



## COMUNICACIÓN INTERNA

Bogotá D.C., viernes 30 de septiembre de 2022

PARA: Catalina Valencia Tobón  
Despacho Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte

Yaneth Suárez Acero  
Subsecretaria de Gobernanza

Henry Samuel Murrain Knudson  
Subsecretario de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento

Jaime Andrés Tenorio Tascón  
Director de Arte, Cultura y Patrimonio

María Consuelo Gaitán Gaitán  
Directora de Lectura y Bibliotecas

Yamile Borja Martínez  
Directora de gestión Corporativa

Juan Manuel Vargas Ayala  
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Carolina Ruíz Caicedo  
Jefe oficina Asesora de Comunicaciones

Carlos Alfonso Gaitán Sánchez  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Liliana Morales  
Jefe oficina de Tecnologías de la Información

DE: Omar Urrea Romero  
Jefe oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de Auditoría de Cumplimiento, Seguimiento al trámite de atención de las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias.

Estimados Integrantes del Comité de Control Interno,

La Oficina de Control Interno (OCI), en cumplimiento de su rol de evaluación y seguimiento, remite el Informe de Seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSD, que trata el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, con corte 1 de enero a 31 de julio de 2022, en el cual se evidencia





mejoramiento en la atención de peticiones por parte de la Secretaría. No obstante, se identificaron dos (2) observaciones susceptibles de mejora, las cuales se relacionan a continuación:

No	Tema	Hallazgo /observación	Posible situación de riesgo
1	Peticiones sin vincular respuesta en el aplicativo ORFEO.	De la muestra analizada (50 casos), se identificaron nueve (9) solicitudes, es decir 18%, sin respuesta asociada a la solicitud en el aplicativo Orfeo.	Incertidumbre frente a la respuesta en términos de ley.
2	Peticiones con respuesta extemporánea.	De la muestra analizada (50 solicitudes), se identificaron dos (2) solicitudes, es decir 4%, con respuesta extemporánea.	Posible incumplimiento de los términos de acuerdo con las normas legales.

Por lo anterior, de manera atenta realizamos las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda a la Dirección de Gestión Corporativa – Relación con la Ciudadanía, fortalecer la implementación de los controles diseñados en los procedimientos relacionados con el trámite de documentos, con el fin de asegurar que las respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría se encuentren asociadas en el aplicativo Orfeo y radicadas dentro de los términos legales para responder.
2. Se recomienda a los líderes de dependencia tomar medidas para que los funcionarios y contratistas que respondan PQRS asocien las respuestas a los radicados de entrada en el aplicativo Orfeo, así como para asegurar que todas las peticiones se respondan dentro de los términos legales.

En consecuencia, de manera atenta se solicita informar a esta oficina en los siguientes diez (10) días hábiles posteriores a la comunicación del informe final, las acciones correctivas o de mejora a implementar incluyendo las recomendaciones descritas, en cumplimiento del procedimiento de la mejora [SEG-PR-01 Procedimiento para la Mejora](#), el cual se puede consultar en el siguiente link: <https://intranet.culturarecreacionydeporte.gov.co/mipg/actualizacion-de-la-documentacion-de-los-procesos-v9/procesos-de-evaluacion/seguimiento-y>

Se adjunta el informe detallado.

Atentamente,

Omar Urrea Romero  
Jefe Oficina de Control Interno SCRD

Proyectó:  
Hernán Muriel  
Profesional especializado OCI - SCRD

**Documento 20221400387423 firmado electrónicamente por:**






**Omar Urrea Romero**, Jefe Oficina de Control Interno, Oficina de Control Interno,  
Fecha firma: 03-10-2022 08:33:04

Revisó: Jose Hernan Muriel Descance - Profesional Especializado - Oficina de Control Interno



3779b18eba19c45fa42bf4f3fbccccc213f5c6b2c7ae2fec24c1f2cbce3bb86ab




	<b>PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION</b>	<b>CÓDIGO:</b> FR-07-PR-SEG-01	<b>*RAD_S*</b> :
		<b>VERSIÓN:</b> 02	
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>FECHA:</b> 15/07/21	

## INFORME FINAL

### TABLA DE CONTENIDO

I.	DESCRIPCIÓN GENERAL .....	2
II.	RESUMEN DEL RESULTADO.....	5
III.	HALLAZGOS U OBSERVACIONES DE AUDITORÍA .....	6
	ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE EL INFORME DE PQRS DEL II SEMESTRE DE 2021 Y EL I SEMESTRE DE 2022.....	6
IV.	RECOMENDACIONES .....	19
V.	PLAN DE MEJORAMIENTO .....	20
	FIRMAS.....	20

	<b>PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION</b>	<b>CÓDIGO:</b> FR-07-PR-SEG-01	<b>*RAD_S*</b> :
		<b>VERSIÓN:</b> 02	
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>FECHA:</b> 15/07/21	Radicado: <b>RAD_S</b> Fecha: F_RAD_S

## I. DESCRIPCIÓN GENERAL

<b>Nombre de la Auditoria</b>	Seguimiento al trámite de atención de las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias.
<b>Tipo de Auditoria</b>	Auditoría de Cumplimiento.
<b>Unidad Auditada</b>	Proceso Relación con la Ciudadanía.
<b>Líder o Responsable</b>	Yamile Borja Martínez. Directora de Gestión Corporativa.
<b>Fecha de Ejecución</b>	26 de agosto de 2022 al 30 de septiembre de 2022
<b>Periodo Evaluado</b>	Primer semestre de 2022.
<b>Destinatarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte y miembros del Comité de Coordinación de Control Interno.</li> </ul>

### OBJETIVO DE LA AUDITORIA

1. Verificar que las medidas y políticas de atención al ciudadano implementadas en la SCR D se encuentren en concordancia con la normatividad emitida por el Distrito y el Gobierno Nacional.
2. Verificar la eficacia de las acciones suscritas en los planes de mejoramiento a partir de los informes de seguimiento a PQRS de vigencias anteriores.

### ALCANCE DE AUDITORIA


Se verificará el cumplimiento de la atención a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que presta la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte de acuerdo con las normas legales vigentes en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de julio de 2022. Se hará énfasis en la revisión de la oportunidad de las respuestas, la vinculación de las respuestas al aplicativo Orfeo y la trazabilidad dentro del mismo.

### EQUIPO AUDITOR


- Omar Urrea Romero, Jefe Oficina de Control Interno.
- Hernán Muriel, Profesional Especializado OCI.

