

	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

PROCESO: AUDITORIA ESPECIAL	DEPENDENCIA AUDITADA: Atención al Ciudadano
FECHA: 15 de enero de 2024	Fecha de Inicio: 28/07/2023
LUGAR: OFICINA DISTRISSEGURIDAD	Fecha de Finalización: 12 de diciembre de 2023
TIPO DE INFORME: FINAL	AUDITORIA No. 004

1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:

Verificar, a través de los procedimientos de auditoría, el cumplimiento de los protocolos definidos por los procesos de atención al ciudadano y gestión documental para el trámite de las PQRSD en la entidad.

2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

La auditoría se llevará a cabo teniendo en cuenta la trazabilidad documental generada por los procesos de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, en lo concerniente a las PQRSD, en el periodo comprendido entre el primero de enero y el 25 de julio de 2023.

3. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA:

- ✓ Ley 1474 de 2011
- ✓ Decreto 1083 de 2015
- ✓ Manual de Procesos y Procedimientos de DISTRISSEGURIDAD
- ✓ Manual de Funciones de DISTRISSEGURIDAD
- ✓ Memorando No. 01145 de fecha 26 de julio de 2023, de la Dirección General
- ✓ Resolución 043 de 2019 por la cual se creó el Grupo Interno de Trabajo para la Recepción, Atención, Trámite de las Peticiones, Quejas, Sugerencias y reclamos de Distriseguridad
- ✓ Informe PQRSD - Primer Trimestre 2023.
- ✓ Programa de Gestión Documental de Distriseguridad

4. RESUMEN EJECUTIVO:

En atención a la solicitud presentada por la Dirección General de Distriseguridad, mediante memorando No.1139 de fecha 26 de julio de 2023, se incluye en el Plan de Auditoría para la vigencia 2023 una auditoría especial a los procesos de Atención al Cliente y Gestión Documental, con el propósito de verificar el cumplimiento de los protocolos definidos por los procesos para el trámite de las PQRSD en la entidad, dándose inicio el viernes 28 de julio de 2023.

La Oficina de Control Interno en ejercicio de su rol de Evaluación y Seguimiento, aplica en desarrollo de la auditoría las normas generalmente aceptadas, con el fin de verificar el cumplimiento de los protocolos y objetivos de los procesos en procura de asegurar el cumplimiento de la misión encomendada y la visión proyectada de la entidad.

	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

De acuerdo con los objetivos y alcances definidos, el desarrollo del trabajo se abordó siguiendo la metodología y etapas que se describen a continuación:

- Identificación de los procesos de Atención al Ciudadano, sus riesgos y controles asociados.
- Identificación de los procedimientos de los procesos y sus controles
- Solicitud de información y entrevista a los líderes de los procesos
- Recolección de información
- Análisis de la información

Con fecha 28 de diciembre de 2023 se entregó el informe preliminar consolidando los hallazgos para su revisión por parte del proceso de Atención al Ciudadano.

Teniendo en cuenta que no se recibió respuesta que controvirtiera las observaciones presentadas en el informe preliminar, se considera, por parte de la Oficina de Control Interno, la aceptación de la totalidad de los hallazgos y se solicita presentar el correspondiente plan de mejoramiento.

5. OBSERVACIONES:

En desarrollo de la auditoría, se solicitaron los documentos correspondientes a los riesgos de los procesos y puntos de control de los procedimientos señalados en el Manual de Procesos y Procedimientos de DistriSeguridad.

Tomando como base los documentos señalados se realizó la revisión correspondiente, de lo cual queda registro en las siguientes observaciones:

5.1 RIESGOS DEL PROCESO

Los riesgos asociados al proceso de Atención al Ciudadano se encuentran contemplados en los mapas de riesgos Institucional (Código MDEYP-002 Versión 1) y de Corrupción (Código MDEYO-012 Versión 1).

MAPA	RIESGOS	CONTROLES	ACCIONES
RIESGOS INSTITUCIONALES	Posibilidad hallazgos o sanciones en contra de la entidad por no atender y responder oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.	El P.U.E. Jurídico Implementará una base de datos "Matriz de Seguimiento, Reporte de Alertas y vencimiento de PQRS" en el grupo de atención y servicio al ciudadano, que permitan establecer la trazabilidad de las PQRS que ingresen a DistriSeguridad. El P.U.E. Jurídico enviará por correo electrónico alertas de vencimiento preventivo para las PQRS, que no tengan respuesta por parte de las dependencias asignadas, indicando la fecha límite de	Matriz de Seguimiento Reportes de Alarmas y vencimientos Correos electrónicos para alarmas de vencimientos a las áreas encargadas de dar la información

	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

		vencimiento de este y el responsable que tiene a cargo el documento.	
RIESGOS INSTITUCIONALES	Posibilidad de hallazgos de entes de control por inoperatividad del proceso debido a la falta de recursos Humanos, financieros y tecnológicos	El P.U.E. Jurídico realiza a principios de la vigencia un Diagnóstico de Personal y recursos requerido para que el proceso de atención al ciudadano opere de la mejor manera en cumplimiento de requisitos de Ley, Este diagnóstico es enviado a la Dirección General y Dirección Administrativa y Financiera para los fines pertinentes.	Envío de Diagnostico de personal y recursos necesarios para el buen desarrollo del proceso a la Dirección General y DAF
RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Posibilidad de recibir dadivas de terceros en beneficio propio por el manejo inadecuado de la información institucional	El P.U.E. jurídico establecerá dentro de la política y protocolo de atención al ciudadano controles específicos en el tratamiento del manejo adecuado de la información institucional que se cumplirán cada vez que se requieran.	Actualizar política y protocolo de atención al ciudadano creando controles para tratamiento adecuado de la información
		El P.U.E. Jurídico solicitará al proceso de gestión talento humano capacitaciones para esta dependencia en temas referentes a atención al ciudadano y tratamiento de la información mediante oficio a principio de la vigencia	Envío de oficio al proceso de GTH para solicitar capacitaciones al equipo de trabajo de atención al ciudadano sobre temas referentes al proceso y tratamiento adecuado de la información

