


 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: 20211400248263 Fecha: 30-08-2021
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02 Julio 19 2021	

TABLA DE CONTENIDO

I.	DESCRIPCIÓN GENERAL.....	2
a.	OBJETIVO DE LA AUDITORIA.....	2
b.	ALCANCE DE AUDITORIA.....	2
c.	EQUIPO AUDITOR.....	2
d.	CRITERIOS DE AUDITORIA.....	2
e.	METODOLOGÍA.....	4
II.	RESUMEN DEL RESULTADO.....	5
III.	HALLAZGOS U OBSERVACIONES DE AUDITORIA.....	6
	<i>Observación No 1 Inadecuado registro de modalidades de las peticiones.....</i>	<i>8</i>
	<i>Observación No 2 Peticiones sin vincular respuesta en aplicativo ORFEO.....</i>	<i>10</i>
	<i>Observación No 3 Respuestas sin radicado en aplicativo ORFEO.....</i>	<i>11</i>
	<i>Observación No 4 Diferencia en los reportes de información.....</i>	<i>11</i>
	<i>Observación No 5 Informes sobre acceso a información, quejas y reclamos sin número de registro en el SQDS.....</i>	<i>12</i>
	<i>Observación No 6 Inadecuada documentación del procedimiento.....</i>	<i>13</i>
IV.	RECOMENDACIONES.....	14
V.	PLAN DE MEJORAMIENTO.....	15
VI.	FIRMAS.....	15

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20211400248263 Fecha: 30-08-2021
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02 Julio 19 2021	

I. DESCRIPCIÓN GENERAL



Nombre de la Auditoria	Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos
Tipo de Auditoria	Auditoria de Cumplimiento
Unidad Auditada	Proceso de Atención al Ciudadano (PQRS)
Líder o Responsable	Yaneth Suárez Acero
Fecha de Ejecución	30 de junio al 14 de julio de 2021
Periodo Evaluado	1 de julio al 31 de diciembre de 2020
Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> - Secretario de Cultura, Recreación y Deporte y miembros del Comité de Coordinación de Control Interno - Responsable del proceso de atención al Ciudadano: Directora de Gestión Corporativa

a. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

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.

b. ALCANCE DE AUDITORIA

Verificar el cumplimiento de la atención a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que preste a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte de acuerdo con las normas legales vigentes en los periodos comprendidos entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2020.



 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: 20211400248263 Fecha: 30-08-2021
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02 Julio 19 2021	

c. EQUIPO AUDITOR

Milena Yorlany Meza – Jefe Oficina de Control Interno
 José Hernán Muriel- Profesional Especializado (auditor)

d. 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"
- 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.

 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: 20211400248263 Fecha: 30-08-2021
		VERSIÓN: 02	
INFORME DE AUDITORIA INTERNA		Julio 19 2021	



- 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.
- MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES Alcaldía Mayor de Bogotá, Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía noviembre 2020 (Versión 03)
- Procedimiento de PQRS, atención al ciudadano y proposiciones CÓDIGO: PR-ATE-01 V11

e. 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 2020, se analizó la información reportada del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), los informes publicados en 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. 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 el reporte recibido de la Secretaría General de PQRS en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2020, se tomó uno de los registros publicados en el link de transparencia de Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte 318 solicitudes de información, 227 derechos de petición, 16 reclamos, 7 sugerencias y 5 quejas para un total de 573 registros y con la herramienta sugerida por el Departamento Administrativo de la Función Pública para determinar el tamaño de la muestra a analizar se revisaron aleatoriamente 64 registros.

INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	573
Error Muestral (E)	
Proporción de Éxito (P)	Muestra Óptima
Nivel de Confianza	



 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: 20211400248263 Fecha: 30-08-2021
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	

Nivel de Confianza (Z) (1)	1,960
TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	35
Muestra Óptima	64

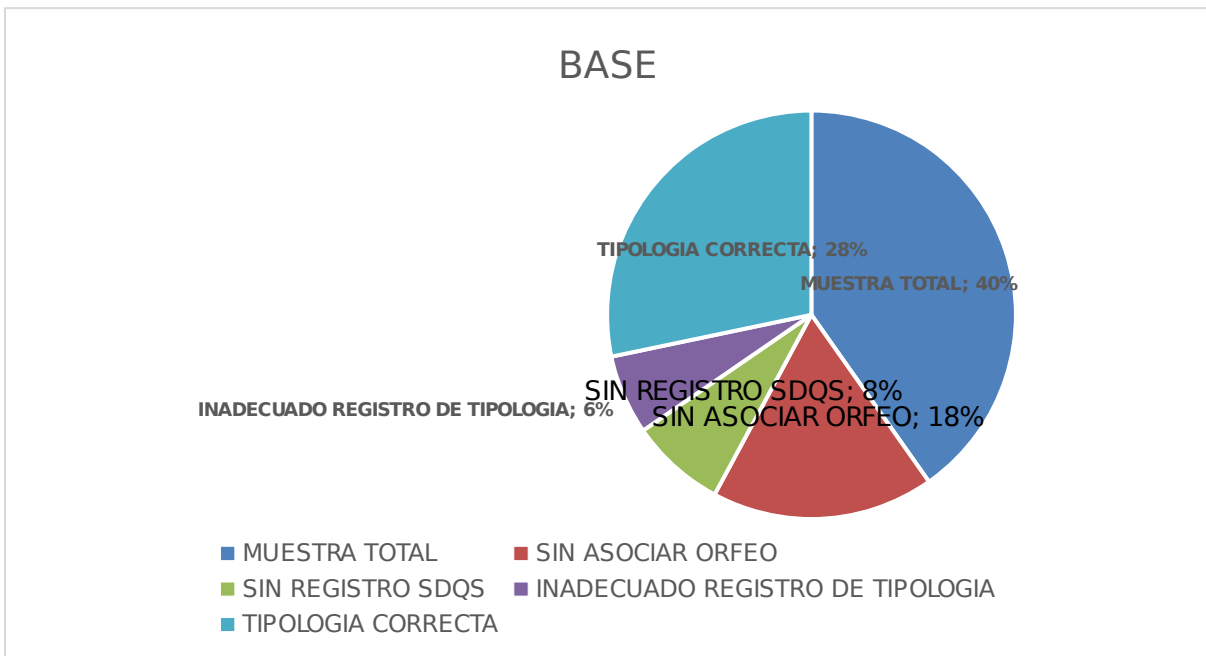
Con base en la revisión y análisis de la muestra definida a través de dicha herramienta se verificó la oportunidad de respuesta a cada una de las solicitudes, la clasificación y el cumplimiento del procedimiento con los siguientes resultados.

II. RESUMEN DEL RESULTADO

No	Tema	Hallazgo /observación	Posible situación de riesgo
1	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	Tratamiento Inadecuado a la petición inoportunidad en la respuesta
2	Peticiones sin vincular respuesta en el aplicativo ORFEO	De la muestra (64) analizada, se identificaron 28 solicitudes, es decir un 44% sin radicado de respuesta asociado a la solicitud	Incertidumbre frente al cumplimiento de la respuesta en términos de ley
3	Respuestas sin radicado en el aplicativo ORFEO	Se evidenciaron peticiones que 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	Emisión de comunicaciones sin controles de aprobación según los niveles de autoridad Perdida de la memoria institucional
4	Diferencia en los reportes de información	Se evidenció diferencia en el número total de registros de PQRS durante el periodo de análisis, en las diferentes fuentes de información, por un lado, la secretaría general reporta 634 mientras la Secretaría de Cultura tiene reportado en el link de transparencia 573	Incumplimiento legal
5	Informes sobre acceso a información, quejas y reclamos sin número de registro en el SQDS	Se observaron que de la muestra analizada 64, 12 solicitudes es decir un 18.75% no contaban con el correspondiente número con que fue registrado en el SQDS Bogotá te escucha en los informes publicados en la página web	Incertidumbre frente al adecuado registro en los dos sistemas de información (Orfeo – SDQS) Posible riesgo de incumplimiento normativo
6	Inadecuada documentación del procedimiento	Se evidenció debilidad en los controles definidos por parte de la Oficina Asesora de Planeación y en consecuencia en su implementación por parte del proceso de atención al ciudadano frente a la elaboración y control de documentos del sistema de gestión	No contar con controles diseñados que permitan a la 2ª línea de defensa (Atención al Ciudadano) brindar aseguramiento a la Alta Dirección frente al adecuado funcionamiento del proceso



