	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: EV-SEG-FR-050
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión 05
		Fecha: 28/03/2023


Tipo de Auditoría

Auditoría de Gestión	Auditoría Cumplimiento	X	Auditoría Específica	Otra:
----------------------	------------------------	---	----------------------	-------

UNIDAD AUDITADA (INFORME, PROCESO, TEMA ESPECIFICO):	Auditoría de Cumplimiento a la Gestión de PQRSDF
SECRETARÍAS:	Nivel central de la Gobernación de Cundinamarca
OBJETIVO:	Verificar la oportunidad de las respuestas dadas por la Gobernación de Cundinamarca - Nivel Central mediante el seguimiento al reporte de PQRSDF segundo semestre del año 2022.
ALCANCE:	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias registrados en Mercurio durante el segundo semestre 2022
PERIODO DE LA AUDITORÍA:	Segundo semestre 2022
FECHA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA:	01/02/2023 – 31/03/2023
FECHA DE APROBACIÓN:	31 de marzo del 2023

Tabla de Contenido

1	CRITERIOS DE AUDITORÍA (Normatividad aplicable)	2
2	METODOLOGÍA	2
3	ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.....	3
3.1	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN.....	3
3.2	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE RIESGOS.....	8
3.3	EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	8
4	LIMITACIONES PARA EL TRABAJO DE AUDITORÍA INTERNA.....	8

	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: EV-SEG-FR-050
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión 05
		Fecha: 28/03/2023

5	RESULTADOS DE AUDITORÍA	8
5.1	FORTALEZAS	9
5.2	OPORTUNIDADES DE MEJORA	9
5.3	INCUMPLIMIENTOS	9
6	CONCLUSIONES	9

1 CRITERIOS DE AUDITORÍA (Normatividad aplicable)

La Ley 1474 del 2011, contempla en su Artículo 76, “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios...”.


Artículo 14 y 30, 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”

2 METODOLOGÍA

Para verificar la oportunidad de las respuestas proporcionadas por la Gobernación de Cundinamarca - Nivel Central, se llevó a cabo un análisis de los informes generados por el Sistema de Gestión Documental - Mercurio, así como el informe de SAC enviado por la Secretaría de Educación. El objetivo de este análisis fue evaluar el tiempo de respuesta de la gobernación en relación con las PQRSDf recibidas a través del sistema de gestión documental y el SAC de la Secretaría de Educación.

El proceso de análisis involucró la revisión de los registros de solicitudes recibidas y las respuestas correspondientes proporcionadas por la gobernación. Se realizaron cálculos estadísticos para determinar el tiempo promedio de respuesta.

El análisis realizado proporcionó información valiosa sobre la eficacia de las respuestas proporcionadas por la gobernación de Cundinamarca - Nivel Central.

	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: EV-SEG-FR-050
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión 05
		Fecha: 28/03/2023

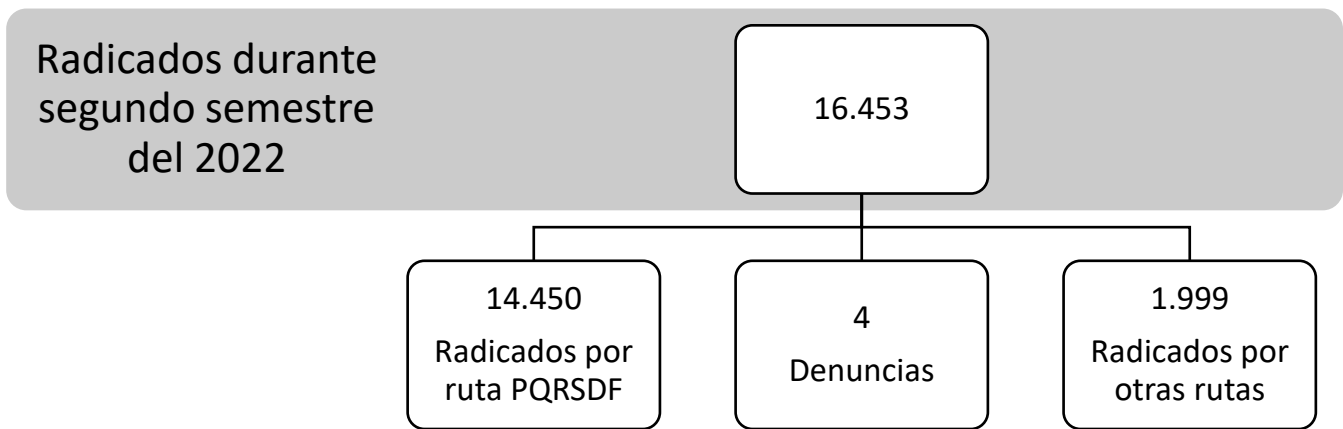
3 ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

