



COMUNICACIÓN INTERNA

Bogotá D.C., 01 marzo de 2023

PARA: Catalina Valencia Tobón
Secretaria de Despacho

Carlos Alfonso Gaitán Sánchez
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Jaime Andrés Tenorio Tascón
Subsecretario de Gobernanza

Henry Samuel Murrain Knudson
Subsecretario de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento

Leonardo Garzón Ortíz
Director de Arte, Cultura y Patrimonio (E)

Rafael Eduardo Tamayo Franco
Director de Lectura y Bibliotecas

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

Juan Manuel Vargas Ayala
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Carolina Ruiz Caicedo
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

Carlos Maroni Magaldi Manotas
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

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 agosto a 31 de diciembre de 2022, en el cual se evidencia mejoramiento en la atención de peticiones por parte de la Secretaría. No obstante, se identificaron dos (2) observaciones susceptibles de mejora, las cuales se relacionan a continuación:

No.	TEMA	HALLAZGO / OBSERVACIÓN	POSIBLE SITUACIÓN DE RIESGO
1	Peticiones sin vincular respuesta en el aplicativo ORFEO.	De la muestra (49) analizada, se identificaron seis (6) solicitudes, es decir 12.24%, sin respuesta asociada a la solicitud en el aplicativo Orfeo.	Incertidumbre frente a la respuesta en términos de ley.
2	Peticiones sin relacionar el radicado de respuesta en la matriz publicada.	De la muestra (49) analizada, se identificaron cinco (5) registros en la matriz publicada, es decir el 10.20%, sin el radicado de respuesta.	Incertidumbre frente a la respuesta en términos de ley.

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

1. Se recomienda a la Dirección de Gestión Corporativa – Relación con la Ciudadanía, fortalecer la implementación de los controles diseñados en los procedimientos relacionados con el trámite de documentos, con el fin de asegurar que las respuestas emitidas se encuentren asociadas en el aplicativo Orfeo y radicadas dentro de los términos.
2. Se recomienda a los líderes de dependencia tomar medidas para que los funcionarios y contratistas que respondan PQRS asocien las respuestas a los radicados de entrada en el aplicativo Orfeo, así como para asegurar que todas las peticiones se respondan dentro de los términos legales.
3. Se recomienda incluir en el MIPG las herramientas utilizadas en el manejo de las PQRS, en particular el documento de registro denominado “Atenciones telefónicas y presenciales”

En consecuencia, de manera atenta se solicita informar a esta oficina 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 [SEG-PR-01 Procedimiento para la Mejora](#), el cual se puede consultar en el siguiente link: https://intranet.culturarecreacionydeporte.gov.co/sites/default/files/archivos_paginas/seg-pr-01_v1_procedimiento_para_la_mejora.pdf

Atentamente,

Omar Urrea Romero
Jefe Oficina de Control Interno





Proyectó:
Hernán Muriel
Profesional especializado OCI - SCRCD

Documento 20231400094053 firmado electrónicamente por:

Omar Urrea Romero, Jefe Oficina de Control Interno, Oficina de Control Interno,
Fecha firma: 02-03-2023 14:58:37

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



d4b74adefe34cbc620d4096a792c547163c33b7196168788feeadd3cf770a156



	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SEG-PR-02- FR-03	 Radicado: 20231400094073 Fecha: 01-03-2023
		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	9
5.1. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN GENERAL Y DERECHOS DE PETICIÓN GENERAL SIN ASOCIAR EN EL APLICATIVO ORFEO	10
5.3. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN GENERAL, DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR Y DERECHOS DE INTERÉS GENERAL	12
5.4. CANALES DE ATENCIÓN	13
6. CONCLUSIONES	13
7. RECOMENDACIONES	14
8. PLAN DE MEJORAMIENTO	14
9. FIRMAS	14

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SEG-PR-02- FR-03	 Radicado: 20231400094073 Fecha: 01-03-2023
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	

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 SCR D 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 agosto y el 31 de diciembre de 2022. Se hará énfasis en la revisión de la oportunidad y efectividad de las respuestas realizadas a través del canal telefónico, observaciones relevantes en el informe de la Veeduría con radicado de Orfeo No. 20227100222792 del 16 de diciembre de 2022 en el lineamiento 3. Calificación del Talento Humado numerales 3.44 y 350, lineamiento 4. Articulación Institucional e interinstitucional numerales 4.28 al 4.38
PERIODO DE EJECUCIÓN	6 de febrero al 28 de febrero 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.

