



COMUNICACIÓN INTERNA

Bogotá D.C., septiembre 7 de 2023

PARA: Carlos Alfonso Gaitán Sánchez
Secretaria de Despacho (E)

Carlos Alfonso Gaitán Sánchez
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Liliana Marcela Pamplona Romero
Subsecretaria de Gobernanza (E)

Luis Felipe Calero González
Subsecretario de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento

Leonardo Garzón Ortiz
Director de Arte, Cultura y Patrimonio

Rafael Eduardo Tamayo Franco
Director de Lectura y Bibliotecas

Adriana María Cruz Rivera
Directora de Gestión Corporativa y relación con el Ciudadano

Margarita María Rúa Atehortua
Jefe Oficina Jurídica

Ángela María Cañizales Herrera
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

Viviana Margarita Bayuelo Serrano
Jefe Oficina de Tecnologías de la Información

DE: Omar Urrea Romero
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de Auditoría de Cumplimiento, Seguimiento al trámite de atención de las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias I Semestre 2023

Estimados Integrantes del Comité de Coordinación de Control Interno,

La Oficina de Control Interno (OCI), en cumplimiento de su rol de evaluación y seguimiento, remite el Informe de Seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSD, que trata el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, con corte 1 de enero a 31 de julio de 2023, en el





cual se evidencia mejoramiento en la atención de peticiones por parte de la Secretaría. No obstante, se identificaron tres (3) observaciones susceptibles de mejora, las cuales se relacionan a continuación:

No.	TEMA	HALLAZGO / OBSERVACIÓN	POSIBLE SITUACIÓN DE RIESGO
1	Informes mensuales sin la firma del responsable del proceso	Los informes mensuales con radicados Nos. 20237000065013 10/02/2023, con corte a enero 2023; 20237000126493 24/03/2023, con corte a febrero 2023; 20237000157553 21/04/2023, con corte a marzo 2023; 20237000184233 08/05/2023, con corte a abril 2023; 20237000230093 07/06/2023, con corte a mayo 2023; 20237000269023 04/07/2023, con corte a junio 2023 y publicados en la página de la Secretaría se encuentran sin la firma del responsable del proceso incumpliendo con el procedimiento CÓDIGO: RCC-PR-02 VERSIÓN: 02 del 05/09/2022 en los numerales 26 y 28	Incertidumbre frente a la garantía de la información
2	Proposiciones	El proceso no cuenta con registro ni seguimiento de las proposiciones y se afirma que el trámite se surte directamente del Despacho de la Entidad, como lo describe el procedimiento en las actividades 31 a 42	Incertidumbre frente a la respuesta en términos de ley.
3	Oficios de respuestas que no es posible evidenciar en el aplicativo Orfeo	En los radicados Nos.20237100042562, 20237100004452, 20237100006882, 20237100023992, 20237100066402, 20237100089012, 20237100049922, 20237100085562, 20237100062412, se evidencia que se cumplió con el procedimiento, pero no es posible verificar la respuesta. De acuerdo con la información recibida por parte del proceso en las entrevistas realizadas, se indica que en correspondencia se reemplaza la imagen del oficio de la respuesta por el "Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico"	Incertidumbre frente a la respuesta en términos de claridad, calidez y oportunidad.

Por lo anterior, de manera atenta realizamos las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda a la Dirección de Gestión Corporativa – Relación con la Ciudadanía, fortalecer los controles diseñados en los procedimientos con el fin de asegurar que los informes mensuales cumplan con lo estipulado en el procedimiento.
2. Se recomienda adelantar las acciones pertinentes que permitan visibilizar las respuestas de cada uno de los requerimientos ciudadanos.

