

FONCEP-FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS CESANTÍAS Y PENSIONES
Al contestar cite Radicado EI-00496-202007199-Sigef Id: 367897
Folios: 2 Anexos: 1 Fecha: 11-diciembre-2020 15:58:20
Dependencia: OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
Origen: ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA
Destino: MARTHA LUCIA VILLA RESTREPO, CARLOS ENRIQUE FIERRO
SEQUERA, ANGELICA MALAVER GALLEGO, JOHN JAIRO BELTRAN QUIÑONES,
CRISTIAN MAURICIO AMAYA MARTINEZ, JOSE EBERT BONILLA OLAYA
Serie: 50.6 SubSerie: 50.6.2

COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: **MARTHA LUCIA VILLA RESTREPO**
Directora General

CARLOS ENRIQUE FIERRO SEQUERA
Jefe Oficina Asesora Jurídica

ANGELICA MALAVER GALLEGO
Subdirectora Financiera y Administrativa

JHON JAIRO BELTRÁN QUIÑONES
Subdirector de Prestaciones Económicas

CRISTIAN MAURICIO AMAYA MARTÍNEZ
Jefe Oficina Asesora de Planeación

JOSÉ EBERT BONILLA OLAYA
Jefe Oficina de Informática y Sistemas

DE: **ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA**
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de auditoría al cumplimiento normativo en la atención de las PQRSD radicadas en el FONCEP

La Oficina de Control Interno en el marco de sus actividades orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno del FONCEP, incluyó en el Plan Anual de Auditoría 2020 de la OCI, auditoría al cumplimiento normativo en la atención de las PQRSD radicadas en el FONCEP, del período comprendido entre el 1 de junio al 31 de octubre de 2020, según selectivo. Producto de éste, se generó el presente informe, el cual se remite para su conocimiento.

Teniendo en cuenta que el líder del proceso no presentó observaciones al informe de auditoría la OCI confirma las siguientes recomendaciones:



- Continuar trabajando de la mano con la Alcaldía, para que el aplicativo de “Bogotá te escucha” habilite los parámetros del SIGEF que se requieren, y en cumplimiento de los lineamientos hoy expuestos sea esta la herramienta que logre la consolidación de las PQRSD del Distrito.
- Revelar en la totalidad de las PQRSD atendidas los preceptos jurisprudenciales y normativos respecto que en los casos de ejercicio del derecho de petición, se debe evidenciar respuestas completas y resueltas de fondo, de conformidad con el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, en aras de evitar la posible materialización del riesgo de pérdida reputacional debido al deterioro de experiencias positivas de los grupos de valor de la entidad frente a la atención brindada.
- Revisar el diseño de los controles para que la gestión sea eficiente, efectiva y se tenga una adecuada prestación de servicios y producción de bienes conforme a los lineamientos establecidos en la Guía para la Administración del Riesgo, el Diseño de controles para las entidades públicas del DAFP y las asesorías realizadas por la segunda línea de defensa.

Cordial Saludo.



ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA
Jefe de Oficina de Control Interno

Los abajo Inscritos declaramos que hemos proyectado y revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones y normas legales, por lo tanto lo presentamos para la firma

Actividad	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma	Fecha
Revisó y Aprobó	Alexandra Yomayuz Cartagena	Jefe de Oficina	Oficina de Control Interno		11/12/2020
Proyectó	Eliana López Rodríguez	Contratista	Oficina de Control Interno		11/12/2020

Documento producido automáticamente por el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos institucional SiGeF, en plena

NOMBRE DEL INFORME:

Informe de seguimiento al cumplimiento normativo en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.

1. OBJETIVO

Verificar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el FONCEP, se hayan efectuado en cumplimiento de las normas legales vigentes, según selectivo.

2. ALCANCE

Actividades orientadas en la atención de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS) radicadas en el FONCEP, entre el 1 de junio al 31 de octubre de 2020.

