



## COMUNICACIÓN INTERNA

Bogotá D.C., jueves 07 de marzo de 2024

PARA: Santiago Trujillo Escobar  
Secretario de Cultura, Recreación y Deporte

Luis Fernando Mejía Castro  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Ana María Boada Ayala  
Subsecretaria de Gobernanza

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

Leonardo Garzón Ortiz  
Director de Arte, Cultura y Patrimonio

Bibiana Andrea Victorino Ramírez  
Directora de Lectura y Bibliotecas

Jenny Fabiola Páez Vargas  
Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano

Sandra Margoth Vélez Abello  
Jefe Oficina Jurídica

Ibón Maritza Munévar Gordillo  
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

Fabio Fernando Sánchez Sánchez  
Jefe Oficina de Tecnologías de la Información (E)

DE: Omar Urrea Romero  
Jefe Oficina de control Interno

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

Estimados Integrantes del Comité de Coordinación de Control Interno,





La Oficina de Control Interno (OCI), en cumplimiento de su rol de evaluación y seguimiento, remite el Informe Final de Seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSD, que trata el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, con corte 1 de julio a 31 de diciembre de 2023, en el cual se evidencia mejoramiento sustancial en la atención de peticiones por parte de la Secretaría. Lo anterior, como resultado del análisis de la muestra de PQRSD tomadas para evaluación, las cuales se encontraron respondidas en tiempo y atendiendo todos los criterios aplicables del servicio al ciudadano.

No obstante, se identificó una (1) Oportunidad de Mejora, la cual se relaciona a continuación:

No.	TEMA	HALLAZGO / OBSERVACIÓN	POSIBLE SITUACIÓN DE RIESGO
1	Peticiones sin asociar respuesta en el aplicativo ORFEO.	De la muestra (49) analizada, se identificaron 9 solicitudes, es decir el 18% de la muestra, sin respuesta asociada a la solicitud en el aplicativo Orfeo.	Incertidumbre frente a la respuesta en términos de ley.

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

1. Se recomienda a la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano fortalecer los controles diseñados en los procedimientos con el fin de asegurar que el 100% de las solicitudes cumplan con el procedimiento en lo referente a asociar en el aplicativo Orfeo las respuestas de salida a las solicitudes de entrada. Esta labor de asociar las respuestas con los radicados de entrada corresponde a cada dependencia de la Entidad que responda peticiones. En consecuencia, la recomendación es para todas las dependencias de la Secretaría.
2. Se recomienda que se analice y se determine, por parte de las dependencias que históricamente presentan el mayor número de requerimientos, las razones por las cuáles se presenta esta situación y se tomen medidas que apunten a solucionar las causas de fondo de las PQRS para que su número continúe disminuyendo.

En consecuencia, de manera atenta se solicita informar a la Oficina Asesora de Planeación, en los siguientes diez (10) días hábiles posteriores a la comunicación del informe final, las acciones correctivas o de mejora a implementar, incluyendo las recomendaciones descritas, en cumplimiento del procedimiento de la mejora y el manual para gestionar acciones correctivas y de mejora.

Se adjunta informe detallado de auditoría.

Atentamente,

Omar Urrea Romero  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó:  
Hernán Muriel







Profesional especializado OCI - SCRD



<b>Documento 20241400088393 firmado electrónicamente por:</b>	
<b>Omar Urrea Romero</b>	Jefe Oficina de Control Interno Oficina de Control Interno Fecha firma: 10-03-2024 09:16:50
<b>Revisó:</b>	Jose Hernan Muriel Descance - Profesional Especializado - Oficina de Control Interno
 43dcb9ef23da4cf5dcc822ae53f58d7a2a39214886cb9d26c9ec9f0c9fb1c3fe Codigo de Verificación CV: c6b53	



	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: <b>20241400088403</b> Fecha: 07-03-2024
		<b>VERSIÓN: 02</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>FECHA: 13/10/2023</b>	

### TABLA DE CONTENIDO

1. DESCRIPCIÓN GENERAL	2
2. CRITERIOS DE AUDITORÍA	2
3. METODOLOGÍA	4
4. LIMITACIONES	10
5. RESULTADOS DEL TRABAJO DE AUDITORÍA	10
5.1. SOLICITUDES CIUDADANAS	11
5.2. CANALES DE ATENCIÓN	13
5.3. REGISTROS EN OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y BOGOTÁ TE ESCUCHA	14
5.4. TIPOLOGÍAS	14
6. CONCLUSIONES	14
7. RECOMENDACIONES	15
8. PLAN DE MEJORAMIENTO	15
9. FIRMAS	15

