



MEMORANDO

Para: **ANÍBAL FERNANDEZ DE SOTO CAMACHO**
Secretario de Seguridad Convivencia y Justicia

De: **KAROL ANDREA PARRAGA HACHE**
Jefe Oficina de Control Interno

Fecha: 31 de mayo de 2022

Asunto: Informe final de auditoria al proceso de Atención y Servicio al Ciudadano

Cordial saludo, Dr. Fernández de Soto Camacho:

La Oficina de Control Interno, en su rol de evaluación y seguimiento, dando cumplimiento al Plan Anual de Auditoria 2022, aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, se permite comunicar los resultados del informe de auditoría al proceso de Atención y Servicio al Ciudadano.

A partir de los resultados de la evaluación realizada, el proceso debe formular los planes de mejoramiento a que haya lugar, teniendo en cuenta las observaciones presentadas en el informe en mención.

El plan de mejoramiento se cargará en el aplicativo ITS- Portal MIPG, para lo cual se requiere que en un término máximo de 1 día hábil se designe a una persona por parte del proceso para socializar el manejo de esta herramienta y se envíe por correo electrónico los siguientes datos:

- Nombre completo de la persona designada.
- Cargo
- Correo institucional

La Oficina de Control Interno programará una capacitación para el manejo de la herramienta y posterior a esto, la dependencia responsable tendrá cinco (5) días hábiles para el cargue del plan de mejoramiento propuesto en dicho aplicativo. En el caso que se requiera capacitación enfocada a la formulación del plan de mejoramiento, esta oficina se encuentra en la disposición de realizarla.

Presentado el plan de mejoramiento mediante el aplicativo ITS-Portal MIPG, se realizará la verificación de las acciones indicadas en el mismo. Es de anotar que, como primera línea de defensa en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, le compete al proceso de Atención y Servicio al Ciudadano ejercer seguimiento y control de cumplimiento a dicho plan.



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Al contestar cite Radicado No. 20221300197513
Fecha: 2022/05/31 09:16:17 AM
Anexos: FORMATO EVALUACION D Folios:40
Destinatario: ANIBAL FERNANDEZ DE SOTO
CAMACHO
Asociado:



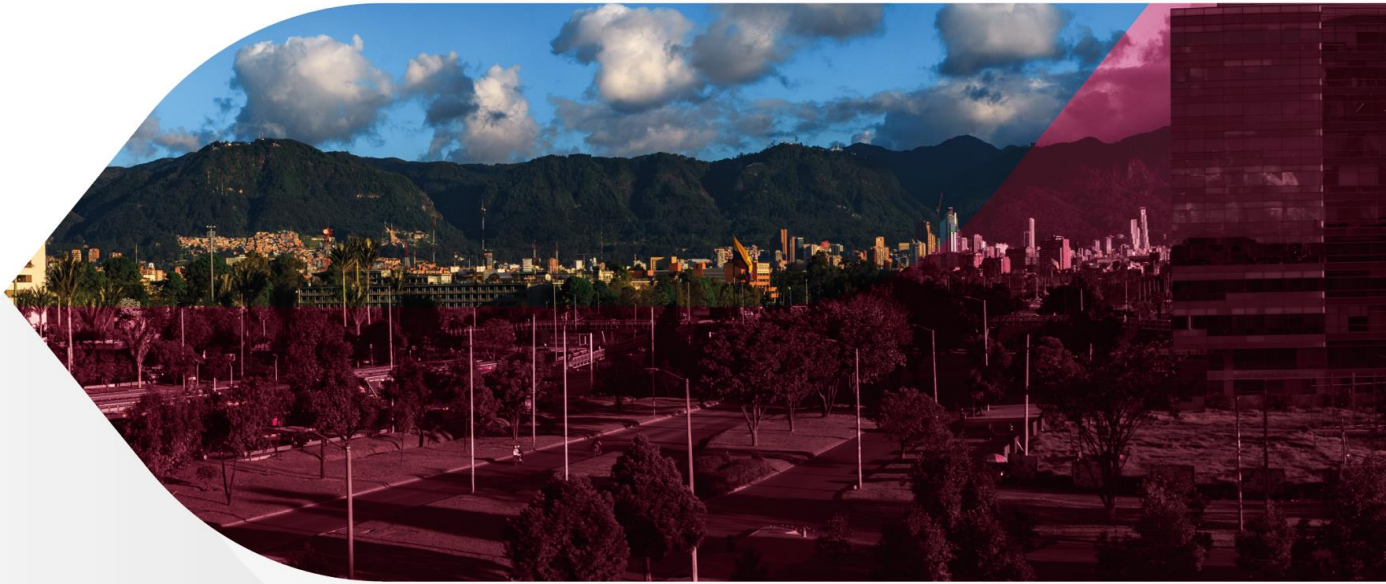
Agradezco remitir respuesta oficial a la presente comunicación, así como el formato adjunto de evaluación al correo electrónico karol.parraga@scj.gov.co, el cual debe ser diligenciado por el líder del proceso.

Cordialmente,

KAROL ANDREA PARRAGA HACHE
Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Dr. Reinaldo Ruiz Solórzano – Subsecretario de Gestión Institucional
Anexo: Formato de Evaluación de Auditoría.
Proyectó: Alex Palma - Contratista
Revisó: Karol Parraga – Jefe Oficina Control Interno
Archivado en: Oficina de Control Interno - 130.17 Informes





Informe Final Auditoría al Proceso Atención y Servicio al Ciudadano.



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA



1. GENERALIDADES DE LA AUDITORÍA

Objetivo	Verificar el cumplimiento de los procedimientos y los requisitos legales establecidos para el proceso de “Atención y Servicio al Ciudadano”.
Objetivos específicos	Verificar la efectividad de los controles asociados al procedimiento “PD-AS-1 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias”.
	Determinar el cumplimiento por parte de los responsables del proceso de Atención y Servicio al Ciudadano para el segundo semestre de 2021, de acuerdo con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
Alcance	La auditoría comprende el seguimiento a la gestión de las PQRS recibidas en la SDSCJ para el II semestre 2021, y la evaluación de las actividades realizadas en el marco del procedimiento “PD-AS-1 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias”, para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2022.
Metodología y criterios aplicados	<p>Para este ejercicio se aplicaron las técnicas de auditoría: consultas, observación, inspección, revisión documental, rastro, procedimientos analíticos, confirmaciones, mediante los siguientes procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultas de información (intranet, página web institucional, sistemas de información, etc.) y de los documentos relacionados con el proceso. • Diseño y aplicación de pruebas de auditoría, conforme a los objetivos propuestos. • Verificación de los expedientes contractuales (físicos / digitales). • Análisis y cotejo de información para identificar observaciones y oportunidades de mejora. • Presentación de avance de la auditoría. Comunicación del informe preliminar de auditoría. • Emisión del informe final de auditoría a partir de la respuesta al informe preliminar.
Informe Ejecutivo	<p>Derivado del ejercicio de auditor adelantado por la Oficina de Control Interno, al proceso de Atención y Servicio al Ciudadano y a la gestión de las PQRS durante el segundo semestre de 2021, se observó, que el proyecto de inversión 7776 “<i>Fortalecimiento de la gestión institucional y la participación ciudadana en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia en Bogotá</i>”, presenta un adecuado seguimiento y control en su ejecución física y financiera, presentando cada una de las evidencias que dan cuenta de la ejecución mes a mes del avance del plan de acción reportado en el SEGPLAN, de otro lado no se constituyeron pasivos exigibles en la vigencia 2021 y las reservas por pagar a 31/05/2022 solo ascienden a un monto por \$2.753.000.</p> <p>La contratación suscrita por el proceso, evidenció una adecuada publicación de los documentos y los informes mensuales de ejecución en la plataforma SECOP II, sin embargo, se recomienda una revisión detallada de actividades relacionadas en el Informe Mensual Ejecución Contractual Orden de Prestación de Servicios F-JC-11 versus los anexos que soportan la realización de las actividades mensuales, de tal manera que se garantice que la totalidad de los soportes relacionados se adjuntan (sean legibles, completos y de calidad) y salvaguardan en caso de requerirse para consulta.</p>

Frente a la documentación del proceso, el equipo auditor evidenció debilidades frente al establecimiento del tiempo, el responsable, los lineamientos y la frecuencia de diligenciamiento y registro de la información en el formato Matriz de Trazabilidad de PQRS F-AS-459, la cual se constituye como una fuente primaria de información en el proceso. Igualmente se plantea la posibilidad de actualizar el procedimiento “*Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PD-AS-1*”, ajustando el tiempo máximo (días hábiles), para la remisión PQRS a las dependencias responsables de la respuesta.

De otro lado, se observó inoportunidad en la respuesta de 33 peticiones registradas (1,2% del total de **2688 PQRS recibidas en el I trimestre 2022**). Así como inoportunidad en los traslados de 4 PQRS (0,8% del total de las PQRS trasladadas), razón por la cual se recomienda actualizar y diseñar puntos de control y/o fortalecer los ya establecidos en el procedimiento PD-AS-1 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, para optimizar los tiempos de respuesta de las PQRS.

En relación con los registros en la matriz de trazabilidad PQRS F-AS-459, se observó que en el segundo semestre 2021, dejaron de diligenciarse los campos de la matriz relacionados con: fecha de ingreso, fecha de asignación, peticionario, asunto, subtema, tipología SDQS, entidad que recibe y observación de seguimiento en 18 PQRS durante el mes de septiembre de 2021.

En cuanto a la atención de PQRS a los equipamientos de la SDSCJ, se observó el deterioro total o parcial, en los buzones de sugerencias de la casa de justicia de: Chapinero, Usaquén y Fontibón, así como en las instalaciones del C4. Igualmente se recomendó reforzar con capacitaciones in situ y piezas de comunicación visual, el adecuado uso y manejo de estos elementos.

Frente al cumplimiento de los requisitos legales, la oficina de control interno advierte frente a los retrasos en la creación de la Oficina de Relación con el Ciudadano, según lo establecido en el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020.

Con respecto al análisis de la gestión de las PQRS durante el segundo semestre de 2021, se registraron 5.267 entradas, de las cuales 61 se respondieron de forma extemporánea, lo que evidencia una mejora de 8 puntos porcentuales en la gestión por parte de la SDSCJ, pasando de un 91% durante el primer semestre de 2021 a un 99% para el segundo semestre de la vigencia 2021.

En relación con los análisis de los indicadores del proceso, se insta al proceso a tomar acciones correctivas, tendientes a establecer las causas de las desviaciones o novedades, relacionadas con rangos de gestión y sobre ejecuciones, presentadas durante el primer trimestre de 2022.

En cuanto a los riesgos del proceso de auditado, se sugiere adelantar una revisión de estos con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación a fin de fortalecer el ejercicio de identificación y diseño de controles luego de las situaciones observadas en esta auditoría.

No	ASPECTO EVALUADO	SITUACIÓN PRESENTADA	PÁGINA
3.1	Seguimiento proyecto de inversión 7776 <i>“Fortalecimiento de la gestión institucional y la participación ciudadana en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia en Bogotá”</i> .	Fortaleza N° 1 Fortaleza N° 2	Página 5 Página 6
3.2	Seguimiento a la contratación del proceso vigencia 2022.	Fortaleza N° 3 Oportunidad de mejora N° 1	Página 7 Página 8
3.3	Seguimiento a la documentación del proceso.	Oportunidad de mejora N° 2 Oportunidad de mejora N° 3 Observación N° 1 Recomendación n° 1 Observación N° 2 Recomendación N° 2 Observación N° 3 Recomendación N° 3	Página 9 Página 11 Página 14 Página 14 Página 15 Página 15 Página 17 Página 18
3.4	Registros y controles en la matriz de seguimiento a PQRS.	Observación N° 4 Recomendación N° 4	Página 19
3.5	Atención al ciudadano en equipamientos de la SDSCJ.	Oportunidad de mejora N° 4 Observación N° 5 Recomendación N° 5	Página 21
3.6	Seguimiento al cumplimiento de requisitos legales.	Observación N° 6 Recomendación N° 6	Página 23
3.7	Comportamiento general de las PQRS durante el segundo semestre 2021.	Oportunidad de mejora N° 5	Página 27
4.	Indicadores del proceso.	Oportunidad de mejora N° 6	Página 29
5.	Riesgos del proceso.	Observación N° 7 Recomendación N° 7 Oportunidad de mejora N° 7	Página 29 Página 29 Página 30
6.	Recomendaciones.	Las recomendaciones se describen en el cuerpo del informe.	Página 31

2. RESULTADOS DEL EJERCICIO DE AUDITORIA

Para cumplir con los objetivos propuestos y con el fin de facilitar la comprensión de los resultados de la auditoría al proceso de Atención y Servicio al Ciudadano, los resultados se agruparon por componente.

