

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 OBJETIVO

Verificar y revisar la calidad, oportunidad y confiabilidad de la atención brindada al ciudadano a través de los diferentes canales de recepción de PQRS con que cuenta la entidad, en el marco del cumplimiento de la normatividad que rige la materia

1.2 ALCANCE

Se evaluara lo concerniente a los resultados de gestión 2013 y lo corrido de la vigencia 2014. La auditoría aplica a lo contenido en el procedimiento PLE-PD-09 Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información y documentación asociada (formatos, manuales, instructivos etc), canales de recepción de PQRS (fax, correo certificado en el FOPAE, radicado personal, atención telefónica, correo electrónico, aplicativo en la página web, atención presencial o por el sistema SDQS.) y trámite, gestión y aprobación de respuestas en todas las dependencias que responden PQRS.

1.3 PERIODO EVALUADO

Resultados de gestión 2013 y lo corrido de la vigencia 2014

1.4 DURACIÓN DE LA AUDITORIA

La auditoría inicio el 28 de Abril de 2014 y finalizó el 24 de junio de 2014

1.5 CRITERIOS

- Constitución Política de Colombia
- Código Contencioso Administrativo
- NTD-SIG 001: 2011 Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las Entidades
- Norma NTCGP 1000:2009 Numerales 7.1 7.2.3, 8.2.1 y demás requisitos transversales
- Modelo Estándar de Control Interno MECI
- Procedimiento PLE-PD-09 Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información y documentación asociada (formatos, manuales, instructivos etc)
- Ley 962 de 2005 Antitrámites
- Decreto 019 de 2012
- Decreto 1151 de 2008 (Estrategia Gobierno en Línea)
- Decreto 2623 julio de 2009 (Creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano)
- Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá en el artículo 3, numeral 3.
- Circular 004 del 18 de septiembre de 2014. FOPAE

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

2.1 PERSONAS ENTREVISTADAS O CONTACTADAS

- Constanza Ardila, Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano
- Narda Natagaima, Contratista Grupo Atención al Ciudadano
- Jairo Mojica. Técnico Grupo Atención al Ciudadano
- Gabriel Álvarez, Contratista Grupo Atención al Ciudadano
- Federman Rodríguez, Contratista Grupo Atención al Ciudadano
- Andrea Fernández, Contratista Correspondencia
- Amira Yaneth Rodríguez, Asistente Administrativa Subdirección de Análisis y Mitigación del riesgo
- Zimena Jiménez, asistente administrativa Oficina Jurídica
- Adriana Prieto, Asistente administrativa Grupo aglomeraciones
- Luz Roció Monzón, Asistente administrativa Ayuda Humanitaria
- Tulio Villamil, Coordinador de Asistencia Técnica Subdirección de Análisis y Mitigación de Riesgos
- Juan Camilo Jiménez, Profesional SIRE
- Rubiela Letrado, asistente administrativa Subdirección corporativa y de asuntos disciplinarios
- Mabel Rueda, Oficina de Planeación

2.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA EVALUADOS

- Plan de Desarrollo 2012-2016
- Misión, Visión
- Objetivos estratégicos
- Indicadores de Gestión
- Respuestas a PQRS
- Transformación FOPAE a IDIGER
- Informes de la dependencia
- Información Sistema CORDIS

2.3 ACTIVIDADES EJECUTADAS

2.3.1. Realización de Reunión de Apertura: El 28 de Abril de 2014 en la oficina de la coordinadora de atención al ciudadano, la cual contó con la asistencia de la auditora, la coordinadora de atención al ciudadano y dos funcionarios del grupo. En esta reunión se socializó el Plan de auditoría y se resolvieron dudas al respecto.

2.3.2. Realización de entrevistas a la coordinadora de atención al ciudadano, se realizaron 2 entrevistas, los días 29 de abril y 05 de mayo de 2014, en éstas entrevistas se abarcó la lista

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

de verificación, se solicitó evidencias, la coordinadora de atención al ciudadano se apoyó de algunos de los funcionarios del grupo.

2.3.3. Realización de entrevistas a algunos funcionarios del grupo de atención al ciudadano, se realizaron 3 entrevistas a 3 de los 5 funcionarios del grupo de atención al ciudadano, éstas entrevistas se desarrollaron en cada puesto de trabajo y se enfocaron a cada funcionario con un canal de recepción de PQRS diferente, así:

- Atención presencial y telefónica, entrevistada Narda Natagaima
- Atención correo electrónico, entrevistado Federman Rodríguez
- Atención PQRS allegadas por medio del SDQS, entrevistado Gabriel Álvarez

2.3.4. Entrevista con funcionario de correspondencia, para indagar sobre la radicación de PQRS en el CORDIS

2.3.5. Revisión de Evidencias, en el desarrollo de cada una de las entrevistas se solicitaron evidencias de gestión las cuales fueron revisadas frente a los criterios y documentos de referencia de la auditoría

2.3.6. Se tomó muestra aleatoria de PQRS pendientes en diferentes periodos, enero y mayo 2014, esto de acuerdo a las bases de datos recibidas, de allí se construyó una tabla que recoge datos importantes encontrados.

2.3.7. Se revisó la trazabilidad de las PQRS seleccionadas en la muestra, para ello se realizaron entrevistas directamente en las dependencias responsables de tramitarlas, así como con las asistentes administrativas ya que son quienes manejan el CORDIS en las dependencias. Se solicitaron evidencias.

2.3.8. Se generaron cuadros, tablas y estadísticas de análisis de la información recolectada, con el fin de incluirlas en el presente informe.

2.3.9. Se redactó informe final de auditoría.

3. RESULTADOS

3.1 FORTALEZAS IDENTIFICADAS

4.1.1. Los funcionarios del grupo de atención al usuario y correspondencia mostraron gran disponibilidad para atender la auditoria así como receptividad ante las recomendaciones que se les plantearon en el desarrollo de la misma.

4.1.2. Con el fin de facilitar las consultas y trámites de los ciudadanos resulta positivo y destacable el establecimiento de un horario de atención en jornada continua.

4.1.3. Se identificó y verificó que la totalidad de funcionarios del grupo de atención al usuario se encuentra capacitado para recepcionar PQRS por cualquiera de los canales implementados en la entidad.

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

- 4.1.4. Los tiempos de entrega de la correspondencia interna son eficientes y óptimos de acuerdo a las necesidades de la entidad, dado que existen criterios claros y organización en la distribución de la misma
- 4.1.5. Se destaca el juicioso ejercicio de identificación de riesgos en el procedimiento, dado que reflejan la realidad del mismo, se incluye el tema de corrupción respondiendo a la normatividad sobre la materia, así mismo se incluyó lo referente a la pérdida de información. Tanto así que el grupo logró identificar riesgos que no pertenecen al procedimiento en mención, pero que si afectan el cumplimiento de objetivos de la entidad.
- 4.1.6. La implementación del plan de choque para descongestionar y agilizar la correspondencia y PQRS pendientes es una iniciativa importante que refleja el compromiso con el tema de atención al ciudadano.
- 4.1.7. Se evidenció un ejercicio positivo de organización del correo electrónico fopae@fopae.gov.co, se limpia de basura a diario, y la información se clasifica y guarda por carpetas, ello facilita la trazabilidad del procedimiento a partir de este canal de recepción de PQRS.
- 4.1.8. Dentro del informe de gestión y en general en el transcurso de la auditoría se identificó como objetivo del grupo la mejora continua en el procedimiento y de los temas que manejan al interior del mismo.
- 4.1.9. Se consolidó la puesta en marcha del link de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS, en la página web del FOPAE, permitiendo a los ciudadanos acceder de manera gratuita, rápida y efectiva para realizar sus requerimientos.

3.2 DEBILIDADES IDENTIFICADAS

3.2.1 DEBILIDADES INSTITUCIONALES

NO CONFORMIDAD No. 1

El CORDIS es un software que no cumple con las necesidades de la entidad, no genera los reportes útiles para la gestión del procedimiento, a pesar de que la entidad cuenta con dos contratistas que tienen dentro de sus obligaciones contractuales la administración y mejora de la aplicación, dichos contratos son 029 de 2014 Nancy Yaneth Gómez y 130 de 2013 Sandra Mora, además que requiere realizar una serie de reprocesos como lo son múltiples impresiones, generación de impresión de planilla cuando éstas deberían poder realizarse en el sistema, al contactar a Sandra Mora funcionaria del SIRE administradora del CORDIS ella afirma que las fallas de la aplicación se deben al cambio de bodega y al cambio de proveedor, menciona que las fallas no son de la aplicación sino de la red y el internet, sin embargo no presento estadísticas ni registros de las caídas de la aplicación, de otro lado las fallas mencionadas por el grupo de atención al ciudadano y por las asistentes administrativas vienen de años atrás, Se logró identificar con el grupo de correspondencia un total de 21 fallas en el CORDIS de 01 de enero a 19 mayo 2014; Sandra Mora frente a los reportes del CORDIS menciona que se han realizado algunos ajustes de programación pero no se han oficializado ni aprobado, a su vez mencionó que este tema no ha sido prioridad para la entidad que se le ha dado prioridad al módulo de contratación de SI CAPITAL.

