



Informe de Auditoría

PROCESO: AUDITORIA ESPECIAL DE PQRS SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA

DUEÑO DEL PROCESO: Carlos Andrés Camero Rubiano- Subsecretario de Gestión Financiera

FECHA DE LA AUDITORÍA: 08/08/2012

**EQUIPO AUDITORÍA: Edgar Sandoval Malaver - Auditor Líder
Victoria Cáceres Arbeláez - Auditor Acompañante
Manuel Arias Bolaño - Auditor Acompañante**

OBJETIVO:

- a) Verificar la oportunidad de respuesta a PQRS.
- b) Verificar la coherencia de la respuesta frente a la solicitud de PQRS.
- c) Verificar la Calidez de las respuestas frente a la solicitud de PQRS.
- d) Determinar Oportunidades, Amenazas, Fortalezas y Debilidades.

ALCANCE:

Cubre la revisión del proceso auditado (Evaluación a la gestión de PQRS en el primer semestre de 2012).

CRITERIOS:

- a) Ley 1474 de julio 12 de 2011.
- b) Decreto 514 de 2006. "Por el cual se establece que toda entidad a nivel Distrital debe tener un Subsistema integrado de Gestión de archivo SIGA."
- c) Decreto 371 de 2010.
- d) Circular 001 de 2011 de la SDHT

HALLAZGOS:

No conformidades Menores

1. Durante la revisión realizada a las PQRS y teniendo en cuenta el Acuerdo No. 060 del 30 de octubre 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", en su artículo quinto que a texto dice "**Procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales:** Los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales, velarán por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados, la numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos; cuando el usuario o peticionario



Informe de Auditoría

presente personalmente la correspondencia, se le entregará de inmediato su copia debidamente radicada. Al comenzar cada año, se iniciará la radicación consecutiva a partir de uno, utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados". De acuerdo con lo anterior, se observó lo siguiente: se evidenció un oficio enviado por el Subsecretario de Gestión Financiera a Maik Cristina Sánchez Martínez y Juan Esteban Tumay Chagua con número de radicado 2-2012-36836 de fecha 2012-06-21, el cual es firmado por el Subsecretario de Gestión Financiera y existe otro oficio que aparece con *el mismo número de radicado* enviado a Carmelita Tumay Cagua y firmado por la subdirectora de Servicios Públicos, este último no figura en el sistema con este radicado, sin embargo, se puede ver la trazabilidad del primer documento y refleja que el día 19 de julio fue editado el radicado para ser aplicado al documento firmado por la Subdirectora de Recursos Públicos, labor que fue realizada por personal técnico administrativo de la subdirección de servicios públicos, por lo que se puede concluir que no se da cumplimiento al acuerdo antes mencionado.

Impacto

Al no darse cumplimiento Acuerdo No. 060 del 30 de octubre de 2001, lo anterior puede ocasionar pérdida de memoria institucional, pérdida de la integralidad de la información institucional, inoperatividad de la gestión administrativa, requerimiento de órganos de control y sanciones, afectando la transparencia y la trazabilidad del documento y como consecuencia el servicio a los ciudadanos.

Recomendación

Es necesario dar cumplimiento estricto a las normas que regulan la gestión administrativa de las PQRS cuidando la imagen institucional y brindando servicios transparentes y oportunos a los ciudadanos.

2. Durante la revisión realizada a las PQRS y teniendo en cuenta el Acuerdo No. 060 del 30 de octubre 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", en su artículo quinto que a texto dice "**Procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales:** Los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales, velarán por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, *no se podrán reservar números de radicación*, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados, la numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos; cuando el usuario o peticionario presente personalmente la correspondencia, se le entregará de inmediato su copia debidamente radicada. Al comenzar cada año, se iniciará la radicación consecutiva a partir de uno, utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados". De acuerdo con lo anterior, se evidenció lo siguiente: En el oficio de respuesta con radicado 2-2012-38501 de fecha 2012-06-28, el cual fue enviado a correspondencia el día 19 de



Informe de Auditoría

28

julio de 2012 para su envío oficial, lo cual se constituye reserva de número de radicado incumpliendo con el acuerdo 060 del 30 de octubre de 2001.

