

 ALCALDÍA MAYOR BOGOTÁ D. C. Departamento Administrativo SERVICIO CIVIL DISTRITAL	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F08-PEC-01-CI
	INFORME DE AUDITORÍA	Versión: 3.0 Vigencia desde: Marzo de 2014

1. INFORMACIÓN GENERAL

AUDITORÍA:	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS-PQRS
FECHA AUDITORÍA:	Del 15 de julio al 24 de julio de 2014
OBJETIVO:	Verificar la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS en la entidad, a través de la evaluación del cumplimiento de lineamientos internos y externos aplicables, que permitan establecer oportunidades de mejora que contribuyan a la adecuada gestión de las mismas en el DASCD.
ALCANCE:	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempos de respuesta a requerimientos (conceptos, PQRS) • Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. • Sistema de correspondencia CORDIS. • Correspondencia interna y externa. • Solicitudes efectuada por la ciudadanía (P.Q.R.S.) medio físicos y correos electrónicos recibidos por el Departamento, y la Secretaría General.
CRITERIOS:	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de Colombia Artículo 23, y 209. • Sentencia T 508 de 2007 Finalidades del derecho de petición. • Procedimiento Atención al Ciudadano Quejas y Soluciones Código: E-GC-P 4. • Nuevo Código de lo Contencioso Administrativo. • Acuerdo 257 de 2006, en lo dispuesto en el Literal f) del Artículo 48 del capítulo 1. • Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones" • Ley 594 de 2000 "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones". • Decreto Distrital 371 de 2010, Artículo 3°. • Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública". • Decreto 943 de 2014. • Resolución DASCD 0094 de 2010. • Circular 011 de 2010. • Directiva 03 de 2013 "Directrices para prevenir conductas irregulares relacionadas con incumplimiento de los manuales de funciones y de procedimientos y la pérdida de elementos y documentos públicos". • Ley 1474 de 2011. • Circular 018 de 2009
EQUIPO AUDITOR:	Ismael Martínez Guerrero Ricardo Adolfo Pardo

[Handwritten signature]

 ALCALDIA MAYOR BDGOTA D.C. Departamento Administrativo SERVICIO CIVIL DISTRITAL	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F08-PEC-01-CI
	INFORME DE AUDITORÍA	Versión: 3.0
		Vigencia desde: Marzo de 2014

2. METODOLOGÍA Y/O ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

La auditoría se realizó del 15 al 24 de julio de 2014 en las instalaciones del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital-DASCD, ubicado en la Carrera 30 No. 25-90 Piso 9. Se hizo reunión de apertura el 15 de julio con el Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario y el profesional asignado a PQRS, a fin de dar a conocer el Plan de auditoría y la metodología a realizar. Seguidamente, se solicitó información pertinente, de acuerdo al alcance establecido para la auditoría, para hacer la revisión documental de escritorio. Posteriormente, se realizó el cotejo de los criterios establecidos, frente a los soportes y evidencias aportados al equipo de auditoría, para registrar los resultados que aparecen en este informe. Se aplicó muestreo selectivo para la verificación de la calidad de las respuestas de las PQRS. Finalmente, se realizaron entrevistas con el Subdirector de Gestión Corporativa y CD y con la persona que gestiona el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS en la entidad, para que de acuerdo con los temas de su competencia, aportaran información adicional o aclararan inquietudes del equipo auditor, según fuera el caso.

3. FORTALEZAS :

- Las adecuaciones adelantadas por el DASCD en la oficina de recepción de correspondencia y de atención al ciudadano, que transmite una mejor imagen institucional.

4. RELACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS O NO CONFORMIDADES:

La Circular 018 de 2009 de la Secretaría General que tiene como asunto Informe mensual de quejas y reclamos dispuso que *“Considerando que el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones se ha consolidado como una herramienta gerencial que permite conocer las necesidades de la ciudadanía con respecto a los servicios prestados y obtener información cuantitativa acerca de los requerimientos presentados por los ciudadanos a través de los diferentes canales, solicito de manera respetuosa impartir las instrucciones necesarias para que en adelante todas las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información recibidas por cada Entidad se registren en este aplicativo, así como preparar el informe mensualizado de quejas y reclamos a partir de los reportes generados por el mismo y remitirlo a la Secretaría General, con el fin de obtener una información estadística más precisa”*.

 ALCALDIA MAYOR BOGOTÁ D.C. Departamento Administrativo SERVICIO CIVIL DISTRITAL	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F08-PEC-01-CI
	INFORME DE AUDITORÍA	Versión: 3.0
		Vigencia desde: Marzo de 2014

Por otro lado, el Decreto 371 de 2010 "*Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital*" estableció en su Artículo 3º: "*De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:*

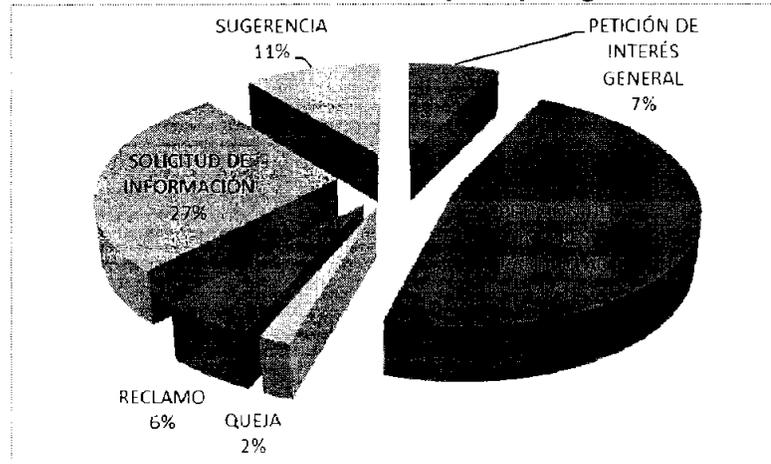
...3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad".