Numeral y norma afectada: NTCGP 1000:2009 NUMERAL 6.3 INFRAESTRUCTURA en su literal b) herramientas, equipos y sistemas de información (tanto hardware como software)

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

para la gestión de los procesos. Numerales 7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO, 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio, La entidad debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable específicamente literal c) el uso del equipo apropiado.

NO CONFORMIDAD No 2.

En la matriz de indicadores titulada “Matriz de estándares e indicadores de trámites y servicios Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano” la cual se reporta a nivel distrital se identifica para el primer trimestre de 2014 que en el trámite de Ayuda humanitaria de carácter pecuniario para la relocalización inmediata y provisional responsabilidad de la Subdirección de Participación y Gestión local de Riesgos se atendieron únicamente el 26.8% del total de requerimientos recibidos, un porcentaje demasiado bajo, el cual atenta contra el cumplimiento de la misión y objetivos de la entidad.

Numeral y norma afectada: NTCGP 100:2009 numeral 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio. -Resolución 041 de 2014 por la cual se adopta la nueva plataforma estratégica del FOPAE se establece el mapa de procesos y se dictan otras disposiciones, en su artículo 1, específicamente el objetivo estratégico número 4.

NO CONFORMIDAD No. 3

El procedimiento vigente no cuenta con una definición de indicadores asociados que permitan medir la gestión del mismo; para la nueva versión del procedimiento se presentan dos propuestas ambas de dos indicadores, la primera realizada por la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano y la segunda por la Subdirectora Corporativa y de Asuntos Disciplinarios, los cuales no se encuentran documentados en las hojas de vida de indicadores, a este respecto se solicitaron a la Oficina de Planeación y el encargado Rafael Moreno remitió un correo donde solicita a la coordinadora de atención al ciudadano las hojas de vida de indicadores, pero la coordinadora de atención al ciudadano suministro una matriz con la fórmula de los indicadores, más no las hojas de vida de los mismos, la oficina de planeación no suministró evidencia que refleje el acompañamiento, asesoría o realimentación de la propuesta de indicadores, la ausencia de indicadores no permite realizar seguimiento y medición de la gestión del proceso.

Numeral y norma afectada: NTCGP 100:2009 numeral 7.1 Planificación de la Realización del Producto o Prestación del Servicio, Durante la planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio, la entidad debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente específicamente literal c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo / prueba específicas para el producto y/o servicio, así como los criterios para la aceptación de éste.

NO CONFORMIDAD No. 4

El 10 de diciembre desde la Oficina de Atención al Ciudadano se solicitó comunicar oficialmente si los trámites y servicios seguían siendo los mismos, remitir ajustes si era necesario o remitir si se habían identificado otros trámites que no están incluidos en la guía de trámites y servicios y el SU1 a través de correo electrónico dirigido a:

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

- Jesús Enrique Rojas Ochoa
- Tulio Ismael Villamil Vega
- Claudio Gerardo Hozman Mora
- Luz Dary León Sánchez
- Nolvira Soto Orrego
- Javier Mauricio Murcia
- Claudia Elizabeth Rodríguez Ávila
- Fabio Humberto Ruiz Hernández
- Olga Lucia Tibaduiza
- Paula Andrea Perdomo Ramírez
- Ruberth Díaz Medina

Sin embargo, a la fecha de realización de la auditoría únicamente había respondido Tulio Ismael Villamil Coordinador Asistencia Técnica Subdirección de Análisis y Mitigación, quien afirma que la información está actualizada pero falta esperar si con la actualización de procedimientos algún trámite o servicio sufre cambios, Ruberth Díaz quien afirma que la información esta desactualizada, sin embargo no se generan los respectivos ajustes de actualización, a pesar de la solicitud que se le reiteró el 14 de marzo de 2014 y el grupo de atención al ciudadano quienes ya cuentan con sus trámites y servicios actualizados. A manera de resumen 9 de los 11 funcionarios a los que se les realizó la solicitud no aportaron ni atendieron la solicitud manifestada por el grupo de atención al ciudadano.

A continuación se presenta la trazabilidad de dos casos específicos:

1. Por primera vez se solicitó la actualización y reunión para ajustar trámites y servicios el 05 de diciembre 2013 dirigida a Javier Murcia y Sandra Alvarado (subdirección de participación y gestión local de riesgos), se reiteró la solicitud el 10 de diciembre 2013, luego el 14 de marzo dirigida a Sandra Alvarado y a Oscar Goyeneche y por último se agendó reunión el 31 de marzo, es decir, más de tres meses después de la solicitud, pero dicha reunión no se llevó a cabo. A pesar de que todo el tema de Ayudas Humanitarias se ajustó y aprobó mediante resolución 091 del 02 de abril de 2014, aún no se han realizado los respectivos ajustes a los tramites y/o servicios asociados.

2. Desde el 07 de abril de 2014 se comenzó la gestión para realizar la actualización del trámite "Concepto Técnico de aglomeraciones de público" solicitando a través de correos electrónicos reunión con el grupo respectivo, específicamente dirigidos a Ruberth Díaz Medina, el 22 de abril se volvió a solicitar reunión con la Dra Margarita Córdoba, para finalmente efectuar la reunión el 21 de mayo de 2014, es decir un mes y medio después de haberla solicitado lo cual evidencia una demora excesiva en la res puesta del grupo ante las solicitudes y requerimientos recibidos por otras dependencias en este caso Planeación y atención al ciudadano.

Las demoras descritas anteriormente en la actualización de trámites y servicios afectan la atención brindada al ciudadano por medio de la guía distrital de trámites, el SUIT y la brindada por la oficina de atención al usuario, ya que, el ciudadano estaría accediendo a una información imprecisa y desactualizada.

Numeral y norma afectada: NTCGP 100:2009 numeral 4.2.3 Control de documentos, específicamente literal b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

NO CONFORMIDAD No. 5

Se tomó una muestra de 25 PQRS en estado vencido, sin asignar y temporal, de dicha revisión de trazabilidad y contenido a continuación se presenta un cuadro que discrimina lo que se encontró para cada una de las PQRS elegidas:

ER -AÑO	TIPO	DÍAS DE ATRASO	ESTADO ACTUAL	RESPUESTA	DEPENDENCIA Y RESPONSABLE
ER 13698 - 2006	Solicitud información sobre Entidad	Hasta 14 de mayo 2702 días	Sin Asignar	No generada	Dirección General

Debilidades: La actual asistente administrativa recibió el CORDIS con 9 casos pendientes, sin embargo no los ha cerrado en tanto en 2006 la correspondencia no se escaneaba y en el archivo que recibió no se encontraba la solicitud en físico, por tanto no es posible identificar que se solicitaba, también se contactó a la asistente administrativa que estaba en la Dirección en 2006 y ella comenta que esta no era una solicitud sino una remisión de información como se pudo verificar en CORDIS donde JICA de Cooperación Internacional anexa un CD, además afirma que este requerimiento estaba bajo la responsabilidad de la asistente personal del director en su momento y ella llevaba una carpeta para JICA y allí se archivaban estas remisiones de documentación. A pesar de esta situación la asistente administrativa tampoco ha solicitado el cierre del ER y el cierre es lo pertinente ya que al ser remisión de información no requiere respuesta.

ER 12946 - 2006	Cotización servicio de transporte	A 14 de mayo 2616 días	Sin Asignar	Vencido	Dirección General
-----------------	-----------------------------------	------------------------	-------------	---------	--------------------------

Debilidades: Se evidenció incumplimiento al no ser asignado a nadie, pero de la misma manera al ser la remisión de una cotización, no requiere respuesta y en vista de que es de 2006 ya debió haberse cerrado, independiente de que la Asistente Administrativa actual de la Dirección General no haya recibido el ER. En general como este caso la Dirección tiene 9 casos de 2006 y 2007 vencidos.

ER 3024 - 2014	Remisión Plan de Emergencias	A tiempo	Sin Asignar	EE1560	Subdirección de Coordinación de Emergencias
----------------	------------------------------	----------	-------------	--------	---

Debilidades: Este plan de emergencias se radico de manera extemporánea en tanto que un plan de emergencias debe radicarse mínimo con 15 de anticipación a la realización del evento y este plan fue radicado el 14 de febrero de 2014 cuando el evento estaba planeado a realizarse el 22 de febrero de 2014, es decir se radicó con 8 días de anticipación, lo adecuado hubiese sido responder que la entidad no puede tramitar dicho plan en tanto se radico de manera extemporánea, sin embargo ni siquiera fue asignado dentro del grupo de Aglomeraciones.