En consecuencia, de manera atenta se solicita informar a la oficina asesora de planeación, en los siguientes diez (10) días hábiles posteriores a la comunicación del informe final, las acciones correctivas o de mejora a implementar incluyendo las recomendaciones descritas, en cumplimiento del procedimiento de la mejora y el manual para gestionar acciones correctivas y de mejora: [seg-mn-01_v1_manual_para_gestionar_acciones_correctivas_y_de_mejora.docx](#) el cual se puede consultar en el siguiente link:

<https://culturarecreacionydeporte.gov.co/es/transparencia-acceso-informacion-publica/informacion-entidad/procesos-y-procedimientos/procesos-estrategicos/gestion-de-la-mejora-continua>

Atentamente,

Omar Urrea Romero
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó:
Hernán Muriel
Profesional especializado OCI - SCR D





Documento 20231400372383 firmado electrónicamente por:

Omar Urrea Romero, Jefe Oficina de Control Interno, Oficina de Control Interno, Fecha firma: 08-09-2023 20:30:11

Revisó: Jose Hernan Muriel Descance - Profesional Especializado - Oficina de Control Interno



6152b99583159915d655d38b7765796dd640ce7d2fd349484ca23597a29d6234







	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SEG-PR-02- FR-03	 Radicado: 20231400372403 Fecha: 08-09-2023
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	
		FECHA: 18/05/2022	

TABLA DE CONTENIDO

1. DESCRIPCIÓN GENERAL	2
2. CRITERIOS DE AUDITORÍA	2
3. METODOLOGÍA	4
4. LIMITACIONES	9
5. RESULTADOS DEL TRABAJO DE AUDITORÍA	10
5.1. SOLICITUDES CIUDADANAS	10
5.2. CANALES DE ATENCIÓN	11
5.3. REGISTROS EN OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y BOGOTÁ TE ESCUCHA	11
5.4. INFORMES MENSUALES SIN LA FIRMA DEL RESPONSABLE DEL PROCESO	12
5.5. PROPOSICIONES	13
5.6. OFICIOS DE RESPUESTA QUE NO ES POSIBLE VERIFICAR EN EL APLICATIVO ORFEO	13
6. CONCLUSIONES	14
7. RECOMENDACIONES	15
8. PLAN DE MEJORAMIENTO	15
9. FIRMAS	15

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SEG-PR-02- FR-03	 Radicado: 20231400372403 Fecha: 08-09-2023
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	
		FECHA: 18/05/2022	



1. DESCRIPCIÓN GENERAL

NOMBRE DE LA AUDITORÍA	Seguimiento al trámite de atención de las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias.
TIPO DE AUDITORÍA	Auditoría de Cumplimiento.
UNIDAD (ES) AUDITABLES	Proceso Relación con la Ciudadanía.
RESPONSABLE (S)	Adriana María Cruz Rivera Directora de Gestión Corporativa.
OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que las medidas y políticas de atención al ciudadano implementadas en la SCRCD se encuentren en concordancia con la normatividad emitida por el Distrito y el Gobierno Nacional. • Verificar la eficacia de las acciones suscritas en los planes de mejoramiento a partir de los informes de seguimiento a PQRS de vigencias anteriores.
ALCANCE	Se verificará el cumplimiento de la atención a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que presta la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte de acuerdo con las normas legales vigentes en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2023.
PERIODO DE EJECUCIÓN	9 de agosto al 31 de agosto de 2023
EQUIPO AUDITOR¹	Omar Urrea Romero, Jefe Oficina de Control Interno. Hernán Muriel, Profesional Especializado OCI.



2. CRITERIOS DE AUDITORÍA

- Constitución Política de Colombia – Art 23, Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado, y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 190 de 1995 “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

¹ Escriba los nombres del Equipo Auditor, el acrónimo correspondiente, así como el rol a desempeñar (Auditor Líder, Auditor Interno, Observador, y/o Experto Técnico)

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SEG-PR-02- FR-03	 Radicado: 20231400372403 Fecha: 08-09-2023
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	FECHA: 18/05/2022	

- Decreto Ley 2050 de 1995 “Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”
- Ley 962 de 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”
- Decreto Ley 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”
- Ley 2052 de 2020 "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites 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.
- Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo.
- Decreto 197 de 2014 Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital del Servicio a la ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- Ley 172 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- 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.
- Acuerdo 630 de 2015 Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones.
- Circular 108 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 1166 de 2016 Por el cual se adiciona el Capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro del Decreto 1069 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Justicia y Derecho, relacionado con la

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SEG-PR-02- FR-03	 Radicado: 20231400372403 Fecha: 08-09-2023
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	
		FECHA: 18/05/2022	

presentación, tratamiento, y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