2.1. Seguimiento proyecto de inversión 7776 *“Fortalecimiento de la gestión institucional y la participación ciudadana en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia en Bogotá”*.

Dentro del proyecto de inversión 7776, se contempla la Meta Plan de Desarrollo 418 - Implementar al 100% la política pública Distrital de atención y servicio a la ciudadanía en la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, cuyo avance se mide por medio del indicador 447 y se encuentra asociada a dos metas proyecto, siendo la meta 3, la que está directamente relacionada con el Proceso de “Atención y Servicio al Ciudadano”.

Meta Plan de Desarrollo 418 - Implementar al 100% la política pública Distrital de atención y servicio a la ciudadanía en la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia.	
INDICADOR	
447	Porcentaje de avance en la implementación de la política pública Distrital de atención y servicio a la ciudadanía en la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia.
META PROYECTO DE INVERSIÓN	
3	Implementar al 100% la política pública distrital de servicio a la ciudadanía, a cargo de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
6	Atender al 100% las necesidades de mantenimiento y mejoramiento de las sedes administrativas de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Tabla N° 1. Meta Plan de Desarrollo 418. Fuente: SEGPLAN

- **Pasivos Exigibles y Reservas Presupuestales:** En cuanto a la ejecución presupuestal del 2021, la meta 3 no constituyó Pasivos Exigibles, sin embargo, se constituyeron las siguientes reservas para el 2022 y a la fecha se encuentra pendiente de giro el 4% del valor “Para lo cual se está esperando el informe final de la contratista para radicación y pago en el mes de abril”¹ :

Compromiso	Valor	Anulaciones	Neto	Giros	Por girar
83	\$6.850.000	\$ -	\$6.850.000	\$6.850.000	\$ -
74	\$16.876.000	\$6.750.400	\$10.125.600	\$10.125.600	\$ -
166	\$8.259.000	\$ -	\$8.259.000	\$5.506.000	\$2.753.000
80	\$7.602.000	\$ -	\$7.602.000	\$7.602.000	\$ -
349	\$12.656.000	\$ -	\$12.656.000	\$12.656.000	\$ -
1092021	\$5.506.000	\$ -	\$5.506.000	\$5.506.000	\$ -
81	\$13.937.000	\$13.937.000	\$ -	\$ -	\$ -
Total	\$71.686.000	\$20.687.400	\$50.998.600	\$48.245.600	\$2.753.000

Tabla N° 2. Pasivos Exigibles y Reservas Presupuestales. Fuente: Información Proceso Auditado

- **Ejecución Presupuestal 2022:** Teniendo en cuenta lo anterior, se verificó con el proceso auditado la ejecución de los recursos financieros asignados en la vigencia a la meta proyecto 3 (según lo registrado en el Plan de Acción – SEGPLAN, en el archivo “Plan de Acción 2020 - 2024. Componente de inversión por entidad 2022”²), observando que el 83% de estos ya se encuentran comprometidos y cubren las actividades propias de los profesionales que hacen parte del proceso de “Atención y Servicio al Ciudadano” durante la vigencia 2022.

Si bien las adiciones y prórrogas no se relacionan en el Plan Anual de Adquisiciones de la entidad, según lo confirmado por el proceso Auditado, las mismas fueron suscritas con presupuesto de la vigencia 2022.

¹ Información allegada por medio de correo electrónico el 12 de abril 2022 por el Proceso Auditado.

² <https://scj.gov.co/sites/default/files/planeacion/REPROGRAMACION%20COMPONENTE%20DE%20INVERSI%C3%93N%202022.pdf>

CTO	Objeto	Valor Contrato / Adición
473	Prestar los servicios profesionales para apoyar el desarrollo conceptual y operativo, de los diferentes aspectos contemplados en los lineamientos y la normatividad vigente de atención y servicio a la ciudadanía; así como acompañar la planeación, la implementación, seguimiento y mejora del proceso de atención y servicio al ciudadano de la secretaria distrital de seguridad, convivencia y justicia.	\$104.293.680
240	Prestar servicios profesionales para apoyar la gestión de trámites, sostenibilidad, seguimiento y mejora en la operación atención al ciudadano de la entidad de cara a la política de servicio a la ciudadanía.	\$66.289.272
241	Prestar servicios profesionales para apoyar la gestión y mejora de los canales de atención de servicio al ciudadano de la secretaria distrital de seguridad, convivencia y justicia.	\$59.002.008
475	Prestar servicios de apoyo a la gestión de atención a ciudadanos en la secretaria distrital de seguridad, convivencia y justicia, en los trámites y servicios de acuerdo con la política de atención al ciudadano de la entidad.	\$35.406.408
477	Prestar servicios de apoyo a la gestión de atención a ciudadanos en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, en los trámites y servicios de acuerdo con la política de atención al ciudadano de la entidad.	\$35.406.408
109-2021	Adición y prórroga contrato 109-2021, objeto: prestar servicios de apoyo a la gestión documental y a las funciones de la subsecretaría de gestión institucional, relacionadas con la atención al servicio a la ciudadanía.	\$14.315.600
349-2021	Adición y prórroga contrato 349-2021: prestar los servicios de apoyo a la gestión en el servicio de interpretación de lengua de señas colombiana, con el fin de fortalecer la comunicación brindada a los ciudadanos con discapacidad auditiva a través de la página web y demás medios de comunicación de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.	\$32.694.666
166-2021	Adición y prórroga contrato 166-2021: prestar servicios administrativos para apoyar la atención y servicio a la ciudadanía, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Secretaría De Seguridad, Convivencia y Justicia.	\$14.223.833
Total comprometido a 31 de marzo 2022		\$361.631.875

Tabla N° 3. Ejecución Presupuestal 2022. Fuente: Plan Anual de Adquisiciones 2022.

Para el 17% de los recursos que aún no se han suscrito, el proceso auditado informó que se tiene contemplada la suscripción de 3 contratos de prestación de servicios, cada uno de ellos con plazo de ejecución de 6 meses.

Ítem PAA	Descripción	Valor Proyectado
11719	Prestar servicios de apoyo a la gestión documental y a las funciones de la subsecretaría de gestión institucional, relacionadas con la atención al servicio a la ciudadanía.”.	\$17.016.000
11720	Prestar los servicios de apoyo a la gestión en el servicio de interpretación de lengua de señas colombiana, con el fin de fortalecer la comunicación brindada a los ciudadanos con discapacidad auditiva a través de la página web y demás medios de comunicación de la Secretaria Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia.	\$39.108.000
11721	Prestar servicios administrativos para apoyar la atención y servicio a la ciudadanía, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en la secretaria de Secretaria Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia	\$17.016.000
TOTAL		\$73.140.000

Tabla N° 4. Resumen PAA 2022. Fuente: Plan Anual de Adquisiciones.

A la fecha, las obligaciones contractuales mencionadas por el proceso auditado (5 contratos suscritos y 3 contratos programados), se encuentran debidamente relacionados en el Plan Anual de Adquisiciones publicado en la página web de la entidad³.

FORTALEZA N° 1: Se observó seguimiento y control a la ejecución financiera de la Meta Proyecto 3 por parte del proceso de Atención y Servicio al Ciudadano, lo anterior, teniendo en cuenta que la Meta Producto 3 del proyecto de inversión 7776 de la SDSCJ, no constituyó pasivos exigibles en el 2021 y el monto de las reservas pendientes por pagar a 31 de marzo 2022 es de \$2.753.000.

- **Ejecución Física 2022:** La meta proyecto 3, se clasifica como tipo de anualización “SUMA” y para la vigencia presenta una programación del 35% del cual a corte 31 de marzo 2022, se reporta una ejecución del 8,75%. Según lo reportado por el proceso en el Plan de Acción- Seguimiento de Proyectos-SEGPLAN F-DS-452, las actividades adelantadas para este avance son las siguientes:

DESCRIPCIÓN BREVE DEL AVANCE ACUMULADO DE LA META PROYECTO		
ENERO	FEBRERO	MARZO
<p>Realizar la medición de satisfacción mediante la evaluación de las respuestas a las PQRS ciudadanas.</p> <p>Realizar jornadas periódicas de acercamiento a lengua de señas colombiana con los servidores públicos cuyas actividades se encuentran de cara al ciudadano.</p>	<p>Se realizó la recopilación de la información generada en la base de las respuestas a las PQRS interpuestas por los ciudadanos de segundo semestre 2021, con el fin de evaluar y realizar el análisis de calidad, calidez y oportunidad de las respuestas emitidas a través del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas SDQS, siguiendo los lineamientos establecidos en la Guía Metodológica para la Medición de la Satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ, (G-AS-01)</p> <p>Adicionalmente, se realizan acercamientos a lengua de señas colombiana, con el equipo de atención y servicio al ciudadano, sesión 1 y 2.</p>	<p>Se recopiló la información generada en la base de las respuestas a las PQRS interpuestas por los ciudadanos en lo corrido del 2022, con el fin de evaluar y realizar el análisis de calidad, calidez y oportunidad de las respuestas emitidas a través del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas SDQS, en cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Guía Metodológica para la Medición de la Satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ, (G-AS-01).</p> <p>El informe de evaluación del mes de marzo se encuentra en proceso de recopilación de la información teniendo en cuenta que el reporte de las respuestas se realiza mes vencido.</p> <p>Se realizaron acercamientos a lengua de señas colombiana, con el objetivo que los servidores públicos tengan conocimientos básicos en el manejo de la lengua de señas colombiana y puedan brindar una mejor atención a los ciudadanos sordos que lo requieran.</p>

Tabla N° 5. Consolidado meta proyecto 7776 1er trimestre 2022 Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano.

³ <https://scj.gov.co/sites/default/files/contratacion/1%20Seguimiento%20PAA%20-%20Publicar%20-%20Corte%2031-03-2022.xlsx>

FORTALEZA N° 2: Se observó un control a la ejecución física de la Meta Proyecto 3 por parte del proceso de Atención y Servicio al Ciudadano, lo anterior, teniendo en cuenta el reporte realizado en el Plan de Acción- Seguimiento de Proyectos-SEGPLAN F-DS-452, la cual a 31 de marzo 2022 cuenta con cada una de las evidencias que dan cuenta de la ejecución mes a mes del avance reportado.

2.2. Seguimiento a la contratación del proceso vigencia 2022.

- **Obligaciones Generales:** Teniendo en cuenta los 5 contratos de prestación de servicios suscritos a la fecha, los cuales se encuentran asociados a la meta proyecto 418 “Implementar al 100% la política pública Distrital de atención y servicio a la ciudadanía” en la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia. (SCJ-0240-2022, SCJ-0475-2022, SCJ-0241-2022, SCJ-0473-2022 y SCJ-0477-2022), se realizó la revisión de 3 de las obligaciones generales establecidas en los contratos, observando que:
 - 4 de los 5 contratos cumplen con la obligación “1. Suscribir junto con el supervisor oportunamente el Acta de Inicio del contrato de prestación de servicios, conjuntamente con el supervisor.”.

Para el contrato SCJ-0475-2022 no fue posible evidenciar el Acta de Inicio en la plataforma SECOP II, aunque si existe un archivo con esa referencia (ACTA DE INICIO SOLEY CASTILLO LARGO.pdf), al descargar el documento, este corresponde al "CERTIFICADO DE SUPERVISIÓN E INTERVENTORÍA PARA LA GESTIÓN DE CUENTAS".

RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO: Como respuesta al informe preliminar de auditoría el proceso informó por medio del memorando de ORFEO 20225010193013 del 20 de mayo 2022: *“Al respecto vale aclarar que dicha situación ya ha sido subsanada y a la fecha de hoy se puede verificar dicho ajuste; el cual se originó por error en la asignación del nombre del archivo subido a la plataforma; como evidencia de esto, se presentan los pantallazos corroboran esta afirmación.*

Se observan los datos del archivo subido a la plataforma en archivo anexo. De conformidad con lo anterior, se evidencia que dicha situación ya ha sido subsanada”.

Teniendo en cuenta lo anterior y luego de la consulta realizada en el aplicativo SECOP II, se evidenció el cargue del Acta de Inicio, por lo que la observación (OBSERVACIÓN N°1 y RECOMENDACIÓN N° 1) asociada a esta novedad se elimina del Informe Final de Auditoría.

- Los 5 contratos cumplen con la obligación “10. Según lo dispuesto en el Decreto 1273 de 2018, realizar y mantener al día sus pagos al Sistema General de Seguridad Social en Salud y Pensiones, los cuales deberán ser liquidados de acuerdo al

Decreto 1703 de 2002, a la Ley 797 de 2003 y el Decreto 510 de 2003, y presentar las constancias previas a cada pago ante el supervisor”.

