

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20211400279273 Fecha: 23-09-2021
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02 Julio 19 2021	

TABLA DE CONTENIDO

I.	DESCRIPCIÓN GENERAL.....	2
a.	OBJETIVO DE LA AUDITORIA.....	2
b.	ALCANCE DE AUDITORIA.....	2
c.	EQUIPO AUDITOR.....	2
d.	CRITERIOS DE AUDITORIA.....	2
e.	METODOLOGÍA.....	4
II.	RESUMEN DEL RESULTADO.....	5
III.	HALLAZGOS U OBSERVACIONES DE AUDITORIA.....	6
	<i>Observación 1. Abreviaturas en los informes de Solicitudes de Información, Peticiones, Quejas y Reclamos.....</i>	<i>10</i>
	<i>Observación No 2. Peticiones sin vincular respuesta en aplicativo ORFEO.....</i>	<i>10</i>
	<i>Observación No 3. Respuestas sin radicado en aplicativo ORFEO.....</i>	<i>12</i>
	<i>Observación No 4 Diferencia en los reportes de información.....</i>	<i>12</i>
	<i>Observación No 5 Peticiones, quejas y reclamos sin número de registro en el SQDS</i>	<i>13</i>
	<i>Observación No 6 Publicación informes de solicitud de información y peticiones, quejas y reclamos en el link de transparencia y acceso a la información de la SCR D</i>	<i>15</i>
IV.	RECOMENDACIONES.....	21
V.	PLAN DE MEJORAMIENTO.....	22
VI.	FIRMAS.....	22

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20211400279273 Fecha: 23-09-2021
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02 Julio 19 2021	

I. DESCRIPCIÓN GENERAL

Nombre de la Auditoria	Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos
Tipo de Auditoria	Auditoria de Cumplimiento
Unidad Auditada	Proceso de Atención al Ciudadano (PQRS)
Líder o Responsable	Yaneth Suárez Acero
Fecha de Ejecución	30 de junio al 2 de agosto de 2021
Periodo Evaluado	1 de enero al 30 de junio de 2021
Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> - Secretario de Cultura, Recreación y Deporte y miembros del Comité de Coordinación de Control Interno - Responsable del proceso de atención al Ciudadano: Directora de Gestión Corporativa

a. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar que las medidas y políticas de atención al ciudadano implementadas en la SCRD, se encuentren en concordancia con la normatividad emitida por el Distrito y el Gobierno Nacional.

Verificar la eficacia de las acciones suscritas en los planes de mejoramiento a partir de los informes de seguimiento a PQRS

Verificar la gestión de riesgos del proceso de atención al ciudadano, evaluado el diseño e implementación de controles y los planes de mitigación formulados.

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20211400279273 Fecha: 23-09-2021
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02 Julio 19 2021	

b. ALCANCE DE AUDITORIA

Verificar el cumplimiento de la atención a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que preste a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte de acuerdo con las normas legales vigentes en los periodos comprendidos entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2021.

c. EQUIPO AUDITOR

Milena Yorlany Meza – Jefe Oficina de Control Interno
José Hernán Muriel- Profesional Especializado (auditor)

d. CRITERIOS DE AUDITORIA

- Constitución Política de Colombia – Art 23, Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución
- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado, y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 190 de 1995 “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Decreto Ley 2050 de 1995 “Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”
- Ley 962 de 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”
- Decreto Ley 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”
- Ley 2052 de 2020 "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"
- Decreto 371 de 2010 Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.
- Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo.
- Decreto 197 de 2014 Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital del Servicio a la ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- Ley 172 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG- 01	 Radicado: 20211400279273 Fecha: 23-09-2021
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02 Julio 19 2021	

- Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Acuerdo 630 de 2015 Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones.
- Circular 108 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho fundamental de Petición y se sustituye un Título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 1166 de 2016 Por el cual se adiciona el Capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro del Decreto 1069 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Justicia y Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento, y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- Decreto 037 de 2017 Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 190 de 2010 Por el cual se regula el procedimiento para las relaciones político normativas con el Concejo de Bogotá D.C y se dictan otras disposiciones.
- Acuerdo 060 de 2001 Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
- MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES Alcaldía Mayor de Bogotá, Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía noviembre 2020 (Versión 03)
- Procedimiento de PQRS, atención al ciudadano y proposiciones CÓDIGO: PR-ATE-01 V11

e. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la revisión a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS), recibidas durante el período comprendido entre 1 de enero y el 30 de junio de 2021, se analizó la información reportada del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), los informes publicados en link de transparencia por el área de atención al ciudadano de la Dirección de Gestión Corporativa y el Sistema de Gestión documental ORFEO, así mismo se realizaron entrevistas al personal que desarrolla las funciones. Para adelantar el seguimiento sobre el cumplimiento de directrices aplicables al proceso de Atención al Ciudadano (PQRS), la OCI aplicó las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas como son, verificación documental, pruebas analíticas y entrevistas.

Con base en los reportes publicados en el link de transparencia y acceso a la información pública de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte 4.10. en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2021, se encontraron registradas 241 solicitudes de información, 295 derechos de petición, 19 reclamos, 2 sugerencias, 2 consultas, 56 traslados y 13 quejas para un total de 628 registros y con la herramienta sugerida por el Departamento Administrativo de la Función Pública para determinar el tamaño de la muestra a analizar, se revisaron aleatoriamente 66 registros.

