	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código EV-SEG-FR-032
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Fecha de Aprobación: 30 Octubre 2015

SECRETARÍA/DEPENDENCIA	NIVEL CENTRAL DE LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA
PROCESO	ATENCIÓN AL CIUDADANO
ASUNTO	INFORME DE EVALUACIÓN DEL TRÁMITE DE PQRS
FECHA	1 de abril de 2019

ANTECEDENTES

La Ley 1474 del 2011, contempla en su Artículo 76, "**Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos**. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

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 link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma....".

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Para el desarrollo de este informe se tomó como insumo el resultado de las auditorías internas realizadas durante el segundo semestre del 2018 al **PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO**:


1. SECRETARIA DE SALUD

En la auditoría se revisaron los siguientes hallazgos no eficaces de años comprendidos entre 2015 - 2018:

En el desarrollo de la auditoría se tomó una muestra de 13 radicados de mercurio correspondientes a la vigencia 2018 asignados a la Secretaría de Salud, se seleccionaron de manera aleatoria tres (3) radicados para la evaluación respectiva, obteniendo así los siguientes resultados:

- Radicado mercurio No. 2018001853

Ingresa por ruta 260 - Secretaria de Salud, corresponde a una PQRS – Derecho de petición solicitud autorización, radicado el 09 de enero de 2018 en donde la Secretaría de Salud dio respuesta el día 24 de enero de 2018 al señor Jorge Arturo Suarez Suarez por medio de mercurio 2018506668 así: " Me permito dar traslado a la petición directamente a la EPS CONVIDA por considerarlo de competencia de la Entidad Promotora de Salud y se solicita que se adelanten los.

	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código EV-SEG-FR-032
		Versión 03
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Fecha de Aprobación: 30 Octubre 2015

trámites administrativos pertinentes para garantizar la oportuna y correcta prestación de los servicios requeridos y de lo actuado dar respuesta al peticionario con copia a esta Dirección dentro de los tiempos establecidos.

Según lo reportado por la Dirección de Aseguramiento de la Secretaría de Salud se evidencia que la respuesta es acorde a lo solicitado por el peticionario ya que le compete puntualmente a la EPS realizar el trámite y dar solución a esta persona, aunque el grupo auditor sugiere se realice un monitoreo más eficaz a estas EPS ya que no se tiene un seguimiento eficiente a dichas entidades que tienen convenio o hacen parte de la red de Cundinamarca.

- Radicado mercurio No. 2018044033

Ingresar por ruta 260 - Secretaría de Salud, corresponde a una PQRS – Derecho de petición radicado el 02 de abril de 2018 en donde la Secretaría de Salud dio respuesta el día 07 de Junio de 2018 a la señora Mónica Barrera Barrera por medio de mercurio 2018557594 así: “El paciente y/o acudiente deberá radicar originales de (Orden médica y formato de la justificación No Pos diligenciado por el médico tratante, copias del documento de identidad y Acta de Comité Técnico Científico – CTC emitido por la EPS), directamente en la oficina de Autorizaciones en el Centro Integrado de Atención al Ciudadano – CIAC, ubicado en la Gobernación de Cundinamarca Torre de Salud 2 piso en la Calle 26 No. 51-53 Bogotá D.C. Así mismo se verifica en el Aplicativo B-Salud de la Secretaría de Salud de Cundinamarca – Dirección de Aseguramiento y no se evidencia ninguna autorización solicitada.”

De lo anteriormente expuesto se logra evidencia que la Secretaría de Salud da una respuesta coherente y de calidad de acuerdo a lo requerido por el peticionario.


- Radicado mercurio No. 2018077256

El radicado que ingresa por ruta 260 - Secretaría de Salud, corresponde a una PQRS - Queja sobre prestación del servicio de citas y atención de los médicos evento humanización del servicio Pacho.

Se solicitó en múltiples ocasiones información sobre el trámite del radicado en mención mediante correos electrónicos de fecha 07 de noviembre de 2018 y 08 de noviembre de 2018, la oficina de control interno no recibió respuesta a las solicitudes, por tal motivo no es posible determinar la conclusión del trámite de la PQRS

2. SECRETARIA DE EDUCACION

La Secretaría de Educación en desarrollo de las actividades propias de sus funciones tiene que ver con uno de los procesos misionales definidos en la gobernación de Cundinamarca, como lo es el de Atención al ciudadano, cuyo sustento legal está dado por las normas que rigen la materia y se encuentra documentado con la caracterización y procedimientos en la herramienta Resolución, en especial las Generalidades y Políticas de operación del Procedimiento de Administración de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, código M-AC-PR-001, versión 7 en su numeral 4.5: “Teniendo en cuenta lo dispuesto en la Ley No 1755 de 2015, se define según el artículo 14 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, que toda petición realizada a la entidad deberá ser resuelta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción”.

 Gobernación de CUNDINAMARCA	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código EV-SEG-FR-032
		Versión 03
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Fecha de Aprobación: 30 Octubre 2015

Las PQRS objeto de la presente auditoría, se radican en la Gobernación de Cundinamarca, por los diferentes canales establecidos para este propósito y se canalizan en el aplicativo mercurio donde se lleva la trazabilidad correspondiente.

La Secretaría de Educación en cumplimiento de sus funciones relacionada con atención a la ciudadanía, aplica los lineamientos transversales para la atención de los trámites o servicios a los requerimientos presentados a la Secretaría a través de los canales: presencial, telefónico y virtual; que han sido previamente definidos por el líder del proceso.


1. Evaluación de la administración y la atención de los canales: presencial, virtual, telefónico y buzón.

Se evidencia que la entidad auditada, tiene dispuestos para la atención al ciudadano, mecanismos de entrenamiento en puesto de trabajo, que inicia con la capacitación a los servidores públicos con relación a los protocolos de atención al Ciudadano, el auditado muestra informes relacionados con la sensibilización a las diferentes dependencias de la entidad.

No.	ACTIVIDAD	RIESGO	CONTROL MAPA DE RIESGOS		PRUEBA A CONTROL
			Año 2017	Año 2018	
2.1	Evaluación de la administración y la atención de los canales: presencial, virtual, telefónico y buzón	Canales de atención que no cubran la demanda	Presencial: Atención por Ventanilla	Presencial: Atención por Ventanilla	* Verificación atención al ciudadano, mediante entrevistas, observación, registros fotográficos en los diferentes canales de atención prestados en la Secretaría de Educación al personal docente y Directivo docente

Se adelantó visita el 22 de noviembre de 2018, a los puestos de trabajo ubicados en el segundo piso de la Secretaría de Educación, donde se encuentran ubicados los funcionarios encargados de Atención al Ciudadano, con el fin de verificar el cumplimiento del Protocolo Atención al Ciudadano M-AC-PR-001, evidenciándose que los funcionarios cuentan con la apropiación correspondiente.