	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20211400248263 Fecha: 30-08-2021
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02 Julio 19 2021	

Análisis de la gráfica con respecto % de la muestra

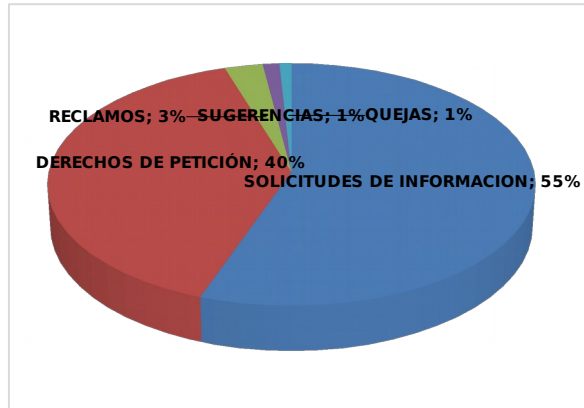


III. HALLAZGOS U OBSERVACIONES DE AUDITORIA

DINAMICA O COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS EN EL PERIODO DE ANÁLISIS

 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: 20211400248263 Fecha: 30-08-2021
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	

II SEM 2020			
TIPOLOGIA		#	%
SOLICITUDES DE INFORMACION	DE	318	55,50 %
DERECHOS DE PETICIÓN	DE	227	39,62 %
RECLAMOS		16	2,79%
SUGERENCIAS		7	1,22%
QUEJAS		5	0,87%
TOTAL		573	100%



A partir de los reportes publicados en el link de transparencia, se evidenció que la SCRD recibió 573 PQRS, donde se observa que la mayor proporción fueron solicitudes de información con un 55.5%, seguida de derechos de petición con un 39.62%.

II SEM 2020

TIPOLOGIA

#

%

SOLICITUDES

318

55,50%

QUEJAS

5

0,87%

RECLAMOS

16

2,79%

DERECHOS DE PETICIÓN

227

39,62%

SUGERENCIAS



7

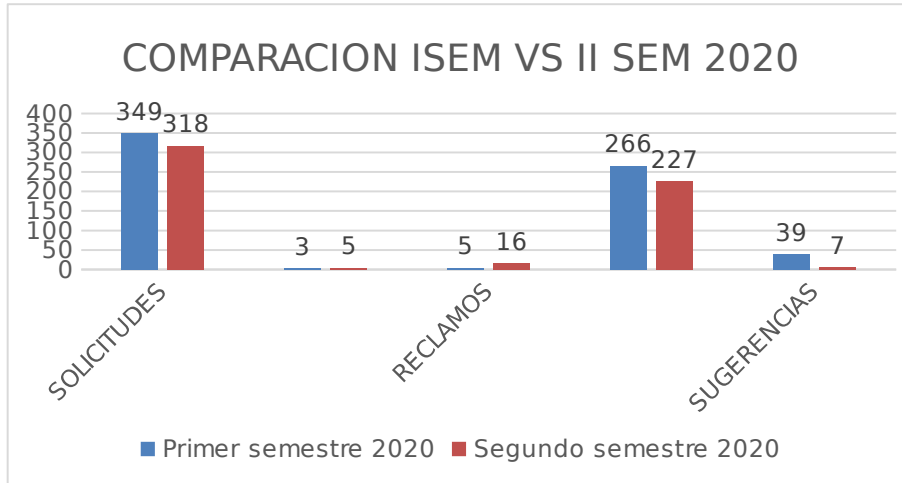
1,22%

TOTAL

573

100%

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20211400248263 Fecha: 30-08-2021
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02	
		Julio 19 2021	