- Según lo consultado en la plataforma SECOP II, los 5 contratos cumplen con la obligación “Publicar de forma mensual en la plataforma del Sistema Electrónico de Contratación Pública SECOP II los informes y/o productos de ejecución contractual, con los soportes, si hubiere lugar a ellos, de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1712 de 2014, o en la plataforma que corresponda.”.

FORTALEZA N° 3: Se ha realizado la publicación en la plataforma SECOP II de los informes correspondientes a la prestación del servicio del 1 trimestre 2022 de la ejecución de los contratos SCJ-0240-2022, SCJ-0475-2022, SCJ-0241-2022, SCJ-0473-2022 y SCJ-0477-2022. Evidenciando el cumplimiento de lo establecido en el Artículo 2.1.1.2.1.8 del Decreto 1081 de 2015: “...*Artículo 2.1.1.2.1.8. Publicación de la ejecución de contratos. Para efectos del cumplimiento de la obligación contenida en el literal g) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, relativa a la información sobre la ejecución de contratos, el sujeto obligado debe publicar las aprobaciones, autorizaciones, requerimientos o informes del supervisor o del interventor, que prueben la ejecución del contrato...*”.

- **Obligaciones Específicas:** De manera aleatoria, se seleccionaron los contratos SCJ-0240-2022 y SCJ-0475-2022 para verificar el cumplimiento a 31 de marzo 2022 de las obligaciones específicas contractuales suscritas entre la SDSCJ y los contratistas, teniendo en cuenta la información entregada por la Dirección Jurídica de la entidad.
- SCJ-0240-2022. Los datos generales del proceso contractual son:

FICHA DEL CONTRATO				
Nº Contrato	SCJ-0240-2022			
Número de Proceso SECOP II	SCJ-CD-229-2022			
Objeto contractual	Prestar servicios profesionales para apoyar la gestión de trámites, sostenibilidad, seguimiento y mejora en la operación de atención al ciudadano de la entidad de cara a la política de servicio a la ciudadanía.			
Nº CDP	317	12-ene-22	Valor CDP	\$ 66.289.272
Nº CRP	246	17-ene-22	Valor CRP	\$ 66.289.272

Tabla N° 6. Elaboración Propia Fuente: Documentos contractuales Dirección Jurídica.

Para la Obligación N° 10, la descripción registrada en el formato F-JC-11 - Informe Mensual Ejecución Contractual Orden de Prestación de Servicios, no es totalmente concordante con las evidencias que se adjuntan como soporte de la ejecución de estas. (Ver Anexo N°1)

- SCJ-0475-2022. Los datos generales del proceso contractual son:

FICHA DEL CONTRATO				
Nº Contrato	SCJ-0475-2022			
Número de Proceso SECOP II	SCJ-CD-444-2022			
Objeto contractual	Prestar servicios de apoyo a la gestión de atención a ciudadanos en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, en los trámites y servicios de acuerdo con la política de atención al ciudadano de la entidad.			
Nº CDP	129	17-ene-22	Valor CDP	\$ 35.406.408
Nº CRP	713	26-ene-22	Valor CRP	\$ 35.406.408

Tabla N° 7. Elaboración Propia Fuente: Documentos contractuales Dirección Jurídica.

Luego de revisar la información del cumplimiento de las obligaciones específicas a 31 de marzo 2022, según la información compartida por la Dirección Jurídica de la entidad, se tienen observaciones las cuales pueden ser consultadas en el anexo N° 2 de este informe.

OPORTUNIDAD DE MEJORA N° 1: Realizar una revisión detallada de actividades relacionadas en el Informe Mensual Ejecución Contractual Orden de Prestación de Servicios F-JC-11, versus los anexos que soportan la realización de las actividades mensuales, de tal manera que se garantice que la totalidad de los soportes relacionados se adjuntan (sean legibles, completos y de calidad) y salvaguardan en caso de requerirse para consulta.

2.3. SEGUIMIENTO A LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO

- **Matriz de Trazabilidad de PQRS F-AS-459:** Según lo manifestado por el proceso auditado la totalidad de las PQRS tramitadas por la entidad mes a mes, se registran y son objeto de seguimiento por parte del proceso “Atención y Servicio al Ciudadano” en el formato mencionado el cual se encuentra debidamente oficializado en la entidad, publicado en el Portal MIPG y es utilizado como fuente de información para informes de gestión, indicadores y otros reportes.

En la caracterización del proceso “Atención y Servicio al Ciudadano”, dicho registro se relaciona como salida del procedimiento “Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PD-AS-1”, no obstante, al verificar el mencionado procedimiento se observó que, si bien la matriz F-AS-459 se contempla como documento de referencia interno, el mismo no se asocia como salida de ninguna de las 9 actividades contempladas en la descripción.

La Matriz de Trazabilidad de PQRS F-AS-459, cuenta (en el mismo archivo) con un instructivo de diligenciamiento, sin embargo, este solo hace referencia de manera general a la fuente de información de la cual se extraen los datos a registrar en cada uno de los campos, sin dejar claridad en la frecuencia de actualización ni del momento

en el tiempo en el que se debe registrar cada uno de los eventos que ocurren con la PQRS.

OPORTUNIDAD DE MEJORA N° 2: Establecer el tiempo, el responsable, los lineamientos y la frecuencia de diligenciamiento y registro de la información en el formato Matriz de Trazabilidad de PQRS F-AS-459, dado que esta matriz es fuente de información que utiliza el proceso de Atención y Servicio al Ciudadano para realizar seguimiento y alertamiento a la gestión de las PQRS, reporte de indicadores, los informes trimestrales de gestión y demás análisis que requiere el proceso para la toma de decisiones.

- **Gestión de las PQRS 1 trimestre 2022:** Teniendo en cuenta que el proceso auditado registra la gestión de las PQRS en la Matriz de Trazabilidad de PQRS F-AS-459, se verificó la información allegada por el auditado para el I trimestre 2022, observando que:
 - En la matriz F-AS-459 se registra un total de 2688 PQRS, con los siguientes meses de ingreso y asignación.

Matriz F-AS-459	Mes de ingreso	Cantidad PQRS	Mes Asignación
Enero 2022	nov-21	4	
	dic-21	25	11
	ene-22	907	925
	Total	936	936
Febrero 2022	dic-21	1	
	ene-22	19	
	feb-22	828	848
	Total	848	848
Marzo 2022	feb-22	55	1
	mar-22	826	880
	abr-22	23	23
	Total	904	904

Tabla N° 8. Elaboración Propia. Fuente: Matriz F-AS-459 I trimestre 2022.

Se observó que las 30 PQRS que se registran con ingreso en noviembre y diciembre 2021, no tienen trazabilidad en la matriz “Base segundo semestre a hoy 12_04_2022” entregada por el proceso auditado.

Registro Matriz	PETICIÓN SDQS	FECHA INGRESO	FECHA ASIGNACIÓN
Febrero	3966112021	7/12/2021	2/02/2022
Enero	3869072021	29/11/2021	4/01/2022
	3881312021	30/11/2021	30/12/2021
	3889552021	30/11/2021	4/01/2022
	3839382021	25/11/2021	5/01/2022
	4195452021	29/12/2021	3/01/2022
	4129942021	21/12/2021	6/01/2022
	4129942021	21/12/2021	21/12/2021
	4087572021	17/12/2021	17/12/2021

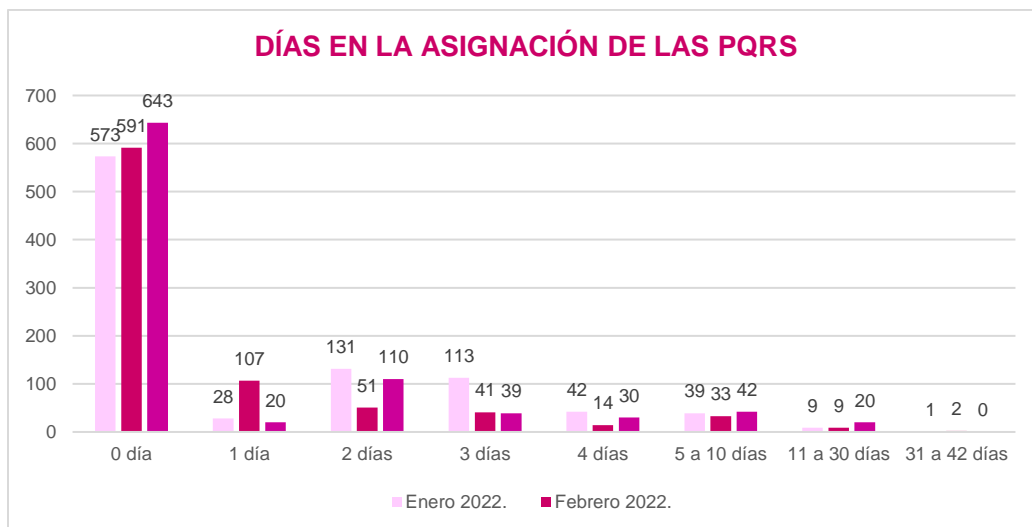
Registro Matriz	PETICIÓN SDQS	FECHA INGRESO	FECHA ASIGNACIÓN
	4054132021	15/12/2021	17/12/2021
	4038552021	14/12/2021	14/12/2021
	4007462021	12/12/2021	12/12/2021
	4001432021	10/12/2021	10/12/2021
	3979242021	9/12/2021	9/12/2021
	3974412021	9/12/2021	10/12/2021
	3928442021	3/12/2021	4/12/2021
	3892882021	1/12/2021	2/12/2021
	3936782021	3/12/2021	31/01/2022
	4222482021	31/12/2021	3/01/2022
	4222332021	31/12/2021	3/01/2022
	4222322021	31/12/2021	5/01/2022
	4221692021	31/12/2021	3/01/2022
	4220062021	31/12/2021	5/01/2022
	4214932021	30/12/2021	3/01/2022
	4210692021	30/12/2021	3/01/2022
	4206992021	29/12/2021	27/01/2022
	4192882021	28/12/2021	25/01/2022
	4182502021	28/12/2021	5/01/2022
	4060812021	15/12/2021	3/01/2022
	4008142021	12/12/2021	12/01/2022

Tabla N° 9. Elaboración Propia. Fuente: Matriz F-AS-459 enero – febrero 2022

El profesional del proceso de Atención y Servicio al Ciudadano, confirmó que las PQRS se registran en la Matriz de Trazabilidad de PQRS F-AS-459 en el mes en el que son asignadas por medio de ORFEO a la dependencia responsable de dar respuesta, lo que indica que en caso de que la PQRS se asigne de manera tardía o no se asigne, no se podrá realizar seguimiento oportuno a la gestión de esta, lo que puede derivar en un incumplimiento en los términos de respuesta establecidos por la ley.

Por lo anterior, esta oficina sugiere tener en cuenta la **OPORTUNIDAD DE MEJORA N° 2** mencionada en este informe.

- Al verificar la oportunidad (cantidad días laborales) en la asignación de las PQRS registrada en la matriz F-AS-459 de enero y febrero 2022, se observó que para 93 de ellas, la asignación se realizó en un tiempo entre 5 y 42 días.



Gráfica N° 1. Elaboración Propia. Fuente: Matriz F-AS-459 enero – febrero 2022

Si bien el procedimiento PD-AS-1 no especifica el tiempo en el cual debe realizarse la actividad N° 4 en la que “*El equipo de atención al ciudadano remite por el aplicativo de correspondencia la PQRS al área correspondiente de proyectar la respuesta*”; el no asignar de manera oportuna la PQRS, reduce el tiempo que cada una de las áreas tiene para dar respuesta dentro de los términos establecidos por la ley, aumentando la probabilidad de incumplimiento en los tiempos de respuesta.

OPORTUNIDAD DE MEJORA N° 3: Establecer en el procedimiento “*Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PD-AS-1*” el tiempo máximo (días hábiles) en el que el equipo de atención al ciudadano debe remitir por medio del aplicativo de correspondencia la PQRS al área correspondiente de proyectar, emitir y comunicar la respuesta (Actividad N° 4).

- Al verificar en las matrices F-AS-459 de I trimestre 2022 la oportunidad en el tiempo de respuesta, se observó que en el 89% de los casos la entidad fue oportuna, en el 1% respondió fuera del tiempo establecido y el 9% se clasificó como “S.R”, esta ultima clasificación se analizó a continuación.