Para identificar la trazabilidad e indagar por qué el trámite no se había asignado se contactó a la asistente administrativa de aglomeraciones Adriana Prieto, ella dice no saber porque

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Fondo de Prevención y Atención de Emergencias	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

esta sin asignar y afirma que si se le dio respuesta, sin embargo en el libro de correspondencia de aglomeraciones no encuentran ni recibida ni aceptada. La Asistente se comprometió el 16 de junio de 2014 con enviar la evidencia de respuesta a la auditora.

No se entiende porque en el CORDIS se le asignaron 21 días a este tipo de petición, cuando debería tener 15 días tal y como está establecido en la tabla temática para planes de emergencia y contingencia, lo anterior evidencia incumplimiento en los tiempos acordados en la tabla temática.

Teniendo en cuenta el tiempo asignado en el Cordis, la PQRS se contestó a tiempo, sin embargo a 14 de mayo aún no se había cerrado en el Cordis evidenciando falta de actualización del mismo.

Al revisar el contenido de la respuesta en el EE1560 se identificó una imprecisión ya que se establece que el plan fue recibido en el FOPAE el 05 de febrero de 2014 cuando la evidencia demuestra que se recibió el 14 de febrero de 2014.

ER 22408 - 2013	Remite Plan de Emergencias	217 días	Finalizada	EE 8173	Subdirección de Coordinación de Emergencias - Aglomeraciones
-----------------------	----------------------------------	----------	------------	---------	---

Debilidades: En el CORDIS todavía aparece con estado sin asignar, pero la asistente administrativa Adriana Prieto dice que si se tramita, por ende se comprometió con ubicar la respuesta en físico y remitirla, este requerimiento dentro de aglomeraciones está asignado a Paula Perdomo. La auditora recibió la respuesta el 18 de junio de 2014, es el EE 8173 con la misma fecha, esto denota que el requerimiento se tramita como fruto de la consulta de la auditoria en entrevista al grupo de aglomeraciones.

Al revisar el contenido de la entrada y la respuesta se encuentra que la respuesta no es oportuna, ni pertinente, ni resuelve de fondo la petición, esto en tanto la peticionaria radica plan de emergencias para evento a realizarse el 22 de noviembre de 2013, por lo tanto ya que radico con un mes de anticipación al evento, se le debió haber respondido antes de efectuarse el evento, de otro lado en la respuesta no se le menciona el concepto favorable, desfavorable o de correcciones al plan de emergencia, sino se le cita a una reunión para aclarar dudas el 19 de junio de 2014, en este caso no aplica una reunión y menos citarla de un día para otro, primero porque el evento ya ocurrió y segundo porque la peticionaria no presentaba dudas. Ahora bien aparte la profesional que tramita el requerimiento fue Diana Torres y no Paula Perdomo como estaba asignado en el CORDIS.

ER22408	Remite Plan de Emergencias	217 días	Sin identificar	EE 8173	Subdirección de Coordinación de Emergencias
---------	----------------------------------	----------	--------------------	---------	---

Al momento de la entrevista la auxiliar administrativa Adriana Prieto del grupo Aglomeraciones comentó que este ya se había tramitado pero no mostró ni facilitó la evidencia sino hasta el 18 de junio de 2014.

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

<p>Al ER se le dio respuesta con el EE 8173 con fecha 18 de junio de 2014, por lo tanto se identifica que el requerimiento no había sido tramitado ni asignado sino hasta después de que la auditora comentara el caso en el grupo de aglomeraciones.</p>					
ET 2506 - 2014	Remisión Plan de Emergencia	26 días	Finalizada	EE2477	Subdirección de Coordinación de Emergencias
<p>Debilidades: Todavía aparecía en el CORDIS como temporal cuando se realizó la auditoría, pero en el libro de correspondencia de aglomeraciones se logró identificar que este ET referenciaba la respuesta EE 2477 que pertenece al ER 543. El ER 543 en el CORDIS aparece asignado a Ruberth Diaz, pero la profesional que tramitó el requerimiento fue Diana Torres, lo cual indica desactualización en el CORDIS por parte de la asistente administrativa del grupo aglomeraciones. Al revisar el contenido de la entrada y la respuesta se logró identificar un error en la digitación del destinatario en la respuesta, ya que se dirigió a Ana María Mantilla CENCOSALUD, pero Ana Mantilla es la Apoderada General de CENCOSUD.</p>					
ET 5293 - 2013	Diagnóstico técnico	Hasta 14 de mayo 335	Finalizada	Sin Identificar	Subdirección de análisis y mitigación
<p>Debilidades: El ET ya no aparece en el CORDIS muy seguramente porque ya fue entregado por correspondencia, sin embargo no es posible verificar la respuesta ni la fecha dado que en la base de datos no se presentan los ET asociados a los ER.</p>					
ET 224 - 2014	Sin identificar	Hasta 14 de mayo 107	Cerrado	Sin Identificar	Subdirección de análisis y mitigación
<p>Debilidades: El ET ya no aparece en el CORDIS muy seguramente porque ya fue entregado por correspondencia, sin embargo no es posible verificar la respuesta ni la fecha dado que en el base de datos no se presentan los ET asociados a un ER</p>					
ER19744 - 2013	Entrega de documentación	Sin asignar a 14 Actual: 226	Finalizado	No Aplica	Subdirección de análisis y mitigación
<p>Debilidades: Este es un caso especial dado que con este oficio la Secretaria de Educación remite unos documentos solicitados por el FOPAE, pero en la remisión mencionan el radicado interno de Secretaria de Educación y no de FOPAE y en la Subdirección de Análisis y Mitigación no se logró identificar quien había solicitado dichos documentos, por ende la Asistente Administrativa de la subdirección procedió a comunicarse con la Secretaria de Educación, allí le confirmaron que la solicitud inicial que habían realizado el FOPAE ya la había contestado, y que efectivamente el FOPAE había solicitado esos certificados que en su momento Secretaria de Educación había enviado al correo del</p>					

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

solicitante pero también los había radicado, sin embargo no recordaban exactamente quien los había solicitado, contando con dicha información se decidió proceder a finalizar este ER, aclarando la situación. Se finalizó el 14 de mayo de 2014.

ER17960 - 2012	Solicitud inclusión al Programa Reasentamiento de Familias.	A 14 de mayo 575	Vencida	No se ha generado	Subdirección de análisis y mitigación
----------------------	---	------------------	---------	-------------------	---------------------------------------

Debilidades: Es un caso especial, dado que por lo antiguo del ER las personas que se encuentran en este momento en la subdirección no se encontraban en el momento en que se recibió el ER, y ahora existe la dificultad de no poder responder ya que tanto el escaneado como el físico de la solicitud es ilegible, lo cual se comprobó, y llegó en este estado de la Secretaria de Hábitat, entidad que remitió la solicitud. En este momento la subdirección responsable tiene planeado solicitar concepto a Jurídica para dar cierre al ER

ER14865 - 2012	Derecho de Petición	A 14 de mayo 616	Sin Asignar	No se ha generado	Subdirección de análisis y mitigación
----------------------	---------------------	------------------	-------------	-------------------	---------------------------------------

Debilidades: El ER en mención fue dirigido al FOPAE como copia, ya que está dirigido a la alcaldía de Chapinero, el aspecto de fondo es solicitud de concepto sobre amenaza de ruina.

En el derecho de petición se anexan fotografías las cuales al escanear no son visibles ni permiten identificar los daños descritos en el edificio, es así que hubo fallas en el escaneo.

Dado que en el CORDIS aparece bajo la responsabilidad de la Subdirección de análisis y mitigación se procedió a consultar con la Asistente Administrativa - Amira Rodríguez ella revisó el requerimiento y dice que no es competencia de esta subdirección y que de pronto se asignó a Participación local, se indagó en participación local y allí la asistente administrativa Rocío Monzón de participación local revisa el CORDIS y el requerimiento y también dice que eso no es competencia del grupo.

De otro lado la subdirección de análisis y mitigación además de no asignar el derecho de petición no contactó a las otras entidades o al peticionario para identificar si ya se le había contestado. Se revisó el contenido del derecho de petición identificando que si aplicaba la competencia del mismo a la subdirección responsable y por tal debería haberse tramitado.

ER25115 - 2013	Solicitud concepto técnico puente peatonal sobre río Fucha	74	Finalizada	EE 2141	Subdirección de análisis y mitigación
----------------------	--	----	------------	---------	---------------------------------------

Debilidades: Se revisó la trazabilidad del diagnóstico técnico, identificando lo siguiente: Se le asignó al ingeniero Jairo Mauricio Díaz el 10 de diciembre de 2013, el genera

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

Diagnóstico el 10 de febrero de 2014, es decir 2 meses después, cuando pasa a firma del subdirector, subdirector lo devuelve firmado el 20 de febrero y finalmente sale de correspondencia el 24 de febrero de 2014 con el EE 2141, el DI (diagnóstico) 7027 y el RO (respuesta Oficial) 67729.

