


	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20221400091113 Fecha: 01-03-2022
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02	
		FECHA: 15/07/21	

TABLA DE CONTENIDO

I. DESCRIPCIÓN GENERAL.....	2
II. RESUMEN DEL RESULTADO.....	5
III. HALLAZGOS U OBSERVACIONES DE AUDITORÍA.....	6
ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE EL INFORME DE PQRS DEL II SEMESTRE DE 2020 Y EL I SEMESTRE DE 2021.....	6
IV. RECOMENDACIONES.....	26
V. PLAN DE MEJORAMIENTO.....	27
FIRMAS.....	27



	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20221400091113 Fecha: 01-03-2022
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02	
		FECHA: 15/07/21	

DESCRIPCIÓN GENERAL

Nombre de la Auditoria	Seguimiento al trámite de atención de las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos.
Tipo de Auditoria	Auditoría de Cumplimiento.
Unidad Auditada	Proceso de Atención al Ciudadano.
Líder o Responsable	Yamile Borja Martínez, Directora de Gestión Corporativa.
Fecha de Ejecución	27 de enero al 25 de febrero de 2022
Periodo Evaluado	Segundo semestre de 2021.
Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Secretario de Cultura, Recreación y Deporte y miembros del Comité de Coordinación de Control Interno.

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

1. Verificar que las medidas y políticas de atención al ciudadano implementadas en la SCRD se encuentren en concordancia con la normatividad emitida por el Distrito y el Gobierno Nacional.
2. Verificar la eficacia de las acciones suscritas en los planes de mejoramiento a partir de los informes de seguimiento a PQRS de vigencias anteriores.

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20221400091113 Fecha: 01-03-2022
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02	
		FECHA: 15/07/21	

ALCANCE DE AUDITORIA



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 julio y el 31 de diciembre de 2021. Se hará énfasis en la revisión de la oportunidad de las respuestas, la vinculación de las respuestas al aplicativo Orfeo y la trazabilidad dentro del mismo.

EQUIPO AUDITOR



- Omar Urrea Romero, Jefe Oficina de Control Interno.
- Hernán Muriel, Profesional Especializado OCI.

CRITERIOS DE AUDITORIA

- 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.
- 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"

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small>	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG- 01	 Radicado: 20221400091113 Fecha: 01-03-2022
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02	

- 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 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 PQRS, atención al ciudadano y proposiciones CÓDIGO: PR-ATE-01.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small>	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG- 01	 Radicado: 20221400091113 Fecha: 01-03-2022
		VERSIÓN: 02	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	FECHA: 15/07/21	

METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la revisión a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS), recibidas durante el período comprendido entre 1 de julio y el 31 de diciembre de 2021, se analizará la información reportada por la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte 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 aplicará las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas como son, verificación documental, pruebas analíticas y entrevistas, si hubiera lugar a ello.

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 4.5.) en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2021, se encontraron registradas 6 Informativos, 30 Consultas, 43 Derechos de Petición de Interés General, 203 Derechos de Petición de Interés Particular, 3 Felicitaciones, 3 denuncias, 12 Quejas, 22 Reclamos, 4 Sugerencias, 405 Solicitudes de Información y 20 Solicitudes Prioritarias, para un total de 751 registros.

Se hizo uso de la herramienta sugerida por el Departamento Administrativo de la Función Pública para determinar el tamaño óptimo de la muestra a analizar y se revisaron aleatoriamente 33 registros, de acuerdo con los siguientes criterios:

INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	751
Error Muestral (E)	5%
Proporción de Éxito (P)	Muestra Óptima
Nivel de Confianza	95%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,960

TAMAÑO DE LA MUESTRA



Fórmula

Muestra Óptima

35
33



De acuerdo con la revisión y análisis de la muestra definida a través de dicha herramienta se verificó la oportunidad de respuesta a cada una de las solicitudes, la clasificación y el cumplimiento del procedimiento, con los siguientes resultados:

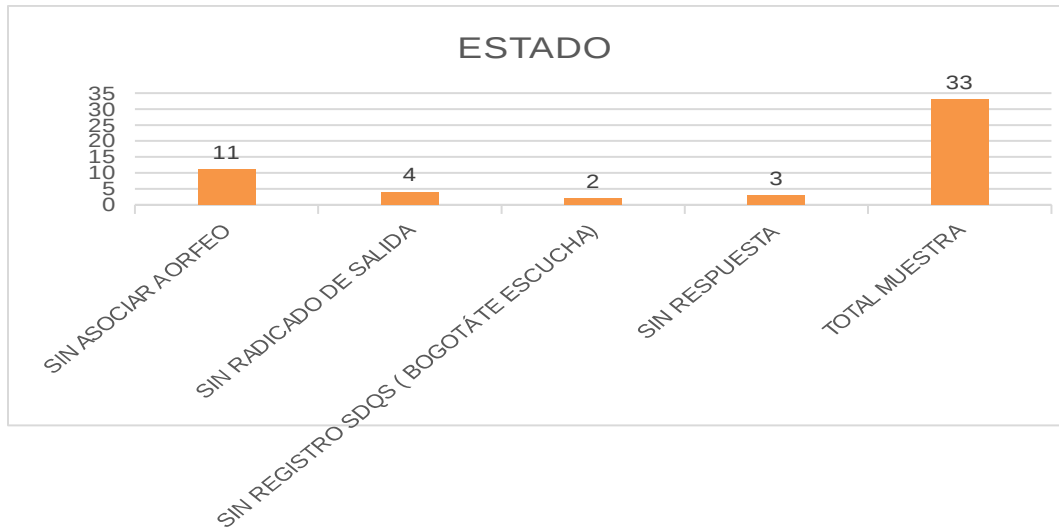
RESUMEN DEL RESULTADO

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small>	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20221400091113 Fecha: 01-03-2022
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	

No	Tema	Hallazgo /observación	Posible situación de riesgo
1	Abreviaturas en los informes de Solicitudes de Información, Peticiones, Quejas y Reclamos.	Al revisar los informes publicados en el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública del segundo semestre de 2021, en los Informes de Peticiones, Quejas y Reclamos se evidencia el uso de abreviaturas en la columna de tipologías que no corresponden con el procedimiento de atención al ciudadano <i>Procedimiento de PQRS, atención al ciudadano y proposiciones Código PR-ATE-01 v11</i> , ni a la norma de estandarización de las tipologías.	Dificultad en la verificación frente al cumplimiento de la respuesta, así como la claridad en la lectura del informe por parte de la ciudadanía.
2	Peticiones sin vincular respuesta en el aplicativo ORFEO (11)	De la muestra (33) analizada, se identificaron 11 solicitudes, es decir un 33.33%, sin radicado de respuesta asociado a la solicitud en el aplicativo Orfeo.	Incertidumbre frente al cumplimiento de la respuesta en términos de ley.
3	Respuestas sin radicado en el aplicativo ORFEO (3)	Se evidenciaron tres (3) peticiones sin realizar el trámite mediante comunicación oficial a través del aplicativo Orfeo.	Emisión de comunicaciones sin controles de aprobación según los niveles de autoridad. Pérdida de la memoria institucional.
4	Publicación de informes en página web.	Revisados en la página web de la SCRDR, link de transparencia y acceso a la información pública numeral 4.5., se evidenció que el informe (matriz) de solicitudes de información y Peticiones, Quejas y Reclamos del mes de agosto de 2021 no fue publicado como lo determina la norma, Decreto Distrital No. 371 de 2010, en el artículo 3º.	Falta de disponibilidad y oportunidad de acceso a la información por parte de la ciudadanía.
5	Solicitudes sin respuesta (3)	Revisada la muestra (33) y realizada la búsqueda en aplicativo Orfeo, no se evidencia radicado ni respuesta a 3 (9.09%) solicitudes realizadas por los ciudadanos.	Posible incumplimiento de las respuestas en términos de ley.

