

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GESTIÓN PÚBLICA. <small>Departamento Administrativo del Servicio Civil</small>	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 5.0
	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia: Junio de 2015

### 1. INFORMACIÓN GENERAL

<b>AUDITORÍA:</b>	ATENCIÓN AL CIUDADANO/PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES-PQRS
<b>FECHA AUDITORÍA:</b>	06 de julio al 28 de julio de 2015
<b>OBJETIVO:</b>	Verificar la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones- PQRS en el DASCD, a través de la evaluación del cumplimiento de lineamientos internos y externos aplicables a dichos procesos, a fin de establecer oportunidades de mejora que contribuyan a la adecuada gestión de los mismos.
<b>ALCANCE:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Tiempos de respuesta.</li> <li>* Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.</li> <li>* Sistema de Correspondencia CORDIS.</li> <li>* Correspondencia interna y externa.</li> <li>* Solicitudes efectuadas por la ciudadanía (PQRS) medio físico y correos electrónicos recibidos por el Departamento y la Secretaría General.</li> </ul>
<b>CRITERIOS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Constitución Política de Colombia Art. 23 y 209</li> <li>* Sentencia T 508 de 2007 Finalidades del derecho de petición</li> <li>* Ley 1755 de 30 de junio de 2015 "<i>Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo</i>"</li> <li>* Procedimiento atención al ciudadano quejas y soluciones</li> <li>* Nuevo código de lo contencioso administrativo. Ley 1437 de 2011 "<i>Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</i>"</li> <li>* Decreto 019 de 2012- Art.3 "<i>Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública</i>"</li> <li>* Directiva 03 de 2013 "<i>Directrices para prevenir conductas irregulares relacionadas con incumplimiento de los manuales de funciones y de procedimientos y la pérdida de elementos y documentos públicos</i>".</li> <li>* Ley 1474 de 2011 "<i>Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública</i>".</li> </ul>
<b>EQUIPO AUDITOR:</b>	Ismael Martínez Guerrero Jaidy Zarate

**Recuerde:** Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD

Carrera 30 No 25 – 90,  
Piso 9 Costado Oriental.  
Tel: 3 68 00 38  
Código Postal: 111311  
[www.serviciocivil.gov.co](http://www.serviciocivil.gov.co)

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>GESTIÓN PÚBLICA</small> <small>Departamento Administrativo del Servicio Civil</small>	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 5.0
	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia: Junio de 2015

## 2. METODOLOGÍA Y/O ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

La auditoría se realizó del 06 al 28 de julio de 2015 en las instalaciones del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital-DASCD, ubicado en la Carrera 30 No. 25-90 Piso 9. Se hizo reunión de apertura el 06 de julio con el Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario y el profesional asignado a PQRS, a fin de dar a conocer el Plan de auditoría y la metodología a realizar. Seguidamente, se solicitó información pertinente, de acuerdo con el alcance establecido para la auditoría, para hacer la revisión documental de escritorio. Posteriormente, se realizó el cotejo de los criterios establecidos, frente a los soportes y evidencias aportados al equipo de auditoría, para registrar los resultados que aparecen en este informe. Se aplicó muestreo selectivo para la verificación de la calidad de las respuestas de las PQRS. Finalmente, se realizaron entrevistas con el Subdirector de Gestión Corporativa y CD y con la persona que gestiona el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS en la entidad, para que de acuerdo con los temas de su competencia, aportaran información adicional o aclararan inquietudes del equipo auditor, según fuera el caso.