Impacto

Al no darse cumplimiento Acuerdo No. 060 del 30 de octubre de 2001, lo anterior puede ocasionar pérdida en la trazabilidad del documento, pérdida de memoria institucional, pérdida de la integralidad de la información institucional, inoperatividad de la gestión administrativa, afectando la oportunidad del servicio a los ciudadanos.

Recomendación

Es necesario dar cumplimiento estricto a las normas que regulan la gestión administrativa de las PQRS cuidando la imagen institucional y brindando servicios transparentes y oportunos a los ciudadanos.

3. Durante la revisión realizada a las PQRS y teniendo en cuenta el Código Contencioso Administrativo en su artículo 5º y la Circular 001 de 2011 de la SDHT **“Término para Resolver: El término máximo del que disponen las autoridades para dar respuesta oportuna y de fondo a los derechos de petición es el siguiente:**

Peticiones escritas y verbales en interés general y particular: Son las que se formulan a las autoridades para que éstas den a conocer cómo han actuado en un caso concreto bien sea en interés general o particular y para resolver estas peticiones se cuenta con un **término máximo de quince (15) días hábiles** contados a partir de la radicación en la entidad y no de la asignación al funcionario responsable de proyectar la respuesta, lo anterior con fundamento en el Artículo 6º del Código Contencioso Administrativo.

Peticiones de información: Son las que se formulan a las autoridades para que éstas permitan el acceso a los documentos públicos que tienen en su poder o expidan copia de documentos que reposan en una oficina o entidad pública, **para lo cual se cuenta con el término máximo de diez (10) días hábiles**, como lo consagra el artículo 22 del Código Contencioso Administrativo, que al tenor reza:

“Las peticiones a que se refiere el artículo 12 de la presente ley deberán resolverse por las autoridades correspondientes en un término máximo de diez 10 días. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. En consecuencia, el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días inmediatamente siguientes.” Se pudo observar que de acuerdo con los seguimientos realizados el 23 de julio y el 2 de agosto de 2012, se estableció que al momento de realizar la presente auditoría se presentaron dos (2) casos de incumplimiento de términos:

- 1) El oficio con radicado 1-2012-42739 de fecha 16/07/2012 clasificado como



Informe de Auditoría

solicitud de información y al que se dio respuesta el día 09/08/2012 con el oficio 2-2012-50100 presentando extemporaneidad de seis días hábiles.

- 2) Oficio 1-2012-35988 clasificado como derecho de petición, radicado el 15/06/2012 y enviado oficialmente el 19/07/2012 como se evidencia en la planilla para envío recibida en correspondencia, presentando extemporaneidad de siete (7) días hábiles incumplimiento de los términos establecidos en la Directiva 001 de 2011 de la SDHT.

Impacto

Afectación en la respuesta oportuna al usuario, pérdida de imagen institucional, posibles requerimientos de los órganos de control y sanciones por parte de los mismos.

Recomendación

Generar un control y estrategias con la finalidad de hacer más oportunas las respuestas a los oficios de entrada.

4. Durante la revisión realizada a las PQRS tramitadas por la Subsecretaría de Gestión Financiera y teniendo en cuenta el Decreto 371 del 30 de agosto 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" y teniendo en cuenta el Artículo 3° -"DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:

- 1) La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y *el suministro de respuestas de fondo*, coherentes con el objeto de la petición y *dentro de los plazos legales.*" De acuerdo con lo anterior, se evidenció que hay un radicado 1-2012-08824 cuyo proceso correspondiente fue cerrado, sin que haya evidencia de generar respuesta al ciudadano.