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: 20231400094073 Fecha: 01-03-2023
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 01	
		FECHA: 18/05/2022	

- 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.
- 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.

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SEG-PR-02- FR-03	 Radicado: 20231400094073 Fecha: 01-03-2023
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	
		FECHA: 18/05/2022	

- 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 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 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 agosto y el 31 de diciembre de 2022, se analizó 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 realizaron entrevistas al personal que desarrolla las funciones en el proceso. 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 agosto y el 31 de diciembre de 2022, se encontraron registradas: 4 consultas, 88 derechos de petición general, 471 derechos de petición de interés particular, 10 felicitaciones, 9 quejas, 24 reclamos, 572 solicitudes de información general, 32 solicitudes de acceso a información pública y 6 sugerencias para un total de 1216 registros. Con base en la herramienta sugerida por el Departamento Administrativo

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SEG-PR-02- FR-03	 Radicado: 20231400094073 Fecha: 01-03-2023
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	
		FECHA: 18/05/2022	

de la Función Pública para determinar el tamaño de la muestra a analizar, se revisaron aleatoriamente 49 registros, de acuerdo con los siguientes criterios:

Tabla No. 1

INGRESO DE PARÁMETROS			
Tamaño de la Población (N)	1.216	TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Error Muestral (E)	5%	Fórmula	51
Proporción de Éxito (P)	5%		
Nivel de Confianza	90%	Muestra Óptima	49
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:

Tabla No. 2

No.	TEMA	HALLAZGO / OBSERVACIÓN	POSIBLE SITUACIÓN DE RIESGO
1	Peticiones sin vincular respuesta en el aplicativo ORFEO.	De la muestra (49) analizada, se identificaron seis (6) solicitudes, es decir 12.24%, sin respuesta asociada a la solicitud en el aplicativo Orfeo.	Incertidumbre frente a la respuesta en términos de ley.
2	Peticiones sin relacionar el radicado de respuesta en la matriz publicada.	De la muestra (49) analizada, se identificaron cinco (5) registros en la matriz publicada, es decir el 10.20%, sin el radicado de respuesta.	Incertidumbre frente a la respuesta en términos de ley.

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SEG-PR-02- FR-03	 Radicado: 20231400094073 Fecha: 01-03-2023
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	

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

Tabla No. 3

REPORTE - PRIMER SEMESTRE 2022		
TIPOLOGÍAS	TOTALES	%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	828	55
DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	444	29
DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	118	8
OTROS	11	1
RECLAMO	50	3
CONSULTA	38	3
FELICITACIÓN	9	1
QUEJA	9	1
DOCUMENTOS	0	0
SUGERENCIA	4	0
TOTAL	1511	100

Tabla No. 4

REPORTE - SEGUNDO SEMESTRE 2022		
TIPOLOGÍAS	TOTALES	%
CO - CONSULTA	4	0
DPIG - DERECHO DE PETICIÓN GENERAL	88	7
DPIP - DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	471	39
FE - FELICITACIÓN	10	1
QU - QUEJA	9	1
RE - RECLAMO	24	2
SIG - SOLICITUD INFORMACIÓN GENERAL	572	47
SIP - SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	32	3
SU - SUGERENCIA	6	0
TOTAL	1216	100

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SEG-PR-02- FR-03	 Radicado: 20231400094073 Fecha: 01-03-2023
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 01	
		FECHA: 18/05/2022	

Con base en el análisis de los informes (matriz de registro y control PQRS de agosto 1 al 31 de diciembre de 2022 y reporte enviado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Bogotá te Escucha), se observa que en el segundo semestre de 2022 disminuyeron en un 19.52% las solicitudes ciudadanas. Sin embargo, se mantienen con el mayor porcentaje las solicitudes de información general y los derechos de petición de interés particular.

De igual manera, se evidencia que, comparativamente con el primer semestre de 2022, los derechos de petición de interés particular crecieron en un 5.73 % y las solicitudes de información general disminuyeron en un 30.91%

CANALES ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TIPOLOGÍAS

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. Casa de los Comuneros (Sede central) Carrera 8 No.9 – 83, lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 p.m.