En consideración de lo anterior, en el marco de la ejecución de la Auditoría a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS del Primer semestre de 2014 aprobada en el Programa Anual de Auditorías 2014 y en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 "*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*" que dispuso "*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular*", Control Interno del DASCD procedió a realizar la evaluación de las PQRS de la entidad, tomando como referencia la información consignada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, toda vez que de acuerdo con la Circular 018 de 2009 y el Decreto 371 de 2010, es en este sistema de información en donde deben registrarse todas las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información.

Producto de la información revisada, se observó que el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital-DASCD recibió 55 PQRS a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2014, tipificadas de la siguiente manera:



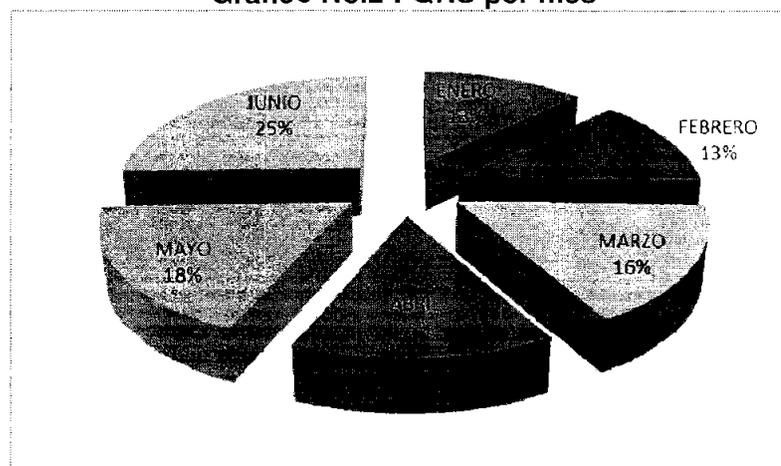
Gráfico No.1 PQRS por tipología



De acuerdo con el gráfico anterior, de las 55 PQRS allegadas a la entidad a través del sistema SDQS en el primer semestre del año, la mayor incidencia está representada en la Petición de interés Particular y Solicitud de Información con una participación del 47% y 27, respectivamente. Se recibieron 6 sugerencias (11%), 4 derechos de petición de interés general (7%), 3 reclamos (6%) y una queja (2%).

En cuanto al comportamiento de las PQRS a través del primer semestre de 2014, en promedio, fueron registradas 9 PQRS por mes en el sistema SDQS. Los meses en que más se registraron PQRS fueron junio (14) y mayo (10); sin embargo, no existe una diferencia significativa en las PQRS registradas en cada uno de los meses, como se muestra en el siguiente gráfico:

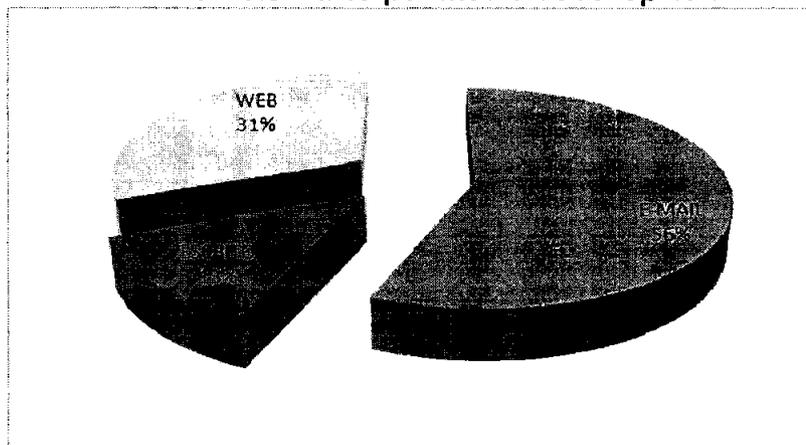
Gráfico No.2 PQRS por mes





En cuanto al medio de recepción de las PQRS, el 56% se registraron a través de correo electrónico, el 31% a través del portal web y 13% por medio escrito, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico No.3 PQRS por medio de recepción



Por otro lado, frente a la temática de las PQRS allegadas, el 58% están asociadas a las convocatorias adelantadas por el DASCD en conjunto con entidades distritales y el 42% restantes está asociado a solicitud de información relacionada con temáticas del empleo público en el Distrito, entrega de hojas de vida, entre otros aspectos.

Gráfico No.4 PQRS por temática general



A continuación se presentan los principales resultados derivados de la información revisada:

 ALCALDIA MAYOR BOGOTÁ D.C. Departamento Administrativo SERVICIO CIVIL DISTRITAL	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F08-PEC-01-CI
	INFORME DE AUDITORÍA	Versión: 3.0
		Vigencia desde: Marzo de 2014

4.1. Requisitos con cumplimiento

No	CRITERIO	OBSERVACIÓN
1	<p>Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".</p> <p>Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.</p> <p>Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</p> <p>1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</p> <p>2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.</p> <p>Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital".</p>	<p>En el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, aparecen registrados 55 PQRS durante el primer semestre de 2014, de los cuales se revisaron de manera aleatoria los siguientes 16 requerimientos correspondiente a cada uno de los meses que fueron auditados: requerimientos No. 1106352, 1108822, 1121351, 1136369, 1141500, 1141503, 1163785, 1171940, 1187872, 1193864, 1196808, 1207570, 1192938, 1206788, 1107600 y 1109653, evidenciándose que las PQRS se clasificaron de manera adecuada, se contestaron dentro de los términos establecidos en la Ley, y el suministro de la respuesta fue de fondo y coherente con el objeto de la petición.</p> <p>En términos generales, se evidenció avance de la entidad en la contestación oportuna de PQRS registradas en el Sistema Distrital SDQS, comparativamente con los seguimientos realizados por Control Interno en 2013.</p>