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20211400279273 Fecha: 23-09-2021
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02 Julio 19 2021	

INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	628
Error Muestral (E)	
Proporción de Éxito (P)	Muestra Óptima
Nivel de Confianza	
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,960

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Fórmula

Muestra Óptima

35
66

De acuerdo con la revisión y análisis de la muestra definida a través de dicha herramienta se verificó la oportunidad de respuesta a cada una de las solicitudes, la clasificación y el cumplimiento del procedimiento con los siguientes resultados:

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20211400279273 Fecha: 23-09-2021
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	

II. RESUMEN DEL RESULTADO

No	Tema	Hallazgo /observación	Posible situación de riesgo
1	Peticiones sin vincular respuesta en el aplicativo ORFEO	De la muestra (64) analizada, se identificaron 14 solicitudes, es decir un 21.87% sin radicado de respuesta asociado a la solicitud	Incertidumbre frente al cumplimiento de la respuesta en términos de ley
2	Respuestas sin radicado en el aplicativo ORFEO	Se evidenciaron peticiones que fueron resueltas vía correo electrónico y estos fueron anexados al radicado de la solicitud, sin realizar el trámite mediante comunicación oficial a través del aplicativo Orfeo	Emisión de comunicaciones sin controles de aprobación según los niveles de autoridad Perdida de la memoria institucional
3	Diferencia en los reportes de información	Se evidenció diferencia en el número total de registros de PQRS durante el periodo de análisis, en las diferentes fuentes de información, por un lado, la secretaría general reporta 734 mientras la Secretaría de Cultura tiene reportado en el link de transparencia 628	Incumplimiento legal
4	Informes sobre acceso a información, quejas y reclamos sin número de registro en el SQDS	Se observaron que de la muestra analizada 64, 16 solicitudes es decir un 25% no contaban con el correspondiente número con que fue registrado en el SQDS Bogotá te escucha en los informes publicados en la página web	Incertidumbre frente al adecuado registro en los dos sistemas de información (Orfeo – SDQS) Posible riesgo de incumplimiento normativo
5	Inadecuada documentación del procedimiento	Se evidenció debilidad en los controles definidos por parte de la Oficina Asesora de Planeación y en consecuencia en su implementación por parte del proceso de atención al ciudadano frente a la elaboración y control de documentos del sistema de gestión	No contar con controles diseñados que permitan a la 2ª línea de defensa (Atención al Ciudadano) brindar aseguramiento a la Alta Dirección frente al adecuado funcionamiento del proceso.
6	Publicación de informes en página web	Revisados en la página web de la SCR D link de transparencia y acceso a la información pública numeral 4.10., se evidenció que los informes de solicitudes de información y Peticiones, Quejas y Reclamos de los meses de febrero, marzo y mayo de 2021 fueron publicados extemporáneamente y no se encuentra publicado el informe del mes de enero de 2021.	Falta de disponibilidad y oportunidad de acceso a la información por parte de la ciudadanía.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG- 01	 Radicado: 20211400279273 Fecha: 23-09-2021
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02	

Análisis de la gráfica con respecto % de la muestra

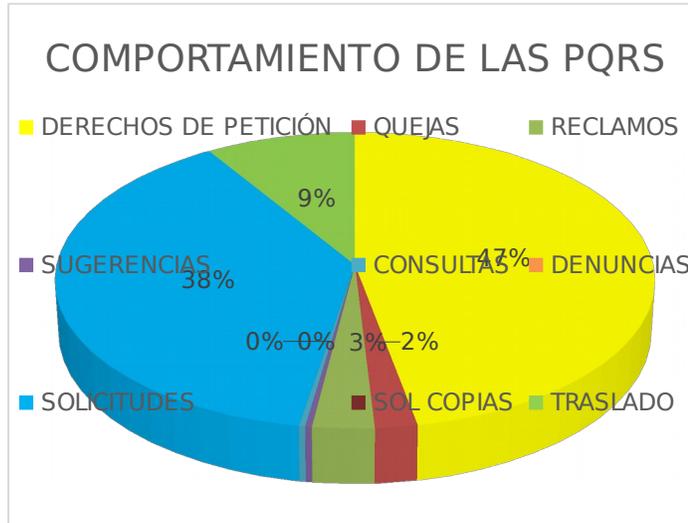


III. HALLAZGOS U OBSERVACIONES DE AUDITORIA

DINAMICA O COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS EN EL PERIODO DE ANÁLISIS

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small>	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20211400279273 Fecha: 23-09-2021
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	

II SEM 2020			
TIPOLOGIA		#	%
SOLICITUDES DE INFORMACION	DE	241	38.37
DERECHOS DE PETICIÓN	DE	295	46.97
RECLAMOS		19	3.02
SUGERENCIAS		2	0.32
QUEJAS		13	2.07
CONSULTAS		2	0.32
TRASLADOS		56	8.91
TOTAL		628	100%

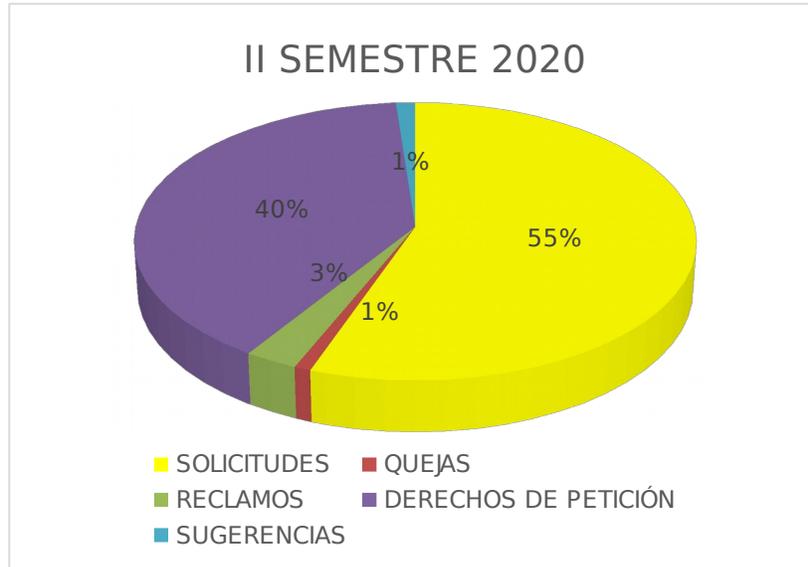


A partir de los reportes publicados en el link de transparencia, se evidenció que la SCRD recibió 628 PQRS, donde se observa que la mayor proporción fueron derechos de petición con un 46.97% seguida de solicitudes de información con un 38.37%

ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE EL INFORME DE PQRS DEL II SEMESTRE DE 2020 Y EL I SEMESTRE DE 2021

II SEM 2020		
TIPOLOGIA	#	%
SOLICITUDES	318	55,50%
QUEJAS	5	0,87%
RECLAMOS	16	2,79%
DERECHOS DE PETICIÓN	227	39,62%
SUGERENCIAS	7	1,22%
TOTAL	573	100%

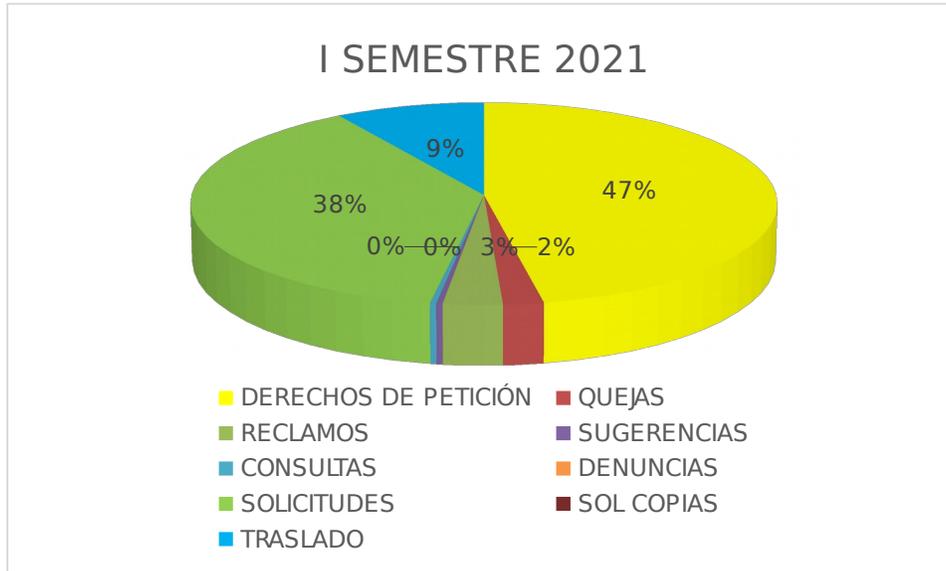
	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20211400279273 Fecha: 23-09-2021
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02 Julio 19 2021	



I SEMESTRE DE 2021

TIPOLOGÍA	#	%
DERECHOS DE PETICIÓN	295	46.97
QUEJAS	13	2.07
RECLAMOS	19	3.02
SUGERENCIAS	2	0.31
CONSULTAS	2	0.31
DENUNCIAS	0	0
SOLICITUDES	241	38.37
SOL COPIAS	0	0
TRASLADO	56	8.91
TOTAL	628	100%

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small>	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20211400279273 Fecha: 23-09-2021
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	



Con respecto al informe del segundo semestre de 2020 (573 requerimientos) se observa que creció levemente el número de solicitudes de información, peticiones, quejas y reclamos ya que, en el primer semestre de 2021 se reportaron (628 requerimientos).

De igual manera se evidencia que comparativamente con el segundo semestre de 2020 en el primer semestre de 2021 las solicitudes de información bajaron en un 12.26% y los derechos de petición crecieron en un 10.82%

CANALES ATENCION AL CIUDADANO Y TIPOLOGÍAS

Revisado el procedimiento y la página web 1.9 mecanismos de presentación de PQRS en el link de transparencia los canales dispuestos son:

1. Canal Presencial:
2. Canal Telefónico
3. Canal Escrito: Ventanilla de radicación (digitalizado en Plataforma ORFEO)
4. Canal Virtual:
 - 4.1 Plataforma SDQS (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones)
 - 4.2 Web de la Entidad: www.culturarecreacionydeporte.gov.co
 - 4.3 Correos electrónicos: atención.ciudadano@scrd.gov.co; defensoria.ciudadano@scrd.gov.co
5. Buzón de sugerencias

Por lo anterior se recomienda basados en la norma de estandarización de las tipologías, utilizar en todos los documentos y reportes esta misma denominación, ya que en los

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small>	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20211400279273 Fecha: 23-09-2021
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	

informes de acceso a la información, quejas y reclamos se evidencian unas abreviaturas (SI, SP, DPIG, FE, etc.) que no permiten tener certeza a que tipología se hace referencia.

CANAL OFICIAL	TOTAL RADICADAS	% UTILIZACION
EMAIL	246	39.17
SDQS	179	28.50
BOGOTÁ ESCUCHA TE	34	5.41
CHAT	1	0.15
WEB	21	3.34
ORFEO	160	25.47
PRESENCIAL	5	0.79
VERBAL	3	0.47
TOTAL	628	100%



De lo anterior se puede determinar que, de los canales oficiales dispuestos por la Entidad, en el segundo semestre de 2020 se utilizó en mayor proporción el email con un 39.17% y el SQDS con un 28.50%

Observación 1. Abreviaturas en los informes de Solicitudes de Información, Peticiones, Quejas y Reclamos

Al revisar los informes publicados en el link de transparencia del primer semestre de 2021 tanto en los informes de Solicitudes de Información como en los Informes de Peticiones, Quejas y Reclamos se evidencia una serie de abreviaturas en la columna de tipologías que no corresponden con el procedimiento de atención al ciudadano *procedimiento de*

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20211400279273 Fecha: 23-09-2021
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02 Julio 19 2021	

PQRS, atención al ciudadano y proposiciones Código PR-ATE-01 v11 ni a la norma de estandarización de las tipologías, generando dificultad en la verificación frente al cumplimiento de la respuesta así como la claridad en la lectura del mismo informe por parte de la ciudadanía.