Los funcionarios auditados, corresponden a: ÁLVARO ORTEGÓN NOVOA – Auxiliar Administrativo y ALEJANDRO ARAGÓN – Auxiliar Administrativo, con quienes se verificó *in situ* la aplicación correcta del mencionado protocolo. Se observó la manera de atender a los usuarios; sin embargo, se observó el desarrollo de un trámite muy recurrente que corresponde a las solicitudes en el Formato Único de Trámite con el código M.PDE.H.FR.H01.03. F02, específicamente las solicitudes de Tiempo de Servicio, Factores Salariales y Bono Pensional; de

 Gobernación de CUNDINAMARCA	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código EV-SEG-FR-032
		Versión 03
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Fecha de Aprobación: 30 Octubre 2015

los que se mencionan en el ítem 4.4 relacionado con la Evaluación de los trámites (SUIT), trámites y Servicios en la Ventanilla Única de la entidad.

No.	ACTIVIDAD	RIESGO	CONTROL MAPA DE RIESGOS		PRUEBA A CONTROL
			Año 2017	Año 2018	
2.2	Evaluación de la administración y la atención de los canales: presencial, virtual y telefónico	Canales de atención que no cubran la demanda	Virtual: Atención Virtual (Chat):	Virtual: Atención Virtual (Chat):	Atención virtual: *Chat: informes en tiempo real

Se ingresó al link de atención en línea dispuesto en la página de la Gobernación de Cundinamarca y en la página de la Secretaría de Educación evidenciando que existe 1 (un) chat para atender virtualmente las peticiones de los usuarios. Es de aclarar que el chat mencionado está linkeado desde la página de la Gobernación al hipervínculo de SAC, que existe en el micrositio de la Secretaría de Educación, obteniendo los siguientes resultados:


Chat Virtual De Educación:

Inicialmente, para aplicar la prueba de control, se solicitó reporte del chat virtual de la Secretaría de Educación para el periodo del 1 de noviembre de 2018 al 13 de noviembre de 2018, con el objetivo de contar con 5 muestras aleatorias para la respectiva verificación, evidenciando respuestas oportunas y claras.

Se aplicó prueba de control al canal de atención virtual, el día 19 de noviembre de 2018 a las 10:21 am. indica: "*lo sentimos: en este momento no hay funcionarios que pueden atender. Muchas gracias...*", lo cual evidencia que no encuentra en Funcionamiento el chat y no se pueden recibir las solicitudes ciudadanas.

Por lo anterior, se evidencia que, en el momento de la prueba, no hay atención en este canal observado que no cubre la demanda de la ciudadanía, incumpliendo con lo dispuesto en el Protocolo de Atención al Ciudadano.

No.	ACTIVIDAD	RIESGO	CONTROL MAPA DE RIESGOS		PRUEBA A CONTROL
			Año 2017	Año 2018	
2.3	Evaluación de la administración y la atención de los canales:	Canales de atención que no	Telefónico: PBX: (57) 1 - 7490000	Telefónico: PBX: (57) 1 - 7490000	Verificación atención al ciudadano, muestra aleatoria líneas telefónicas Dependencias de la Secretaría de Educación.

 Gobernación de CUNDINAMARCA	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código EV-SEG-FR-032
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Versión 03
		Fecha de Aprobación: 30 Octubre 2015


	presencial, virtual y telefónico	cubran la demanda			
--	----------------------------------	-------------------	--	--	--

Para aplicar la prueba de control del presente ítem, se adelantó llamadas a algunas de las líneas asignadas a las diferentes Direcciones de la Secretaría según muestra aleatoria los días 9 y 16 de noviembre del presente año. Dicho control arrojó los siguientes resultados:

DIRECCIÓN	FUNCIONARIO	LÍNEA TELEFÓNICA	RESULTADO PRUEBA DE CONTROL
Personal de Instituciones Educativas – Nómina	Silvia Amparo Muñoz – Auxiliar Administrativo	91974	La funcionaria en mención no atendió la llamada, aplicando lo dispuesto en el Protocolo de Atención al Ciudadano.
Personal de Instituciones Educativas – FONPREMAG	Ana Judith Pava Salgado – Técnico Operativo	91313	La funcionaria en mención no atendió la llamada, aplicando lo dispuesto en el Protocolo de Atención al Ciudadano.
Abertura	Iris Valbuena Torres – Técnico Operativo	91307	La funcionaria en mención no atendió la llamada, aplicando lo dispuesto en el Protocolo de Atención al Ciudadano.
Medios y Nuevas Tecnologías	Graciela Rico Espinosa- Técnico Operativo	91325	La funcionaria en mención no atendió la llamada, aplicando lo dispuesto en el Protocolo de Atención al Ciudadano.

Es importante mencionar, que se efectuaron llamadas a las Direcciones: Administrativa y Financiera, Educación Superior, Ciencia y Tecnología, Inspección y Vigilancia Educativa, evidenciando que ningún funcionario atendió las llamadas telefónicas.

No.	ACTIVIDAD	RIESGO	CONTROL MAPA DE RIESGOS		PRUEBA A CONTROL
			Año 2017	Año 2018	

	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código EV-SEG-FR-032
		Versión 03
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Fecha de Aprobación: 30 Octubre 2015

2.4	Evaluación de la administración y la atención de los canales: presencial, virtual y telefónico	Canales de atención que no cubran la demanda	Buzón de sugerencias	Buzón de sugerencias	Verificación atención al ciudadano, muestra aleatoria buzón de sugerencias Secretaría de Educación.
-----	--	--	----------------------	----------------------	---

Con el fin de aplicar la prueba al control se procedió a solicitar a Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano, el reporte trimestral de la vigencia de 2018, en relación al recorrido del buzón de sugerencias asignado a la Secretaría de Educación, encontrando tres (4) PQRS (2018116646,2018116652,2018116655), que a la fecha del presente ejercicio de auditoría se encuentran pendientes en las bandejas de los funcionarios a los que les fueron asignados sin trámite o respuesta alguna.


2. Gestión de requerimientos en SAC Y Gestión de PQRS (clasificación PQRS - Gestión PQRS - Respuesta vs PQRS)

Es importante mencionar que la Secretaría de Educación tiene implementado dos sistemas que permiten atender las PQRS presentadas por los usuarios, así:

- Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), herramienta del Ministerio de Educación, que le permite mejorar sus procesos para atender a los ciudadanos en sus trámites de consultas, quejas, trámites y solicitudes de una forma rápida y efectiva, mediante un aplicativo CRM Web. Su objetivo es incrementar el flujo de requerimientos y su pronta respuesta.
- Sistema de gestión documental MERCURIO, aplicativo implementado por la administración central del Departamento, para el trámite y gestión de las peticiones y demás requerimientos de los usuarios.