Respuesta Oportuna	Cantidad PQRS				
	Enero 2022	Febrero 2022	Marzo 2022	Total	% Total
SI	826	762	736	2324	89%
NO	3	6	2	11	1% (a*)
S.R.	87	80	166	333	9%
Cerrado por diferente razón	20			20	1%
Total	936	848	904	2688	100%

Tabla N° 10. Elaboración Propia. Fuente: Matriz F-AS-459 enero – febrero 2022.

a*: ver Anexo N° 3

Las 333 PQRS clasificadas sin respuesta (S.R.) al corte de cada una de las matrices F-AS-459 (31 enero, 28 febrero y 31 marzo 2022) todas se encontraban dentro de los términos de respuesta. Sin embargo, se presentarán las siguientes novedades:

- Estas PQRS no se relacionan en la matriz de los meses subsiguientes, generando incertidumbre en la información de seguimiento de gestión reportada para las PQRS clasificadas como “S.R.” que no fueron resueltas en su momento.

Según lo manifestado por el profesional del proceso auditado, las PQRS que terminan el mes clasificadas como “S.R.” son objeto de seguimiento hasta su cierre, no obstante, esto se consigna en la matriz del mes en que fueron asignadas y se consolida en la de reporte semestral.

- La PQRS N° 294662022, no se encuentra registrada en el archivo “11 Orfeo I trimestre 2022”, sin embargo, en la matriz F-AS-459 se relaciona al ORFEO N° 20225410051701 y al consultar en el gestor documental, se evidenció que el trámite fue cerrado el día 06 de abril 2022.

The screenshot shows a web application interface for document management. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'ESTADO', 'Digitalizado', 'Con respuesta (0)', 'Planilla dependencia (1)', 'Planilla CDI (0)', 'Trámite cerrado (archivado o anulado)', and 'Enviado (0)'. Below this, there is a section for 'DOCUMENTOS' with sub-sections for 'Documento Borrador', 'Documento Definitivo', and 'Documentos Anexos'. The 'Documentos Anexos' section lists three documents: 'REGISTRO DE PETICIÓN 294662022', 'HOJA DE RUTA 294662022', and 'CORREO SOLICITUD DE DESVINCULACION SDQS'. Below the documents section is a 'HISTÓRICO' section with a table of activities. The table has columns for 'Fecha', 'Actividad', 'Usuario Origen', 'Usuario Destino', and 'Comentario'. The activities listed include 'Trámite Cerrado', 'Reasignación', 'Modificación Radicado', 'Documento Anexo', and 'Reasignación' with corresponding user names and dates.

Imagen N° 1. Aplicativo de gestión documental. Fuente: Captura de Pantalla ORFEO (24/04/2022)

Por lo anterior, esta oficina sugiere tener en cuenta la **OPORTUNIDAD DE MEJORA N° 2** mencionada en este informe.

- Las 332 PQRS registran la siguiente información en cuanto a la respuesta:

Estado	Cantidad PQRS
Cerrado	147
Cierre Oportuno	125
Cerrado sin fecha de respuesta	18
Cierre fuera de términos	21 (b*)
Sin Cierre	185
Total	332

Tabla N° 11. Elaboración Propia. Fuente: archivo “11 Orfeo I trimestre 2022”
b*: ver Anexo N° 3

La clasificación según la fecha de vencimiento de las de las 185 PQRS es la siguiente:

Mes de vencimiento	Cantidad PQRS
Febrero	1
Marzo	5
Abril	55
Mayo	124
Total	185

Tabla N° 12. Elaboración Propia. Fuente: archivo “11 Orfeo I trimestre 2022”

Se solicitó al proceso auditado informar el estado de las 6 PQRS con mes de vencimiento febrero y marzo, evidenciando que a 25 de abril 2022 cinco de ellas fueron resueltas en términos, mientras que una petición no registra “RADICADO DE SALIDA” ni “FECHA DE RADICADO DE SALIDA” aun cuando la fecha de vencimiento era 18/03/2022, es decir que a la fecha de consulta tenía 29 días fuera de términos.

Petición SDQS	Fecha ingreso	Radicado entrada	Fecha radicado entrada	Fecha vencimiento	Radicado salida	Fecha de radicado de salida	Oficina, dirección o grupo a la que fue reasignado
415112022	4/02/2022	20225410068581	6/02/2022	18/03/2022			Dirección Jurídica y Contractual (c *)
147712022	17/01/2022	20225410034191	17/01/2022	28/02/2022	20222200171652	25/02/2022	Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana
160062022	18/01/2022	20225410035431	18/01/2022	1/03/2022	20222200171662	25/02/2022	
306712022	28/01/2022	20225410055921	28/01/2022	11/03/2022	20222200183492	8/03/2022	Dirección de Acceso a la Justicia
572732022	16/02/2022	20225410095501	17/02/2022	31/03/2022	20223100246822	29/03/2022	Cárcel Distrital Administrativa
429712022	7/02/2022	20223360068891	7/02/2022	21/03/2022	20223310307592	22/04/2022	

Tabla N° 12. Elaboración Propia. Fuente: archivo “11 Orfeo I trimestre 2022”

c*: ver Anexo N° 3

○ **Clasificación respuesta NO oportuna.:**

- (a) Para 11 PQRS la respuesta se clasificó como NO oportuna y fue emitida entre 1 y 6 días después del plazo máximo de vencimiento.
- (b) Para 21 PQRS clasificadas inicialmente como S.R. en la matriz F-AS-459 y tras la verificación en el archivo “11 Orfeo I trimestre 2022”, se observó que la respuesta se emitió entre 1 y 18 días después del plazo máximo.

El detalle de las PQRS se encuentra en el anexo N° 3.

OBSERVACIÓN N° 1: La inoportunidad en los tiempos de respuesta establecidos en el Decreto 491 de 2020 para 33 peticiones registradas (1,2% del total de 2688 PQRS recibidas en el I trimestre 2022) en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha”, puede generar faltas disciplinarias y/o sanciones legales como lo indica la Ley 1755 de 2015.

RECOMENDACIÓN N° 1: Diseñar puntos de control y/o fortalecer los ya establecidos en el procedimiento PD-AS-1 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (versión 7) para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta en el total de las peticiones, de acuerdo con la normatividad vigente, evitando el vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales como lo indica la Ley 1755 de 2015.

RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO: Frente a la inoportunidad en los tiempos de respuesta establecidos en el Decreto 491 de 2020, el proceso Atención y Servicio al Ciudadano, en su memorando de respuesta al informe preliminar de radicado No. 20225010193013 del 20/05/2020, no presentó objeciones o aclaraciones, por tanto, la oficina de control interno ratifica la observación presentada. **El proceso debe suscribir el correspondiente plan de mejoramiento.**

- **Traslados de PQRS 1 trimestre 2022:** Según lo manifestado por el profesional del proceso auditado, los traslados de las PQRS se registran y son objeto de seguimiento por parte del equipo en una matriz diferente, sin embargo, el archivo allegado “Traslados 1 Trimestre 2022” corresponde a la misma Matriz de Trazabilidad de PQRS – F-AS-459, solo que cuenta únicamente con los registros de las PQRS trasladadas.

Esta oficina sugiere tener en cuenta la **OPORTUNIDAD DE MEJORA N° 2** mencionada anteriormente en este informe.

Por lo anterior, y con el fin de analizar la información desde la fuente base de información, se procedió a verificar la información de traslados en los reportes de enero, febrero y marzo del sistema SDQS “Bogotá te escucha”, observando que:

- De las 472 PQRS trasladadas en el trimestre el 0,8% (4 peticiones) se reasignaron fuera de los términos establecidos en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, que señala:

“Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.”.

Mes	Peticiones Trasladas		
	Cantidad PQRS	Oportunamente	Fuera de Términos
Enero	132	132	0
Febrero	138	137	1
Marzo	202	199	3
Total	472	468	4

Tabla N° 16. Elaboración Propia. Fuente: archivo SDQS enero, febrero y marzo 2022

Número petición	Tipo petición	Entidad que recibe	Días gestión (cálculo realizado por SDQS)
481152022	Solicitud de acceso a la información	Secretaria de Salud	6
591372022	Felicitación	Secretaria de Salud	9
666332022	Reclamo	Secretaria Movilidad	6
802402022	Reclamo	IDIGER	6

Tabla N° 17. Elaboración Propia. Fuente: archivo SDQS enero, febrero y marzo 2022

OBSERVACIÓN N° 2: La inoportunidad en los traslados de 4 PQRS (0,8% del total de las PQRS trasladadas) en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “*Bogotá te escucha*” puede generar faltas disciplinarias y/o sanciones legales como lo indica la Ley 1755 de 2015.

RECOMENDACIÓN N° 2: Diseñar puntos de control en el procedimiento PD-AS-1 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, versión 7, para garantizar que el traslado del total de las peticiones que así lo requieran se realice dentro los tiempos establecidos en la normatividad vigente, evitando la extemporaneidad e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales como lo indica la Ley 1755 de 2015.

RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO: Frente a la inoportunidad en los tiempos de traslados establecidos en la Ley 1755 de 2015, el proceso Atención y Servicio al Ciudadano, en su memorando de respuesta al informe preliminar de radicado No. 20225010193013 del 20/05/2020, no presento objeciones o aclaraciones, por tanto, la oficina de control interno ratifica la observación presentada. **El proceso debe suscribir el correspondiente plan de mejoramiento.**

- **Evaluación de coherencia, calidad, calidez 1 trimestre 2022:** La OCI realizó muestreo de las 2688 peticiones recibidas durante el primer trimestre 2022 con un nivel de confianza del 90% y un error muestral del 10%.

Lo que arrojó una muestra de 32 peticiones, para las que se realizó un muestreo estratificado proporcional de acuerdo con el tipo de petición recibida por la entidad como se muestra en la siguiente tabla:

INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	2.688
Error Muestral (E)	10%
Proporción de Éxito (P)	13%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645

TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	33
Muestra Óptima	32

Tabla N°13 Elaboración propia OCI Muestreo Peticiones SDQS I trimestre 2022. Fuente: Guía de Auditoría Interna basada en Riesgos para entidades Públicas Versión 4 – Caja de herramientas -7. Aplicativo Muestreo.xls del DAFP

La selección de las 32 peticiones que conforman la muestra se realizó aleatoriamente y se evaluarán los criterios establecidos en el “*Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas*”

– *Orientaciones Básicas para el manejo de peticiones ciudadanas*” versión 3 de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá numeral 3.3, en los siguientes términos:

- **COHERENCIA:** “Corresponde a la relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana; para cumplir con dicho criterio, la respuesta emitida por la entidad debe tener una relación directa con la petición ciudadana”⁴.
- **CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la dependencia se brinde en un lenguaje comprensible.
- **CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

El resultado de la verificación es el siguiente:

Ítem	PQRS	Coherencia	Claridad	Calidez
1	20942022	2	3	3
2	6932022	3	3	3
3	200912022	3	3	3
4	27182022	3	3	3
5	27612022	3	3	3
6	53532022	3	3	3
7	231692022	3	3	3
8	80512022	3	3	3
9	760172022	3	3	3
10	544252022	3	3	3
11	577862022	3	3	3
12	550112022	3	3	3
13	592842022	3	3	3
14	642712022	3	3	3
15	662732022	3	3	3
16	729602022	3	3	3
17	657342022	3	3	3
18	618362022	3	3	3
19	828802022	3	3	3
20	824502022	3	3	3
21	1175232022	3	3	3
22	1301422022	3	3	3
23	1002692022	3	3	3
24	1378512022	3	3	3
25	9302022	3	3	3
26	54932022	3	3	3
27	528392022	3	3	3
28	585132022	3	3	3
29	469332022	3	3	3
30	484142022	3	3	3
31	677352022	3	3	3
32	700822022	3	3	3

Tabla N°14 Elaboración propia OCI Fuente: Gestor Documental ORFEO (consulta el 5 de mayo 2022)

⁴ Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Orientaciones Básicas para el manejo de peticiones ciudadanas. Numeral 3.3.

Como resultado del ejercicio de evaluación se obtuvo el cumplimiento en el 96,8% de la muestra, sin embargo, una petición (3,2% de la muestra) no cumple con el parámetro de “COHERENCIA”, ya que no se dio respuesta completa.