5.1.1. Evaluación del diseño de estructura del riesgo

No.	Descripción del Riesgo	Impacto (¿Qué?)	Causa Inmediata (¿Cómo?)	Causa Raíz (¿Por qué?)	Resultado de la Evaluación
1	Posibilidad de hallazgos o sanciones en contra de la entidad por no atender y responder oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.	SIN INFORMACIÓN	hallazgos o sanciones en contra de la entidad	No atender y responder oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.	Deficiencias en la estructura del riesgo de acuerdo con lo establecido por la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. En este sentido no contiene el riesgo el impacto generado.
2	Posibilidad de hallazgos de entes de control por inoperatividad del proceso debido a la falta de recursos Humanos, financieros y tecnológicos.	SIN INFORMACIÓN	hallazgos de entes de control	inoperatividad del proceso debido a la falta de recursos Humanos, financieros y tecnológicos.	Deficiencias en la estructura del riesgo de acuerdo con lo establecido por la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. En este sentido no contiene el riesgo el impacto generado.

	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

3	Posibilidad recibir dadas de terceros en beneficio propio por el manejo inadecuado de la información institucional	SIN INFORMACIÓN	recibir dadas de terceros en beneficio propio	manejo inadecuado de la información institucional	Deficiencias en la estructura del riesgo de acuerdo con lo establecido por la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. En este sentido no contiene el riesgo el impacto generado.
----------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------	-----------------------------------------------	---------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

HALLAZGO No. 1

La Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 5, actualiza y precisa elementos metodológicos para mejorar el ejercicio de identificación, estructuración y valoración del riesgo. Requerida la matriz de riesgos se observan deficiencias en la estructura de los riesgos. Esto pudo obedecer a falta de conocimiento y aplicación de la guía establecida. Como consecuencia, se posibilita la materialización de los riesgos del proceso.

	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

5.1.2. Evaluación de la estructura del control

No.	Riesgo	Descripción del Control	Responsable de Ejecutar el Control	Acción / Propósito (Verificar, validar, cotejar, comparar)	Como se hace / Como se ejecuta	Frecuencia	Fuente para el análisis	Acciones en caso de desviaciones	Evidencia del Control	Resultado de la Evaluación
1	Posibilidad hallazgos o sanciones en contra de la entidad por no atender y responder oportunamente e las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	<p>CONTROL No. 1</p> <p>El P.U.E. Jurídico Implementará una base de datos "Matriz de Seguimiento, Reporte de Alertas y vencimiento de PQRS" en el grupo de atención y servicio al ciudadano, que permitan establecer la trazabilidad de las PQRS que ingresen a DistriSeguridad.</p>	P.U.E. Jurídico	Implementará una base de datos "Matriz de Seguimiento, Reporte de Alertas y vencimiento de PQRS" en el grupo de atención y servicio al ciudadano, que permitan establecer la trazabilidad de las PQRS que ingresen a DistriSeguridad	SIN INFORMACIÓN	Mensualmente	SIN INFORMACIÓN	SIN INFORMACIÓN	SIN INFORMACIÓN	<p><u>Atributos de Eficiencia:</u> Tipo - Preventivo Implementación - Manual <u>Atributos Informativos:</u> Documentación - Sin Información Frecuencia - Continua Evidencia - Con registro</p> <p>Al revisar la estructura del control se pudo evidenciar debilidades en cuanto a su diseño: 1. La acción de implementar una base de datos corresponde más con una actividad del proceso que con una acción de control, ya que estas deben involucrar verbos como verificar, validar, cotejar, comparar. Por ejemplo, para este caso el control podría estar dirigido a verificar el cumplimiento de la matriz de seguimiento Reporte de alertas y vencimiento de PQRS. 2. La estructura del control no contiene los siguientes elementos: Cómo se hace, fuente para el análisis, acciones en caso de desviaciones.</p> <p>Finalmente se considera que el control no reduce o mitiga la materialización del riesgo.</p>

	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

No.	Riesgo	Descripción del control	Responsable de ejecutar el control	Acción / Propósito (verificar, validar, cotejar, comparar)	Como se hace / cómo se ejecuta	Frecuencia	Fuente para el análisis	Acciones en caso de desviaciones	Evidencia del control	Resultado de la Evaluación
1	Posibilidad hallazgos o sanciones en contra de la entidad por no atender y responder oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	CONTROL No. 2 El P.U.E. Jurídico enviará por correo electrónico alertas de vencimiento preventivo para las PQRS, que no tengan respuesta por parte de las dependencias asignadas, indicando la fecha límite de vencimiento de este y el responsable que tiene a cargo el documento.	P.U.E. Jurídico	Enviaré por correo electrónico alertas de vencimiento preventivo para las PQRS, que no tengan respuesta por parte de las dependencias asignadas,	indicando la fecha límite de vencimiento de este y el responsable que tiene a cargo el documento.	SIN INFORMACIÓN	SIN INFORMACIÓN	SIN INFORMACIÓN	SIN INFORMACIÓN	<p><u>Atributos de Eficiencia:</u> Tipo - Preventivo Implementación – Manual</p> <p><u>Atributos Informativos:</u> Documentación – Sin Información Frecuencia – Sin información Evidencia - Con registro</p> <p>Al revisar la estructura del control se pudo evidenciar debilidades en cuanto a su diseño:</p> <p>1. La acción de enviar un correo electrónico de alerta de vencimiento corresponde a como se ejecutaría, luego de VERIFICAR el cumplimiento de los términos para dar respuesta a las PQRS.</p> <p>En consecuencia, el control podría estar dirigido a VERIFICAR el cumplimiento de los términos para dar respuesta a las PQRS.</p> <p>2. La estructura del control no contiene los siguientes elementos: fuente para el análisis, acciones en caso de desviaciones.</p> <p>Finalmente se considera que el control no reduce o mitiga la materialización del riesgo.</p>

