

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROGRAMA DE TRABAJO Y DE DOCUMENTACIÓN DE PAPELES DE TRABAJO

1. **Proceso, subproceso, procedimiento, actividad o tema objeto de auditoría:** Seguimiento a las PQRS II Semestre del 2020

2. **Objetivo Estratégico:** Lograr la excelencia en procesos de gestión y convertir a la Secretaría General en referente distrital.

3. **Objetivo General:** Verificar que la atención de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la Entidad se realice según la normatividad vigente, lo anterior en atención al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 el cual establece que 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.

4. **Alcance:** Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos interpuestas en la Entidad en el II semestre del año 2020 y revisión de los soportes de una muestra de peticiones atendidas.

5. **Muestra y tipo de muestreo:**

a) Para llevar a cabo la verificación de las PQRS del 01 de julio al 31 de diciembre de 2020, se seleccionara una muestra aleatoria de PQRS.

6. **Marco normativo externo e interno:**

- a) Ley 1437 de 2011 Nivel Nacional - Capitulo II Derechos, deberes, prohibiciones, impedimentos y recusaciones (Código de Procedimiento Administrativo y del Contencioso Administrativo).
- b) Procedimiento 2212200-PR-291 Gestión de Peticiones Ciudadanas Versión 06.
- c) Ley 1474 de 2011 artículo 76 Nivel Nacional
- d) Ley 1755 de 2015 Peticiones.
- e) Decreto 491 de 2020 del 28 de marzo del 2020

7. Programa de Auditoria

RIESGO A EVALUAR	CONTROLES CLAVES A EVALUAR	PRUEBA DESARROLLAR	DIAS	RESULTADO DE LA PRUEBA	REFERENCIA PT
ETAPA PLANEACION					
Tiempos Invertido: 1.5					
Decisiones erróneas o no acertadas en la definición del alcance, los objetivos y pruebas de auditoría	N/A	Definición de las pruebas de auditoria frente a las PQRS recibidas en el II Semestre del 2020. Lectura del procedimiento de PQRS y demás lineamientos definidos en esta materia (Internos, Externos) así como la normatividad aplicable al proceso auditado Estructuración de requerimiento de información inicial y apertura de auditoria.	1,0	Programa de auditoria documentado y papeles de trabajo que sustentan las pruebas definidas	Programa de trabajo
Impedimento para la ejecución de la auditoria	Verificar que el auditor no tenga ningún impedimento para la ejecución de la evaluación o auditoria	Declarar en el programa de trabajo si existen algún impedimento en la ejecución de la auditoria que ponga en riesgos la independia y objetividad de la auditoria	0.5	El auditor ARTURO MARTÍNEZ SUPÁREZ identificado con C.C 14.271.171 de Armero manifiesta que no tienen ningún tipo de impedimento que ponga en riesgo la objetividad e independencia de esta auditoría.	Programa de trabajo

ETAPA EJECUCION

Tiempos Invertido: 10 días

Posibles multas y sanciones por extemporaneidad en la atención de las peticiones ciudadana	Control de tiempos de respuestas a las PQR recibidas	De la base de datos de PQRD, determinar los tiempos de atención promedio de las solicitudes, validando el número de solicitudes con respuesta oportuna y fuera del término, conforme los términos y condiciones establecidos por la normatividad aplicable.	2		PT_Base de PQRs_Solucionadas
Errores (fallas o deficiencias) en el análisis, direccionamiento y respuesta a las peticiones ciudadanas	Cumplimiento de los criterios de asignación por competencia	Verificar en una muestra de PQRs el correcto análisis y direccionamiento de las peticiones a las diferentes entidades y/o dependencias de la Secretaria General.	2		PT_Base de PQRs -Registradas
Incumplimiento parcial de compromisos en la meta de servidores públicos a cualificar en actitudes, destrezas, habilidades y conocimientos de servicio a la Ciudadanía.	Control de calidez, calidad y completitud de la respuesta	Verificar en una muestra de PQRs, el cumplimiento de los criterios de calidez, calidad y completitud de la respuesta.	2		PT_Evaluación PQRs
Denuncias por hechos de corrupción.	Gestión y trámite de las denuncias de corrupción	Validar en sistema “Bogotá te Escucha”, si durante el II semestre del año en curso se recibieron denuncias por posibles actos de corrupción y si	2		PT_ PQRs Denuncias de corrupción.

		las mismas fueron trasladadas de forma correcta.			
Gestión de riesgos de la gestión de PQRS	Los riesgos formulados se estén gestionando de acuerdo a la realidad del proceso.	Revisar los riesgos pertinentes a PQRS y sus controles, según el trabajo de campo realizado.	2		

ETAPA CIERRE

Tiempos Invertido: 3,5 días

Elaboración informe preliminar 1 día

Ajustes al Informe preliminar según revisión informe preliminar 1

Informe final 1 día

Informe ejecutivo 0,5 días

Total, días invertidos en la Auditoria: 13 días

8. Comunicación de resultados

--

Preparó: Arturo Martínez Suárez / Profesional especializado

Fecha: 18 de enero de 2021

Revisó: Jorge Eliecer Gómez Quintero/ Jefe Oficina de Control Interno

Fecha: 1/02/2021