

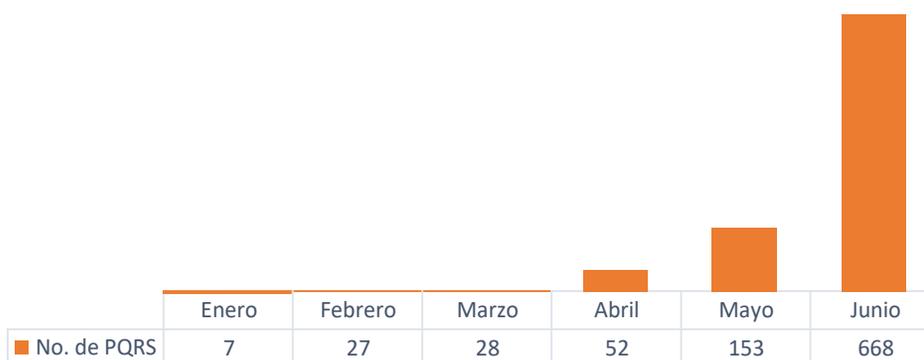
	INFORME A LA REVISIÓN SEMESTRAL SOBRE LA ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD, POR PARTE DE LAS OFICINAS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS (PQRS)	CÓDIGO: PERIODO DE PRUEBA VERSIÓN:00
	Oficina de Control Interno de Gestión - OCI	FECHA: 28 de julio 2022

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día: 28	Mes: 07	Año: 2022
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):	Atención prestada por la entidad, por parte de las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos (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 29 de julio de 2022, para las PQRS recibidas por la Agencia Distrital para la educación superior, la ciencia y la tecnología – Atenea, (en adelante “la entidad”), entre el 1 de enero al 30 de junio de 2022.
Criterios de la Auditoría:	<ul style="list-style-type: none"> • Artículo 76 Ley 1474 de 2011 • Art. 13 y siguientes Ley 1437 de 2011

ASPECTOS GENERALES

Durante el 1 de enero al 30 de junio de 2022, la entidad recibió un total de 935 PQRS, distribuidas de la siguiente manera:



El pico de recepción de peticiones presentado en el mes de junio se da debido a la apertura de la tercera convocatoria de Jóvenes a la U.

Cra 10 # 28-49. Torre A, piso 26.
 PBX: (601) 666 0006
 Código postal: 111321
 Bogotá D.C. – Colombia
www.educacionbogota.edu.co



	INFORME A LA REVISIÓN SEMESTRAL SOBRE LA ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD, POR PARTE DE LAS OFICINAS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS (PQRS)	CÓDIGO: PERIODO DE PRUEBA VERSIÓN:00
	Oficina de Control Interno de Gestión - OCI	FECHA: 28 de julio 2022

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

El período objeto de revisión estuvo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2022, sobre el cual desarrollamos los siguientes procedimientos:

1. Realizamos una reunión de entendimiento con la funcionaria de Atención al Ciudadano encargada del manejo y metodología asociada a la gestión de las PQRS recibidas en la entidad.
2. Solicitamos el listado de registro y tramite de PQRS para el primer semestre del año 2022, donde validamos fechas de remisión de la petición, fechas de reparto y fechas de respuesta.
3. Revisamos la información registrada y la lógica del archivo Excel “Herramienta de seguimiento a correspondencia”,
4. Mediante la herramienta de muestreo adaptada por la Función Pública de la Contraloría General de la República seleccionamos la siguiente muestra de veinticuatro (24) PQRS, sobre la población total de 935 PQRS, con un nivel de confianza del 90%:

No.	CLASE DE ENTRADA	PETICIONARIO	# RADICADO INTERNO ATENEA	FECHA REMISIÓN DOCUMENTO / SOLICITUD	# RADICADO DE SALIDA	FECHA DE SALIDA / RESPUESTA
1	Petición en interés general y particular	Noe Rafael Rivera	2022-ER-044	lunes, 28 de febrero de 2022	2022-EE-0028	lunes, 28 de febrero de 2022
2	proyecto de acuerdo	DANILSON GUEVARA VILLABÓN	2022-ER-089	jueves, 24 de marzo de 2022	2022-EE-0057	jueves, 31 de marzo de 2022
3	Información Proyectos	JOSÉ SARNEY PARRA ADAMES	2022-ER-097	lunes, 28 de marzo de 2022	2022-EE-0077	jueves, 07 de abril de 2022
4	Petición entre autoridades (información, documentos, copias)	JUAN CAMILO CABREJO GUTIERREZ	2022-ER-104	jueves, 31 de marzo de 2022	2022-EE-0080	viernes, 08 de abril de 2022
5	Petición en interés particular	Yina paola torres rocha	2022-ER-111	viernes, 01 de abril de 2022	2022-EE-0094	miércoles, 20 de abril de 2022
6	Petición en interés particular	LORENA MORA	2022-ER-215	miércoles, 04 de mayo de 2022	2022-EE-0234	martes, 24 de mayo de 2022
7	Derecho de petición prioritario PA 271	DIEGO ANDRÉS CANCINO MARTÍNEZ	2022-ER-309	viernes, 20 de mayo de 2022		lunes, 23 de mayo de 2022