	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

No.	Riesgo	Descripción del control	Responsable de ejecutar el control	Acción / Propósito (verificar, validar, cotejar, comparar)	Como se hace / cómo se ejecuta	Frecuencia	Fuente para el análisis	Acciones en caso de desviación	Evidencia del control	Resultado de la Evaluación
2	Posibilidad de hallazgos de fallos de control por inoperatividad del proceso debido a la falta de recursos Humanos, financieros y tecnológico	<p>CONTRO ÚNICO</p> <p>El P.U.E. Jurídico realiza a principios de la vigencia un Diagnóstico de Personal y recursos requerido para que el proceso de atención al ciudadano opere de la mejor manera en cumplimiento de requisitos de Ley, Este diagnóstico es enviado a la Dirección General y Dirección Administrativa y Financiera para los fines pertinentes</p>	P.U.E. Jurídico	Realiza a principios de la vigencia un Diagnóstico de Personal y recursos requerido para que el proceso de atención al ciudadano opere de la mejor manera en cumplimiento de requisitos de Ley, Este diagnóstico es enviado a la Dirección General y Dirección Administrativa y Financiera para los fines pertinentes	SIN INFORMACIÓN	A principio de vigencia	SIN INFORMACIÓN	SIN INFORMACIÓN	SIN INFORMACIÓN	<p><u>Atributos de Eficiencia:</u> Tipo - Preventivo Implementación – Manual</p> <p><u>Atributos Informativos:</u> Documentación – Sin Información Frecuencia – Aleatoria Evidencia - Con registro</p> <p>Al revisar la estructura del control se pudo evidenciar debilidades en cuanto a su diseño:</p> <ol style="list-style-type: none"> La acción de realizar un diagnóstico de personal y recursos requerido para el proceso de atención al ciudadano corresponde más con una actividad del proceso que con una acción de control, ya que estas deben involucrar verbos como verificar, validar, cotejar, comparar. La estructura del control no contiene los siguientes elementos: Cómo se hace, fuente para el análisis, acciones en caso de desviaciones. <p>Finalmente se considera que el control no reduce o mitiga la materialización del riesgo.</p>

	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

No.	Riesgo	Descripción del control	Responsable de ejecutar el control	Acción / Propósito (verificar, validar, cotejar, comparar)	Como se hace / cómo se ejecuta	Frecuencia	Fuente para el análisis	Acciones en caso de desviación	Evidencia del control	Resultado de la Evaluación
3	Posibilidad de recibir dadas de terceros en beneficio propio por el manejo inadecuado de la información institucional	CONTROL No. 1 EL P.U.E. jurídico establecerá dentro de la política y protocolo de atención al ciudadano controles específicos en el tratamiento del manejo adecuado de la información institucional que se cumplirán cada vez que se requieran.	P.U.E. Jurídico	establecerá dentro de la política y protocolo de atención al ciudadano controles específicos en el tratamiento del manejo adecuado de la información institucional que se cumplirán cada vez que se requieran.	SIN INFORMACIÓN	SIN INFORMACIÓN	SIN INFORMACIÓN	SIN INFORMACIÓN	SIN INFORMACIÓN	<p><u>Atributos de Eficiencia:</u> Tipo - Preventivo Implementación – Manual</p> <p><u>Atributos Informativos:</u> Documentación – Sin Información Frecuencia – Aleatoria Evidencia - Con registro</p> <p>Al revisar la estructura del control se pudo evidenciar debilidades en cuanto a su diseño:</p> <p>1. La acción de establecer controles específicos en el tratamiento del manejo adecuado de la información institucional corresponde más con una actividad del proceso que con una acción de control, ya que estas deben involucrar verbos como verificar, validar, cotejar, comparar.</p> <p>2. La estructura del control no contiene los siguientes elementos: Como se hace, frecuencia, fuente para el análisis, acciones en caso de desviaciones.</p> <p>Finalmente se considera que el control no reduce o mitiga la materialización del riesgo.</p>

	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

No.	Riesgo	Descripción del control	Responsable de ejecutar el control	Acción / Propósito (verificar, validar, cotejar, comparar)	Como se hace / cómo se ejecuta	Frecuencia	Fuente para el análisis	Acciones en caso de desviación	Evidencia del control	Resultado de la Evaluación
3	Posibilidad recibir dadas de terceros en beneficio propio por el manejo inadecuado de la información institucional	CONTROL No. 2 EL P.U.E. jurídico solicitara al proceso de gestión talento humano capacitaciones para esta dependencia en temas referentes a atención al ciudadano y tratamiento de la información mediante oficio a principio de la vigencia	P.U.E. Jurídica	solicitará al proceso de gestión talento humano capacitaciones para esta dependencia en temas referentes a atención al ciudadano y tratamiento de la información mediante oficio a principio de la vigencia	SIN INFORMACIÓN	A principios de la vigencia	SIN INFORMACIÓN	SIN INFORMACIÓN	SIN INFORMACIÓN	<u>Atributos de Eficiencia:</u> Tipo - Preventivo Implementación – Manual <u>Atributos Informativos:</u> Documentación – Sin Información Frecuencia – Aleatoria Evidencia - Con registro Al revisar la estructura del control se pudo evidenciar debilidades en cuanto a su diseño: 1. La acción de solicitar capacitaciones al proceso de gestión talento humano corresponde a una actividad propia del proceso que a un control, ya que estas deben incluir verbos como verificar, validar, cotejar, comparar. 2. La estructura del control no contiene los siguientes elementos: fuente para el análisis, acciones en caso de desviaciones. Finalmente se considera que el control no reduce o mitiga la materialización del riesgo.

	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

HALLAZGO No. 2

La Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 5, actualiza y precisa elementos metodológicos para mejorar el ejercicio de identificación, diseño, estructuración y valoración del riesgo y sus controles. Requerida la matriz de riesgos se observan debilidades en la estructura del diseño de los controles al no contar con la totalidad de los criterios establecidos para ellos. Esto pudo obedecer a falta de conocimiento y aplicación de la guía establecida. Como consecuencia se incrementa la posibilidad de materialización de los riesgos del proceso.

5.1.3. Evaluación de la ejecución del control

Sobre el cumplimiento de los controles contemplados en la matriz de riesgos institucionales se puede observar, respecto a cada uno de ellos, lo siguiente:

RIESGO 1. Posibilidad de hallazgos o sanciones en contra de la entidad por no atender y responder oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

Control No. 1 El P.U.E. Jurídico Implementará una base de datos “Matriz de Seguimiento, Reporte de Alertas y vencimiento de PQRS” en el grupo de atención y servicio al ciudadano, que permitan establecer la trazabilidad de las PQRS que ingresen a DistriSeguridad.