GESTIÓN DE LAS PQRS EN LA SCR D

De las muestras revisadas y analizadas se evidencia que fueron atendidas dentro de los términos, no obstante, se encontraron debilidades en el diseño o implementación controles frente a la gestión, control y seguimiento de las peticiones las cuales se presentan a continuación

Observación No 2. Peticiones sin vincular respuesta en aplicativo ORFEO

Al analizar la gestión de las PQRS realizada por medio de sistema de gestión documental ORFEO, frente a la oportunidad de las respuestas; de la muestra (66) se identificaron 15 solicitudes (ver tabla No 1) , es decir un **22.72%** sin radicado de respuesta asociado a la solicitud, situación que evidencia debilidad en la implementación del control diseñado en el procedimiento de atención al ciudadano *procedimiento de PQRS, atención al ciudadano y proposiciones Código PR-ATE-01 v11*, donde en su actividad No 12 establece que **“Una vez atendida la PQRS oportunamente se debe vincular la respuesta a la PQRS asignada inicialmente**, informar por ORFEO a Derechos de Petición, cerrar y archivar en sus expedientes y realizar el cierre en la plataforma ORFEO y SDQS”, lo anterior genera dificultad en la verificación y en la trazabilidad de la información e incertidumbre frente al cumplimiento de la respuesta dentro de los términos definidos por la normatividad vigente, esta situación fue observada y comunicada en el informe del periodo anterior (ver Radicado 20201400141123 Fecha 18-08-2020) y de igual manera se observó en el informe del segundo semestre de 2020 radicado 20211400248263 de agosto 30 de 2021, razón por la cual se recomienda tener en cuenta para la formulación del respectivo plan de mejoramiento.

Tabla 1

TIPOLOGIA	MEDIO	Radicado entrada	Radicado salida
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	EMAIL	20217100055032	20213300047801
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	ORFEO	20217100080112	
DERECHOS DE PETICIÓN	EMAIL	20217100075132	20213300069661
DERECHOS DE PETICIÓN	EMAIL	20217100013632	20217100013632
DERECHOS DE PETICIÓN	EMAIL	20217100028832	20213300023591
DERECHOS DE PETICIÓN	EMAIL	20217100050612	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small>	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20211400279273 Fecha: 23-09-2021
		VERSIÓN: 02	
INFORME DE AUDITORIA INTERNA		Julio 19 2021	

DERECHOS DE PETICIÓN	ORFEO	20217100070272	20217100070272(003)
DERECHOS DE PETICIÓN	ORFEO	20217100058592	
DERECHOS DE PETICIÓN	BOGOTÁ TE ESCUCHA	20217100076332	
DERECHOS DE PETICIÓN	ORFEO	20217100079992	20212300076721
QUEJAS	WEB	20217100070082	20218000067071
QUEJAS	WEB	20217100082962	20212100083851
QUEJAS	SDQS	20217100054792	20213300051031
RECLAMOS	WEB	20217100075162	20213300078601
RECLAMOS	WEB	20217100081442	20212200082321

Esta situación fue evidenciada en el informe del segundo semestre de 2020 razón por la cual se recomienda tener en cuenta para la formulación del respectivo plan de mejoramiento.

Observación No 3. Respuestas sin radicado en aplicativo ORFEO

De la muestra analizada de PQRS, se evidenció que las solicitudes de información y los derechos de petición relacionados a continuación, no evidencian respuesta al peticionario y no se realiza el trámite mediante comunicación oficial a través del aplicativo Orfeo, situación que evidencia incumplimiento al procedimiento de generación y trámite de documentos código PR-GDF-16 versión 5 , donde en sus condiciones generales establece que **“Ninguna dependencia está autorizada para recibir ni enviar comunicaciones internas o externas, sin haber realizado el trámite a través del área de correspondencia, con su debido registro en el aplicativo ORFEO”** así como frente a la actividad No 4 que establece **“se genera radicado en el aplicativo Orfeo que va a producir bajo las plantillas establecidas”**, generando un posible riesgo de emisión de comunicaciones sin los correspondientes niveles de aprobación y la pérdida de la memoria institucional.

TIPOLOGIA	MEDIO	Radicado entrada	Radicado salida	Dependencia
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	EMAIL	20217100044712		Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	ORFEO	20217100080112		Dirección de Asuntos Locales y Participación
DERECHOS DE PETICIÓN	ORFEO	20217100058592		Dirección Corporativa

SEGUIMIENTO A LAS PQRS EN LA SCRD

Observación No 4 Diferencia en los reportes de información

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small>	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20211400279273 Fecha: 23-09-2021
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	

Durante el trabajo de auditoria fueron solicitadas y analizadas diferentes fuentes de información como los reportes del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS (Bogotá te escucha), los informes publicados en el link de transparencia en la página web de la SCR D y el sistema de gestión documental ORFEO, donde evidenció diferencia en el número total de registros de PQRS durante el periodo de análisis así:

FUENTE DE INFORMACION	No PQRS II SEM 2020
Reporte SQDS	734
Informes link de transparencia	628
Diferencia	106

Frente a la diferencia observada, igualmente se evidenció diferencia entre los datos reportados relacionados con los derechos de petición, quejas y denuncias, identificando posible riesgo frente a la integridad y veracidad de la información presentada ante la ciudadanía y los entes de control.

TIPOLOGÍAS	REPORTE SQDS	REPORTE LINK TRANSPARENCIA
DERECHOS	365	295
QUEJAS	38	13
RECLAMOS	20	19
SUGERENCIAS	7	2
CONSULTAS	29	2
DENUNCIAS	14	0
SOLICITUDES	254	241
SOL COPIAS	7	0
TRASLADO	0	56
TOTAL	734	628

Por lo anterior, se evidencia incumplimiento de la ley 87 de 1993, artículo 3 literal e. "Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros, esta situación fue observada y comunicada en el informe del periodo anterior (ver Radicado 20201400141123 Fecha 18-08-2020) y de igual manera se observó en el informe del segundo semestre de 2020 radicado 20211400248263 de agosto 30 de 2021, razón por la cual se recomienda tener en cuenta para la formulación del respectivo plan de mejoramiento.