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: <b>20241400088403</b> Fecha: 07-03-2024
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	VERSIÓN: 02	



## 1. DESCRIPCIÓN GENERAL

<b>NOMBRE DE LA AUDITORÍA</b>	Seguimiento al trámite de atención de las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias en la Secretaría.
<b>TIPO DE AUDITORÍA</b>	Auditoría de Cumplimiento.
<b>UNIDAD (ES) AUDITABLES</b>	Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía
<b>RESPONSABLE (S)</b>	Jenny Fabiola Páez Vargas – Directora de Gestión Corporativa y Relación con el ciudadano
<b>OBJETIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Verificar la eficacia de las acciones suscritas en los planes de mejoramiento a partir de los informes de seguimiento a PQRS de vigencias anteriores.</li> </ul>
<b>ALCANCE</b>	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 2023.
<b>PERIODO DE EJECUCIÓN</b>	9 de febrero al 06 de marzo de 2024
<b>EQUIPO AUDITOR<sup>1</sup></b>	Omar Urrea Romero, Jefe Oficina de Control Interno. Hernán Muriel, Profesional Especializado OCI.



## 2. CRITERIOS DE AUDITORÍA

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

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

	<p>PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p>	<p>Código: GEI-PR-01- FR-04</p>	 Radicado: <b>20241400088403</b> Fecha: 07-03-2024
		<p>VERSIÓN: 02</p>	
	<p>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</p>	<p>FECHA: 13/10/2023</p>	

- Decreto Ley 2050 de 1995 “Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”
- Ley 962 de 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”
- Decreto Ley 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”
- Ley 2052 de 2020 "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"
- Decreto 371 de 2010, por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.
- Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo.
- Decreto 197 de 2014 Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital del Servicio a la ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- Ley 172 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Acuerdo 630 de 2015 Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones.
- Circular 108 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho fundamental de Petición y se sustituye un Título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 1166 de 2016 Por el cual se adiciona el Capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro del Decreto 1069 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Justicia y Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento, y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: <b>20241400088403</b> Fecha: 07-03-2024
		<b>VERSIÓN: 02</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>FECHA: 13/10/2023</b>	



- Decreto 037 de 2017 Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 190 de 2010 Por el cual se regula el procedimiento para las relaciones político-normativas con el Concejo de Bogotá D.C y se dictan otras disposiciones.
- Acuerdo 060 de 2001 Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
- Procedimiento de PQRSD, CÓDIGO: [RCC-PR-02 V3 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD y proposiciones](#)

### 3. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la revisión a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), recibidas durante el período comprendido entre 1 de julio y el 31 de diciembre de 2023, se analizará la información reportada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá- Bogotá te Escucha, los informes publicados en el link de transparencia por el área de atención al ciudadano de la Dirección de Gestión Corporativa y el Sistema de Gestión Documental ORFEO. Así mismo, se realizarán entrevistas al personal que desarrolla las funciones en caso de requerirse. Para adelantar el seguimiento sobre el cumplimiento de directrices aplicables al proceso de Atención al Ciudadano (PQRS), la OCI 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

Publica de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (numeral 4.10.) en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2023, se encontraron registradas: 3 consultas; 38 derechos de petición de interés general; **1073** derechos de petición de interés particular; 1 Denuncia actos de corrupción; 8 felicitaciones; 4 quejas; 6 reclamos; **105** solicitudes acceso a la información; 14 solicitudes de copias y 3 sugerencias, para un total de **1255** registros.

	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: <b>20241400088403</b> Fecha: 07-03-2024
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	VERSIÓN: 02	
	FECHA: 13/10/2023		

**Tabla No. 1**

TIPOLOGÍAS	CONSULTA	DPIG	DPIP	DENUNCIA ACTOS CORRUPCIÓN	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOL. ACESO INFORMACIÓN	SOL. COPIAS	SUGERENCIAS	TOTAL, MES
JULIO	1	12	163	1	1	0	2	11	0	1	192
AGOSTO	0	7	203	0	1	4	0	18	1	2	236
SEPTIEMBRE	0	5	207	0	2	0	0	22	5	0	241
OCTUBRE	1	7	240	0	3	0	1	23	6	0	281
NOVIEMBRE	1	6	159	0	0	0	1	20	1	0	188
DICIEMBRE	0	1	101	0	1	0	2	11	1	0	117
<b>TOTALES POR TIPOLOGÍAS</b>	<b>3</b>	<b>38</b>	<b>1073</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>105</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>1255</b>