Resultado del análisis.

Se pudo evidenciar la existencia de una tabla Excel denominada *Tabla de Seguimiento PQRS* y un libro denominado *Registro de PQRS Jurídica 2022*. No obstante, ambos presentan registros incompletos de las PQRS que llegan a la entidad, como se puede evidenciar en el libro de registro donde no se hallan, entre otros, los documentos radicados en archivo con los No. 9,6,20,85,5,153, 420, 900.

Control No. 2 El P.U.E. Jurídico enviará por correo electrónico alertas de vencimiento preventivo para las PQRS, que no tengan respuesta por parte de las dependencias asignadas, indicando la fecha límite de vencimiento de este y el responsable que tiene a cargo el documento.

Resultado del análisis.

Mediante memorando No. 1224 de 8 de agosto de 2023, se solicitó evidencia de la aplicación de los controles diseñados para los riesgos institucionales y de corrupción del proceso de Atención al Ciudadano, sobre lo cual no se aportó información.

RIESGO 2. Posibilidad de hallazgos de entes de control por inoperatividad del proceso debido

	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

a la falta de recursos Humanos, financieros y tecnológico

Control. El P.U.E. Jurídico realiza a principios de la vigencia un Diagnóstico de Personal y recursos requerido para que el proceso de atención al ciudadano opere de la mejor manera en cumplimiento de requisitos de Ley, Este diagnóstico es enviado a la Dirección General y Dirección Administrativa y Financiera para los fines pertinentes

Resultado del análisis. Se aporta evidencia de que, mediante memorando No. 0043 de 11 de enero de 2023, el P.U.E Jurídico define las necesidades de personal para la vigencia 2023.

RIESGO 3. Posibilidad recibir dadas de terceros en beneficio propio por el manejo inadecuado de la información institucional

Control No. 1 EL P.U.E. jurídico establecerá dentro de la política y protocolo de atención al ciudadano controles específicos en el tratamiento del manejo adecuado de la información institucional que se cumplirán cada vez que se requieran

Resultado del análisis.

Solicitada la evidencia de la aplicación del control, se aporta la Política de Atención al Ciudadano. Revisado el documento se establece que no contiene los controles específicos en el tratamiento del manejo adecuado de la información institucional. De acuerdo con los resultados obtenidos se considera que el control no se ha cumplido.

Control No. 2 EL P.U.E. jurídico solicitara al proceso de gestión talento humano capacitaciones para esta dependencia en temas referentes a atención al ciudadano y tratamiento de la información mediante oficio a principio de la vigencia

Resultado del análisis. Se aporta memorando 0323 de 2 de marzo de 2023 dirigido al Director Administrativo y Financiero, mediante el cual se solicita capacitaciones al equipo de trabajo de atención al ciudadano, en temas como: *Tratamiento adecuado de la información pública, rendición de cuentas, transparencia y lucha contra la corrupción, control social, participación ciudadana, política de servicio al ciudadano y atención preferente e incluyente a personas con discapacidad.*

No obstante, no se hace entrega de algún documento que acredite que se cumplió alguna capacitación en el primer semestre de la vigencia 2023.

HALLAZGO No. 3

Los mapas de riesgos Institucional (código MDEYP-002 Versión 1) y de Corrupción (código MDEYO-012 versión 1), presentan unos controles que pretenden mitigar la posibilidad de

 DISTRISSEGURIDAD <small>TECNOLOGÍA. PREVENCIÓN. ANTICORUPCIÓN</small>	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

ocurrencia. Requeridas las evidencias de los controles realizados no se recibe información y/o no son satisfactorias para considerar el cumplimiento de éstos. Esto pudo obedecer a debilidades en la programación y planeación de las actividades del proceso. Como consecuencia, se incrementa la posibilidad de materialización de los riesgos definidos en la matriz.

5.2 PROCEDIMIENTO: Recepción, atención y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamo, Sugerencias, Demandas y Felicitaciones – PQRSD y F. CÓDIGO: PATC-002 V.1

Se procede, por parte de esta auditoría, a revisar el desarrollo de los procedimientos establecidos. Sin embargo, se debe aclarar que, por el alcance de la auditoría, primer semestre 2023, se toma el Manual de Procesos y Procedimientos de fecha 18 de noviembre de 2021, vigente para ese momento.

Así las cosas, se verifica el procedimiento *Recepción, atención y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamo, Sugerencias, Demandas y Felicitaciones – PQRSD y F. CÓDIGO: PATC-002 V.1*

Al tiempo que se verifica el procedimiento, con el cual se trabajó en el primer semestre de 2023, se harán las observaciones sobre las acciones de mejora que se han presentado posteriormente, con la actualización de este procedimiento en la versión 2 del Manual de Procesos y Procedimientos.

ACTIVIDAD No. 1

“Recibo de la petición, queja, reclamo y sugerencia en la Unidad de archivo y correspondencia y radicación en el sistema SIG.

Si la petición, queja, reclamo y sugerencia fue realizada a través de la página Web los responsables del manejo de este medio de atención deberán imprimir inmediatamente la PQRSD y F e ingresarla por la Unidad de archivo y correspondencia para dar el tratamiento pertinente”

Responsable: *“Auxiliar Administrativo”*

Punto de control: *“Registro de comunicaciones recibidas”.*

Se debe indicar que durante el primer semestre no se llevó este registro de comunicaciones recibidas. No obstante, existen documentos escaneados que llevan un consecutivo y reposan en la dependencia de archivo y correspondencia.

	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

Anotaciones auditoría:

1. Se halla evidencia de un documento que no fue radicado. El oficio, de fecha 8 de mayo de 2023, es firmado por el señor Wilfredo Padilla Mercado y consiste en una solicitud de funcionamiento de cámaras de seguridad barrio San Pedro.

2. Se encuentran documentos radicados con el mismo número, así.:

Radicado No. 020 – del 10 de enero de 2023 – Documento procedente de la Policía Nacional – Solicitud para agilizar las acciones por parte de DistriSeguridad para adelantar los trámites y subsanaciones correspondientes a los comunicados oficiales GS-2022-034467-DIRAF.

