

	PROCESO	Evaluación del sistema de control interno	CÓDIGO	4201000-FT-1127
	PROCEDIMIENTO	Auditorías internas de gestión	VERSIÓN	02
	FORMATO	Informe de Auditoría interna de Gestión	PÁGINA	1 de 7

INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO A LA GESTION DE PQRS

Periodo de Ejecución:

Entre el 31 de enero y el 5 de marzo de 2024 se realizó evaluación de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, correspondiente al II semestre de 2023, en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría aprobado para la vigencia 2024.

Objetivo:

Establecer la aplicación de controles determinados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el fin de dar cumplimiento dentro del término establecido para la gestión de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, según la normatividad vigente, correspondientes al segundo semestre de 2023.

Alcance:

Mediante selección de una muestra, se verificará la gestión realizada en cuanto calidad y oportunidad en cumplimiento de la normatividad vigente, de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas ante la Entidad durante el segundo semestre 2023.

Equipo Auditor:

Jorge Eliécer Gómez Quintero – Jefe Oficina de Control interno, Esneider Bernal Aldana – Profesional Especializado

Metodología aplicada:

Para adelantar el seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al segundo semestre del 2023, se aplicaron técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas tales como la validación, la comprobación, la entrevista y la verificación documental por muestreo aleatorio.

Marco Normativo:

- 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"
- 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.

	PROCESO	Evaluación del sistema de control interno	CÓDIGO	4201000-FT-1127
	PROCEDIMIENTO	Auditorías internas de gestión	VERSIÓN	02
	FORMATO	Informe de Auditoría interna de Gestión	PÁGINA	2 de 7

- 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".
- 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
- Decreto 847 de 2019 "por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía, y se dictan otras disposiciones"
- Decreto 140 de 2021 "por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la secretaria general de la Alcaldía mayor de Bogotá, d. c." y sus modificaciones decreto 367 de 2022.
- Acuerdo 731 de 2018 Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones.
- Directiva 008 de 2021 "lineamientos para prevenir conductas irregulares con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales y de los manuales de procedimientos institucionales, así como por la pérdida, o deterioro, o alteración o uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información".
- Circular 055 de 2021 "socialización manual operativo del defensor de la ciudadanía en el distrito capital"

CONCLUSIÓN GENERAL

Producto de la evaluación realizada en la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS interpuestas por los ciudadanos a través del sistema Bogotá te Escucha información obtenida de la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía, correspondiente a las recibidas durante el segundo semestre de 2023 por los diferentes canales de la Secretaría General, se verificó que se registraron 60.920 PQRS, de las cuales el 55,2% (33.666) fueron trasladadas a otras entidades del orden distrital y nacional, el 41.2% (25.076) se solucionaron por respuesta definitiva, el 0.8% (485) fueron canceladas por no petición, el 1.7% (1.063) se cerraron por desistimiento tácito, el 0.3% (192) fueron cerradas por no competencia, el 0.08% (47) fueron cerradas por desistimiento expreso, y por último, el 0.7% (391) de las PQRS a corte del 31 de diciembre de 2023 se encontraban pendientes por gestionar.

En lo correspondiente a la Secretaría General, durante el segundo semestre del 2023 se presentaron un total de 1.909 peticiones solucionadas por respuesta definitiva en el sistema Bogotá te Escucha por las dependencias de la Secretaría General, de las cuales siete (7) fueron

	PROCESO	Evaluación del sistema de control interno	CÓDIGO	4201000-FT-1127
	PROCEDIMIENTO	Auditorías internas de gestión	VERSIÓN	02
	FORMATO	Informe de Auditoría interna de Gestión	PÁGINA	3 de 7

gestionadas de manera extemporánea; presentándose una (1) en julio, una (1) en agosto, dos (2) en septiembre, una (1) en octubre, una (1) en noviembre, una (1) en diciembre. Las dependencias con mayor extemporaneidad fueron la Oficina Consejería de Comunicaciones y la Dirección de Talento Humano, cada una con 2 extemporaneidades.

En tal sentido, a continuación, se presentan los principales aspectos observados como producto de la evaluación practicada:

Observación 1: De acuerdo con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 artículo 14, “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción (...)”. Al respecto, se encontró inobservancia a la norma por algunas dependencias de la Secretaría General.

Por ello, se recomienda que las dependencias que aparecen en el siguiente cuadro con respuestas extemporáneas para subsanar dicha situación deben formular en DARUMA plan de mejoramiento con acciones de control propias e integrales para eliminar el incumplimiento de los términos de respuesta y con ello, atender en debida forma los derechos de petición en cumplimiento con la normatividad establecida.