### CRITERIOS DE AUDITORIA

- Constitución Política de Colombia – Art 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

	<b>PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION</b>	<b>CÓDIGO:</b> FR-07-PR-SEG-01	<b>*RAD_S*</b> : Radicado: <b>RAD_S</b> Fecha: F_RAD_S
		<b>VERSIÓN:</b> 02	
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>FECHA:</b> 15/07/21	

- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado, y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 190 de 1995 “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”
- Decreto Ley 2050 de 1995 “Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”
- Ley 962 de 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”
- Decreto Ley 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”
- Ley 2052 de 2020 "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"
- Decreto 371 de 2010, por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.
- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo.
- Decreto 197 de 2014. Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital del Servicio a la ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- Ley 172 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Acuerdo 630 de 2015. Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones.
- Circular 108 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho fundamental de Petición y se sustituye un Título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.


	<b>PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION</b>	<b>CÓDIGO:</b> FR-07-PR-SEG-01	<b>*RAD_S*</b> :
		<b>VERSIÓN:</b> 02	
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>FECHA:</b> 15/07/21	Radicado: <b>RAD_S</b> Fecha: F_RAD_S

- Decreto 1166 de 2016. Por el cual se adiciona el Capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro del Decreto 1069 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Justicia y Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento, y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Decreto 037 de 2017. Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 190 de 2010. Por el cual se regula el procedimiento para las relaciones político-normativas con el Concejo de Bogotá D.C y se dictan otras disposiciones.
- Acuerdo 060 de 2001. Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
- Procedimiento de PQRSD, atención al ciudadano y proposiciones - CÓDIGO: RCC-PR-02, Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD y proposiciones.

## METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la revisión a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), recibidas durante el período comprendido entre 1 de enero y el 31 de julio de 2022, se analizó la información reportada por la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte en el link de transparencia por el área de atención al ciudadano de la Dirección de Gestión Corporativa y el Sistema de Gestión Documental ORFEO. Así mismo, se realizaron entrevistas al personal que desarrolla las funciones en el proceso. Para adelantar el seguimiento sobre el cumplimiento de directrices aplicables al proceso de Atención al Ciudadano (PQRSD), la OCI aplicó las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas como son, verificación documental, pruebas analíticas y entrevistas.

Con base en los reportes publicados en el link de transparencia y acceso a la información pública de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (4.5.5.) en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de julio de 2022, se encontraron registradas 828 Solicitudes de Información, 444 Derechos de Petición de Interés Particular, 118 derechos de Petición de Interés General, otras solicitudes 11, Reclamos 50, Consultas 38, felicitaciones 9, Quejas 9, Sugerencias 4, para un total de 1511 registros. Con base en la herramienta sugerida por el Departamento Administrativo de la Función Pública para determinar el tamaño de la muestra a analizar, se revisaron aleatoriamente 50 registros, de acuerdo con los siguientes criterios:

	<b>PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION</b>	<b>CÓDIGO:</b> FR-07-PR-SEG-01	<b>*RAD_S*</b> : Radicado: <b>RAD_S</b> Fecha: <b>F_RAD_S</b>
		<b>VERSIÓN:</b> 02	
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>FECHA:</b> 15/07/21	

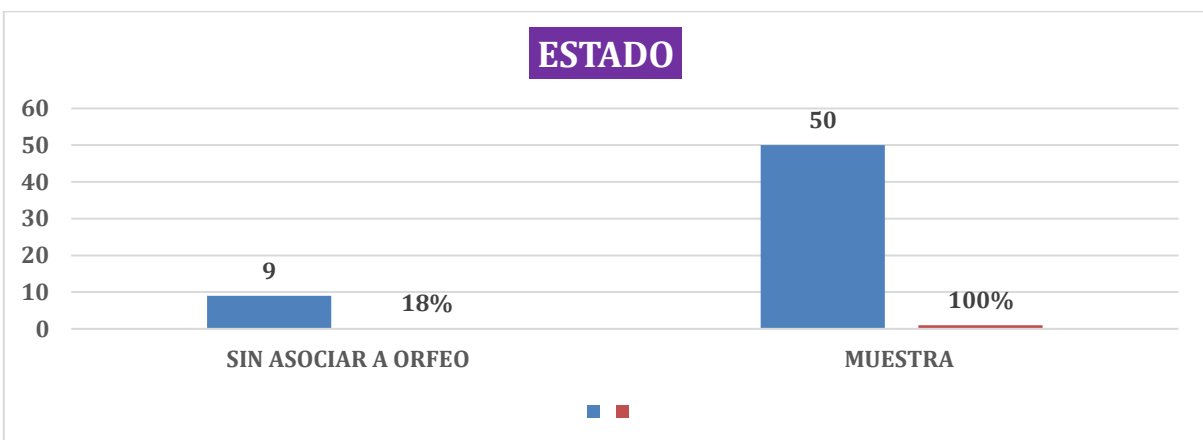
INGRESO DE PARÁMETROS		TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Tamaño de la Población (N)	1.511	Fórmula	51
Error Muestral (E)	5%	Muestra Óptima	50
Proporción de Éxito (P)	5%		
Nivel de Confianza	90%		
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645		

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


## II. RESUMEN DEL RESULTADO

No	Tema	Hallazgo /observación	Posible situación de riesgo
1	Peticiones sin vincular respuesta en el aplicativo ORFEO.	De la muestra (50) analizada, se identificaron nueve (9) solicitudes, es decir 18%, sin respuesta asociada a la solicitud en el aplicativo Orfeo.	Incertidumbre frente a la respuesta en términos de ley.
2	Peticiones con respuesta extemporánea.	De la muestra analizada (50), se identificaron dos (2) solicitudes, es decir 4%, con respuesta extemporánea.	Posible incumplimiento de los términos de acuerdo con las normas legales.