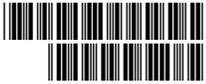
B. Canal Virtual: Es el canal dispuesto para el contacto con la ciudadanía y grupos de valor a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Este canal está habilitado de forma permanente (24 horas) y está integrado por:

- 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/sdqs>
- 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

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SEG-PR-02- FR-03	 Radicado: 20231400094073 Fecha: 01-03-2023
		VERSIÓN: 01	
INFORME DE AUDITORIA INTERNA		FECHA: 18/05/2022	

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. 5

PRIMER SEMESTRE 2022		
CANALES	TOTAL, RADICADAS	UTILIZACIÓN %
CORREO ELECTRÓNICO (ORFEO)	1120	74,12
BOGOTÁ TE ESCUCHA	391	25,88
TOTAL	1511	100

De lo anterior se puede determinar que, de los canales oficiales dispuestos por la entidad para el primer semestre de 2022, se utilizó en mayor proporción el correo electrónico con un 74.12% y Bogotá Te Escucha con un 25.88%

Tabla No. 6

SEGUNDO SEMESTRE 2022		
CANAL RECEPCIÓN	TOTALES	%
VIRTUAL - EMAIL	732	60
VIRTUAL - BOGOTÁ TE ESCUCHA	447	37
PRESENCIAL CORRESPONDENCIA	35	3
PRESENCIAL PUNTO ATENCIÓN	2	0
TOTAL, II SEMESTRE 2022	1216	100

Se evidencia que los canales con mayor porcentaje de utilización en el segundo semestre de 2022 son el virtual – email con el 60% y el virtual Bogotá te Escucha con un 37%.

DEPENDENCIAS CON EL MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS II SEMESTRE 2022

Tabla No. 7

DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS II SEMESTRE 2022

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SEG-PR-02- FR- 03	 Radicado: 20231400094073 Fecha: 01-03-2023
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	

CÓDIGO	ÁREA O DEPENDENCIA	REQUERIMIENTOS	%
210	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACIÓN	2	4
220	DIRECCIÓN DE FOMENTO	4	8
230	DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	2	4
240	DIRECCIÓN DE ECONOMÍA, ESTUDIOS Y POLÍTICA	2	4
300	DIRECCIÓN DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	1	2
310	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	3	6
330	SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PATRIMONIO CULTURAL	11	22
700	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	18	37
710	GRUPO I. DE TRA. DE S. A	1	2
730	GRUPO I. DE TRA. DE G. T. H.	1	2
800	DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	1	2
900	SUBSECRETARÍA DE CULTURA Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	1	2
910	DIRECCIÓN OBSERV Y GEST CONO	2	4
TOTALES		49	100

De lo anterior se determina que las dependencias con mayor número de requerimientos en el segundo semestre de 2022 en su orden son la Dirección de Gestión Corporativa con 18 requerimientos, que equivalen al 37% de la muestra y la Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural con 11 requerimientos, que equivalen al 22% de la muestra.

4. LIMITACIONES

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

5. RESULTADOS DEL TRABAJO DE AUDITORÍA

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SEG-PR-02- FR-03	 Radicado: 20231400094073 Fecha: 01-03-2023
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	
		FECHA: 18/05/2022	

El equipo responsable del proceso Relación con la Ciudadanía de la Secretaría se encuentra conformado en el momento de la auditoría por 3 profesionales en diferentes áreas del conocimiento y una estudiante de 9º. semestre de licenciatura en Idiomas.

Como resultado del trabajo realizado se generaron 4 hallazgos, clasificados de la siguiente manera:

Tabla No. 8

TIPO DE RESULTADO	CANTIDAD	REFERENCIACIÓN
Fortalezas	0	
Cumplimientos	1	5.2
Incumplimientos	2	5.1, 5.3
Oportunidades de Mejora	1	5.4
TOTAL:	4	

5.1. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN GENERAL Y DERECHOS DE PETICIÓN GENERAL SIN ASOCIAR EN EL APLICATIVO ORFEO

De la muestra revisada y analizada se evidencia que las peticiones fueron atendidas dentro de los términos legales. No obstante, se encontraron debilidades en el diseño o implementación de controles frente a la gestión, control y seguimiento de las peticiones, las cuales se presentan a continuación:

Observación No. 1 - Peticiones sin vincular respuesta en el aplicativo Orfeo.