Resultado del análisis de la muestra

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20221400091113 Fecha: 01-03-2022
		VERSION: 02	
INFORME DE AUDITORIA INTERNA		FECHA: 15/07/21	





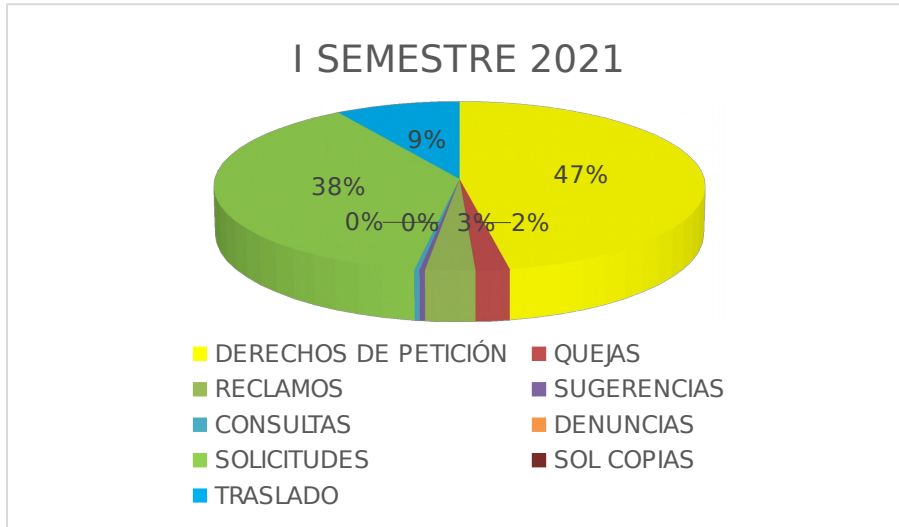
HALLAZGOS U OBSERVACIONES DE AUDITORÍA

ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE EL INFORME DE PQRS DEL I SEMESTRE DE 2021 Y EL II SEMESTRE DE 2021



I SEMESTRE DE 2021

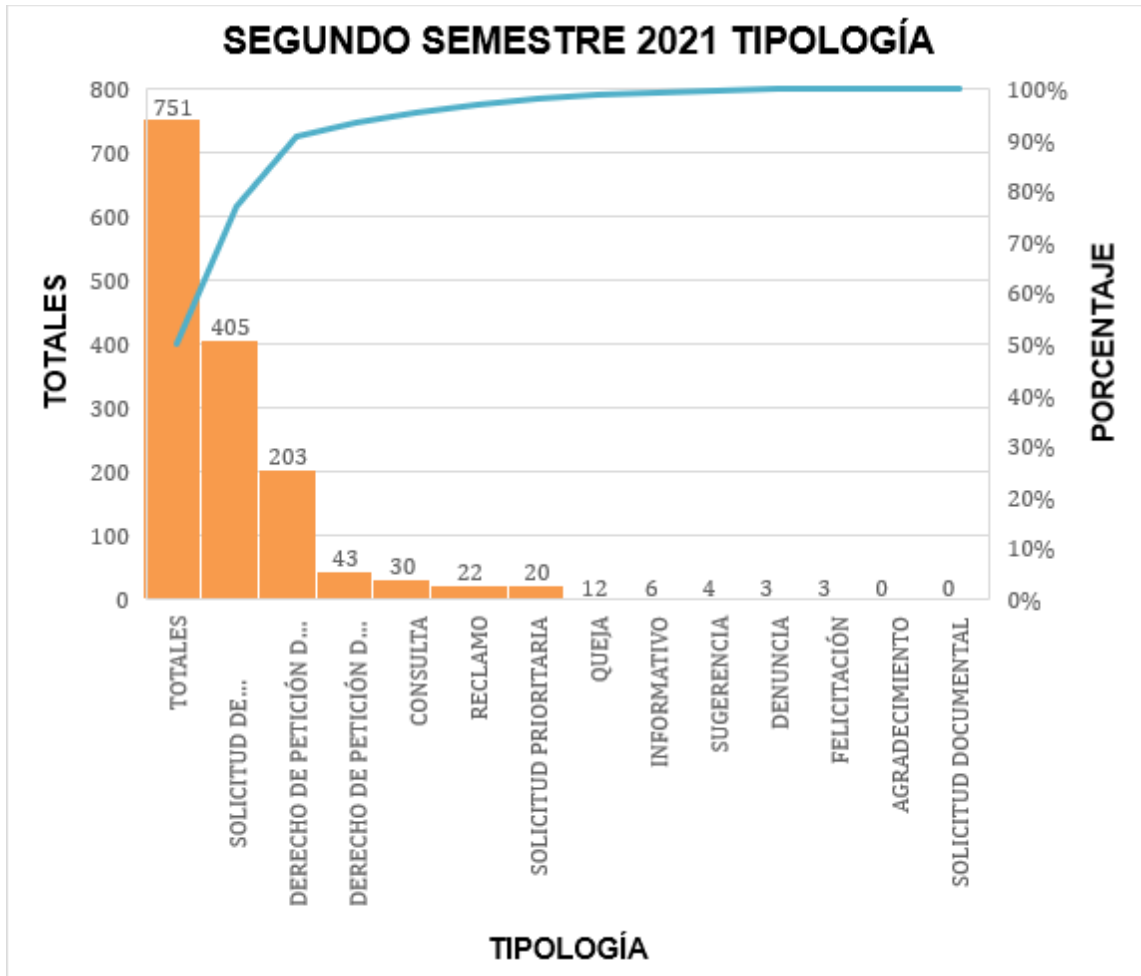
TIPOLOGÍA	#	%
DERECHOS DE PETICIÓN	295	46.97
QUEJAS	13	2.07
RECLAMOS	19	3.02
SUGERENCIAS	2	0.31
CONSULTAS	2	0.31
DENUNCIAS	0	0
SOLICITUDES	241	38.37
SOL COPIAS	0	0
TRASLADO	56	8.91
TOTAL	628	100%

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small>	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20221400091113 Fecha: 01-03-2022
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	



SEGUNDO SEMESTRE 2021		
TIPOLOGÍA	TOTALES	%
INFORMATIVO	6	0.79
CONSULTA	30	3.99
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	43	5.72
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	203	27.03
FELICITACIÓN	3	0.39
DENUNCIA	3	0.39
QUEJA	12	1.59
RECLAMO	22	2.92
SUGERENCIA	4	0.53
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	405	53.92
SOLICITUD PRIORITARIA	20	2.66
SOLICITUD DOCUMENTAL	0	0
AGRADECIMIENTO	0	0
TOTALES	751	100%



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20221400091113 Fecha: 01-03-2022
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02	
		FECHA: 15/07/21	



Con respecto al informe del primer semestre de 2021 (628 requerimientos) se observa que aumentó el número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS) ya que en el segundo semestre de 2021 se reportaron 751 requerimientos.

De igual manera, se evidencia que, comparativamente con el primer semestre de 2021, los derechos de petición bajaron, pero las solicitudes de información crecieron en un 59.50%

En este punto y conforme la norma de estandarización de las tipologías, se recomienda utilizar en todos los documentos y reportes esta misma denominación, ya que en los informes de acceso a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS) se evidencia el uso de unas abreviaturas (SI, SP, DPIG, FE, etc.) que no permiten tener certeza a que tipología se hace referencia.