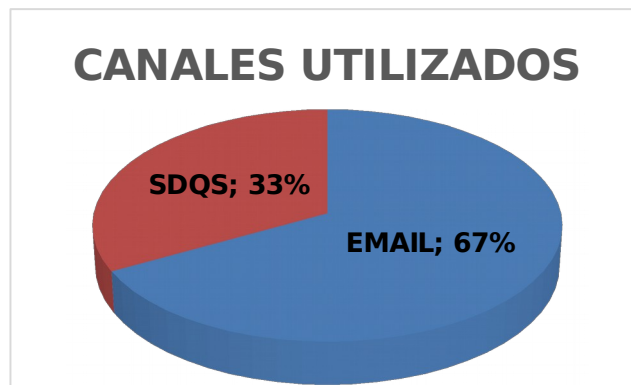




Con respecto al informe del primer semestre de 2020 (663 requerimientos) se observa que se mantiene el número de solicitudes de información, peticiones, quejas y reclamos en el segundo semestre de 2020 en donde se reportaron (664 requerimientos).

De igual manera se evidencia que comparativamente con el primer semestre de 2020 tanto las solicitudes de información como los derechos de petición disminuyeron en un 8.88% las primeras y en un 14.66% los segundos.

CANALES ATENCION AL CIUDADANO

CANAL OFICIAL	TOTAL RADICADAS	% UTILIZACION
EMAIL	384	67,0%
SDQS	189	33,0%
TOTAL	573	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: 20211400248263 Fecha: 30-08-2021
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	

De lo anterior se puede determinar que, de los canales oficiales dispuestos por la Entidad, en el segundo semestre de 2020 se utilizó en mayor proporción el email con un 67% y el SQDS con un 33%

GESTIÓN DE LAS PQRS EN LA SCR D

De las muestras revisadas y analizadas se evidencia que fueron atendidas dentro de los términos, no obstante, se encontraron debilidades en el diseño o implementación controles frente a la gestión, control y seguimiento de las peticiones las cuales se presentan a continuación

Observación No 1 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



Estas situaciones fueron identificadas en los siguientes radicados

Solicitudes de Información

Quando el ciudadano demanda información acerca de proyectos, tramites y/o servicios que ofrecen las entidades

FUENTE	TIPOLOGIA	RAD ENTRADA	OBSERVACION
REPORTE SDQS	SOLICITUDES DE INFORMACION	20207100106312	Revisado el contenido de la petición se evidencia que corresponde a un derecho de petición de interés particular, dado que el ciudadano solicita apoyo para el desarrollo de su proyecto cultural
REPORTE SDQS	SOLICITUDES DE INFORMACION	20207100118362	Revisado el contenido de la petición se evidencia que corresponde a un derecho de petición de interés general, dado que el ciudadano requiere acerca de la oferta laboral en el sector cultura.

Quejas

 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: 20211400248263 Fecha: 30-08-2021
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02	

Manifestación presentada por inconformidad frente al servidor público por maltrato, mala actitud, irrespeto, abuso de poder, ineficiencia, entre otros

FUENTE	TIPOLOGIA	RAD ENTRADA	OBSERVACION
REPORTE SDQS	QUEJAS	20207100107822	Revisado el contenido de la petición se evidencia que corresponde a un derecho de petición de interés general, dado que el ciudadano denuncia que se está realizando obra sin licencia
REPORTE SDQS	QUEJAS	20207100128342	Revisado el contenido de la petición se evidencia que corresponde a un derecho de petición de interés general, dado que el ciudadano denuncia que se deben realizar acciones de control urbano
REPORTE SDQS	QUEJAS	20207100147352	Revisado el contenido de la petición se evidencia que corresponde a un derecho de petición de interés general, dado que el ciudadano denuncia que se está realizando obra sin licencia

Reclamos

El ciudadano presenta inconformidad frente a una entidad por inadecuada prestación de sus servicios o la negación del cumplimiento de los mismos

FUENTE	TIPOLOGIA	RAD ENTRADA	OBSERVACION
REPORTE SDQS	RECLAMOS	20207100056492	Revisado el contenido de la petición se evidencia que corresponde a un derecho de petición de interés general, dado que el ciudadano denuncia que se están realizando en la alcaldía local varias contrataciones para una sola familia.



