

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Bogotá, 2000</p>	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 1 de 13	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

INFORME FINAL


DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN AL PROCESO DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS – 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 - DECRETO 371 DE 2010- ARTÍCULO 3º

Periodo auditado: vigencia 2020 y enero, febrero y marzo de la vigencia 2021

Equipo auditor:

Marcela Urrea Jaramillo – Profesional Especializado
Ivonne Andrea Torres Cruz – Asesora de Control Interno

Bogotá, D.C., 23 de junio de 2021

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Bogotá, Colombia</p>	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 2 de 13	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

CONTENIDO

1. Información General	3
1.1. Título de la Auditoría:	3
1.2. Tipo de auditoría:	3
1.3. Proceso auditado:	3
1.4. Líder del proceso	4
1.5. Fecha de presentación del informe:	4
1.6. Objetivos de la auditoría:.....	4
1.7. Alcance de la auditoría:.....	5
1.8. Criterios de auditoría y/o elementos de la norma aplicables:.....	5
1.9. Documentos de referencia:	5
1.10. Periodo de desarrollo de la auditoría:	5
1.11. Periodo evaluado:.....	6
1.12. Fecha de preparación del informe:	6
1.13. Auditor líder:	6
1.14. Equipo auditor:	6
1.15. Metodología de trabajo:	6
2. Desarrollo de la auditoría	7
2.1. Procesos, áreas y responsables auditados	7
2.2. Situaciones generales:.....	7
2.2.1. Decreto 371 de 2010 “ <i>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</i> ” – Artículo 3° “ <i>DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL</i> ”	7
2.3. Limitaciones de la auditoría:.....	12
2.4. Aspectos destacados durante el desarrollo de la auditoría - Fortalezas:	12
3. Descripción de los Hallazgos:	12
3.1. Recomendaciones:	13
3.2. Conclusión General:.....	13
4. Firmas	13

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Distrito de la Vivienda Popular</p>	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 3 de 13	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

1. Información General

1.1. Título de la Auditoría:

Auditoría al Proceso de Mejoramiento de Barrios – Decreto 371 de 2010 – 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”.

1.2. Tipo de auditoría:

De control operativo, cumplimiento legal, control de la gestión, aseguramiento de controles.