### Resultado del análisis de la muestra






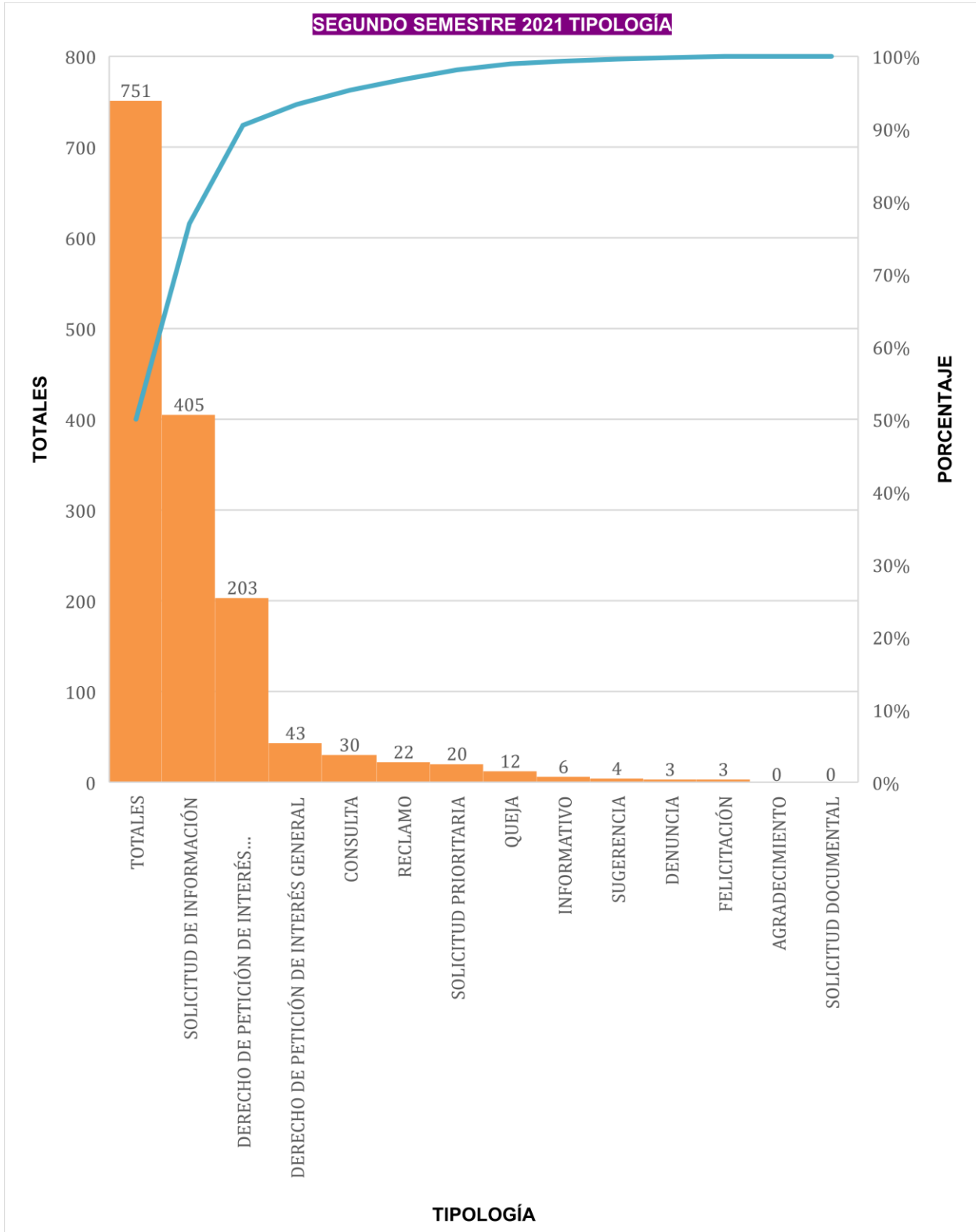
	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	CÓDIGO: FR-07-PR-SEG-01	<b>*RAD_S*</b> : Radicado: <b>RAD_S</b> Fecha: F_RAD_S
		VERSIÓN: 02	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	FECHA: 15/07/21	


### III. HALLAZGOS U OBSERVACIONES DE AUDITORÍA

#### ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE EL INFORME DE PQRS DEL II SEMESTRE DE 2021 Y EL I SEMESTRE DE 2022

SEGUNDO SEMESTRE 2021		
TIPOLOGÍA	TOTALES	%
INFORMATIVO	6	0.79
CONSULTAS	30	3.99
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	43	5.72
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	<b>203</b>	27.03
FELICITACIONES	3	0.39
DENUNCIAS	3	0.39
QUEJAS	12	1.59
RECLAMOS	22	2.92
SUGERENCIAS	4	0.53
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	<b>405</b>	53.92
SOLICITUD PRIORITARIA	20	2.66
SOLICITUD DOCUMENTAL	0	0
AGRADECIMIENTO	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>751</b>	<b>100%</b>


	<b>PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION</b>	<b>CÓDIGO:</b> FR-07-PR-SEG-01	<b>*RAD_S*</b> :
		<b>VERSIÓN:</b> 02	
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>FECHA:</b> 15/07/21	