Extemporaneidades en respuestas de PQRS							
Dependencia	julio	Agosto	Septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total
Dirección de Talento Humano	1		1				2
Oficina Consejería de Comunicaciones		1				1	2
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la ciudadanía			1				1
Jefatura del Gabinete Distrital				1			1
Oficina Asesora de Planeación					1		1
TOTAL							7

Por otra parte, el control de tiempos de respuesta en la actualidad en la Secretaría General, se realiza solamente a las peticiones solucionadas por respuesta definitiva que se encuentran gestionadas dentro del sistema de gestión de peticiones Bogotá te Escucha, se desconoce el cumplimiento de los términos de respuesta de las peticiones gestionadas por otros medios tales como; el sistema de gestión documental SIGA, correo electrónico o redes sociales.

En relación con los traslados por no competencia, se encontró en el proceso de seguimiento que 10 dependencias realizaron de manera extemporánea 19 traslados, generando la siguiente inobservancia normativa:

	PROCESO	Evaluación del sistema de control interno	CÓDIGO	4201000-FT-1127
	PROCEDIMIENTO	Auditorías internas de gestión	VERSIÓN	02
	FORMATO	Informe de Auditoría interna de Gestión	PÁGINA	4 de 7

Observación 2: El artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 establece "(...) 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 (...)" razón por la cual.

Al respecto, es necesario que las diez (10) dependencias que incumplieron los términos de ley al tramitar traslados de PQRS extemporáneos, evalúen las causas raíz y tomen las medidas preventivas, definiendo en el aplicativo DARUMA planes de mejoramiento con acciones tendientes a eliminar el incumplimiento. A continuación, se relacionan las diez (10) dependencias que presentaron incumplimientos por extemporaneidad:

DEPENDENCIA	Traslados extemporáneos II SEM 2023
Dirección Administrativa y Financiera	3
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	3
Oficina Asesora Jurídica	3
Oficina de Control Disciplinario Interno	3
Dirección de Talento Humano	2
Jefatura de Gabinete	1
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1
Oficina Asesora de Planeación	1
TOTAL	19

En cuanto a la calidad de las respuestas de PQRS, la cual, se verificó para el segundo semestre a una muestra de aproximadamente el 8% de las peticiones solucionadas por respuestas definitivas en el sistema Bogotá te Escucha, se plantea las siguientes oportunidades de mejora para su adopción:

Oportunidad de mejora 1: Dado que las dependencias correspondientes a la Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación y Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, presentaron durante el segundo semestre observaciones por los criterios de calidad en la atención de PQRS (coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema), se hace importante que identifiquen las causas de estas y generen acciones pertinentes para mejorar la calidad de las respuestas que emiten ante la ciudadanía.

	PROCESO	Evaluación del sistema de control interno	CÓDIGO	4201000-FT-1127
	PROCEDIMIENTO	Auditorías internas de gestión	VERSIÓN	02
	FORMATO	Informe de Auditoría interna de Gestión	PÁGINA	5 de 7

Por otra parte, es de anotar que, se identificó un cumplimiento del 100% de las funciones del Defensor de la Ciudadanía durante el periodo objeto de evaluación, no obstante, se hace recomendable que, los informes semestrales de cumplimiento de dichas funciones, se presente únicamente la gestión que se realiza desde este cargo al interior, es decir, de la Secretaría General, de igual forma, se recomienda que el usuario en el sistema Bogotá te Escucha destinado al defensor de la ciudadanía este a nombre de quien ostenta dicho cargo y no del profesional designado.

En cuanto al resultado del seguimiento practicado sobre la atención de las observaciones presentadas en el informe de seguimiento a la gestión de las PQRS correspondiente al primer semestre de 2023, se derivan las siguientes oportunidades de mejora para su adopción:

Oportunidad de mejora 2: Dado que, las dependencias Dirección de Talento Humano y Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, mantuvieron durante el segundo semestre de 2023 fueron reincidentes en incumplimientos por extemporaneidad en traslados y respuestas de las PQRS, se demuestra que los planes PA230-038 y PA230-071 implementados fueron inefectivos, pues pese a ejecutar acciones de mejora el hallazgo por extemporaneidad persiste.

Por lo anterior, las nombradas dependencias deberán garantizar que en el aplicativo DARUMA se marquen dichos planes como inefectivos y generar un nuevo plan de mejoramiento en el cual incluyan el análisis de causas respectivo de la inefectividad de las acciones ejecutadas y formulen nuevas acciones que logren eliminar el incumplimiento normativo por la extemporaneidad tanto en el traslado como en la respuesta de las PQRS.

Oportunidad de mejora 3: En el informe de seguimiento a la gestión de PQRS del primer semestre de 2023, se estableció incumplimiento por extemporaneidad en traslados y/o respuestas de PQRS a la Oficina Consejería de Comunicaciones, Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito y Jefatura de Gabinete, pero una vez verificado el aplicativo DARUMA no se encontró planes de mejoramiento de dichas dependencias, relacionados con propender por la mejora continua en la respuesta de PQRS, por ende, el cumplimiento dentro de los términos definidos por la Ley.