Cra 10 # 28-49. Torre A, piso 26.
 PBX: (601) 666 0006
 Código postal: 111321
 Bogotá D.C. – Colombia
www.educacionbogota.edu.co



	INFORME A LA REVISIÓN SEMESTRAL SOBRE LA ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD, POR PARTE DE LAS OFICINAS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS (PQRS)	CÓDIGO: PERIODO DE PRUEBA VERSIÓN:00
	Oficina de Control Interno de Gestión - OCI	FECHA: 28 de julio 2022

8	Petición en interés particular	Ciudadano Dana Valentina García Hernández	2022-ER-457	lunes, 06 de junio de 2022	2022-EE-0493	miércoles, 29 de junio de 2022
9	Petición en interés particular	angie corzo	2022-ER-511	lunes, 06 de junio de 2022		sábado, 25 de junio de 2022
10	Petición en interés particular	nestor herrera	2022-ER-524	lunes, 06 de junio de 2022		miércoles, 08 de junio de 2022
11	Petición en interés particular	Nicol Dayana Torres	2022-ER-539	martes, 07 de junio de 2022	2022-EE-0463	miércoles, 29 de junio de 2022
12	Petición en interés particular	david rincon	2022-ER-560	martes, 07 de junio de 2022		viernes, 10 de junio de 2022
13	Petición en interés particular	Juan Corredor	2022-ER-578	martes, 07 de junio de 2022		jueves, 09 de junio de 2022
14	Petición en interés particular	Paula Ximena Santos	2022-ER-597	martes, 07 de junio de 2022		viernes, 10 de junio de 2022
15	Petición en interés particular	ana carolina araque	2022-ER-598	martes, 07 de junio de 2022		jueves, 09 de junio de 2022
16	Petición en interés particular	Jeremy Steven Mejia Zuleta	2022-ER-634	martes, 07 de junio de 2022		viernes, 10 de junio de 2022
17	Petición en interés particular	Fabian Alexis Valencia	2022-ER-727	miércoles, 08 de junio de 2022		lunes, 13 de junio de 2022
18	Petición en interés particular	Tania Ruiz	2022-ER-737	miércoles, 08 de junio de 2022	2022-EE-0549	miércoles, 06 de julio de 2022
19	Petición en interés particular	Mariana Prada	2022-ER-742	miércoles, 08 de junio de 2022	2022-EE-0455	domingo, 26 de junio de 2022
20	Petición en interés particular	Sergio Osorio	2022-ER-890	martes, 14 de junio de 2022	2022-EE-0617	sábado, 18 de junio de 2022
21	Petición en interés particular	Saray Valentina Rodríguez	2022-ER-907	miércoles, 15 de junio de 2022	2022-EE-0583	jueves, 07 de julio de 2022
22	Petición en interés particular	Andrés Niño	2022-ER-923	miércoles, 15 de junio de 2022	2022-EE-0629	martes, 12 de julio de 2022
23	Petición en interés particular	NICHOLLS CORTES VALERO	2022-ER-948	sábado, 11 de junio de 2022	2022 EE 0604	viernes, 08 de julio de 2022
24	Respondido a tiempo	JUZGADO CINCUENTA Y CUATRO (54) CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ	2022-ER-098	miércoles, 30 de marzo de 2022	2022-EE-0055	jueves, 31 de marzo de 2022

Cra 10 # 28-49. Torre A, piso 26.
PBX: (601) 666 0006
Código postal: 111321
Bogotá D.C. – Colombia
www.educacionbogota.edu.co



	INFORME A LA REVISIÓN SEMESTRAL SOBRE LA ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD, POR PARTE DE LAS OFICINAS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS (PQRS)	CÓDIGO: PERIODO DE PRUEBA VERSIÓN:00
	Oficina de Control Interno de Gestión - OCI	FECHA: 28 de julio 2022

5. De la muestra revisamos el cumplimiento de los tiempos de respuesta, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, la idoneidad del personal a cargo de dar respuesta al requerimiento, la evidencia de la recepción de la petición a ATENEA y de la respuesta dada al ciudadano (Radicado de salida).