La respuesta recibió timbre de correspondencia el 24 de febrero. Al revisar el contenido de la solicitud de entrada y la salida junto con el diagnóstico técnico se logró identificar que se responde de fondo la solicitud, de la misma manera se contactó al Ingeniero Tulio Villamil quien describió el trámite desarrollado, de esta manera se logró identificar que la demora en la respuesta se produjo porque para dar la respuesta se debía contar con el diagnóstico técnico de un evento de gran magnitud que incluía mayor terreno del referido en el solicitud que requirió de un mes aproximadamente para generarse, pero en el momento que el documento fue aprobado se emitió la respuesta.

ER23082 - 2013	Concepto Técnico	176	Finalizada	EE 6004	Subdirección de análisis y mitigación
----------------------	---------------------	-----	------------	---------	---

Debilidades: Salida con el RO 68899. Se revisó el contenido de la solicitud y la respuesta y si bien se da una respuesta clara y de fondo sobre la solicitud, se identificó en la respuesta que en el 4 párrafo se recomienda consultar con la autoridad competente los condicionantes o restricciones en el uso del suelo frente a zonas de ronda y manejo y preservación ambiental, pero si bien el FOPAE no es la autoridad competente en estos temas lo pertinente es direccionar al ciudadano a la autoridad competente mencionándole a cuál autoridad debe dirigirse.

De otro lado al realizar la trazabilidad de la solicitud se identificó que la solicitud paso por varios funcionarios y algunos de ellos tardaron demasiado en efectuar los tramites respectivos, concluyendo lo siguiente:

1. David Valdez (coordinador de Estudios y conceptos) quien sólo debía asignar la solicitud al profesional para que la tramitara, tardó 14 días en asignarla al profesional Lisandro Núñez quien tardó 4 meses en proyectar el concepto técnico. Para luego de revisión tardarse 11 días en realizar correcciones
2. El concepto técnico proyectado y revisado tardó 7 días para firma del subdirector. El EE 6004 tardó 6 días en correspondencia antes de recibir el timbre de salida.

ER 335 - 2014	Solicitud visita técnica	25 días	Finalizado	EE 1740	Subdirección de análisis y mitigación
---------------------	-----------------------------	---------	------------	---------	---

Debilidades: RO (Respuesta Oficial) 67971 Se respondió el 18 de febrero de 2014.

Al revisar la trazabilidad del trámite se identificó lo siguiente:

1. La profesional a quien se le asignó la visita, tardó 1 mes en proyectar la respuesta.
2. El subdirector tardó 8 días en firmar el proyecto de respuesta
3. En el CORDIS no aparece la revisión del ingeniero Tulio Villamil, a pesar de que en la respuesta aparece su visto bueno.

Si el concepto se tardaría más debió darse respuesta parcial.

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

ER 26375 - 2013	Remite Queja impacto negativo que tiene el Estadio en Campin en sus alrededores	132 días	Finalizada	EE6692	Subdirección de análisis y mitigación del riesgo. Grupo Estudios y conceptos
<p>Debilidades: Al revisar la trazabilidad en la respuesta brindada, se identificó lo siguiente: El 27 de diciembre recibe el ER estudios y conceptos y recibe Nelson Perico, pero es hasta el 01 de mayo de 2014 que Nelson Perico entrega el proyecto de respuesta para revisión de Libardo Tinjaca y Jesús Rojas, quienes pasan a firma del subdirector Duvan López el 08 de mayo de 2014, para obtener el timbre de salida de correspondencia el 16 de mayo de 2014, de esta manera la mayor demora fue en poder del profesional Nelson Perico quien tardó en tramitar el ER más de 4 meses</p> <p>Luego de revisar la respuesta se considera que no es una respuesta de fondo en tanto no se realizó visita técnica, la cual así por el peticionario no hubiera sido explícitamente solicitada ameritaba de acuerdo a la descripción de los hechos que menciona en el ER el peticionario, de otro lado en la respuesta no se referencia la revisión del plan de contingencia del Estadio el campin y dicha revisión hubiese sido apropiada, vale la pena resaltar que no se le puede pedir al peticionario que se refiera con términos técnicos cuando precisamente se dirige al FOPAE como la entidad que si tiene responsabilidad técnicas en temas de riesgos y desastres</p>					
ET11336 - 2014	RO-65705	15 días	Temporal	EE 11169	Subdirección de análisis y mitigación
<p>Debilidades: Realizar la trazabilidad a este requerimiento fue dispendioso en tanto, en CORDIS todavía figura el temporal pero la asistente administrativa de la subdirección logró identificar a través de la planilla generada que se le dio salida al RO (Respuesta Oficial) 65705 con el ET 11337, es decir muy seguramente se duplicó el ET al dar la salida y por ende el ET 11336 quedó abierto, sin embargo se verificó la entrada y la salida y corresponde, es así que la asistente administrativa solicitó mediante correo electrónico a la administradora del CORDIS Sandra Mora cerrar el ET 11336 explicando que ya tiene respuesta sólo que se le dio con otro ET el inmediatamente siguiente 11337.</p> <p>La entrada fue el ER 22167 Timbre de salida de correspondencia el 20 de noviembre de 2014.</p> <p>Se revisa la solicitud realizada por la Secretaria de Ambiente y la respuesta generada por el FOPAE, y se identificó que a pesar de que la respuesta fue clara y concisa no fue lo suficientemente de fondo, en tanto se requería determinar si la construcción del conjunto paseo de la castellana representa un peligro para la comunidad, pero el FOPAE no realiza una visita técnica sino que para generar la respuesta establece que verificó en las bases de datos y el conjunto no se encuentra en condición de riesgo.</p>					

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Fondo de Prevención y Atención de Emergencias	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

ET 13111	Solicitud creación usuario SUGA	7 días	FINALIZADO	EE 35	Subdirección Corporativa y de asuntos disciplinarios Grupo TIC - SIRE
<p>Debilidades: El ET hace referencia a la respuesta del ER 26308 de 2013, con timbre de salida del 07 de enero de 2014, sin embargo al 29 de enero no se le había dado cierre en CORDIS y por tal pareciera que el ET estuviera vencido por más días pero realmente sólo estuvo vencido por 7 días.</p> <p>Se contactó al ingeniero Juan Camilo Jiménez quien proyectó la respuesta identificando que el SUGA - Sistema Único de Aglomeraciones del FOPAE no es quien asigna ni crea usuarios de los organizadores de eventos, sino son ellos mismos quienes deben en el sistema crear su usuario, lo anterior y la descripción de la ruta fue la respuesta al peticionario.</p>					
ER 27030 - 2013	Remite factura	46 días	Finalizado	No generada	Subdirección corporativa y asuntos disciplinarios
<p>Debilidades: Se devolvió por mal diligenciamiento en el valor y tiempo facturado el 17 de febrero de 2014, la asistente administrativa Nelly Ávila quien tramita la factura comenta que no se dio respuesta oficial, sino que se cerró en el CORDIS estableciendo que se devolvió la factura personalmente al contratista para corrección, comenta de igual manera que la demora se debió a que hasta ese momento el contratista se acercó a la subdirección, bajo esta situación se identifica que la subdirección debe informar sobre las correcciones necesarias, si bien no necesariamente con una RO (respuesta oficial) o CR (carta remisoría), si con un correo electrónico o llamada telefónica.</p>					
ER 21273 - 2013	Derecho de petición	80 días	Finalizada	EE114 de 2014	Subdirección Corporativa y de asuntos disciplinarios
<p>Debilidades: Este Derecho de petición a 29 de Enero aún no había sido asignado para trámite dentro de la subdirección corporativa, a pesar de que fue un derecho de petición radicado el 08 de octubre de 2013 y su fecha límite de respuesta era el 22 de octubre de 2013.</p> <p>La asistente administrativa Rubiela Letrado no pudo visualizar desde el CORDIS la respuesta a este requerimiento, por ello se solicitó a correspondencia y allí sí pudo descargarse el escaneado. A 29 de Enero la solicitud aun aparecía en CORDIS como sin asignar a pesar de que se le dio respuesta el 10 de enero de 2014, es decir a 29 de enero la solicitud debería encontrarse en estado finalizado lo anterior evidencia la desactualización de la trazabilidad en el CORDIS por parte del responsable de la correspondencia en la subdirección corporativa.</p>					
ER 27018	Solicitud	A 14 de	Vencida	No se ha	Oficina de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Fondo de Prevención y Atención de Emergencias	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

- 2013	visita técnica	mayo 125 días		generado	Articulación del SDGR
-----------	----------------	------------------	--	----------	--------------------------

Debilidades: Se encontró que esta solicitud fue asignada al funcionario David Valdés cuando él estaba en el grupo de estudios y conceptos, pero en este momento él está en la oficina de Articulación del SDGR, y en el CORDIS se migró la información asignada a David Valdés a la oficina de articulación SDGR sin depurar que éstos requerimientos por competencia y funcionalidad le seguían correspondiendo al grupo de estudios y conceptos por ende debían ser reasignados a un funcionario que continuara en el grupo en mención.