Para la prueba de control asociado a este ítem se seleccionó una muestra de PQRS de los dos sistemas disponibles en la Secretaría de Educación, MERCURIO y SAC, revisando su trazabilidad, cumplimiento, tiempo y calidad en la respuesta.

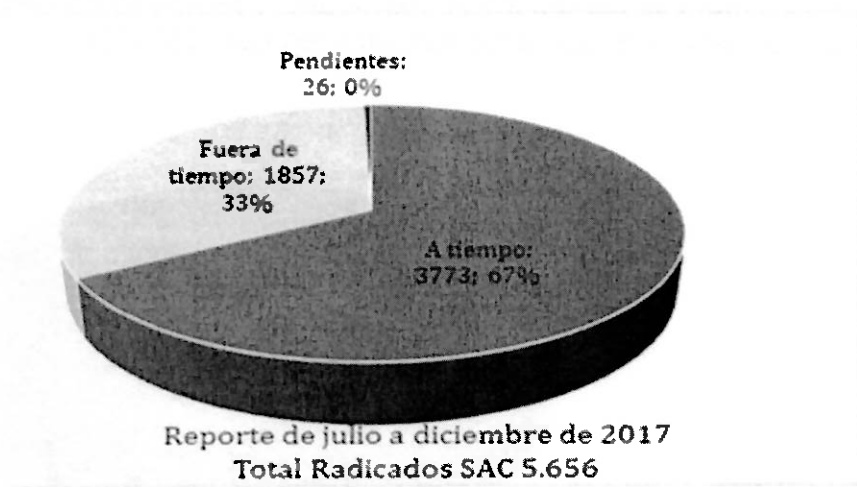
No.	ACTIVIDAD	RIESGO	CONTROL MAPA DE RIESGOS		PRUEBA A CONTROL
			Año 2017	Año 2018	

	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código EV-SEG-FR-032
		Versión 03
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Fecha de Aprobación: 30 Octubre 2015

2.5	Gestión de requerimientos en SAC y gestión PQRS (clasificación PQRS - Gestión PQRS - Respuestas vs PQRS). Calidad de la respuesta.	PQRS no atendidas en los tiempos definidos.	Seguimiento de PQRS en MERCURIO.	Verificación de las respuestas a PQRS a través del sistema Mercurio.	Selección de muestra aleatoria revisando los tiempos de respuestas y cumplimiento de los plazos establecidos, (Mercurio, SAC). y evaluación de la calidad de las respuestas emitidas.
-----	--	---	----------------------------------	--	---

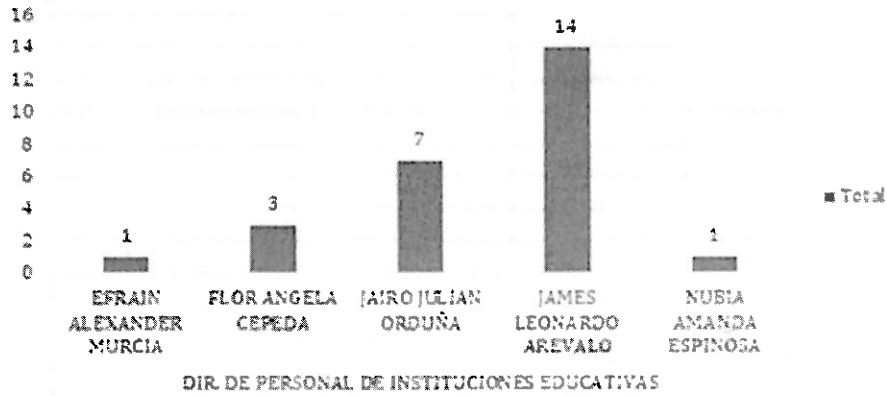
a) SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – SAC

Inicialmente, se realiza el análisis del total de radicados desde el 01 de julio a 31 de diciembre de 2017, evidenciando 5.656 requerimientos, de los cuales fueron contesta fuera de tiempo 1.857 documentos; asimismo, se observan 3.773 solicitudes respondidas a tiempo.

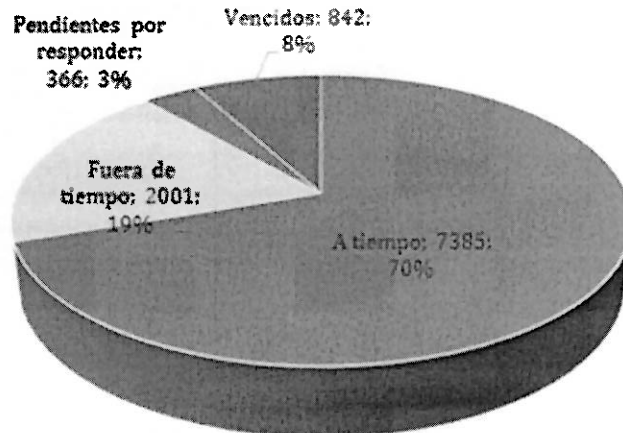


Para la vigencia 2017, a la fecha existen pendientes 26 PQRS en SAC, que están ubicadas en la Dirección de Personal para su trámite. A continuación, se muestra la distribución de las mismas, al interior de la dependencia referida:

**REQUERIMIENTOS VENCIDOS SAC 2017
DIRECCIÓN DE PERSONAL**




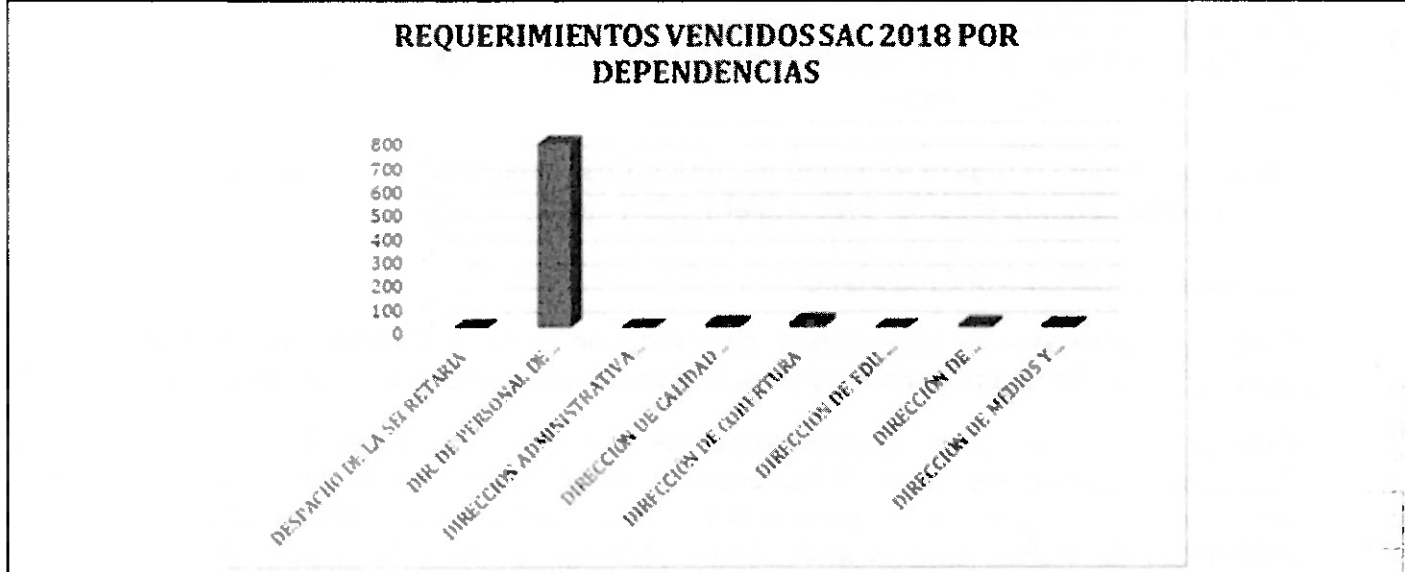
En relación a la vigencia 2018, es preciso mencionar que se realizó análisis con corte a 9 de noviembre de 2018, evidenciando que se han radicado un total de 10.594 PQRS, de las cuales se contestaron fuera de tiempo 2.001 solicitudes; además se contestaron en tiempo 7.385 y están pendientes de trámite dentro de los términos legales, 366 PQRS.



Reporte de enero a noviembre 09 de 2018 Total Radicados SAC 10.594

Es preciso mencionar que realizada la trazabilidad de las PQRS ingresadas por el sistema SAC, se evidenció que para la vigencia 2018, hay 842 solicitudes de los usuarios que ya se encuentran vencidas; llamando la atención que el 92 % de estas solicitudes corresponden a la Dirección de Personal de Instituciones Educativas.

 Gobernación de CUNDINAMARCA	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código EV-SEG-FR-032
		Versión 03
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Fecha de Aprobación: 30 Octubre 2015




En relación al total de las PQRS radicadas en la vigencia 2018, se observa que el 19% fueron resueltas fuera de término. Por otra parte, se observan 842 documentos vencidos que obedecen al 8% del total de radicados. Estos porcentajes son altos y aunque en la Subsecretaría de Educación ha adoptado medidas tendientes al control, como envío de memorandos y llamados de atención, alertas, y seguimientos entre otras, se evidencia falta de gestión en el cumplimiento y atención oportuna por parte de los funcionarios encargados.

Sería oportuno que cada Director analice el volumen de trabajo asignado a cada funcionario, garantizando una correcta carga laboral, para que, si es del caso, procedan a solicitar a la Secretaría de la Función Pública, la asignación de más funcionarios que apoyen las labores propias de la Secretaría.

3. SECRETARIA DE HACIENDA

Verificar la gestión al apoyo al recaudo y validación de pagos en la Subdirección de Atención al Contribuyente. PQRS

No.	ACTIVIDAD	RIESGO	CONTROL MAPA DE RIESGOS		PRUEBA A CONTROL
			Año 2017	Año 2018	
3	Cumplimiento del proceso y del protocolo de atención al ciudadano	Atención al usuario que no cumpla con los requisitos y necesidades de los ciudadanos	Procedimientos documentados y publicados en Isolución y en el portal de la entidad.	Procedimientos documentados y publicados en Isolución y en el portal de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> Verificación de la oportunidad y de la calidad en la respuesta de PQRS de la Sec. de Hacienda Verificación aleatoria de 20 PQRS sin atender.

 Gobernación de CUNDINAMARCA	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código EV-SEG-FR-032
		Versión 03
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Fecha de Aprobación: 30 Octubre 2015

En cumplimiento al Programa de Auditoría a la Secretaría de Hacienda se evalúa el servicio que presta la Subdirección de Atención al Contribuyente a los Ciudadanos que realizan distintos trámites ante la Gobernación.

Esta evaluación se realiza tomando los diferentes canales de atención al ciudadano, dispuestos por el Departamento (escrito, presencial y telefónico).

Canales de Atención al Ciudadano

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar solicitudes, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

Con el fin de revisar el cumplimiento del procedimiento M-AC-PR-001 Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias se verifica su cumplimiento en el paso 9 que dice que mensualmente se debe generar a través del Sistema de Gestión Documental un reporte estadístico de PQRS, para tener el control en la oportunidad de respuesta y entregarse al jefe de dependencia y/o secretario de despacho con su respectivo análisis de las PQRS. Para lo cual se revisó la presentación de los informes correspondientes a los meses de noviembre de 2017 y de abril de 2018; los cuales fueron presentados al Secretario de Despacho oportunamente.


De igual forma se procedió a verificar el cumplimiento del paso 10 de este procedimiento que establece que se debe remitir el informe con el estado de PQRS a la coordinación de la Dirección de Atención al ciudadano con corte de cada trimestre (abril, julio, octubre y enero), se procedió a verificar la remisión de dichos informes trimestrales a la Dirección de Atención al Ciudadano, evidenciando su presentación así:

- Trimestre Octubre - diciembre de 2017 Mediante Correo del 10/01/2018
- Trimestre Enero - marzo de 2018 Mediante correo del
- Trimestre Abril - junio de 2018 Mediante correo del 09/07/2018
- Trimestre Julio - septiembre de 2018 Mediante correo del 05/10/2018

Con relación al seguimiento y mejora continua del proceso de Atención al Ciudadano por parte de la Secretaría de Hacienda se evidencia la solicitud y la lista de asistencia a capacitación en el uso de Mercurio el 5 de octubre de 2017 y lista de asistencia a capacitación de mercurio del 2 de agosto de 2018.

Para la presente auditoría se revisaron PQRS y solicitudes realizadas a partir del 01 de enero de 2018 al 30 de septiembre de 2018 a través del sistema de Gestión Documental MERCURIO, que permite efectuar la trazabilidad de las PQRS y generar reportes que sirven de insumo para la elaboración de informes.

De acuerdo al procedimiento M-AC-PR-001 "Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias", cuyo objetivo es *"Propender por la protección de los derechos de los usuarios, a través de la gestión oportuna y efectiva de sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; generando canales abiertos a la comunicación con el ciudadano y así mismo aportar a la mejora continua a partir del análisis de los resultados"*, en el que se establece dentro de sus generalidades y Políticas de Operación en su numeral 4.5: *"Teniendo en cuenta lo dispuesto en*

	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código EV-SEG-FR-032
		Versión 03
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Fecha de Aprobación: 30 Octubre 2015

la Ley No 1755 de 2015, se define según el artículo 14, Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, que toda petición realizada a la entidad deberá ser resuelta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción”.