## 3. FORTALEZAS :

- Buena disposición del equipo auditado para la atención de la auditoría

## 4. RELACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS O NO CONFORMIDADES:

La Circular 018 de 2009 de la Secretaría General que tiene como asunto Informe mensual de quejas y reclamos dispuso que "*Considerando que el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones se ha consolidado como una herramienta gerencial que permite conocer las necesidades de la ciudadanía con respecto a los servicios prestados y obtener información cuantitativa acerca de los requerimientos presentados por los ciudadanos a través de los diferentes canales, solicito de manera respetuosa impartir las instrucciones necesarias para que en adelante todas las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información recibidas por cada Entidad se registren en este aplicativo, así como preparar el informe mensualizado de quejas y reclamos a partir de los reportes generados por el mismo y remitirlo a la Secretaría General, con el fin de obtener una información estadística más precisa*";

**Recuerde:** Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD

Carrera 30 No 25 – 90,  
Piso 9 Costado Oriental.  
Tel: 3 68 00 38  
Código Postal: 111311  
[www.serviciocivil.gov.co](http://www.serviciocivil.gov.co)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GESTIÓN PÚBLICA <small>Departamento Administrativo del Servicio Civil</small>	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN          CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 5.0
	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia: Junio de 2015

Por otro lado, el Decreto 371 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" estableció en su Artículo 3º: "De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, 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: ...3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad".

En consideración de lo anterior, en el marco del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS del primer semestre de 2015 y en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" que dispuso "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", Control Interno del DASCD procedió a realizar la evaluación de las PQRS de la entidad, tomando como referencia la información consignada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, toda vez que de acuerdo con la Circular 018 de 2009 y el Decreto 371 de 2010, es en este sistema de información en donde deben registrarse todas las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información.

## 1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

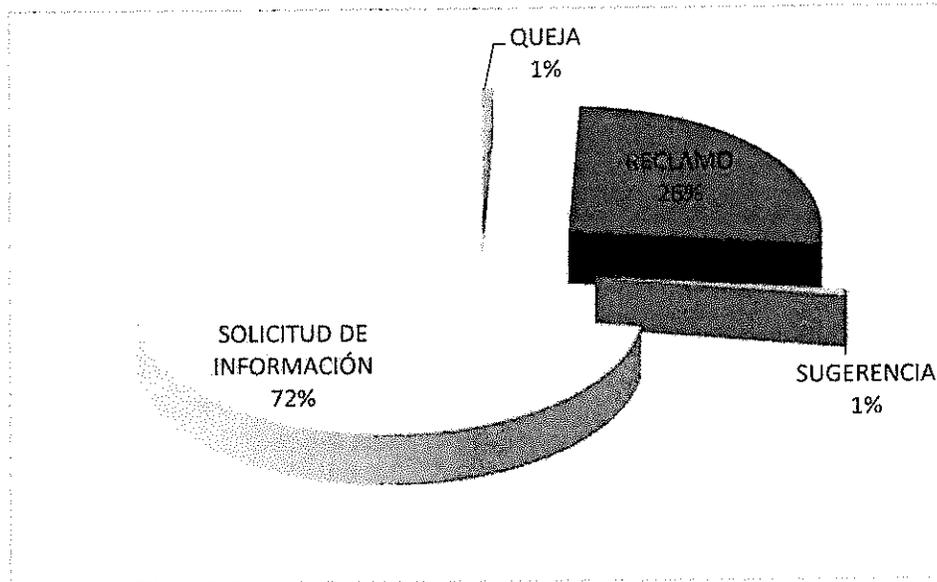
Producto de la información revisada, se observó que el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital-DASCD recibió 823 PQRS a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2015, tipificadas de la siguiente manera:

**Recuerde:** Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD

Carrera 30 No 25 – 90,  
 Piso 9 Costado Oriental.  
 Tel: 3 68 00 38  
 Código Postal: 111311  
[www.serviciocivil.gov.co](http://www.serviciocivil.gov.co)

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>GESTIÓN PÚBLICA</small> <small>Departamento Administrativo del Servicio Civil</small>	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 5.0
	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia: Junio de 2015