Observación No 5 Peticiones, quejas y reclamos sin número de registro en el SQDS

Al revisar los Informes sobre acceso a información, quejas y reclamos publicados en el link de transparencia y acceso a la información de la página web de la SCR D, de los meses enero a junio de 2021, de la muestra analizada (66), se evidenciaron 16 solicitudes

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG- 01	 Radicado: 20211400279273 Fecha: 23-09-2021
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02	

es decir un **24.24 %** en donde se observa el siguiente registro “no se asigna SDQS” generando incertidumbre del adecuado registro en los dos sistemas de información (Orfeo - SDQS) y un posible riesgo de incumplimiento normativo frente al Numeral 3 del Artículo 3 del Decreto 371 de 2010, respecto a la obligación del 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-SDQS**, esta situación fue observada y comunicada en el informe del periodo anterior (ver observación No 1 Radicado 20201400141123 Fecha 18-08-2020) y de igual manera se observó en el informe del segundo semestre de 2020 radicado 20211400248263 de agosto 30 de 2021, razón por la cual se recomienda tener en cuenta para la formulación del respectivo plan de mejoramiento.

Tabla 2

TIPOLOGIA	DEPENDENCIA	Radicado entrada	Radicado salida	Número de radicado – SQDS
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	Grupo interno de trabajo de servicios administrativos	2021710001635 2	20217100018091	no se asigna SDQS
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	Despacho	2021710002109 2	20211000020971	no se asigna SDQS
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio	2021710003449 2	20213100031461	no se asigna SDQS
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio	2021710004471 2		no se asigna SDQS
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	Dirección de Arte, Cultura y patrimonio	2021710004897 2	20213300042161	no se asigna SDQS
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	Subsecretaría de Gobernanza	2021710005688 2	20218000053081	no se asigna SDQS
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	Dirección de economía, estudios y política	2021710007068 2	20213300074481	no se asigna SDQS
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	Dirección de Asuntos locales y participación	2021710008011 2		no se asigna SDQS
DERECHOS DE PETICIÓN	Dirección de Lectura y Bibliotecas	2021710001294 2	20211700018521	no se asigna SDQS
DERECHOS DE PETICIÓN	Dirección de Arte, Cultura y patrimonio	2021710004161 2	20213100036551	no se asigna SDQS
DERECHOS DE PETICIÓN	Dirección de Arte, Cultura y patrimonio	2021710002883 2	20213300023591	no se asigna SDQS

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20211400279273 Fecha: 23-09-2021
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	

TIPOLOGIA	DEPENDENCIA	Radicado entrada	Radicado salida	Número de radicado - SQDS
DERECHOS DE PETICIÓN	Subdirección de Arte, Cultura y Patrimonio	2021710005061 2		no se asigna SDQS
DERECHOS DE PETICIÓN	Dirección de Asuntos Locales y Participación	2021710005102 2	20212100042751	no se asigna SDQS
DERECHOS DE PETICIÓN	Dirección de Asuntos Locales y participación	2021710006381 2	20213100063581	no se asigna SDQS
DERECHOS DE PETICIÓN	Dirección de Fomento	2021710005859 2		no se asigna SDQS
RECLAMOS	Subsecretaría de Gobernanza	2021710002881 2	20212200023721	no se asigna SDQS

Observación No 6 Publicación informes de solicitud de información y peticiones, quejas y reclamos en el link de transparencia y acceso a la información de la SCRD

Revisados en la página web de la SCRD link de transparencia y acceso a la información pública numeral 4.10., se evidenció que los informes de solicitudes de información y Peticiones, Quejas y Reclamos de los meses de febrero, marzo y mayo de 2021 fueron publicados extemporáneamente y no se encuentra publicado el informe del mes de enero de 2021, situación que evidencia incumplimiento al procedimiento de atención al ciudadano que en sus condiciones generales establece: “El día dieciocho hábil de cada mes elaborar el reporte consolidado en dos archivos formato Excel de las solicitudes de información y de las peticiones que ingresan a la Entidad, los informes deben ser remitidos para la publicación en el link de transparencia de la Entidad a través de la oficina de comunicaciones”.

RIESGOS DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Revisado el mapa de riesgos de la entidad publicado en la intranet <https://intranet.culturarecreacionydeporte.gov.co/mipg/riesgos/2021>, para la vigencia 2021, se evidenció 4 riesgos identificados, los cuales serán objeto de auditoría durante el mes de octubre, donde se verificará la adecuada identificación del riesgo, causas, controles valoración de controles y actividades de monitoreo, mediante pruebas de recorrido.

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20211400279273 Fecha: 23-09-2021
		VERSIÓN: 02	
INFORME DE AUDITORIA INTERNA		Julio 19 2021	

ID	RIESGO	CONTROLES	ZONA DE RIESGO INHERENTE	ZONA DE RIESGO RESIDUAL	PLAN DE MITIGACIÓN
R1	Incumplimiento en las respuestas a las PQRS en términos de ley	El líder del proceso de atención al ciudadano debe realizar capacitaciones trimestrales de manejo de la plataforma orfeo y Bogotá te escucha , así también capacitaciones sobre pautas jurídicas y de trámite de PQRS.	Extrema 76%	Baja 16%	Realizar capacitaciones de atención al ciudadano sobre orfeo y Bogotá te Escucha
R2	Ausencia de trazabilidad y seguimiento a las PQRS	El lider del proceso de atención al ciudadano deberá establecer un cronograma de reuniones y de avances para mostrar los resultados en la implementación de la plaraforma Bogotá te escucha y ORFEO.	Alto 64%	Bajo 16%	Agendar reuniones y establecer cronogramas para dar cumplimiento a la nteroperabilidad de las dos plaaformas
R3	Trámite extemporáneo de las PQRS	El líder del procedimiento de atención al ciudadano semestralmente deberá estudiar las competencias de la SCR D y de los temas que maneja la SCR D, con el fin de tener conocimiento y asignar las PQRS de manera adecuada	Alto 52%	Bajo 12%	Estudiar los temas de comeptencia de la SCR D, evidenciados a través de acta.
R4	Aceptar retribuciones o dádivas para el trámite y/o respuesta dé PQRS o para la entrada de información reservada propia de la entidad beneficio propio y/o tercero	El líder del procedimiento de atención al ciudadano deberá cada seis meses actualizar los procedimientos relacionados con atención al ciudadano, con el fin de atender las observaciones realizadas en auditorías y mejorar el trámite de PQRS.	Extrema 76%	Moderado 28%	A través de los formatos establecidos por la Dirección de Planeación evidenciar las modificaciones de los procedimientos y documento asociados.