Con base en la herramienta sugerida por el Departamento Administrativo de la Función Pública para determinar el tamaño de la muestra a analizar, se revisaron aleatoriamente 49 registros, de acuerdo con los siguientes criterios:

**Tabla No. 2**

INGRESO DE PARÁMETROS		TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Tamaño de la Población (N)	1.255	TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Error Muestral (E)	5%	Fórmula	51
Proporción de Éxito (P)	5%		
Nivel de Confianza	90%	Muestra Óptima	49
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645		

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



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: <b>20241400088403</b> Fecha: 07-03-2024
		VERSIÓN: 02	
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	FECHA: 13/10/2023	



**Tabla No. 3**

No.	TEMA	HALLAZGO / OBSERVACIÓN	POSIBLE SITUACIÓN DE RIESGO
1	Peticiones sin asociar respuesta en el aplicativo ORFEO.	De la muestra (49) analizada, se identificaron 9 solicitudes, es decir el 18% de la muestra, sin respuesta asociada a la solicitud en el aplicativo Orfeo.	Incertidumbre frente a la respuesta en términos de ley.

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

**Tabla No. 4**

REPORTE I SEMESTRE 20223		
TIPOLOGÍAS	TOTAL I SEMESTRE 2023	%
CONSULTA	15	1
DP INTERÉS GENERAL	<b>63</b>	4
DP INTERÉS PARTICULAR	<b>1088</b>	67
SOL ACCESO A LA INFORMACIÓN	4	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	<b>419</b>	26
SOLICITUD PRIORITARIA	1	0
SUGERENCIA	10	1
FELICITACIÓN	1	0
QUEJA	6	0
RECLAMO	14	1
SOLICITUD DE COPIAS	3	0
DENUNCIAS DE ACTOS DE CORRUPCIÓN	2	0
<b>TOTAL</b>	<b>1626</b>	<b>100</b>

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: <b>20241400088403</b> Fecha: 07-03-2024
		VERSIÓN: 02	
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	FECHA: 13/10/2023	

**Tabla No. 5**



<b>REPORTE II SEMESTRE 2023</b>		
<b>TIPOLOGÍAS</b>	<b>TOTAL, II SEMESTRE 2023</b>	<b>%</b>
CONSULTA	3	0,2
DPIG	<b>38</b>	<b>3,0</b>
DPIP	<b>1073</b>	<b>85,5</b>
DENUNCIA ACTOS CORRUPCIÓN	1	0,1
FELICITACIÓN	8	0,6
QUEJA	4	0,3
RECLAMO	6	0,5
SOL ACCESO INFORMACIÓN	<b>105</b>	<b>8,4</b>
SOLICITUD DE COPIAS	14	1,1
SUGERENCIA	3	0,2
<b>TOTALES</b>	<b>1255</b>	<b>100,0</b>

Con base en el análisis de los informes (matriz de registro y control PQRS de julio 1 al 31 de diciembre de 2023 y reporte enviado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, (Bogotá te Escucha), se observa que, en el segundo semestre de 2023, las solicitudes disminuyeron en 371 registros; los derechos de petición de interés particular disminuyeron en 15 registros; las solicitudes de acceso a la información es la tipología que disminuyó sustancialmente en **314** registros y los derechos de petición de interés general disminuyeron en 25 registros.

### **CANALES ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TIPOLOGÍAS**

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

- a. Escrito: Esta determinado por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Servicios Administrativos - Gestión Documental, Archivo y Correspondencia en el punto físico de recepción de la SCR D y, a través del correo electrónico dispuesto, en el portal web, el cual es: [correspondencia.externa@scrd.gov.co](mailto:correspondencia.externa@scrd.gov.co)
- b. Presencial: Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, se incluye no sólo el espacio físico ubicado en la Sede Principal de la Entidad (Casa de los Comuneros Carrera 8 N°9-83, de lunes a viernes a 7:00a.m. a 4:30p.m.), sino también, todo espacio abierto como las Ferias de Servicios a la Ciudadanía en Bogotá.

	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: <b>20241400088403</b> Fecha: 07-03-2024
		<b>VERSIÓN: 02</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>FECHA: 13/10/2023</b>	

- c. Telefónico: Contacto verbal con los ciudadanos a través de los medios telefónicos dispuestos para ello. En este momento se cuenta con el teléfono de atención a la ciudadanía: +57 (601) 327 48 50
- d. Virtual: Corresponde al chat virtual que se encuentra disponible a través de la página web de la Entidad en el enlace: [www.culturarecreacionydeporte.gov.co](http://www.culturarecreacionydeporte.gov.co), así como, las Redes sociales: Facebook (Cultura en Bogotá), Twitter (@CulturaenBta) e Instagram (@CulturaenBta).