Consultas

Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.

FUENTE	TIPOLOGIA	RAD ENTRADA	OBSERVACION
REPORTE SDQS	CONSULTA	20207100106542	Revisado el contenido de la petición se evidencia que corresponde a un derecho de petición de interés general ya que dicha petición aplica para todos los equipos Universitarios en las ligas de fútbol aficionado en Colombia

Observación No 2 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

 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: 20211400248263 Fecha: 30-08-2021
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02	



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, 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”, 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

Tabla 1

FUENTE	TIPOLOGIA	RAD ENTRADA	RA SALIDA
PAGINA WEB	DERECHOS DE PETICIÓN	20207100057622	20203000067251
PAGINA WEB	DERECHOS DE PETICIÓN	20207100058222	20203000067251
PAGINA WEB	DERECHOS DE PETICIÓN	20207100060942	20203000070661
PAGINA WEB	DERECHOS DE PETICIÓN	20207100067392	20203000073811
PAGINA WEB	DERECHOS DE PETICIÓN	20207100074712	20202100077891
PAGINA WEB	DERECHOS DE PETICIÓN	20207100078012	20203000075471
PAGINA WEB	DERECHOS DE PETICIÓN	20207100092352	20207300084061
PAGINA WEB	DERECHOS DE PETICIÓN	20207100123982	20203100117321
PAGINA WEB	DERECHOS DE PETICIÓN	20207100144942	20213100008101
PAGINA WEB	SUGERENCIAS	20207100100502	20201000091181
PAGINA WEB	SOLICITUDES DE INFORMACION	20207100102132	20201100093481
PAGINA WEB	SOLICITUDES DE INFORMACION	20207100106362	20201100098881
PAGINA WEB	SOLICITUDES DE INFORMACION	20207100098482	20201000091691
PAGINA WEB	SOLICITUDES DE INFORMACION	20207100100742	20203000091881
REPORTE SDQS	SOLICITUDES DE INFORMACION	20207100053302	20203100059081
REPORTE SDQS	SOLICITUDES DE INFORMACION	20207100053302	20203100059081
REPORTE SDQS	SOLICITUDES DE INFORMACION	20207100069922	20201100072501
REPORTE SDQS	SOLICITUDES DE INFORMACION	20207100069922	20201100072501
REPORTE SDQS	SOLICITUDES DE INFORMACION	20207100092832	20207300085471
REPORTE SDQS	DERECHOS DE PETICIÓN	20207100053302	20203100059081
REPORTE SDQS	DERECHOS DE PETICIÓN	20207100091212	20203100087981
REPORTE SDQS	DERECHOS DE PETICIÓN	20207100103992	20203100094691
REPORTE SDQS	QUEJAS	20207100080492	20203100080001
REPORTE SDQS	QUEJAS	20207100107822	20203100104671
REPORTE SDQS	QUEJAS	20207100128342	20203100120781
REPORTE SDQS	QUEJAS	20207100147352	20203100125891
REPORTE SDQS	CONSULTA	20207100106542	20202300091451
REPORTE SDQS	DENUNCIA POR CORRUPCION	20207100080482	20203100079701

Observación No 3 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, situación que evidencia incumplimiento al procedimiento de generación y trámite de documentos

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20211400248263 Fecha: 30-08-2021
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02 Julio 19 2021	

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.

SEGUIMIENTO A LAS PQRS EN LA SCRD

Observación No 4 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 publicado por la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (573), lo que evidencia debilidad en la implementación de los controles diseñados en el procedimiento de atención al ciudadano procedimiento de PQRS, atención al ciudadano y proposiciones CODIGO:PR-ATE-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



Durante el trabajo de auditoria fueron solicitadas y analizadas diferentes fuentes de información como los reportes del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS (Bogotá te escucha), los informes publicados en el link de transparencia en la página web de la SCRD y el sistema de gestión documental ORFEO, donde evidenció diferencia en el numero total de registros de PQRS durante el periodo de análisis así:

FUENTE DE INFORMACION	No PQRS II SEM 2020
Reporte SQDS	634
Informes link de transparencia	573
Diferencia	61

Por lo anterior, se evidencia incumplimiento de 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

Observación No 5 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

 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: 20211400248263 Fecha: 30-08-2021
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02	

del adecuado registro en los dos sistemas de información (Orfeo _ SDQS) y generando un posible riesgo de incumpliendo con el 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.