- Decreto 037 de 2017 Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 190 de 2010 Por el cual se regula el procedimiento para las relaciones político-normativas con el Concejo de Bogotá D.C y se dictan otras disposiciones.
- 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.
- Procedimiento de PQRSD, CÓDIGO: [RCC-PR-02 V2 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD y proposiciones](#)

3. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la revisión a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), recibidas durante el período comprendido entre 1 de enero y el 30 de junio de 2023, se analizará la información reportada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá- Bogotá te Escucha, los informes publicados en el link de transparencia por el área de atención al ciudadano de la Dirección de Gestión Corporativa y el Sistema de Gestión Documental ORFEO. Así mismo, se realizarán entrevistas al personal que desarrolla las funciones en caso de requerirse. Para adelantar el seguimiento sobre el cumplimiento de directrices aplicables al proceso de Atención al Ciudadano (PQRS), la OCI aplicó las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas como son, verificación documental, pruebas analíticas y entrevistas.

Con base en los reportes publicados en el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (numeral 4.10.) en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2023, se encontraron registradas: 15 consultas, 63 derechos de petición de interés general, **1088** derechos de petición de interés particular, 1 felicitación, 6 quejas, 14 reclamos, **419** solicitudes de información general, 4 solicitudes de acceso a información pública, 1 solicitud prioritaria, 3 solicitudes de copias, 2 denuncias de actos de corrupción y 10 sugerencias para un total de **1626** registros.



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SEG-PR-02- FR-03	 Radicado: 20231400372403 Fecha: 08-09-2023
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	
		FECHA: 18/05/2022	

Tabla No. 1

	CONSULTA	D.P. INTERÉS GENERAL	D.P. INTERÉS PARTICULAR	SOL. ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOL. INFORMACIÓN	SOL. PRIORITARIA	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOL. COPIAS	DENUNCIAS ACTOS CORRUPTIVOS	TOTALES
ENERO	7	13	299	0	49	0	1	1	1	3	0	0	374
FEBRERO	4	14	167	0	59	0	0	0	1	1	0	0	246
MARZO	1	8	178	0	100	1	3	0	3	4	0	0	298
ABRIL	2	7	159	0	174	0	3	0	0	5	0	1	351
MAYO	0	16	110	0	21	0	0	0	1	1	2	1	152
JUNIO	1	5	175	4	16	0	3	0	0	0	1	0	205
TOTALES	15	63	1088	4	419	1	10	1	6	14	3	2	1626

Con base en la herramienta sugerida por el Departamento Administrativo de la Función Pública para determinar el tamaño de la muestra a analizar, se revisaron aleatoriamente 50 registros, de acuerdo con los siguientes criterios:

Tabla No. 2

INGRESO DE PARÁMETROS		TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Tamaño de la Población (N)	1.626	Fórmula	51
Error Muestral (E)	5%		
Proporción de Éxito (P)	5%		
Nivel de Confianza	90%	Muestra Óptima	50
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645		

De acuerdo con la revisión y análisis de la muestra definida a través de la herramienta sugerida por la Función Pública, (Aplicativo muestreo DAFP), se verificó la oportunidad de respuesta a cada una de las solicitudes, la clasificación y el cumplimiento del procedimiento, con los siguientes resultados:



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SEG-PR-02- FR-03	 Radicado: 20231400372403 Fecha: 08-09-2023
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	
		FECHA: 18/05/2022	