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



**Tabla No. 6**

SEGUNDO SEMESTRE 2023		
MEDIO (CANAL DE RECEPCIÓN)	TOTAL, SEMESTRE	%
CHAT	2	0,2
ESCRITO	861	<b>68,6</b>
TELÉFONO	3	0,2
WEB	389	<b>31,0</b>
<b>TOTALES</b>	<b>1255</b>	<b>100,0</b>

Se evidencia en los registros mensuales publicados en la página de la Secretaría link de transparencia 4.10, que los canales con mayor porcentaje de utilización en el segundo semestre de 2023 son: escrito con el 68,6% y web con un 31%.

**DEPENDENCIAS CON EL MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS DEL TOTAL DEL II SEMESTRE 2023 y DE LA MUESTRA**



**Tabla No. 7**

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: <b>20241400088403</b> Fecha: 07-03-2024
		VERSIÓN: 02	
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	FECHA: 13/10/2023	

DEPENDENCIAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL, II SEMESTRE 2023
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	12	46	44	51	40	9	<b>202</b>
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	11	19	46	66	20	13	<b>175</b>
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES	42	28	29	26	13	8	<b>146</b>
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	20	17	25	29	20	33	<b>144</b>
SUBDIRECCION DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTISTICA	18	22	15	15	18	8	<b>96</b>
DIRECCIÓN DE FOMENTO	18	23	16	19	11	0	<b>87</b>
<b>TOTAL, MES A MES</b>	<b>121</b>	<b>155</b>	<b>175</b>	<b>206</b>	<b>122</b>	<b>71</b>	<b>850</b>

En el cuadro anterior se pueden observar las dependencias con un mayor número de requerimientos en el segundo semestre de 2023, en su orden son: Subdirección de Infraestructura Cultural con 202 requerimientos, que equivalen al 16% del total de los requerimientos del segundo semestre de 2023; Instituto Distrital de las Artes con 175 requerimientos, que equivalen al 14% del total de los requerimientos del segundo semestre de 2023; Dirección de Asuntos Locales con 146 requerimientos, que equivalen al 12% del total de los requerimientos del segundo semestre de 2023; Relacionamiento con la Ciudadanía con 144 requerimientos, que equivalen al 11% del total de los requerimientos del segundo semestre de 2023; Subdirección de Gestión Cultural y Artística con 96 requerimientos, que equivalen al 8% del total de los requerimientos del segundo semestre de 2023 y la Dirección de Fomento con 87 requerimientos que equivalen, al 7% del total de los requerimientos del segundo semestre de 2023.

**Tabla No. 8**

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: <b>20241400088403</b> Fecha: 07-03-2024
		VERSIÓN: 02	
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	FECHA: 13/10/2023	

DEPENDENCIA	TOTAL, POR DEPENDENCIA	%
DIRECCION DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	1	2
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	2	4
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	9	<b>18</b>
DIRECCIÓN DE FOMENTO	2	4
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	3	6
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	1	2
DIRECCIÓN OBSERVATORIO Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO CULTURAL	1	2
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS	2	4
IDPC	1	2
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	3	<b>6</b>
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	2
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	4	<b>8</b>
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1	2
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTCA	5	<b>10</b>
<b>SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL</b>	9	<b>18</b>
SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA	4	<b>8</b>
<b>TOTAL, MUESTRA SEMESTRE II - 2023</b>	<b>49</b>	<b>100</b>



De lo anterior se determina que las dependencias con mayor número de requerimientos en el segundo semestre de 2023 en su orden son: Subdirección de Infraestructura Cultural con 9 requerimientos, que equivalen al 18% de la muestra; Dirección de Asuntos Locales y de Participación con 9 requerimientos, que equivalen al 18% de la muestra, Subdirección de Gestión Cultural y Artística con 5 requerimientos, que equivalen al 10% de la muestra; Subsecretaría de Gobernanza con 4 requerimientos, que equivalen al 8% de la muestra y Relacionamiento con la Ciudadanía con 4 requerimientos, que equivalen al 8% de la muestra.