3. MARCO NORMATIVO

- Ley 87 de 1993 *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones, Artículo 12º. Funciones de los auditores internos, literal j.*
- Ley 1755 de 2015 *"Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición..."*,
- 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"*.
- Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020 *"Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas..."*
- Acuerdo 630 de 2015 *"por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones"*
- Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades *"Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición"*.
- Circular conjunta 006 de 2017 de la Secretaría General y la Veeduría Distrital, que tiene como asunto *"implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos"*
- Procedimiento de Atención y Respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRS – Código PDT-EST-SCI-002 v.2
- Reglamento Interno para la gestión de PQRS Código INS-EST-SCI-003 v.1

4. METODOLOGÍA

Para la presente auditoría se aplicaron las Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna, como la planeación, ejecución, generación y comunicación del informe con las conclusiones y recomendaciones que permitan aportar a la mejora del Sistema de Control Interno del proceso evaluado.

Se verificó una muestra estadística del total de solicitudes entre peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, consultas, denuncias y solicitudes de información y copia radicadas en el FONCEP, entre el 1 de junio al 31 de octubre de 2020.

Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones

Carrera 6 No 14 - 98, piso 2

Tel: 3076200

www.foncep.gov.co



Las técnicas de auditoría aplicadas fueron la revisión documental, verificación y entrevista en caso de requerirse.

Para la realización del presente informe se obtuvo información de la Asesora de Comunicaciones como responsable del Proceso quien suministró la base de las PQRSD radicadas en el FONCEP del período comprendido entre el 1 de junio al 31 de octubre de 2020.

5. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

En el marco del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas...”*, se evidenció que el FONCEP amplió los términos de respuesta para atender las solicitudes radicadas durante la emergencia sanitaria establecida por el Gobierno Nacional, atendiendo las peticiones de interés general y particular en 30 días, peticiones de documentos en 20 días, solicitud de información 20 días y consultas 35 días.

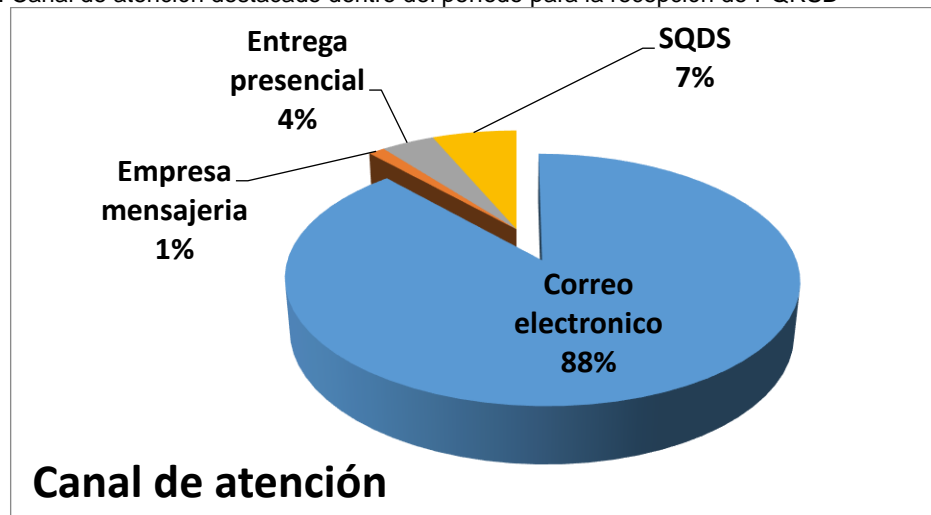
Según información suministrada por la responsable del Proceso Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, en el período comprendido entre el 1 de agosto al 31 de octubre de 2020, el FONCEP reportó 643 solicitudes evidenciando el siguiente comportamiento:

5.1. Verificación de requerimientos radicados por canal de atención y tipología

Requerimientos por canal de atención

Del análisis estadístico realizado se observó que el medio de recepción más utilizado por el grupo de valor que accedió a la entidad en el período objeto de evaluación, fue el correo electrónico con 568 radicaciones equivalente al 88 %, SDQS *“Bogotá te escucha”* con 41 correspondiente al 7%, entrega presencial 26 solicitudes con el 4%, empresa mensajería 8 peticiones con 1%, como se detalla a continuación:

Gráfica No. 1. Canal de atención destacado dentro del período para la recepción de PQRSD



Requerimientos por tipo de petición

Con respecto a los requerimientos por tipo de petición el más recurrente durante el período objeto de auditoría en su orden se destacaron los derechos de petición de entidades con 236 solicitudes equivalentes al 36, derecho de petición de carácter particular con 141 peticiones que corresponden al 21 % y 127 solicitud acceso a la información con un porcentaje de 19%, como se detalla en la siguiente tabla.