Tabla No. 3

No.	TEMA	HALLAZGO / OBSERVACIÓN	POSIBLE SITUACIÓN DE RIESGO
1	Informes mensuales sin la firma del responsable del proceso	Los informes mensuales con radicados Nos. 20237000065013 10/02/2023, con corte a enero 2023; 20237000126493 24/03/2023, con corte a febrero 2023; 20237000157553 21/04/2023, con corte a marzo 2023; 20237000184233 08/05/2023, con corte a abril 2023; 20237000230093 07/06/2023, con corte a mayo 2023; 20237000269023 04/07/2023, con corte a junio 2023 y publicados en la página de la Secretaría se encuentran sin la firma del responsable del proceso incumpliendo con el procedimiento CÓDIGO: RCC-PR-02 VERSIÓN: 02 del 05/09/2022 en los numerales 26 y 28	Incertidumbre frente a la garantía de la información
2	Proposiciones	El proceso no cuenta con registro ni seguimiento de las proposiciones y se afirma que el trámite se surte directamente del Despacho de la Entidad, como lo describe el procedimiento en las actividades 31 a 42	Incertidumbre frente a la respuesta en términos de ley.
3	Oficios de respuestas que no es posible evidenciar en el aplicativo Orfeo	En los radicados Nos.20237100042562, 20237100004452, 20237100006882, 20237100023992, 20237100066402, 20237100089012, 20237100049922, 20237100085562, 20237100062412, se evidencia que se cumplió con el procedimiento, pero no es posible verificar la respuesta. De acuerdo con la información recibida por parte del proceso en las entrevistas realizadas, se indica que en correspondencia se reemplaza la imagen del oficio de la respuesta por el "Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico"	Incertidumbre frente a la respuesta en términos de claridad, calidez y oportunidad.

ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE EL INFORME DE PQRS DEL II SEMESTRE DE 2022 Y EL I SEMESTRE DE 2023

Tabla No. 4

REPORTE II SEMESTRE 2022		
TIPOLOGÍAS	TOTAL, II SEMESTRE 2022	%
CONSULTA	4	0
DP INTERÉS GENERAL	88	7
DP INTERÉS PARTICULAR	471	39
SOL ACCESO A LA INFORMACIÓN	332	3
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	572	47
SOLICITUD PRIORITARIA	0	0
SUGERENCIA	6	0

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SEG-PR-02- FR-03	 Radicado: 20231400372403 Fecha: 08-09-2023
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	

FELICITACIÓN	10	1
QUEJA	9	1
RECLAMO	0	0
SOLICITUD DE COPIAS	0	0
DENUNCIAS DE ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0
TOTAL	1216	100



Tabla No. 5

REPORTE I SEMESTRE 2023		
TIPOLOGÍAS	TOTAL I SEMESTRE 2023	%
CONSULTA	15	1
DP INTERÉS GENERAL	63	4
DP INTERÉS PARTICULAR	1088	67
SOL ACCESO A LA INFORMACIÓN	4	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	419	26
SOLICITUD PRIORITARIA	1	0
SUGERENCIA	10	1
FELICITACIÓN	1	0
QUEJA	6	0
RECLAMO	14	1
SOLICITUD DE COPIAS	3	0
DENUNCIAS DE ACTOS DE CORRUPCIÓN	2	0
TOTAL	1626	100

Con base en el análisis de los informes (matriz de registro y control PQRS de enero 1 al 30 de junio de 2023 y reporte enviado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, (Bogotá te Escucha), se observa que en el primer semestre de 2023 aumentaron en un 25.21% las solicitudes ciudadanas. Sin embargo, se mantienen con el mayor porcentaje los derechos de petición particular y las solicitudes de información.

De igual manera, se evidencia que, comparativamente con el segundo semestre de 2022, los derechos de petición de interés particular crecieron en un 56.70% y las solicitudes de información general disminuyeron en un 72.04%

CANALES ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TIPOLOGÍAS

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SEG-PR-02- FR-03	 Radicado: 20231400372403 Fecha: 08-09-2023
		VERSIÓN: 01	
INFORME DE AUDITORIA INTERNA		FECHA: 18/05/2022	

Revisado el Manual de Servicio a la Ciudadanía “Canales de Interacción Ciudadana”, se encuentran identificados los diferentes mecanismos de presentación de PQRS. Los canales dispuestos por la Secretaría son:

A. Atención Presencial: Es el canal dispuesto para el contacto personalizado entre la ciudadanía y las servidoras, servidores y contratistas de la SCR D. Casa de los Comuneros (Sede central) Carrera 8 No.9 – 83, lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 p.m.

