

	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 4

INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE 2024

PERIODO DE EJECUCION

PERIODO DE EJECUCION

De acuerdo con lo programado en el Plan Anual de Auditoría aprobado para la vigencia 2024, se adelantó seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias correspondiente al primer semestre 2024, entre el 1 y el 27 de agosto de 2024.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la aplicación de los controles establecidos en el procedimiento 2212200-PR-291 versión 014 “Direccionamiento de peticiones ciudadanas” en lo referente a la gestión de los riesgos asociados a las PQRS de la Secretaría General.

Establecer el cumplimiento en la oportunidad en la atención y calidad de información en las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la Entidad, acorde con 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”.

ALCANCE

Verificar mediante muestras selectivas de auditoría, la información reportada correspondiente a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la entidad durante el primer semestre 2024 así como, de la oportunidad en la atención y calidad de la respuesta definitiva sobre las peticiones atendidas en el periodo objeto de evaluación. El período objeto de evaluación corresponde al comprendido entre enero a junio de 2024.

EQUIPO AUDITOR:

Jorge Eliecer Gómez Quintero - Jefe Oficina de Control Interno e Iveth Lorena Herrera Hernández – Profesional Especializado.

METODOLOGIA APLICADA

	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 4

Para el desarrollo del seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en el periodo definido como alcance, entre el 1º. de enero y el 30 de junio de 2024, se aplicaron técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas, como la revisión, comprobación y análisis a través de muestreo de la información suministrada.

PRINCIPAL 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.
- 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" y sus modificaciones Decreto 1463 de 2022,
- 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.
- Procedimiento 2212200-PR-291 versión 14 Direccionamiento de Peticiones Ciudadanas

CONCLUSIÓN

Como resultado de las pruebas de auditoría para el periodo determinado como alcance entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2024, respecto al seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS interpuestas por los ciudadanos durante el primer semestre 2024, de acuerdo con la información suministrada por la subsecretaria de servicio a la ciudadanía, la Secretaria General recibió 37.482 PQRS a través de los diferentes canales, de las cuales el 5.7% (2.137) PQRS fueron atendidas por las dependencias de la Secretaria General y el 94.3% (35345) PQRS corresponden a traslados a otras entidades distritales y nacionales.

En relación con las 37.482 PQRS, éstas fueron interpuestas por la ciudadanía, a través de los diferentes canales que administra la entidad; 23.640 peticiones a través de la Web (Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas), 9.703 peticiones por dependencias de la Secretaria General y 4.139 peticiones por la Línea 195.

	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 4

Recomendación No.1 Criterios de Calidad: Jefatura del Gabinete Distrital y Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía- Soporte Funcional

Es necesario que las dos dependencias mencionadas, establezcan mecanismos para el adecuado manejo de las peticiones, con el fin de dar una respuesta adecuada a los usuarios y que cumpla con los criterios de calidad de acuerdo con la normatividad y operabilidad del sistema Bogotá te escucha.

Observación No.1 Jefatura del Gabinete Distrital, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Dirección de Talento Humano, Dirección de Contratación

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 art. 14, modificado por la Ley 1755 de 2015, se presentó inobservancia de la norma mencionada, encontrando un total de seis (6) extemporaneidades en la atención PQRS en el primer semestre, al superar el término establecido, correspondiente a las dependencias Jefatura del Gabinete Distrital (2), Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (2), Dirección de Talento Humano (1), Dirección de Contratación (1).

Recomendación

Es importante que, las dependencias Jefatura del Gabinete Distrital, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Dirección de Talento Humano y la Dirección de Contratación, establezcan medidas de control efectivas para evitar la extemporaneidad en la gestión de las PQRS.

De otra parte, en relación con la evaluación de criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema, dentro de la muestra evaluada por la Dirección Distrital de calidad del servicio, en los meses de enero, febrero y abril de 2024 se presentaron en total cuatro (4) peticiones con incumplimiento, correspondientes a la Jefatura de Gabinete Distrital tres (3) y Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía una (1), en consecuencia, es importante que estas dependencias tomen medidas efectivas para cumplir normativamente con lo establecido.

Con respecto al cumplimiento de lo establecido en la Directiva 008 de 2021 de la Alcaldía Mayor de Bogotá en los numerales 3 "Atención Oportuna de Peticiones, Relacionamiento con la Ciudadanía y Cumplimiento diligente, eficiente e imparcial de funciones" y los subnumerales 5.2, 5.4 y 5.5 del Numeral 5 "Pérdida, o deterioro, o alteración, o uso indebido de documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información", se observó que la Secretaría General cuenta con procedimiento, manuales y guías, los cuales establecen los lineamientos en este ámbito, y se realiza el registro de las PQRS en el aplicativo Bogotá te escucha.

	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 4

Respecto a la atención y oportunidad en la respuesta a las peticiones radicadas mediante Bogotá te escucha la Dirección Distrital de calidad del servicio, realiza los análisis sobre las PQRS con respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y remite informe al secretario general.

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: Iveth Lorena Herrera Hernández – Profesional Oficina de Control Interno
 Revisado y Aprobado por: Jorge Eliecer Gómez Quintero – Jefe Oficina de Control Interno