Radicado No. 020 – del 5 de enero de 2023 – Documento procedente de MUTUAL SER – Solicitud de documentos necesarios para adelantar el proceso de calificación de origen en primera oportunidad de la patología presentada por Aníbal Rodríguez.

Radicado No. 076 – Del 23 de enero de 2023 – Procedente de la Junta de Acción Comunal Piedra de Bolívar – Solicitud de apoyo con equipos tecnológicos.

Radicado No. 076 – Del 24 de enero de 2023 – Procedente de CORPOTURISMO – Invitación a participar en mesa de trabajo con la Secretaría del Interior.

3. No se evidencia la existencia de controles que permitan determinar que los documentos recibidos a través de la página web son impresos e ingresados a la unidad de archivo y correspondencia para su radicación.

4. No se evidencia la existencia de un control que permita determina el canal a través del cual se han recibido los documentos que se han radicado.

Situación actual

El proceso de Atención al Ciudadano actualizó el procedimiento *Recepción, atención y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Demandas y Felicitaciones – PQRSD y F.*, en el Manual de Procesos y Procedimientos código MGD-005, versión 2, de fecha 3 de agosto de 2023, quedando la actividad No. 1 así:

“Recibo y radicación de la petición, queja, reclamo y sugerencia en la Unidad de archivo y correspondencia.

- *Si el documento ingresa por el canal autorizado correo atencionalciudadano@distriseguridad.gov.co, este debe ser radicado de acuerdo con el procedimiento.*
- *Si la petición, queja, reclamo y sugerencia fue realizada a través de la página Web y redes sociales los responsables del manejo de estos medios de atención deberán remitir*

 DISTRISSEGURIDAD <small>TECNOLOGÍA, PREVENCIÓN, ANTICIBERSEGURIDAD</small>	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

inmediatamente a la Unidad de archivo y correspondencia para dar el tratamiento pertinente”

Responsable: “Auxiliar administrativo”

Punto de control: “Registro de comunicación recibidas”.

Observación

Se adiciona en la actividad No. 1 la instrucción de remitir inmediatamente a la unidad de archivo y correspondencia para el tratamiento correspondiente, las PQRSD que lleguen a través de las redes sociales y página web.

No obstante, no se incluye a través de que medio deben ser remitidas, teniendo en cuenta que en la versión 1 del manual se indicaba que debían ser impresas las PQRSD y luego remitidas a la unidad de archivo.

Además de lo anterior no se establece un control que permita determinar el momento de recepción del documento y posterior remisión a la unidad de archivo y correspondencia.

ACTIVIDAD No. 2

“Transferencia física y electrónica de la petición queja reclamo y sugerencia a la dirección general”

Responsable: “Auxiliar Administrativo”

Punto de control: “Firma de recibido en registro de comunicaciones recibidas”.

Se hace evidente que al no contar con un registro de comunicaciones recibidas, el cual consiste en un libro radicador, no se ejerció durante el primer semestre del año este control.

Anotaciones auditoría:

No se halla evidencia de controles que permitan establecer la transferencia física y electrónica de los documentos, de acuerdo con un consecutivo.

Situación actual

El proceso de Atención al Ciudadano actualizó el procedimiento *Recepción, atención y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Demandas y Felicitaciones – PQRSD y F.*, en el Manual de Procesos y Procedimientos código MGD-005, versión 2, de fecha 3 de agosto de 2023, quedando la actividad No. 2 así:

 DISTRISSEGURIDAD <small>TECNOLOGÍA, PREVENCIÓN, ANTICRIMINAL</small>	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

“Transferencia de la petición queja reclamo y sugerencia a la dirección general”.

Responsable: Auxiliar administrativo

Punto de control: *“Firma de recibido en registro de comunicaciones recibidas y/o bitácora”*

Observación

No hay diferencia significativa entre las actividades y controles de la versión 1 y 2.

ACTIVIDAD No. 3

“Revisión y envió al P.U.E. Jurídico por parte de la dirección general para la coordinación de la respuesta con el funcionario competente”

Responsable: *“Director General”*

Punto de control: *“Remisión de la petición al P.U.E. Jurídico”*

Anotaciones auditoría:

Se evidencia que, desde Dirección General, se diligencia un documento denominado VOLANTES DE INSTRUCCIONES, Código FGD-010, versión 1.0. No obstante, se observa que hay volantes mediante los cuales se remite la petición a la Dirección Operativa o Dirección Administrativa y Financiera, sin que el mismo sea de conocimiento de la Oficina Jurídica, con lo cual se presenta que no haya coordinación de la PQRSD por parte del encargado del proceso de atención al ciudadano. Se evidencia en los radicados No. 237, 233, 229, 1125, 0900, 0990, 1278.

Situación actual

El proceso de Atención al Ciudadano actualizó el procedimiento *Recepción, atención y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Demandas y Felicitaciones – PQRSD y F.*, en el Manual de Procesos y Procedimientos código MGD-005, versión 2, de fecha 3 de agosto de 2023, quedando la actividad No. 3 así:

“Revisión y envió al P.U.E. Jurídico por parte de la dirección general para la coordinación de la respuesta con el funcionario competente de acuerdo con el volante de instrucciones”

 DISTRISSEGURIDAD <small>TECNOLOGÍA, PREVENCIÓN, ANTICIBERSEGURIDAD</small>	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

Responsable: *“Director General”*

Punto de control: *“Firma de bitácora del área jurídica”*

Observaciones

Se adiciona en la actividad el volante de instrucciones, el cual ya se encuentra codificado y se viene utilizando por parte de la Dirección General. (código FGD-010, versión 1, fecha 18/11/2021)

De otra parte, se genera como punto de control la firma de bitácora del área jurídica, lo cual anteriormente no se realizaba.