#### 4. LIMITACIONES

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

#### 5. RESULTADOS DEL TRABAJO DE AUDITORÍA

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

	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: <b>20241400088403</b> Fecha: 07-03-2024
		<b>VERSIÓN: 02</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>FECHA: 13/10/2023</b>	

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

**Tabla No. 9**

TIPO DE RESULTADO	CANTIDAD	REFERENCIACIÓN
Fortalezas	2	5.2 - 5.3
Cumplimientos	1	5.4
Incumplimientos	1	5.1
Oportunidades de Mejora	0	
<b>TOTAL:</b>	<b>4</b>	

## 5.1. SOLICITUDES CIUDADANAS



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

**Tabla No. 10**

SOLICITUDES II SEMESTRE 2023	TOTAL	%
MUESTRA SOLICITUDES REGISTRADAS A EVALUAR	49	100
CUMPLEN CON EL PROCEDIMIENTO	40	82
NO CUMPLEN CON EL PROCEDIMIENTO	9	18

**Tabla No. 11**

DEPENDENCIA	RADICADO
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACIÓN	20237100114292
	20237100139222
	20237100115982
	20237100135262
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	20237100175532
	20233300493693
DIRECCION DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	20237100208632
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS	20237100142932

	<p>PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p>	<p>Código: GEI-PR-01- FR-04</p>	 Radicado: <b>20241400088403</b> Fecha: 07-03-2024
		<p>VERSIÓN: 02</p>	
	<p>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</p>	<p>FECHA: 13/10/2023</p>	

## Incumplimiento No. 1



Una vez realizada la revisión y evaluación de cada uno de los registros de la muestra y de acuerdo con lo indicado en la tabla No. 9, se puede establecer que, del total de 49 solicitudes, cumplen con el procedimiento las 40 solicitudes, que corresponde a 82% de la muestra, y 9 no cumplen con las actividades 32, 33 y 34 del Procedimiento Gestión del Relacionamiento con la Ciudadanía Código: RCC-PR-02 Versión 3 del 20 de octubre de 2023. Las actividades que no se cumplen hacen referencia específicamente a 32): ¿Está asociado el radicado de la petición? ¿Los radicados de entrada y salida de la petición están asociados?; 33: cerrar radicado en Orfeo: Finaliza el radicado en Orfeo luego de revisar que: \*Los radicados se encuentran asociados (radicado de entrada y radicado de salida); 34: Asociar o solicitar ajuste a Gestión Documental: Asocia los radicados Orfeo de entrada y salida si identifica que no se encuentran asociados.

Mediante comunicación con radicado de Orfeo No. 20247000081243 del 01-03-2024, la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, responsable del proceso, se permite precisar lo siguiente:

*“En atención a la revisión del informe, se evidencia que más que un incumplimiento del "Procedimiento de Atención y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD", se presenta una oportunidad de mejora. Desde el año 2023, hemos estado trabajando estrechamente con la Oficina de Tecnologías de la Información para implementar ajustes en el sistema de Gestión Documental Orfeo.*

*Este esfuerzo se ha centrado en incorporar validaciones adicionales que impidan la finalización del trámite sin la debida asociación del radicado de respuesta. Durante una mesa de trabajo realizada el pasado 16-02-2024, en la que participaron el grupo de Gestión Documental, la Oficina de Tecnologías de la Información y el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía, se socializaron los ajustes del sistema de asociación de documentos. Ver radicado Orfeo 20247000074203, que contiene el acta de esta reunión y la trazabilidad de todas las pruebas realizadas durante el año 2023.*

*El sistema está programado para entrar en producción este mes de marzo 2024; para ello, tenemos previstas dos capacitaciones dirigidas a toda la comunidad institucional, programadas para el 13 y 20 de marzo. Además, estamos trabajando en la creación de un video y una cartilla que detallen paso a paso el nuevo proceso para finalizar los radicados de Orfeo asociados a una PQRS.*

	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: <b>20241400088403</b> Fecha: 07-03-2024	
		<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>		<b>VERSIÓN: 02</b>
				<b>FECHA: 13/10/2023</b>

*Confiamos en que la Oficina de Control Interno tome en consideración el trabajo realizado durante el año 2023 y esperamos lograr una implementación exitosa de estas mejoras durante este mes.*

*En virtud de lo anterior, se solicita que no se determine este en antes referido como un incumplimiento, sino que se refiera a una oportunidad de mejora”.*

La Oficina de Control interno no observa registros o evidencias adicionales a las verificadas en la auditoría que desvirtúen el incumplimiento, toda vez que el Procedimiento Gestión del Relacionamento con la Ciudadanía Código: RCC-PR-02 Versión 3 del 20 de octubre de 2023, describe las actividades que los 9 registros en cuestión, no cumplen y hacen referencia específicamente a 32): ¿Está asociado el radicado de la petición? ¿Los radicados de entrada y salida de la petición están asociados?; 33: cerrar radicado en Orfeo: Finaliza el radicado en Orfeo luego de revisar que: \*Los radicados se encuentran asociados (radicado de entrada y radicado de salida); 34: Asociar o solicitar ajuste a Gestión Documental: Asocia los radicados Orfeo de entrada y salida si identifica que no se encuentran asociados.