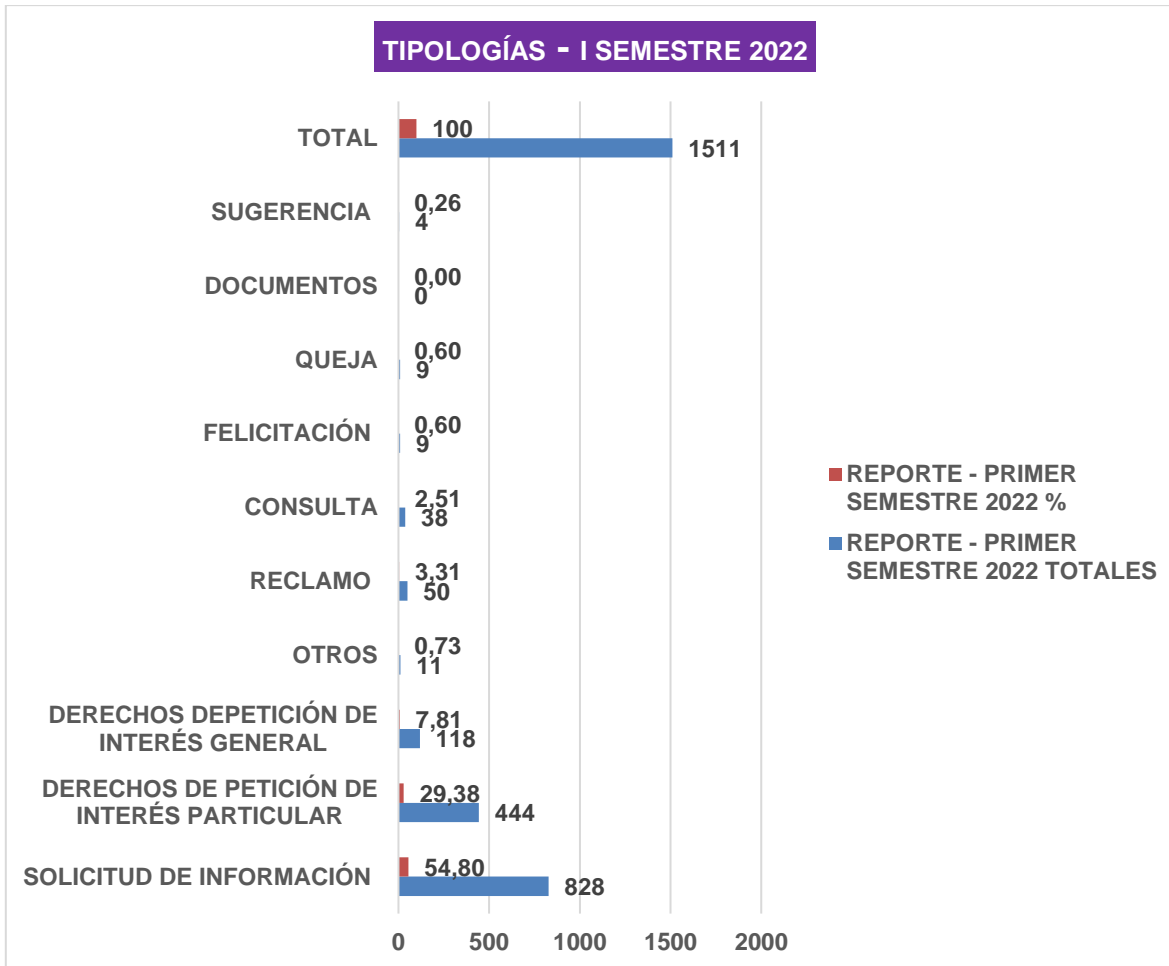


	<b>PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION</b>	<b>CÓDIGO:</b> FR-07-PR-SEG-01	<b>*RAD_S*</b> : Radicado: <b>RAD_S</b> Fecha: F_RAD_S
		<b>VERSIÓN:</b> 02	
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>FECHA:</b> 15/07/21	

Con respecto al informe del segundo semestre de 2021, en el que se registraron 751 requerimientos, se observa que aumentó el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) ya que en el primer semestre de 2022 se reportaron 1.511 requerimientos, distribuidos así:

<b>REPORTE - PRIMER SEMESTRE 2022</b>		
<b>TIPOLOGÍAS</b>	<b>TOTALES</b>	<b>%</b>
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	<b>828</b>	<b>54,80</b>
DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	<b>444</b>	<b>29,38</b>
DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	<b>118</b>	<b>7,81</b>
OTROS	<b>11</b>	<b>0,73</b>
RECLAMOS	<b>50</b>	<b>3,31</b>
CONSULTAS	<b>38</b>	<b>2,51</b>
FELICITACIONES	<b>9</b>	<b>0,60</b>
QUEJAS	<b>9</b>	<b>0,60</b>
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	<b>0</b>	<b>0,00</b>
SUGERENCIAS	<b>4</b>	<b>0,26</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1511</b>	<b>100</b>

	<b>PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION</b>	<b>CÓDIGO:</b> FR-07-PR-SEG-01	<b>*RAD_S*</b> : Radicado: <b>RAD_S</b> Fecha: <b>F_RAD_S</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 02	
		<b>FECHA:</b> 15/07/21	




De igual manera, se evidencia que, comparativamente con el segundo semestre de 2021, los derechos de petición crecieron en un 43.77% y las solicitudes de información en un 48.91 %

### CANALES ATENCION AL CIUDADANO Y TIPOLOGÍAS

Revisado el manual de servicio a la ciudadanía “Canales de Interacción Ciudadana” encontramos los diferentes mecanismos de presentación de PQRS, los canales dispuestos son:

- A. Canal Presencial.
- B. Canal Virtual.

- Trámites y Servicios: <https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/atencion-y-servicios-la-ciudadania/tramites-y-servicios>
- Bogotá te escucha - Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas:

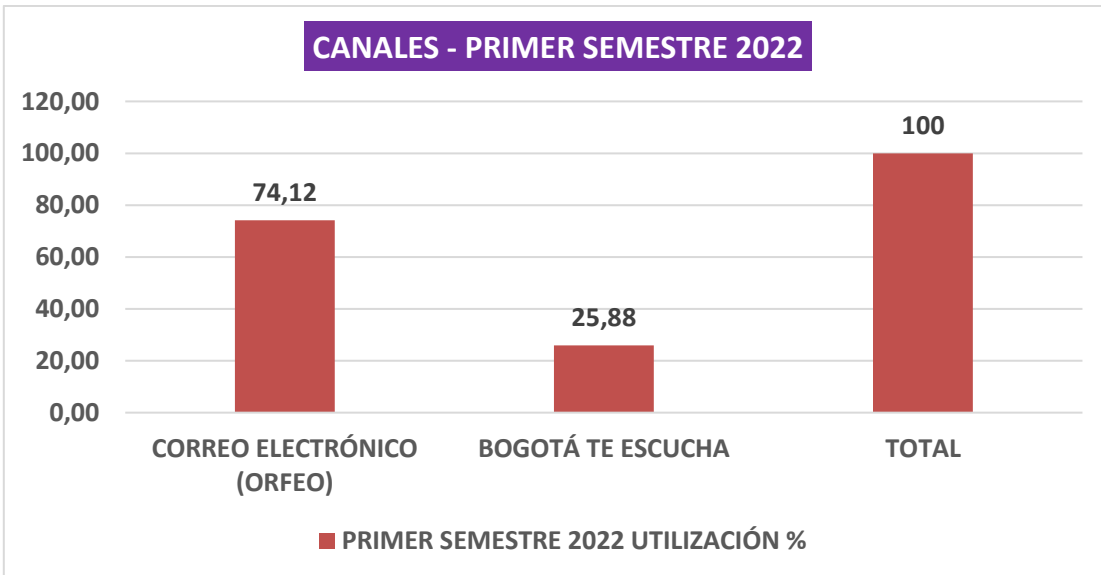
	<b>PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION</b>	<b>CÓDIGO:</b> FR-07-PR-SEG-01	<b>*RAD_S*</b> : Radicado: <b>RAD_S</b> Fecha: F_RAD_S
		<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	
		<b>FECHA:</b> 15/07/21	

<http://www.bogota.gov.co/sdqs>


- Correo electrónico: [correspondencia.externa@scrd.gov.co](mailto:correspondencia.externa@scrd.gov.co)
- C. Canal telefónico.
- D. Canal escrito.
  - Ventanilla Única de Correspondencia.
  - Buzón de Sugerencias.

