

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

### INFORME DERECHOS DE PETICIÓN Enero – Julio

Vigencia 2014

#### ELABORADO POR:

**Ángela Paola Tibocha Galvis.**  
Profesional Universitario Control Interno  
**María Tatiana Rojas Naranjo**  
Profesional Universitario Control Interno

**APROBADO POR:**  
**Dra. Luz Inés Rodríguez M.**  
Jefe Oficina de Control Interno

**SEPTIEMBRE DE 2014**



**CONTRALORÍA**  
DE BOGOTÁ, D.C.

*"Por un control fiscal efectivo y transparente"*

## **TABLA DE CONTENIDO**

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. OBJETIVO**
- 3. METODOLOGIA**
- 4. BASE LEGAL**
- 5. ALCANCE**
- 6. RESULTADO DE LA AUDITORIA**
  - ✦ Desarrollo
  - ✦ Fortalezas
  - ✦ Recomendaciones

## **1. INTRODUCCIÓN**

La evaluación independiente de Control Interno, se efectuó de acuerdo al cronograma establecido en el Plan Anual de Evaluaciones Independientes PAEI vigencia 2014. La misma, tiene como fin identificar las posibles debilidades de control y vulnerabilidad de los riesgos presentes en cada uno de los procedimientos adoptados para la recepción y trámite del Derecho de Petición.

## **2. OBJETIVO**

Establecer el adecuado cumplimiento y aplicación de normas, métodos, políticas y procedimientos establecidos por la Alta Dirección y las normas legales vigentes en cada uno de las actividades y procedimientos para la recepción y trámite del Derecho de Petición, así mismo, determinar la efectividad del Sistema de Control Interno adoptado por la Contraloría de Bogotá y el cumplimiento de las disposiciones legales relacionadas.

## **3. METODOLOGIA**

Se utilizaron las técnicas de auditoría como pruebas de recorrido, entrevistas, observación, muestreo, indagación, verificación de los mecanismos de Control Interno, dispuestos para garantizar la ejecución de las funciones, entrevista personalizada con los auditados, inspección ocular de la dependencia encargada del trámite de los "PQR", verificación de cumplimiento normativo; adicionalmente se verificaron las bases de datos que se encuentran en los sistemas de información de Peticiones, Quejas y Reclamos "PQR" Sigespro y se realizó entrevista con el líder y funcionarios que participan en el proceso de recepción y seguimiento a las respuestas.

## **4. BASE LEGAL**

- Decreto No. 2609 de 2012
- Ley 594 de 2000 - Decreto No. 2609 de 2012
- Ley 734 de 2002-Queja disciplinaria
- Artículo 16 del CPACA (Sentencia T-204/96) – Requisitos de peticiones
- Artículo 17 del CPACA-Desistimiento
- Constitución Política de Colombia- Protección de la Reserva Documental
- Acuerdo No. 519 de 2012
- Resolución Reglamentaria No 039 de octubre 23 de 2013
- Resolución Reglamentaria No 044 de octubre 30 de 2013

La Contraloría de Bogotá D.C; mediante Resolución Reglamentaria 011 del 30 de marzo de 2011 adoptó la versión 5.0 del Procedimiento para la recepción y trámite del derecho de petición, que fue modificada durante el año 2013, por la Resolución Reglamentaria 039 del 23 de octubre que adopta la versión 6.0 dentro del proceso de Participación Ciudadana.

## **5. ALCANCE**

Evaluación y seguimiento a la Oficina de Atención al Ciudadano, proceso de Participación Ciudadana y Control Social. El informe corresponde al periodo comprendido entre el 01 de Enero y el 15 de agosto 2014.

Además de las fortalezas y debilidades evidenciadas en el presente informe, podrían existir otras deficiencias no detectadas, debido a las muestras aleatorias tomadas.