Gráfico No.1 PQRS por tipología



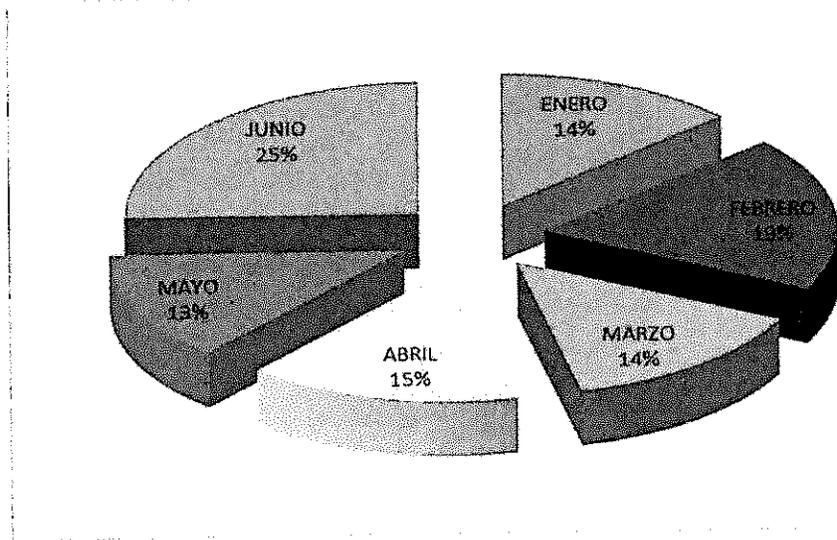
De acuerdo con el gráfico anterior, de las 823 PQRS allegadas a la entidad a través del sistema SDQS en el primer semestre del año, la mayor incidencia está representada en la Solicitud de Información con una participación del 72% (596 solicitudes). Se recibieron 215 reclamos (26%), 6 sugerencias (1%) y 6 quejas (1%). En cuanto al comportamiento de las PQRS a través del primer semestre de 2015, en promedio, fueron registradas 137 PQRS por mes en el sistema SDQS.

Los meses en que más se registraron PQRS fueron febrero (157) y junio (206); sin embargo, no existe una diferencia significativa en las PQRS registradas en cada uno de los meses restantes, como se muestra en el siguiente gráfico:

**Recuerde:** Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>GESTIÓN PÚBLICA</small> <small>Departamento Administrativo del Servicio Civil</small>	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 5.0
	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia: Junio de 2015

**Gráfico No.2 PQRS por mes**



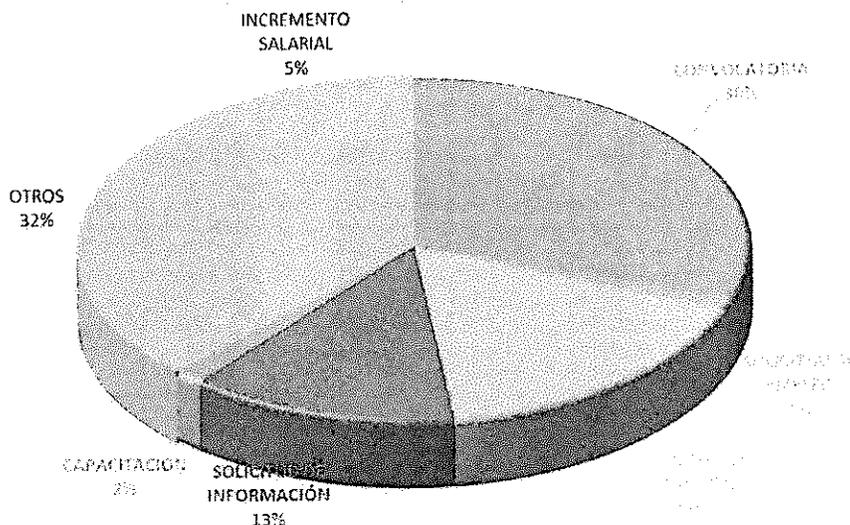
Por otro lado, frente a la temática de las PQRS allegadas, el 32 % fueron clasificadas en la tipología de otros (remisión manual de funciones, preguntas sobre cómo liquidar prima, solicitudes de traslado por competencias), el 30% están asociadas a convocatorias, el 17% a solicitud de concepto (modificaciones de manuales, factores salariales, evaluación de competencias), 13% solicitud de información (retención salarial, modificación manual de funciones, hoja de vida, plantas temporales, plan de incentivos), 5% a incremento salarial, 2% a capacitación y 1% a solicitud de empleo, como se puede apreciar en el siguiente gráfico:

**Recuerde:** Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD

Carrera 30 No 25 – 90,  
Piso 9 Costado Oriental.  
Tel: 3 68 00 38  
Código Postal: 111311  
[www.serviciocivil.gov.co](http://www.serviciocivil.gov.co)

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> GESTIÓN PÚBLICA <small>Departamento Administrativo del Servicio Civil</small>	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 5.0
	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia: Junio de 2015

**Gráfico No. 3 PQRS por temática general**



A continuación se presentan los principales resultados derivados de la información revisada:

#### 4.1. Requisitos con Cumplimiento

Nº.	CRITERIO	OBSERVACIÓN
1	<p><b>Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”</b></p> <p><b>Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.</b> Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.</p> <p>Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</p> <p>1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días</p>	<p>En el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, aparecen registradas 823 PQRS, durante el primer semestre de 2015, de los cuales se revisaron de manera aleatoria los siguientes PQRS correspondientes a cada uno de los meses que fueron auditados: radicado 2015-E-R-0000049, 2015-E-R-0000089, 2015-E-R-0000104, 2015-E-R-0000352, 2015-E-R-0000330, 2015-E-R-0000950, 2015-E-R-0000743, 2015-E-R-0001286, 2015-E-R-0001210, 2015-E-R-0001174, 2015-E-R-0001574, 2015-E-R-00015672015-E-R-0001644, 2015-E-R-0001581, 2015-E-R-0001635, 2015-E-R-0002069, 2015-E-R-0002158, 2015-E-R-0002185, 2015-E-R-000235009, 2015-E-R-0002261 evidenciándose que las PQRS se clasificaron de manera adecuada, se contestaron dentro de los términos establecidos en la Ley, y el suministro de la respuesta fue de fondo y coherente con el objeto de la petición.</p>

**Recuerde:** Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GESTIÓN PÚBLICA  
Departamento Administrativo del Servicio Civil

**MACROPROCESO DE EVALUACIÓN  
CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Código: C-CYS-FM-004

**PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Versión: 5.0

**FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA**

Vigencia: Junio de 2015

siguientes a su recepción. 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 y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

**Parágrafo.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**Decreto 371 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".**

**Artículo 3º - 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

En términos generales se evidenció avance de la entidad en la contestación oportuna de las PQRS registradas en el Sistema Distrital SDQS, comparativamente con los seguimientos realizados por Control Interno en el 2014.

**Recuerde:** Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASC

Carrera 30 No 25 – 90,  
Piso 9 Costado Oriental.  
Tel: 3 68 00 38  
Código Postal: 111311  
[www.serviciocivil.gov.co](http://www.serviciocivil.gov.co)



**MACROPROCESO DE EVALUACIÓN  
CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Código: C-CYS-FM-004

**PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Versión: 5.0

**FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA**

Vigencia: Junio de 2015

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.

**2** **DECRETO 371 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".

**Artículo 3º - De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, 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:

... 3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa,

Se evidenció que el DASCD está remitiendo el Informe mensualizado de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital, conforme con lo establecido en el numeral 3 del Artículo 3 del Decreto 371 de 2010 y la Circular 018 de 2009, de acuerdo con la información suministrada por el profesional encargado de administrar el Sistema SDQS en la entidad, como se muestra en la siguiente relación:

MES DEL INFORME	No. DE RADICADO PARA SECRETARÍA GENERAL	FECHA DE ENVÍO DE LA INFORMACIÓN A SECRETARÍA GENERAL	No. DE RADICADO PARA VEEDURÍA DISTRITAL	FECHA DE ENVÍO DE LA INFORMACIÓN A VEEDURÍA DISTRITAL
Enero	2015-E-E-411	27/02/2015	2015-E-E-410	27/02/2015
Febrero	2015-E-E-733	25/03/2015	2015-E-E-734	25/03/2015
Marzo	2015-E-E-928	17/04/2015	2015-E-E-927	17/04/2015
Abril	2015-E-E-1141	07/05/2015	2015-E-E-1140	07/05/2015
Mayo	2015-E-E-1684	30/06/2015	2015-E-E-1683	30/06/2015