En desarrollo de la auditoría de manera aleatoria se seleccionaron veinte (20) radicados en mercurio, de los cuales cuatro (4) corresponden a PQRS; para la evaluación de la oportunidad en las respuestas y la calidad de las respuestas dadas a los ciudadanos.

De la revisión, se obtuvieron los siguientes resultados:


Mercurio número 2018068592: Ingresó por la ruta 180 - Secretaria De Hacienda. Se observa que este radicado cumplió con los 4 pasos de la ruta en mercurio. Se evidencia respuesta clara, aceptando la solicitud de actualización de pago de impuestos de vehículo. Sin embargo, incumple con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, relacionada con los tiempos de respuesta, toda vez que la misma tiene extemporaneidad de 48 días hábiles. Dado lo anterior, se materializa el riesgo de Atención al usuario que no cumpla con los requisitos y necesidades de los ciudadanos.

Mercurio número 2018001464: Ingresó por la ruta 181 Dirección De Rentas. Al realizar la verificación de esta solicitud se evidencia que se radicó de manera incorrecta y se distribuyó para la Dirección de Rentas de la Secretaría de Hacienda por parte de la persona que realiza la radicación inicial, siendo un tema relacionado con documentos para inscripción y autorización sanitaria que le corresponde atender a la Secretaría de Salud. En la Secretaría de Hacienda se canceló esta solicitud el 22/01/2018 y no se terminó el proceso de forma regular.

Mercurio número 2018012623: Ingresó por la ruta de PQRS. Corresponde a una solicitud radicada el día 30/01/2018. Aunque en Mercurio se registra que se dio respuesta el 24/07/2018. No hay ningún documento relacionado con la respuesta dada por la dirección de Ejecuciones Fiscales de la Secretaría de Hacienda. No se puede establecer la calidad de la respuesta dada. Se evacuó del sistema Mercurio después de 115 días hábiles, generando un no cumplimiento respecto del procedimiento M-AC-PR-001 “Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Mercurio número 2018046022: Corresponde a un derecho de petición que Ingresó por la ruta 181 Dirección De Rentas y se pasó a la Dirección de Ejecuciones Fiscales; Se demoraron 110 días hábiles en responder. Se evidencia respuesta al peticionario de fecha 25/04/2018; Sin embargo, en Mercurio figura evacuado hasta el 17/09/2018.

Se evidencia oficio de respuesta al solicitante mediante Mercurio número 2018541272 del 26/04/2018, firmado por el director de Ejecuciones Fiscales; en el que le informan que se ordenó la terminación por pago y archivo del expediente al proceso de cobro coactivo por omiso de la vigencia 2008. Sin embargo, también se evidencia respuesta mediante Mercurio número 2018556349 del 25/04/2018 firmado por el Subdirector Técnico de Liquidación Oficial en el que se le informa al usuario que no procede la prescripción para las obligaciones solicitadas y se le sugiere al contribuyente acercarse a la Subdirección de Atención al Contribuyente para que le proyecten las liquidaciones de varias vigencias entre ellas la del 2008.

	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código EV-SEG-FR-032
		Versión 03
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Fecha de Aprobación: 30 Octubre 2015

La respuesta ofrecida al usuario no es clara por cuanto mediante una comunicación se le informa que ha sido archivado el proceso y con otra comunicación, un día después, le informan que no procede la prescripción. Con relación a la oportunidad en la respuesta se observa incumplimiento por cuanto el término que tenía la entidad para responder al peticionario, corresponde a quince días hábiles, según lo dispuesto en la ley 1755 de 2015.

Mercurio número 2018006169: El radicado corresponde a una solicitud que ingresa por ruta 181 Dirección De Rentas el día 17/02/2018.

Se evidencia respuesta por parte del Director de Rentas y Gestión Tributaria de la Secretaría de Hacienda de fecha 07/02/2018, en la cual se le informa al solicitante de manera clara cuál es el procedimiento para realizar la suscripción de contratos con el Departamento para realizar la producción de licores que no son propiedad del Departamento.

Al realizar la trazabilidad de la solicitud en el aplicativo mercurio se evidencia que el trámite no fue finalizado con una respuesta, sino que fue cancelado y por lo tanto se registra una demora de 151 días sin atender la solicitud en mercurio.


Mercurio número 2018068554: Derecho de petición ingresado por la ruta 181 Dirección De Rentas para la Dirección de Fiscalización el día 11 de mayo de 2018. Aunque se evidencia oficio de respuesta con fecha de respuesta del 18/05/2018. En Mercurio la respuesta figura con fecha de 13/08/2018. La respuesta dada al solicitante es clara y se determina el cierre del proceso para la vigencia 2013 correspondiente al vehículo del solicitante, debido a que se pudo establecer que se realizó el traslado de cuenta del vehículo hacia Bogotá desde el 16/08/2012.

Mercurio número 2018000447: Derecho de petición que ingresa por la ruta 181 – Dirección de Rentas, a la Subdirección de Atención al Contribuyente. Llama la atención que dos funcionarios tuvieron esta solicitud durante más de cuatro meses sin atender.

Mediante este derecho de petición el ciudadano solicita el cierre de proceso por pago de impuestos de los años 2004, 2005, 2013, 2015 y 2016 para los cuales aporta los comprobantes respectivos, pero la respuesta dada mediante un oficio Mercurio sin fecha y que en su número de radicado dice: "CE - RAD en Construcción" por parte del Subdirector Técnico de Liquidación Oficial; no es clara; ya que se informa que se cierra el proceso fiscal de la vigencia 2011 del vehículo del solicitante. Esta vigencia no estaba incluida en la solicitud y las que sí estaban incluidas no fueron respondidas.

Mercurio número 2018000458: Solicitud que Ingresó por la ruta 181 Dirección De Rentas. Se evidencia que se dio respuesta al usuario el 14 de marzo de 2018, pero en mercurio la fecha de respuesta es del 18/05/2018.

La respuesta dada es clara, mediante la cual se le informa al peticionario que no procede la prescripción solicitada para los años desde el año 1999 hasta el 2008.

 Gobernación de CUNDINAMARCA	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código EV-SEG-FR-032
		Versión 03
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Fecha de Aprobación: 30 Octubre 2015

Mercurio número 2018069572: Derecho de petición que ingresa por la ruta 181 Dirección De Rentas a la Dirección de Fiscalización. Esta solicitud fue atendida después de 64 días hábiles. La respuesta ofrecida al ciudadano es clara y se le informa que se ordena el cierre del proceso por no pago de impuestos de vehículos debido a que se canceló la matrícula del mismo desde el año 2012.