## **6. RESULTADO DE LA AUDITORIA**

El propósito de la evaluación independiente, es determinar la eficacia de los controles tomados en la Oficina de Atención al Ciudadano, la cual hace parte del Proceso de Participación Ciudadana y Control Social, así como formular las recomendaciones pertinentes a las debilidades presentadas y contribuir con el mejoramiento continuo del mismo.

Partiendo de lo anterior, se efectuó la verificación al cumplimiento de los procedimientos, normas y controles implementados en las diferentes actividades ejecutadas por los directos responsables que forman parte del proceso de Participación Ciudadana y Control Social – Oficina de Atención al Ciudadano , determinándose lo siguiente:

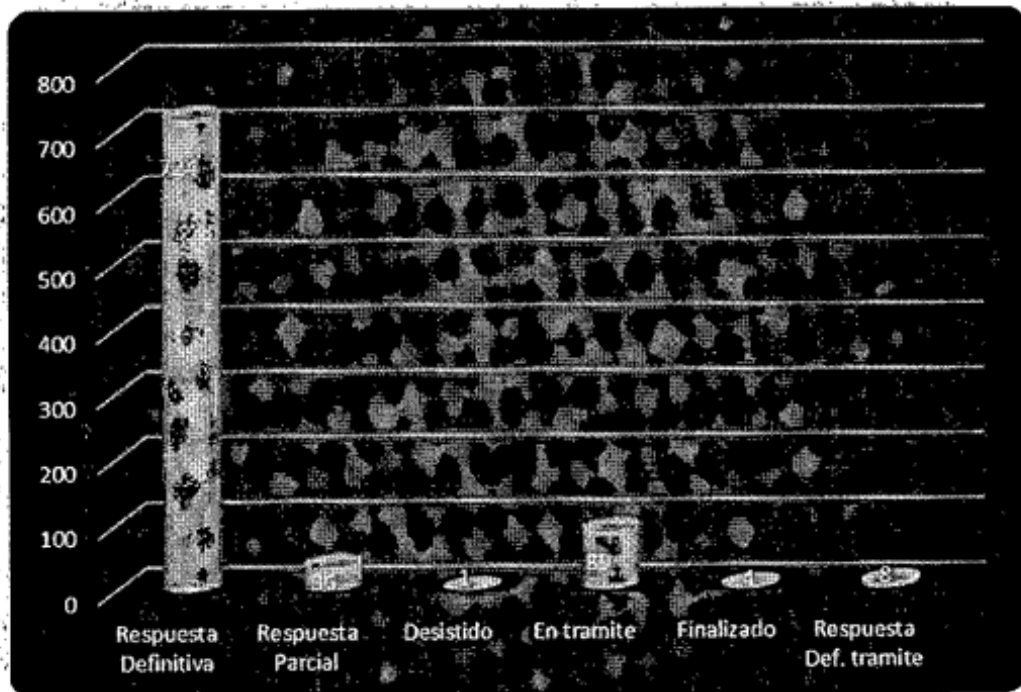
### **PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN**

Este procedimiento inicia con la recepción del derecho de petición presentado ante la Entidad o la Localidad y posterior radicación en el Sistema PQR y termina con la recepción del trámite dado en la AZ, procediendo a realizar el archivo respectivo.

El equipo auditor constató de manera aleatoria algunos derechos de petición, encontrando las siguientes observaciones, así.

De un total de ochocientos sesenta y dos (862) derechos de petición radicados entre el periodo del 01 de Enero al 15 de agosto de 2014, se encuentran en el siguiente estado,

**ESTADO DE LOS DERECHOS DE PETICION CON CORTE AGOSTO 15 DE 2014**



Fuente: Aplicativo Sigespro – PQR. Enero – agosto 15 2014.  
 Base de Datos - Centro de Atención al Ciudadano

Respuesta Definitiva	724
Respuesta Parcial	36
Desistido	1
En tramite	89
Respuesta Def. tramite	8
Finalizado	4
<b>Total</b>	<b>862</b>

De un total de ochocientos sesenta y dos (862) derechos de petición radicados a la fecha de la verificación, solo cuatro (4) se encuentra en estado Finalizado con la totalidad del trámite dado y archivado en la respectiva AZ; setecientos veinticuatro (724) se hallan con Respuesta Definitiva.