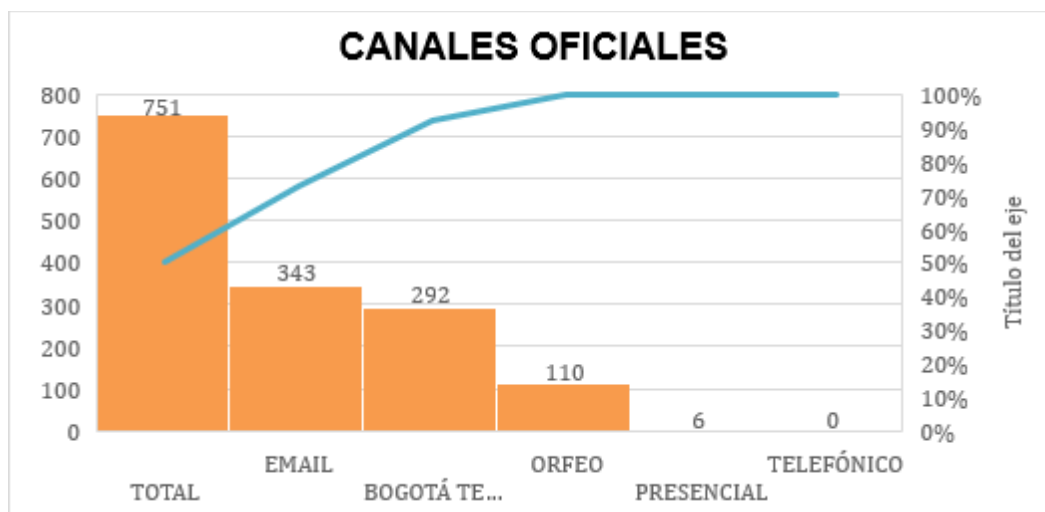
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small>	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20221400091113 Fecha: 01-03-2022
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	



CANALES ATENCION AL CIUDADANO Y TIPOLOGÍAS

Revisado el procedimiento, el manual de servicio a la ciudadanía y la página web 1.10 mecanismos de presentación de PQRS, en el link de transparencia, los canales dispuestos por la Secretaría para la atención de PQRS, son:

1. Canal Presencial.
2. Canal Telefónico.
3. Canal Escrito: Ventanilla de radicación (digitalizado en Plataforma ORFEO)
4. Canal Virtual: 4.1 Plataforma SDQS (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones)
4.2 Web de la Entidad: www.culturarecreacionydeporte.gov.co
4.3 Correos electrónicos: atención.ciudadano@scrd.gov.co;
defensoria.ciudadano@scrd.gov.co
5. Buzón de sugerencias.

CANAL OFICIAL	TOTAL, RADICADAS	% UTILIZACIÓN
BOGOTÁ TE ESCUCHA	292	38.88
ORFEO	110	14.64
EMAIL	343	45.67
PRESENCIAL	6	0.79
TELEFÓNICO	0	0
	751	100



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG- 01	 Radicado: 20221400091113 Fecha: 01-03-2022
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02	

De lo anterior, se puede determinar que, de los canales oficiales dispuestos por la entidad para el segundo semestre de 2021, se utilizó en mayor proporción el email con un 45.67% y Bogotá Te Escucha con un 38.88%

Observación No. 1 - Abreviaturas en los informes de Solicitudes de Información, Peticiones, Quejas y Reclamos.

Al revisar los informes publicados en el link de transparencia del segundo semestre de 2021 en los Informes de Peticiones, Quejas y Reclamos, se evidencia una serie de abreviaturas en la columna de tipologías que no corresponden con el procedimiento de atención al ciudadano *Procedimiento de PQRS, atención al ciudadano y proposiciones Código PR-ATE-01 v11*, ni a la norma de estandarización de las tipologías, generando dificultad en la verificación frente al cumplimiento de la respuesta, así como la claridad en la lectura del informe por parte de la ciudadanía. (Se hace referencia a abreviaturas como SI, SP, DPIG, FE, entre otras)

Respuesta Atención al ciudadano:



Frente a esta observación la Dirección de Gestión Corporativa, mediante comunicación 20227000083773 de febrero 24 de 2022, no señaló objeción alguna. En consecuencia, **se mantiene la observación** en el informe final.

GESTIÓN DE LAS PQRS EN LA SCR D

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. 2 - Peticiones sin vincular respuesta en el aplicativo Orfeo.

Al analizar la gestión de las PQRS realizada por medio del sistema de gestión documental ORFEO, frente a la oportunidad de las respuestas, de la muestra (33) se identificaron 11 solicitudes, es decir un **33.33%**, sin radicado de respuesta asociado a la solicitud, situación que evidencia debilidad en la implementación del control diseñado en el procedimiento de atención al ciudadano *Procedimiento de PQRS, atención al ciudadano y proposiciones Código PR-ATE-01 v11*, que en su actividad No 12 establece que: “Una vez atendida la PQRS oportunamente se debe vincular la respuesta a la PQRS asignada inicialmente, informar por ORFEO a Derechos de Petición, cerrar y archivar en sus expedientes y realizar el cierre en la plataforma ORFEO y SDQS”. Lo anterior genera dificultad en la verificación y en la trazabilidad de la información e incertidumbre frente al cumplimiento de la respuesta dentro de los términos definidos por la normatividad vigente. Esta situación fue observada y comunicada en el informe del periodo anterior (Radicado

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG- 01	 Radicado: 20221400091113 Fecha: 01-03-2022
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02	

20201400141123 Fecha 18-08-2020) y de igual manera se observó en el informe del segundo semestre de 2020 radicado 20211400248263 de agosto 30 de 2021 y en el informe de auditoría del primer semestre de 2021 con radicado No. 20211400279273 del 23 de septiembre de 2021, razón por la cual se recomienda tener en cuenta para la formulación del respectivo plan de mejoramiento.

Los casos observados son los siguientes:



TIPOLOGIA	MEDIO	Radicado entrada	Radicado salida
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PERONAL	EMAIL	20217100156732	20212400123521
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PERONAL	BOGOTA TE ESCUCHA	20217100193342	
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ORFEO	20217100095032	
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ORFEO	20217100122372	20213300100481
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	BOGOTA TE ESCUCHA	20217100134862	20217300269213
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	EMAIL	20217100143772	
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	EMAIL	20217100163632	
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	EMAIL	20217100160612	20213300138331
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	EMAIL	20217100199782	20223300000011
SOLICITUD PRIORITARIA	ORFEO	20217100089752	20217100085931

Respuesta Atención al ciudadano:

La Dirección de Gestión Corporativa, mediante comunicación 20227000083773 de febrero 24 de 2022, respecto a esta observación indicó lo siguiente:

“En atención al informe citado en el asunto, me permito solicitar la revisión y el retiro de las observaciones que citamos a continuación, teniendo en cuenta los argumentos que se exponen.

Observación No. 2: Peticiones sin vincular respuesta en el aplicativo Orfeo. (...)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG- 01	 Radicado: 20221400091113 Fecha: 01-03-2022
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02	

Teniendo en cuenta que el proceso de Relación con la Ciudadanía es transversal, las observaciones deben ser dirigidas a cada una de las dependencias que incumplieron lo dispuesto en la Circular 35 de 2021, que establece la vinculación de las respuestas con las peticiones radicadas.

El proceso de Relación con la ciudadanía ha actuado con la debida diligencia, al realizar muestreo de las respuestas para evidenciar, además de los criterios de calidad y oportunidad, la vinculación de respuestas y ha realizado memorandos dirigidos a las dependencias que incumplen. Se adjuntan los soportes.

No es posible tomar la totalidad de radicaciones que ingresan a la entidad, por lo que se ha determinado una muestra para realizar el seguimiento.

De otra parte, respecto a las radicaciones 20217100193342, 20217100163632 y 20217100189422, no cuentan con una respuesta de vinculación por cuanto, de acuerdo con lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, los traslados entre entidades distritales se realizan directamente a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha, tal como se muestra a continuación (...)