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 SCR D, de los meses julio a diciembre del 2020, se observaron que de la muestra analizada (64), 12 solicitudes es decir un **18.75%** no contaban con el correspondiente número con que fue registrado en el SDQS Bogotá te escucha, generando incertidumbre del 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 situación fue observada y comunicada en el informe del periodo anterior (ver observación No 1 Radicado 20201400141123 Fecha 18-08-2020)



Tabla 2

FUENTE	TIPOLOGIA	RAD ENTRADA	RA SALIDA
PAGINA WEB	DERECHOS DE PETICIÓN	20207100133842	20203100117111
PAGINA WEB	DERECHOS DE PETICIÓN	20207100149922	20213100002181
PAGINA WEB	RECLAMOS	20207100073322	20202200072791
PAGINA WEB	SOLICITUDES DE INFORMACION	20207100071292	20205000070631
PAGINA WEB	SOLICITUDES DE INFORMACION	20207100071492	20201100072081
PAGINA WEB	SOLICITUDES DE INFORMACION	20207100084332	20202100078231
PAGINA WEB	SOLICITUDES DE INFORMACION	20207100085132	20201100081841
PAGINA WEB	SOLICITUDES DE INFORMACION	20207100102132	20201100093481
PAGINA WEB	SOLICITUDES DE INFORMACION	20207100106362	20201100098881
PAGINA WEB	SOLICITUDES DE INFORMACION	20207100098482	20201000091691
PAGINA WEB	SOLICITUDES DE INFORMACION	20207100100742	20203000091881
PAGINA WEB	SOLICITUDES DE INFORMACION	20207100139082	20202100125941

Observación No 6 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, se evidenciaron las siguientes situaciones susceptibles de mejora

- La descripción de las actividad no responde a una secuencia lógica de actividades, y no presenta coherencia con el diagrama de flujo como se puede observar en la ilustración No 1
- Se observa uso inadecuado de convenciones para la diagramación del procedimiento

 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: 20211400248263 Fecha: 30-08-2021
		VERSION: 02	
INFORME DE AUDITORIA INTERNA			

- Con relación al trámite de PQRS, el diagrama finaliza en la actividad No 10, sin embargo, la descripción continua hasta la actividad No 12
- Al inicio del diagrama en la actividad No 1 existe un conector a la actividad No 12 que indica iniciaría el procedimiento en caso de ser proposiciones, sin embargo, en la descripción de actividades corresponde a la actividad No 14
- No se describen claramente las actividades de control y los decisores y por ende no se visualizan correctamente en el diagrama de flujo
- Se observan el uso indistinto en las columna de “descripción de actividades”, descripción de cómo se debe realizar la actividad, aclaraciones, notas, comentarios
- Dado que las PQRS pueden ser recepcionadas por diferentes canales, como, por ejemplo. Canal Escrito: por medio del aplicativo ORFEO no se describen claramente las actividades que debe realizar la dependencia competente frente al registro en el aplicativo SDQS Bogotá te escucha.

Lo anterior, evidencia debilidad en los controles definidos por parte de la Oficina Asesora de Planeación y en consecuencia en su implementación por parte del proceso de atención al ciudadano frente a la elaboración y control de documentos del sistema de gestión, lo que podría generar que la 2da línea de defensa no cuente con los controles adecuados para brindar aseguramiento a la Alta Dirección frente al adecuado funcionamiento del proceso.