1.3. Proceso auditado:

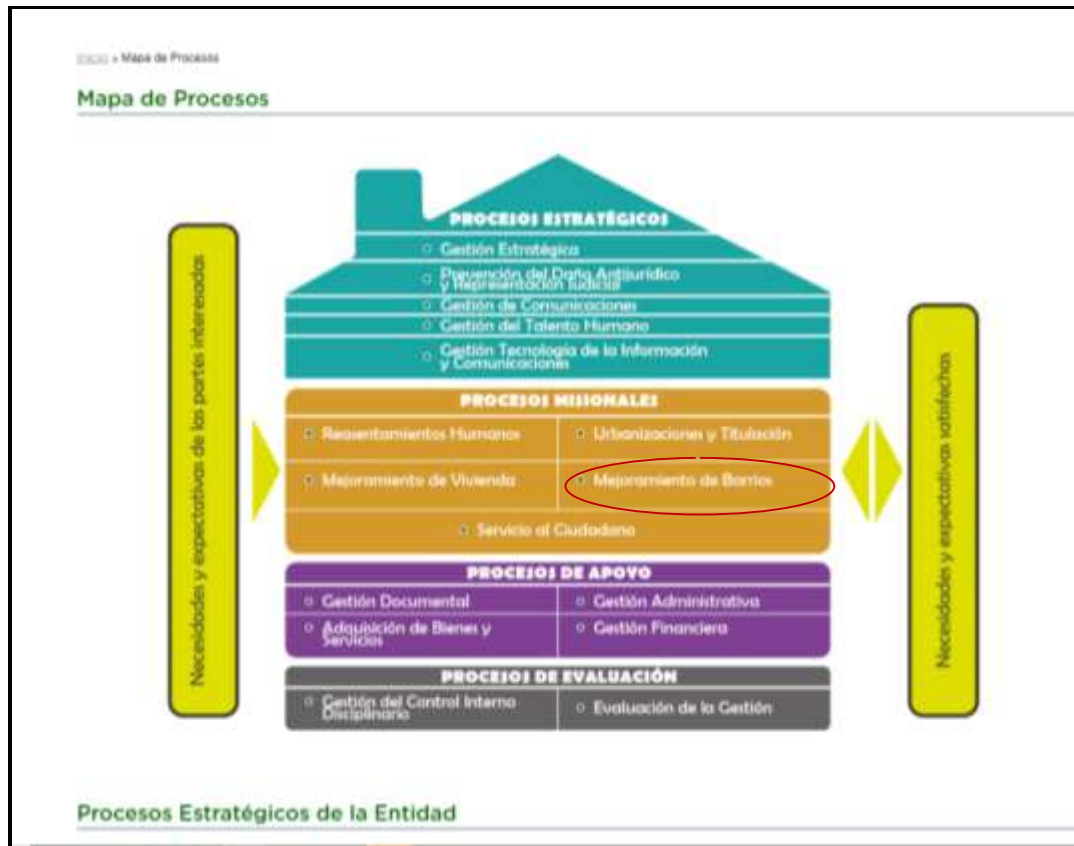
De acuerdo con el mapa de procesos, del modelo de operación por procesos de la Caja de la Vivienda Popular, se realizó auditoría al proceso misional denominado **Mejoramiento de Barrios**, evaluando el cumplimiento del Decreto 371 de 2010 - Artículo 3º "De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital" y adicionalmente el cumplimiento de las actividades 5, 6 y 8 del procedimiento de ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN - Código: 208-SC-Pr-07 cuyo proceso responsable es **Servicio al Ciudadano**; en cuanto a la racionalización de trámites se evaluó la información aportada por el proceso de **Gestión estratégica** quien es el líder de dicha política en coordinación con los responsables de los trámites de acuerdo con lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 9º de la Resolución No 1099 del 13 de octubre de 2017 expedida por el Departamento Administrativo de la función Pública.

A continuación, se presenta el mapa de procesos de la Caja de la Vivienda Popular en el cual se encuentra señalado el proceso auditado en el presente informe:

El mapa de procesos puede ser consultado en la página institucional

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=mapa-de-procesos>

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 4 de 13	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	



1.4. Líder del proceso

Mejoramiento de Barrios: Laura Marcela Sanguino Gutiérrez – Directora Técnica de mejoramiento de Barrios.

En la reunión de apertura se designaron a los siguientes profesionales para atender operativamente los requerimientos de la auditoría: Juan Carlos García Díaz y Erika Julieth Beltrán Silva.

1.5. Fecha de presentación del informe:

Informe preliminar remitido mediante memorando 202111200044403 del 18 de junio de 2021
 Informe final remitido mediante memorando 202111200046743 del 23 de junio de 2021.

1.6. Objetivos de la auditoría:

Evaluar el cumplimiento del Decreto 371 de 2010 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".

	Informe de Auditoría Interna	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 5 de 13	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

1.7. Alcance de la auditoría:

Cubre la verificación de las respuestas dentro de los plazos de Ley dadas a las PQRSD, así como la coherencia y respuestas de fondo de estas recibidas por el proceso de Mejoramiento de Barrios durante enero, febrero y marzo de 2021; el control del usuario funcional del proceso y la racionalización de trámites del periodo comprendido entre enero de 2020 a marzo de 2021.

1.8. Criterios de auditoría y/o elementos de la norma aplicables:


- Art. 76 Ley 1474 de 2011 "(...) *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. (...)*".
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 "*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*".
- Art. 3 Decreto 371 de 2010 "*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 (...)*".
- Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 "*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica*".
- Directiva 003 del 25 de junio 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*".

1.9. Documentos de referencia:

- ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN - Código: 208-SC-Pr-07 – Versión 5 – Vigente desde: 06/11/2020.