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Departamento Administrativo
SERVICIO CIVIL DISTRITAL

PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO

Código: F08-PEC-01-CI

INFORME DE AUDITORÍA

Versión: 3.0

Vigencia desde: Marzo de 2014

No	CRITERIO	OBSERVACIÓN
	<p>Artículo 3° - De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:</p> <p>1) La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.</p>	
2	<p>Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital".</p> <p>Artículo 3° - De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:</p> <p>5) La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.</p>	<p>El DASCDC realizó adecuaciones en la oficina de recepción de correspondencia y de atención al ciudadano, en el marco del contrato No. 55 de 2013 cuyo objeto es "Adecuar, instalar y remodelar la entrada o acceso principal y realizar el mantenimiento de las instalaciones físicas y del mobiliario del DASCDC y del archivo central". Actualmente, la oficina se encuentra señalizada y visible para el acceso de la comunidad y radicación de las PQRS ciudadanas.</p>

Handwritten signature



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Departamento Administrativo
SERVICIO CIVIL DISTRITAL

PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO

Código: F08-PEC-01-CI

INFORME DE AUDITORÍA

Versión: 3.0

Vigencia desde: Marzo de 2014

No	CRITERIO	OBSERVACIÓN																																			
3	<p>Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital".</p> <p>Artículo 3° - De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:</p> <p>...3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.</p>	<p>Se evidenció que el DASCOD está remitiendo el Informe mensualizado de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital, conforme con lo establecido en el numeral 3 del Artículo 3 del Decreto 371 de 2010, de acuerdo con la información suministrada por el profesional encargado de administrar el Sistema SDQS en la entidad, como se muestra en la siguiente relación:</p> <table border="1" data-bbox="750 750 1472 996"> <thead> <tr> <th>MES DEL INFORME</th> <th>NO. DE RADICADO PARA SECRETARÍA GENERAL</th> <th>FECHA DE ENVÍO DE LA INFORMACIÓN A SECRETARÍA GENERAL</th> <th>NO. DE RADICADO PARA VEEDURÍA DISTRITAL</th> <th>FECHA DE ENVÍO DE LA INFORMACIÓN A VEEDURÍA DISTRITAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Enero</td> <td>2014-E-E-310</td> <td>07/02/2014</td> <td>2014-E-E-311</td> <td>07/02/2014</td> </tr> <tr> <td>Febrero</td> <td>2014-E-E-544</td> <td>07/03/2014</td> <td>2014-E-E-564</td> <td>11/03/2014</td> </tr> <tr> <td>Marzo</td> <td>2014-E-E-743</td> <td>04/04/2014</td> <td>2014-E-E-742</td> <td>04/04/2014</td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>2014-E-E-963</td> <td>14/05/2014</td> <td>2014-E-E-962</td> <td>14/05/2014</td> </tr> <tr> <td>Mayo</td> <td>2014-E-E-1244</td> <td>09/06/2014</td> <td>2014-E-E-1245</td> <td>09/06/2014</td> </tr> <tr> <td>Junio</td> <td>2014-E-E-1426</td> <td>07/07/2014</td> <td>2014-E-E-1427</td> <td>07/07/2014</td> </tr> </tbody> </table>	MES DEL INFORME	NO. DE RADICADO PARA SECRETARÍA GENERAL	FECHA DE ENVÍO DE LA INFORMACIÓN A SECRETARÍA GENERAL	NO. DE RADICADO PARA VEEDURÍA DISTRITAL	FECHA DE ENVÍO DE LA INFORMACIÓN A VEEDURÍA DISTRITAL	Enero	2014-E-E-310	07/02/2014	2014-E-E-311	07/02/2014	Febrero	2014-E-E-544	07/03/2014	2014-E-E-564	11/03/2014	Marzo	2014-E-E-743	04/04/2014	2014-E-E-742	04/04/2014	Abril	2014-E-E-963	14/05/2014	2014-E-E-962	14/05/2014	Mayo	2014-E-E-1244	09/06/2014	2014-E-E-1245	09/06/2014	Junio	2014-E-E-1426	07/07/2014	2014-E-E-1427	07/07/2014
MES DEL INFORME	NO. DE RADICADO PARA SECRETARÍA GENERAL	FECHA DE ENVÍO DE LA INFORMACIÓN A SECRETARÍA GENERAL	NO. DE RADICADO PARA VEEDURÍA DISTRITAL	FECHA DE ENVÍO DE LA INFORMACIÓN A VEEDURÍA DISTRITAL																																	
Enero	2014-E-E-310	07/02/2014	2014-E-E-311	07/02/2014																																	
Febrero	2014-E-E-544	07/03/2014	2014-E-E-564	11/03/2014																																	
Marzo	2014-E-E-743	04/04/2014	2014-E-E-742	04/04/2014																																	
Abril	2014-E-E-963	14/05/2014	2014-E-E-962	14/05/2014																																	
Mayo	2014-E-E-1244	09/06/2014	2014-E-E-1245	09/06/2014																																	
Junio	2014-E-E-1426	07/07/2014	2014-E-E-1427	07/07/2014																																	

 ALCALDÍA MAYOR BOGOTÁ D.C. Departamento Administrativo SERVICIO CIVIL DISTRITAL	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F08-PEC-01-CI
	INFORME DE AUDITORÍA	Versión: 3.0
		Vigencia desde: Marzo de 2014