Por lo anterior, el equipo auditor evidenció que la información que se registra en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) es consistente con el informe de PQRS, por lo cual se establece que la no conformidad

**Recuerde:** Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GESTIÓN PÚBLICA  
Departamento Administrativo del Servicio Civil

**MACROPROCESO DE EVALUACIÓN  
CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Código: C-CYS-FM-004

**PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Versión: 5.0

**FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA**

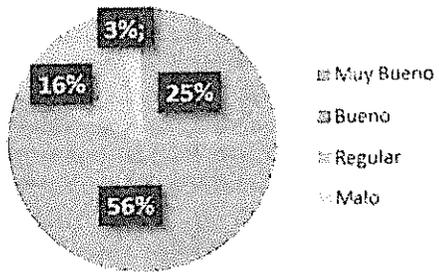
Vigencia: Junio de 2015

	<p>correspondiente a cada entidad.</p> <p><b>CIRCULAR 018 DE 2009 “Informe mensual de quejas y reclamos”</b></p> <p>Considerando que el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones se ha consolidado como una herramienta gerencial que permite conocer las necesidades de la ciudadanía con respecto a los servicios prestados y obtener información cuantitativa acerca de los requerimientos presentados por los ciudadanos a través de los diferentes canales, solicito de manera respetuosa impartir las instrucciones necesarias para que en adelante todas las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información recibidas por cada Entidad se registren en este aplicativo, así como preparar el informe mensualizado de quejas y reclamos a partir de los reportes generados por el mismo y remitirlo a la Secretaría General, con el fin de obtener una información estadística más precisa.</p>	<p>detectada en la auditoría realizada en el mes de julio de 2014 queda subsanada.</p>
<p><b>3</b></p>	<p><b>Procedimiento Atención al Ciudadano Quejas y Soluciones</b> Código: E-ACI-PR-001 Vigencia desde: Septiembre de 2014, Versión: 04</p> <p>Actividad 18. Aplicar formato de Encuesta de satisfacción de atención al ciudadano, frente a las respuestas dadas de los requerimientos expedidos por el DASCD.</p> <p>Actividad 19. Analizar los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano, frente a las respuestas de los requerimientos dados por el DASCD.</p>	<p>Se solicitó al líder operativo del proceso de Atención al ciudadano las encuestas aplicadas a la ciudadanía, para conocer su percepción sobre los servicios y atención prestada. En consideración de lo anterior, fue suministrada la carpeta denominada “Encuestas de Satisfacción”. El equipo auditor evidenció que se están aplicando las encuestas de satisfacción en el formato E-ACI-FM-002, versión 1.0 –septiembre de 2014, publicado en el aplicativo SIG. Adicionalmente, en el Informe de gestión con corte a abril de 2015, se analiza el resultado de cada una de las preguntas que aparecen en el formato de encuesta y la percepción que tiene la ciudadanía con respecto al servicio que brinda el Departamento con lo cual se establecen unos retos y compromisos para el Proceso de atención al ciudadano. En dicho informe se registró, que el proceso de Atención al Ciudadano realizó 20 encuestas en el primer bimestre de 2015, 10 en enero y 10 en febrero, en donde los encuestados son escogidos aleatoriamente. En promedio, de todas las preguntas aplicadas, el nivel de percepción fue</p>

**Recuerde:** Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD

Carrera 30 No 25 – 90,  
Piso 9 Costado Oriental.  
Tel: 3 68 00 38  
Código Postal: 111311  
[www.serviciocivil.gov.co](http://www.serviciocivil.gov.co)

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> GESTIÓN PÚBLICA <small>Departamento Administrativo del Servicio Civil</small>	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 5.0
	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia: Junio de 2015

	<p>el siguiente:</p> <div style="text-align: center;"> <p><b>Grado de Percepción</b></p>  <p> <input type="checkbox"/> Muy Bueno  <input type="checkbox"/> Bueno  <input type="checkbox"/> Regular  <input type="checkbox"/> Malo         </p> </div> <p>Por lo anterior, el equipo auditor evidenció que se están cumpliendo las actividades 18 y 19 del Procedimiento: E-ACI-PR-001 Atención al Ciudadano Quejas y Soluciones versión 04., por lo cual se establece que la no conformidad detectada en la auditoría realizada en el mes de julio de 2014 queda subsanada.</p>
--	---

#### 4.2. No Conformidades

No se detectaron no conformidades en la ejecución de la auditoría.

