRS en su Tabla de Retención Documental.

En este sentido, de acuerdo con la verificación adelantada al equipo de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General, se identificaron las siguientes inobservancias:

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha” es una herramienta para el trámite y respuesta de PQRS de todo el Distrito, sin embargo, las solicitudes que ingresan por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha” no quedan vinculadas directamente en SIGA, por lo tanto, no asegura la conformación integra del expediente electrónico, la preservación a largo plazo, la transferencia documental y la disposición final de las PQRS de la Secretaria General. Procesos esenciales para garantizar la integridad y usabilidad de las PQRS de acuerdo con lo establecido en las TRD de la Entidad.

Al respecto, es necesario generar una mesa de trabajo con la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, la Dirección de Calidad del Servicio, La Oficina de Tecnologías de la Información – OTIC y la Subdirección de Gestión Documental, con el propósito de definir las acciones que se requieran con el fin de que en el SIGA obligue a la vinculación de la PQRS y la respuesta de manera automática.

No se evidenció integración o desarrollo (interoperabilidad) entre el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha” y SIGA, para asegurar la identificación de todas las PQRS que no ingresan por SIGA sino, directamente desde “Bogotá te escucha”, originando incumplimiento con lo establecido en la normatividad archivística, en aras de generar la interoperabilidad entre ambos sistemas y garantizar que las respuesta de las PQRS se vinculen automáticamente, es indispensable llevar a cabo una mesa de trabajo con la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, la Dirección de Calidad del Servicio, la Oficina de Tecnologías de la Información – OTIC y la Subdirección de Gestión Documental, con el objetivo de establecer un Plan de Trabajo con las acciones a implementar para la integración o desarrollo entre los dos sistemas.

CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN DE CONCEPTOS DERIVADOS DE LA AUDITORÍA

Tipo de observación	Descripción
ervación	Incumplimiento de normas o procedimientos internos que pueden materializar un riesgo de pérdida, deterioro o destrucción de información.
tunidad de mejora	Incumplimiento normativo y de procedimientos internos, es susceptible de mejora el proceso.

Elaborado por: Andrés Mauricio Martínez / Profesional Subdirección de Gestión Documental
Wilson Sánchez Yopaza / Profesional Subdirección de Gestión Documental
Mauricio Vargas Ojeda / Profesional Subdirección de Gestión Documental

Revisado y Aprobado por: Luisa Fernanda Castillo / Subdirectora de Gestión Documental

Supervisión proceso de Verificación: Jorge E Gómez Quintero / Jefe Oficinas de Control Interno