ER 17132 - 2013	Solicitud de proyecto Condominio	A 14 de mayo 147 días	Vencida	No se ha generado	Oficina de Articulación del SDGR
-----------------------	--	-----------------------------	---------	----------------------	--

Debilidades: Con esta solicitud sucede igual que con el ER 27018 de 2013, dado que es un asunto de estudios y conceptos, pero ahora bien se encontró una dificultad mayor para el trámite dado que fue asignado a Gladys Medina una contratista que ya no labora en la entidad y se cuenta con 9 casos asignados a ella que no han sido reasignados que aparecen en la oficina de articulación SDGR cuando no le competen.

ER 1171 - 2014	Requerimient o juzgado 2 civil municipal de Bogotá	25 días	Finalizada	EE 1938	Oficina Jurídica
----------------------	---	---------	------------	---------	------------------

Debilidades: Este requerimiento, así como todos los que llegan como referencia de la ley 1561 de 2012 se asignan a la Oficina Jurídica, pero no es competencia de dicha oficina en tanto la información solicitada en el marco de la ley en mención reposa en TIC SIRE y por ende Jurídica no puede generar la respuesta, es así que estos requerimientos se constituyen en mal direccionados desde correspondencia.

Sin embargo, esta práctica se convirtió en regla general y se constituye en reprocesos y desgaste para la oficina jurídica ya que esta oficina remite mediante comunicaciones internas por competencia al grupo de atención al usuario, cuando esta actividad puede realizarse desde el momento en que llega el requerimiento. Al contactar al abogado Carlos Manchola de la oficina jurídica él informa que de este tipo de requerimientos se han tramitado de la siguiente manera:

1. Desde el mes de enero hasta el 19 de marzo, se contestaron 194 oficios, los cuales se proyectaban desde el área jurídica, previa consulta en el Sistema de Información Geográfica (SIG) del FOPAE; oficios que iban suscritos por el coordinador de éste último grupo.

2. Por nuevas orientaciones dadas desde dirección general, y teniendo en cuenta que la información que se solicita a través de los mencionados oficios es netamente técnica, se estableció el siguiente procedimiento: un vez radicados los oficios en correspondencia se envía al área jurídica, para que ésta lo remita nuevamente a aquella, informando que se trata de requerimientos judiciales que se generan de acuerdo a lo consagrado en la Ley 1561 de 2012. En tal dinámica hemos devuelto a la fecha, a través de comunicaciones

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

internas 272 oficios.

De esta manera se logró identificar que el FOPAE recibe en promedio 93 oficios de este tipo mensualmente.

La anterior situación evidencia un desgaste administrativo producto del mal direccionamiento.

Es de resaltar que al revisar el contenido del ER1171 la peticionaria hace referencia a que ya había tramitado el derecho de petición 2013ER9209, pero que el FOPAE no le respondió.

ER 21591 - 2013	Acción de tutela No 11001333502 52012000260 0	Sin identificar	Finalizada	Sin identificar	Oficina Jurídica
-----------------------	--	-----------------	------------	-----------------	------------------

Debilidades: No se encuentra escaneado el ER en CORDIS

El ER fue mal tipificado, se estableció como acción de tutela, cuando es una acción popular. El accionante es José Piedrahita Montoya. Se le dio finalizada el 03 de febrero de 2014, se cerró con una observación ya que la respuesta no salió por correspondencia y de acuerdo a lo manifestado por la Asistente Administrativa Zimena Jiménez la respuesta se radicó personalmente por Edwin Moreno funcionario de la Oficina Jurídica en el respectivo juzgado, por ello la auditora procedió a solicitar verificar en la carpeta del proceso que la respuesta existiera, pero transcurridos 6 días y luego de enviar un correo electrónico a Edwin Moreno con copia a Martha Ortiz no fue posible acceder a la carpeta para verificar la respuesta, comentan que el expediente no reposa en el FOPAE y por tanto el funcionario Edwin se desplazó al juzgado.

Se contactó al apoderado por parte de FOPAE el abogado José Jaime Roys, con él se logró identificar que existe el ER 13120 el cual hace referencia a la misma acción popular pero con fecha diferente, ahora bien también se identificó que el accionante es multiactor, en el histórico del proceso se verificó a través de SIPROJ que la acción popular fue respondida por la entidad y en el momento ya fue fallada a favor de la entidad, el abogado menciona que el ER 21591 pudo referirse a una notificación donde el juzgado aprueba la renuncia de la anterior apoderada y al nuevo apoderado Jaime Roys y por tanto este tipo de documento no amerita respuesta, sin embargo al no poder acceder al contenido del ER ni al expediente no se pudo determinar si fue o no respondido.

ER 16450 - 2013	Remisión conciliación prejudicial	163 días	Finalizado	No aplica	Oficina Jurídica
-----------------------	-----------------------------------	----------	------------	-----------	------------------

Debilidades: No requería respuesta por ser un documento remisivo de carácter informativo, sin embargo el abogado asignado Luis Vergara no informó oportunamente a la asistente administrativa para poder cerrar la PQRS dentro de términos y por tanto se presenta esta remisión abierta por 163 días.

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

ER7879 - 2014	Solicitud Ayuda Humanitaria	16 días	Finalizada	No aplica	Subdirección de participación y gestión local de riesgos
---------------------	-----------------------------------	---------	------------	-----------	---

Debilidades: No aplica la respuesta porque la entidad para estos casos no emite respuesta oficial, realiza el trámite y cuando el cheque está listo se le informa telefónicamente al beneficiario que ya puede recogerlo en el Banco.
La ayuda fue tramitada y transferida a pagos el 28 de abril de 2014. Al beneficiario se le reconocieron \$517.000 a través de un cheque con fecha de expedición del 22 de mayo de 2014, el cual el beneficiario pudo canjear en el Banco popular.

Resumen

A continuación se presenta una tabla donde se presentan de manera resumida las debilidades encontradas en la revisión de trazabilidad y contenido de las respuestas de las PQRS elegidas en la muestra, es de aclarar que en una misma PQRS se pudieron encontrar más de 1 debilidad.

Cantidad	Debilidades encontradas
10	Se deberían cerrar o no se cerraron de manera oportuna y/o se evidenció falta de actualización oportuna del CORDIS.
7	Presentan deficiencias o errores en el contenido de la respuesta
4	Los profesionales asignados de tramitar dichas PQRS presentaron demoras excesivas.
3	El subdirector de la dependencia responsable presenta demoras excesivas para firma de las respuestas generadas.
3	Se identificaron demoras excesivas en la actividad de asignación de la PQRS dentro de la dependencia responsable
3	Los ER digitalizados no son legibles o no están digitalizados en el sistema
2	Las respuestas EE Presentan demoras de más de 2 días para salir de correspondencia en los EE 6004 y 6692.
1	No se debió recibir por radicarse extemporáneamente 8 días antes de realizar el evento, cuando debe radicarse mínimo con 15 días de anterioridad
1	Se le asignaron más días para el trámite en CORIDS de los establecidos en la tabla temática
1	Temporal abierto pero la respuesta salió con otro temporal, entonces ya

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

	debería estar cerrado y refleja falta de exactitud al generar los temporales
1	No se ha tramitado porque ninguna dependencia de la entidad asume competencia pero tampoco tramita respuesta explicando la no competencia y remitiendo a la entidad competente
1	Fue mal direccionada desde correspondencia
1	Se cometió un error en la tipificación de la PQRS al radicarla dado que se radico como tutela per se refería a una acción popular

Numeral y norma afectada: NTCGP 1000:2009

- Numeral 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio, literal c) La entidad tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos
- Numeral 7.2.3 Comunicación con el cliente, literal c) la retroalimentación del cliente, incluidas sus peticiones, quejas, reclamos, percepciones y sugerencias.
- Numerales 7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO, 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio, literal f) la implementación de actividades de aceptación, entrega y posteriores a la entrega del producto y/o servicio
- 6.2 TALENTO HUMANO, 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia, literal d) asegurarse de que los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas son conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad
- 7.5.3 Identificación y trazabilidad, Cuando sea apropiado, la entidad debe identificar el producto y/o servicio por medios adecuados a través de la digitalización de los documentos en el CORDIS, a través de toda la realización del producto y/o prestación del servicio. Texto subrayado incluido por la auditora.
- Circular 004 del 18 de septiembre de 2014, numeral 16 el cual establece lineamientos sobre la correspondencia ilegible, numeral 21 establece el lineamiento de depurar los ET no utilizados, numeral 23 sobre el cierre de comunicaciones en el CORDIS de tipo informativo

3.2.2 DEBILIDADES PROPIAS DEL PROCEDIMIENTO

NO CONFORMIDAD No. 6

Se tienen diseñados desde enero de 2014 documentos como procedimiento "ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACION", encuesta de percepción de satisfacción, formato de CARACTERIZACIÓN DE PRODUCTOS, TRÁMITES O SERVICIOS entre otros documentos y no han sido estandarizadas mediante la aprobación y publicación de los documentos en el SIG, de esta manera se resalta la demora excesiva en la aprobación de dichos documentos y que a pesar de no estar aprobados el grupo de atención al ciudadano está aplicando los formatos de encuesta de percepción de satisfacción y el formato de Caracterización de Productos, Trámites o Servicios. Ahora bien, se identificó que el formato de caracterización de productos tramites o servicios no tiene instructivo, cuando todo formato debe llevar un instructivo, este formato fue remitido mediante correo electrónico el 10 de diciembre de 2013 a los líderes de trámites y servicios para su diligenciamiento.