B. Canal Virtual: Es el canal dispuesto para el contacto con la ciudadanía y grupos de valor a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Este canal está habilitado de forma permanente (24 horas) y está integrado por:

- Trámites y Servicios: <https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/atencion-y-servicios-la-ciudadania/tramites-y-servicios>
- Bogotá te Escucha - Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas: <http://www.bogota.gov.co/sdq>
- Correo electrónico: correspondencia.externa@scrd.gov.co

C. Canal telefónico: Es el canal habilitado por la Secretaría para el contacto por medio de líneas telefónicas entre la ciudadanía y las servidoras, servidores y contratistas de la entidad. Para este propósito, se tiene dispuesta la línea +57 (601) 3274850 de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm. Adicionalmente la Secretaría, de la mano con la Alcaldía Mayor de Bogotá, pone a disposición de la ciudadanía la línea 195.



D. Canal Escrito: La ciudadanía puede hacer llegar sus comunicaciones escritas a los siguientes medios de recepción dispuestos por la Secretaría:

- Ventanilla Única de Correspondencia, ubicada en la Carrera 8 No.9-83, con un horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm.
- Buzón de Sugerencias. Tiene por objetivo recibir comunicaciones escritas elevadas por la ciudadanía en la modalidad de petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación y que versen sobre asuntos que le asistan a la entidad en el marco de sus competencias. El buzón está ubicado en la sede central de la SCR D en la Carrera 8 No.9 - 83 Bogotá D.C. y está disponible en la misma franja horaria.

En el siguiente resumen comparativo del reporte registrado en la matriz de registro y control PQRS publicado en la web de la SCR D <https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/transparencia-acceso-informacion-publica>, numeral 4.10, se pueden observar los canales más utilizados por la ciudadanía a través de los cuales realizan sus requerimientos:

Tabla No. 6

PRIMER SEMESTRE 2023		
MEDIO (CANAL DE RECEPCIÓN)	TOTAL, SEMESTRE	%
EMAIL	5	0

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SEG-PR-02- FR-03	 Radicado: 20231400372403 Fecha: 08-09-2023
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	
		FECHA: 18/05/2022	



ESCRITO	1243	76
PRESENCIAL	193	12
REDES SOCIALES	69	4
TELEFÓNICO	3	0
WEB	113	7
TOTALES	1626	100

Se evidencia que los canales con mayor porcentaje de utilización en el primer semestre de 2023 son el escrito con el 76% y el presencial con un 12%.

DEPENDENCIAS CON EL MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS I SEMESTRE 2023

Tabla No. 7

DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2023	CANTIDAD	%
DIRECCION DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	5	10
DIRECCION DE CULTURA CIUDADANA	1	2
DIRECCION DE FOMENTO	3	6
DIRECCION DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	2	4
DIRECCION DE PERSONAS JURIDICAS	2	4
DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	1	2
IDPC	1	2
IDRD	1	2
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	2	4
OBSERVATORIO GESTION DEL CONOCIMIENTO	2	4
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	2
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	4
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	13	26
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	2
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTCA	4	8
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	6	12
TALENTO HUMANO	2	4
TOTAL	50	100

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SEG-PR-02- FR-03	 Radicado: 20231400372403 Fecha: 08-09-2023
		VERSIÓN: 01	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	FECHA: 18/05/2022	

De lo anterior se determina que las dependencias con mayor número de requerimientos en el primer semestre de 2023 en su orden son: Relacionamiento con la ciudadanía con 13 requerimientos, que equivalen al 26% de la muestra y la Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural con 6 requerimientos, que equivalen al 12% de la muestra.

4. LIMITACIONES

No se presentaron circunstancias que imposibilitaran la emisión de una opinión.

5. RESULTADOS DEL TRABAJO DE AUDITORÍA

El equipo responsable del proceso Relación con la Ciudadanía de la Secretaría se encuentra conformado en el momento de la auditoría por 1 profesional especializado, 2 contratistas bachilleres con experiencia en el tema y dos contratistas profesionales especializados.