Mercurio número 2018071204: Esta solicitud ingresó por la ruta 181 Dirección De Rentas; demorando 62 días hábiles para dar respuesta al usuario.

La respuesta dada al solicitante es clara y se determina el cierre del proceso para la vigencia 2013 correspondiente al vehículo del solicitante, debido a que se pudo establecer que se realizó el traslado de cuenta del vehículo hacia Bogotá desde el 12/04/2012.

Mercurio número 2018016684: Derecho de petición que ingresa por la ruta 180 – Secretaría de Hacienda. En este caso llama la atención que, aunque el trámite para atender este derecho de petición se realizó el 07/06/2018, el paso de impresión y comunicación de la respuesta al usuario se realizó un mes después, el 06/07/2018.

Aunque la respuesta dada al ciudadano no es definitiva, sí es clara y se informa que se hizo necesario requerir a la unidad de tránsito de la Calera el certificado de tradición del vehículo a fin de corroborar la información suministrada.

Mercurio número 2018050786: Solicitud que ingresó por la ruta PQRS Secretaría de Hacienda el 11/04/2018; la cual fue evacuada en mercurio hasta el 06/07/2018 incumpliendo lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, relacionada con los tiempos de respuesta.


Con relación a la respuesta dada se estima que es clara, aunque no se acepta la pretensión del solicitante.

Mercurio número 2018001543: Solicitud que ingresó por la ruta 181 Dirección De Rentas el 05/01/2018 y fue atendida 113 día hábiles después.

El subdirector Técnico de Liquidación Oficial dio respuesta el 12/04/2018 de manera clara, informando que se procede al cierre de los procesos correspondientes a las vigencias 2013, 2014 y 2015 y como un punto adicional se informa que, aunque el ciudadano no lo solicitó se cierra también el proceso por la vigencia 2008. Evidenciando proactividad y calidad en la gestión.

Mercurio número 2018014511: Solicitud atendida en 70 días hábiles. Llama la atención que la respuesta enviada al usuario tiene fecha de 20/04/2018, pero en mercurio que el documento se firmó el 18/05/2018.

La respuesta dada es clara, mediante la cual se le informa al ciudadano que no procede la prescripción solicitada para las vigencias solicitadas debido a que ya se realizaron las Liquidaciones Oficiales de Aforo.

 Gobernación de CUNDINAMARCA	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código EV-SEG-FR-032
		Versión 03
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Fecha de Aprobación: 30 Octubre 2015

Mercurio número 2018017255: Solicitud que no ha sido evacuada en Mercurio y de la cual no se evidencia respuesta alguna después de 143 días hábiles de haber sido radicada.

Mercurio número 2018039571: Solicitud que figura evacuada en Mercurio el 16/07/2018, pero de la que no hay evidencia de respuesta en el sistema.

Mercurio número 2018068483: Radicado que ingresa por la ruta 181 – dirección de Rentas, pero que al revisar el asunto no es una solicitud, ni petición, sino que es una remisión de información; por lo cual fue cancelada en Mercurio y no se realiza una respuesta.

Mercurio número 2018041050: Solicitud que ingresa por la ruta 180 - Secretaría de Hacienda el 23/03/2018.

Se dio respuesta en forma clara por parte del Subdirector Técnico de Liquidación Oficial mediante oficio mercurio número 2018559258 del 19/04/2018, pero en mercurio figura como firmado el 22/06/2018; en el cual se le informa al ciudadano que cierran los procesos correspondientes por no pago de impuesto de vehículos de las vigencias especificadas debido a que no se pudo evidenciar notificación de cobro.

Mercurio número 2018036130: Solicitud que ingresa por la ruta 181 - Secretaría de Hacienda el 20/03/2018. Fue atendida y resuelta mediante mercurio del 16/05/2018 de forma clara; informando que se cierra el proceso por cobro de impuesto de vehículos correspondiente a las vigencias 1999 hasta 2003 porque en la Dirección de Rentas no se adelantaron las diligencias relacionadas con el debido proceso.


Mercurio número 2018017163: Solicitud que ingresa por la ruta 181 - Dirección de Rentas el 09/02/2018 y que fue atendida después de 60 días hábiles. Dando una respuesta clara al solicitante mediante el cierre del proceso por cobro de impuesto de vehículos.

Canal Presencial: Mediante este canal los ciudadanos y funcionarios de la Gobernación interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.

Para el registro y evaluación de los usuarios, que de forma presencial se atienden por parte de la Dirección de Rentas de la Gobernación, se cuenta con un digiturno que permite el registro de la totalidad de los usuarios y la atención de forma ordenada.

Se verificó el cumplimiento del protocolo de atención al ciudadano evidenciando que los funcionarios que realizan la atención hacen contacto visual amable con el ciudadano desde el momento en que inician la atención, saludan al ciudadano de manera cordial. Dan al ciudadano la atención de forma exclusiva durante el tiempo del contacto. Y finalizan el servicio con una despedida cordial.

Canal Telefónico: Con el fin de verificar el cumplimiento de los protocolos establecidos en la entidad para la atención Telefónica establecido en el "Protocolo de Atención al Ciudadano", se

	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código EV-SEG-FR-032
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Versión 03
		Fecha de Aprobación: 30 Octubre 2015

realizó una llamada a la Subdirección de Atención al Contribuyente de la Dirección de Rentas, lo cual arrojó los siguientes resultados:

Se contestó la llamada al tercer timbre.
Cuando se contestó se dio un breve saludo y se identificó la persona que contestó.


4. SECRETARIA GENERAL

1. Gestión de PQRS (clasificación PQRS - Gestión PQRS - Respuestas vs PQRS)

No.	ACTIVIDAD	RIESGO	CONTROL MAPA DE RIESGOS		PRUEBA A CONTROL
			Año 2017	Año 2018	
4	Respuestas en los tiempos de ley a las PQRS	PQRS no atendidas en los tiempos definidos	Seguimiento de PQRS en MERCURIO.	Verificación de las respuestas a PQRS a través del sistema Mercurio	Selección de muestra aleatoria revisando cumplimiento de los plazos establecidos, su clasificación y gestión de la respuesta en el sistema de información. (MERCURIO).

Se selecciona muestra de tres (3) radicados direccionados a la Secretaría de General, clasificados como PQRS, con el fin de determinar la oportunidad de respuesta de las mismas.