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

Numeral y norma afectada: NTCGP 100:2009 Numeral 4.2.3 Control de documentos. Literal a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.

NO CONFORMIDAD No. 7

Después de más de un mes de la instalación del grupo de atención al ciudadano en las instalaciones remodeladas de la entidad, la cartelera de información no respeta la imagen institucional ya que tiene el nombre de DPAE. En las nuevas instalaciones existe un distractor auditivo que afecta la atención al ciudadano y el cual es generado por la cercana ubicación del servidor. Hace aproximadamente 4 meses no funciona el fax, sin embargo se menciona como uno de los canales de recepción de PQRS, los equipos de cómputo del grupo no cuentan con la capacidad y características necesarias. Las anteriores situaciones afectan la atención al ciudadano en primera medida al no reflejar una verdadera imagen institucional, el espacio no es adecuado con la necesidad de atención al ciudadano.

Numeral y norma afectada: NTCGP 1000:2009 Numeral 6.3 INFRAESTRUCTURA en su literal b) herramientas, equipos y sistemas de información (tanto hardware como software) para la gestión de los procesos y numeral 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO, en cuanto a las condiciones de ruido que dificultan la gestión de la atención al ciudadano

NO CONFORMIDAD No. 8

En la página web del FOPAE se encuentra desactualizado el contenido del link Preguntas Frecuentes, tanto así que al momento de la auditoría una de las preguntas frecuentes hacía referencia a la DPAE, de la misma manera incluye temas que ya no aplican para la entidad y existen temas que no están incluidos y deben incluirse de acuerdo a las nuevas responsabilidades que adquirió la entidad al transformarse en IDIGER, se identificó que el grupo de atención al ciudadano junto con comunicaciones ha venido trabajando desde el 05 de marzo de 2014 en la respectiva actualización pero siendo mediados de julio, aún no se ha materializado el documento final ni tampoco su publicación en la página web.

Numeral y norma afectada: Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia versión 2010. 3. FASE DE INFORMACIÓN EN LÍNEA. Tipo de información mínima a publicar en el cual se encuentran como servicios de información las Preguntas y respuestas frecuentes, así como el siguiente texto establecido en la página 13 Los contenidos deben ser vigentes, relevantes, verificables y completos”.

NO CONFORMIDAD No. 9

De acuerdo al documento en Excel donde se lleva el control de los SDQS a 16 de mayo de 2014, se evidencian 17 requerimientos vencidos de un total de 60 requerimientos recibidos por este canal, es decir que el 28.3% de los requerimientos allegados en 2014 por medio del SDQS se encuentran vencidos o no se responden de manera oportuna, incumpliendo con el objetivo del procedimiento y con los tiempos estipulados en la tabla temática configurada en el CORDIS.

Se revisaron dos bases de datos arrojadas por el CORDIS, una con corte a 29 de enero de 2014 y la otra con corte a 14 de mayo de 2014, derivado de la revisión se encontró lo siguiente:

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

ENERO

A 29 de enero de 2014, se encontraron 1559 requerimientos vencidos, de los cuales 2 fueron radicados en la vigencia 2011, es decir con más de 700 días de retraso, 9 radicados en la vigencia 2012, así mismo 1393 radicados en la vigencia 2013 presentando demoras de más de 200 días y por último 155 referentes a la vigencia 2014, de éstas 155 es importante destacar que 17 requerimientos tienen más de 10 días de atraso en la respectiva respuesta.

De la misma manera en ésta base de datos se encontraron 18 requerimientos vencidos pero que al revisar, no están realmente vencidos porque se refieren a correspondencia por medio de la cual se remiten circulares a la entidad y por ello no son susceptibles de respuesta, es así que no deberían hacer parte del reporte de vencidos sino estar cerrados en el CORDIS, pero la responsabilidad del cierre de este tipo de remisiones de información es de las asistentes administrativas que no han actualizado el CORDIS.

A 29 de enero de 2014, se encontraron en la hoja titulada Temporales un total de 83 requerimientos, los cuales corresponden a un estado que refiere, a que la respuesta ya se generó pero que aún no se ha timbrado su salida en CORDIS, dentro de éstos requerimientos se encuentran 65 que llevan más de 6 días en este estado, dicha situación no es consistente con la realidad del procedimiento de correspondencia, ya que allí un documento no debe tardar más de 2 días para dar salida efectiva.

A 29 de enero de 2014, se encontraron en la hoja titulada Sin Asignar un total de 101 requerimientos dentro de esta clasificación, de los cuales 12 corresponden a requerimientos radicados en las vigencias 2006, 2007 y 2008, 1 de la vigencia 2009, 9 de las vigencias 2011 y 2012, un total de 63 referentes a la vigencia 2013 y por último 16 que corresponden a la vigencia 2014. Es necesario resaltar que 38 de estos requerimientos acumulan más de 100 días de retraso, situación que afecta la gestión de PQRS en tanto ni siquiera tienen a un responsable a quien se haya asignado el respectivo trámite.

MAYO

A 14 de mayo de 2014, se encontraron en la hoja ER Pendientes 1540 requerimientos vencidos, de los cuales 2 fueron radicados en la vigencia 2011, es decir con más de 800 días de retraso, así mismo 138 radicados en la vigencia 2013 presentando demoras de más de 200 días y por último 1400 referentes a la vigencia 2014, de éstas 1400 es importante destacar que 63 requerimientos tienen más de 100 días de atraso en la respectiva respuesta.

De la misma manera en ésta base de datos se encontraron 11 requerimientos vencidos pero que al revisar, no están realmente vencidos porque se refieren a correspondencia por medio de la cual se entrega documentación a la entidad y por ello no son susceptibles de respuesta, es así que no deberían hacer parte de esta base sino estar cerrados en el CORDIS, pero la responsabilidad del cierre de este tipo de remisiones de información es de las asistentes administrativas que no han actualizado el CORDIS

A 14 de mayo de 2014, se encontraron en la hoja ET Pendientes un total de 180 requerimientos, los cuales corresponden a un estado temporal de respuesta que aún no se ha registrado en CODIS si la respuesta efectivamente fue enviada al interesado, dentro de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Fondo de Prevención y Atención de Emergencias	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

éstos requerimientos se encuentran 175 que llevan más de 6 días en este estado, dicha situación no es consistente con la realidad del procedimiento de correspondencia, ya que allí un documento no debe tardar más de 2 días para dar salida efectiva.

A 14 de mayo de 2014, se encontraron en la hoja titulada Sin Asignar un total de 144 requerimientos de los cuales 12 corresponden a requerimientos radicados en las vigencias 2006, 2007 y 2008, mientras 9 corresponden a las vigencias 2011 y 2012, ahora bien un total de 7 referentes a la vigencia 2013 y por último 116 que corresponden a la vigencia 2014. Es necesario resaltar que en general 30 de estos requerimientos acumulan más de 100 días de retraso, situación que afecta la gestión de PQRS en tanto ni siquiera tienen a un responsable a quien se haya asignado el respectivo trámite.

Se procedió a realizar una comparación y análisis de los resultados obtenidos en los meses de enero y mayo, a continuación se presenta una tabla:

CATEGORIA	ENERO	MAYO	variación %
VENCIDOS	1559	1540	-1,2
TEMPORALES	83	180	116,9
SIN ASIGNAR	101	144	42,6

En la anterior tabla se puede observar que se presentó una disminución del 1.2% en la cantidad de correspondencia con carácter de vencidos en el mes de mayo con respecto al mes de enero, sin embargo en las categorías de temporales y sin asignar se presentaron aumentos significativos de enero a mayo del 116.9% y del 42.6% respectivamente.