Como resultado del trabajo realizado se generaron 6 hallazgos, clasificados de la siguiente manera:

Tabla No. 8



TIPO DE RESULTADO	CANTIDAD	REFERENCIACIÓN
Fortalezas	1	5.3
Cumplimientos	1	5.1
Incumplimientos	1	5.4
Oportunidades de Mejora	2	5.5 – 5.6
TOTAL:	5	

5.1. SOLICITUDES CIUDADANAS

Con base en la revisión de cada uno de los registros de la muestra objeto de evaluación de solicitudes ciudadanas (PQRSD) efectuada por la Oficina de Control Interno, se verificó el cumplimiento del procedimiento con los siguientes resultados:

Tabla No. 9

SOLICITUDES I SEMESTRE 2023	TOTAL	%
MUESTRA SOLICITUDES REGISTRADAS A EVALUAR	50	100

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SEG-PR-02- FR-03	 Radicado: 20231400372403 Fecha: 08-09-2023
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	
		FECHA: 18/05/2022	

CUMPLEN CON EL PROCEDIMIENTO	50	100
-------------------------------------	-----------	------------

Cumplimiento No. 1:

Una vez realizada la revisión y evaluación de cada uno de los registros de la muestra y de acuerdo con lo indicado en la tabla No. 9, se puede establecer que, del total de 50 solicitudes, cumplen con el procedimiento las 50 solicitudes, que corresponde a 100% de la muestra, lo que indica que los responsables del proceso relación con la ciudadanía realizaron las actividades y controles pertinentes.

5.2. CANALES DE ATENCIÓN

Se precisa por parte de los responsables del proceso que se registran en la **“matriz de registro y control PQRS”**, las solicitudes que se realizan de forma virtual por el email, virtual Bogotá te Escucha, presencial, correspondencia y presencial punto de atención.

Los canales virtuales, como las redes sociales, se responden directamente. De igual forma que el canal telefónico en donde el objetivo es poder atender las solicitudes de tal manera que no se configuren en PQRS y, pese a que existe un documento de **registro** denominado “Atenciones telefónicas y presenciales” **NO** se encuentra codificado, no se encuentra incorporado al sistema de gestión. El equipo de Atención al ciudadano en este momento está realizando los ajustes pertinentes al procedimiento y por consiguiente también serán ajustadas las respectivas herramientas.



Oportunidad de mejora No. 1:

Se evidenció que existe y se hace uso de un documento denominado “Atenciones telefónicas y presenciales”. Sin embargo, este documento no se encuentra codificado ni incorporado en el MIPG.

Mediante comunicación con radicado de Orfeo No. 20237000362013 del 31 de agosto de 2023, la Dirección Corporativa de Gestión y Relación con el Ciudadano, responsable del proceso se permite precisar lo siguiente:

“Nos permitimos informar que, la oportunidad de mejora en mención, también, fue identificada en el Informe Final de Auditoría Interna denominado “Seguimiento al trámite de atención de las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias” con radicado No. 20231400094073 de fecha 01 de marzo de 2023, oportunidad para la cual, se realizó la formulación de la acción de mejorar No. 11-2023 donde se estableció como actividad “Solicitar la actualización del procedimiento, incluyendo el formato “Atenciones telefónicas y presenciales” debidamente codificado.”, así como, se determinó como producto “Documento incorporado y codificado en el MIPG”.

*Inicialmente, la fecha límite y de acuerdo con el radicado Orfeo N°20237000116253 del 15 de marzo, se estipuló que fuera **el día 28 de julio de 2023**. Sin embargo, se justificó*

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SEG-PR-02- FR-03	 Radicado: 20231400372403 Fecha: 08-09-2023
		VERSIÓN: 01	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	FECHA: 18/05/2022	

una ampliación de la finalización de la acción de mejora mediante el Orfeo con radicado No. 20237000259503 del 28 de junio, para determinar la fecha límite final para el **día 30 de octubre de 2023**.

En este sentido se comprende que el proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía ya se encuentra adelantando las actividades necesarias para atender a lo identificado por la Oficina de Control Interno.”

Con base en los anteriores argumentos y una vez verificados los documentos, se procede, por parte de la Oficina de Control Interno, a **retirar la oportunidad de mejora**.

5.3. REGISTROS EN OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y BOGOTÁ TE ESCUCHA

Con base en la revisión de cada uno de los registros de la muestra objeto de evaluación de solicitudes ciudadanas (PQRSD) efectuada por la Oficina de Control Interno, se verificó que todas las solicitudes cuentan con radicado de Orfeo y registro de Bogotá te escucha SDQS



Fortaleza No. 1

El 100% de los registros de la muestra cuentan con radicado de Orfeo y número SDQS de Bogotá te escucha, dando cumplimiento al artículo 3 Numeral del Decreto 371 de 2010 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, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.