1.10. Periodo de desarrollo de la auditoría:

De acuerdo con el Plan de auditoría presentado en la reunión de apertura del 09 de junio de 2021, la fecha de inicio de la auditoría fue el 08 de junio de 2021 y la fecha de cierre el 25 de junio de 2021.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CORPORACIÓN PÚBLICA</p>	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 6 de 13	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

1.11. Periodo evaluado:

De acuerdo con los temas a evaluar, los periodos comprendidos en la auditoría fueron:

Para el suministro de respuestas de fondo, coherentes y dentro de los plazos legales establecidos para las PQRSD y el cumplimiento de las actividades 5, 6 y 8 del procedimiento de ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN - Código: 208-SC-Pr-07, se evaluaron los meses de enero, febrero y marzo de 2021.

Para el proceso de simplificación y automatización de trámites y servicios, el periodo auditado fue la vigencia 2020 y con corte al 31 de marzo de 2021.

1.12. Fecha de preparación del informe:

17 de junio de 2021.

1.13. Auditor líder:

Ivonne Andrea Torres Cruz-Asesora de Control Interno

1.14. Equipo auditor:

Marcela Urrea Jaramillo - Profesional Especializado de Control Interno – Contadora - Contrato No 044-2021.

1.15. Metodología de trabajo:

La presente auditoría fue programada en la versión 2 del Plan Anual de Auditorías – PAA de la vigencia 2021, aprobada por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno – CICCI de la Caja de la Vivienda Popular el 10 de marzo de 2021 el cual se puede consultar en la carpeta de calidad de la CVP en la ruta: \\10.216.160.201\control interno\2021\02.01 ACTAS COMITE C. I y en la página web de la Entidad en la ruta: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=72-reportes-de-control-interno#>.

El PAA contempló dentro de sus actividades, el desarrollo de la Auditoría Interna al proceso de Mejoramiento de Barrios con el objetivo de evaluar el cumplimiento del Decreto 371 de 2010 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”*.

La apertura de la auditoría fue realizada el 09 de junio de 2021 a través de meet, y las fases de planeación, ejecución y comunicación de resultados se realizaron de acuerdo con el Plan de Auditoría - Código: 208-CI-Ft-03 – Versión 7 - Vigente desde: 23/12/2019 remitido a la líder del proceso de Mejoramiento de Barrios a través de memorando 202111200040643 del 08 de junio de 2021.

De conformidad con la Guía de Auditoría Interna basada en riesgos para Entidades Públicas expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP V4, se aplicó el ciclo PHVA (Planear: Hacer, Verificar, Actuar), se emplearon los siguientes procedimientos de auditoría: consulta, observación, inspección y rastreo, con el fin de establecer las conclusiones de la auditoría.

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 7 de 13	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

El ciclo inició con el Plan Anual de Auditorías aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno – CICC en su versión 2, se concretó un plan de auditoría que fue informado a la líder del proceso y el equipo de trabajo designado para atender la auditoría, se solicitó información al proceso de Servicio al Ciudadano y Gestión estratégica, se verificó, corroboró y se analizó dicha información y de acuerdo con los criterios mencionados se determinó una No Conformidad y las respectivas recomendaciones para ser tenidas en cuenta con el fin de cumplir de manera óptima el objetivo del proceso de Mejoramiento de Barrios: *“Ejecutar las intervenciones en espacio público priorizadas por la Secretaria Distrital del Hábitat (Parques de bolsillo y/o Vecinales, Plazoletas, Plazuelas, Salones Comunales, Vías, Ciclo Rutas, Senderos Peatonales, Alamedas, Escaleras, Andenes, Rampas y elementos funcionales del Mobiliario Urbano) con los recursos asignados, a través de los procedimientos: "estudios de previabilidad", "planificación y validación del diseño e ingeniería", "supervisión de contratos" y "seguimiento y control a la estabilidad y sostenibilidad de las obras”, para contribuir al Programa de Mejoramiento Integral de Barrios”* establecido en el formato Código: 208-PLA-Ft-59 – Versión 6 – Vigentes desde 25/04/2014.