Al analizar la gestión de las PQRSD realizada por medio del sistema de gestión documental ORFEO, frente a la oportunidad de las respuestas, de la muestra (49) **se identificaron (6) solicitudes, es decir un 12.24 %, sin radicado de respuesta asociada a la solicitud**, situación que evidencia debilidad en la implementación del control diseñado en el procedimiento Relación con la Ciudadana [RCC-PR-02 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD y proposiciones](#), donde en sus actividades No 20, 21 y 22 establece que “ Se debe asociar la respuesta a la PQR radicada e informar por ORFEO al usuario de Derechos de Petición...Se realiza la revisión de las peticiones para evidenciar que se haya vinculado el radicado de respuesta a la petición inicial...Se debe enviar comunicación solicitando que se asocie el radicado de respuesta a la PQRSD en el tiempo de establecido para la respuesta...”

Lo anterior genera dificultad para la verificación y la trazabilidad de la información, así como incertidumbre frente a la emisión de la respuesta dentro de los términos definidos por la normatividad vigente. Esta misma situación fue observada y comunicada en el informe del primer semestre de 2022 con radicado No.20221400387423 del 30 de 09 de

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SEG-PR-02- FR-03	 Radicado: 20231400094073 Fecha: 01-03-2023
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	
		FECHA: 18/05/2022	

2022, razón por la cual se recomienda tener en cuenta para la formulación del respectivo plan de mejoramiento.

Los casos observados sin vinculación de la respuesta en Orfeo son los siguientes:

Tabla No. 9

DEPENDENCIA	TIPOLOGÍA	MEDIO	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA
910	SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL	VIRTUAL BOGOTÁ TE ESCUCHA	20227100146682	20229100097551
220	SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL	VIRTUUAL EMAIL	20227100165042	20222200110691
330	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	VIRTUAL EMAIL	20227100155642	20223300101841
330	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	VIRTUAL EMAIL	20227100157022	20223300103261
330	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	VIRTUAL EMAIL	20227100215482	20223300145411
330	DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN GENERAL	VIRTUAL EMAIL	20227100169262	20223300113021

No obstante, se evidenció que el Proceso Relación con la Ciudadanía hace las alertas a través del aplicativo Orfeo a los responsables de las respuestas acerca de que se debe asociar la respuesta de acuerdo con el procedimiento, “...**Recordar que según el procedimiento establecido en la Circular 35 del 29 de octubre 2021, debe ser asociado el número de radicado de respuesta a la PQRS asignada a la dependencia, con el fin de que se logre identificar el trámite necesario y así cerrar la PQRS en el sistema. Favor atender las instrucciones, muchas gracias.**” Además se pudo verificar, como por ejemplo, que a través de comunicación con radicado de Orfeo No.

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SEG-PR-02- FR-03	 Radicado: 20231400094073 Fecha: 01-03-2023
		VERSIÓN: 01	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	FECHA: 18/05/2022	

20227000140143 y 20227000140163 la Dirección de Gestión Corporativa oficia a los responsable de los procesos a los que se dirigió la solicitud del ciudadano acerca de la calidad de la respuesta a las peticiones en este caso en particular en donde NO se asocia el radicado de respuesta. No obstante, a pesar de estas advertencias, comunicaciones y talleres, se sigue presentando la situación; por lo anterior, se hace necesario que en el informe de la Oficina de Control Interno en el Comité Directivo se haga énfasis en el cumplimiento de la calidad de las respuestas (coherencia, claridad, calidez, manejo del sistema – asociar el radicado de respuesta) y se tomen las acciones correspondientes frente a lo observado, de manera que las respuestas a los requerimiento allegados cumplan con los lineamientos establecidos.