En cuanto a las radicaciones 20217100095032 y 20217100143772, estas cuentan con radicado de salida en el aplicativo ORFEO, con números 20213300085351 y 20212400116231 respectivamente”

Respuesta Oficina de Control interno:

Una vez realizada la verificación de los radicados objeto de observación, no se evidencia que las respuestas se encuentren vinculadas a los radicados de entrada. Por lo señalado, **se mantiene la observación.**

De otro lado, respecto de las demás afirmaciones de la respuesta señalada, es preciso indicar lo siguiente:

- Efectivamente el proceso de Relación con la Ciudadanía es transversal y todas las áreas de la Secretaría deben aportar para que las reglas sobre atención de PQRS se atiendan de acuerdo con el procedimiento y, entre otras, se realice correctamente la vinculación de las respuestas. Adicionalmente, al dueño del proceso le corresponde hacer las validaciones necesarias para verificar que este tipo de reglas se cumplan.
- Considerando que este hallazgo ha sido reiterativo (informes con radicados 20201400141123 del 18 de agosto de 2020, 20211400248263 de agosto 30 de 2021 y 20211400279273 del 23 de septiembre de 2021) es importante que las acciones que se formulen en el instrumento de mejora sean efectivas para atacar la causa raíz que está originando lo observado.

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20221400091113 Fecha: 01-03-2022
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02	
		FECHA: 15/07/21	

Observación No. 3 - Respuestas sin radicado de salida en el aplicativo Orfeo.



De la muestra analizada de PQRS, se evidenció que las solicitudes de información y los derechos de petición relacionados a continuación, no evidencian radicado de salida de las respuestas al peticionario y no se realiza el trámite mediante comunicación oficial a través del aplicativo Orfeo, situación que evidencia incumplimiento al procedimiento de generación y trámite de documentos código PR-GDF-16 versión 5, donde en sus condiciones generales establece que “Ninguna dependencia está autorizada para recibir ni enviar comunicaciones internas o externas, sin haber realizado el trámite a través del área de correspondencia, con su debido registro en el aplicativo ORFEO”, así como frente a la actividad No 4 que establece “se genera radicado en el aplicativo Orfeo que va a producir bajo las plantillas establecidas”, generando un posible riesgo de emisión de comunicaciones sin los correspondientes niveles de aprobación y la pérdida de la memoria institucional. Los casos son los siguientes:

TIPOLOGIA	MEDIO	Radicado entrada	Radicado salida
DERECHO DE PETCIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	BOGOTA TE ESCUCHA	20217100193342	
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ORFEO	20217100095032	
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	EMAIL	20217100143772	
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	EMAIL	20217100163632	

Respuesta Atención al ciudadano:

La Dirección de Gestión Corporativa, mediante comunicación 20227000083773 de febrero 24 de 2022, respecto a esta observación indicó lo siguiente:

“De otra parte, respecto a las radicaciones 20217100193342, 20217100163632 y 20217100189422, no cuentan con una respuesta de vinculación por cuanto, de acuerdo con lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, los traslados entre entidades distritales se realizan directamente a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha, como se muestra a continuación:

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20221400091113 Fecha: 01-03-2022
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02	
		FECHA: 15/07/21	

5.6 Traslado de peticiones

Eficiencia administrativa y cero papel: En concordancia con la Directiva Presidencial de CERO PAPEL²¹, no se remitirán en medio físico los documentos de las peticiones ciudadanas radicadas por medio escrito y estas se gestionarán a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con excepción de aquellas peticiones que contengan libros, folletos, planos, CDs o cualquier otro medio que no sea permitido su reproducción o de competencia de una entidad Nacional, Privada o Defensor a la Ciudadanía.

Tenga en cuenta que, al recibo de una petición por el canal escrito, una vez registrada en el Sistema, **esta viaja de manera virtual entre entidades y no requiere oficio de traslado** con excepción de los casos ya referidos; sin embargo, es deber de las entidades dar respuesta o informar sobre cualquier actuación administrativa al peticionario mediante comunicación escrita, toda vez que en principio el peticionario no tiene conocimiento del número de su petición para realizar seguimiento a través del Sistema. Excepcionando, aquellas solicitudes en las cuales el peticionario autorice su envío de manera virtual.

En cuanto a las radicaciones 20217100095032 y 20217100143772, estas cuentan con radicado de salida en el aplicativo ORFEO, con números 20213300085351 y 20212400116231 respectivamente”

Respuesta Oficina de Control interno:



El manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en el numeral 5.6 traslado de peticiones señala: “Sin embargo, es deber de las entidades dar respuesta e informar sobre cualquier actuación administrativa al peticionario mediante comunicación escrita...” situación que no se presentó con los radicados 20217100193342, 20217100163632. Por su parte, se retira el radicado 20217100189422 de la observación por cuanto en este caso se evidencia respuesta.

En cuanto a las radicaciones 20217100095032 y 20217100143772, si bien se encuentran los radicados de salida, no están registrados en toda la trazabilidad del proceso, lo que hace imposible verificar si fueron respondidas o no las solicitudes (Se encuentran en Bogotá Te Escucha, pero no están vinculados en Orfeo).

Por lo señalado, **se mantiene la observación.**



Observación No. 4 - Peticiones, Quejas y reclamos sin número de registro en SDQS (Bogotá te escucha)

Al revisar los Informes sobre acceso a información, quejas y reclamos publicados en el link de transparencia y acceso a la información de la página web de la SCRDR, de los meses julio a diciembre de 2021, de la muestra analizada (33), se evidenciaron 2 solicitudes sin registro en SDQS (Bogotá te escucha) es decir un **6.06%**, generando incertidumbre sobre el adecuado registro en los dos sistemas de información (Orfeo - SDQS) y un posible riesgo de incumplimiento normativo frente al Numeral 3 del Artículo 3 del Decreto 371 de 2010, respecto a la obligación del 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-SDQS**. Esta

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small>	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG- 01	 Radicado: 20221400091113 Fecha: 01-03-2022
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	

situación fue observada y comunicada en el informe del periodo anterior (ver observación No 1 Radicado 20201400141123 Fecha 18-08-2020) y de igual manera se observó en el informe del segundo semestre de 2020 radicado 20211400248263 de agosto 30 de 2021, y en el informe del primer semestre de 2021 con radicado 20211400279273 del 23 de septiembre de 2021, razón por la cual se recomienda tener en cuenta para la formulación del respectivo plan de mejoramiento. Los casos son los siguientes:

TIPOLOGIA	MEDIO	Radicado entrada	Radicado salida
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ORFEO	20217100091392	20213300091021
SOLICITUD PRIORITARIA	ORFEO	20217100089752	20217100085931

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20221400091113 Fecha: 01-03-2022
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02	
		FECHA: 15/07/21	

Respuesta Atención al ciudadano:

La Dirección de Gestión Corporativa, mediante comunicación 20227000083773 de febrero 24 de 2022, respecto a esta observación indicó lo siguiente:

“Solicitamos amablemente, retirar esta observación por cuanto, las radicaciones a las que se hace referencia son de la Secretaría de Gobierno y de acuerdo con el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, las solicitudes, peticiones entre entidades no deben ser registradas en Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, se registra imagen de la parte correspondiente del manual:

2.2. De las peticiones entre autoridades

Existen otro tipo de peticiones que deben ser atendidas dentro del plazo señalado en la Ley 1755 de 2015 o la normatividad que le sea aplicable pero que por su connotación de ser solicitudes entre entidades **NO** deben ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.