Canales Oficiales utilizados en el Primer semestre de 2022

PRIMER SEMESTRE 2022		
CANALES	TOTAL, RADICADAS	UTILIZACIÓN %
CORREO ELECTRÓNICO (ORFEO)	1120	74,12
BOGOTÁ TE ESCUCHA	391	25,88
TOTAL	1511	100



De lo anterior, se puede determinar que, de los canales oficiales dispuestos por la entidad para el primer semestre de 2022, se utilizó en mayor proporción el correo electrónico con un 74.12% y Bogotá Te Escucha con un 25.88%

	<b>PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION</b>	<b>CÓDIGO:</b> FR-07-PR-SEG-01	<b>*RAD_S*</b> : Radicado: <b>RAD_S</b> Fecha: F_RAD_S
		<b>VERSIÓN:</b> 02	
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>FECHA:</b> 15/07/21	

### **GESTIÓN DE LAS PQRS EN LA SCR D**

De la muestra revisada y analizada se evidencia que las peticiones fueron atendidas dentro de los términos legales. No obstante, se encontraron debilidades en el diseño o implementación de controles frente a la gestión, control y seguimiento de las peticiones, las cuales se presentan a continuación:


#### **Observación No. 1 - Peticiones sin vincular respuesta en el aplicativo Orfeo.**

Al analizar la gestión de las PQRSD realizada por medio del sistema de gestión documental ORFEO, frente a la oportunidad de las respuestas, de la muestra (50) se identificaron NUEVE (9) solicitudes, es decir un **18%**, sin radicado de respuesta asociada a la solicitud, situación que evidencia debilidad en la implementación del control diseñado en el procedimiento Relación con la Ciudadana RCC-PR-02 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD y proposiciones, donde en sus actividades No 20, 21 y 22 establece que “ *Se debe asociar la respuesta a la PQR radicada e informar por ORFEO al usuario de Derechos de Petición... Se realiza la revisión de las peticiones para evidenciar que se haya vinculado el radicado de respuesta a la petición inicial...Se debe enviar comunicación solicitando que se asocie el radicado de respuesta a la PQRSD en el tiempo de establecido para la respuesta...*”

Lo anterior genera dificultad para la verificación y la trazabilidad de la información, así como incertidumbre frente a la emisión de la respuesta dentro de los términos definidos por la normatividad vigente. Esta misma situación fue observada y comunicada en el informe del primer semestre de 2021 con radicado No. 20211400279273 del 23 de septiembre de 2021, razón por la cual se recomienda tener en cuenta para la formulación del respectivo plan de mejoramiento.

Los casos observados sin vinculación de la respuesta en Orfeo son los siguientes:

<b>TIPOLOGIA</b>	<b>MEDIO</b>	<b>Radicado entrada</b>	<b>Radicado salida</b>
SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL	VIRTUAL - EMAIL	20227100079962	20223100054291
SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL	VIRTUAL - EMAIL	20227100087542	20223100059871
SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL	VIRTUAL - EMAIL	20227100121352	20227300080871
SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL	VIRTUAL - EMAIL	20227100132162	20223300089031
SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL	VIRTUAL - EMAIL	20227100134632	20223100088521

	<b>PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION</b>	<b>CÓDIGO:</b> FR-07-PR-SEG-01	<b>*RAD_S*</b> : Radicado: <b>RAD_S</b> Fecha: F_RAD_S
		<b>VERSIÓN:</b> 02	
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>FECHA:</b> 15/07/21	

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	EMAIL	20227100049342	20227300025181
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	VIRTUAL – EMAIL	20227100080682	20227100080682
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	BOGOTÁ TE ESCUCHA	20227100004052	20223300018641
RECLAMOS	EMAIL	20227100052732	20222200029141

### Oportunidad de mejora No. 1


Se evidenció que el Proceso de Relación con la Ciudadanía realiza las alertas a través del aplicativo Orfeo a los responsables de las respuestas acerca de que se debe asociar la respuesta de acuerdo con el procedimiento, “...**Recordar que según el procedimiento establecido en la Circular 35 del 29 de octubre 2021, debe ser asociado el número de radicado de respuesta a la PQRS asignada a la dependencia, con el fin de que se logre identificar el trámite necesario y así cerrar la PQRS en el sistema. Favor atender las instrucciones, muchas gracias.**”

Adicionalmente, se pudo verificar, como ejemplo, que a través de la comunicación con radicado de Orfeo No. 20227000140143 de Fecha: 18-04-2022 la Dirección de Gestión Corporativa ofició al responsable del proceso al que se dirigió la solicitud del ciudadano acerca de la calidad de la respuesta a las peticiones, en donde el área responsable de responder NO asoció el radicado de respuesta. Sin embargo, a pesar de estas advertencias, así como talleres de capacitación realizados, se sigue presentando la situación.

Por lo anterior, se hace necesario que en el informe de la Oficina de Control Interno y en el Comité de Gestión y Desempeño de la Secretaría se recuerde a los líderes de dependencia la importancia de cumplir todas las condiciones de calidad de las respuestas (coherencia, claridad, calidez, manejo del sistema – asociar el radicado de respuesta) y se tomen las acciones correspondientes frente a lo observado, de manera que las respuestas a los requerimientos cumplan con todos los lineamientos establecidos.

### Observación No. 2 - Peticiones con respuesta extemporánea

Al analizar la gestión de las PQRS realizadas por medio del sistema de gestión documental Orfeo, frente a la oportunidad de las respuestas, de la muestra (50) se identificaron dos (2) solicitudes, es decir un 4%, con respuesta fuera de términos, situación que evidencia debilidad en la implementación del control diseñado en el procedimiento Relación con la Ciudadana RCC-PR-02 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRS y proposiciones, donde en su actividad No. 26 establece que: “*El o la directora de Gestión*

	<b>PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION</b>	<b>CÓDIGO:</b> FR-07-PR-SEG-01	<b>*RAD_S*</b> : Radicado: <b>RAD_S</b> Fecha: F_RAD_S
		<b>VERSIÓN:</b> 02	
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>FECHA:</b> 15/07/21	

*Corporativa revisa los informes de seguimiento a la gestión de PQRSD a través de la contrastación con los criterios definidos en este procedimiento y las normas sobre el derecho de petición, validando las recomendaciones y acciones de mejora adelantadas”*

Los casos observados son los siguientes:


TIPOLOGÍA	DEPENDENCIA	MEDIO	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA
SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACIÓN	EMAIL	20227100048772	20222100029401
SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL	DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	BOGOTÁ TE ESCUCHA	20227100056032	20228000029951

## PLANES DE MEJORAMIENTO VIGENTES DEL PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO


Revisada la herramienta de la mejora de la Secretaría se evidenció a cargo del proceso de atención al ciudadano, 16 acciones correctivas o de mejora identificadas en la vigencia 2021 y 2022, de las cuales 16 se encuentran en estado FINALIZADO y serán objeto de seguimiento con el fin de evaluar la eficacia de las acciones y emitir concepto de cierre.