2. Desarrollo de la auditoría

2.1. Procesos, áreas y responsables auditados

Tabla 1. Procesos, áreas y responsables auditados

2.1.1. Proceso / Tema a auditar	2.1.2. Dependencia	2.1.3. Responsable
Mejoramiento de Barrios	Dirección de Mejoramiento de Barrios	Directora Técnica de Mejoramiento de Barrios


Fuente: Plan de auditorías: Auditoría Interna de Gestión al proceso de Mejoramiento de Barrios de la Caja de la Vivienda Popular

2.2. Situaciones generales:

2.2.1. 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”* – Artículo 3° *“DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL”*

Con el fin de verificar el cumplimiento de los tiempos definidos en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 para dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, así como el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de las PQRSD correspondientes al proceso de Mejoramiento de Barrios recibidas durante enero, febrero y marzo de 2021, se solicitó información a la Dirección de Gestión Corporativa el 26 de abril de 2021 con memorando 20211120027087, en la cual se requería lo siguiente:

1. Reporte de PQRSD del periodo enero a marzo de 2021, generado del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
2. Reportes de las alarmas tempranas enviados al proceso de Mejoramiento de Barrios entre enero y marzo de 2021.
3. Evidencia de las mesas de trabajo realizadas con el proceso de Mejoramiento de Barrios para el control de la atención a las PQRSD, entre enero y marzo de 2021.
4. Verificación realizada por parte del proceso de Servicio al Ciudadano en relación con la asignación del usuario funcional del SDQS del proceso de Mejoramiento de Barrios.

	Informe de Auditoría Interna	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 8 de 13	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

En la información remitida por la Dirección de Gestión Corporativa y CID el 28 de abril de 2021 con memorando 202117000027643, se observó que de enero a marzo la Caja de la Vivienda Popular recibió 1.619 PQRSD, de las cuales 17 PQRSD corresponden al proceso de Mejoramiento de Barrios, es decir el 1,05% de las PQRSD recibidas por la Entidad.

La muestra de auditoría correspondió al 100% de las PQRSD recibidas por el proceso de Mejoramiento de Barrios durante el primer trimestre de la vigencia 2021 (17 PQRSD).

A continuación, se presentan las PQRSD por canales y tipo de petición:

PQRSD recibidas por el proceso de Mejoramiento de Barrios durante el primer trimestre de la vigencia 2021 por canales de atención:

Tabla 2. PQRSD Proceso de Mejoramiento de Barrios – Por canales de atención

Fecha Ingreso	Número petición SDQS	Fecha radicado de respuesta	Canal
29/01/2021	286862021	17/03/2021	E-MAIL
22/02/2021	559522021	12/04/2021	E-MAIL
4/02/2021	366262021	17/03/2021	E-MAIL
11/03/2021	775642021	19/04/2021	E-MAIL
3/03/2021	676972021	15/04/2021	E-MAIL
1/03/2021	630592021	14/04/2021	E-MAIL
1/03/2021	629992021	14/04/2021	E-MAIL
19/02/2021	536802021	29/03/2021	ESCRITO
15/02/2021	480462021	29/03/2021	ESCRITO
3/02/2021	347882021	18/03/2021	ESCRITO
18/03/2021	880472021	EN TRÁMITE	ESCRITO
16/03/2021	844992021	EN TRÁMITE	ESCRITO
14/01/2021	111692021	3/02/2021	WEB
6/01/2021	34002021	12/02/2021	WEB
4/01/2021	7572021	15/02/2021	WEB
1/02/2021	318322021	24/03/2021	WEB
31/03/2021	1038802021	EN TRÁMITE	WEB

Fuente: Dirección de Gestión Corporativa
Memorando 202117000027643 del 28Abr2021

Se observó que fueron recibidas por el canal e-mail siete PQRSD, por el canal escrito cinco y por la página web cinco PQRSD.