ACTIVIDAD No. 4

“Registro de los oficios en el consolidado de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias”

Responsable: *“P.U.E. Jurídico”*

Punto de control: *“Registro Consolidado de peticiones, quejas, reclamos y sugerencia”*

Anotaciones auditoría:

Se encuentra en la Oficina Jurídica un libro denominado “Registro de PQRSD Jurídica 2022” en el que se sitúan las PQRSD que llegan a la Oficina Jurídica. Este mismo libro en la página 35 señala “PQRSD 2023 Jurídica”. Se evidencia que este libro no registra la totalidad de los documentos radicados ante la entidad como PQRSD, en el primer semestre de 2023, entre ellos están: 5, 6, 7, 9, 20, 85, 100, 233, 478, 512, 70, 65, 158, 153, 204, 210, 203,237, 229, 310, 405, 420, 342, 273.

Se halla radicado dos veces el No. 043 uno con fecha 17 de enero y otro con fecha 16 enero. El No. 087 del 30 de enero se radica en dos oportunidades el 6 de febrero.

En el libro de radicación de PQRSD se hallan documentos que no corresponden a la naturaleza de éste, entre otros: 38, 53, 135, 138, 166, 161, 241, 226, Resolución 030, Resolución 028, Resolución 032, 626, 767, 886 tutela.

De otra parte, se encuentra en la Oficina Jurídica una tabla Excel denominada Tabla de Seguimiento PQRSD, donde de manera digital se lleva un control de las PQRSD que llegan al

 DISTRISSEGURIDAD <small>TECNOLOGÍA, PREVENCIÓN, ANTICORUPCIÓN</small>	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

proceso de Atención al Ciudadano en la Oficina Jurídica. La información que contiene esta tabla no es totalmente coincidente con la contenida en el Libro de radicación PQRSD de la misma oficina.

Dentro de la tabla Excel se halla un documento sin radicar en la ventanilla principal, de fecha 8 de mayo de 2023, firmado por el señor Wilfredo Padilla Mercado, consistente en una solicitud de funcionamiento de cámaras de seguridad barrio San Pedro.

Es pertinente señalar que, en el Informe Semestral de Atención al Ciudadano y PQRSD – Primer Semestre 2023, se presentó el resultado de un ejercicio de verificación y depuración de la información registrada como PQRSD en la entidad, del cual se dio la siguiente tabla, que detalla donde fueron hallados registros de PQRSD, según corresponde al primer o segundo trimestre de la vigencia 2023, confirmándose que no se encontraba consolidado en un solo documento:

Fuente de Información	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	TOTAL SEMESTRE
Tabla de seguimiento PQRSD – Cuadro Excel	100	64	164
Libro de Registro PQRSD		1	1
Carpeta Dirección General		2	2
Memorando indicadores de Gestión	6	1	7
	106	68	174

Del mismo Informe Semestral de Atención al Ciudadano y PQRSD – Primer Semestre 2023, se obtiene que de los 174 registros, señalados como PQRSD, se definió que 157 corresponden a peticiones, 1 a una denuncia y 16, de los documentos relacionados, fueron clasificados erradamente como PQRSD, sin tener esta connotación.

Así las cosas, se puede evidenciar una deficiencia en el registro de los oficios en el consolidado de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias al no encontrarse el total de las PQRSD recibidas en el primer semestre de 2023 en el mecanismo dispuesto para tal fin.

Situación actual

 DISTRISSEGURIDAD <small>TECNOLOGÍA, PREVENCIÓN, ANTICIBERSEGURIDAD</small>	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

El proceso de Atención al Ciudadano actualizó el procedimiento *Recepción, atención y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Demandas y Felicitaciones – PQRSD y F.*, en el Manual de Procesos y Procedimientos código MGD-005, versión 2, de fecha 3 de agosto de 2023, quedando la actividad No. 4 así:

“Registro de los oficios en el consolidado de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias”.

Responsable: *“P.U.E. Jurídico”*

Control: *“Registro consolidado de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias”.*

Observaciones

No se presentan cambios en la acción, entre las versiones 1 y 2.

ACTIVIDAD No. 5

“Coordinación de la respuesta con el funcionario competente”.

Responsable: P.U.E. Jurídico

Punto de control: N/A.

Anotaciones auditoría:

Se observa que, respecto a las PQRSD que se radican en la Oficina Jurídica – Grupo de Atención al Ciudadano, en la tabla Excel – Tabla de Seguimiento PQRSD se halla una columna denominada responsable de Gestión, sin embargo esta no es diligenciada.

En el Libro Registro de PQRSD Jurídica, se encuentra la columna Asunto y Responsable, donde se describe brevemente de que se trata el documento y, en algunas oportunidades, se escribe el nombre del responsable de la respuesta.

Además de lo anterior, se debe recalcar que desde la misma Dirección General se remiten PQRSD a dependencias distintas al Grupo de Atención al Ciudadano, sin que éstas sean de conocimiento del líder del proceso.

	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

De otra parte, el Grupo de Atención al Ciudadano, mediante memorando, correo o memorando que se remite a través del correo electrónico gestiónjurídica@distriseguridad.gov.co, realiza las coordinaciones que considera necesarias para casos específicos. Así las cosas, todas las PQRSD no presentan coordinación de respuesta, principalmente porque la información que se requiere está disponible en el grupo de Atención al Ciudadano.

Situación actual

El proceso de Atención al Ciudadano actualizó el procedimiento *Recepción, atención y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Demandas y Felicitaciones – PQRSD y F.*, en el Manual de Procesos y Procedimientos código MGD-005, versión 2, de fecha 3 de agosto de 2023, quedando la actividad No. 5 así:

“Coordinación de la solicitud de insumos al área encargada para proyecto de respuesta”.

Responsable: *“P.U.E. Jurídico”*

Punto de control: *“Memorando y/o correo electrónico”*

Observaciones

Se genera en la versión 2 un control para esta acción.

ACTIVIDAD No. 6

“Seguimiento al proyecto de respuesta que esté dentro del término establecido”

Responsable: *“P.U.E. Jurídico”*

Punto de control: *“Proyecto de respuesta revisado por el P.U.E. Jurídico”*

Anotaciones auditoría:

Se evidencia la tabla Excel – Tabla de Seguimiento PQRSD la existencia de una columna denominada FECHA MÁXIMA DE RESPUESTA, sin embargo, no se encuentra registro de que se haya ejercido algún tipo de control sobre el tiempo establecido para la respuesta.