5.2. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN GENERAL, DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR Y DERECHOS DE INTERÉS GENERAL

Con base en la revisión de cada uno de los registros de la muestra objeto de evaluación de solicitudes de Información General, Derechos de Petición de Interés Particular y Derechos de Petición de Interés General, efectuada por la Oficina de Control Interno, se verificó el cumplimiento del procedimiento con los siguientes resultados:

Tabla No. 10

SOLICITUDES II SEMESTRE 2022	TOTAL	%
MUESTRA SOLICITUDES REGISTRADAS A EVALUAR	49	100
CUMPLEN CON EL PROCEDIMIENTO	38	78
SIN ASOCIAR EN APLICATIVO ORFEO	6	12
SIN RELACIONAR ORFEO DE RESPUESTA EN LA MATRIZ	5	10

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.10, se puede establecer que, del total de 49 solicitudes, cumplen con el procedimiento 38 solicitudes, que corresponde a un 78% de la muestra, lo que indica que los responsables del proceso relación con la ciudadanía realizaron las actividades y controles pertinentes.

5.3. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN GENERAL, DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR Y DERECHOS DE INTERÉS GENERAL

Tabla No. 11

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SEG-PR-02- FR-03	 Radicado: 20231400094073 Fecha: 01-03-2023
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	

BOGOTÁ TE ESCUCHA	Fecha entrada	ORFEO - Radicado entrada	Fecha respuesta	ORFEO Radicado salida
3290562022	13/9/2022	20227100164842	22/9/2022	
3376182022	20/9/2022	20227100169952	23/9/2022	
4758972022	27/12/2022	20227100229252		
3316292022	14/9/2022	20227100166012		
3812942022	25/10/2022	20227100192892		

Observación No. 2 - Peticiones sin relacionar en la matriz de registro y control PQRS publicada en la sección de Transparencia

Con base en la revisión de los 49 registros de la muestra, se evidenció que 5 solicitudes, es decir el 10%, se encuentran sin registro de las fechas (3) y número de Orfeo de salida en la matriz de registro y control de PQRS (5), situación que evidencia debilidad en la implementación del control diseñado en el procedimiento Relación con la Ciudadana [RCC-PR-02 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD y proposiciones](#), donde en sus actividades No 24 y 26 establece que: “... Una vez generada la respuesta, se archiva en el expediente de ORFEO y se cierra en la plataforma Bogotá Te Escucha... Se deber verificar que la información está clara y completa sobre el informe de seguimiento PQRSD...”

Lo anterior genera dificultad para la verificación y la trazabilidad de la información, así como incertidumbre frente a la emisión de la respuesta dentro de los términos definidos por la normatividad vigente.

5.4. 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:

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SEG-PR-02- FR- 03	 Radicado: 20231400094073 Fecha: 01-03-2023
		VERSION: 01	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	FECHA: 18/05/2022	

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

6. CONCLUSIONES

Se revisaron 49 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 y Relación con el Ciudadano fortalecer la implementación de los controles diseñados en los procedimientos relacionados con el trámite de documentos, con el fin de asegurar que las respuestas emitidas se encuentren asociadas en el aplicativo Orfeo y radicadas dentro de los términos.
2. Se recomienda a los líderes de dependencia tomar medidas para que los funcionarios y contratistas que respondan PQRS asocien las respuestas a los radicados de entrada en el aplicativo Orfeo, así como para asegurar que todas las peticiones se respondan dentro de los términos legales.
3. Se recomienda incluir en el MIPG las herramientas utilizadas en el manejo de las PQRS, en particular el documento de registro denominado “Atenciones telefónicas y presenciales”

8. PLAN DE MEJORAMIENTO

En consecuencia, se solicita informar a esta oficina 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: 20231400094073 Fecha: 01-03-2023
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	
		FECHA: 18/05/2022	

9. FIRMAS

Elaboró
Hernán Muriel
Profesional Especializado
Firma electrónica

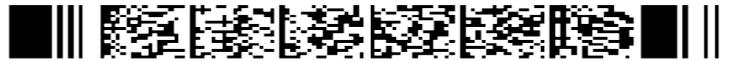
Aprobó
Omar Urrea Romero
Jefe Oficina Control Interno
Firma electrónica

Nota: La comunicación interna remisoria del presente informe se constituirá como el informe ejecutivo y debe incluir como mínimo el resumen del resultado.

Documento 20231400094073 firmado electrónicamente por:

Omar Urrea Romero, Jefe Oficina de Control Interno, Oficina de Control Interno, Fecha firma:
 02-03-2023 14:59:31

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



a4e2ad1ef896e129e3f8b3ed8492b33f618934c7053fb1de977d7130dfd041b7