PLANES DE MEJORAMIENTO VIGENTES DEL PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

Revisada la herramienta de la mejora se evidenció a cargo del proceso de atención al ciudadano, 14 acciones correctivas o de mejora identificadas en las vigencias 2020 – 2021 de las cuales 9 se encuentran en estado ABIERTO y 5 en estado FINALIZADO, las cuales serán objeto de seguimiento con el fin de evaluar la eficacia, de las acciones y emitir concepto de cierre durante el mes de octubre de 2021.

	CON SECUTIVO	HALLAZGO	ACCIONES A REALIZAR / PRODUCTO	FECHA LÍMITE	ESTADO
1	985	Al indagar por los riesgos del proceso de ATENCION AL CIUDADANO se evidencio la	Actualizar los controles de riesgos	43861	FINALIZADA S

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small>	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20211400279273 Fecha: 23-09-2021
		VERSIÓN: 02	
INFORME DE AUDITORIA INTERNA		Julio 19 2021	

CON SECUTIVO	HALLAZGO	ACCIONES A REALIZAR / PRODUCTO	FECHA LÍMITE	ESTADO	
	<p>identificación de los riesgos R13 Asignación errada de las PQRS a las dependencias para su oportuna atención y R14 Incumplimiento en la notificación, comunicación y publicación, por fuera de los términos de Ley en la generación de respuestas a las PQRS, registrado en el Mapa de Riesgos Versión 1 de fecha enero 2019, no obstante se observa 1) inadecuado identificación de los controles existente asociadas a las causas identificadas del riesgo R14, en el que se observa "Por Orfeo se recuerda el vencimiento de la PQRS para firma del responsable de la proyección " y Revisar la información del contacto y verificar que la PQRS fue recibida conforme los datos suministrados por el peticionario. 2) controles de probabilidad identificados como controles de impacto (R14) 3) Se observó confusión entre los controles existentes (acciones establecidas a través de políticas y procedimientos para atacar la causa generadora del riesgo) y los planes de manejo o planes de mitigación (planes de acción para diseñar y/o fortalecer controles para mitigar los riesgos), situaciones que no permiten evaluar la eficacia de los controles existentes y la necesidad de fortalecer o diseñar nuevos controles asociados a factores que podrían causar que el proceso se desvíe de los resultados planificados</p>				
2	986	<p>No se evidencia en la descripción de los indicadores para la vigencia 2018, los criterios a tener en cuenta para la medición del indicador concerniente a las fechas de corte que se tomarán para los análisis y correspondiente reporte para los siguientes indicadores del proceso de atención al ciudadano: *IND-ATE-01 Grado de solución de quejas y reclamos interpuestos ante la entidad *IND-ATE-02 Eficacia en la atención de PQRS y IND-ATE-04 Eficacia en el trámite de PQRS relacionadas con el sector cultura, recreación y deporte a través del punto de atención, situación que no permiten determinar la validez de los resultados, debido a que las peticiones recibidas al final del mes no se tramitan dentro del mismo mes a reportar, igualmente no se evidencia en la descripción de indicador no determinar la fuente de información para determinar el cumplimiento frente a la variable " Actos administrativos que cumplen con los requisitos para su trámite" del "IND-ATE-05 Seguimiento requisitos Notificación, publicación y comunicación de actos administrativos" ; por otra parte frente al indicador "IND-ATE-01 Grado de solución de quejas y reclamos interpuestos ante la entidad frecuencia mensual", el reporte cualitativo no</p>	<p>Mesa de trabajo con la profesional de planeación para modificar los indicadores</p>	43861	FINALIZADA S

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small>	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20211400279273 Fecha: 23-09-2021
		VERSIÓN: 02	
INFORME DE AUDITORIA INTERNA		Julio 19 2021	

CON SECU TIVO	HALLAZGO	ACCIONES A REALIZAR / PRODUCTO	FECHA LÍMITE	ESTADO
	determina los temas o situaciones por las cuales se presentan las quejas o reclamos en la Entidad, análisis que permita la toma de decisiones y la implementación de acciones correctivas o de mejora por parte de los proceso, productos o servicios prestados por la SCRD.			
3 987	Al verificar el cumplimiento del procedimiento de atención al ciudadano y proposiciones código PR -ATE- 01 versión 9 de fecha 26/06/2018, se observo 1) Que el objetivo y alcance fue determinado para la recepción de trámite para las peticiones quejas y reclamos y no para las actividades de la atención al ciudadano brindada por la SCRD, presentando incongruencia entre la denominación del procedimiento y la operación del mismo 2) el procedimiento no describe que actividades y controles se aplican en caso de recepción por canales presenciales, correo electrónico o telefónico de las PQRS 3) el procedimiento no describe las actividades relacionadas con los informes y reportes definidos en el alcance del procedimiento. Por lo anterior se recomienda su análisis, revisión y ajuste asegurando la coherencia entre la denominación del procedimiento, el objetivo, el alcance y la descripción de las actividades y la documentación de los controles que se ejecutan actualmente.	Actualizar y divulgar el procedimiento de atención al ciudadano	43882	FINALIZADA S
4 983	Al revisar las actividades, entradas y salidas del proceso establecidas en el PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO código CP-ATE-APY fecha 13/07/17, 1) No se evidenció información documentada (registros) de los productos: Plan de medición de satisfacción de usuarios basado en los resultados del aplicativo utilizado por el IDT y entregados a la SDCRD (Indicadores) y Plan de acción 2). Se evidencio debilidad en la identificación de actividades, productos /o salidas del proceso en el marco del ciclo PHVA, donde se observan: a) FASE HACER: actividades que no responden a implementación de lo planificado como por ejemplo * Instrumentos nacionales y distritales para consolidación de información * Verificar que se emitan las respuestas por parte de las dependencias competentes *Verificar en la recepción de los actos administrativos que cumplan con las condiciones para el recibo b) FASE VERIFICAR: se observan actividades como : *Establecer controles y correctivos necesarios según análisis de resultados de medición *Recibir auditorías internas y externas, las cuales no corresponden a actividades de verificación del proceso (actividades que permitan comprobar la ejecución de lo	Rediseñar la caracterización del procedimiento de atención al ciudadano en el ciclo PHVA.	44019	FINALIZADA S