Adicionalmente, en las 32 PQRS se verificó la existencia y salvaguarda en el aplicativo ORFEO del “*acuse de recibo*” de las respuestas brindadas por la entidad y se observó que 7 de ellas (22% de la muestra) no cuentan con el soporte digitalizado y cargado en el aplicativo ORFEO. A continuación, se muestra el detalle de lo mencionado:

PQRS	Acuse de recibo
27182022	No
828802022	

Tabla N°15 Elaboración propia OCI Fuente: Gestor Documental ORFEO (consulta el 5 de mayo 2022)

RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO: Luego de recibir la respuesta al informe preliminar de auditoría y de realizar mesa de trabajo con el equipo de Atención y Servicio al Ciudadano (23 de mayo de 2022, Vía TEAMS) se observó en el gestor documental de la entidad (aplicativo ORFEO) el acuse de recibo de 5 PQRS (200912022, 9302022, 528392022, 585132022 y 677352022), sin embargo, no fue posible evidenciar el acuse de recibo de las 2 PQRS (27182022 y 828802022).

Teniendo en cuenta lo anterior, se ajusta la observación pero no se retira, por lo tanto el proceso debe suscribir el correspondiente plan de mejoramiento.

OBSERVACIÓN N° 3: El no contar con el “*Acuse de Recibo*” de los peticionarios para 2 PQRS (6% del total de la muestra) puede generar faltas disciplinarias y/o sanciones legales por debilidades en el cumplimiento de lo establecido en el *Artículo 56. NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA* de la Ley 1437 de 2011.

RECOMENDACIÓN N° 3: Diseñar puntos de control en el procedimiento PD-AS-1 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, versión 7, para garantizar que se generen y se salvaguarden los “*Acuse de Recibo*” de los traslados y/o respuestas al total de las peticiones que así lo requieran, evitando incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales por debilidades en el cumplimiento del *Artículo 56. NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA* de la Ley 1437 de 2011.

RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO: Luego de recibir la respuesta al informe preliminar de auditoría y de realizar mesa de trabajo con el equipo de Atención y Servicio al Ciudadano (23 de mayo de 2022, Vía TEAMS), se presentó la justificación respecto a 5 de las PQR’S que no contaban con acuse de recibo, por lo que el equipo auditor ajusta la observación, por tanto, la oficina de control interno ratifica la observación presentada. **El proceso debe suscribir el correspondiente plan de mejoramiento.**

OBSERVACIÓN N° 4: Ausencia de registros en la matriz de trazabilidad de PQRS F-AS-459, derivado de la falta de revisión frente a la completitud y seguimientos establecidos en el formato, podría dar origen a pérdidas de información y posibles observaciones por parte de entes de control u organismos certificadores incumpliendo lo establecido en el numeral 7.5.3 control de la información documentada de la norma ISO 9001:2015, vulnerándose el principio de calidad de la información.

RECOMENDACIÓN N° 4: Establecer un manual para la matriz de trazabilidad PQRS F-AS-459 con lineamientos claros, tiempos de diligenciamiento y responsable para el registro de la información, en cada una de las casillas que la conforman, minimizando los errores y estandarizando los criterios en su diligenciamiento.

RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO: Frente a la validación de los controles y registros de la matriz de seguimiento a PQRS, el proceso Atención y Servicio al Ciudadano, en su memorando de respuesta al informe preliminar de radicado No. 20225010193013 del 20/05/2020, no presento objeciones o aclaraciones, por tanto, la oficina de control interno ratifica la observación presentada. **El proceso debe suscribir el correspondiente plan de mejoramiento.**

2.5. ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EQUIPAMIENTOS DE LA SDSCJ

A partir de la información suministrada por el equipo de Atención y Servicio al Ciudadano, se estableció el listado de 15 sedes o equipamientos de la SDSCJ que cuentan con Buzón de sugerencias. El equipo auditor realizó visitas in situ en las siguientes sedes:

Listado de las sedes visitadas
CJ – Barrios Unidos
CJ – Mártires
CJ – Calle 45
CJ – Usaqué
Centro Comando – C4
Casa Juvenil De Justicia Restaurativa
Cárcel Distrital

Tabla N° 19. Sedes SDSCJ con buzón de sugerencias. Elaboración Propia

De las entrevistas realizadas y la documentación revisada por el equipo auditor, se logró establecer que, de las 13 casas de justicia habilitadas en el distrito capital, la casa de justicia de Fontibón no cuenta con buzón de sugerencias, al igual que otros equipamientos tales como: el Centro de Traslado por Protección (CTP), el Centro de Servicios Judiciales para Adolescentes (CESPA) y la sede de la Victoria.

De otro lado se pudo evidenciar el deterioro total o parcial de los buzones de sugerencias del Centro de Comando, Control y Comunicaciones C4 y las casas de justicia de Chapinero y Usaqué, como se muestra a continuación:



Imagen N° 3. Buzones deteriorados C4 y Casas de Justicia Chapinero y Usaquén. Fuente: Visita de campo OCI

Se observó que en ninguno de los equipamientos que tienen o tuvieron buzones de sugerencias, se cuenta con elementos indicativos de comunicación visual, que permitan identificar fácilmente por parte de los usuarios, el sitio del buzón y su correcto uso, igualmente en algunos buzones no se cuenta con elementos (lapicero y Plantillas) para el diligenciamiento de PQRS.

En las casas de justicia de Barrios Unidos y Chapinero, se distribuyen plantillas para registrar las PQRS; no obstante, esta práctica no se pudo evidenciar en la totalidad de los equipamientos visitados.

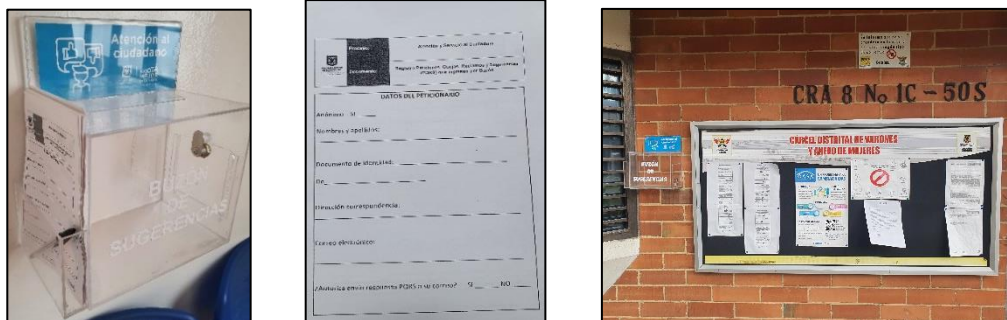


Imagen No.4. Formatos Registro PQRS sin código del SIG. Fuente: Fuente: Visita de campo OCI –Casa de Justicia Barrios Unidos

De otro lado en la casa de justicia de Mártires, se observó que, junto al buzón de sugerencias, se encuentra un equipo calificador de la prestación del servicio al ciudadano, el cual se encuentra fuera de servicio desde hace algunos años y no ha sido retirado, prestándose así para posibles confusiones por parte de los usuarios.



Imagen N° 5. Calificador de prestación del servicio Casa de justicia Mártires. Fuente: Visita de campo OCI

Si bien el canal del Buzón PQRS no es el más utilizado por los ciudadanos, la falta de visibilidad e información para su correcto uso, podrían constituirse en una de las posibles causas de tan baja utilización por parte de los ciudadanos que se benefician de los servicios, que se prestan en los distintos equipamientos que integran la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, por esta razón es necesario que desde el proceso de Atención al Ciudadano, se generen las acciones de mejora correspondientes.

Se observó recurrencia en la situación mencionada anteriormente, toda vez que en la vigencia 2019 se comunicó la observación 7.2.7 asociada con este aspecto ***“DEBILIDADES EN EL TRATAMIENTO DE LAS PQRS, DESDE LA COLOCACIÓN EN BUZÓN DE SUGERENCIAS HASTA LA PUBLICACIÓN DE LAS RESPUESTAS, EVITANDO EL REGISTRO POR MEDIO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS Y DESATENDIENDO LO INDICADO EN EL NUMERAL 3.1.3 DEL INSTRUCTIVO CANALES DE ATENCION PQRS CIUDADANAS, LO QUE PUEDE GENERAR RIESGOS DE ACCESIBILIDAD A LA FORMULACION DE UNA PETICIÓN Y TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN.”***⁵.

OPORTUNIDAD DE MEJORA N° 4: Diseñar piezas de comunicación que faciliten la identificación, ubicación y correcta forma de uso de los buzones de sugerencias, igualmente se debe propender por suministrar los elementos necesarios para el diligenciamiento de PQRS, ingresadas a través de este canal.

OBSERVACIÓN N° 5: Recurrencia en la ausencia y/o deterioro de buzones de PQRS en equipamientos pertenecientes a la SDSCJ, afectando el cumplimiento de lo establecido en el Decreto 847 de 2019. Art 19. Buzón de sugerencias y el Instructivo Canales de Atención PQRS Ciudadanas – I-AS-2. Lo anterior derivado del manejo y/o deterioro de los buzones, situación que dificulta el acceso de los usuarios a este canal para presentar sus PQRS.

RECOMENDACIÓN N° 5: Adelantar un plan de contingencia de capacitación o refuerzo in situ frente al correcto uso de los canales de atención de PQRS ciudadana, teniendo en cuenta los enfoques diferenciales de cada uno de los equipamientos adscritos a la SDSCJ, así como la rotación y turnos del personal a cargo de la atención al ciudadano.

RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO: Frente al estado de los buzones de sugerencias de los equipamientos de la SDSCJ, el proceso Atención y Servicio al Ciudadano, en su memorando de respuesta al informe preliminar de radicado No. 20225010193013 del 20/05/2020, no presento objeciones o aclaraciones, por tanto, se ratifica lo observado. **El proceso debe suscribir el correspondiente plan de mejoramiento.**

⁵ INFORME DE SEGUIMIENTO RECONOCIMIENTO E INSPECCION DE EQUIPAMENTOS – CASAS DE JUSTICIA 2019, comunicado con memorando ORFEO 20191300172653 del 24 de octubre 2019.

2.6. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES

De acuerdo con el lineamiento establecido en el artículo 17 de la ley 2052 de 2020, establece que: *“En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, siempre que su sostenimiento esté enmarcado dentro de las disposiciones de los artículos 3°, 6° y 75 de la Ley 617 del 2000 o aquellas que las desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen, y respetando el Marco Fiscal de Mediano Plazo y Marco de Gasto de Mediano Plazo.*

El servidor público responsable de dicha dependencia o entidad deberá ser del nivel directivo”.

El equipo auditor realizó seguimiento frente al cumplimiento en este sentido por parte de la entidad y a partir de la entrevista realizada con el profesional responsable del proceso auditado se determinó que no se han presentado avances significativos frente al acatamiento del lineamiento normativo, por lo tanto, a la fecha de presentación de este informe, la entidad presenta una demora de ocho (8) meses en la creación de la **Oficina de Relación con el Ciudadano**, toda vez que la ley concedía un plazo para su creación de doce (12) meses, contados a partir del 25 de agosto de 2020, fecha de la entrada en vigencia de la Ley anteriormente citada.

Posterior a la reunión de avance del 80% de la auditoria (03/05/2022) el proceso auditado allegó memorando de la Secretaria Distrital de Hacienda de radicado No. 2020EE19484701 (07/12/2020) en el que se da respuesta a la solicitud de viabilidad presupuestal para el rediseño institucional de la SDSCJ. En este documento se informa:

“Respecto de las solicitudes de creación de nuevas plantas de personal, se ha indicado adicionalmente a las diferentes entidades que se han acercado con planteamientos similares, que la Secretaría Distrital de Hacienda está a la espera de los lineamientos por definir desde la Alcaldía Mayor juntamente con el Departamento Administrativo del Servicio Civil, los cuales tendrían aplicación a partir del 2021.

Finalmente, se precisa que una vez se cuente con dichos lineamientos, la entidad deberá seguir para este tipo de trámites lo dispuesto en el numeral 3.2.10.1 del Módulo 1- Manual Operativo Presupuestal para obtener el concepto de viabilidad presupuestal expedido por esta Dirección”.

Por lo anterior y según lo manifestado por el auditado, actualmente la entidad no cuenta con el personal de planta requerido para la creación de la **Oficina de Relación con el Ciudadano** y se encuentra a la espera de los lineamientos normativos y la disponibilidad presupuestal para la reestructuración de la entidad, situación que expone a esta a

incumplimientos normativos que podrían devenir en posibles sanciones por parte de entes de control.

OBSERVACIÓN N° 7: Retrasos en la creación de la Oficina de Relación con el Ciudadano, vulnerando lo establecido en el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, lo anterior derivado de la falta de lineamientos frente a la restructuración de la entidad, por parte de la administración distrital, exponiendo a la SDSCJ a observaciones o sanciones por parte de entes de control frente al incumplimiento normativo.

RECOMENDACIÓN N° 7: Establecer y ejecutar las acciones pertinentes, para dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 17 de la Ley 2052 de 2020.

RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO: Frente al cumplimiento de los requisitos legales y la creación de la Oficina de Relación con el Ciudadano, en la SDSCJ, el proceso no presento objeciones o aclaraciones, por tanto, se ratifica lo observado. **El proceso debe suscribir el correspondiente plan de mejoramiento.**

2.7. COMPORTAMIENTO GENERAL DE LAS PQRS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE 2021

La Oficina de Control Interno, incluye en este informe el seguimiento y evaluación a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –PQRS para el periodo comprendido entre el 1 de julio hasta el 31 de diciembre de 2021, teniendo en cuenta lo establecido en el *Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos* de la Ley 1474 de 2011.

Para la realización de este informe se solicitó a la Oficina de Atención al Ciudadano, la base de datos de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas por la ciudadanía durante el segundo semestre de 2021, discriminada por cada dependencia que conforma la estructura organizacional de la entidad.

La matriz de seguimiento a las PQRS para este periodo, presentada por la Oficina de Atención al Ciudadano consta de 5.267 registros de PQRS, de los cuales se realizó el siguiente análisis.

2.7.1. DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE LAS PQRS POR CANAL DE ATENCIÓN Y TIPO DE TRÁMITE.

Atendiendo la distribución establecida en el instructivo Canales de Atención PQRS ciudadanas, código: I-AS-2, numeral 1; la información contenida en las matrices tituladas: “Matriz de trazabilidad informe de PQRS”, código F-AS-459, para los meses julio a diciembre de 2021; así como los datos reportados en los informes publicados en la página web de la entidad, durante el segundo semestre de la vigencia 2021, se procede a realizar el análisis y presentar los resultados, a continuación se expondrá el consolidado de la distribución mensual de PQRS por canales de atención y por tipología:

TIPO DE CANAL	jul-21	ago.-21	sep.-21	oct-21	nov-21	dic-21	Consolidado II semestre 2021
WEB	315	362	363	422	346	228	2.036
Escrito	226	202	191	234	225	211	1.289
e-mail	185	183	243	84	110	140	945
Teléfono	136	167	171	157	177	125	933
Buzón	0	3	3	9	6	2	23
Redes Sociales	6	4	1	0	2	8	21
Presencial	3	3	6	3	3	2	20
Total	871	924	978	909	869	716	5267

Tabla N° 20. Canales de ingreso PQRS. Fuente. Oficina de Atención al Ciudadano.

La modalidad virtual del canal WEB, registra 2.036 entradas de PQRS, equivalente a un 38,7%, lo que lo convierte en el canal de mayor relevancia en el total del periodo Julio – diciembre de 2021. La modalidad escrita cuenta con 1.289 entradas, equivalentes al 24.5% sobre el total del periodo evaluado.

Entre los canales e-mail con 945 entradas y telefónico con 933 entradas, suman 1.878, lo que representa un 35,7%. Entre el Buzón con 23 entradas, la PQRS por redes sociales suman 21 y las presenciales con 20, suman 64 entradas, lo que equivale a un 1,2%.

TIPO DE TRAMITE	jul-21	ago.-21	sep.-21	oct-21	nov-21	dic-21	Consolidado II semestre 2021
Consulta	14	12	13	10	15	3	67
Denuncia por actos de corrupción	8	15	8	11	13	5	60
Derecho de petición de interés general	182	216	236	172	166	155	1.127
Derecho de petición de interés particular	464	466	482	517	433	374	2.736
Felicitación	12	15	21	12	9	11	80
Queja	59	66	64	53	62	59	363
Reclamo	76	76	73	58	91	62	436
Solicitud de acceso a la información	46	47	46	67	63	44	313
Solicitud de copia	8	5	4	3	16	3	39
Sugerencia	2	6	13	6	1	0	28
Total	871	924	960	909	869	716	5.249

Tabla N° 21. Solicitudes y tramites de PQRS Fuente. Oficina de Atención al Ciudadano.

Condensados los datos por tipología- ORFEO, se identificó una desviación presentada durante el mes de septiembre donde no se registraron los trámites de 18 PQRS, arrojando así un total de trámites identificados en las PQRS allegadas de 5.249 registros, con el siguiente detalle:

- El tipo de solicitud más requerido por los usuarios fueron los derechos de petición de interés particular con 2.736 solicitudes, que representan el 52%.
- Se observaron 1.127 solicitudes, que corresponden al 21%, clasificadas como derecho de petición de interés general.

- Ingresaron 436 reclamos, es decir el 8%, 363 quejas, equivalentes al 7%, 313 solicitudes de información, que corresponden al 6% y 80 Felicitaciones, 67 consultas, 60 denuncias por actos de corrupción, 39 solicitudes de copia y 28 sugerencias; que en conjunto suman un 55 PQRS equivalentes al 5%.

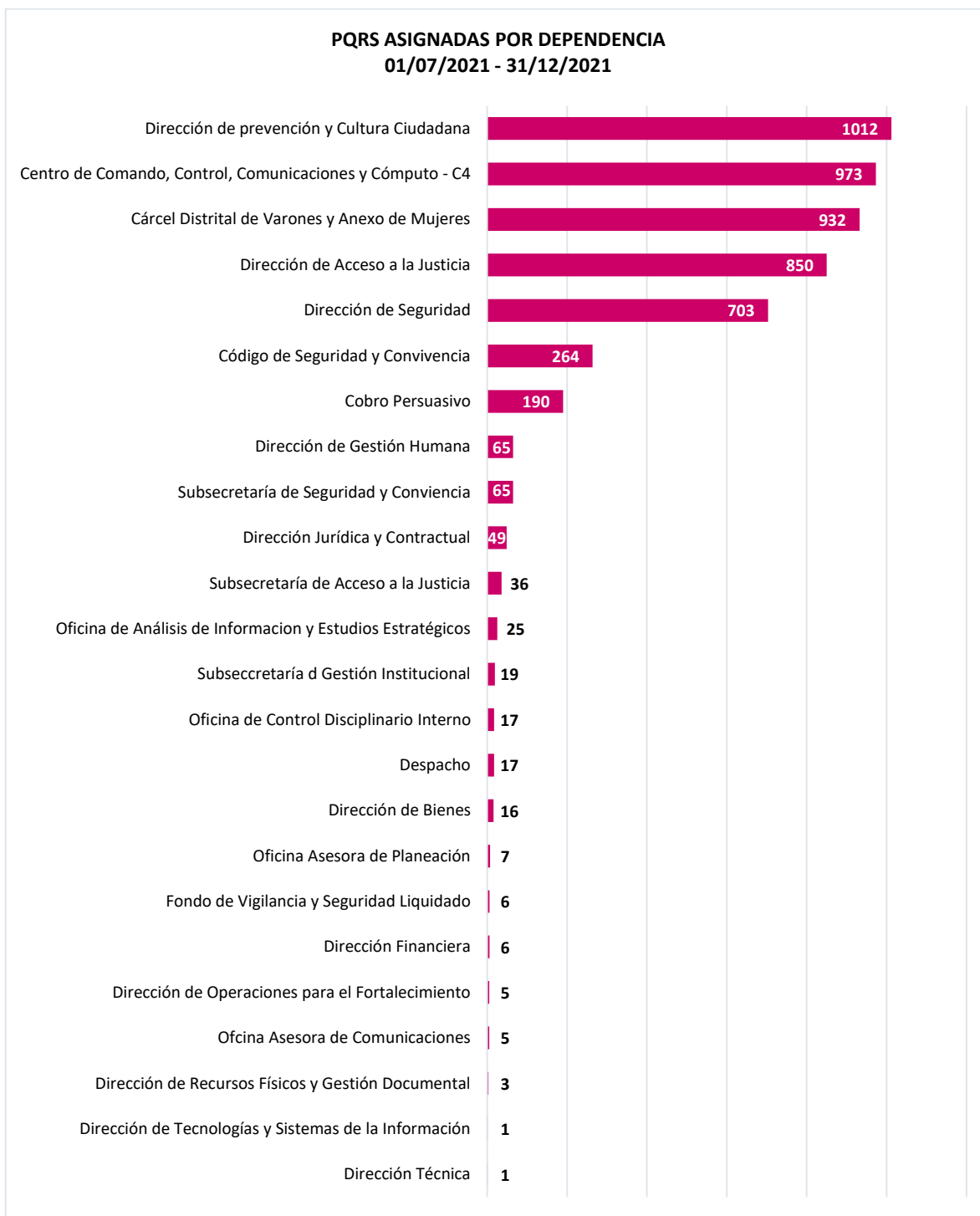
Teniendo en cuenta la observación N° 3 (18 acciones en las que no se identifican los posibles tramites o solicitudes) para efectos de la presentación de este reporte se considerarán las 5.267 PQRS ingresadas en la matriz de seguimiento suministrada por la Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano.

2.7.2. DISTRIBUCIÓN PQRS GESTIONADAS POR DEPENDENCIA

Dependencia	Eficacia (Finalizadas 31/12/2021)			
	% asignación sobre el total de PQRS de la entidad PQRS	Total Asignadas	Respuestas Oportunas	%Eficacia
Despacho	0,3%	17	15	88%
Oficina de Control Interno	0,0%	0	0	0%
Oficina Asesora de Comunicaciones	0,1%	5	5	100%
Oficina de Control Disciplinario Interno	0,3%	17	17	100%
Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4	18,5%	973	972	99,9%
Oficina Asesora de Planeación	0,1%	7	7	100%
Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos	0,5%	25	25	100%
Subsecretaría de Seguridad y Convivencia	1,2%	65	60	92%
Dirección de prevención y Cultura Ciudadana	19,2%	1012	1004	99%
Dirección de Seguridad	13,3%	703	684	97%
Subsecretaría de Acceso a la Justicia	0,7%	36	36	100%
Dirección de Acceso a la Justicia	16,1%	850	849	99,9%
Dirección de Responsabilidad Penal Adolescente	0%	0	0	0%
Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres	17,7%	932	913	98%
Código de Seguridad y Convivencia	5,0%	264	264	100%
Subsecretaría de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas	0%	0	0	0%
Dirección Técnica	0,02%	1	1	100%
Dirección de Operaciones para el Fortalecimiento	0,1%	5	5	100%
Dirección de Bienes	0,3%	16	16	100%
Subsecretaría de Gestión Institucional	0,4%	19	19	100%
Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	0,02%	1	1	100%
Dirección de Gestión Humana	1,2%	65	65	100%
Dirección Jurídica y Contractual	0,9%	49	43	88%
Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental	0,1%	3	3	100%
Dirección Financiera	0,1%	6	6	100%
Fondo de Vigilancia y Seguridad Liquidado	0,1%	6	6	100%
Cobro Persuasivo	3,6%	190	190	100%
Total		5267	5206	99%

Tabla N° 22. Distribución PQRS, por dependencia. Fuente. Oficina de Atención al Ciudadano.

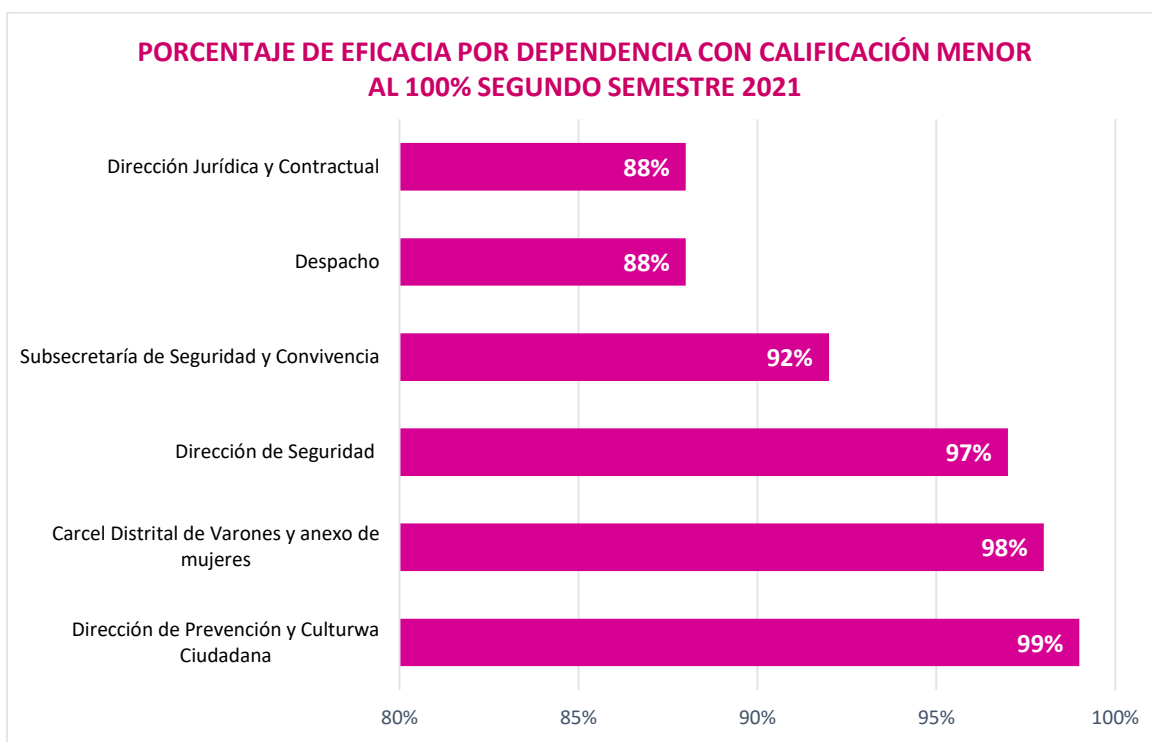
Al realizar los análisis de la matriz de seguimiento a PQRS, allegada por el equipo de Atención al Ciudadano, se presentaron para el periodo de evaluación 5.267 PQRS, para las cuales se realizó el reparto dentro de la entidad a las distintas dependencias. A continuación, se presenta el número de PQRS asignadas por dependencias y grupo funcional:



Gráfica N° 2. Elaboración Propia. Fuente: Matriz de Seguimiento PQRS julio-diciembre de 2021

Conforme a la asignación de PQRS a las distintas dependencias se pudo observar que se gestionaron de forma oportuna, 5.206 y de forma extemporánea 61, de un total general de 5.267, lo que representa un porcentaje de eficiencia del 99%, incrementándose en 8 puntos porcentuales con respecto al semestre anterior donde la calificación global obtenida fue de un 91%.