Petición	¿Qué es?	¿Cuándo debe resolverse?	¿Debe registrarse en el Sistema?
Petición entre autoridades	Son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos.	En un término no mayor de 10 días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.	No ^o

Respuesta oficina de Control interno:

Se verifican los radicados y efectivamente se corrobora que corresponden a peticiones entre entidades. Por lo anterior, se procede por parte de la Oficina de Control Interno a **retirar la observación** del Informe Final de Auditoría.

Observación No. 5 - Peticiones, Quejas y Reclamos sin repuesta.

Al revisar los Informes sobre acceso a información, quejas y reclamos publicados en el link de transparencia y acceso a la información de la página web de la SCRD, de los meses julio a diciembre de 2021, de la muestra analizada (33), se evidenciaron 3 solicitudes de información es decir un **9.09%**, sin repuesta al peticionario registrada en la plataforma Bogotá Te Escucha ni en el aplicativo Orfeo, evidenciando debilidad en la implementación del *procedimiento de PQRS, atención al ciudadano y proposiciones Código PR-ATE-01 v11, donde en su actividad No 12 establece que “Una vez atendida la PQRS oportunamente se debe vincular la respuesta a la PQRS asignada inicialmente, informar por ORFEO a Derechos de Petición, cerrar y archivar en sus expedientes y realizar el cierre en la plataforma ORFEO y SDQS”.*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG- 01	 Radicado: 20221400091113 Fecha: 01-03-2022
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02	

Lo anterior genera dificultad en la verificación y en la trazabilidad de la información e incertidumbre frente al cumplimiento de la respuesta dentro de los términos definidos por la normatividad vigente. De igual manera, se estaría incumpliendo con el numeral 3.4 del manual para la gestión de peticiones ciudadanas: En el proceso de notificación de la respuesta: La entidad deberá poner en conocimiento de la peticionaria o el peticionario la respuesta, a través del proceso de notificación, para garantizar el derecho de contradicción o de oposición y del debido proceso. Actualmente, la normativa y la jurisprudencia han establecido para la Administración un mandato explícito de notificación, que implica el agotamiento de los medios disponibles para informar al particular de su respuesta y lograr constancia de ello, por lo cual, en ningún caso se puede dejar a la persona solicitante sin tener el conocimiento o pronunciamiento de la entidad.

Los casos son los siguientes:

TIPOLOGIA	MEDIO	Radicado entrada	Radicado salida
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ORFEO	20217100095032	
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	EMAIL	20217100143772	
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	EMAIL	20217100163632	

Respuesta Atención al Ciudadano:



La Dirección de Gestión Corporativa, mediante comunicación 20227000083773 de febrero 24 de 2022, respecto a esta observación indicó lo siguiente:

“Solicitamos por favor, sea retirada esta observación, por cuanto, las radicaciones cuentan con respuesta radicada tanto en el ORFEO, como en el Bogotá te Escucha, tal como se muestra a continuación:



TIPOLOGIA	MEDIO	Radicado entrada	Radicado salida
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ORFEO	20217100095032	20217100143772
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	EMAIL	20217100143772	20217100163632
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	EMAIL	20217100163632	20217100163632

Respuesta Oficina de Control Interno:

Revisados los números de radicados Nos. 20217100095032 y 20217100143772 no se evidencia en la trazabilidad en el aplicativo Orfeo el número de radicado de salida y en cuanto al radicado No. 20217100163632, se evidencia que se dio traslado al IDARTES, pero no se evidencia ni respuesta ni radicado de salida informando al solicitante sobre dicho traslado, como lo establece el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en el numeral 5.6 - traslado de peticiones, el cual indica: “Sin embargo, es deber de las

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG- 01	 Radicado: 20221400091113 Fecha: 01-03-2022
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02	



entidades dar respuesta e informar sobre cualquier actuación administrativa al peticionario mediante comunicación escrita...” Por lo señalado, **se mantiene la observación.**

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small>	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG- 01	 Radicado: 20221400091113 Fecha: 01-03-2022
		VERSIÓN: 02	
INFORME DE AUDITORIA INTERNA		FECHA: 15/07/21	



PLANES DE MEJORAMIENTO VIGENTES DEL PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

Revisada la herramienta de la mejora de la Secretaría, se evidenció a cargo del proceso de atención al ciudadano un total de 24 acciones correctivas o de mejora identificadas en la vigencia 2021, de las cuales 11 se encuentran en estado ABIERTO y 13 en estado FINALIZADO, las cuales serán objeto de seguimiento con el fin de evaluar la eficacia de las acciones y emitir concepto de cierre. Las acciones señaladas son las siguientes:



No	CONSE CUTIVO	HALLAZGO/ NO CONFORMIDAD	ACCIONES A REALIZAR / PRODUCTO	FECHA LÍMITE	ESTADO
1	1041	En la revisión realizada al Proceso se evidencia que la última evaluación de la satisfacción del usuario fue realizada en el mes de abril. El resultado del indicador evidencia medición hasta el mismo mes. No se ha vuelto a practicar las encuestas las cuales se tiene establecidas de manera mensual. Lo anterior incumple el numeral 9.1.2 de la norma ISO 9001: 2015. La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer los lineamientos para la medición de la satisfacción de partes interesadas en la Secretaría 2. Formular la(s) encuesta(s) para la medición de la satisfacción de partes interesadas en la Secretaría 3. Socializar el procedimiento y herramientas establecidas 4. Aplicar la(s) encuesta(s) para la medición de la satisfacción de partes interesadas en la Secretaría 5. Consolidar los informes remitidos de las áreas sobre la percepción de las partes interesadas Verificar la eficacia de la acción conforme a los informes reportados	31/12/2021	ABIERTA
2	1052	Inadecuada documentación del procedimiento. Al revisar las políticas de operación establecidas en el numeral 5 condiciones generales, la descripción secuencial de las actividades y su coherencia con el diagrama de flujo, las actividades de control establecidas en el Procedimiento de PQRS, Atención al Ciudadano y Proposiciones Código PR-ATE-01 Versión 11 vigente desde el 06/09/2020.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir los aspectos claves que se deben tener presentes en la entidad para la atención al ciudadano. 2. Revisar el procedimiento y formatos conexos de atención al ciudadano, para identificar fallas o vacíos de control o de prevención del riesgo 3. Formular procedimiento y formatos que permitan atender a lineamientos de la política distrital de atención al ciudadano 4. Socializar en la entidad la política distrital de atención al ciudadano 5. Actualizar el procedimiento de atención al ciudadano y los formatos conexos, para incorporar los controles adecuados 	31/03/2022	ABIERTA

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small>	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20221400091113 Fecha: 01-03-2022
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	