 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: 20211400248263 Fecha: 30-08-2021
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	

















		CIUDADANO	D. CORPORATIVA	DEP. COMPETENTE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Recepción requerimiento ciudadano o proposición				1 La PQRS ingresa por alguno de los canales de atención a la ciudadanía que tiene dispuesto la SCR D y la Proposición directamente ingresa al email del Asesor del Despacho.
					Se realiza un análisis para determinar si es competencia de la SCR D.
					Nota: Todas las peticiones o solicitudes de trámite que ingresen a los correos electrónicos de los funcionarios de la SCR D deben ser remitidos al correo atención.ciudadano@scrd.gov.co, a su vez éstos deben ser enviados para radicar en la oficina de correspondencia de la Entidad
2	Se realiza el traslado respectivo y se le informa al ciudadano				2 Si por alguno de los canales dispuestos para atender al ciudadano se recepciona una denuncia por actos de corrupción, ésta será radicada por la plataforma ORFEO y Bogotá Te Escucha, y será remitida a la Oficina de Control Interno disciplinario para su trámite. (Remitirse al instructivo para el registro y tratamiento de las denuncias por posibles actos de corrupción)
3	Se registra en la "Matriz de Registro y Control de PQRS"				3 Si no es competencia de la SCR D se realiza el respectivo traslado y se informa al peticionario de esta actuación.
4	Definir la competencia de la Dependencia				4 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"
5	Se hace su respectivo reparto de temas del PQRS				5 Luego del registro de la PQRS, se definirá la competencia para su conocimiento
6	Verificación de competencia				6 Se procede a realizar el reparto a través del/los sistemas(s) disponibles (ORFEO-SDQS), a la(s) dependencia(s) que en virtud de su misionalidad y/o funciones deban conocer y dar respuesta a la PQRS, y se realiza el respectivo agendamiento
7	Respuesta por orfeo, informar cerrar en los dos aplicativos				7 En caso de las hojas de vida que ingresan por cualquiera de los canales de atención, debe ser remitida a la Jefe de la oficina de recursos humanos para su trámite
8	Emisión del certificado				8 las peticiones que provengan del Concejo de Bogotá, Cámara de Representantes, Senado de la República o cualquier órgano de control político y que los temas sean atinentes a varias áreas de la entidad, la consolidación estará a cargo del asesor del despacho
9	Realizar el informe				
10	Publicar el informe consolidado de peticiones				
11	PREPOSICION				
				FIN	12 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

Ilustración 1

IV. RECOMENDACIONES¹

1. Se reitera la recomendación de documentar e implementar controles para asegurar la adecuada clasificación de tipologías, con el fin de contar con información suficientemente clara y precisa para la toma de decisiones y el reporte adecuado a los diferentes organismos.

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

 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: 20211400248263 Fecha: 30-08-2021
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	

2. Se recomienda la Dirección Corporativa – Atención al Ciudadano, establecer y realizar seguimiento a los controles diseñados en el procedimiento 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.
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 realizan mediante comunicaciones oficiales radicadas y firmadas en cumplimiento de la normatividad vigente.
4. 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.
5. Frente a las diferencias evidenciadas en 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
6. Revisar, analizar y documentar de manera coordinada con la oficina asesora de planeación, las diferentes actividades que se debe realizar para gestionar adecuadamente las peticiones según los canales de recepción de las peticiones, documentando controles que permitan mitigar los riesgos, definiendo responsables, asegurando segregación de funciones, periodicidad de la ejecución de los controles en cumplimiento a los lineamientos institucionales y emitidos por el DAFP.



V. 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 incluyendo las recomendaciones descritas, en cumplimiento del procedimiento de la mejora código PR-MEJ-03

VI. FIRMAS

Elaboró
Hernán Muriel
Profesional especializado OCI
Firma electrónica

Revisó y Aprobó
Milena Yorlany Meza
Jefe Oficina de Control Interno
Firma electrónica

 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: 20211400248263 Fecha: 30-08-2021
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02 Julio 19 2021	

Documento 20211400248263 firmado electrónicamente por:

Milena Yorlany Meza Patacón, Jefe Oficina de Control Interno, Oficina de Control Interno, Fecha firma: 30-08-2021 11:37:23

Jose Hernan Muriel Descance, Profesional Especializado, Oficina de Control Interno, Fecha firma: 30-08-2021 11:04:16



060f72b448711669a0cb8f26a9e01598c06dcf1b6d534f2c2dc1e436aadfa7e3