No.	CONSECUTIVO	HALLAZGO / NO CONFORMIDAD	ACCIONES A REALIZAR / PRODUCTO	FECHA LÍMITE	ESTADO
1	1059	Diferencia en los reportes de información Se evidencia que el número de registros presentados por la Secretaría General (634) no concuerda con el número de registros publicados por la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (573) . INCUMPLIMIENTO Debilidad en la implementación de los controles diseñados en el procedimiento de atención al ciudadano procedimiento de PQRS, atención al ciudadano y proposiciones CODIGO:PRATE-01 v11 actividad 4 que establece “Una vez la PQRS se encuentra en poder del servidor responsable del trámite, (profesional de la oficina de atención al ciudadano), procederá su registro en la "Matriz de Registro y Control de PQRS" y de igual manera se está incumpliendo la ley 87 de 1993, artículo 3 literal e. “Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asignar la revisión de la información de las bases de datos a un funcionario del equipo de relación con la ciudadanía.</li> <li>2. Construir un plan de trabajo para la revisión de las bases de datos</li> <li>3. Construir la herramienta para validar el seguimiento y cruce de información de los informes generados</li> <li>4. Capacitar al funcionario asignado en el manejo de los aplicativos y procedimiento para reportar en la base de datos vs reporte secretaria general de la Alcaldía Mayor de Bogotá</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 31/12/2021</li> <li>2. 31/12/2021</li> <li>3. 07/02/2022</li> <li>4. 07/02/2022</li> </ol>	FINALIZADA




 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	<b>PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION</b>	<b>CÓDIGO:</b> FR-07-PR-SEG-01	<b>*RAD_S*</b> Radicado: <b>RAD_S</b> Fecha: <b>F_RAD_S</b>
		<b>VERSIÓN:</b> 02	
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>FECHA:</b> 15/07/21	


No.	CONSECUTIVO	HALLAZGO / NO CONFORMIDAD	ACCIONES A REALIZAR / PRODUCTO	FECHA LÍMITE	ESTADO
		forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros			
2	1016	Revisado el procedimiento de PQRS, atención al ciudadano y proposiciones PR-ATE 01 -v11, no se especifica a quien corresponde desarrollar la actividad y la responsabilidad del cargue de PQRS en el SDQS.	Tomar una muestra mensual de 2 peticiones aleatoria, para verificar que se hayan cargado en la plataforma SDQS. Matriz de registro y control PQRS con anotaciones de verificación.	17/11/2020	FINALIZADA
3	1041	En la revisión realizada al Proceso se evidencia que la última evaluación de la satisfacción del usuario fue realizada en el mes de abril. El resultado del indicador evidencia medición hasta el mismo mes. No se ha vuelto a practicar las encuestas las cuales se tiene establecidas de manera mensual. Lo anterior incumple el numeral 9.1.2 de la norma ISO 9001: 2015. La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	"1. Establecer los lineamientos para la medición de la satisfacción de partes interesadas en la Secretaría 2. Formular la(s) encuesta(s) para la medición de la satisfacción de partes interesadas en la Secretaría 3. Socializar el procedimiento y herramientas establecidas 4. Aplicar la(s) encuesta(s) para la medición de la satisfacción de partes interesadas en la Secretaría 5. Consolidar los informes remitidos de las áreas sobre la percepción de las partes interesadas 6. Verificar la eficacia de la acción conforme a los informes reportados	1. 30/04/2021 2. 30/04/2021 3. 30/04/2021 4. 31/12/2021 5. 31/12/2021 6. 31/12/2021	FINALIZADA
4	1067	Al verificar el reporte de la Dirección Distrital de Servicio al ciudadano SDQS-Secretaría General Alcaldía Mayor se observa diferencia entre las fechas de finalización y la fecha de cierre. De lo anterior se evidencia debilidad en los controles frente a los roles y responsabilidades asignadas para la administración y uso de aplicativo en la SCR.D.	1. Capacitaciones trimestrales en el uso y funcionalidad de las plataformas de Bogotá te Escucha y Orfeo. 2. Actualización en los controles del procedimiento	30/11/2022 31/03/2022	FINALIZADA

	<b>PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION</b>	<b>CÓDIGO:</b> FR-07-PR-SEG-01	<b>*RAD_S*</b> : Radicado: <b>RAD_S</b> Fecha: F_RAD_S
		<b>VERSIÓN:</b> 02	
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>FECHA:</b> 15/07/21	


No.	CONSECUTIVO	HALLAZGO / NO CONFORMIDAD	ACCIONES A REALIZAR / PRODUCTO	FECHA LÍMITE	ESTADO
5	1052	Inadecuada documentación del procedimiento. Al revisar las políticas de operación establecidas en el numeral 5 condiciones generales, la descripción secuencial de las actividades y su coherencia con el diagrama de flujo, las actividades de control establecidas en el Procedimiento de PQRS, Atención al Ciudadano y Proposiciones Código PR-ATE-01 Versión 11 vigente desde el 06/09/2020	<ol style="list-style-type: none"> <li>Definir los aspectos claves que se deben tener presentes en la entidad para la atención al ciudadano.</li> <li>Revisar el procedimiento y formatos conexos de atención al ciudadano, para identificar fallas o vacíos de control o de prevención del riesgo</li> <li>Formular procedimiento y formatos que permitan atender a lineamientos de la política distrital de atención al ciudadano</li> <li>Socializar en la entidad la política distrital de atención al ciudadano</li> <li>Actualizar el procedimiento de atención al ciudadano y los formatos conexos, para incorporar los controles adecuados</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>31/10/2021</li> <li>31/12/2021</li> <li>31/01/2022</li> <li>30/11/2021</li> <li>31/03/2022</li> </ol>	FINALIZADA
6	1053	Inadecuado registro de modalidades de las peticiones. Al revisar la gestión realizada frente a los PQRS durante el periodo de análisis, se identificaron PQRS clasificadas inadecuadamente, como solicitudes de información, quejas o reclamos que no corresponde al contenido, según los criterios establecidos en el manual para la gestión de peticiones ciudadanas Versión 3 de fecha noviembre 2020 emitida por la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la normatividad vigente, lo que genera un posible riesgo frente al adecuado tratamiento y la oportunidad en la respuesta a la petición	<ol style="list-style-type: none"> <li>Actualizar el procedimiento de PQRS - atención al ciudadano y proposiciones, alineado con el manual de gestión de peticiones de la Secretaría General, en el sentido de incluir la responsabilidad de revisión en las áreas correspondientes, con el fin de que identifiquen el adecuado registro de PQRS o soliciten el respectivo ajuste.</li> <li>Capacitar sobre el procedimiento a los colaboradores de las áreas correspondientes.</li> <li>Solicitar al Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Talento Humano la inclusión de una capacitación asociada a la normatividad aplicable al procedimiento de PQRS - atención al ciudadano y proposiciones en el PIC 2022</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>15/09/2021</li> <li>15/09/2021</li> <li>19/10/2021</li> </ol>	FINALIZADA