3.1 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

3.1.1 ASPECTOS GENERALES DEL TRÁMITE DE PQRSDF EN EL NIVEL CENTRAL DE LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA


Por ASUNTO: el texto que contenía las palabras "PETICION", "PETICIONES", "PQRD", "PQRSD" y "QUEJA", por RUTA: el texto que contenía la palabra "PQRS" y por DESCRIPCIÓN: el texto que contenía las palabras "PETICION", "PECTION", "PETCIOM", "EPTICION", "PECTICION", "PECTION", "PETICON", "DERECHO", "DERCHO", "DERECH"

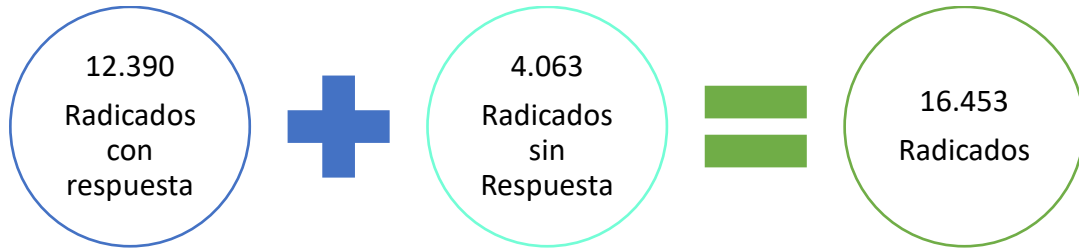
El número de radicados identificados como PQRSDF, del segundo semestre de 2022 y el movimiento por rutas PQRSDF se muestra a continuación:



Fuente: 1 Elaboración propia de acuerdo con los reportes de Mercurio con corte 2 de marzo de 2023.

Para el periodo en evaluación del reporte, se observaron un total de 16.453 PQRSDF de las cuales 14.450 tienen al menos una respuesta registrada en Mercurio (75%), respecto al 25% restante corresponde a aquellos registros que no tienen una respuesta asociada en el sistema de gestión documental, como se muestra a continuación:

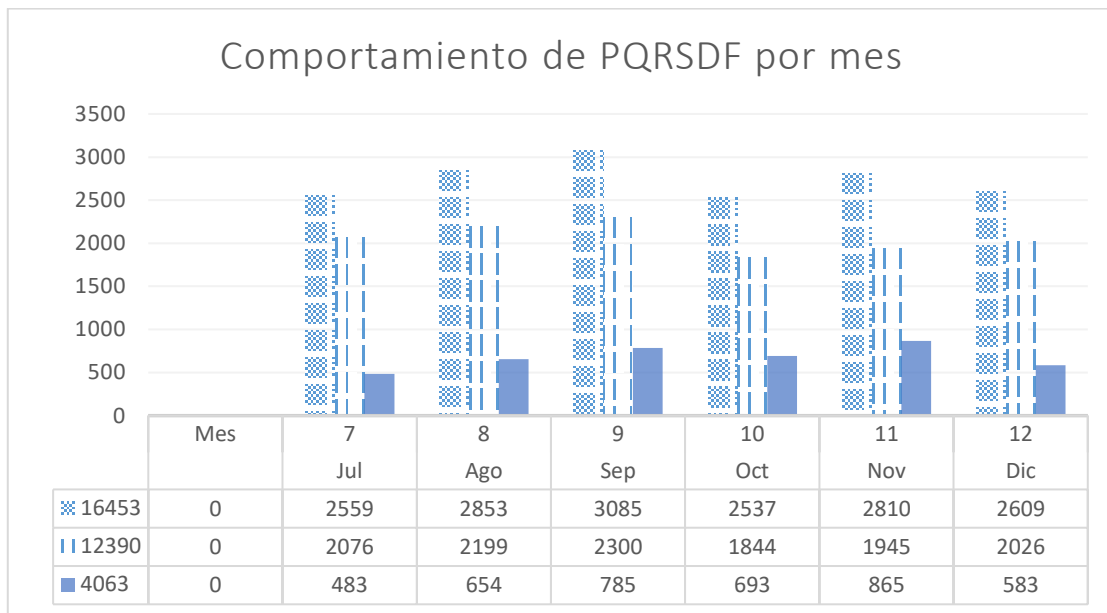
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: EV-SEG-FR-050
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión 05
		Fecha: 28/03/2023