Cra 10 # 28-49. Torre A, piso 26.
 PBX: (601) 666 0006
 Código postal: 111321
 Bogotá D.C. – Colombia
www.educacionbogota.edu.co



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	RIESGO
1.	<p>Realizamos una revisión sobre los campos “Fecha de remisión documento / solicitud vs. Fecha de reparto” y “Fecha de remisión documento / solicitud vs. Fecha de salida/respuesta” registrados en el archivo Excel “Herramienta de seguimiento a correspondencia”, e identificamos que el campo “Fecha de reparto” permite registrar fechas anteriores a la “Fecha de remisión documento / solicitud”.</p> <p>Ver detalle Anexo 1.</p>	<p>Incluir un criterio de validación en el campo “Fecha reparto” donde solo se permita incluir fechas iguales o superiores a las fechas de remisión de la petición.</p>	<p><i>Plan de acción:</i> Incluir el criterio en el campo de “Fecha de reparto”.</p> <p><i>Fecha de implementación:</i> 30 de agosto de 2022.</p> <p><i>Responsable:</i> Kenny Tatiana Otálora Camacho – Subgerente de Gestión Administrativa. / Diego Ternera – Subgerente de Gestión de Conocimiento y Análisis de la Información.</p>	
2.	<p>Para una muestra de veinticuatro (24) PQRS, tomados del total de peticiones del 1 de enero a al 30 de junio de 2022, revisamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de los tiempos de respuesta, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011. • Idoneidad del personal a cargo de dar respuesta al requerimiento. • Evidencia de la recepción de la petición a ATENEA (Radicado Interno) • Evidencia de la respuesta dada al ciudadano (Radicado de salida). <p>Como resultado de la revisión, observamos las siguientes situaciones:</p>	<p>1. Continuar con el control de radicación de salida que la entidad definió para la respuesta de las PQRS. Así mismo, autorizar personal de manera temporal para la atención de peticiones en fechas de convocatoria.</p> <p>2. Reforzar los controles de tiempos de respuesta diseñados y manejados dentro del archivo Excel “Herramienta de seguimiento a correspondencia”.</p> <p>3 y 4. Diligenciar el archivo Excel “Herramienta de seguimiento a correspondencia” de manera completa y con una regularidad, con el propósito que no se presenten</p>	<p><i>Plan de acción:</i> Se realizará la contratación de dos funcionarios operativos y un funcionario líder estratégico para el área de Atención al Ciudadano.</p> <p><i>Fecha de implementación:</i> 30 de septiembre de 2022.</p> <p><i>Responsable:</i> Kenny Tatiana Otálora Camacho – Subgerente de Gestión Administrativa.</p>	



INFORME A LA REVISIÓN SEMESTRAL SOBRE LA ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD, POR PARTE DE LAS OFICINAS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS (PQRS)

CÓDIGO: PERIODO DE PRUEBA

VERSIÓN:00

FECHA: 28 de julio 2022

Oficina de Control Interno de Gestión - OCI

2.1 Para el 38% no se cuenta con radicado de salida. De acuerdo a lo indicado por la funcionaria del área de Atención al Ciudadano, esto se debió al gran volumen de peticiones generadas por la tercera convocatoria de Jóvenes a la U.

Ver detalle [Anexo 2.](#)

2.2 Para el 17% se presenta una extemporaneidad sobre el tiempo máximo definido para las respuestas de peticiones (15 días hábiles siguientes a su recepción).

Ver detalle [Anexo 3.](#)

2.3 Para el 17% se presenta un diligenciamiento erróneo de la información registrada en el archivo Excel "Herramienta de seguimiento a correspondencia" y la documentación soporte.

Ver detalle [Anexo 4.](#)

2.4 Para el 13% no se diligencia el campo "Fecha salida respuesta".

Ver detalle [Anexo 5](#)

varios días desde que se hace la gestión de la PQRS y el momento en el que se registra.