4.2. No conformidades

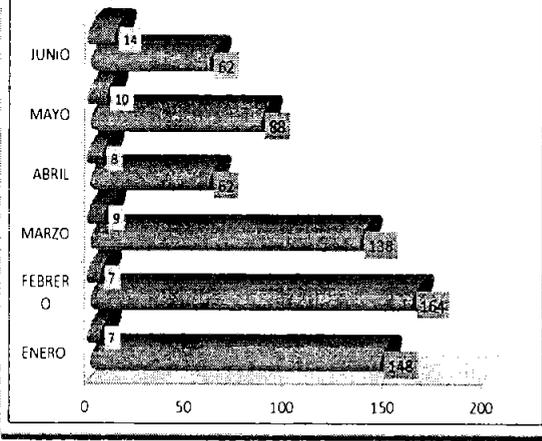
No	CRITERIO	OBSERVACIÓN
1	<p>Procedimiento Atención al Ciudadano Quejas y Soluciones Código: E-GC-P 4- Vigencia desde: 31 de Enero de 2014 Versión: 02</p> <p>Actividad 16. Aplicar formato de Encuesta de satisfacción de atención al ciudadano, frente a las respuestas dadas de los requerimientos expedidos por el DASCD</p> <p>Actividad 17. Analizar los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano, frente a las respuestas de los requerimientos dados por el DASCD.</p> <p>Actividad 18. Implementar acciones de mejoramiento, frente a los resultados arrojados en la encuesta de satisfacción del ciudadano.</p>	<p>No conformidad 1. De acuerdo con información suministrada por el profesional que atiende el tema de PQRS de la entidad, se pudo evidenciar que el DASCD no ha aplicado el formato de encuesta de satisfacción de atención al ciudadano frente a las respuestas dadas a los requerimientos, así como tampoco se ha realizado el análisis de resultados y la implementación de las acciones de mejoramiento correspondientes. Lo anterior contraviene lo establecido en las actividades 16, 17 y 18 del Procedimiento E-GC-P 4- Atención al Ciudadano Quejas y Soluciones versión 2.</p> <p>De acuerdo con la respuesta del auditado, no se ha aplicado ninguna encuesta de satisfacción de atención al ciudadano, argumentando que el formato está en diseño y/o desarrollo, y por tal razón, aún no se encuentran registros de la encuesta.</p> <p>Esta situación genera la dificultad de no contar con la retroalimentación del usuario para tomar las acciones correctivas, preventivas y de mejora pertinentes.</p>
2	<p>CIRCULAR 018 DE 2009</p> <p>Informe mensual de quejas y reclamos</p> <p>Considerando que el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones se ha consolidado como una herramienta gerencial que permite conocer las necesidades de la ciudadanía con respecto a los servicios prestados y obtener información cuantitativa acerca de los requerimientos presentados por los ciudadanos a través de los diferentes canales, solicito de manera respetuosa impartir las instrucciones necesarias para que en adelante todas las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información recibidas por cada Entidad se registren en este aplicativo, así como preparar el informe mensualizado de quejas y reclamos a partir de los reportes</p>	<p>No conformidad 2. Se evidenció que los reportes que se envían mensualmente a la Alcaldía Mayor de Bogotá (Secretaría General) por parte del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital sobre el informe de PQRS, no es consistente con la información que se registra y reposa en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, existiendo diferencias entre estas fuentes de información para el primer semestre del año. Lo anterior contraviene lo establecido en la Circular 018 de 2009 y el Decreto 371 de 2010, en el sentido que las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información recibidas por cada Entidad deben registrarse en el aplicativo SDQS y a partir de los reportes generados por este aplicativo, debe prepararse el informe mensualizado de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes que se remite a la Secretaría General.</p> <p>La no conformidad está sustentada al comparar la información reportada a la Secretaría General en el Informe mensualizado de quejas, reclamos,</p>

mas



No	CRITERIO	OBSERVACIÓN
	<p>generados por el mismo y remitirlo a la Secretaría General, con el fin de obtener una información estadística más precisa.</p> <p>Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital".</p> <p>Artículo 3° - De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:</p> <p>...3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.</p>	<p>sugerencias y solicitudes para los meses de enero, marzo y junio en los que se reportó 148, 138 y 62 solicitudes de información (total de requerimientos), versus la información registrada en el sistema SDQS en el que se registraron para los meses de enero, marzo y junio, 7, 9 y 14 requerimientos, respectivamente. Inclusive, existen inconsistencias no solo en el número general de los requerimientos, sino en el número de requerimientos por tipología. Muestra de lo anterior es que en junio, en el Informe mensualizado de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes reportado a la Secretaría General, no aparece ningún reclamo, y en el sistema SDQS para el mes en mención, se registraron dos reclamos (1206780 y 1206788). En mayo, en el informe no se reportaron reclamos y en el sistema SDQS se registró un reclamo (1188039). En abril, en el informe no se reportó ninguna sugerencia, y en el SDQS hay un registro (1153353). En el informe de marzo no se reportó ninguna queja ni sugerencia, cuando en el Sistema SDQS se reportó una queja (1154711) y sugerencia (1146792).</p> <p>Esta situación genera el riesgo que no se cuente con información centralizada sobre las PQRS allegadas a la entidad, de origen ciudadano, y que se dificulte el control y seguimiento a las mismas.</p> <p>En el siguiente gráfico se muestran las diferencias para cada uno de los meses del primer semestre de 2014, sobre las PQRS registradas en el Sistema SDQS y las remitidas en el Informe mensual a la Secretaría General.</p> <p style="text-align: center;">Gráfico No.5 PQRS sistema SDQS vs PQRS reportados a Secretaría General</p>

 ALCALDIA MAYOR BOGOTÁ D.C. Departamento Administrativo SERVICIO CIVIL DISTRITAL	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F08-PEC-01-CI
	INFORME DE AUDITORÍA	Versión: 3.0 Vigencia desde: Marzo de 2014