Tabla No.1 Número de requerimientos por tipología entre el 1 de junio al 31 de octubre de 2020

Medio de recepción	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total
Consulta	0	1	0	2	1	4
Der. Petición de interés particular	26	35	32	29	19	141
Der. Petición entre entidades	29	26	35	46	100	236
Felicitaciones	1	0	0	2	1	4
Queja	0	0	1	1	0	2
Reclamo	7	1	3	1	2	14
Bogotá te escucha SDQS	4	7	11	8	6	36
Solicitud acceso a la información	22	30	35	23	17	127
Solicitud de copias	10	17	11	17	23	78
Sugerencias	0	1	0	0	0	1
Total						643

Fuente: Elaboración de la auditoría con base en la información registrada en el reporte entregado

Los “*derechos de petición entre entidades*” estuvieron relacionados con solicitudes presentadas por AFP como Colpensiones, Colfondos, Porvenir entre otros, relacionadas con el reconocimiento y pago de cupón del bono pensional de bono y cuota parte de bono, validación o registro de información en el aplicativo de la OBP dependencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Los “*derechos de petición de carácter particular*” hicieron referencia a trámites de pensión de pensión de jubilación, pensión de sobrevivientes, reconocimiento de indemnización sustitutiva, devolución de saldos, reconocimiento y traslado de bono pensional, devolución de mesadas, actualización de información en PASIVOCOL, entre otros.

La “*Solicitud de información*” solicitud de cumplimiento de fallos judiciales, solicitar información del estado de la expedición de resoluciones reconociendo la cuota parte de bono, otros.

Los “*reclamos*” y “*quejas*” se enfocaron en solicitudes relacionadas con descuentos por créditos con libranza, autorización de descuentos por parte de entidad bancaria, solicitud de no pago por consignación, marcar cuenta bancaria como exenta del cobro 4 por 1000, entrega de extractos y movimiento de cuenta, entre otros.

5.2 Verificación del cumplimiento normativo en la atención de las PQRSD

Dando cumplimiento al ordenamiento normativo y en el copioso desarrollo jurisprudencial sobre la atención del derecho de petición, en la que se le impone a las entidades la obligación expresa de atender las solicitudes cumpliendo con los presupuestos: 1. Oportunidad, 2. Resolución de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado y 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario, para que el derecho de petición sea realmente efectivo, se tomó una muestra no estadística de 128 PQRSD equivalente 20% de 643 solicitudes radicadas en el FONCEP, observando que las peticiones se encuentran cargadas en formato PDF legibles fueron atendidas con oportunidad, todas las PQRSD recibidas se atendieron y respondieron por debajo de los tiempos de Ley, entregando respuestas de fondo congruentes con el objeto de la petición, a excepción de la siguiente solicitud:

Tabla No.2 Peticiones radicadas en FONCEP con respuestas parciales

Radicado	Tipo de petición	Fecha de radicación	Fecha de finalización	Días de Respuesta	Situación evidenciada
344856	Solicitud de acceso a la información	27-07-2020	21-08-2020	16 días	Mediante ID 322858 del 13-02-2020, la Notaria Primera de Bogotá solicita la entrega de una escritura para efectos de estudios jurídicos de un acto compraventa. Mediante ID 344856 del 27-07-2020 solicita información de la petición, a lo cual la entidad contestó mediante ID 348905 del 21-08-2020 <i>“La escritura se encuentra en estudio por parte de la Oficina Asesora Jurídica, ya que este trámite no fue agotado por la administración anterior...”</i> . <u>Al corte 31 de octubre en el SIGEF no se refleja el cargue de ID que registre respuesta de fondo a la Notaria, por lo tanto lo contestado no satisface los parámetros de respuesta del derecho de petición</u>

Fuente: Registro de las PQRSD del FONCEP en el sistema SIGEF

De la verificación efectuada a las PQRSD objeto de la muestra, es importante reiterar:

- La efectividad del derecho de petición impone a la entidad, comunicar al peticionario el sentido de la decisión; es decir, que la respuesta trascienda el ámbito propio de la administración, pues no puede entenderse satisfecho el derecho de petición si al ciudadano no se le pone en conocimiento lo resuelto en debida forma, por lo tanto es importante que quede en el SIGEF el registro de la totalidad de las respuestas dadas a las PQRSD que son de competencia de la entidad.
- La entidad debe explicar los motivos y señalar el término en el cual resolverá la petición de fondo, antes de que se cumpla con el término dispuesto para atender la

solicitud y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud, por lo tanto si este tiempo se excede se debe señalar el plazo en que se dará respuesta.