	INFORME A LA REVISIÓN SEMESTRAL SOBRE LA ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD, POR PARTE DE LAS OFICINAS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS (PQRS)	CÓDIGO: PERIODO DE PRUEBA
	Oficina de Control Interno de Gestión - OCI	VERSIÓN:00 FECHA: 28 de julio 2022

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

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

1. Si bien se cuenta con un canal definido como el correo de contacto atencionalciudadanoatenea@educacionbogota.gov.co, para la recepción de PQRS, en la web no se señala que es allí donde el ciudadano debe registrar las mismas.
2. El archivo Excel “Herramienta de seguimiento a correspondencia”, se deja el registro de todo lo que ingresa por el correo de contacto (facturas, renunciaciones, peticiones, circulares informativas, invitaciones, requerimientos de entidades de control, etc.). Dicho lo anterior es importante contemplar una sistematización de reportes y PQRS como herramienta integral que facilite la consulta y gestión de las PQRS reportadas a través del canal designado en la web de la entidad y se discrimine así de la demás información recibida. Esto permitiría que la entidad:
 - a. Facilite al ciudadano información sobre el estado de su PQRS desde su recepción hasta su respuesta.
 - b. Conozca el número de PQRS que recibe mensualmente discriminadas por peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
 - c. Conozca el tiempo que se ha tomado para responder a cada uno de los PQRS.
 - d. Conozca el número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa por diferentes razones.

ANEXOS

	INFORME A LA REVISIÓN SEMESTRAL SOBRE LA ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD, POR PARTE DE LAS OFICINAS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS (PQRS)	CÓDIGO: PERIODO DE PRUEBA
	Oficina de Control Interno de Gestión - OCI	VERSIÓN:00 FECHA: 28 de julio 2022

Anexo 1.

No.	# RADICADO INTERNO ATENEA	FECHA REMISIÓN DOCUMENTO / SOLICITUD	FECHA REPARTO	Fecha de remisión documento / solicitud vs. Fecha de reparto
1	2022-ER-002	viernes, 21 de enero de 2022	jueves, 20 de enero de 2022	-2
2	2022-ER-044	lunes, 28 de febrero de 2022	viernes, 25 de febrero de 2022	-2
3	2022-ER-105	jueves, 31 de marzo de 2022	martes, 29 de marzo de 2022	-3
4	2022-ER-107	jueves, 31 de marzo de 2022	miércoles, 30 de marzo de 2022	-2
5	2022-ER-268	lunes, 16 de mayo de 2022	viernes, 13 de mayo de 2022	-2
6	2022-ER-269	lunes, 16 de mayo de 2022	viernes, 13 de mayo de 2022	-2
7	2022-ER-294	viernes, 20 de mayo de 2022	jueves, 19 de mayo de 2022	-2
8	2022-ER-295	viernes, 20 de mayo de 2022	jueves, 19 de mayo de 2022	-2
9	2022-ER-824	jueves, 16 de junio de 2022	miércoles, 15 de junio de 2022	-2

Anexo 2.

No.	# RADICADO INTERNO ATENEA	FECHA REMISIÓN DOCUMENTO / SOLICITUD	# RADICADO DE SALIDA	FECHA DE SALIDA / RESPUESTA
1	2022-ER-309	viernes, 20 de mayo de 2022		lunes, 23 de mayo de 2022
2	2022-ER-511	lunes, 06 de junio de 2022		sábado, 25 de junio de 2022
3	2022-ER-524	lunes, 06 de junio de 2022		miércoles, 08 de junio de 2022
4	2022-ER-560	martes, 07 de junio de 2022		viernes, 10 de junio de 2022
5	2022-ER-578	martes, 07 de junio de 2022		jueves, 09 de junio de 2022
6	2022-ER-597	martes, 07 de junio de 2022		viernes, 10 de junio de 2022
7	2022-ER-598	martes, 07 de junio de 2022		jueves, 09 de junio de 2022
8	2022-ER-634	martes, 07 de junio de 2022		viernes, 10 de junio de 2022
9	2022-ER-727	miércoles, 08 de junio de 2022		lunes, 13 de junio de 2022

Anexo 3.

