ATENEA AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA	**INFORME DE AUDITORÍA AL TRÁMITE DE LAS PQRS**	
	Vigencia: 2021 - II	**Página:** 1 de 4

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	**Día:**	24	**Mes:**	02	**Año:**	2022

Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):	Auditoría a la atención y trámite de las PQRS.
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Kenny Tatiana Otálora Camacho – Subgerente de Gestión Administrativa.
Objetivo de la Auditoría:	Evaluar el diseño y efectividad del proceso de atención y trámite a las PQRS recibidas por Atenea, verificando que dicho servicio se preste de acuerdo con la normativa vigente, en virtud del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y en el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la Agencia.
Alcance de la Auditoría:	La auditoría se realizó entre el 15 y el 23 de febrero de 2022, para las operaciones realizadas entre el 12 de noviembre y el 31 de diciembre de 2021, incluyendo el proceso de atención y trámite a las PQRS recibidas por la Agencia Distrital para la educación superior, la ciencia y la tecnología – Atenea.
Criterios de la Auditoría:	- Artículo 76 Ley 1474 de 2011 - Art. 13 y siguientes Ley 1437 de 2011 - Procedimiento de recepción, radicación, envío y trámite de correspondencia interna y externa de Atenea. Versión 9 de diciembre de 2021.

Reunión de Apertura						**Ejecución de la Auditoría**				**Reunión de Cierre**					
Día	15	**Mes**	02	**Año**	2022	**Desde**	15/02/22 **D / M / A**	**Hasta**	23/02/22 **D / M / A**	**Día**	28	**Mes**	02	**Año**	22

Jefe oficina de Control Interno	**Auditor Líder**
Jorge Luis Garzón T.	María Alejandra Maldonado T.

PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS/ RESULTADOS DE LA AUDITORÍA/ RECOMENDACIONES

Durante el desarrollo de la auditoría, la Oficina de Control Interno de Gestión identificó los siguientes hallazgos:

No.	HALLAZGOS	RECOMENDACIÓN	PLAN DE ACCIÓN
1.	De acuerdo con el Artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda responder. Atenea, teniendo en cuenta que inició operaciones en noviembre del 2021 a 31 de diciembre de 2021, contaba con un procedimiento de trámite para la correspondencia, pero éste no contenía un capítulo o procedimiento aparte para la gestión y trámite de las PQRS. La ausencia de dicho procedimiento puede ocasionar interposición de tutelas e imposición de sanciones disciplinarias.	Contar con un procedimiento para el reconocimiento, clasificación, direccionamiento y seguimiento a la oportunidad de respuesta a las PQRS recibidas.	*Plan de acción:* Xxxxx…. *Fecha de implementación:* xx de xxxxx de 202x *Responsable:* Nombre/Cargo

Así mismo se identificaron algunas oportunidades de mejora aplicables al trámite de atención y respuesta a las PQRS presentadas ante la Agencia:

1. Diseñar un mecanismo de identificación de las PQRS para darle el trámite correspondiente (Art. 13 Ley 1437 de 2011).
2. Diseñar un mecanismo de clasificación de acuerdo con el contenido de estas, con el fin de identificar de manera eficaz el término de respuesta aplicable a cada una de las peticiones (Art. 14 Ley 1437 de 2011)
3. Aplicar un mecanismo de seguimiento al trámite iniciado para dar pronta solución y dentro de los términos establecidos a las PQRS recibidas, sin importar el contenido de estas.

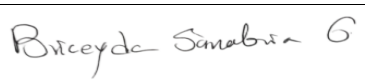
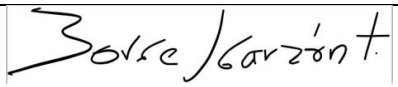
CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

De acuerdo con la evaluación y efectividad del proceso a la atención y trámite a las PQRS recibidas por la Agencia según la normativa vigente, la Oficina de Control Interno de Gestión llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se observa un mecanismo para el re-direccionamiento de las PQRS recibidas, de acuerdo con el contenido de estas.

2. Se observa que el proceso se encuentra documentado y, además, cuenta con una herramienta informática que lo soporta, la cual es un cuadro de Excel. Por lo que se recomienda migrar a un sistema más automatizado, que contemple las recomendaciones y oportunidades de mejora realizadas en este informe.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., el 25/02/2022

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	**Responsabilidad** (cargo)	**Firma**
Kenny Tatiana Otálora Camacho	Subgerente de Gestión Administrativa	
Briceyda Sanabria Guerra	Técnico Administrativo – Correspondencia	
María Alejandra Maldonado Triviño	Profesional Universitario – Oficina de Control Interno de Gestión	
Jorge Luis Garzón Tobar	Jefe Oficina de Control Interno de Gestión