El equipo evidenció la mejora en la gestión de la PQRS por parte de las diferentes dependencias, a continuación, se presenta la distribución según los niveles de eficacia en la gestión de las PQRS menores al 100%:



Gráfica N° 3. Elaboración Propia. Fuente: Matriz de Seguimiento PQRS julio-diciembre de 2021

Se observó una tendencia a la baja en cuanto a la calificación con respecto al semestre anterior, así:

- El Despacho, pasó de 100% a 88%
- La Dirección Jurídica Contractual, que pasó de 89% a un 88%.
- La Subsecretaría de Seguridad y Convivencia, que pasó de un 97,8% a un 92%.

La Dirección de Seguridad obtuvo un 97% de eficacia sin presentar variaciones al respecto al primer semestre de 2021. La Cárcel Distrital mejoró sus controles y procesos de gestión de PQRS, pasando de un 83,7% obtenido en el primer semestre de 2021 a un 98% para el cierre de la vigencia 2021, la Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana logró un aumento en la eficacia de la gestión de PQRS de 1.6 puntos porcentuales pasando de 97,4 a 99%.

OPORTUNIDAD DE MEJORA No. 5: Establecer rangos de gestión que permitan determinar estándares de cumplimiento ante las respuestas de las PQRS, con miras a tomar las medidas operativas, administrativas y/o disciplinarias, frente a los incumplimientos en los términos de respuesta y los bajos porcentajes y recurrencias en la gestión de las PQRS.

3. INDICADORES DEL PROCESO

En el “Informe de Evaluación de Indicadores Oficina de Control Interno IV trimestre 2021 y I trimestre 2022” emitido por la OCI y comunicado por medio del memorando de ORFEO 20221300169833 del 03 de mayo 2022, se reportan las siguientes novedades para los indicadores del proceso:

Nombre del Indicador	Resultado	Observaciones	Respuesta del Auditado al Informe Preliminar ⁶
Porcentaje de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias trasladadas a otra(s) entidad(es).	25,0%	Se observó análisis para el mes de marzo, pero no el reporte del indicador, tampoco se encuentran soporte del mes de marzo.	“A lugar la observación; sin embargo, es importante aclarar que el reporte del indicador y las evidencias del mismo fueron cargadas el 22 de abril de 2022, en carpeta de repositorio establecida por la Oficina Asesora de Planeación - OAP, teniendo en cuenta la contingencia en el cargue de la información que para ese momento del reporte presentaba el portal del MIPG.”
Porcentaje de oportunidad en las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS.	98,12%	Se observó hoja de vida del indicador con metas periódicas programadas. No se observó el soporte del mes de marzo. Se debe ajustar el rango de gestión del indicador, teniendo en cuenta, que, por Ley, se debe cumplir con los tiempos de respuesta para el 100% de las PQRS, y clasificarse “en cumplimiento” por encima del 80% no permite tomar acciones preventivas y correctivas de manera oportuna. El registro del indicador presenta diferencias respecto del reporte de la variable en el portal MIPG (98,12%), respecto del informe de gestión de la OAP (72%)	1. “No aplica aclaración. 2. A lugar la observación; sin embargo, es importante aclarar que el reporte del indicador y las evidencias del mismo fueron cargadas el 22 de abril de 2022, en carpeta de repositorio establecida por la Oficina Asesora de Planeación - OAP, teniendo en cuenta la contingencia el cargue de la información que para ese momento del reporte presentaba el portal MIPG. El soporte de este cargue se adjunta en archivo. 3. A lugar la observación frente a la cual se realizará la mejora en el indicador. 4. La información correcta es la reportada por el proceso de ASC en el portal MIPG y se evidenciar en los soportes de los reportes del indicador. Respecto a la disparidad se solicitar a la Oficina Asesora de Planeación - OAP el ajuste del dato mencionado en el informe de gestión a su cargo.”
Grado de satisfacción de la ciudadanía frente a la atención recibida en los puntos de la SDSCJ.	97,93%	Se observó que el indicador es creciente con periodicidad bimestral, sin embargo, en la programación de la variable de encuestas con las dos mayores calificaciones, se observó como meta 30% por periodo; respecto al reporte del indicador, el	“Como una mejora del proceso, fue formulado recientemente este indicador, a partir de necesidad de establecer una línea base institucional, que permitiera contar con un punto a partida para evaluar y hacer seguimiento a los resultados de la implementación de los parámetros

⁶ Memorando de ORFEO 20225010193013 del 20 de mayo 2022

Nombre del Indicador	Resultado	Observaciones	Respuesta del Auditado al Informe Preliminar ⁶
		<p>porcentaje de avance para el periodo es de 97,93% y para el avance de vigencia de 326,43%.</p> <p>El indicador presenta sobre ejecución. Se debe revisar la planificación de metas y actividades del indicador.</p>	<p>establecidos en la Guía Metodológica para la Medición de la Satisfacción de lo Ciudadanos en la SDSCJ G-AS-01, razón por la cual de manera inicial se estableció una meta en un rango del 30%...</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, desde el proceso para el segundo semestre de 2022, se evaluará a partir de los datos arrojados en la medición del primer semestre 2022, los ajustes necesarios y razonables a realizar en el indicador.”</p>
Nivel de cumplimiento de calidad en las respuestas de requerimientos ciudadanos	132,58%	<p>Se observó que el indicador es creciente con periodicidad bimestral, y una meta programada del 50% por periodo, sin embargo, aunque el proceso reporta un cumplimiento de 66,29%, el aplicativo arroja un resultado de avance de vigencia de 132,58%, lo cual no es coherente con la naturaleza del indicador que mide, dado que no es creciente, sino estable.</p> <p>Aunque se observó que se tomarán acciones para mejora, no se desarrollan en el espacio dispuesto para este fin.</p> <p>Se debe revisar la planificación de metas y actividades del indicador para la vigencia.</p>	<p>“Como una mejora del proceso, fue formulado recientemente este indicador, a partir de la necesidad de establecer una línea base institucional, que permitiera contar con un punto de partida para para evaluar y hacer seguimiento a los resultados de la implementación de los parámetros establecidos en la Guía Metodológica para la Medición de la Satisfacción de Ciudadanos en la SDSCJ G-AS-01, razón por la cual de manera inicial se estableció una meta en un rango del 50%...</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, desde el proceso para el segundo semestre de 2022, se evaluará a partir de los datos arrojados en la medición del primer semestre 2022, los ajustes necesarios y razonables a realizar en el indicador.”</p>

Tabla N° 23. Fuente. “Informe de Evaluación de Indicadores Oficina de Control Interno IV trimestre 2021 y I trimestre 2022” ORFEO 20221300169833

RESPUESTA DEL AUDITADO: Si bien la respuesta del auditado al informe preliminar indica la subsanación de la novedad asociada al cargue de los soportes del cálculo de los indicadores y aclara la situación por la cual se establecieron las metas del indicador “Grado de satisfacción de la ciudadanía frente a la atención recibida en los puntos de la SDSCJ” y “Nivel de cumplimiento de calidad en las respuestas de los requerimientos ciudadanos” la oportunidad de mejora no se retira y se espera la identificación de las acciones de mejora para las situaciones que así lo ameriten.

OPORTUNIDAD DE MEJORA No. 6: Identificar las causas de las novedades presentadas en los indicadores del proceso durante el I Trimestre 2022 para establecer y ejecutar las acciones de mejora y/o correctivas a las que haya lugar.

4. RIESGOS DEL PROCESO

- Los riesgos por proceso del auditado identificados para el I trimestre 2022 son:

Ítem	Riesgo	Control
1	Posibilidad de pérdida Reputacional por tutelas o procesos disciplinarios de las personas vulneradas por el derecho de petición debido a extemporaneidad en las respuestas de las PQRS que ingresen a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.	El líder del grupo de atención y servicio al ciudadano gestiona y controla que se realice el seguimiento semanal a los cierres de los PQRS de la entidad a través del “Cuadro de seguimiento de respuestas de PQRS”; en caso de que no se hayan realizado los cierres a las mismas se procede a realizar seguimiento personalizado con cada uno de los servidores públicos a los que aparezca cargada el PQRS; como evidencia queda el Cuadro de seguimiento de respuestas de PQRS en Excel y el diligenciamiento del Formato F-AS-778 “Matriz de Seguimiento y Alertas del Trámite de las PQRS”. El cargue de las evidencias se hará trimestralmente.
2	Posibilidad de pérdida Reputacional por vulneración al derecho de acceso de la información debido a la publicación extemporánea de los Informes de PQRS en la página web de la entidad.	El líder del grupo de atención y servicio al ciudadano gestiona la publicación mensual de los informes de PQRS en la página web de la entidad conforme al cronograma que contiene las fechas máximas de publicación; en caso que no se realice la publicación de acuerdo al cronograma estipulado se deberá generar un documento de justificación por la demora en la publicación del mismo; como evidencia queda el cronograma, los correos electrónicos con los que se remite la publicación de los informes y las justificaciones si se presentan. El cargue de las evidencias se hará trimestralmente.

Tabla N° 24. Fuente. “**REPORTE RIESGOS ENERO A MARZO 2022**” – *Oficina Asesora de Planeación*.

OBSERVACIÓN N° 8: Teniendo en cuenta la **Observación N° 2** emitida en este informe, se evidencia la materialización del riesgo N° 1 del proceso de Atención y Servicio al Ciudadano sin que se haya realizado el reporte tal como lo indica la Política de Administración de Riesgos PO-DS-1, versión 6, de la entidad en su numeral 7.2 *Las líneas de defensa que menciona:*

“PRIMERA LÍNEA DE DEFENSA. ...Será su responsabilidad dar reporte de la materialización de los riesgos a la Segunda y Tercera línea de Defensa, así como el cumplimiento del reporte y cargue de evidencias en los repositorios de información destinados para ello en los tiempos estipulados por la Oficina Asesora de Planeación y lo mencionado en el presente documento.”

RECOMENDACIÓN N° 8: Se recomienda evaluar el diseño y efectividad de control establecido para la mitigación del riesgo N° 1 del proceso de Atención y Servicio al Ciudadano, para minimizar la probabilidad de ocurrencia de este.

- En el desarrollo de esta auditoría se evidenció que el riesgo de incumplimiento a los tiempos determinados para los traslados de las PQRS por competencia establecidos en el **ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia** de la ley 1755 de 2015, no se encuentra identificado en la Matriz de Riesgos del proceso, por lo tanto, no existen controles para su mitigación.

RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO: Frente al seguimiento a los riesgos y controles del proceso Atención y Servicio al Ciudadano, en respuesta al informe preliminar de radicado No. 20225010193013 del 20/05/2020, no presento objeciones o aclaraciones, por tanto, se ratifica lo observado. **El proceso debe suscribir el correspondiente plan de mejoramiento.**

OPORTUNIDAD DE MEJORA N° 7: De acuerdo con la realidad operativa del proceso auditado, realizar con el asesoramiento de la OAP (Segunda línea de defensa) el ejercicio de identificación de riesgos teniendo en cuenta las observaciones emitidas en este informe de auditoría.