	<b>PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION</b>	<b>CÓDIGO:</b> FR-07-PR-SEG-01	<b>*RAD_S*</b> : Radicado: <b>RAD_S</b> Fecha: <b>F_RAD_S</b>
		<b>VERSIÓN:</b> 02	
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>FECHA:</b> 15/07/21	


No.	CONSECUTIVO	HALLAZGO / NO CONFORMIDAD	ACCIONES A REALIZAR / PRODUCTO	FECHA LÍMITE	ESTADO
7	1054	<p>Informes sobre acceso a información, quejas y reclamos sin número de registro en el SQDS Se evidencia que en el 18.75 % de los registros de la muestra tomada para el análisis de lo publicado en el link de transparencia de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, no se encuentra relacionado el número de registro de SDQS lo que genera incertidumbre del adecuado registro en los dos sistemas de información (Orfeo _ SDQS) y generando un posible riesgo de incumpliendo con el normativo frente al Numeral 3 del Artículo 3 del Decreto 371 de 2010</p> <p><b>INCUMPLIMIENTO</b> Numeral 3 del Artículo 3 del Decreto 371 de 2010, respecto a la obligación del registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQ</p>	<p>1. Emitir documento con lineamientos acerca del procedimiento de atención de PQRS y los mecanismos de respuesta</p> <p>2. Programar capacitaciones mensuales sobre los lineamientos de la circular y el procedimiento de PQRS</p>	<p>1.31/10/2021</p> <p>2. 31/03/2022</p>	FINALIZADA
8	1055	<p>petionario y no se realiza el trámite mediante comunicación oficial a través del aplicativo Orfeo, situación que evidencia incumplimiento al procedimiento de generación y trámite de documentos código PR-GDF-16 versión 5 , donde en sus condiciones generales establece que "Ninguna dependencia está autorizada para recibir ni enviar comunicaciones internas o externas, sin haber realizado el trámite a través del área de correspondencia, con su debido registro en el aplicativo ORFEO" así como frente a la actividad No 4 que establece "se genera radicado en el aplicativo Orfeo que va a producir bajo las plantillas establecidas", generando un posible riesgo de emisión de comunicaciones sin los correspondientes niveles de aprobación y la pérdida de la memoria institucional.</p> <p><b>INCUMPLIMIENTO</b> al procedimiento de generación y trámite de documentos código PR-GDF-16 versión 5</p>	<p>1. Fortalecer el equipo de Relación con la Ciudadanía</p> <p>2. Exportar de manera automática los registro para que sea más fácil su identificación, clasificación y registro</p> <p>3. Ajustar el procedimiento en el sentido de Incluir el termino para publicar</p>	<p>1. 31/10/2021</p> <p>2. 31/12/2021</p> <p>3. 31/12/2021</p>	FINALIZADA

	<b>PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION</b>	<b>CÓDIGO:</b> FR-07-PR-SEG-01	<b>*RAD_S*</b> : Radicado: <b>RAD_S</b> Fecha: <b>F_RAD_S</b>
		<b>VERSIÓN:</b> 02	
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>FECHA:</b> 15/07/21	

No.	CONSECUTIVO	HALLAZGO / NO CONFORMIDAD	ACCIONES A REALIZAR / PRODUCTO	FECHA LÍMITE	ESTADO
9	1056	Revisados en la página web de la SCRCD link de transparencia y acceso a la información pública numeral 4.10., se evidenció que los informes de solicitudes de información y Peticiones, Quejas y Reclamos de los meses de febrero, marzo y mayo de 2021 fueron publicados extemporáneamente y no se encuentra publicado el informe del mes de enero de 2021 incumplimiento al procedimiento de atención al ciudadano que en sus condiciones generales establece: "El día dieciocho hábil de cada mes elaborar el reporte Consolidado en dos archivos formato Excel de las solicitudes de información y de las peticiones que ingresan a la Entidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>Fortalecer el equipo de Relación con la Ciudadanía</li> <li>Exportar de manera automática los registro para que sea más fácil su identificación, clasificación y registro</li> <li>Ajustar el procedimiento en el sentido de Incluir el termino para publicar</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>31/10/2021</li> <li>31/12/2021</li> <li>31/12/2021</li> </ol>	FINALIZADA
10	1057	Al revisar los informes publicados en el link de transparencia del primer semestre de 2021 tanto en los informes de Solicitudes de Información como en los Informes de Peticiones, quejas y reclamos se evidencia una serie de abreviaturas en la columna de tipologías que no corresponden con el procedimiento de atención al ciudadano procedimiento de PQRS, atención al ciudadano y proposiciones Código PR-ATE-01 v11 ni a la norma de estandarización de las tipologías, generando dificultad en la verificación frente al cumplimiento de la respuesta así como la claridad en la lectura del mismo informe por parte de la ciudadanía. INCUMPLIMIENTO procedimiento de atención al ciudadano procedimiento de PQRS, atención al ciudadano y proposiciones Código PR-ATE-01 v11, norma de estandarización de las tipologías	<ol style="list-style-type: none"> <li>Emitir documento con lineamientos acerca del procedimiento de atención de PQRS y los mecanismos de respuesta</li> <li>Programar capacitaciones mensuales sobre los lineamientos de la circular y el procedimiento de PQRS</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>31/10/2021</li> <li>31/03/2022</li> </ol>	FINALIZADA
11	1058	Respuestas sin radicado en aplicativo ORFEO De la muestra analizada de PQRS, se evidenció que el derecho de petición con radicado de entrada 20207100071982 y la consulta con radicado de entrada 20207100140072, fueron resueltos vía correo electrónico y estos fueron anexados al radicado de la solicitud, sin realizar el trámite mediante comunicación oficial a	<ol style="list-style-type: none"> <li>Emitir documento con lineamientos acerca del procedimiento de atención de PQRS y los mecanismos de respuesta</li> <li>Programar capacitaciones mensuales sobre los lineamientos de la circular y el procedimiento de PQRS</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>31/10/2021</li> <li>31/03/2022</li> </ol>	FINALIZADA

	<b>PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION</b>	<b>CÓDIGO:</b> FR-07-PR-SEG-01	<b>*RAD_S*</b> : Radicado: <b>RAD_S</b> Fecha: <b>F_RAD_S</b>
		<b>VERSIÓN:</b> 02	
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>FECHA:</b> 15/07/21	