No	CRITERIO	OBSERVACIÓN															
		 <p>Es necesario que la información de PQRS de origen ciudadano se centralice en el aplicativo SDQS, con el propósito de contar con un mayor control y seguimiento por parte del responsable de esta actividad, es decir, se requiere garantizar que todas las solicitudes efectuada por la ciudadanía, indistintamente de su tipología, sean radicadas bajo un Sistema Único de información (SDQS) que permita hacer un seguimiento más riguroso a los términos y calidad de la respuesta que se da al ciudadano, acatando estrictamente la normatividad aplicable.</p>															
3	<p>Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.</p> <p>Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.</p> <p>Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</p> <p>1. Las peticiones de documentos deberán</p>	<p>No conformidad 3. Se evidenció en los requerimientos No. 1144949 y 1207266 radicados en el sistema SDQS, que la respuesta al requerimiento ciudadano se hizo por fuera de los términos establecidos, contraviniendo lo estipulado en el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011. A continuación se muestra la relación de fecha de asignación y cierre para cada uno de los requerimientos relacionados, los días de vencimiento y el tipo de requerimiento:</p> <table border="1" data-bbox="755 1705 1485 1906"> <thead> <tr> <th>NÚMERO DE REQUERIMIENTO</th> <th>FECHA DE ASIGNACIÓN</th> <th>FECHA DE CIERRE</th> <th>DIAS DE MÁS EN LA RESPUESTA</th> <th>TIPO DE REQUERIMIENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1144949</td> <td>14/03/2014 16:54</td> <td>14/04/2014 14:58</td> <td>10</td> <td>Solicitud de Información</td> </tr> <tr> <td>1207266</td> <td>27/06/2014 12:13</td> <td>24/07/2014 14:04</td> <td>8</td> <td>Solicitud de Información</td> </tr> </tbody> </table>	NÚMERO DE REQUERIMIENTO	FECHA DE ASIGNACIÓN	FECHA DE CIERRE	DIAS DE MÁS EN LA RESPUESTA	TIPO DE REQUERIMIENTO	1144949	14/03/2014 16:54	14/04/2014 14:58	10	Solicitud de Información	1207266	27/06/2014 12:13	24/07/2014 14:04	8	Solicitud de Información
NÚMERO DE REQUERIMIENTO	FECHA DE ASIGNACIÓN	FECHA DE CIERRE	DIAS DE MÁS EN LA RESPUESTA	TIPO DE REQUERIMIENTO													
1144949	14/03/2014 16:54	14/04/2014 14:58	10	Solicitud de Información													
1207266	27/06/2014 12:13	24/07/2014 14:04	8	Solicitud de Información													



 ALCALDÍA MAYOR BOGOTÁ D. C. Departamento Administrativo SERVICIO CIVIL DISTRITAL	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F08-PEC-01-CI
	INFORME DE AUDITORÍA	Versión: 3.0
		Vigencia desde: Marzo de 2014

No	CRITERIO	OBSERVACIÓN
	<p>resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</p> <p>2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.</p>	<p>La anterior situación expone al DASCD a sanciones y/o demandas y trunca la relación y comunicación eficaz con los usuarios, que puede afectar la imagen institucional. Cabe anotar, que pese a que el requerimiento No. 1144949, en el que se solicitó información sobre cuál es el horario que deben cumplir los servidores públicos en las entidades de la Administración Central, la normatividad asociada, las excepciones existentes y cómo se garantiza su cumplimiento, fue clasificado al DASCD en el sistema SDQS el 14 de marzo de 2014, sólo se registró en el sistema de correspondencia CORDIS hasta el 03 de abril de 2014, con el radicado 2014-E-R-1199.</p> <p>Por otro lado, pese a que el requerimiento No. 1207266, en el que se solicitó información sobre el procedimiento para participar en convocatorias laborales, con alguna entidad de artes distritales, fue clasificado al DASCD en el sistema SDQS el 27 de junio de 2014, sólo se registró en el sistema de correspondencia CORDIS hasta el 16 de julio de 2014, con el radicado 2014-E-R-2563.</p> <p>Es necesario que se tomen las acciones correctivas pertinentes por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa y CD en cuanto a fortalecer el seguimiento y control de los PQRS para que se respondan oportunamente y que la Subdirección Técnica tome las acciones necesarias para la contestación dentro de los términos, dado que los temas en cuestión son de su competencia. Es de tener en cuenta que conforme a lo dispuesto en el Artículo 31 de la Ley 1437 de 2011, la falta Disciplinaria por no atender la petición o no resolver dentro del término es considerada como falta gravísima.</p> <p>Por tal razón se recomienda que cuando no se pueda atender de fondo la petición del ciudadano en el tiempo que determina la Ley, se emita una respuesta de tipo parcial, informándole las razones por las cuales no es posible atenderla o se informe del trámite que se va a realizar.</p>
4	<p>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública-NTCGP1000:2009</p> <p>4.2.3 Control de documentos</p> <p>Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad deben controlarse. Debe establecerse un procedimiento documentado que defina</p>	<p>No conformidad 4. Revisada la información consignada en el procedimiento vigente de Atención al Ciudadano Quejas y Soluciones Código: E-ACI-PR-001, versión 5 se evidenciaron las siguientes inconsistencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El procedimiento está en la versión 5 y entró en vigencia desde enero de 2014; sin embargo, de



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Departamento Administrativo
SERVICIO CIVIL DISTRITAL

PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO

Código: F08-PEC-01-CI

INFORME DE AUDITORÍA

Versión: 3.0

Vigencia desde: Marzo de 2014

No	CRITERIO	OBSERVACIÓN
	<p>procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:</p> <p>d) asegurarse de que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso;</p> <p>g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.</p> <p>4.2.4 Control de los registros</p> <p>Los registros son un tipo especial de documento y se establecen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente y efectiva del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.</p> <p>La entidad debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.</p> <p>Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.</p>	<p>acuerdo con información suministrada por el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, solamente existen dos versiones anteriores a éste, a saber: Procedimiento quejas y soluciones. Código: PA-07-QS-PR01. Versión: 01. Fecha : Diciembre de 2009 y Procedimiento Atención al Ciudadano Quejas y Soluciones Código: E-GC-P 4- Vigencia desde: 31 de Enero de 2014 Versión: 02. En consideración de lo anterior, el procedimiento vigente debe tener la versión 3 y no 5 como aparece en el documento.</p> <ul style="list-style-type: none"> En el Glosario del procedimiento, en el numeral No.6 Solicitud de información, se registró: "Es el derecho que tiene toda persona de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades y en particular, a que se expida copia de sus documentos. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles)". De acuerdo con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Artículo 14. Numeral 1, las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, y no como aparece en el Procedimiento antes descrito. <p>Lo anterior evidencia deficiencias en el control de las versiones y contenidos de los documentos del proceso de atención al ciudadano, e incumplimiento al numeral 4.2.3. y 4.2.4. de la norma NTCGP1000:2009, que puede generar que se consulten versiones obsoletas de los documentos e incumplimientos normativos frente a lineamientos erróneos que se consignan en los documentos.</p> <p>Si bien el equipo de trabajo de la Oficina Asesora de Planeación ha venido liderando la actualización de la documentación de los procesos de la entidad, es necesario, que todos los responsables de los procesos aseguren que la información que se encuentra publicada actualmente en la intranet sea la oficial y que los formatos asociados al proceso, se diligencien en las versiones correspondientes.</p>

Handwritten signature

 ALCALDÍA MAYOR BOGOTÁ D.C. Departamento Administrativo SERVICIO CIVIL DISTRITAL	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F08-PEC-01-CI
	INFORME DE AUDITORÍA	Versión: 3.0
		Vigencia desde: Marzo de 2014

5. RELACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE OBSERVACIONES:

5.1. Oportunidades de mejora

No	CRITERIO	OBSERVACIÓN
1	<p>Circular 064 del 28 de julio de 2012</p> <p>Asunto: Revisión, adecuación e implementación del procedimiento para el trámite del/los Derecho/s de Petición de acuerdo con la Ley 1437 de 2011</p> <p>Teniendo en cuenta que a partir del próximo dos (2) de julio de 2012 entra en vigencia la Ley 1437 de 2012, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", es prioritario que las entidades y organismos distritales: (i) revisen e informen a todos los servidores públicos de las diferentes entidades, los ajustes, novedades o simplemente los señalamientos que en el nuevo C. C. A. se explicitan en un texto legal y que hasta la fecha sólo eran recogidos por la jurisprudencia, y (ii) en caso de ser conducente, pertinente y útil, realicen las acciones tendientes a la revisión, adecuación, ajuste e implementación de sus manuales de procesos y procedimientos en relación con el trámite del Derecho de petición...</p>	<p>Observación 1. El DASCOD durante 2014, realizó dos revisiones y actualizaciones del procedimiento de PQRS, en enero y junio de 2014; sin embargo, dichas actualizaciones se realizaron después de año y medio de entrada en vigencia de la Ley 1437 de 2012, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Lo anterior genera el riesgo que la entidad, en su operación, no incorpore y refleje la adopción de la normas pertinentes en el tratamiento de las PQRS.</p> <p>De acuerdo con información suministrada por el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, la entidad ha contado con tres versiones de procedimiento relacionados con las PQRS, a saber:</p> <p>Procedimiento quejas y soluciones. Código: PA-07-QS-PR01. Versión: 01. Fecha : Diciembre de 2009.</p> <p>Procedimiento Atención al Ciudadano Quejas y Soluciones Código: E-GC-P 4- Vigencia desde: 31 de Enero de 2014 Versión: 02</p> <p>Procedimiento Atención al Ciudadano Quejas y Soluciones Código: E-ACI-PR-001 Vigencia desde: Junio de 2014. Versión: 5.0</p> <p>De acuerdo con lo anterior, la entidad, posterior a la entrada en vigencia de la Ley 1437 de 2012, no realizó modificaciones en su procedimiento ni durante 2012 ni 2013, pese a que las modificaciones en la norma citada implicaba hacer modificaciones en el procedimiento vigente para tal fecha.</p> <p>Sería recomendable, que ante los cambios normativos asociados con las PQRS, la entidad</p>



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Departamento Administrativo
SERVICIO CIVIL DISTRITAL

PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO

Código: F08-PEC-01-CI

INFORME DE AUDITORÍA

Versión: 3.0

Vigencia desde: Marzo de 2014

No	CRITERIO	OBSERVACIÓN
		<p>responda de manera más rápida, a fin de reflejar el cumplimiento de las disposiciones que se expidan en la materia.</p>
2	<p>Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital".</p> <p>Artículo 3° - De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:</p> <p>5) La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.</p>	<p>Observación 2. Si bien el DASCD realizó adecuaciones en la oficina de recepción de correspondencia y de atención al ciudadano, la cual se encuentra señalizada y visible para el acceso de la comunidad y radicación de las PQRS ciudadanas, se evidenció durante la ejecución de la auditoría, en varios momentos, que no había personal disponible en la ventanilla de atención al ciudadano.</p> <p>Sería recomendable que en este espacio siempre se mantenga una persona, adicional a quien atiende la ventanilla de correspondencia, para estar atento a la atención a la ciudadanía, en términos de oportunidad, como por ejemplo quien administra el Sistema SDQS, el defensor del ciudadano o quien la entidad estime pertinente. Es de anotar que las ventanillas están plenamente identificadas para cada funcionario que cumple dichas labores (defensor del ciudadano, atención al ciudadano).</p>
3	<p>Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital".</p> <p>Artículo 3° - De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:</p> <p>7) La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por</p>	<p>Observación 3. Si bien el DASCD tiene definida en la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario la responsabilidad para el diseño de mecanismos tendientes a la recepción, trámite y resolución oportuna de las quejas y soluciones que los ciudadanos y funcionarios públicos formulen; no hay evidencia de la designación formal del servidor que realiza la administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.</p> <p>Al revisar el Manual de funciones del profesional que actualmente desempeña la administración del sistema SDQS como el monitoreo a las PQRS, se pudo observar que en las funciones esenciales, no hay funciones explícitas asociadas con esta actividad.</p> <p>Sería recomendable formalizar la designación del profesional que maneja lo atinente con las PQRS de la entidad por medio de acto administrativo</p>