5. RECOMENDACIONES

- Las recomendaciones se describen en el cuerpo del informe.

6. CONCLUSIONES

- El procedimiento “*PD-AS-1 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias*” presenta oportunidades de mejora, en cuanto al fortalecimiento de los controles establecidos para las actividades identificadas actualmente en el procedimiento (versión N° 1), así mismo en la incorporación de actividades propias de la gestión de las PQRS de la entidad (tiempos de traslados por competencia, asignación de PQRS, entre otros).

Con relación a la documentación del proceso auditado es susceptible de mejoras, en cuanto a los lineamientos para el diligenciamiento del formato Matriz de Trazabilidad de PQRS código: F-AS-459.

- Se presentan debilidades en el cumplimiento de los tiempos de respuesta (1,2% del total de 2688 PQRS en el I trimestre 2022) y traslados (0,8% del total de 472 PQRS trasladadas) de PQRS conforme lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Para el segundo semestre del 2021, se presentaron debilidades en el cumplimiento de los tiempos de respuesta (1,25% del total de 5.267 PQRS en el II semestre 2021) no se presentaron traslados extemporáneos de PQRS conforme lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

- Se observó disparidad en la información manejada por el personal de atención y servicio al ciudadano en los distintos equipamientos de la SDSCJ, lo que no permite tener en cuenta los enfoques diferenciales de acuerdo con la población atendida y a los servicios allí prestados, situación que podría afectar la prestación del servicio y el adecuado suministro de información.

- De 24 dependencias evaluadas para el segundo semestre de 2021, 19 de ellas (79%) lograron un porcentaje de eficacia del 100%, la Dirección de Seguridad, no presentó variación frente a la gestión de sus PQRS, el Despacho y la Dirección Jurídica y Contractual, presentaron tendencia a la baja en su gestión, se evidenciaron mejoras en la gestión de la Cárcel Distrital y la Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana.



KAROL ANDREA PARRAGA HACHE
Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto: Alex Fernando Palma Huergo- Líder Auditor- Contratista OCI
Andrea del Pilar Alejo Ruiz- Equipo Auditor-Contratista OCI
Revisó: Dalis Yadira Cuastuza Montenegro- Contratista OCI

ANEXOS

Anexo N° 1

Obligación específica Contrato SCJ-0240-2022	10. Implementar el procedimiento y los documentos asociados (formatos, manuales, instructivos) al proceso de atención y servicio al ciudadano.		
Informe de Actividades	Actividades	Anexos	Observaciones OCI
N° 2 Ejecución Contractual del 01 al 28 de febrero 2022	<i>Sesión informativa acerca de la atención y servicio al ciudadano en el área. Utilización de los formatos: F-AS-778 Matriz de Seguimiento y Alertas del Trámite de las PQRS; F-AS-459 Matriz de Trazabilidad de PQRS; F-DS-88 Hoja de Vida del Indicador.</i>	<i>Acta Estado y Servicio al Ciudadano (10-02-2022). F-AS-778 Matriz de Seguimiento y Alertas del Trámite de las PQRS; F-AS-459 Matriz de Trazabilidad de PQRS F-DS-88 Hoja de Vida del Indicador</i>	No se allega el acta solo la lista de asistencia de la capacitación "Estado y Servicio al Ciudadano" llevada a cabo el 1 de febrero 2022.
N° 3 Ejecución Contractual del 01 al 31 de marzo 2022	<i>Se utilizó los formatos: Matriz de Seguimiento y Alertas del Trámite de las PQRS; Matriz de Trazabilidad de PQRS y Hoja de Vida del Indicador.</i>	<i>F-AS-778 Matriz de Seguimiento y Alertas del Trámite de las PQRS marzo 2022 F-AS-459 Matriz de Trazabilidad de PQRS febrero 2022 y F-DS-88 Hoja de Vida del Indicador febrero 2022.</i>	Se evidencia la matriz F-AS-778 y la Hoja de Vida del Indicadores, sin embargo, no se observa la matriz F-AS-459.

Elaboración Propia. Fuente: Documentos contractuales Dirección Jurídica

Anexo N° 2

SCJ-0475-2022	OBLIGACIONES ESPECÍFICAS	ACTIVIDADES	ANEXOS	OBSERVACIONES OCI
Informe Mensual N° 1 de Ejecución Contractual del 26 al 31 de enero 2022	1. Apoyar la administración, organización y custodia de los expedientes (archivo físico y/o electrónico de PQRS), entregando estado de avance.	<i>Se recibe capacitación para iniciar el desarrollo de esta actividad. 19/01/2022 y 21/01/2022. Inicia etapa de clasificación de expedientes correspondientes a los meses: febrero, marzo y abril del 2018. Se realiza la clasificación y registro de los radicados desde 04 de enero hasta el 11 de abril de 2018.</i>	<i>Anexo 1 Acta de capacitación Anexo 2 Base de registro de expedientes. Anexo 3 Socialización lineamientos con GD</i>	Se adjunta una lista de asistencia a la "Socialización Gestión Documental" del 19 de enero 2022, sin embargo, el contrato inició el 26 de enero 2022.
	2. Implementar el procedimiento y los documentos asociados (formatos, manuales, instructivos) al proceso de atención y servicio al ciudadano.	<i>Se cumplió con dicho requerimiento en el ejercicio de la atención telefónica.</i>	<i>Anexo 4 Formato registro llamadas</i>	El documento se relaciona como el <i>Registro de Atención Telefónico y Presencial F-AS-591</i> , sin embargo, este no corresponde al publicado en INTRANET.

SCJ-0475-2022	OBLIGACIONES ESPECÍFICAS	ACTIVIDADES	ANEXOS	OBSERVACIONES OCI
	6. Realizar la aplicación telefónica y/o por correo electrónico de la encuesta de satisfacción de las respuestas a las peticiones emitidas por la entidad.	<i>No se adelantó actividades en esta obligación debido a que se está cumpliendo la etapa de capacitación.</i>	Anexo 6 Acta de Reunión	Inducción del 25 enero "...aplicación telefónica y/o por correo electrónico de la encuesta de satisfacción...", sin embargo, el contrato inició el 26 de enero 2022.
Informe Mensual N° 2 de Ejecución Contractual del 01 al 28 de febrero 2022	5. Brindar apoyo al registro y/o cierre de las peticiones en el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha – SDQS las consultas, sugerencias, solicitudes, peticiones, quejas y reclamos conforme a lo establecido en la normatividad vigente y los procedimientos definidos en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.	<i>Se realizó capacitación por parte de la contratista Melina Rojas</i> <i>Se realizaron 20 cierres en el mes de febrero.</i>	Anexo 3 Acta de reunión Anexo 4 Base de cierres	El archivo Excel relaciona 20 PQRS, sin embargo, solo una marcada como "si" en el campo de "cerrado".
Informe Mensual N° 3 de Ejecución Contractual del 01 al 31 de marzo 2022	5. Brindar apoyo al registro y/o cierre de las peticiones en el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha – SDQS las consultas, sugerencias, solicitudes, peticiones, quejas y reclamos conforme a lo establecido en la normatividad vigente y los procedimientos definidos en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.	<i>Se apoyó el cierre en el Sistema Bogotá te escucha –SDQS, de 124peticiones.</i>	Anexo 3 Relación de cierres realizados	El archivo Excel relaciona 124 PQRS, sin embargo, solo 32 marcadas como "si" en el campo de "cerrado"
	6. Realizar la aplicación telefónica y/o por correo electrónico de la encuesta de satisfacción de las respuestas a las peticiones emitidas por la entidad.	<i>En el presente periodo se realizó la aplicación de la encuesta telefónica de peticiones correspondientes al mes de enero 2022 (36 llamadas)</i>	Anexo 4 Base de llamadas	El archivo Excel relaciona 121 PQRS, sin embargo, no es posible identificar cuáles son las 36 llamadas realizadas ni la asociación a una PQRS

SCJ-0475-2022	OBLIGACIONES ESPECÍFICAS	ACTIVIDADES	ANEXOS	OBSERVACIONES OCI
	9. Las demás que se requieran de acuerdo con la naturaleza del objeto contractual y las obligaciones generales y específicas del contrato.	<p>Capacitación sobre lengua de señas para una mejor atención al ciudadano, por parte de la contratista Ruth Pinzón.</p> <p>Preparación capacitación C4</p> <p>Capacitación C4</p> <p>Se realizó la evaluación institucional de la calidad de las respuestas correspondientes al mes de julio 2021.</p>	<p>Anexo 7 Actas de reunión de las actividades relacionadas en la obligación 9</p> <p>Anexo 8 Acta de reunión para preparación de capacitación C4</p> <p>Anexo 9 Capacitación y compromisos C4</p> <p>Anexo 10 Base de evaluación institucional mes de julio</p>	El registro de asistencia es ilegible

Elaboración Propia. Fuente: Documentos contractuales Dirección Jurídica

Anexo N° 3

	Petición SDQS	Entrada		Fecha vencimiento	Salida		Días extemporáneo
		N Radicado	Fecha		N Radicado	Fecha	
a	53362022	20225410010791	6/01/2022	17/02/2022	20222100140342	18/02/2022	1
	54832022	20225410010901	6/01/2022	17/02/2022	20222100140282	18/02/2022	1
	58492022	20225410011141	6/01/2022	17/02/2022	20222100140312	18/02/2022	1
	362602022	20225410070351	7/02/2022	21/03/2022	20225020219262.	24/03/2022	3
	458142022	20225410072991	8/02/2022	22/03/2022	20225020217782.	23/03/2022	1
	466532022	20223360073981	9/02/2022	23/03/2022	20223330243652	28/03/2022	5
	510042022	20223360081541	11/02/2022	25/03/2022	20223330243522	28/03/2022	3
	513742022	20223360081671	11/02/2022	25/03/2022	20223330243532	28/03/2022	3
	593522022	20225410095601	17/02/2022	17/03/2022	20225400218982	23/03/2022	6
	851112022	20225410136331	4/03/2022	15/04/2022	20222200301462	18/04/2022	3
760322022	20225410124421	1/03/2022	29/03/2022	20223100248642	30/03/2022	1	
b	6052022	20225410002671	3/01/2022	14/02/2022	20223310174272	28/02/2022	14
	26962022	20223360005831	5/01/2022	16/02/2022	20223310174362	28/02/2022	12
	89382022	20223360018561	12/01/2022	23/02/2022	20223310174512	28/02/2022	5
	89522022	20223360018731	12/01/2022	23/02/2022	20223330182012	7/03/2022	12
	93992022	20225410021511	12/01/2022	23/02/2022	20225300181392	7/03/2022	12
	113202022	20223360026261	13/01/2022	24/02/2022	20223330154052	25/02/2022	1
	113322022	20223360026301	13/01/2022	24/02/2022	20223310174232	28/02/2022	4
	113382022	20223360026321	13/01/2022	24/02/2022	20223310174562	28/02/2022	4
	113492022	20223360026351	13/01/2022	24/02/2022	20223310174122	28/02/2022	4
	176642022	20223360036861	18/01/2022	1/03/2022	20223330182042	7/03/2022	6
176672022	20223360036901	18/01/2022	1/03/2022	20223330182062	7/03/2022	6	

Petición SDQS	Entrada		Fecha vencimiento	Salida		Días extemporáneo	
	N Radicado	Fecha		N Radicado	Fecha		
176852022	20223360037041	18/01/2022	1/03/2022	20223330178142	3/03/2022	2	
176912022	20223360037301	19/01/2022	2/03/2022	20223330182092	7/03/2022	5	
216292022	20223360042621	21/01/2022	4/03/2022	20223330182102	7/03/2022	3	
307862022	20223360054231	28/01/2022	25/02/2022	20223310173322	28/02/2022	3	
373272022	20223360061671	2/02/2022	16/03/2022	20223310242622	27/03/2022	11	
546772022	20225410089011	14/02/2022	28/03/2022	20221600253522	4/04/2022	7	
557872022	20223360092841	15/02/2022	29/03/2022	20223320252032	3/04/2022	5	
557682022	20223360092911	15/02/2022	29/03/2022	20223320252042	3/04/2022	5	
541812022	20225410094161	16/02/2022	30/03/2022	20221600253522	4/04/2022	5	
690522022	20223360110541	23/02/2022	16/03/2022	20223320252082	3/04/2022	18	
c	415112022	20225410068581	6/02/2022	18/03/2022	N. Registra	N. Registra	A 25 de abril 2022 son 29 días

Elaboración Propia. Fuente: Matriz F-AS-459 enero – febrero 2022 y 11 Orfeo I trimestre 2022