Fuente: 2 Elaboración propia de acuerdo con los reportes de Mercurio con corte 2 de marzo de 2023

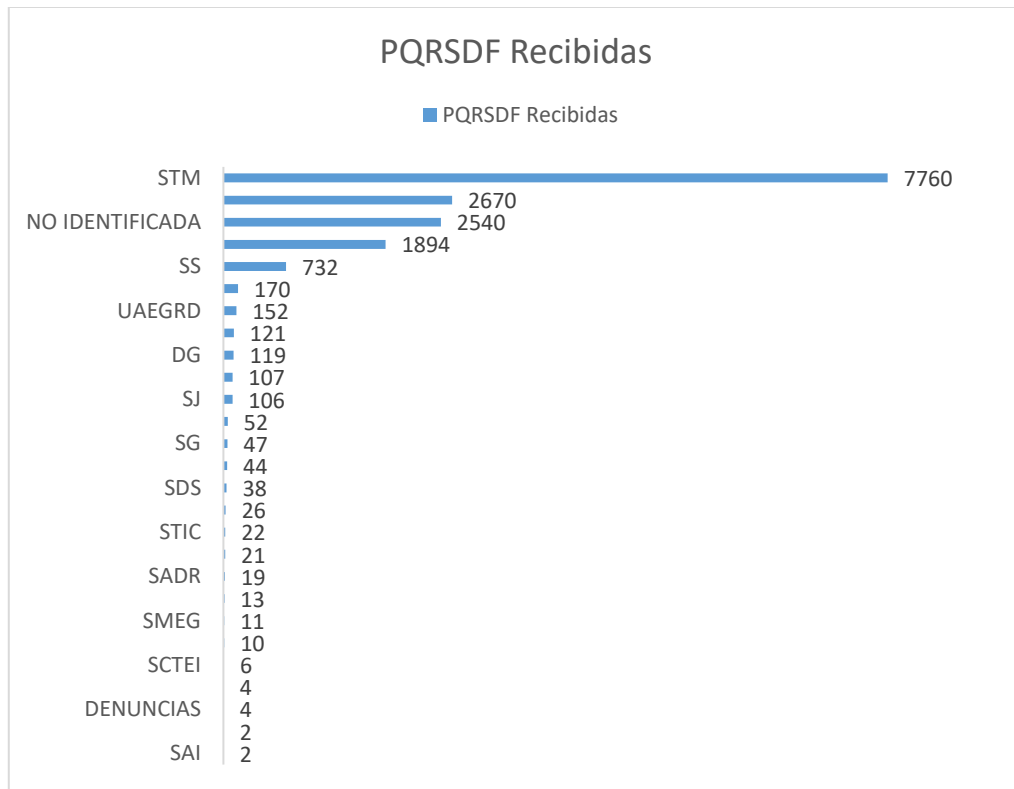
En cuanto al reporte del SAC enviado por la Secretaría de Educación, se observaron un total de 6.932 PQRSDf recibidas durante el segundo semestre del 2022 las cuales fueron tramitadas.

El comportamiento para detalle de cada uno de los meses del segundo semestre de 2022 se muestra a continuación:



Fuente: 3 Elaboración propia de acuerdo con los reportes de Mercurio con corte 2 de marzo de 2023


De las 16.453 PQRSDf recibidas, el 15% de las PQRSDf no cuentan con información suficiente que permita asignarlas a una secretaría, por esto se categorizan como NI "NO IDENTIFICADA" y aproximadamente el 46% de los radicados se direcciona a las Secretarías de Transporte y Movilidad, Hacienda y Educación. En el siguiente grafico se puede observar la participación por secretarías.