No.	CONSECUTIVO	HALLAZGO / NO CONFORMIDAD	ACCIONES A REALIZAR / PRODUCTO	FECHA LÍMITE	ESTADO
		<p>través del aplicativo Orfeo, de aprobación y la pérdida de la memoria institucional.</p> <p>Incumplimiento al procedimiento de generación y trámite de documentos código PR-GDF-16 versión 5, donde en sus condiciones generales establece que "Ninguna dependencia está autorizada para recibir ni enviar comunicaciones internas o externas, sin haber realizado el trámite a través del área de</p>			
12	1060	<p>Peticiones sin vincular respuesta en aplicativo ORFEO Al analizar la gestión de las PQRS realizada por medio de sistema de gestión documental ORFEO, frente a la oportunidad de las respuestas; de la muestra (64) se identificaron 28 solicitudes (ver tabla No 1) , es decir un 44% sin radicado de respuesta asociado a la solicitud. <b>INCUMPLIMIENTO.</b></p> <p>Incumplimiento al procedimiento de generación y trámite de documentos código PR-GDF-16 versión 5 ,donde en sus condiciones generales establece que "Ninguna dependencia está autorizada para recibir ni enviar comunicaciones internas o externas, sin haber realizado el trámite a través del área de correspondencia, con su debido registro en el aplicativo ORFEO" así como frente a la actividad No 4 que establece "se genera radicado en el aplicativo Orfeo que va a producir bajo las plantillas establecidas</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programar capacitaciones trimestrales sobre el procedimiento de PQRS, especialmente sobre la vinculación de las respuestas, conjuntamente con Gestión Documental.</li> <li>2. Asignar en un (a) funcionario (a) del proceso de relación con la ciudadanía, la verificación de vinculación de las respuestas en las PQRSD.</li> <li>3. Ajustar dentro del procedimiento de relación con la ciudadanía la actividad de control para validar la adecuada vinculación de las respuestas en las PQRS.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 07/01/2022</li> <li>2. 30/11/2021</li> <li>3. 31/03/2022</li> </ol>	FINALIZADA
13	1079	<p>Peticiones, Quejas y Reclamos sin respuesta incumpliendo el Procedimiento de PQRS, atención al ciudadano y proposiciones Código PR-ATE-01 v11, donde en su actividad No 12 establece que "Una vez atendida la PQRS oportunamente se debe vincular la respuesta a la PQRS asignada inicialmente, informar por ORFEO a Derechos de Petición, cerrar y archivar en sus expedientes y realizar el cierre en la plataforma ORFEO y SDQS"</p>	<p>Adelantar un taller en el uso y revisión de los aplicativos mediante los cuales se gestionan las PQRS, reiterando la vinculación de respuestas</p>	30/06/2022	FINALIZADA


	<b>PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION</b>	<b>CÓDIGO:</b> FR-07-PR-SEG-01	<b>*RAD_S*</b> : Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S
		<b>VERSIÓN:</b> 02	
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>FECHA:</b> 15/07/21	

No.	CONSECUTIVO	HALLAZGO / NO CONFORMIDAD	ACCIONES A REALIZAR / PRODUCTO	FECHA LÍMITE	ESTADO
14	1080	Peticiones sin vincular respuesta en el aplicativo Orfeo incumpliendo Procedimiento de PQRS, atención al ciudadano y proposiciones Código PR-ATE-01 v11, que en su actividad No 12 establece que: "Una vez atendida la PQRS oportunamente se debe vincular la respuesta a la PQRS asignada inicialmente.	1. Adelantar un taller en el uso y revisión de los aplicativos mediante los cuales se gestionan las PQRS, reiterando la vinculación de respuestas. 2. Elaborar memorando para las dependencias que incumplan el procedimiento, con copia a la Oficina de Control Interno Disciplinario.	1. 30/06/2022 2. 30/06/2022	FINALIZADA
15	1081	Abreviaturas en los informes de Solicitudes de Información, Peticiones, Quejas y Reclamos, incumpliendo Procedimiento de PQRS, atención al ciudadano y proposiciones. Código PR-ATE-01 v11	Actualizar el Procedimiento de PQRS, atención al ciudadano y proposiciones Código PR-ATE-01 v11, incluyendo el uso de abreviaturas en los informes de PQRS.	30/06/2022	FINALIZADA
16	1082	Respuestas sin radicado de salida en el aplicativo Orfeo y no se realiza el trámite mediante comunicación oficial a través del aplicativo Orfeo incumpliendo Procedimiento de generación y trámite de documentos código PR-GDF-16 versión 5, donde en sus condiciones generales establece que "Ninguna dependencia está autorizada para recibir ni enviar comunicaciones internas o externas, sin haber realizado el trámite a través del área de correspondencia, con su debido registro en el aplicativo ORFEO", así como frente a la actividad No 4 que establece "se genera radicado en el aplicativo Orfeo que va a producir bajo las plantillas establecidas"	Incluir en la descripción del histórico de los radicados la nota "Ver documento anexo de respuesta en Bogotá te escucha", que permita evidenciar que no requiere radicado asociado.	30/05/2022	FINALIZADA

#### IV. RECOMENDACIONES<sup>1</sup>

1. Se recomienda a la Dirección de Gestión Corporativa – Relación con la Ciudadanía, fortalecer la implementación de los controles diseñados en los procedimientos relacionados con el trámite de documentos, con el fin de asegurar que las respuestas emitidas se encuentren asociadas en el aplicativo Orfeo y radicadas dentro de los términos.

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

	<b>PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION</b>	<b>CÓDIGO:</b> FR-07-PR-SEG-01	<b>*RAD_S*</b> : Radicado: <b>RAD_S</b> Fecha: F_RAD_S
		<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	
		<b>FECHA:</b> 15/07/21	

- Se recomienda a los líderes de dependencia tomar medidas para que los funcionarios y contratistas que respondan PQRS asocien las respuestas a los radicados de entrada en el aplicativo Orfeo, así como para asegurar que todas las peticiones se respondan dentro de los términos legales.

## V. PLAN DE MEJORAMIENTO

En consecuencia, de manera atenta se solicita informar a esta oficina en los siguientes diez (10) días hábiles posteriores a la comunicación del informe final, las acciones correctivas o de mejora a implementar incluyendo las recomendaciones descritas, en cumplimiento del procedimiento de la mejora CÓDIGO: SEG-PR-01, el cual se puede consultar en el siguiente link:

[https://intranet.culturarecreacionydeporte.gov.co/sites/default/files/archivos\\_paginas/seg-pr-01\\_v1\\_procedimiento\\_para\\_la\\_mejora.pdf](https://intranet.culturarecreacionydeporte.gov.co/sites/default/files/archivos_paginas/seg-pr-01_v1_procedimiento_para_la_mejora.pdf)

## FIRMAS

Elaboró  
**Hernán Muriel**  
**Profesional Especializado**  
*Firma electrónica*

Aprobó  
**Omar Urrea Romero**  
**Jefe Oficina de Control Interno**  
*Firma electrónica*