 DISTRISSEGURIDAD <small>TECNOLOGÍA, PREVENCIÓN, ANTICIBERSEGURIDAD</small>	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

De igual manera, en el Libro Registro PQRSD Jurídica se encuentra una columna denominada FECHA VENCIMIENTO, que estuvo presente hasta el mes de febrero, desapareciendo el título de la columna y con ello el posible control sobre los tiempos para dar respuesta.

En el Libro de Registro, al igual que en la tabla Excel, no se halla evidencia de haberse realizado un control sobre los tiempos dados para presentar la respuesta.

Es importante señalar que durante el primer semestre de 2023, de las 158 PQRSD presentadas ante la entidad, fueron atendidas dentro de los términos 104, que corresponden al 66%; fuera de los términos se respondieron 48 equivalentes al 30%; y, no se tiene respuesta documentada de 6 que son el 4%.

Respecto al punto de control, se observa que este no apunta a generar una intervención directa sobre la actividad que se está realizando, sino al hecho mismo de la respuesta, lo cual queda evidenciado con la firma del P.U.E. Jurídico en el sitio correspondiente a la revisión del documento.

Situación actual

El proceso de Atención al Ciudadano actualizó el procedimiento *Recepción, atención y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Demandas y Felicitaciones – PQRSD y F.*, en el Manual de Procesos y Procedimientos código MGD-005, versión 2, de fecha 3 de agosto de 2023, quedando la actividad No. 6 así:

“Seguimiento a la entrega de los insumos, elaboración del proyecto de respuesta y remisión a la Dirección General”.

Responsable: *“P.U.E. Jurídico”*

Punto de control: *“Proyecto de respuesta revisado por el P.U.E. Jurídico”*

Observaciones

Se hace un cambio en el sentido de la actividad 6. No hay control del tiempo de entrega de las PQRSD. Se oficializa la acción de revisión que de hecho ya se encuentra en los documentos proyectados

ACTIVIDAD No. 7

 DISTRISSEGURIDAD <small>TECNOLOGÍA, PREVENCIÓN, ANTICIBERSEGURIDAD</small>	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

“Revisión y firma de la respuesta por parte de la Dirección General”

Responsable: *“Funcionario asignado”*

Punto de control: *“Oficio debidamente recibido por el petionario”.*

Anotaciones auditoría:

La totalidad de los documentos son revisados y firmados por el Director General, como se evidencia en los documentos hallados en la carpeta que conserva los registros de las PQRSD respondidos por la entidad.

Con respecto al punto de control, este no apunta a generar una intervención directa sobre la actividad No. 7.

Situación actual

El proceso de Atención al Ciudadano actualizó el procedimiento *Recepción, atención y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Demandas y Felicidades – PQRSD y F.*, en el Manual de Procesos y Procedimientos código MGD-005, versión 2, de fecha 3 de agosto de 2023, quedando la actividad No. 7 así:

“Revisión y firma de la respuesta por parte de la Dirección General”.

Responsable: *“Director General”*

Punto de control: *“Oficio revisado y firmado por Director General”*

Observaciones

En la versión 2 se hace una corrección en el punto de control al generarse el oficio revisado y firmado por el Director General.

En la versión 2 del manual se asigna como responsable al Director General.

ACTIVIDAD No. 8

“Envío de la respuesta al petionario”

	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

Responsable: “P.U.E. Jurídico”

Punto de control: “Oficio enviado al peticionario”.

Anotaciones auditoría:

Se observa que la actividad de envío de la respuesta al peticionario se realiza por la secretaria de la Dirección General, a través del correo distriseguridad@cartagena.gov.co. De manera esporádica se remite la respuesta con el mensajero de la entidad

Situación actual

El proceso de Atención al Ciudadano actualizó el procedimiento *Recepción, atención y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Demandas y Felicitaciones – PQRSD y F.*, en el Manual de Procesos y Procedimientos código MGD-005, versión 2, de fecha 3 de agosto de 2023, quedando la actividad No. 8 así:

“Envío de la respuesta al peticionario sea físicamente y/o electrónicamente desde el correo atencionalciudadano@distriseguridad.gov.co

Cada vez que se envíe la respuesta al peticionario se enviará adjunto el link para diligenciar la encuesta de satisfacción de atención de PQRSD y si la respuesta se envió físicamente se entrega la encuesta para el diligenciamiento”.

Responsable: “Asistente de Dirección General”

Punto de Control: “Oficio revisado y firmado por Director General”

Observaciones

Se establece procedimentalmente y como punto de control que las respuestas a las PQRSD serán remitidas desde el correo del Grupo de Atención al Ciudadano atencionalciudadano@distriseguridad.gov.co. No obstante, se delega la responsabilidad a la asistente de la Dirección General, quien no maneja el correo de atención al ciudadano.

De igual manera, se genera en este punto el compromiso de enviar al peticionario, junto con la respuesta, el link para diligenciar la encuesta de satisfacción de atención de PQRSD.

ACTIVIDAD No. 9

 DISTRISSEGURIDAD <small>TECNOLOGÍA. PREVENCIÓN. ANTICIBERSEGURIDAD</small>	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

“Recibo y archivo de notificación y/o comunicación de la respuesta del peticionario”

Responsable: *“Director General”*

Punto de control: *“Acuse de recibo del peticionario”.*

Anotaciones auditoría:

Se evidencia que el archivo de los documentos PQRSD se lleva en una carpeta física que se encuentra bajo la custodia del Grupo de Atención al Ciudadano, en la Oficina Jurídica. La secretaria de la Dirección General, una vez remite la respuesta al peticionario, por correo electrónica, envía los documentos físicos al Grupo de Atención al Ciudadano.

Situación actual

El proceso de Atención al Ciudadano actualizó el procedimiento *Recepción, atención y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Demandas y Felicitaciones – PQRSD y F.*, en el Manual de Procesos y Procedimientos código MGD-005, versión 2, de fecha 3 de agosto de 2023, quedando la actividad No. 9 así:

“Recibo y archivo de notificación y/o comunicación de la respuesta del peticionario”.