Impacto

Al no dar respuesta a los ciudadanos, se afecta la oportunidad del servicio, la imagen institucional, generando una imagen de inoperatividad de la gestión administrativa y posibles requerimientos de los órganos de control y sanciones por parte de los mismos.



Informe de Auditoría

Recomendación

Es necesario dar cumplimiento estricto al decreto 371 de 2010, dando de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales al ciudadano.

5. Durante la revisión realizada al trámite de las PQRS y teniendo en cuenta la Norma Técnica de Calidad NTGP 1000:2009 en el numeral 4.2.1 Generalidades “La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad debe incluir:..
- d) los documentos, incluidos los registros, requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus funciones y que le permitan asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
- De acuerdo con lo anterior, se evidenció que no *se utiliza el formato controlado correspondiente a actas* generado por el proceso de Gestión Documental, lo anterior se aprecia en copia del acta del día 23 de julio de 2012 de la Subsecretaría de Gestión financiera, la cual no corresponde al formato oficial.

Impacto

Lo anterior afecta los lineamientos dados por el Sistema Integrado de Gestión, adicionalmente los documentos serían no controlados y se perdería el historial y la evidencia de las mejoras a las que tenga lugar, ya que no se está utilizando los establecidos formalmente en el marco del SIG.

Recomendación

Se recomienda tomar las medidas necesarias y generar las acciones correctivas, de tal forma que los documentos manejados para el desarrollo del procedimiento de atención al ciudadano sean los aprobados en el SIG.

DECLARACION:

La Auditoría Interna se realiza con base en un muestreo, lo que significa que no todas las no conformidades han sido detectadas, ni que aquellas partes no revisadas no presenten no conformidades.



Informe de Auditoría

CONCLUSIONES EQUIPO AUDITOR

ASPECTOS POR MEJORAR – DEBILIDADES:

- El Sistema de información para la Financiación de Vivienda SIFSV presenta dificultad de acceso cuando se realiza la consulta.
- El desplazamiento para realizar trámites con otras dependencias genera pérdida de tiempo en la solución de PQRS dado el volumen que se maneja en la Subsecretaría Financiera.
- En algunos casos es necesario solicitar carpetas de archivo y estas se encuentran en la sede principal (Calle 52 con 13) y después de solicitados los entregan en a la oficina en dos horarios a las 10 am y a las 3 pm lo que demora el trámite de respuesta de las PQRS.
- El trámite de algunas PQRS implica trabajar con la Subsecretaría Jurídica por lo que se deben remitir con memorando para la elaboración de resoluciones como en el caso de renuncia al subsidio, perdida del subsidio y autorizaciones de enajenación, lo cual genera mayor tiempo para dar respuesta a las PQRS que tienen que ver con este tipo de solicitudes.
- La gestión de las PQRS se ha visto afectada por fenómenos externos como el pronunciamiento del señor Presidente de la República sobre Soluciones de vivienda gratuita lo que aumentó el volumen de PQRS.
- El cambio de sede y el periodo de adecuación de los servicios técnicos para normalizar la operación también incidió en el desarrollo de actividades de la Subsecretaría Financiera.
- Se carece de una fotocopiadora y para tomar copias hay que desplazarse hasta la sede principal.
- Las estadísticas que presenta la Coordinación de atención al Usuario no mide los términos de vencimiento de acuerdo con el nuevo código administrativo.
- Todavía no se utiliza la firma digital en el sistema de gestión documental Forest.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HABITAT

Informe de Auditoría

ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA:

El responsable del proceso debe elaborar un plan de mejoramiento que contenga las acciones correctivas y preventivas para subsanar las observaciones y no conformidades. El tiempo estimado para realizarlas será en un periodo no mayor a cinco (5) días hábiles desde la fecha de radicación del informe. La entrega de este documento se deberá realizar una vez se haya surtido el proceso de auditoría.

Auditor Líder

Auditor Acompañante

Auditor Acompañante

Auditor Acompañante

Asesor de Control Interno