Fuente: 4 Elaboración propia de acuerdo con los reportes de Mercurio con corte 2 de marzo de 2023

En cuanto a los “movimientos”, los cuales hacen referencia a la cantidad de secretarías o dependencias por las que pasa la PQRSDF, se observó para este semestre un máximo de 8 movimientos. A continuación, se presenta el detalle por mes:

# Movimientos	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	2519	2831	0	2508	2772	2592
2	34	19	0	22	29	11
3	5	2	0	3	7	5
4	1	0	0	3	1	1
5	0	0	0	0	1	0
6	0	0	0	1	0	0
7	0	0	0	0	0	0
8	0	1	0	0	0	0

	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: EV-SEG-FR-050
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión 05
		Fecha: 28/03/2023

3.1.2 TRÁMITE DE PQRSDF EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

El reporte generado proporciona información del trámite de las PQRSDF en Mercurio, es decir, desde el momento en el que se radica la comunicación (Fecha Radicación) en el sistema hasta que se finaliza el trámite del documento en el mismo (Respuesta). Este tiempo no incluye el lapso que transcurre entre la impresión física de la respuesta firmada y el envío de esta (correo electrónico, correo certificado o entrega física).

Del total de 16.453 PQRSDF recibidas durante el periodo evaluado, se analizan la cantidad de aquellas que presentan y las que no presentan respuesta hasta la fecha de generación de los reportes en el sistema (02 de marzo del 2023). En cuanto a las PQRSDF con respuesta se observan casos en que una PQRSDF puede llegar a tener hasta quince (15) respuestas relacionadas en los anexos, como es el caso del radicado No. 2022086287 el cual se direccionó a la Secretaría de la Función Pública.

3.1.3 PQRSDF SIN RESPUESTA

Para este resultado se tienen en cuenta aquellos registros del reporte de Mercurio que no tienen una respuesta asociada en el sistema de gestión documental, estos se muestran agrupados por el tiempo que llevan sin responder (entendido “sin responder” porque no hay información en el sistema). Para el segundo semestre de 2022 se evidenciaron un total de 4.063 mercurios asignados.


De las PQRSDF sin gestión, el 55% (4.063) fueron categorizadas como "NI" (no identificadas) ya que no se logró asociarlas a ninguna secretaría, a pesar de haber sido radicadas de forma virtual a través de la página web de la Gobernación de Cundinamarca. Sin embargo, en algunos casos, estas PQRSDF fueron cerradas en el primer paso, lo que no cumple con los cinco pasos requeridos para finalizarlas correctamente en el sistema de gestión documental Mercurio.

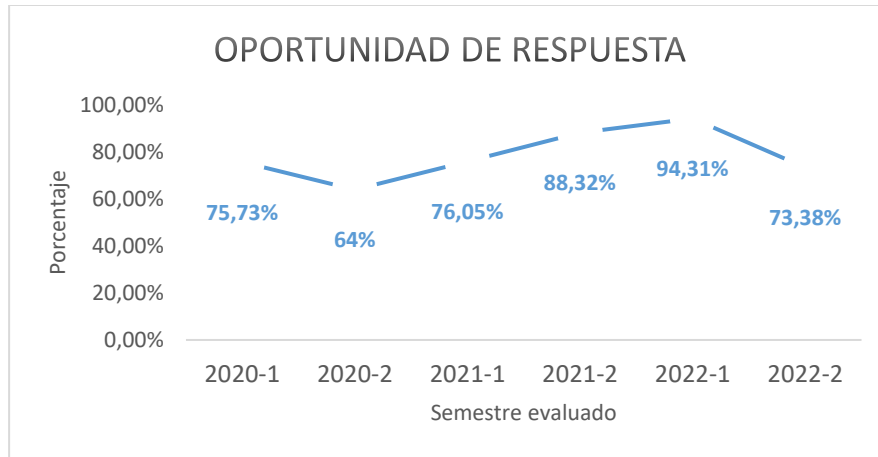
Es importante destacar que se recomienda la socialización con la comunidad acerca del impacto que genera la presentación de radicados duplicados, ya que esto genera un desgaste administrativo en la Entidad y no contribuye a minimizar los tiempos de respuesta.