3	1053	<p>Inadecuado registro de modalidades de las peticiones. Al revisar la gestión realizada frente a los PQRS durante el periodo de análisis, se identificaron PQRS clasificadas inadecuadamente, como solicitudes de información, quejas o reclamos que no corresponde al contenido, según los criterios establecidos en el manual para la gestión de peticiones ciudadanas Versión 3 de fecha noviembre 2020 emitida por la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la normatividad vigente, lo que genera un posible riesgo frente al adecuado tratamiento y la oportunidad en la respuesta a la petición</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualizar el procedimiento de PQRS - atención al ciudadano y proposiciones, alineado con el manual de gestión de peticiones de la Secretaría General, en el sentido de incluir la responsabilidad de revisión en las áreas correspondientes, con el fin de que identifiquen el adecuado registro de PQRS o soliciten el respectivo ajuste. 2. Capacitar sobre el procedimiento a los colaboradores de las áreas correspondientes. 3. Solicitar al Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Talento Humano la inclusión de una capacitación asociada a la normatividad aplicable al procedimiento de PQRS -atención al ciudadano y proposiciones en el PIC 2022 	31/01/2022	ABIERTA
4	1054	<p>Informes sobre acceso a información, quejas y reclamos sin número de registro en el SQDS Se evidencia que en el 18.75 % de los registros de la muestra tomada para el análisis de lo publicado en el link de transparencia de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, no se encuentra relacionado el número de registro de SDQS lo que genera incertidumbre del adecuado registro en los dos sistemas de información (Orfeo _ SDQS) y generando un posible riesgo de incumpliendo con el normativo frente al Numeral 3 del Artículo 3 del Decreto 371 de 2010 INCUMPLIMIENTO Numeral 3 del Artículo 3 del Decreto 371 de 2010, respecto a la obligación del 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-SDQ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualizar el procedimiento de PQRS, Atención al Ciudadano y proposiciones incluyendo un control que permita la validación de la información tanto en la matriz de registro y control, como en los aplicativos de Orfeo y Bogotá te Escucha 2. Realizar una reunión con el fin de validar la información de las bases de datos de Bogotá te Escucha versus la Matriz de registro y control dentro de los primeros 5 días del mes siguiente al cierre de cada mes 3. Realizar muestreo de peticiones con el fin de validar la adecuada funcionalidad de los sistemas. 	31/03/2022	ABIERTA

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20221400091113 Fecha: 01-03-2022
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	



5	1055	<p>petionario y no se realiza el trámite mediante comunicación oficial a través del aplicativo Orfeo, situación que evidencia incumplimiento al procedimiento de generación y trámite de documentos código PR-GDF-16 versión 5 , donde en sus condiciones generales establece que "Ninguna dependencia está autorizada para recibir ni enviar comunicaciones internas o externas, sin haber realizado el trámite a través del área de correspondencia, con su debido registro en el aplicativo ORFEO" así como frente a la actividad No 4 que establece "se genera radicado en el aplicativo Orfeo que va a producir bajo las plantillas establecidas", generando un posible riesgo de emisión de comunicaciones sin los correspondientes niveles de aprobación y la pérdida de la memoria institucional. INCUMPLIMIENTO al procedimiento de generación y trámite de documentos código PR-GDF-16 versión 5</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Emitir documento con lineamientos acerca del procedimiento de atención de PQRS y los mecanismos de respuesta 2. Programar capacitaciones mensuales sobre los lineamientos de la circular y el procedimiento de PQRS 	31/03/2022 2	ABIERTA
6	1056	<p>Revisados en la página web de la SCRD link de transparencia y acceso a la información pública numeral 4.10., se evidenció que los informes de solicitudes de información y Peticiones, Quejas y Reclamos de los meses de febrero, marzo y mayo de 2021 fueron publicados extemporáneamente y no se encuentra publicado el informe del mes de enero de 2021 incumplimiento al procedimiento de atención al ciudadano que en sus condiciones generales establece: "El día dieciocho hábil de cada mes elaborar el reporte Consolidado en dos archivos formato Excel de las solicitudes de información y de las peticiones que ingresan a la Entidad, los</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fortalecer el equipo de Relación con la Ciudadanía 2. Exportar de manera automática los registro para que sea más fácil su identificación, clasificación y registro 3. Ajustar el procedimiento en el sentido de Incluir el termino para publicar 	31/12/2022 1	ABIERTA

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20221400091113 Fecha: 01-03-2022
		VERSIÓN: 02	
INFORME DE AUDITORIA INTERNA		FECHA: 15/07/21	

7	1057	<p>Al revisar los informes publicados en el link de transparencia del primer semestre de 2021 tanto en los informes de Solicitudes de Información como en los Informes de Peticiones, quejas y reclamos se evidencia una serie de abreviaturas en la columna de tipologías que no corresponden con el procedimiento de atención al ciudadano procedimiento de PQRS, atención al ciudadano y proposiciones Código PR-ATE-01 v11 ni a la norma de estandarización de las tipologías, generando dificultad en la verificación frente al cumplimiento de la respuesta así como la claridad en la lectura del mismo informe por parte de la ciudadanía. INCUMPLIMIENTO procedimiento de atención al ciudadano procedimiento de PQRS, atención al ciudadano y proposiciones Código PR-ATE-01 v11, norma de estandarización de las tipologías</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. actualizar el procedimiento de acuerdo a las necesidades reales de identificación 2. ajustar la herramienta utilizada de acuerdo al procedimiento actualizado 3. realizar el registro del procedimiento y herramienta en el sistema de Gestión 	31/03/2022 2	ABIERTA
8	1058	<p>Respuestas sin radicado en aplicativo ORFEO De la muestra analizada de PQRS, se evidenció que el derecho de petición con radicado de entrada 20207100071982 y la consulta con radicado de entrada 20207100140072, fueron resueltos vía correo electrónico y estos fueron anexados al radicado de la solicitud, sin realizar el trámite mediante comunicación oficial a través del aplicativo Orfeo, de aprobación y la pérdida de la memoria institucional. Incumplimiento al procedimiento de generación y trámite de documentos código PR-GDF-16 versión 5, donde en sus condiciones generales establece que "Ninguna dependencia está autorizada para recibir ni enviar comunicaciones internas o externas, sin haber realizado el trámite a través del área de</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Emitir documento con lineamientos acerca del procedimiento de atención de PQRS y los mecanismos de respuesta 2. Programar capacitaciones mensuales sobre los lineamientos de la circular y el procedimiento de PQRS 	31/03/2022 2	ABIERTA



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small>	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20221400091113 Fecha: 01-03-2022
		VERSION: 02	
INFORME DE AUDITORIA INTERNA		FECHA: 15/07/21	

9	1059	<p>Diferencia en los reportes de información Se evidencia que el número de registros presentados por la Secretaría General (634) no concuerda con el número de registros publicados por la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (573) .</p> <p>INCUMPLIMIENTO Debilidad en la implementación de los controles diseñados en el procedimiento de atención al ciudadano procedimiento de PQRS, atención al ciudadano y proposiciones CODIGO:PRATE-01 v11 actividad 4 que establece "Una vez la PQRS se encuentra en poder del servidor responsable del trámite, (profesional de la oficina de atención al ciudadano), procederá su registro en la "Matriz de Registro y Control de PQRS" y de igual manera se está incumpliendo la ley 87 de 1993, artículo 3 literal e. "Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asignar la revisión de la información de las bases de datos a un funcionario del equipo de relación con la ciudadanía. 2. Construir un plan de trabajo para la revisión de las bases de datos 3. Construir la herramienta para validar el seguimiento y cruce de información de los informes generados 4. Capacitar al funcionario asignado en el manejo de los aplicativos y procedimiento para reportar en las bases de datos vs reporte Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá 	7/02/2022	ABIERTA
10	1060	<p>Peticiones sin vincular respuesta en aplicativo ORFEO Al analizar la gestión de las PQRS realizada por medio de sistema de gestión documental ORFEO, frente a la oportunidad de las respuestas; de la muestra (64) se identificaron 28 solicitudes (ver tabla No 1), es decir un 44% sin radicado de respuesta asociado a la solicitud.</p> <p>INCUMPLIMIENTO. Incumplimiento al procedimiento de generación y trámite de documentos código PR-GDF-16 versión 5 ,donde en sus condiciones generales establece que "Ninguna dependencia está autorizada para recibir ni enviar comunicaciones internas o externas, sin haber realizado el trámite a través del área de correspondencia, con su debido registro en el aplicativo ORFEO" así como frente a la actividad No 4 que establece "se genera radicado en el aplicativo Orfeo que va a producir bajo las plantillas establecidas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programar capacitaciones trimestrales sobre el procedimiento de PQRS, especialmente sobre la vinculación de las respuestas, conjuntamente con Gestión Documental. 2. Asignar en un (a) funcionario (a) del proceso de relación con la ciudadanía, la verificación de vinculación de las respuestas en las PQRS. 3. Ajustar dentro del procedimiento de relación con la ciudadanía la actividad de control para validar la adecuada vinculación de las respuestas en las PQRS. 	31/03/2022 2	ABIERTA
11	1067	<p>Al verificar el reporte de la Dirección Distrital de Servicio al ciudadano SDQS-Secretaría General Alcaldía Mayor se observa diferencia entre las fechas de finalización y la fecha de cierre. De lo anterior se evidencia debilidad en los controles frente a los roles y responsabilidades asignadas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitaciones trimestrales en el uso y funcionalidad de las plataformas de Bogotá te Escucha Y Orfeo 2. Actualización en los controles del procedimiento 	30/11/2022 2	ABIERTA