Fuente

 ALCALDIA MAYOR BOGOTÁ D.C. Departamento Administrativo SERVICIO CIVIL DISTRITAL	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F08-PEC-01-CI
	INFORME DE AUDITORÍA	Versión: 3.0
		Vigencia desde: Marzo de 2014

No	CRITERIO	OBSERVACIÓN
	<p>la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.</p> <p>Decreto 102 de 2011 "Por el cual se modifica la estructura organizacional del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital y se dictan otras disposiciones"</p> <p>Artículo 3°. Modificar el artículo 7° del Decreto 076 de 2007, el cual quedará así:</p> <p>"Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario. Son funciones de la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario, las siguientes:</p> <p>...d. Diseñar mecanismos tendientes a la recepción, trámite y resolución oportuna de las quejas y soluciones que los ciudadanos y funcionarios públicos formulen, relacionados con el cumplimiento de la misión de la Entidad, en los términos que la Ley señale.</p> <p>Directiva 03 de 2013 "Directrices para prevenir conductas irregulares relacionadas con incumplimiento de los manuales de funciones y de procedimientos y la pérdida de elementos y documentos públicos".</p>	<p>(memorando, Resolución u otro), dada la importancia del tema y la responsabilidad e implicaciones que se generan al momento de no dar respuesta oportuna a los derechos de petición en los términos establecidos legalmente, los cuales están consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, y demás normas que lo desarrollan y reglamentan, en especial, lo establecido en el Artículo 13, 14 y 15 de la Ley 1437 de 2011.</p> <p>Cabe anotar que control interno, en reiteradas ocasiones ha realizado esta observación sobre la designación del personal, sin que a la fecha se hayan tomado las acciones correspondientes.</p>
4	<p>Protocolo de atención al ciudadano. Código: E-ACI-PT-001 Versión: 1.0 Vigencia desde: Junio de 2014</p> <p>1 CANALES DE ATENCIÓN</p> <p>Para garantizar el acceso a los servicios prestados por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, se cuenta con los siguientes canales de atención descritos a continuación:</p>	<p>Observación 4. El DASCD cuenta con diferentes canales de atención para recibir las PQRS ciudadanas; sin embargo, algunos de estos canales tienen dificultades o no son utilizados de manera adecuada.</p> <p>Al realizar varias llamadas al número 3680064 que aparece en el Protocolo de atención al ciudadano, se escuchó el siguiente mensaje: La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá informa que el número marcado no ha sido instalado. Lo anterior puede generar pérdida de</p>



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Departamento Administrativo
SERVICIO CIVIL DISTRITAL

PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO

Código: F08-PEC-01-CI

INFORME DE AUDITORÍA

Versión: 3.0

Vigencia desde: Marzo de 2014

No	CRITERIO	OBSERVACIÓN
	<p>...2.2.2.Punto de Atención al Ciudadano: Área donde se presta atención telefónica, se resuelven y direccionan las solicitudes, trámites quejas y reclamos, en la línea telefónica 3680064 y 3680038 Ext 106. Para esto se diligenciará el formato de Asesoría telefónica donde se tomará y se radicará de forma física la solicitud del requerimiento.</p>	<p>credibilidad de la ciudadanía hacia la entidad, al disponer canales de atención que no son efectivos.</p> <p>Es recomendable validar los diferentes canales con los que cuenta la entidad para la atención a la ciudadanía y garantizar su adecuado funcionamiento. Es conveniente que la línea telefónica No. 3680304, que fue destinada exclusivamente para atender a la ciudadanía o usuarios en el tema de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, sea contestada exclusivamente por la persona encargada del área PQRS, de manera Institucional, de acuerdo con lo establecido en el Protocolo de atención al ciudadano, y que no quede como una extensión más del Departamento.</p>
5	<p>Roles en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS</p>	<p>Observación 5. Al revisar en el sistema SDQS los roles frente a asignación, trámite y cierre de los requerimientos, se pudo evidenciar que todos están siendo ejecutados por el profesional Juan Carlos Camacho, independientemente que las PQRS sean de competencia directa de otras dependencia de la entidad. Lo anterior genera el riesgo de deficiencias en el control de los requerimientos y evasión de responsabilidades de personal de la entidad frente a las respuestas dadas, a luz de los registros del sistema.</p> <p>Sería recomendable solicitar acompañamiento y asesoría de la Subdirección de calidad del servicio de la Secretaría general, para establecer el mecanismo más idóneo para la asignación trámite y cierre de los requerimientos que se allegan al DASCD, de acuerdo con la naturaleza de los mismos y las competencias de las dependencias.</p>
6	<p>Oficios de la Secretaría General de Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del aplicativo para los meses de diciembre 2013, enero y febrero de 2014</p>	<p>Observación 6. De acuerdo con información que aparece en los oficios No. 2-2014-53, 2-2014-8551,2-2014-13834 enviados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá al DASCD, en donde reportan el resultado del</p>

Handwritten signature

 ALCALDIA MAYOR BOGOTA D.C. Departamento Administrativo SERVICIO CIVIL DISTRICTAL	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F08-PEC-01-CI
	INFORME DE AUDITORÍA	Versión: 3.0
		Vigencia desde: Marzo de 2014