Respecto a las bases de CORDIS a Enero 29 y a 14 de mayo de 2014, se tomó una muestra de 5 requerimientos temporales, donde 2 de ellos son reincidentes, es decir también en la base de enero se encontraban en este estado, de los 4 requerimientos vencidos elegidos en la muestra, 2 de ellos son reincidentes, de los 3 requerimientos sin asignar elegidos en la muestra 2 de ellos son reincidentes, de esta manera a nivel general el 50% de los requerimientos elegidos en la muestra son reincidentes. La situación descrita evidencia que las estrategias de alertas sobre la correspondencia vencida, temporal y sin asignar no son efectivas, de la misma manera se evidencia un incumplimiento del procedimiento y de la tabla temática que establece una temporalidad para tramitar cada requerimiento allegado a la entidad.

Numeral y norma afectada: NTCGP 100:2009 numeral 7.2.3 Comunicación con el Cliente. La entidad debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los Clientes, c) la retroalimentación del cliente, incluidas sus peticiones, quejas, reclamos, percepciones y sugerencias. Procedimiento Atención De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes De Información, en su objetivo.

Tabla Temática incluida en el formato titulado Relación de requerimientos, que incluye los tiempos establecidos por tema y la cual está aprobada por subdirectora corporativa, Coordinadora Grupo Atención al usuario y coordinadora correspondencia.

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

-Circular 004 del 18 de septiembre de 2014, numeral 21 establece el lineamiento de depurar los ET no utilizados, numeral 23 sobre el cierre de comunicaciones en el CORDIS de tipo informativo y en general los lineamientos sobre el trámite de correspondencia

NO CONFORMIDAD No. 10

No se cuenta con una guía y/o protocolo estandarizado para la atención al ciudadano por los diferentes canales de recepción de PQRS, de manera que se adopte lo establecido en el Manual de Servicio al Ciudadano(a) Alcaldía Mayor, Secretaria General, Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, junio de 2005, Versión 2, donde se establezca, un guion de saludo por ejemplo “Instituto Distrital para la gestión del Riesgo y el cambio climático Buen día mi nombres es..... de atención al ciudadano en que le puedo colaborar”, así mismo un guion para invitar al ciudadano al diligenciamiento de la encuesta de percepción del servicio y los protocolos de presentación personal de los funcionarios, entre otros aspectos. La no existencia de un manual o guía de este tipo dificulta que la prestación del servicio en atención al ciudadano se lleve a cabo bajo condiciones controladas.

Numeral y norma afectada: NTCGP 1000: 2009 numeral 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio ...Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable, específicamente en los literales
a) la disponibilidad de información que describa las características del producto y/o Servicio, b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario.

3.3 RECOMENDACIONES U OPORTUNIDADES DE MEJORA

3.3.1. Programar capacitaciones para el grupo en atención al usuario en temas tales como:

- Lenguaje de señas (para la atención a personas con discapacidad auditiva)
- El Plan de Ordenamiento Territorial.
- Anticorrupción
- Comunicación asertiva, actitud de servicio, atención al usuario, entre otros que fortalezcan las capacidades de los funcionarios como imagen de la entidad y en el trato con el ciudadano.

3.3.2. Implementar un software de atención telefónica, donde sea una línea específica para atención al ciudadano, que el software permita elaborar reportes de llamadas recibidas, duración de llamadas etc.

3.3.2. Se sugiere estandarizar un formato de registro de atención personal, telefónica y por correo, además que este registro se diligencie digitalmente no es necesario realizarlo de manera física junto con la encuesta de percepción, o en un libro en el caso de los correos electrónicos, en pro de la política de 0 papel, la firma del ciudadano no es necesaria en tanto se tendrán los datos de contacto con el fin de verificar si se llegase a requerir. Al manejar un

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

registro estandarizado y digital se facilita la generación de reportes y estadísticas y elimina el reproceso que implican digitar la información registrada en el formato físico.

3.3.4. La encuesta de percepción es extensa y es necesario reducir el número de preguntas, no se debe mezclar con las preguntas de identificación del ciudadano. Se sugiere manejar un máximo de 5 preguntas para que sea de fácil diligenciamiento al ciudadano y no le tome mayor tiempo, teniendo en cuenta lo anterior, se sugiere que los formatos de encuesta de percepción se establezcan en media hoja tamaño carta (por ambos lados si es necesario) y se dé la opción de depositarlos en una urna, y no diligenciarlos en frente del funcionario que brindo la atención, esto con el fin de aumentar la objetividad del ejercicio y ahorro de papel.

3.3.5. Implementar en el CORDIS, alertas y asignaciones por correo electrónico para los responsables de tramitar las PQRS, esto simplifica el procedimiento, ya que todas las PQRS son escaneadas, así mismo es una medida que favorece la implementación de la política de 0 papel.

En este mismo orden de ideas la impresión de todas las PQRS recibidas por medio del SDQS resulta innecesaria y dispendiosa, se sugiere implementar la asignación de las mismas por medio de correo electrónico u algún otro sistema digital, de igual manera se considera un reproceso la actividad de descargar las respuestas a las PQRS allegadas a través del SDQS del CORDIS, ya que si la respuesta ya está digitalizada en el CORDIS es suficiente, sin embargo estas recomendaciones deben ir de la mano de la solicitud de que los funcionarios de atención al ciudadano tengan acceso con privilegios de consulta en el CORDIS.

De igual manera como el grupo de atención al ciudadano maneja gran cantidad de información digital, por SDQS, correo electrónico, link de PRS de la página web resulta indispensable que se establezca back up de manera periódica con el fin de evitar la pérdida de información y garantizar la identificación y trazabilidad de éstos canales virtuales de recepción de PQRS.

3.3.6. Es necesario que se defina si el plan de choque para descongestionar y agilizar la correspondencia y PQRS pendientes continuará y de ser así establecer claramente los alcances y responsabilidades, así como documentarlo en el respectivo procedimiento.

3.3.7. Dentro de la política anti tramites se sugiere que el grupo de atención al ciudadano lidere y recomiende optimizar el trámite de ayuda humanitaria en tanto el beneficiario debe en primera medida acudir al FOPAE para verificar si ya puede recibir la ayuda y luego dirigirse a la fiduciaria Fiduooccidente para realizar el cobro, es así que el trámite en mención es susceptible de agilizar implementando más opciones de cobro y de notificación que le faciliten al ciudadano acceder a la ayuda.

3.3.8. El grupo de atención al ciudadano tiene previsto un cronograma de actividades y responsabilidades, sin embargo corresponde únicamente al primer semestre 2014, ésta situación se presenta porque la vinculación del personal es por medio de contratos de

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

prestación de servicios y son contratos que finalizan en junio de 2014, lo anterior refleja deficiencias en la planeación dado que la misma debería referirse a una vigencia completa. Teniendo en cuenta la transición del FOPAE a IDIGER se recomienda contemplar personal de planta que pertenezca al grupo de atención al ciudadano.

3.3.9. Integrar en cuanto a procedimiento, lineamientos, protocolos, material, formatos y registros la atención prestada a los ciudadanos en otros puntos donde funciona el FOPAE bajo el cumplimiento del proyecto 788 “Reducción y manejo integral del riesgo de familias localizadas en zonas de alto riesgo no mitigable”, esto ya que, toda persona que atienda a los ciudadanos hace parte de la imagen institucional que se proyecta, así como la entidad es responsable de la información que se suministre y por tal debe contar con los instrumentos para controlarla.

3.3.10. Gestionar la consecución de acceso como consulta a las diferentes aplicaciones que se manejan en el FOPAE, SUGA, SIRE y aquellas que se consideren necesarias para que se facilite y agilice la atención al usuario, también acceso a la bitácora de emergencias para información clara y acertada sobre las emergencias que se presentan en el Distrito Capital. Este tipo de accesos permiten en gran medida descongestionar áreas misionales.

3.3.11. Optimizar las capacidades técnicas de los equipos de cómputo de los funcionarios del grupo atención al usuario, en tanto deben acceder a diferentes aplicaciones, manejan una gran cantidad de información y para brindar atención ágil requieren de internet de gran capacidad y características óptimas en sus equipos.

Actualizar el portafolio de trámites y servicios, a pesar de que se verificó que se han estado generando las certificaciones de confiabilidad de la información publicada por las entidades en la guía de trámites y servicios de manera oportuna cumpliendo con el requisito, también es cierto que los trámites y servicios no han sido actualizados ni publicados por ejemplo los dos nuevos trámites identificados a la fecha no han sido actualizados en el SUIT, por tanto para prevenir caer en imprecisiones frente a la generación del certificado en mención y planear adecuadamente los trámites y servicios a prestar de acuerdo al tránsito de FOPAE a IDIGER es importante a la mayor brevedad efectuar las correspondientes actualizaciones. De otro lado también es importante avanzar en la identificación de los nuevos trámites responsabilidad del FOPAE porque está actividad hace parte del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano.