5.4. INFORMES MENSUALES SIN LA FIRMA DEL RESPONSABLE DEL PROCESO

Los informes mensuales con radicados Nos. 20237000065013 10/02/2023, con corte a enero 2023; 20237000126493 24/03/2023, con corte a febrero 2023; 20237000157553 21/04/2023. con corte a marzo 2023; 20237000184233 08/05/2023, con corte a abril 2023; 20237000230093 07/06/2023, con corte a mayo 2023; 20237000269023 04/07/2023, con corte a junio 2023 y publicados en la página de la Secretaría se encuentran sin la firma del responsable del proceso.

Incumplimiento No. 1

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SEG-PR-02- FR-03	 Radicado: 20231400372403 Fecha: 08-09-2023
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	
		FECHA: 18/05/2022	

Los informes mensuales radicados y publicados en la página de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte deben ser revisados y firmados por el responsable del proceso. Se evidenció incumplimiento del procedimiento CÓDIGO: RCC-PR-02 VERSIÓN: 02 del 05/09/2022 en los numerales 26 y 28.



Mediante comunicación con radicado de Orfeo No. 20237000362013 del 31 de agosto de 2023, la Dirección Corporativa de Gestión y Relación con el Ciudadano, responsable del proceso, se permite argumentar lo siguiente:

“Con base en lo manifestado en el informe se observa que, los informes de seguimiento a las PQRS, la verificación de la información y la publicación en el enlace de transparencia, junto con la matriz de registro y control se ha venido realizando con debida forma y de lo anterior existe constancia de acuerdo con cada uno de los radicados relacionados en el numeral 5.4, razón por la cual no se evidencia un incumplimiento al “Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRS y proposiciones”, por lo anterior agradecemos cambiar la tipología de la observación de incumplimiento al procedimiento, a oportunidad de mejora.”

La Oficina de Control interno no observa registros o evidencias adicionales a las verificadas en la auditoría que desvirtúen el incumplimiento, toda vez que el procedimiento CÓDIGO: RCC-PR-02 VERSIÓN: 02 del 05/09/2022 en los numerales 26 y 28 establece:

No.	Actividad ¿qué?	Descripción - ¿cómo?	Área responsable	Cargo - Rol	Registro/ Aplicativo
26	Revisar informe de seguimiento PQRS	Se deber verificar que la información está clara y completa sobre el informe de seguimiento PQRS	Dirección de Gestión Corporativa	Director(a)	Informe / Orfeo
28	Firmar el informe de seguimiento PQRS	Se firma el informe de seguimiento como evidencia de aprobación del mismo.	Dirección de Gestión Corporativa - Relación con la ciudadanía.	Director(a)	Informe / Orfeo

Por lo señalado, se **confirma el incumplimiento.**

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SEG-PR-02- FR-03	 Radicado: 20231400372403 Fecha: 08-09-2023
		VERSIÓN: 01	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	FECHA: 18/05/2022	

5.5. PROPOSICIONES

Con base en la revisión del procedimiento vigente CÓDIGO: RCC-PR-02 VERSIÓN: 02 del 05/09/2022, el proceso no cuenta con registro ni seguimiento de las proposiciones y se afirma, por parte de los entrevistados, que el trámite se surte directamente del Despacho de la Entidad, como lo describe el procedimiento en las actividades 31 a 42.

Oportunidad de mejora No. 1

Al encontrarse inmersas las actividades correspondientes al trámite de las proposiciones en el proceso CÓDIGO: RCC-PR-02 VERSIÓN: 02 del 05/09/2022 se recomienda revisar y ajustar el mismo para que, desde el proceso, se pueda visualizar el número de proposiciones registradas, el trámite y tratamiento que se da a cada una de las mismas, para que en el informe mensual del proceso se pueda evidenciar el seguimiento y finalización de cada una de las proposiciones recibidas.

5.6. OFICIOS DE RESPUESTA QUE NO ES POSIBLE VERIFICAR EN EL APLICATIVO ORFEO



Una vez realizada la revisión y evaluación de cada uno de los registros de la muestra y de acuerdo con lo indicado en la tabla No. 9, se puede establecer que, del total de 50 solicitudes, cumplen con el procedimiento. Sin embargo, en 9 radicados de Orfeo no es posible verificar el oficio de respuesta.