- La efectividad del derecho fundamental de petición se deriva de una respuesta pronta, clara, completa y de fondo por parte de la entidad a la que va dirigida. La falta de alguna de estas características se materializa en la vulneración de esta garantía constitucional.

Recomendación: Revelar en la totalidad de las PQRSD atendidas los preceptos jurisprudenciales y normativos respecto que en los casos de ejercicio del derecho de petición, se debe evidenciar respuestas completas y resueltas de fondo, de conformidad con el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, en aras de evitar la posible materialización del riesgo de pérdida reputacional debido al deterioro de experiencias positivas de los grupos de valor de la entidad frente a la atención brindada.

Una vez comunicado el informe preliminar de auditoría la Oficina Asesora Jurídica mediante el ID 366884 del 7 de diciembre de 2020, señaló:

Respuesta OAJ: “...La Oficina Asesora Jurídica, no tiene ninguna observación respecto al informe del asunto, radicado el 7 de diciembre de 2020 con Id 366884, sin embargo nos permitimos indicar frente a la observación realizada por la OCI, que a efectos de dar respuesta de fondo a las peticiones radicadas por la Notaría Primera de Bogotá mediante Ids. 322858 y 344856, esta oficina ya realizó la respectiva solicitud de conciliación ante el Ministerio Público y estamos a la espera de la programación de la audiencia de conciliación para que una vez se lleve a cabo, podamos proceder a firmar la escritura solicitada por la Notaría Primera y así dar solución definitiva a este tema”.

5.3 Verificación de la presentación de los informes mensuales del estado de las PQRS

Tabla No. 8. Relación de los informes mensuales del estado de las PQRS a corte septiembre de 2020

Lineamiento normativo	Situación evidenciada
Circular 087 de 2015 de la Secretaría General que tiene como asunto “ <i>informe mensual de los requerimientos ciudadanos allegados por el sistema distrital de quejas y soluciones</i> ”, dispuso: “... de manera atenta, nos permitimos comunicarles que se ha diseñado un formato estándar para la debida presentación del informe en mención, al cual pueden acceder a través del link (...). En tal sentido, comedidamente se les solicita dar cumplimiento a las citadas disposiciones normativas, elaborar el referido informe en el nuevo formato a partir del reporte del mes de junio de 2015 y en adelante efectuar su	Se evidenció a través del enlace http://redquejas.veedurriadistrital.gov.co/ , la presentación de los informes del estado de las PQRS de los meses de junio a septiembre de 2020 del FONCEP, en los formatos y tiempos establecidos en la Circular 087 de 2015.

Lineamiento normativo	Situación evidenciada
entrega a la Secretaría General, como a la Veeduría Distrital a más tardar el último día hábil del mes siguiente al respectivo corte".	
Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones", articulada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicación con la Estrategia de Gobierno en Línea mediante la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 "Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el párrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015", se estableció que los sujetos obligados deben publicar en la página principal en la sección "Transparencia y acceso a la información pública" "...un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema ..."	<p>Se evidenció a través de la página web de la entidad en el vínculo de http://www.foncep.gov.co/transparencia, la publicación de los "informes de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información" del FONCEP de junio a septiembre de 2020. En los cuales se presenta el análisis del comportamiento de las PQRS de cada mes, tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia, como la relación entre las peticiones registradas y su asociación con el tipo de trámite o servicio ofrecido por la entidad, entre otras revisiones.</p> <p>Se observó, que los informes publicados del estado de PQRSD de los meses de junio a septiembre de 2020 en la página web coincide con los registros relacionados en la base de PQRSD del SIGEF.</p> <p>Se registró en cada uno de los informes que continua presentándose fallas con la conexión entre el gestor documental de FONCEP y Bogotá te escucha, la duplicidad en el registro de las peticiones persiste y no permite realizar un seguimiento real.</p> <p>Recomendación: Continuar trabajando de la mano con la Alcaldía, para que el aplicativo de "Bogotá te escucha" habilite los parámetros del SIGEF que se requieren, y en cumplimiento de los lineamientos hoy expuestos sea esta la herramienta que logre la consolidación de las PQRSD del Distrito.</p>