**"Por un control fiscal efectivo y transparente"**

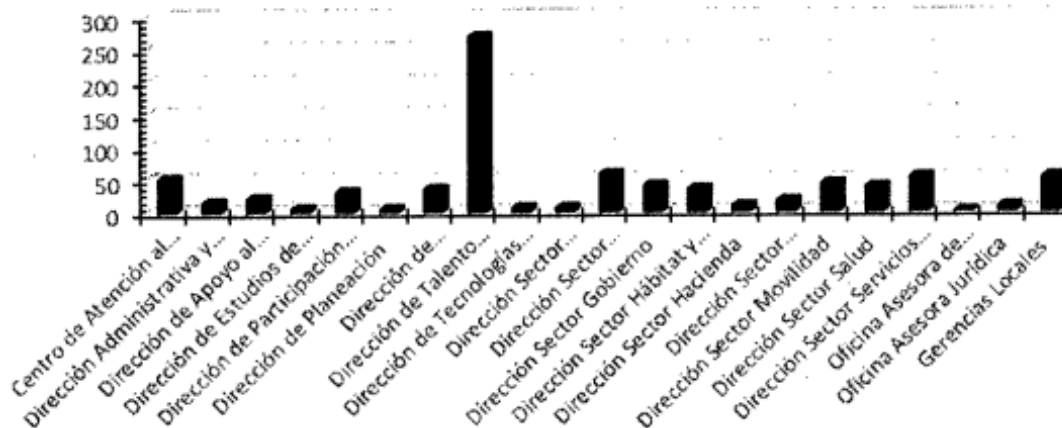
Es decir, que dentro de la clasificación de los DPC, sólo el uno por ciento (1%) se encuentra en estado **Finalizado** con la totalidad del trámite dado en el procedimiento para la recepción y trámite de derechos de petición y archivado.

A su vez, el veintiuno por ciento (21%) se encuentra en **Trámite**, pese a registrar vencimientos considerables en el Sistema PQR y un doce por ciento (12%) figura con **Respuesta Parcial**. Si bien, el sesenta y cinco por ciento (65%) de las solicitudes cuentan con respuesta definitiva, no se ha finalizado el procedimiento en el sistema PQR.

Al verificar a través del módulo PQR – SIGESPRO, se evidencia que en la mayoría de las solicitudes, se cuenta con la respuesta al peticionario, sin embargo, la información no coincide con el reporte, toda vez que, los responsables no finalizan el proceso a través del respectivo aplicativo. En consecuencia, la Oficina de Atención al Ciudadano le solicito a las TICS, implementar mecanismos de control sobre el módulo de PQR y los consecutivos de los DPC.

Dentro del proceso de seguimiento, se verificó el total de PQR, registrados en cada una de la Dependencias responsables, observándose que de las dependencias que más Derechos de Petición atendieron, fueron la Dirección de Talento Humano registrando un total de doscientos setenta (270) DPC correspondiente al 40%, seguida de la Dirección Sector Educación, Cultura, Recreación y Deporte; con cincuenta y nueve (59) equivalente al 7% ; seguida de la Dirección Sector Servicios Públicos con cincuenta y cuatro (54) y la Dependencia Centro de Atención al Ciudadano con cincuenta y dos (52) correspondiente al 6.4%

Dependencia Responsables del Tramite PQRS



Fuente: Aplicativo Sigespro – PQR. Enero – agosto 15 2014  
Base de Datos - Centro de Atención al Ciudadano



CONTRALORÍA  
DE BOGOTÁ, D.C.