No	CRITERIO	OBSERVACIÓN
		<p>seguimiento realizado a la calidad de la respuestas y manejo del aplicativo del mes de diciembre de 2013, enero de 2014, y febrero de 2014, se pudo observar que en el cuadro Requerimientos que presentan observaciones se lee en los tres informes: "No anexan respuesta en la solución definitiva".</p> <p>Al consultar el aplicativo, se pudo evidenciar dos (2) situaciones: la primera, es que algunos requerimientos no aparecen en las bases de datos facilitadas por el auditado para constatar la afirmación de la Secretaría General; y la segunda, es que al verificar la información directamente en el aplicativo SDQS, los requerimientos relacionados por la Secretaría General sí aparecen con la respectiva respuesta en el aplicativo.</p> <p>Sería recomendable que por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario de la entidad, se proyecte un oficio dirigido a la Secretaría General, observando las inconsistencias presentada en los oficios remitidos frente a la información que reposa en el Sistema SDQS.</p>

6. CONCLUSIONES DE AUDITORÍA:

En términos generales, las PQRS allegadas al DASCD durante el primer semestre de 2014 y registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS se atendieron con criterios de oportunidad y calidad; sin embargo, existen oportunidades de mejora alrededor de la gestión documental de las PQRS, la centralización de la información en el sistema SDQS y la retroalimentación de la ciudadanía sobre el servicio y respuestas brindadas, de tal manera que exista mayor trazabilidad de la información y se cuente con elementos de juicio para mejorar la gestión de las PQRS. Producto de la auditoría realizada, se identificaron cuatro (4) No conformidades y seis (6) oportunidades de mejora.

 ALCALDIA MAYOR BOGOTA D.C. Departamento Administrativo SERVICIO CIVIL DISTRITAL	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F08-PEC-01-CI
	INFORME DE AUDITORÍA	Versión: 3.0
		Vigencia desde: Marzo de 2014

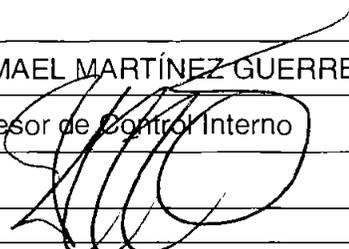
Recomendaciones

- Centralizar la información de las PQRS de origen ciudadano en el Sistema SDQS, a fin de contar con una sola herramienta, que facilite la consulta y monitoreo del estado de las PQRS.
- Tomar las acciones correctivas pertinentes para que todas las PQRS allegadas a la entidad se contesten con criterios de oportunidad y calidad. Cuando no se pueda atender de fondo la petición del ciudadano en el tiempo que determina la Ley, es importante que se emita una respuesta de tipo parcial, informándole las razones por las cuales no es posible atenderla o se informe del trámite que se va a realizar. Una vez obtenidos los resultados debe informarse al peticionario la respuesta definitiva y publicarse en el aplicativo SDQS.
- Implementar inmediatamente los mecanismos de evaluación de la satisfacción de los usuarios, sobre las respuestas dadas por la entidad, a fin de tomar las acciones correctivas y de mejora correspondientes.
- Realizar revisiones de los documentos asociados a la gestión de PQRS (procedimientos, caracterización, protocolo), a fin de hacer las actualizaciones y/o ajustes necesarios, de tal forma que estos documentos reflejen de manera adecuada la normatividad vigente en la materia, y establecer los mecanismos necesarios para que la actualización de los documentos no se haga extemporáneamente a la entrada en vigencia de normatividad aplicable.
- Formalizar la designación del profesional que administra el sistema SDQS y que gestiona y monitorea las respuestas a las PQRS que se allegan a la entidad.
- Es recomendable validar los diferentes canales con los que cuenta la entidad para la atención a la ciudadanía y garantizar su adecuado funcionamiento.
- Gestionar las capacitaciones necesarias para el personal que utiliza el Sistema SDQS, toda vez que de acuerdo con información suministrada por la Subdirección de calidad del servicio de la Secretaría General, a partir de agosto de 2014, se implementarán modificaciones en módulos y reportes del aplicativo.
- Solicitar acompañamiento y asesoría a la Subdirección de calidad del servicio de la Secretaría general, para establecer el mecanismo más idóneo para la asignación, trámite y cierre de los requerimientos que se allegan al DASCD, de acuerdo con la naturaleza de los mismos y las competencias de las dependencias, de tal manera que el trámite y cierre de los requerimientos en el sistema no queden a cargo de una sola persona.
- Enviar oficio a la Secretaría General, aclarando el nombre del responsable de Quejas y soluciones en la entidad, de acuerdo con la designación que se formalice, toda vez

 ALCALDIA MAYOR BOGOTA D.C. Departamento Administrativo SERVICIO CIVIL DISTRITAL	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F08-PEC-01-CI
	INFORME DE AUDITORÍA	Versión: 3.0
		Vigencia desde: Marzo de 2014

que en oficio enviado por la Secretaría General el 07 de abril de 2014, con radicado, 2014-E-R1241, se registró como responsable de quejas y soluciones al señor Édgar Bernal, quien es el defensor del ciudadano del DASCD.

- Fortalecer el seguimiento al buzón de sugerencias y reclamos, con el fin de prevenir que elementos no propios del buzón se depositen en el mismo, velando por la limpieza y la buena presentación del buzón, que redundará en buena imagen de la entidad, toda vez que se observó en el Buzón la presencia de clips y papeles.

NOMBRE AUDITOR LÍDER:	ISMAEL MARTÍNEZ GUERRERO
CARGO:	Asesor de Control Interno
FIRMA:	

EQUIPO AUDITOR		
NOMBRES	CARGO	FIRMA
Ricardo Adolfo Pardo Martínez	Profesional especializado	