Fuente: <http://www.foncep.gov.co/transparencia> informes de PQRSD 2020

5.5. Verificación de la eficacia y efectividad de los controles asociados a los riesgos del proceso de gestión

Se evidenció que el Proceso Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano a corte octubre de 2020, registró cinco (5) riesgos distribuidos en tres (3) riesgos operacionales y dos (2) de seguridad digital, para los cuales se definieron los controles respectivos, los cuales fueron objeto de verificación de la eficacia y la efectividad, encontrando que los mismos registraron el siguiente comportamiento:

Tabla No. 9. Seguimiento Matriz de Riesgos Operacionales

Riesgo	Controles	Verificación de efectividad	Si	No
Pérdida reputacional	Revisión periódica de la	¿Está documentado el control?	X	
		¿El control se está ejecutando periódicamente?	X	

Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones

Carrera 6 No 14 - 98, piso 2

Tel: 3076200

www.foncep.gov.co



Riesgo	Controles	Verificación de efectividad	Si	No
por ineficacia de los canales oficiales de comunicación.	Caracterización de usuarios	¿El control presenta registro y/o evidencia?	X	
		¿El control es efectivo?	X	
	Actualizar procedimiento de metodologías de comunicación, transparencia y acceso a la información.	¿Está documentado el control?	X	
		¿El control se está ejecutando periódicamente?	X	
		¿El control presenta registro y/o evidencia?	X	
		¿El control es efectivo?		X
Pérdida reputacional debido a la ineficacia o deterioro de las estrategias de comunicación de la entidad	Verificación información página web FONCEP	¿Está documentado el control?	X	
		¿El control se está ejecutando periódicamente?	X	
		¿El control presenta registro y/o evidencia?	X	
		¿El control es efectivo?	X	
	Verificación uso caracterización de usuarios como base de estrategias	¿Está documentado el control?	X	
		¿El control se está ejecutando periódicamente?	X	
		¿El control presenta registro y/o evidencia?	X	
		¿El control es efectivo?		
Sanciones legales por publicación y/o divulgación de información errónea, incompleta o desactualizada en los canales de comunicación de la entidad	Verificación documentación proceso	¿Está documentado el control?	X	
		¿El control se está ejecutando periódicamente?	X	
		¿El control presenta registro y/o evidencia?	X	
		¿El control es efectivo?	X	
	Verificación información página web FONCEP	¿Está documentado el control?	X	
		¿El control se está ejecutando periódicamente?	X	
		¿El control presenta registro y/o evidencia?	X	
		¿El control es efectivo?	X	

Fuente: Gestión del Riesgos visión – corte octubre de 2020

Tabla No. 10 Seguimiento Matriz de Riesgos seguridad digital

Riesgo	Controles	Verificación de efectividad	Si	No
Alteración de la información de los activos de información de gestión de comunicaciones	Actualización periódica del Procedimiento de Actualización Página Web e Intranet.	¿Está documentado el control?	X	
		¿El control se está ejecutando periódicamente?	X	
		¿El control presenta registro y/o evidencia?	X	
		¿El control es efectivo?	X	
	Cargue de información solo a través del formato de "Solicitud de creación o actualización de página web e intranet"	¿Está documentado el control?	X	
		¿El control se está ejecutando periódicamente?	X	
		¿El control presenta registro y/o evidencia?	X	
		¿El control es efectivo?	X	
	Procesos de backups y recuperación a sistemas de información	¿Está documentado el control?		X
		¿El control se está ejecutando periódicamente?	X	
		¿El control presenta registro y/o evidencia?		X
		¿El control es efectivo?		X
Divulgación indebida de la información de los activos de información de gestión de comunicaciones	Verificar mensualmente el esquema de publicación de la página web y transparencia y acceso a la información pública	¿Está documentado el control?	X	
		¿El control se está ejecutando periódicamente?	X	
		¿El control presenta registro y/o evidencia?	X	
		¿El control es efectivo?	X	
	Actualización periódica del Procedimiento de Actualización Página Web e Intranet.	¿Está documentado el control?	X	
		¿El control se está ejecutando periódicamente?	X	
		¿El control presenta registro y/o evidencia?	X	
		¿El control es efectivo?	X	
Cargue de información	¿Está documentado el control?	X		
	¿El control se está ejecutando periódicamente?	X		