3.1.4 TIEMPOS DE RESPUESTA

3.1.4.1 Oportunidad en la respuesta

En relación con el segundo semestre de 2022, periodo objeto de análisis, se tramitaron por parte de la Gobernación de Cundinamarca – Nivel Central un total de 12.390 PQRSDF. Así mismo, se logró un nivel de oportunidad en la atención de PQRSDF del 73,38%. Es importante tener en cuenta que este porcentaje es solo de la gestión de PQRSDF radicadas en el Sistema de gestión documental Mercurio que tuvieron respuesta dentro de los términos de ley.

	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: EV-SEG-FR-050
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión 05
		Fecha: 28/03/2023

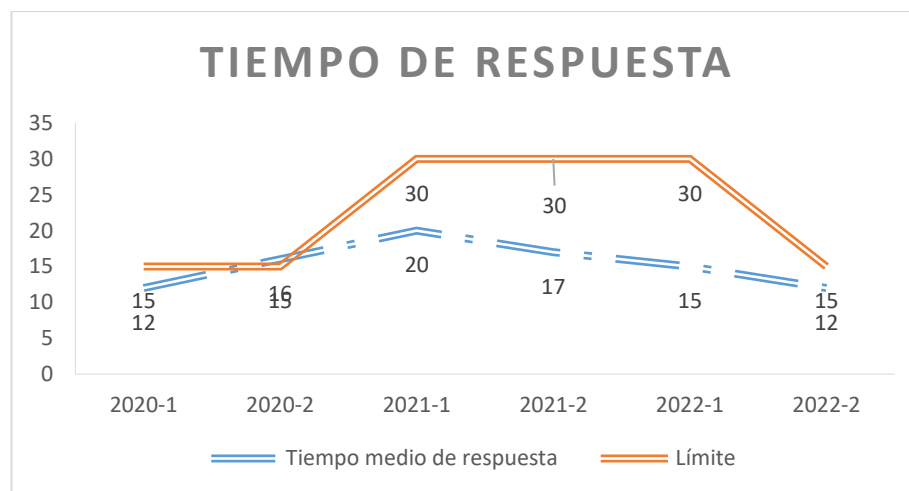


Fuente: 3 Elaboración propia de acuerdo con los reportes de Mercurio con corte 2 de marzo de 2023.


Adicionalmente en el SAC se observó una oportunidad de respuesta del 94% en relación con las PQRSDF. En general, la gestión de las PQRSDF ha alcanzado un promedio del 84%, lo que indica que en la mayoría de los casos se han gestionado de manera satisfactoria las solicitudes de los clientes. No obstante, es importante continuar trabajando para mejorar aún más la atención y respuesta a los clientes, a fin de alcanzar un nivel de satisfacción aún mayor y mantener la fidelidad de los mismos.

3.1.4.2 Tiempo de respuesta de PQRSDF

El tiempo medio de respuesta de una PQRSDF (el tiempo, en días hábiles, que en promedio espera un usuario para recibir una respuesta) para el segundo semestre de 2022 fue de 12 días hábiles.



Fuente: 4 Elaboración propia de acuerdo con los reportes de Mercurio con corte 2 de marzo de 2023.

	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: EV-SEG-FR-050
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión 05
		Fecha: 28/03/2023

En comparación con el semestre anterior, se evidencia una disminución de 3 días en el tiempo de respuesta, lo que representa que se mantienen los términos de respuesta en la gestión del proceso de Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta que tiene la capacidad para dar respuesta a las PQRSDF en un tiempo menor a 15 días hábiles.

En resumen, la disminución en el tiempo de respuesta y el mantenimiento de los términos de respuesta demuestran una mejora en la gestión del proceso de Atención al Ciudadano y un compromiso por parte de la entidad en brindar una atención de calidad a sus clientes.

3.2 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE RIESGOS

Es importante considerar las recomendaciones generadas en el informe de Evaluación de la Gestión de Riesgos emitido el 6 de enero de 2023.

3.3 EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO


N/A

4 LIMITACIONES PARA EL TRABAJO DE AUDITORÍA INTERNA

En la presente auditoría no se identificaron limitaciones.