No.	# RADICADO INTERNO ATENEA	FECHA REMISIÓN DOCUMENTO / SOLICITUD	# RADICADO DE SALIDA	FECHA DE SALIDA / RESPUESTA	Tiempo de respuesta
1	2022-ER-737	miércoles, 08 de junio de 2022	2022-EE-0549	miércoles, 06 de julio de 2022	16
2	2022-ER-890	martes, 14 de junio de 2022	2022-EE-0617	martes, 12 de julio de 2022	18
3	2022-ER-923	miércoles, 15 de junio de 2022	2022-EE--0629	martes, 12 de julio de 2022	16

Cra 10 # 28-49. Torre A, piso 26.
PBX: (601) 666 0006
Código postal: 111321
Bogotá D.C. – Colombia
www.educacionbogota.edu.co



	INFORME A LA REVISIÓN SEMESTRAL SOBRE LA ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD, POR PARTE DE LAS OFICINAS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS (PQRS)	CÓDIGO: PERIODO DE PRUEBA
	Oficina de Control Interno de Gestión - OCI	VERSIÓN:00 FECHA: 28 de julio 2022

Anexo 4.

No.	# RADICADO INTERNO ATENEA	FECHA REMISIÓN DOCUMENTO / SOLICITUD	# RADICADO DE SALIDA	FECHA DE SALIDA / RESPUESTA	Observaciones
1	2022-ER-044	lunes, 28 de febrero de 2022	2022-EE-0028	lunes, 28 de febrero de 2022	Existen diferencias entre las fechas de salida registradas en el archivo Excel "Herramienta de seguimiento a correspondencia" y el radicado de salida. La fecha de salida del radicado es del 7 de marzo de 2022 y no del 28 de febrero como se registra en el archivo. Sin embargo, el tiempo de respuesta se encuentra dentro del rango permitido para la atención de la petición.
2	2022-ER-097	lunes, 28 de marzo de 2022	2022-EE-0077	jueves, 07 de abril de 2022	Existen diferencias entre las fechas de salida registradas en el archivo Excel "Herramienta de seguimiento a correspondencia" y el radicado de salida. La fecha de salida del radicado es del 8 de abril de 2022 y no del 7 como se registra en el archivo. Sin embargo, el tiempo de respuesta se encuentra dentro del rango permitido para la atención de la petición.
3	2022-ER-104	jueves, 31 de marzo de 2022	2022-EE-0080	viernes, 08 de abril de 2022	Existen diferencias entre las fechas de remisión entrada registradas en el archivo Excel "Herramienta de seguimiento a correspondencia" y el documento de la petición. La fecha de la petición es 30 de marzo de 2022 y no del 31 como se registra en el archivo. Sin embargo, el tiempo de respuesta se encuentra dentro del rango permitido para la atención de la petición.

Cra 10 # 28-49. Torre A, piso 26.
PBX: (601) 666 0006
Código postal: 111321
Bogotá D.C. – Colombia
www.educacionbogota.edu.co



	INFORME A LA REVISIÓN SEMESTRAL SOBRE LA ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD, POR PARTE DE LAS OFICINAS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS (PQRS)	CÓDIGO: PERIODO DE PRUEBA
	Oficina de Control Interno de Gestión - OCI	VERSIÓN:00 FECHA: 28 de julio 2022

4	2022-ER-111	viernes, 01 de abril de 2022	2022-EE-0094	miércoles, 20 de abril de 2022	Existen diferencias entre las fechas de salida registradas en el archivo Excel "Herramienta de seguimiento a correspondencia" y el radicado de salida. La fecha de salida del radicado es del 21 de abril de 2022 y no del 20 como se registra en el archivo. Sin embargo, el tiempo de respuesta se encuentra dentro del rango permitido para la atención de la petición.
---	-------------	------------------------------	--------------	--------------------------------	--

Anexo 5.

No.	# RADICADO INTERNO ATENEA	FECHA REMISIÓN DOCUMENTO / SOLICITUD	FECHA DE SALIDA / RESPUESTA
1	2022-ER-890	martes, 14 de junio de 2022	
2	2022-ER-907	miércoles, 15 de junio de 2022	
3	2022-ER-923	miércoles, 15 de junio de 2022	

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 28 días del mes de 07 del año 2022.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Responsabilidad (cargo)	Firma
Kenny Tatiana Otálora Camacho	Subgerente de Gestión Administrativa.	
Briceyda Sanabria Guerra	Técnico Administrativo – Atención al Ciudadano	
Jorge Luis Garzón Tobar	Jefe Oficina Control Interno de Gestión	 JORGE LUIS GARZÓN TOBAR C.C. 79.340.636 de Bogotá
Jeimy Andrea León Garzón	Contratista Oficina Control Interno de Gestión	

Cra 10 # 28-49. Torre A, piso 26.
PBX: (601) 666 0006
Código postal: 111321
Bogotá D.C. – Colombia
www.educacionbogota.edu.co