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small>	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20221400091113 Fecha: 01-03-2022
		VERSION: 02	
INFORME DE AUDITORIA INTERNA		FECHA: 15/07/21	

		para la administración y uso de aplicativo en la SCRD.			
--	--	--	--	--	--



No.	No. CONS.	HALLAZGO	ACCIONES A REALIZAR	FECHA DE FINALIZACIÓN	ESTADO
1	985	Al indagar por los riesgos del proceso de ATENCION AL CIUDADANO se evidencio la identificación de los riesgos R13 Asignación errada de las PQRS a las dependencias para su oportuna atención y R14 Incumplimiento en la notificación, comunicación y publicación, por fuera de los términos de Ley en la generación de respuestas a las PQRS, registrado en el Mapa de Riesgos Versión 1 de fecha enero 2019, no obstante se observa 1) inadecuado identificación de los controles existente asociadas a las causas identificadas del riesgo R14, en el que se observa "Por Orfeo se recuerda el vencimiento de la PQRS para firma del responsable de la proyección " y Revisar la información del contacto y verificar que la PQRS fue recibida conforme los datos suministrados por el peticionario. 2) controles de probabilidad identificados como controles de impacto (R14) 3) Se observó confusión entre los controles existentes (acciones establecidas a través de políticas y procedimientos para atacar la causa generadora del riesgo) y los planes de manejo o planes de mitigación (planes de acción para diseñar y/o fortalecer controles para mitigar los riesgos), situaciones que no permiten evaluar la eficacia de los controles existentes y la necesidad de fortalecer o diseñar nuevos controles asociados a factores que podrían causar que el proceso se desvíe de los resultados planificados	Actualizar los controles de riesgos	31/01/2020	FINALIZADA
2	986	No se evidencia en la descripción de los indicadores para la vigencia 2018, los criterios a tener en cuenta para la medición del indicador concerniente a las fechas de corte que se tomarán para los análisis y correspondiente reporte para los siguientes indicadores del proceso de atención al ciudadano: *IND-ATE-01 Grado de solución de quejas y reclamos interpuestos ante la entidad *IND-ATE-02 Eficacia en la atención de PQRS y IND-ATE-04 Eficacia en el trámite de PQRS relacionadas con el sector cultura, recreación y deporte a través del punto de atención, situación que no permiten determinar la validez de los resultados, debido a que las peticiones recibidas al final del mes no se tramitan dentro del mismo mes a reportar, igualmente no se evidencia en la descripción de indicador no determinar la fuente de información para determinar el cumplimiento frente a la variable " Actos administrativos que cumplen con los requisitos para su trámite" del "IND-ATE-05 Seguimiento requisitos Notificación, publicación y comunicación de actos administrativos" ; por otra parte frente al indicador "IND-ATE-01 Grado de	Mesa de trabajo con la profesional de planeación para modificar los indicadores	31/01/2020	FINALIZADA

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20221400091113 Fecha: 01-03-2022
		VERSION: 02	
INFORME DE AUDITORIA INTERNA		FECHA: 15/07/21	



		solución de quejas y reclamos interpuestos ante la entidad frecuencia mensual", el reporte cualitativo no determina los temas o situaciones por las cuales se presentan las quejas o reclamos en la Entidad, análisis que permita la toma de decisiones y la implementación de acciones correctivas o de mejora por parte de los proceso, productos o servicios prestados por la SCR.D.			
3	987	Al verificar el cumplimiento del procedimiento de atención al ciudadano y proposiciones código PR -ATE- 01 versión 9 de fecha 26/06/2018, se observó 1) Que el objetivo y alcance fue determinado para la recepción de trámite para las peticiones quejas y reclamos y no para las actividades de la atención al ciudadano brindada por la SCR.D, presentando incongruencia entre la denominación del procedimiento y la operación del mismo 2) el procedimiento no describe que actividades y controles se aplican en caso de recepción por canales presenciales, correo electrónico o telefónico de las PQRS 3) el procedimiento no describe las actividades relacionadas con los informes y reportes definidos en el alcance del procedimiento. Por lo anterior se recomienda su análisis, revisión y ajuste asegurando la coherencia entre la denominación del procedimiento, el objetivo, el alcance y la descripción de las actividades y la documentación de los controles que se ejecutan actualmente.	Actualizar y divulgar el procedimiento de atención al ciudadano	21/02/2020	FINALIZADA
4	983	Al revisar las actividades, entradas y salidas del proceso establecidas en el PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO código CP-ATE-APY fecha13/07/17, 1) No se evidenció información documentada (registros) de los productos: Plan de medición de satisfacción de usuarios basado en los resultados del aplicativo utilizado por el IDT y entregados a la SDCRD (Indicadores) y Plan de acción 2). Se evidencio debilidad en la identificación de actividades, productos /o salidas del proceso en el marco del ciclo PHVA, donde se observan: a) FASE HACER: actividades que no responden a implementación de lo planificado como por ejemplo * Instrumentos nacionales y distritales para consolidación de información * Verificar que se emitan las respuestas por parte de las dependencias competentes *Verificar en la recepción de los actos administrativos que cumplan con las condiciones para el recibo b) FASE VERIFICAR: se observan actividades como : *Establecer controles y correctivos necesarios según análisis de resultados de medición *Recibir auditorías internas y externas, las cuales no corresponden a actividades de verificación del proceso (actividades que permitan comprobar la ejecución de lo planeado, seguimiento a lo implementado, medición y evaluación de los resultados). Lo anterior incumple lo establecido en la caracterización del PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO código CP-ATE-APY Recomendación: Se recomienda revisar y ajustar las actividades, productos y/o salidas asegurando su coherencia con lo establecido en el numeral	Rediseñar la cauterización del procedimiento de atención al ciudadano en el ciclo PHVA.	7/07/2020	FINALIZADA

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20221400091113 Fecha: 01-03-2022
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	
		FECHA: 15/07/21	