5 RESULTADOS DE AUDITORÍA

TIPO DE RESULTADO	CANTIDAD	REFERENCIACIÓN
Fortalezas		
Oportunidades de mejora	2	Numeral 3.1.1
Incumplimientos		
TOTAL	2	

	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: EV-SEG-FR-050
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión 05
		Fecha: 28/03/2023

5.1 FORTALEZAS

N/A

5.2 OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se ha identificado un problema en el aplicativo sistema documental Mercurio al momento de generar reportes para la OCI. Los datos recibidos no coinciden con los códigos reales de radicación, lo que dificulta la evaluación efectiva de las radicaciones de PQRSDf. Se sugiere que la Secretaría de las TIC realice una evaluación detallada del aplicativo para identificar las fallas que están afectando la generación de reportes y así implementar mejoras que permitan obtener información más precisa y confiable. Esto redundará en una mejor gestión del sistema documental y en una evaluación más efectiva de las radicaciones de PQRSDf.
- Al evaluar los roles de cada línea de defensa en la administración de PQRSDf, se han identificado debilidades en las responsabilidades de las líneas 1 y 2. Como líderes del proceso de atención al usuario, la línea 2 de defensa debe fortalecer su responsabilidad en el desarrollo de procedimientos efectivos para garantizar la eficacia y eficiencia del proceso. Por otro lado, la línea de defensa 1, como parte operativa, también debe reforzar su rol en la mejora continua del proceso. En conjunto, estas mejoras contribuirán a una gestión más efectiva de PQRSDf y a una atención de calidad al usuario.


5.3 INCUMPLIMIENTOS

N/A

5.4 CONCLUSIONES

- Durante el segundo semestre del 2022, la Gobernación de Cundinamarca en su nivel central, atendió un total de 16.453 PQRSDf, lo cual es una muestra del alto interés que tiene la organización por escuchar y responder a las necesidades de sus ciudadanos. Es importante destacar que, durante este periodo, se ha logrado un nivel de oportunidad de respuesta del 84%, lo que indica que la Dirección de Atención al Usuario está realizando una gestión eficiente y efectiva en la atención y respuesta a las PQRSDf.

Este resultado es una clara evidencia del compromiso que la Gobernación tiene en brindar una atención de calidad a los ciudadanos y en garantizar que sus necesidades sean atendidas de manera oportuna. Es necesario continuar trabajando en la mejora continua de los procesos de atención al usuario para seguir manteniendo y mejorando los niveles de calidad en la atención a los ciudadanos.

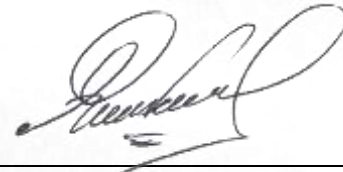
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: EV-SEG-FR-050
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión 05
		Fecha: 28/03/2023

- Para mejorar la eficiencia en la gestión de PQRSDf, es fundamental brindar un adecuado acompañamiento a los funcionarios que radican de las diferentes Secretarías. Esto implica fortalecer las estrategias de capacitación y seguimiento, con el fin de minimizar la cantidad de radicados sin trámite y asegurar que se cumplan los plazos de respuesta establecidos. De esta manera, se podrá garantizar una atención oportuna y efectiva a los ciudadanos que presentan sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones, mejorando así la percepción y confianza de la ciudadanía en la gestión pública.
- Es fundamental que las diferentes Secretarías del nivel Central de la Gobernación de Cundinamarca mantengan un seguimiento constante a las actividades que buscan disminuir el porcentaje de documentos vencidos o sin respuesta en el proceso de PQRSDf. Para ello, es necesario establecer medidas que permitan mejorar la oportunidad en el trámite de estas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones, tales como la identificación temprana de las PQRSDf que se encuentran en riesgo de vencer o la implementación de estrategias de priorización de atención. De esta forma, se podrá asegurar una gestión efectiva y eficiente de las PQRSDf, garantizando la satisfacción de los ciudadanos y fortaleciendo la imagen de la Gobernación ante la ciudadanía.

Elaboró:



Yuly Andrea Huertas Alonso
Contratista Oficina de Control Interno



Rubí Nelcy Romero Hernández
Profesional Universitario OCI

Revisó y aprobó:



Camila Andrea Ávila Milla
Profesional Universitario OCI



Sandra Milena Acevedo Rivera
Jefe de Oficina de Control interno (E)