PQRSD recibidas por el proceso de Mejoramiento de Barrios durante el primer trimestre de la vigencia 2021 por tipo de petición:


	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 9 de 13	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

Tabla 3. PQRSD Proceso de Mejoramiento de Barrios – Por tipo de petición

Número petición SDQS	Fecha radicado de respuesta	Tipo de petición
34002021	12/02/2021	CONSULTA
318322021	24/03/2021	CONSULTA
286862021	17/03/2021	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
111692021	3/02/2021	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
480462021	29/03/2021	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
366262021	17/03/2021	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
844992021	EN TRÁMITE	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
676972021	15/04/2021	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
630592021	14/04/2021	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
7572021	15/02/2021	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
559522021	12/04/2021	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
536802021	29/03/2021	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
347882021	18/03/2021	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
1038802021	EN TRÁMITE	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
880472021	EN TRÁMITE	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
775642021	19/04/2021	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
629992021	14/04/2021	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR

Fuente: Dirección de Gestión Corporativa
Memorando 202117000027643 del 28Abr2021


Se observó que se recibieron dos consultas, siete derechos de petición de interés general y ocho derechos de petición de interés particular.

2.2.1.1. Oportunidad en las respuestas dadas a las PQRSD de acuerdo con el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020

Como se indicó anteriormente, la muestra seleccionada correspondió a las 17 PQRSD recibidas por el proceso de Mejoramiento de Barrios durante el primer trimestre de la vigencia 2021, las cuales fueron verificadas en virtud del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 *"Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica"*.

Una vez realizada la verificación a los tiempos de respuestas dados a las 17 PQRSD, se pudo observar que las siguientes fueron contestadas por fuera de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2021: **318322021, 286862021, 559522021 y 347882021**; así mismo esa información fue confrontada con el "Informe mensual de gestión y Oportunidad de las respuestas a las PQRSD" del periodo del primero al 30 de abril de 2021 generado por la Dirección de Gestión Corporativa, confirmando lo observado.

Es preciso indicar que en el "Informe de Seguimiento y Evaluación a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por Presuntos Actos de Corrupción y Felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2020" generado por la Asesoría de Control Interno, se evidenció que el proceso de Mejoramiento de Barrios presentó el siguiente comportamiento en cuanto a la inoportunidad de PQRSD:

	Informe de Auditoría Interna	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 10 de 13	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

VARIACIÓN DE LAS RESPUESTAS INOPORTUNAS DEL PRIMER SEMESTRE FRENTE AL SEGUNDO DE LA VIGENCIA 2020

DEPENDENCIA	CANTIDAD I SEMESTRE	CANTIDAD II SEMESTRE	Disminución
Dirección de Mejoramiento de Barrios	3	1	2

Fuente: Informes mensual de oportunidad de las respuestas a las PQRSD Enero - Vigencia 2021

En conclusión, las PQRSD contestadas inoportunamente por el proceso de Mejoramiento de Barrios, se incrementaron del segundo semestre de la vigencia 2020 al primer trimestre de la vigencia 2021 pasando de una PQRSD contestada por fuera de los tiempos establecidos en el Decreto 491 de 2020 en el segundo semestre de la vigencia 2020 a cuatro en el primer trimestre de la vigencia 2021.

En consecuencia, el incumplimiento de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020 para dar respuesta a las consultas (35 días), derechos de peticiones de interés general y particular (30 días), denota la materialización del riesgo establecido en el punto de control No 6 del procedimiento ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN - Código: 208-SC-Pr-07 – Versión 5 – Vigente desde: 06/11/2020 que refiere: “La no solución de las PQRSD dentro de los términos legales; lo anterior genera la **No Conformidad No 1** para el proceso de Mejoramiento de Barrios.

2.2.1.2. Reportes de alarmas tempranas remitidas por la Dirección de Gestión Corporativa y CID al proceso de Mejoramiento de Barrios.

Se realizó la verificación del cumplimiento de la actividad número 6 del procedimiento “ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN - Código: 208-SC-Pr-07 – Versión 5 – Vigente desde: 06/11/2020” que establece:


“Enviar de manera quincenal el reporte de Alarmas Tempranas al encargado del manejo del SDQS en cada dependencia de la entidad, así como al director, subdirector o jefe de oficina de esta, como mecanismo preventivo para la atención de las peticiones dentro de los términos legales, y solicitar la realización de las acciones administrativas para su cierre efectivo en el aplicativo.