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20211400279273 Fecha: 23-09-2021
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	

CON SECUTIVO	HALLAZGO	ACCIONES A REALIZAR / PRODUCTO	FECHA LÍMITE	ESTADO
	planeado, seguimiento a lo implementado, medición y evaluación de los resultados).			
5 984	A la fecha de la auditoría no se evidenció documentación de acciones correctivas o de mejora durante las vigencias 2017 y 2018, en la herramienta de la mejora Código FR-02-PR-MEJ-03 establecida para el registro y seguimiento de la mejora continua de la SCRCD, que demuestren la mejora del desempeño del proceso de ATENCION AL CIUDADANO,	Documentar las acciones realizadas o que se vayan a realizar incluyéndolas en acciones de mejora.	43861	FINALIZADA S
6 1016	Revisado el procedimiento de PQRS, atención al ciudadano y proposiciones PR-ATE 01 -v11, no se especifica a quien corresponde desarrollar la actividad y la responsabilidad del cargue de PQRS en el SDQS.	Tomar una muestra mensual de 2 peticiones aleatoria, para verificar que se hayan cargado en la plataforma SDQS./Matriz de registro y control PQRS con anotaciones de verificación.	44152	FINALIZADA S
7 1024	Al verificar en la página web de la Entidad link https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/a-secretaria-de-cultura-recreacion-y-deporte-cuenta-con-defensor-del-ciudadano se observa que mediante resolución No. 297 de junio de 2016 se oficializó la figura del defensor del ciudadano en la Secretaría dejando a la Doctora Martha Lucía Cardona funcionaria que a la fecha no se encuentra vinculada en la Entidad.	Revisar la información publicada en la página Cultunet con relación a la figura del defensor a la ciudadanía. /Expedir acto administrativo por el cual se actualiza la figura del defensor al ciudadano en la Entidad	44074	FINALIZADA S
8 1020	No se evidencia dar cumplimiento a lo normado en el decreto 847 de 2019 respecto a establecer un procedimiento para la protección de datos personales del denunciante, atendiendo a las disposiciones de la ley 1581 de 2012.	Revisar el procedimiento para radicación de denuncias por posibles actos de corrupción.	44074	FINALIZADA S
9 1022	Al verificar el procedimiento PR-ATE-01 Atención al ciudadano y proposiciones publicado en la página web de la Entidad en el link de transparencia -Vinculo Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado, se observó que este corresponde a la v9, el cual no corresponde la última versión publicada en la Cultunet de la Entidad.	Revisar la documentación que reposa en CULTUNET referente al procedimiento de atención al ciudadano. /Elaborar una nueva actualización al procedimiento de atención al ciudadano que incluya las actualizaciones de marzo de 2020 hasta la fecha	44074	FINALIZADA S
10 1017	Al indagar por el resultado de las mediciones de satisfacción de los usuarios, se evidencio en el expediente No 201870002500500001E de la vigencia 2018, que el área de atención al ciudadano realiza la calificación a la prestación de los servicios en los puntos de atención administrados por él IDT, no obstante 1) se observó que las mediciones no especifican el producto o servicio prestado por la Secretaría, por el cual se brindó atención 2) Se observó que las mediciones solo son aplicadas en los puntos de atención y no para la totalidad del portafolio de servicios como lo establece el objetivo del proceso de atención al ciudadano definido en la caracterización 3) no se observa análisis de los resultados que permitan evaluar	Realizar mediciones de percepción para todo el portafolio de servicios que presta la Entidad. Producto: Elaborar una encuesta unificada para toda la entidad, en donde se tenga el consolidado de encuestas de satisfacción de todas las áreas misionales, y desde atención al ciudadano se cuente con el reporte de todos los meses.	15/11/2020	ABIERTAS

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small>	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20211400279273 Fecha: 23-09-2021
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	

CON SECUTIVO	HALLAZGO	ACCIONES A REALIZAR / PRODUCTO	FECHA LÍMITE	ESTADO
	el grado de satisfacción al cliente ,			
11 1021	Observados los temas relacionados, se evidencia que no hay un criterio definido para asignar las solicitudes por temática específica.	Revisar el procedimiento para radicar los derechos de petición por temáticas y Elaborar un acto administrativo que regule los criterios para radicar los Derechos de petición por temática	7/12/2020	ABIERTAS
12 1023	Diferencias respecto a la fecha del recibo de la solicitud, toda vez que en el sistema de Gestión documental Orfeo se evidencia una fecha que difiere de la publicada en el informe de solicitudes de la página web de la Secretaría de Cultura, recreación y Deporte-link de transparencia.	Realizar una revisión de la información registrada en la matriz de PQRS previo al cargue en el link de transparencia de la Entidad. /Establecer un control mensual frente a los Derechos de petición registrados en la matriz de registro y control de PQRS, previo a realizar el cargue en el link de transparencia de la Entidad	30/09/2020	ABIERTAS
13 1025	Error en la clasificación de las tipologías del total de los radicados, no se encuentran correctamente clasificadas las sugerencias, quejas y reclamos.	Establecer controles en la radicación de PQRS a través de un instructivo de quejas, reclamos y sugerencias.	18/12/2020	ABIERTAS
14 1041	En la revisión realizada al Proceso se evidencia que la última evaluación de la satisfacción del usuario fue realizada en el mes de abril. El resultado del indicador evidencia medición hasta el mismo mes. No se ha vuelto a practicar las encuestas las cuales se tiene establecidas de manera mensual. Lo anterior incumple el numeral 9.1.2 de la norma ISO 9001: 2015. La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas .	1. Establecer los lineamientos para la medición de la satisfacción de partes interesadas en la Secretaría 2. Formular la(s) encuesta(s) para la medición de la satisfacción de partes interesadas en la Secretaría 3. Socializar el procedimiento y herramientas establecidas 4. Aplicar la(s) encuesta(s) para la medición de la satisfacción de partes interesadas en la Secretaría 5. Consolidar los informes remitidos de las áreas sobre la percepción de las partes interesadas Verificar la eficacia de la acción conforme a los informes reportados	31/12/2021	ABIERTAS