MERCURIO	FECHA			RESULTADO A LA PRUEBA DE CONTROL
	Radicado	Respuesta Carta	Fecha de envío	
2017161633	28/11/2017	22/02/2018	N/A	Se evidencia una indebida clasificación de la comunicación. Este radicado corresponde a una respuesta de la Alcaldía de Fusagasugá. Se requiere capacitación a los servidores públicos encargados de recepcionar, clasificar y distribuir por competencia las solicitudes de los ciudadanos.
2017165406	06/12/2017	03/04/2018	N/A	Este radicado se recibe por la web de la entidad, sin embargo al leer el contenido corresponde a respuesta a una circular emitida por la Secretaría General.


 Gobernación de CUNDINAMARCA	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código EV-SEG-FR-032
		Versión 03
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Fecha de Aprobación: 30 Octubre 2015

				La clasificación es una comunicación y se registró como PQRSD, lo que obliga a la entidad a gestionarla de acuerdo a los tiempos establecidos de ley. Se evidencia respuesta de acuso de recibido de fecha 03 de abril de 2018. Al revisar el Sistema de información se evidencia que aquellas solicitudes recibidas en la web solo se pueden clasificar como PQRSD y no tienen la posibilidad de clasificarlas de otra forma.
2018069248	15/05/2018	N/A	N/A	Esta PQRS corresponde a las registradas en la web de la Entidad y fue evacuada el 15/05/2018, no reposa comentario, ni respuesta al peticionario en el sistema de información MERCURIO.

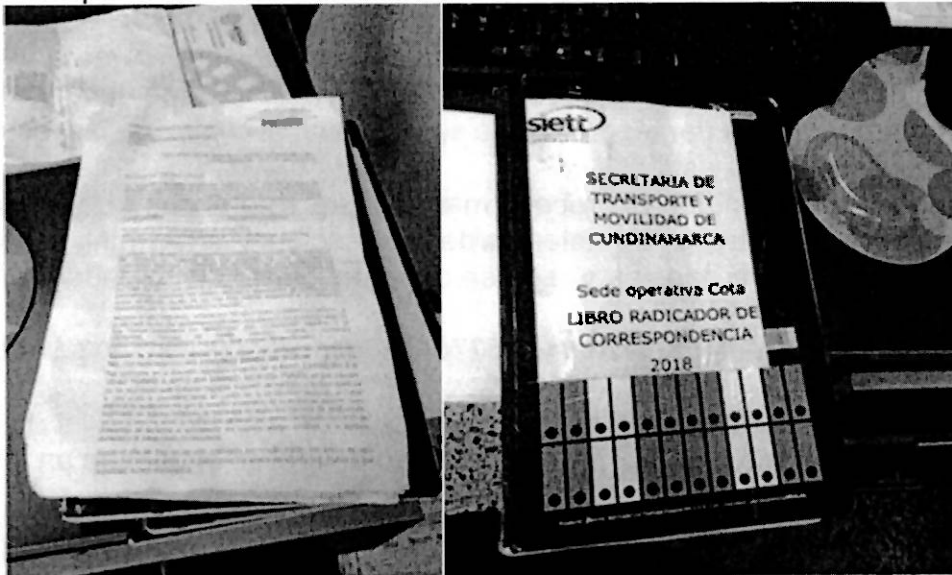
5. SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD

No.	ACTIVIDAD	RIESGO	CONTROL MAPA DE RIESGOS		PRUEBA A CONTROL
			2017	2018	
3.6	Realizar visita a la sede de Cota	Gestión inoportuna o ineficiente de los trámites por parte de los tercerizados encargados de realizarlos	Trámites en línea a través del SUIT; Servidores con las competencias necesarias; Procedimiento Trámites y OPAS (Otros Procedimientos Administrativos) ; No existe Control	Trámites en línea a través del SUIT; Servidores con las competencias necesarias; Procedimiento Trámites y OPAS (Otros Procedimientos Administrativos); No existe Control	Observar la Sede operativa de Cota y su funcionamiento.

MÉTODO UTILIZADO: Observación

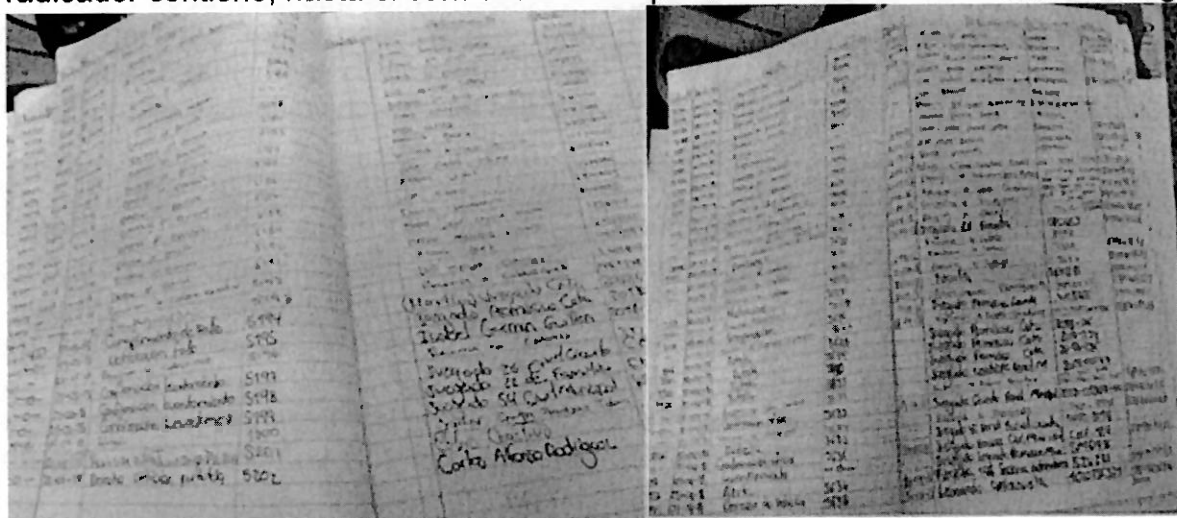
	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código EV-SEG-FR-032
		Versión 03
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Fecha de Aprobación: 30 Octubre 2015

En la visita realizada a la sede de Cota, llega un usuario a donde el funcionario del SIETT, el usuario trae un radicado en mercurio y manifiesta que lleva 3 meses sin que le den respuesta a un derecho de petición, para lo cual el funcionario manifiesta que no sabe. El funcionario del SIETT, desconoce el procedimiento interno del recorrido de un comparendo. El Usuario pregunta dónde está la respuesta del derecho de petición y manifiesta que "le llaman a cobrar" pero no le han dado respuesta al derecho de petición. La persona se queja y el funcionario no tiene la respuesta que paso con el derecho de petición y la respuesta:




El funcionario busca en un libro radicador

Donde se evidencia que el control de la correspondencia lo llevan en forma manual y en el libro radicador contiene, hasta el control del envío por correo es decir el número de la guía.