Oportunidad de mejora No. 2

Revisados los 50 radicados de la muestra, en los siguientes radicados: 20237100042562, 20237100004452, 20237100006882, 20237100023992, 20237100066402, 20237100089012, 20237100049922, 20237100085562, 20237100062412, se evidencia que se cumplió con el procedimiento, pero no es posible verificar la respuesta. De acuerdo con la información recibida por parte del proceso en las entrevistas realizadas, se indica que en correspondencia se reemplaza la imagen del oficio de la respuesta por el "Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico", se recomienda tomar las medidas pertinentes que permitan visualizar la respuesta de todos y cada uno de los requerimientos ciudadanos.

Mediante comunicación con radicado de Orfeo No. 20237000362013 del 31 de agosto de 2023, la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, responsable del proceso, se permite argumentar lo siguiente:

"Con base en lo manifestado en el informe se observa que, en el procedimiento de Radicación de comunicaciones oficiales recibidas, enviadas e internas código: DOC-PR-

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SEG-PR-02- FR-03	 Radicado: 20231400372403 Fecha: 08-09-2023
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	
		FECHA: 18/05/2022	

05, está descrita la actividad que genera la oportunidad de mejora, toda vez que como se menciona en el informe, el equipo de Relacionamiento con la ciudadanía está dando cumplimiento al proceso; por lo anterior, solicitamos retirar la observación, pues corresponde al proceso de Gestión Documental adelantar las acciones que visibilicen las respuestas de todos y cada uno de los requerimientos ciudadanos.”

La Oficina de Control Interno considera que, de acuerdo con la argumentación presentada, se está aceptando la observación, por lo que **se ratifica la Oportunidad de mejora** ya que el proceso de Gestión Documental hace parte de esa misma Dirección. Al respecto, se recomienda adelantar las acciones pertinentes que permitan visibilizar las respuestas de cada uno de los requerimientos ciudadanos.

6. CONCLUSIONES

Se revisaron los 50 registros de la muestra tomada de la matriz de registro y control PQRS y del informe enviado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá - Bogotá te Escucha, de acuerdo con la herramienta sugerida por la Función Pública. En términos generales, se pudo determinar que la muestra tomada cumple con los criterios de atención al ciudadano, salvo lo observado en el presente informe.



En las sesiones de trabajo con el equipo responsable del proceso Relación con la Ciudadanía se aclararon temas de procedimiento que permitieron llevar a buen término el trabajo de auditoría y verificar que se encuentran en proceso de ajuste del procedimiento y de sus herramientas, para optimizar el servicio en términos de eficacia, oportunidad y calidad de las respuestas a las solicitudes ciudadanas.

7. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Dirección de Gestión Corporativa – Relación con la Ciudadanía, fortalecer los controles diseñados en los procedimientos con el fin de asegurar que los informes mensuales cumplan con lo estipulado en el procedimiento.
2. Se recomienda adelantar las acciones pertinentes que permitan visibilizar las respuestas de cada uno de los requerimientos ciudadanos.

8. PLAN DE MEJORAMIENTO

En consecuencia, se solicita informar a la Oficina Asesora de Planeación, en los siguientes diez (10) días hábiles posteriores a la comunicación del informe final, las acciones correctivas o de mejora a implementar, en cumplimiento del Procedimiento para la mejora.

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SEG-PR-02- FR-03	 Radicado: 20231400372403 Fecha: 08-09-2023
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	
		FECHA: 18/05/2022	

9. FIRMAS

Elaboró
Hernán Muriel
Profesional Especializado
Firma electrónica

Aprobó
Omar Urrea Romero
Jefe Oficina Control Interno
Firma electrónica

Documento 20231400372403 firmado electrónicamente por:

Omar Urrea Romero, Jefe Oficina de Control Interno, Oficina de Control Interno, Fecha firma: 08-09-2023 20:33:10

Revisó: Jose Hernan Muriel Descance - Profesional Especializado - Oficina de Control Interno



0fed39f26651e9422c09c7f9d0c0df726ba4d06ea3bea3f2601a89a2c94263a5