IV. RECOMENDACIONES¹

1. Se recomienda a la Dirección de gestión Corporativa – Atención al Ciudadano, tener en cuenta para todos los informes y documentos reportar de acuerdo con lo establecido tanto en el procedimiento como en los mecanismos definidos en el numeral 1.9 acerca de los canales dispuestos para la recepción de las Solicitudes de Información, Peticiones, Quejas y Reclamos, así como la utilización de las tipologías de acuerdo con la norma de estandarización de las mismas.

¹ Ley 87 de 1993 Artículo 4º.- *Elementos para el Sistema de Control Interno*. Toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno: Literal g. Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del control interno

	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20211400279273 Fecha: 23-09-2021
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02 Julio 19 2021	

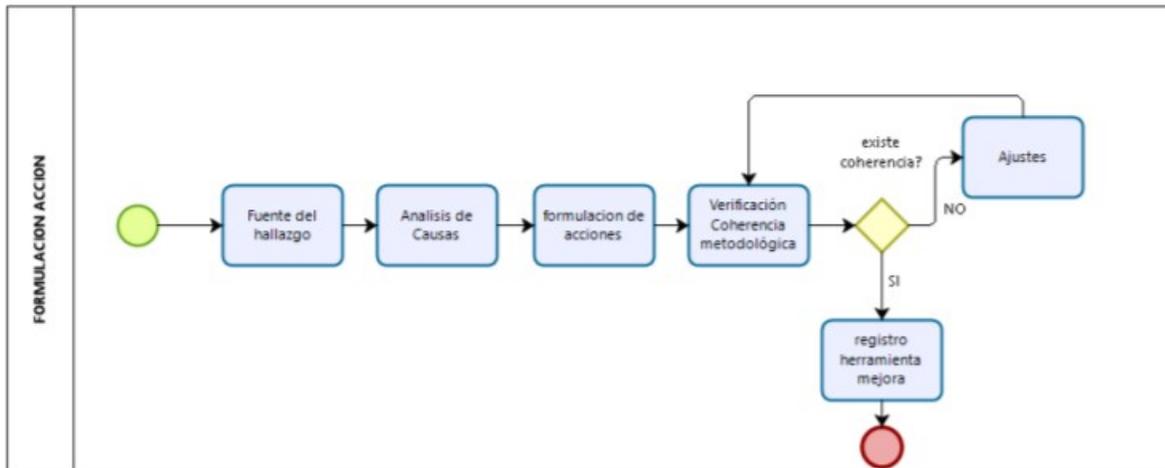
2. Se recomienda a la Dirección de Gestión Corporativa – Atención al Ciudadano, establecer y realizar seguimiento a los controles diseñados en el procedimiento con el fin asegurar que las dependencias responsables de trámite de las PQRS, asocien los radicados de respuesta y el número de SQDS Bogotá te escucha, con el fin de contar con información que permita verificar la oportunidad y registro en las diferentes fuentes de información.
3. Fortalecer la implementación de los controles diseñados en los procedimientos relacionados con el trámite de documentos, con el fin de asegurar que las respuestas emitidas a los peticionarios se realicen mediante comunicaciones oficiales radicadas y firmadas en cumplimiento de la normatividad vigente.
4. Frente a las diferencias evidenciadas en los diferentes sistemas de información, se recomienda implementar controles tendientes a asegurar que la información producida, gestionada y difundida sea oportuna, objetiva, veraz, completa, en cumplimiento del principio de calidad de la información definida en la Ley 1712 de 2014.
5. Revisar y asegurar el cumplimiento a lo establecido en la Actividad 4 del procedimiento de PQRS, atención al ciudadano y proposiciones PR-ATE-01 así como del Numeral 3 del Artículo 3 del Decreto 371 de 2010, respecto a la obligación del 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-SDQS.

V. PLAN DE MEJORAMIENTO

En consecuencia, se solicita informar a esta oficina en los siguientes diez (10) días hábiles posteriores a la comunicación del informe final, las acciones correctivas o de mejora a implementar incluyendo las recomendaciones descritas, en cumplimiento del procedimiento de la mejora código PR-MEJ-03, el cual se puede consultar en el siguiente link:

https://intranet.culturarecreacionydeporte.gov.co/sites/default/files/archivos_paginas/manual_para_gestionar_acciones_correctivas_y_de_mejora_v1__0.pdf

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	 Radicado: 20211400279273 Fecha: 23-09-2021
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02	
		Julio 19 2021	



Teniendo en cuenta que se encuentra en proceso de validación la formulación del plan de mejoramiento formulado a partir del informe de PQRS del segundo semestre de 2020, se recomienda articular las acciones considerando los hallazgos u observaciones comunes con el fin de minimizar esfuerzos.

VI. FIRMAS

Elaboró
Hernán Muriel
 Profesional especializado OCI
Firma electrónica

Revisó y Aprobó
Milena Yorlany Meza
 Jefe Oficina de Control Interno
Firma electrónica

Documento 20211400279273 firmado electrónicamente por:

Milena Yorlany Meza Patacón, Jefe Oficina de Control Interno, Oficina de Control Interno, Fecha firma: 23-09-2021 16:35:43

Jose Hernan Muriel Descance, Profesional Especializado, Oficina de Control Interno, Fecha firma: 23-09-2021 16:34:09



2747f5f249ca84c57d7a8210c261e1cf21b7f68b782c1ea048f143c2eb9a828b