En el momento de la visita a la sede de cota, se dan cuenta, que no le están dando respuesta adecuada al usuario, y que la auditoria está tomando datos, por lo cual inmediatamente por whatsapp le informan los funcionarios compañeros a la directora de la Sede, que la auditoría está verificando, por lo cual, se acerca la directora y le entrega al funcionario que atiende, un acto

	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código EV-SEG-FR-032
		Versión 03
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Fecha de Aprobación: 30 Octubre 2015

administrativo, para que notifique al usuario. En el acto administrativo, le manifiestan que puede pasar a pagar con el 50% de descuento.

El usuario se va tranquilo con la respuesta, el punto es, que porque estuvimos como auditoría presentes en el momento que el usuario se queja, le dan respuesta, pero queda la incertidumbre, cuántos usuarios están inconformes sin la respuesta oportuna y de fondo.

Es de aclarar que si un comparendo lleva 90 días, quiere decir que está en cobro coactivo, porque a partir del día 31 pasa a cobro coactivo, de acuerdo a la información que nos han suministrado. Luego el funcionario del SIETT, desconoce el procedimiento interno de la entidad para el manejo de comparendos.

Por otro lado cuantas respuestas de derechos de petición pueden estar sin resolver teniendo en cuenta que son radicadas las solicitudes en la sede de la Gobernación vía mercurio y ellos no tienen acceso al sistema mercurio, para dar respuesta y a su vez llevar el control de las respuestas oportunas, que deben suministrar a los usuarios.

Así mismo se evidencia que continúan con el proceso manual, que va en contra de la era en la que estamos donde todo se maneja a través de sistemas de información y como mínimo en Excel, porque ya todas las políticas son cero papeles y todo se debe encontrar digitalizado y en algún sistema de información.

La solicitud es de Marcela Ropero Quintero con cédula 5270458, al revisar el libro no se encuentra registrada la petición.


Manifiestan que hace dos meses están en el plan piloto en Villeta.

La sede actualmente tiene revocatoria de 1382 procesos. Cuyo control se encuentra en los libros el manejo administrativo en la sede de Cota, el cual se alimenta manualmente.

Los siguientes son hallazgos reiterativos desde el 2012: "HALLAZGO 12: El control de la correspondencia es llevada en forma manual en libros radicadores, no se pueda hacer seguimiento a la documentación fácilmente. El físico es llevado en AZ, no se deja evidencia de esta correspondencia dentro de la carpeta del contribuyente, las copias reposan en el archivo de la jurídica de la concesión, no están escaneados los documentos que allí reposan. SUGERENCIA Establecer un sistema similar mercurio, en que se pueda tener control de la correspondencia desde el radicado hasta la respuesta, entrega o notificación al contribuyente. Efectuar las tablas de retención documental para establecer por temas, el sitio de archivo final de estos documentos."

CONCLUSIONES

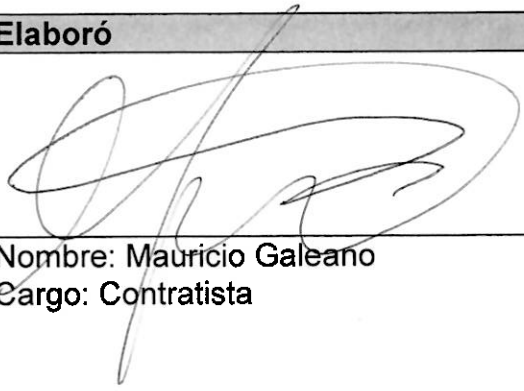
- Una vez analizada la base de datos de mercurio y los informes de PQRS se encuentran diferencias en el tipo de radicación por lo cual es necesario establecer protocolos y lineamientos claros para la recepción y categorización de la información.
- Es imperiosa la necesidad de revisar y ajustar el proceso misional de quejas y reclamos en cada una de las entidades del departamento, con el fin de que se logre su transversalidad, se de una integración racional de los aspectos más relevantes del servicio, así como de la política pública de cada entidad y su apropiación para agilizar y dar más fluidez a los diferentes procesos de gestión.
- Revisar exhaustivamente y realizar un seguimiento permanente al uso y aplicación del Sistema de PQRS en cada una de las entidades del departamento, con el fin de identificar dificultades y maximizar su utilización. En consecuencia, se deben analizar y ajustar los subtemas que se han convertido en un repositorio general de requerimientos, para lograr

	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código EV-SEG-FR-032
		Versión 03
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Fecha de Aprobación: 30 Octubre 2015

una depuración de la información que ingresan al sistema de PQRS, se mejoren los registros, se obtenga una adecuada clasificación de los requerimientos ciudadanos y se logre una mayor efectividad en los reportes que se generan, tendientes a tomar decisiones gerenciales que contribuyan al mejoramiento del servicio a la ciudadanía.

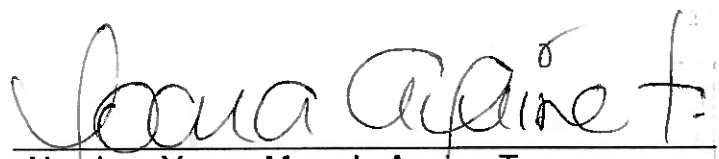
- Conforme con los resultados de las auditorías realizadas en el segundo semestre al proceso es necesario hacer revisión de las causas de las PQRS, identificar problemáticas comunes y definir estrategias conjuntas orientadas al mejoramiento del servicio, con el enfoque de garantía de derechos de la esfera pública. En ese sentido, se debe avanzar en la construcción, apropiación e implementación de un enfoque estratégico del servicio a la ciudadanía, como un elemento transversal para la efectividad de la gestión de las entidades del departamento.
- Se recomienda fortalecer la formación de los servidores públicos como en el concepto integral de servicio, con el fin de proveer soluciones efectivas a través de respuestas con conocimiento de causas y mejorar la calidad del servicio y la oportunidad de respuesta.
- De acuerdo con las auditorías realizadas continuas las PQRS con respuestas fuera del tiempo o que no son cargadas dentro del sistema, existe la posibilidad que sean respondidas de vía electrónica pero en su respuesta no aparece la trazabilidad ni la respuesta final, como se evidenció en el informe del primer semestre, por lo cual se sugiere hacer revisión al procesos y procedimientos y establecer puntos de control y verificación.
- Es necesario como se indicó en el informe de riesgos al proceso entregado en el mes de marzo (se adjunta) mejorar el diseño de los controles y su ejecución con el fin de evitar la materialización de los riesgos.

Elaboró



Nombre: Mauricio Galeano
Cargo: Contratista

Aprobó



Nombre: Yoana Marcela Aguirre Torres
Cargo: Jefe de Oficina de Control Interno