"Por un control fiscal efectivo y transparente"

DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL TRAMITE	PQRS
Centro de Atención al Ciudadano	52
Dirección Administrativa y Financiera	16
Dirección de Apoyo al Despacho	22
Dirección de Estudios de Economía y Política Pública	6
Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	32
Dirección de Planeación	6
Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	36
Dirección de Talento Humano	270
Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	7
Dirección Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo	7
Dirección Sector Educación, Cultura, Recreación y Deporte	59
Dirección Sector Gobierno	41
Dirección Sector Hábitat y Ambiente	36
Dirección Sector Hacienda	10
Dirección Sector Integración Social	18
Dirección Sector Movilidad	44
Dirección Sector Salud	39
Dirección Sector Servicios Públicos	54
Oficina Asesora de Comunicaciones	1
Oficina Asesora Jurídica	9
<b>TOTAL</b>	<b>819</b>

Fuente: Aplicativo Sigepro – PQR. Enero – agosto 15 2014  
Base de Datos - Centro de Atención al Ciudadano

En el proceso de seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno en mayo de 2014, se pudo observar otras debilidades ya expuestas dentro del Informe - Evaluación Independiente Proceso de Participación Ciudadana y Control Social; en donde se notificaron los siguientes hallazgos:

➤ **NO RESPUESTA DE FONDO DPC**

Se constató por parte del equipo Auditor de la OCI, que el DPC No. 55-14, radicado el 23 de enero de 2014 por el señor Rubiel Alfonso Camillo Osma, Presenta inconformismo frente a la respuesta dada por la Contraloría de Bogotá, frente a un Derecho de Petición anterior correspondiente al No. 1355-13. A la fecha de la auditoría 30 de mayo de 2014, figura con respuesta parcial. Lo anterior evidencia que no se da respuesta de fondo generando inconformismo por parte del ciudadano.

**"Por un control fiscal efectivo y transparente"**

*En este punto en particular, se evidenció que en muchos de los casos y en especial cuando el DPC va dirigido a la Gerencia de una localidad, los mismos responden la solicitud adjuntando respuesta dada por el Alcalde Local, hecho que se considera no cumple con las expectativas del ciudadano.*

➤ **DPC EN TRÁMITE**

*De un total de ochenta y nueve (89) derechos de petición en estado "En trámite", veintiocho (28) figuran aún en esta misma etapa, pese a presentar vencimientos en algunos casos considerables. Al verificar a través del módulo PQR – SIGESPRO, se evidencia que en su mayoría cuentan con la respuesta al peticionario, sin embargo, la información no coincide con el reporte, toda vez que, los responsables no finalizan el proceso a través del respectivo aplicativo*

➤ **DPC RESPUESTA DEFINITIVA EN TRÁMITE**

*De un total de ocho (8) derechos de petición en estado "Respuesta Definitiva en trámite", siete (7) figuran aún en esta misma etapa, pese a presentar vencimientos en algunos casos considerables. Al verificar a través del módulo PQR – SIGESPRO, se evidencia que en su mayoría cuentan con la respuesta al peticionario, sin embargo, la información no coincide con el reporte, toda vez que, los responsables no finalizan el proceso a través del respectivo aplicativo, quedando en este mismo estado y generando una información inconsistente.*

➤ **RESPUESTA PARCIAL DPC**

*De un total de treinta y seis (36) derechos de petición en estado "Respuesta Parcial", treinta y cuatro (34) figuran aún en este mismo estado, pese a presentar vencimientos en algunos casos considerables. Ver cuadro No. 3. Al verificar de manera aleatoria, algunos de estos casos se encuentran con trámite parcial debido a procesos de auditorías regulares, sin embargo, a la fecha de elaboración del informe, se constató que se cerraron la mayoría de auditorías, pese a esto no se ha dado respuesta final al peticionario.*

*Este hecho constituye una no respuesta definitiva al ciudadano. Una vez generado el reporte de Sigespro y verificado se evidencia que las dependencias responsables de su trámite no han dado respuesta definitiva a los peticionarios. En la mayoría de los casos se observa en este trámite "respuestas parcial" para posterior proceso de auditoría y una vez culminada la misma, se le dará la respuesta definitiva incluyendo los resultados del proceso.*