		0.3.2 Ciclo Planificar- Hacer-Verificar y Actuar de la norma ISO 9001: 2015			
5	984	A la fecha de la auditoría no se evidenció documentación de acciones correctivas o de mejora durante las vigencias 2017 y 2018, en la herramienta de la mejora Código FR-02-PR-MEJ-03 establecida para el registro y seguimiento de la mejora continua de la SCR D, que demuestren la mejora del desempeño del proceso de ATENCION AL CIUDADANO, incumpliendo el numeral 4.4.1 literal h) mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad y el numeral 10.mejora “La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente” de la norma Iso 9001:2015.	Documentar las acciones realizadas o que se vayan a realizar incluyéndolas en acciones de mejora.	31/01/2020	FINALIZADA
6	1016	Revisado el procedimiento de PQRS, atención al ciudadano y proposiciones PR-ATE 01 -v11, no se especifica a quien corresponde desarrollar la actividad y la responsabilidad del cargue de PQRS en el SDQS.	Tomar una muestra mensual de 2 peticiones aleatoria, para verificar que se hayan cargado en la plataforma SDQS. /Matriz de registro y control PQRS con anotaciones de verificación.	17/11/2020	FINALIZADA
7	1024	Al verificar en la página web de la Entidad link https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/la-secretaria-de-cultura-recreacion-y-deporte-cuenta-con-defensor-del-ciudadano se observa que mediante resolución No. 297 de junio de 2016 se oficializó la figura del defensor del ciudadano en la Secretaría dejando a la Doctora Martha Lucía Cardona funcionaria que a la fecha no se encuentra vinculada en la Entidad.	Revisar la información publicada en la página Cultunet con relación a la figura del defensor a la ciudadanía. /Expedir acto administrativo por el cual se actualiza la figura del defensor al ciudadano en la Entidad	31/08/2020	FINALIZADA
8	1020	No se evidencia dar cumplimiento a lo normado en el decreto 847 de 2019 respecto a establecer un procedimiento para la protección de datos personales del denunciante, atendiendo a las disposiciones de la ley 1581 de 2012.	Revisar el procedimiento para radicación de denuncias por posibles actos de corrupción.	31/08/2020	FINALIZADA
9	1022	Al verificar el procedimiento PR-ATE-01 Atención al ciudadano y proposiciones publicado en la página web de la Entidad en el link de transparencia -Vínculo Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado, se observó que este corresponde a la v9, el cual no corresponde la última versión publicada en la Cultunet de la Entidad.	Revisar la documentación que reposa en CULTUNET referente al procedimiento de atención al ciudadano. /Elaborar una nueva actualización	31/08/2020	FINALIZADA

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG- 01	 Radicado: 20221400091113 Fecha: 01-03-2022
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	
		FECHA: 15/07/21	

			al procedimiento de atención al ciudadano que incluya las actualizaciones de marzo de 2020 hasta la fecha		
10	1021	Observados los temas relacionados, se evidencia que no hay un criterio definido para asignar las solicitudes por temática específica.	Revisar el procedimiento para radicar los derechos de petición por temáticas y Elaborar un acto administrativo que regule los criterios para radicar los Derechos de petición por temática	7/12/2020	FINALIZADA
11	1017	Al indagar por el resultado de las mediciones de satisfacción de los usuarios, se evidencio en el expediente No 201870002500500001E de la vigencia 2018, que el área de atención al ciudadano realiza la calificación a la prestación de los servicios en los puntos de atención administrados por él IDT, no obstante 1) se observó que las mediciones no especifican el producto o servicio prestado por la Secretaria, por el cual se brindó atención 2) Se observó que las mediciones solo son aplicadas en los puntos de atención y no para la totalidad del portafolio de servicios como lo establece el objetivo del proceso de atención al ciudadano definido en la caracterización 3) no se observa análisis de los resultados que permitan evaluar el grado de satisfacción al cliente , lo anterior incumple el objetivo del proceso “Brindar respuesta oportuna y de calidad, a las PQRS que ingresen a la entidad, así como medir el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas frente a la prestación de los servicios. Adicionalmente efectuar la comunicación, notificación y publicación de los actos administrativos de conformidad con la normatividad vigente” y lo establecido en el numeral 9.1.2 Satisfacción del cliente de la norma ISO 9001:20015 “La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.	Realizar mediciones de percepción para todo el portafolio de servicios que presta la Entidad. Producto: Elaborar una encuesta unificada para toda la entidad, en donde se tenga el consolidado de encuestas de satisfacción de todas las áreas misionales, y desde atención al ciudadano se cuente con el reporte de todos los meses.	15/11/2020	FINALIZADA
12	1023	Diferencias respecto a la fecha del recibo de la solicitud, toda vez que en el sistema de Gestión documental Orfeo se evidencia una fecha que difiere de la publicada en el informe de solicitudes de la página web de la Secretaría de Cultura, recreación y Deporte-link de transparencia.	Realizar una revisión de la información registrada en la matriz de PQRS previo al cargue en el link de transparencia de la Entidad. /Establecer un	30/09/2020	FINALIZADA

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small>	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20221400091113 Fecha: 01-03-2022
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02	



			control mensual frente a los Derechos de petición registrados en la matriz de registro y control de PQRS, previo a realizar el cargue en el link de transparencia de la Entidad		
13	1025	Error en la clasificación de las tipologías del total de los radicados, no se encuentran correctamente clasificadas las sugerencias, quejas y reclamos.	Establecer controles en la radicación de PQRS a través de un instructivo de quejas, reclamos y sugerencias.	18/12/2020	FINALIZADA

IV. RECOMENDACIONES¹

De acuerdo con los resultados del presente seguimiento, se destacan las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda a la Dirección de Gestión Corporativa – Atención al Ciudadano, tener en cuenta para todos los informes y documentos, reportar la información de PQRS, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento acerca de los canales dispuestos para la recepción de las Solicitudes de Información, Peticiones, Quejas y Reclamos, así como utilizar las tipologías de peticiones de acuerdo con la norma de estandarización de las mismas.
2. Se recomienda a la Dirección de Gestión Corporativa – Atención al Ciudadano, establecer y realizar seguimiento a los controles diseñados en el procedimiento de atención al ciudadano, con el fin asegurar que las dependencias responsables de trámite de las PQRS asocien los radicados de respuesta y el número de SQDS Bogotá Te Escucha, con el fin de contar con información que permita verificar la oportunidad y registro en las diferentes fuentes de información. En este punto es muy importante que todas las dependencias de la Secretaría conozcan y apliquen las reglas sobre el registro y trámite de las PQRS en los aplicativos dispuestos para tal fin.
3. 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 a los peticionarios se realicen mediante comunicaciones oficiales radicadas y firmadas, en cumplimiento de la normatividad vigente.

¹ Ley 87 de 1993 Artículo 4º.- *Elementos para el Sistema de Control Interno*. Toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno: Literal g. Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del control interno.

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20221400091113 Fecha: 01-03-2022
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02	

4. Frente a las diferencias evidenciadas en los registros de los diferentes sistemas de información, se recomienda implementar controles tendientes a asegurar que la información producida, gestionada y difundida sea oportuna, objetiva, veraz, completa, en cumplimiento del principio de calidad de la información definida en la Ley 1712 de 2014.
5. Revisar y asegurar el cumplimiento a lo establecido en la Actividad 4 del procedimiento de PQRS, atención al ciudadano y proposiciones PR-ATE-01, así como del Numeral 3 del Artículo 3 del Decreto 371 de 2010, respecto a la obligación del 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-SDQS.

V. PLAN DE MEJORAMIENTO

De acuerdo con lo señalado, de manera atenta se solicita informar a esta Oficina de Control Interno, en los siguientes diez (10) días hábiles posteriores a la comunicación del informe final, las acciones correctivas o de mejora a implementar para atender las observaciones del informe, en cumplimiento del procedimiento de la mejora código PR-MEJ-03, el cual se puede consultar en el siguiente link:

https://intranet.culturarecreacionydeporte.gov.co/sites/default/files/archivos_paginas/manual_para_gestionar_acciones_correctivas_y_de_mejora_v1_0.pdf

FIRMAS



Elaboró
Hernán Muriel
Profesional Especializado
Firma electrónica

Aprobó
Omar Urrea Romero
Jefe Oficina de Control Interno
Firma electrónica

Documento 20221400091113 firmado electrónicamente por:

Omar Urrea Romero, Jefe Oficina de Control Interno, Oficina de Control Interno, Fecha firma:
02-03-2022 16:14:44

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small>	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG- 01	 Radicado: 20221400091113 Fecha: 01-03-2022
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	



c65683419c4ab02de58d78d082ba180ea1adf2100ce9ca762416482935cc485b