Instrucción: El reporte se enviará mediante correo electrónico dando aviso sobre la evolución del tiempo transcurrido desde la fecha de inicio de términos y el tiempo disponible para resolver las PQRSD, y solicitando la consulta del reporte y el uso de la herramienta de autocontrol, en la ruta indicada en el correo”.

Se evidenciaron las siguientes alarmas tempranas remitidas por correo electrónico de la Dirección de Gestión Corporativa a la Dirección de Mejoramiento de Barrios: 08 y 22 de enero, 05, 12, 19 y 26 de febrero, 12, 19 y 29 de marzo de 2021.

2.2.1.3. Mesas de trabajo para el control de la atención de las respuestas de las PQRSD registradas en el SDQS.

Se realizó la verificación del cumplimiento de la actividad número 8 del procedimiento “ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN - Código: 208-SC-Pr-07 – Versión 5 – Vigente desde: 06/11/2020” que establece:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CORPORACIÓN PÚBLICA</p>	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 11 de 13	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

“Realizar mesas de trabajo quincenal para el control de la atención de las PQRSD registradas en el SDQS, identificando las respuestas vencidas, validando las posibles causas que generan estas anomalías y acordando el cierre definitivo de las mismas.

Instrucción: En la reunión se realizarán las recomendaciones del caso para optimizar el manejo del aplicativo SDQS y se prestará la asesoría pertinente para un adecuado uso del sistema de información. En estas reuniones se hará un análisis minucioso a las PQRSD relacionadas con Hechos de Corrupción y Contratación Pública”.

Se evidenció que la Dirección de Gestión Corporativa y CID realizó las siguientes reuniones con el usuario funcional del proceso de Mejoramiento de Barrios de asunto: *Mesa de trabajo – Seguimiento y Control a las PQRSD ciudadanas registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha*, registradas en las actas No 3 del 03 de febrero de 2021, acta No 5 del 03 de marzo de 2021 y acta No 6 del 17 de marzo de 2021.

2.2.1.4. Respuestas de fondo a peticiones de la muestra de auditoría

Realizada la verificación a las 17 PQRSD recibidas por el proceso de Mejoramiento de Barrios durante el primer trimestre de la vigencia 2021, se pudo concluir que estas fueron contestadas de fondo y con coherencia de acuerdo con lo solicitado en las diferentes modalidades (consulta, derecho de petición de interés particular y derecho de petición de interés general).

2.2.1.5. Verificación del Usuario Funcional del proceso de Mejoramiento de Barrios


Con el fin de verificar el cumplimiento de la actividad No 5 del procedimiento “ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN - Código: 208-SC-Pr-07 – Versión 5 – Vigente desde: 06/11/2020” que establece:

“Realizar la verificación que todas las dependencias de la Entidad cuenten con un usuario funcional en Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, el cual es asignado por el Director, Subdirector, jefe de Oficina o Asesor y debe ser notificado cualquier cambio o designación al proceso de Servicio al Ciudadano por medio de correo electrónico”.

Se realizó solicitud de información al proceso de Mejoramiento de Barrios con memorando 202111200040823 del 09 de junio de 2021 y se recibió respuesta de memorando 202115000041623 del 10 de junio de 2021 en la cual se adjuntó el correo electrónico del 27 de junio de 2020 dirigido por la Directora de Mejoramiento de Barrios quien solicita a Servicio al Ciudadano capacitación para la usuaria funcional del SDQS, funcionaria: Ana Victoria Gómez Susa; a su vez se observó la participación de la citada funcionaria en las mesas de trabajo registradas en las actas No 3 del 03 de febrero de 2021, acta No 5 del 03 de marzo de 2021 y acta No 6 del 17 de marzo de 2021.

2.2.1.6. Racionalización de trámites:

De acuerdo con la solicitud realizada a la Oficina asesora de Planeación con memorando 202111200027073 del 26 de abril de 2021 en relación con las actividades y/o metas formuladas por la Dirección de Mejoramiento de Barrios con el fin de lograr la simplificación y automatización de los trámites y servicios garantizando los derechos de los ciudadanos para las vigencias 2020 y con corte al 31 de marzo de 2021, se remitió por parte de la mencionada área la siguiente información con memorando 202111300027953 del 28 de abril de 2021:

	Informe de Auditoría Interna	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 12 de 13	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

“El proceso de Mejoramiento de Barrios no tiene trámites u otros procedimientos administrativos – OPAs, como se puede constatar en la plataforma SUIT, que puedan ser objeto de una estrategia de racionalización”.