#### ➤ **TRAMITE FUERA DE TÉRMINOS DPC**

*Por otra parte, el DPC No. 226-14, con fecha de radicación 05 de marzo de 2014, peticionario Antonio Gutiérrez Contento, quien solicita se revise la ejecución de las obras estancadas relacionadas con las vías del Barrio La Flora, no evidencia trámite en el módulo PQR – Sigepro, pese a contar con vencimiento desde el pasado 27 de marzo de 2014. El procedimiento establece como plazo para respuesta de quince (15) días hábiles, por lo que se encuentra fuera de términos, acarreado posible incumplimiento a lo establecido en el Código Contencioso Administrativo, artículo 6º y 7º y artículo 23 de la Ley 734 de 2002.*

Finalmente, se pudo constatar que los DPC sufren alteraciones en los consecutivos, es decir, los números correspondientes a los DPC 214-14 y 366-14, no son derechos de petición, ni solicitudes, ni denuncias, ni reclamos, por el contrario, obedecen a documentos de otras dependencias que han sido incluidos en el módulo Sigepro como tal, evidenciado vulnerabilidad y desorden al interior del sistema. Si bien, existen actas donde se establece y justifica el salto en las numeraciones, no debería presentarse este tipo de situaciones, toda vez, que se pierde el pleno control del proceso:

#### **FORTALEZAS**

- ✚ La Contraloría de Bogotá cuenta con sistemas electrónicos de registro de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes "PQRS", con procedimientos definidos, estructurados y alarmas de control que permiten: radicar, direccionar, definir fechas de vencimiento de términos, realizar los respectivos seguimientos de respuestas y llevar a cabo la trazabilidad del documento; hasta lograr satisfacción del usuario.
- ✚ La Contraloría de Bogotá, en la Dirección de Apoyo al despacho cuenta con personal idóneo que conoce y domina el tema en materia de DPC; ejecutando de manera adecuada las actividades correspondientes a cada uno de los Procedimientos para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición así como las normas legales vigentes.

#### **RECOMENDACIONES**

- ❖ Solicitar a las TICS, implementar mecanismos de control sobre el módulo de PQR y los consecutivos de los DPC.
- ❖ Evaluar la posibilidad de implementar un mecanismo de medición de satisfacción del ciudadano respecto de la oportuna atención con pronunciamiento de fondo a los DPC.

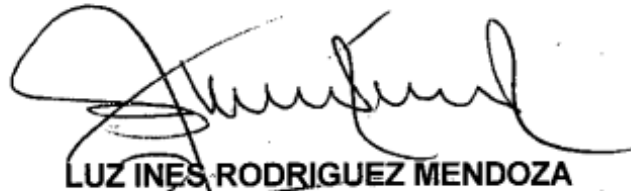


CONTRALORÍA  
DE BOGOTÁ, D.C.


*"Por un control fiscal efectivo y transparente"*

- ❖ Fortalecer y brindar apoyo al grupo de la oficina - Centro de Atención al Ciudadano, para minimizar los riesgos inherentes a la extemporaneidad en la respuesta con pronunciamiento de fondo a los DPC.
- ❖ Sensibilizar a todas las Dependencias de la Contraloría de Bogotá D.C., la Resolución Reglamentaria 039 del 23 de octubre de 2014, que adopta la versión 6.0 del procedimiento para el trámite de los DPC en la Contraloría de Bogotá, a efectos de propender porque todos los peticionarios puedan tener respuesta de manera oportuna y efectiva a sus solicitudes.

Cordialmente,



LUZ INÉS RODRIGUEZ MENDOZA

Proyectó:  
Tatiana Rojas Naranjo – Auditor OCI   
Revisó: Luz Inés Rodríguez Mendoza – Jefe Oficina de Control Interno