Riesgo	Controles	Verificación de efectividad	Si	No
	solo a través del formato de "Solicitud de creación o actualización de página web e intranet"	¿El control presenta registro y/o evidencia?	X	
		¿El control es efectivo?	X	

De acuerdo con el seguimiento realizado a la eficacia y efectividad de los controles definidos por el proceso, es importante observar que el control debe tener un propósito que indique para qué se realiza, y que ese propósito conlleve a prevenir las causas que generan el riesgo (verificar, validar, conciliar, comparar, revisar, cotejar) o detectar la materialización del riesgo, con el objetivo de llevar a cabo los ajustes y correctivos en el diseño del control o en su ejecución.

El solo hecho de establecer un procedimiento, un instructivo o contar con una política por sí sola, no va a prevenir o detectar la materialización del riesgo o una de sus causas. Siguiendo las variables a considerar en la evaluación del diseño de control se **recomienda** revisar los controles definidos, conforme a los lineamientos establecidos en la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de controles para las entidades públicas del DAFP y las asesorías realizadas por la segunda línea de defensa (Oficina Asesora de Planeación).

Es importante que en la plataforma de VISION se registre: Qué documento describe el control, periodicidad, evidencias de su ejecución para establecer su efectividad, entre otros; la ausencia de alguno de ellos conduce a un problema en el diseño del control.

Conclusiones

Se concluye a partir de la auditoría realizada a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas en el FONCEP, entre el 1 de junio al 31 de octubre de 2020, que el Sistema de Control Interno es susceptible de mejora según lo observado en el presente informe, para lo cual se deberán implementar acciones tendientes a fortalecer el sistema.

Los resultados de la revisión documental realizada en este informe se refieren solo a los documentos examinados y a las evidencias obtenidas en las visitas de campo realizadas por el equipo auditor y no se hacen extensibles a otros soportes.



Recomendaciones

- Continuar trabajando de la mano con la Alcaldía, para que el aplicativo de "Bogotá te escucha" habilite los parámetros del SIGEF que se requieren, y en cumplimiento de los lineamientos hoy expuestos sea esta la herramienta que logre la consolidación de las PQRSD del Distrito.

- Revelar en la totalidad de las PQRSD atendidas los preceptos jurisprudenciales y normativos respecto que en los casos de ejercicio del derecho de petición, se debe evidenciar respuestas completas y resueltas de fondo, de conformidad con el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, en aras de evitar la posible materialización del riesgo de pérdida reputacional debido al deterioro de experiencias positivas de los grupos de valor de la entidad frente a la atención brindada.
- Revisar el diseño de los controles para que la gestión sea eficiente, efectiva y se tenga una adecuada prestación de servicios y producción de bienes conforme a los lineamientos establecidos en la Guía para la Administración del Riesgo, el Diseño de controles para las entidades públicas del DAFP y las asesorías realizadas para la segunda línea de defensa.

Al respecto, esta auditoría deja de presente que las recomendaciones plasmadas dentro del informe son producto de las situaciones evidenciadas, por consiguiente le corresponde al líder del proceso revisar si las acciones implementadas o las que llegasen a desplegar son las más efectivas para proporcionarle al sistema de control interno los elementos de seguridad y confiabilidad necesarios para su buen desempeño.

Los abajo Inscritos declaramos que hemos proyectado y revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones y normas legales, por lo tanto lo presentamos para la firma

Actividad	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma	Fecha
Revisó y Aprobó	Alexandra Yomayuzza Cartagena	Jefe de Oficina	Oficina de Control Interno		11/12/2020
Proyectó	Eliana López Rodríguez	Contratista	Oficina de Control Interno		4/12/2020

Documento producido automáticamente por el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos institucional SiGeF, en plena