Lo anterior se pudo constatar en el siguiente link de trámites y servicios de la Caja de la Vivienda Popular:

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/tramites-y-servicios>

2.3. Limitaciones de la auditoría:

No se presentaron limitaciones durante el ejercicio auditor; la auditoría se desarrolló conforme a lo establecido en el Plan de auditoría comunicado mediante memorando 202111200040643 del 08 de junio de 2021.

2.4. Aspectos destacados durante el desarrollo de la auditoría - Fortalezas:

El desarrollo del plan de auditoría se realizó de manera fluida lo cual conllevó a las respuestas oportunas de los requerimientos realizados por la Asesoría de Control Interno a la Dirección de Mejoramiento de Barrios, Dirección de Gestión Corporativa y Cid y la Oficina Asesora de Planeación.

Se identificó la participación en las actividades 5, 6 y 8 del procedimiento “ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN - Código: 208-SC-Pr-07 – Versión 5 – Vigente desde: 06/11/2020” que buscan mitigar el riesgo de incumplimiento de los tiempos de respuesta a las PQRSD a través de mecanismos como la designación del usuario funcional del SDQS para el proceso de Mejoramiento de Barrios, las alarmas tempranas y participación de mesas de trabajo con el proceso de Servicio al Ciudadano.

Se evidenció que el proceso de Mejoramiento de Barrios emitió respuestas de fondo y con coherencia a las 17 PQRSD recibidos durante el primer trimestre de la vigencia 2021.

3. Descripción de los Hallazgos:

(No conformidades = NC y Oportunidades de Mejora = OM)

No.	No conformidad / Oportunidad de Mejora	NC	OM
1	<p>Descripción: Durante el primer trimestre de la vigencia 2021, el proceso de Mejoramiento de Barrios dio respuesta por fuera de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020 a las siguientes PQRSD: 318322021 (consulta), 286862021 (derecho de petición de interés general), 559522021 y 347882021 (derecho de petición de interés particular).</p> <p>Criterio de auditoría: Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica" - Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones</p>	X	

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 13 de 13	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

No.	No conformidad / Oportunidad de Mejora	NC	OM
	<p>que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:</p> <p>Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.</p> <p>(ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.</p>		

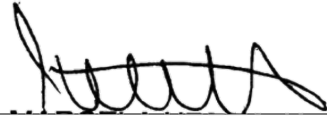
3.1. Recomendaciones:

Incrementar los esfuerzos para lograr el cumplimiento de los tiempos de respuesta a las PQRSD, teniendo en cuenta que el proceso de Mejoramiento de Barrios recibió durante el primer trimestre de la vigencia 2021, el 1,05% del total de PQRSD recibidas por la entidad.

3.2. Conclusión General:

El presente informe de auditoría evidenció que el proceso de Mejoramiento de Barrios cumplió durante la vigencia 2020 y a marzo de la vigencia 2021 los lineamientos del proceso de Servicio al Ciudadano incorporados en el procedimiento "ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN - Código: 208-SC-Pr-07 - Versión 5 - Vigente desde: 06/11/2020"; no obstante se materializó el riesgo establecido en el punto de control No 6 del procedimiento ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN - Código: 208-SC-Pr-07 - Versión 5 - Vigente desde: 06/11/2020 que refiere: "La no solución de las PQRSD dentro de los términos legales"; lo anterior generó la **No Conformidad No 1**.

4. Firmas

Auditor Líder:	Equipo Auditor:	Asesor de Control Interno
		
Ivonne Andrea Torres Cruz - Asesora de Control Interno	Marcela Urrea Jaramillo - Profesional Especializado de Control Interno - Contadora - Contrato No 044-2021	Ivonne Andrea Torres Cruz - Asesora de Control Interno