Se recomienda que la estrategia de actualización de trámites y servicios sea liderada y acompañada por atención al usuario y planeación quienes agenden reuniones de trabajo para realizar acompañamiento a los responsables de cada trámite y/o servicio, dado que se comprobó que por correo electrónico la estrategia no ha sido efectiva.

3.3.12. En cuanto a la presentación del “informe comparativo primer trimestre oficina de Atención al ciudadano” se sugiere que para consolidar el ciclo PHVA en el quehacer diario del procedimiento y del trabajo del grupo se estructure un componente inicial de trabajo enfocado y destinado a las actividades de planeación y organización del trabajo (acá se debe incluir distribución de funciones, cronogramas, horarios de atención etc.), así mismo

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

complementar el componente 3 de manera que vaya dirigido a la implementación de actividades de verificación (una de ellas es la encuesta de percepción), pero también allí deben existir otros elementos como los seguimientos, los informes, cálculo de indicadores etc.

Se sugiere realizar el análisis por porcentaje total de los temas atendidos y no por cifras absolutas, para lograr identificar con mayor facilidad los temas recurrentes. Al efectuar este análisis en auditoria se logró identificar que a nivel presencial los temas con mayor recurrencia son Condición de riesgo con el 32.6% de participación y aglomeraciones con el 31.1%, así mismo a nivel telefónico reincide condición de riesgo con el 21.8%, aglomeraciones con el 33.1% y aparece con una participación del 17.3% el tema de ayudas humanitarias, ahora bien teniendo esta información se considera pertinente considerar estrategias de mayor difusión de éstos temas, por ejemplo con material publicitario informativo o en general publicidad, por medio telefónico pueden utilizarse mensajes pregrabados que atiendan estos temas recurrentes, entre otras estrategias. Así mismo es necesario que la información contenida en el informe se desagregue no sólo por tema de atención sino por tipo de PQRS, es decir Número de peticiones, de solicitudes, de quejas, felicitaciones y reclamos. Esta información es indispensable para realizar un análisis integral del tema y tomar las decisiones respectivas. De igual manera se recomienda que el CORDIS genere reportes de este tipo, para ello se recomienda manejar dos tipologías para cada requerimiento allegado al FOPAE, el primero que las clasifique dentro de los conceptos de PQRS y una segunda que los clasifique de acuerdo a la tabla temática.

3.3.13. Se recomienda que la notificación a los beneficiarios de ayuda humanitaria pecuniaria sea registrada de manera estandarizada así se realice telefónicamente, ya que en algunos casos los beneficiarios no reclaman estos dineros afectando la ejecución de la entidad, o en otros deben estar acercándose o llamando a la entidad para identificar si su ayuda humanitaria ya fue tramitada, lo cual indica que es necesario poder llevar un control de si efectivamente se está notificando oportunamente a los beneficiarios.

3.3.14. El nuevo procedimiento se titula “Administración y análisis de Peticiones quejas y soluciones” sin embargo este título no responde de manera íntegra al referente de PQRSF que son peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones; por lo tanto se sugiere ajustar el nombre del procedimiento.

3.3.15. De acuerdo a las dificultades identificadas por el grupo de atención al ciudadano, referentes a que si bien atención al usuario tiene establecida la jornada continua pero las áreas misionales no, se hace necesario contar con la presencia del personal en jornada continua en las áreas misionales, para ello se recomienda que la hora de almuerzo en éstas áreas sea por turnos o asignar por semanas un persona para la atención en horario de almuerzo en caso de requerirse.

3.3.16. Generar canales de comunicación con las diferentes entidades distritales para sensibilizar y dar a conocer los trámites y servicios que ofrece el FOPAE, precisamente con aquellas que ya han sido identificadas que redireccionan al ciudadano al FOPAE por asuntos

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

que no son de la competencia de nuestra entidad, esta estrategia puede incluir la comunicación con los pares de atención al ciudadano de las demás entidades.

3.3.17. Se sugiere en la definición de indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad, así como medir aspectos de gestión del procedimiento.

3.3.18. Es importante que se analice otra forma de presentar el estado semanalmente de la correspondencia, como un tablero de control visible para toda la entidad, que permita sensibilizar a todos los funcionarios sobre su responsabilidad en el trámite de las mismas. Adicionalmente, dentro de los reportes de las bases de datos semanales de los pendientes de las PQRS en CORDIS para el caso de las que se encuentran como temporales se incluya la información del ER al cual están asociados, dado que la ausencia de dicha información dificultó en auditoría realizar la trazabilidad de los temporales.

3.3.19. Debido a que en el “informe comparativo primer trimestre del Grupo de Atención al ciudadano” se identificaron fallas de cálculo como en la tabla de temas atendidos telefónico, donde la sumatoria horizontal del total de población masculino no es exacta, la sumatoria real es 135 y no 126, afectando también el resultado total de la población atendida por canal telefónico la cual realmente es 335 y no 326 como aparece en el informe, se recomienda reforzar las actividades de revisión del contenido del informe, así mismo procurar que la información analizada en el informe aporte a la mejora del proceso porque no se establece puntualmente que acciones se implementaron fruto del análisis de esta información.

3.3.20. Se recomienda que en la política de operación No 6 del procedimiento nuevo Administración y análisis de Peticiones quejas y soluciones, la cual corresponde al siguiente texto “Radicación del requerimiento: Si una vez identificado que el tema de la solicitud no es competencia de la entidad y el ciudadano insiste en radicar la solicitud, se le debe recibir dejando constancia que dicho requerimiento no compete a la entidad, por lo cual no se podría dar solución” se ajuste la redacción de dicho texto antes de aprobar el procedimiento ya que atenta contra lo establecido en la ley 1437 de 2011 en su Artículo 9°. *Prohibiciones*, numeral 1 el cual determina la prohibición de la entidades de “Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas” ahora bien, la política de operación debe referirse a que si el peticionario a pesar de habersele informado que su petición no es competencia del FOPAE se le debe recibir su petición respondiéndole por qué no es competencia del FOPAE y de igual manera remitir a la entidad competente siguiendo lo establecido en la misma ley en su Artículo 39. *Conflictos de competencia administrativa*.

3.3.21. Se identificó en las bases del CORDIS de lo corrido de 2014 suministradas por la Coordinadora del Grupo de Atención al Usuario que el CORDIS si bien en los tiempos para dar respuesta toma de lunes a viernes no está descartando los días festivos, lo anterior se pudo comprobar en el caso del ER 27018, el cual fue radicado el 19 de diciembre de 2013 y se estableció como fecha límite el 09 de enero de 2014, por tanto se recomienda programar el CORDIS teniendo en cuenta los días festivos.

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

4 CONCLUSIÓN GENERAL

El Desarrollo de la auditoría fue óptimo en cuanto a que se cumplió con el objetivo, sin embargo por razones de tiempo y de funciones y responsabilidades no fue posible auditar al Defensor del ciudadano, el cual se recomienda tratar en la próxima auditoría.

Teniendo en cuenta las fortalezas y debilidades identificadas se logra concluir que el equipo de trabajo de atención al usuario es un equipo competente con iniciativa y disposición para la mejora continua, pero al ser el procedimiento de atención de PQRS un tema transversal donde confluyen distintas dependencias y funcionarios se evidencia la necesidad de que el procedimiento sea socializado y apropiado por toda la entidad, esto permitirá mejorar significativamente las debilidades encontradas.

De otro lado es fundamental que se acaten y definan responsabilidades para implementar las recomendaciones realizadas en el presente informe, resaltando que las responsabilidades no deben recaer únicamente en el grupo de atención al usuario, sino de todas las dependencias que intervienen en el trámite de PQRS dichas recomendaciones son todas útiles para el funcionamiento del procedimiento y por ello se debe dar prioridad a la aprobación, formalización y socialización de los documentos asociados, el procedimiento, formatos, manuales etc.

De acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Auditorias de la Entidad SEC-PD-07, el auditado podrá en máximo los 3 días hábiles siguientes a recibir el informe presentar observaciones frente al mismo, para que sean evaluadas por el Asesor de Control Interno y/o Equipo Auditor. En caso de no remitir observaciones, se da por aceptado el informe.

De los resultados de los informes de auditoría y evaluación, los responsables de los procesos, deberán analizar los resultados y generar el Plan de Mejoramiento los hallazgos identificados en un plazo máximo de 8 días hábiles.

Cordialmente,

Nombre y firma del Líder del Equipo Auditor	Nombre y firma del Asesor de Control Interno
Original impreso firmado Nasly Carolina Salamanca Socha	Original impreso firmado Diana Constanza Ramírez
Fecha: 15 de julio de 2014	Fecha: 15 de julio de 2014

Radicado: 2014IE1455 15-07-2014