Por lo anterior, se hace necesario que las dependencias que presentan observaciones u oportunidades de mejora den cumplimiento estricto a lo establecido en el procedimiento PR-006 Auditorías de Gestión en su actividad número 13 y dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles a la recepción del informe final, registren el respectivo plan de mejoramiento en el aplicativo DARUMA.

	PROCESO	Evaluación del sistema de control interno	CÓDIGO	4201000-FT-1127
	PROCEDIMIENTO	Auditorías internas de gestión	VERSIÓN	02
	FORMATO	Informe de Auditoría interna de Gestión	PÁGINA	6 de 7

Por otra parte, la Secretaría General cuenta con algunos canales de ingreso de PQRS que, no están siendo debidamente monitoreados y, por ende, en algunos casos no son registradas para su debido control en el sistema Bogotá te Escucha y se escapan de su intervención sobre el término de respuesta, traslado y calidad (coherencia, claridad, calidez, manejo del sistema) de las respuestas, tales como, el sistema de gestión documental SIGA, cuentas en redes sociales (YouTube), cuentas en redes sociales de algunas dependencias misionales y los ingresos por correos electrónicos de funcionarios.

En este mismo sentido, el contrato 4130000-552-2023 firmado entre la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Agencia Analítica de Datos, para el análisis permanente de conversaciones en redes sociales a partir de la identificación de menciones, comentarios, peticiones y expresiones de necesidad, solo vinculaba a dos (2) de las redes sociales que emplea la Entidad, dejando sin seguimiento a YouTube de la Secretaría General y a las cuentas en redes (Facebook, X, Instagram, YouTube) creadas por algunas dependencias en las que mantienen comunicación con sus usuarios, como lo son las cuentas en redes manejadas por la Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, la Oficina Consejería Distrital de TIC, Oficina Consejería Distrital de relaciones Internacionales y las de la Dirección Distrital de Archivo de Bogotá.

Aunado a lo anterior, no existe claridad de cómo se ejerce el monitoreo de las redes sociales cuando no hay contrato en ejecución, por lo cual, se recomienda que se creen en DARUMA protocolos de recepción, registro, monitoreo y seguimiento de las PQRS propias de la misionalidad de la Secretaría General que ingresan por los diferentes canales.

Nuevamente mencionamos que, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no cuenta en su estructura organizacional determinada por el decreto 140 de 2021 y sus posteriores modificaciones, con una dependencia o equipo de trabajo con la función específica de gestionar, monitorear y mejorar la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias propias de su misionalidad, razón por la cual se plantea la siguiente observación:

Observación 3: De acuerdo con lo señalado en la ley 1474 de 2011 en su artículo 76 determina que “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...)”.

Al respecto, se recomienda la asignación de la función de monitorear la gestión integral de las PQRS propias de la misionalidad de la Secretaría General dentro de una dependencia de la estructura organizacional con el apoyo de un grupo de profesionales que se les asigne

	PROCESO	Evaluación del sistema de control interno	CÓDIGO	4201000-FT-1127
	PROCEDIMIENTO	Auditorías internas de gestión	VERSIÓN	02
	FORMATO	Informe de Auditoría interna de Gestión	PÁGINA	7 de 7

puntualmente la ejecución dicha función y que mantengan la coordinación con los gestores designados por cada dependencia, con el propósito de garantizar la recepción, registro en el sistema Bogotá te Escucha, gestión de todas las respuestas o traslados, capacitación y verificación de la calidad en la gestión de las PQRS.

Por otro lado, la ausencia de la función en la estructura organizacional afecta el cumplimiento del Decreto 371 de 2010 en su artículo tercero (3°), el cual establece que las entidades del distrito deberán garantizar “(...) 3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, (...)”, por lo cual, se hace recomendable que, la Secretaría General como entidad del Distrito garantice que todas las PQRS que ingresan por medios tales como el sistema de gestión documental SIGA, redes sociales como YouTube, correos electrónicos de directivos y funcionarios de la entidad y de las líneas telefónicas de sus sedes, entre otros, sean registrados y controlados a través de sistema de gestión de peticiones Bogotá te Escucha.

Criterios de clasificación de conceptos derivados de la auditoría.

Tipo de observación	Descripción
Observación	Incumplimiento de normas internas o externas que pueden materializar un riesgo.
Oportunidad de mejora	Sin implicar un incumplimiento normativo, es susceptible de mejora la unidad auditada.

Elaborado por: Esneider Bernal Aldana – Profesional Especializado OCI

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