Por lo señalado, se confirma el incumplimiento.

## 5.2. CANALES DE ATENCIÓN

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

Los canales virtuales, como las redes sociales, se responden directamente. De igual forma, para el canal telefónico se tiene como objetivo poder atender las solicitudes de tal manera que no se configuren en PQRS. Debido al compromiso y mayor conocimiento de la entidad, los procesos y procedimientos de la misma por parte de los responsables del proceso Relacionamento con la Ciudadanía, se reduce significativamente el registro de derechos de petición de interés particular, derechos de petición de interés general y solicitudes de acceso a la información.



### Fortaleza No. 1

Reducción en 371 registros comparando con el semestre I de 2023, reducción de 15 registros de derechos de petición de interés particular, reducción de 25 registros de derechos de petición general y 314 registros de acceso a la información.

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

Con base en la revisión de cada uno de los registros de la muestra objeto de evaluación de solicitudes ciudadanas (PQRSD) efectuada por la Oficina de Control Interno, se verificó



	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: <b>20241400088403</b> Fecha: 07-03-2024
		<b>VERSIÓN: 02</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>FECHA: 13/10/2023</b>	

que todas las solicitudes cuentan con radicado de Orfeo y registro de Bogotá te escucha SDQS

### **Fortaleza No. 2**

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

## **5.4. TIPOLOGÍAS**

Con base en la revisión de cada uno de los registros de la muestra objeto de evaluación de solicitudes ciudadanas (PQRSD) efectuada por la Oficina de Control Interno, se verificó que todas las solicitudes se encuentran registradas con la tipología atendiendo el lineamiento del Manual de Gestión de Peticiones,

### **Cumplimiento No. 1**



El 100% de los registros de la muestra cuentan con la tipología descrita en el Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas Numeral 2 2.1 [Documento externo: Manual\\_gestion\\_peticiones\\_v3](#) Documentos asociados: [externo\\_manual\\_gestion\\_peticiones\\_v3.pdf](#)

## **6. CONCLUSIONES**

Se revisaron los 49 registros de la muestra tomada de la matriz de registro y control PQRS y del informe enviado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá - Bogotá te Escucha, de acuerdo con la herramienta sugerida por la Función Pública. Se pudo determinar que la muestra tomada cumple con los criterios de atención al ciudadano, salvo lo observado en el presente informe.

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

## **7. RECOMENDACIONES**

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: <b>20241400088403</b> Fecha: 07-03-2024
		VERSIÓN: 02	
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	FECHA: 13/10/2023	

1. Se recomienda a la Dirección de Gestión Corporativa – Relación con la Ciudadanía, fortalecer los controles diseñados en los procedimientos con el fin de asegurar que el 100% de las solicitudes cumplan con el procedimiento en lo referente a asociar en el aplicativo Orfeo las respuestas de salida a las solicitudes de entrada.
2. Se recomienda que se analice y se determine, por parte de las dependencias que históricamente presentan el mayor número de requerimientos, las razones por las cuáles se presenta esta situación y se tomen medidas que apunten a solucionar las causas de fondo de las PQRS para que su número continúe disminuyendo.


## 8. PLAN DE MEJORAMIENTO

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

## 9. FIRMAS

Elaboró  
**Hernán Muriel**  
 Profesional especializado  
*Firma electrónica*

Aprobó  
**Omar Urrea Romero**  
 Jefe Oficina Control Interno  
*Firma electrónica*

<b>Documento 20241400088403 firmado electrónicamente por:</b>	
<b>Omar Urrea Romero</b>	Jefe Oficina de Control Interno Oficina de Control Interno Fecha firma: 10-03-2024 09:17:22
<b>Revisó:</b>	Jose Hernan Muriel Descance - Profesional Especializado - Oficina de Control Interno
 961d0e1e626f9507b846d45ca9c8babdcd44cfccfb4078dffae1d385bd1c4fac Código de Verificación CV: 99414	