#### 5. RELACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE OBSERVACIONES:

##### Oportunidades de Mejora

N°.	CRITERIO	OBSERVACIÓN
1	<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública-NTCGP1000:2009</b>  <b>6.2 TALENTO HUMANO</b>  6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia	<b>Observación 1.</b> Si bien el DASCD por medio de los correos electrónicos envía y da a conocer las actualizaciones que se generan en lo relacionado a normatividad vigente con PQRS, no se puede precisar que la información enviada sea reconocida y aplicada por los funcionarios.

*Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GESTIÓN PÚBLICA  
Departamento Administrativo del Servicio Civil

**MACROPROCESO DE EVALUACIÓN  
CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Código: C-CYS-FM-004

**PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Versión: 5.0

**FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA**

Vigencia: Junio de 2015

<p>La entidad debe:</p> <p>a) determinar la competencia necesaria de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio;</p> <p>b) proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria cuando se requiera;</p>	<p>Por lo anterior, sería recomendable Capacitar al personal de la entidad en la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", a fin de tomar de manera oportuna las medidas al interior del DASCD, para dar cumplimiento a la mencionada Ley y satisfacer los requerimientos ciudadanos.</p>
--	--

**6. CONCLUSIONES DE AUDITORÍA:**

En términos generales, las PQRS allegadas al DASCD durante el primer semestre de 2015 y registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS se atendieron con criterios de oportunidad y calidad; sin embargo, existen oportunidades de mejora alrededor de afianzar en el personal de la entidad la normatividad aplicable a las PQRS, para asegurar su estricto cumplimiento. Producto de la auditoría realizada, se identificó una (01) oportunidad de mejora.

**7. RECOMENDACIONES**

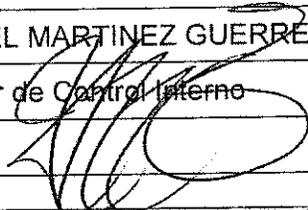
- Implementar inmediatamente los mecanismos de evaluación de la satisfacción de los usuarios, sobre las respuestas dadas por la entidad, a fin de tomar las acciones correctivas y de mejora correspondientes, dado que esta observación ha sido reiterativa en los anteriores informes.
- Solicitar acompañamiento y asesoría a la Subdirección de calidad del servicio de la Secretaría general, para capacitar a personal de la entidad en el manejo de la plataforma del sistema SDQS.
- Capacitar al personal de la entidad en la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de

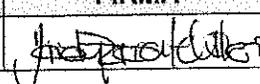
**Recuerde:** Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD

Carrera 30 No 25 – 90,  
Piso 9 Costado Oriental.  
Tel: 3 68 00 38  
Código Postal: 111311  
[www.serviciocivil.gov.co](http://www.serviciocivil.gov.co)

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>GESTIÓN PÚBLICA</small> <small>Departamento Administrativo del Servicio Civil</small>	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 5.0
	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia: Junio de 2015

*Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*", a fin de tomar de manera oportuna las medidas al interior del DASCD, para dar cumplimiento a la mencionada Ley y satisfacer los requerimientos ciudadanos.

<b>NOMBRE AUDITOR LÍDER:</b>	ISMAEL MARTINEZ GUERRERO
<b>CARGO:</b>	Asesor de Control Interno
<b>FIRMA:</b>	

EQUIPO AUDITOR		
NOMBRES	CARGO	FIRMA
Jaidy Zárate Valero	Profesional contratista	

**Recuerde:** Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD

Carrera 30 No 25 – 90,  
 Piso 9 Costado Oriental.  
 Tel: 3 68 00 38  
 Código Postal: 111311  
[www.serviciocivil.gov.co](http://www.serviciocivil.gov.co)