Responsable: *“Asistente de Dirección General”*

Punto de Control: *“Acuse de recibo del peticionario y/o correo electrónico”*

Observaciones

Se delega la responsabilidad del recibo y archivo de la notificación y/o comunicación de la respuesta del peticionario a la Asistente de Dirección General, sin que esta haga parte del Grupo de Atención al Ciudadano, el cual sería el natural encargado de la custodia de los documentos que se produzcan en torno al proceso de atención al ciudadano.

OTRA ACTIVIDAD

Es pertinente señalar que en la versión 2, del manual de procesos y procedimientos, se ha creado una nueva acción que señala *“Entrega de la Información solicitada por memorando al área jurídica”*, cuyo responsable es *“funcionario responsable”* y control *“Información entregada”*.

	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

6 RECOMENDACIONES

- ✓ Con el fin de realizar un mayor análisis a la base de datos proveniente de la información de las PQRS se solicita incluir en la tabla de consolidado en Excel información relacionada con: Resultado de la Gestión (atendida por la entidad, traslado por competencia, etc.), Tipo de peticionario (Ciudadanía, Entes de Control, etc.), Modalidad de la PQRS (Derecho de Petición, Tutela, Queja / Reclamo, correspondencia, etc.).
- ✓ Realizar un ejercicio de autocontrol que permita establecer acciones de mejora continua que coadyuven a impedir que se den respuestas extemporáneas o se deje de contestar peticiones presentadas.
- ✓ Gestionar la utilización del programa SIGOB directamente por la Oficina de Archivo y Correspondencia, como unidad natural para la recepción de la totalidad de la correspondencia llegada a la entidad.
- ✓ Implementar la encuesta de satisfacción como mecanismo idóneo para conocer la percepción de los peticionarios de Distriseguridad.
- ✓ Implementar de manera provisional el manejo en simultaneo del cuadro Excel denominado CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, por parte de los involucrados en el proceso de Atención al Ciudadano.
- ✓ Implementar las acciones necesarias para que la plataforma tecnológica utilizada para la tramitación de las PQRSD al interior de la entidad permita la gestión completa del ciclo de la PQRSD (radicación, asignación, seguimiento, respuesta, cierre, generación de informes) y de esta manera poder automatizar el proceso.
- ✓ Cargar diariamente (en línea) las PQRSD en la plataforma tecnológica utilizada actualmente para la radicación de las PQRSD y cumplir con lo estipulado en la actividad 2 del procedimiento Recepción, atención y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamo, Sugerencias, Demandas y Felicitaciones – PQRSD y F.: Transferencia física y electrónica de la petición queja reclamo y sugerencia a la dirección general.

 DISTRISSEGURIDAD <small>TECNOLOGÍA, PREVENCIÓN, ANTICORUPCIÓN</small>	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

- ✓ Diseñar la matriz de responsabilidades del proceso de atención al ciudadano de la que se habla en la Resolución 043 de 2019 por medio de la cual se crea el Grupo Interno de Trabajo para la recepción, Atención, Tramite de las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- ✓ Aplicar criterios archivísticos a la carpeta de PQRSD con el fin de facilitar las consultas y revisiones.
- ✓ Establecer controles que permitan consolidar la información de las PQRSD desde su entrada a la entidad (ventanilla Única), para asegurar que la información corresponda al 100% de la información ingresada.
- ✓ Definir en el manual o protocolo de atención al ciudadano, o en el procedimiento Recepción, atención y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamo, Sugerencias, Demandas y Felicitaciones – PQRSD y F, los conceptos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y socializar con el grupo de atención al ciudadano con el fin de identificar en la caracterización de la PQRSD este criterio.
- ✓ Revisar y actualizar, de ser necesario, los canales de atención al ciudadano. Por ejemplo, en el protocolo de atención al ciudadano se describe el canal de atención por correspondencia, el cual según su definición podría ser el canal presencial o el canal virtual.
- ✓ Revisar y actualizar los riesgos institucionales y de corrupción del proceso de Atención al Ciudadano con el fin de identificar riesgos y controles relacionados con incumplimiento en el diligenciamiento de la plataforma tecnológica, incumplimiento de los procedimientos establecidos y ocultamiento de información.

7 RESUMEN DE HALLAZGOS

HALLAZGO No.	DESCRIPCIÓN
1	Deficiencias en la estructura de los riesgos.
2	Debilidades en la estructura del diseño de los controles al no contar con la totalidad de los criterios establecidos para ellos.
3	No se presentan evidencias y/o no son satisfactorias, sobre los controles realizados a los mapas de riesgo

 DISTRISSEGURIDAD <small>TECNOLOGÍA, PREVENCIÓN, ANTICORUPCIÓN</small>	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

8 CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta que no se recibió respuesta a las observaciones presentadas en el informe preliminar, de fecha 28 de diciembre de 2023, la Oficina de Control Interno asume la aceptación de los hallazgos presentados en el informe preliminar y se ratifica en sus conclusiones.

Debido a que la Oficina de Control Interno presentó informes de seguimiento trimestral y semestral de atención al ciudadano y PQRSD, el Grupo de Atención al Ciudadano adelantó unas acciones de mejora, entre las que se incluye la actualización del procedimiento *Recepción, atención y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Demandas y Felicitaciones – PQRSD y F.*, en el Manual de Procesos y Procedimientos código MGD-005, versión 2, de fecha 3 de agosto de 2023. La evaluación sobre el aporte que la actualización del manual ha generado en la mejora del proceso será motivo de seguimiento en el próximo informe semestral de atención al ciudadano.

Es evidente que aun cuando se han realizado unas acciones de mejora, después del primer semestre de la vigencia 2023, se pueden efectuar otras en la entidad, encaminadas a cumplir a cabalidad con los protocolos de Atención al Ciudadano, siendo la principal la de implementar una plataforma tecnológica que permita el registro y seguimiento de las PQRSD.

Es igualmente pertinente y perentorio hacer un análisis minucioso de los riesgos del proceso de Atención al Ciudadano, de manera tal que los controles apunten a minimizar la posibilidad de ocurrencia de ellos.

Para constancia se firma en Cartagena de Indias, a los días 15 de enero de 2024.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
GILDARDO PÉREZ TORRES	ASESOR DE CONTROL INTERNO	