



INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE – IDRD

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA
Y PROCEDIMIENTO REPORTES A ENTES EXTERNOS, NORMATIVA APLICABLE Y
MEJORES PRÁCTICAS**

1 DE ENERO 2023 A 31 DE OCTUBRE 2023

DICIEMBRE DE 2023



TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. METODOLOGÍA	3
4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	4
5. RIESGOS	16
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	16

1. OBJETIVO

Establecer mediante verificaciones realizadas en el sistema de gestión documental *ORFEO IRIS*, el grado de cumplimiento del manual de funciones, normativo y procedimental respecto al trámite y gestión de la correspondencia interna y externa (según corresponda), así como la verificación de las actividades contempladas dentro del rol OCI con entes externos de control, para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de octubre de 2023, en el Instituto Distrital de Recreación y Deportes – IDR. Adicionalmente, identificar mejores prácticas relacionadas con el tema objeto de seguimiento.

2. ALCANCE

La Oficina de Control Interno -en adelante OCI- en el marco de sus competencias normativas y el *Plan Anual de Auditoría aprobado para la vigencia 2023*, presenta el *Informe de Seguimiento a procedimiento de correspondencia y reportes a entes externos, normativa aplicable y mejores prácticas*, correspondiente al periodo comprendido entre 01 de enero y el 31 de octubre de 2023.

Es de precisar que en el desarrollo del seguimiento se revisaron algunos documentos (manuales, procedimientos, instructivos) de los procesos “*Gestión de servicio a la ciudadanía*”, “*Gestión Documental*” y “*Control, Evaluación y Mejora*” relacionados con el manejo de la correspondencia en la entidad y la atención a Entes Externos de Control.

3. CRITERIOS DE SEGUIMIENTO

- **Constitución Política**, Artículo 23.
- **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 12 literal d y e.
- **Acto Legislativo 04 de 2019**, “*Por medio del cual se reforma el Régimen de Control Fiscal*”
- **Decreto 403 de 2020**, “*Por el cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 y el fortalecimiento del control fiscal*”.
- **Resolución No. 788 de 2019**, *por medio del cual se modificó el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos públicos del Instituto Distrital de Recreación y Deporte.*
- **Resolución 331 de 2019**, “*Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto de Recreación y Deportes y se dictan otras disposiciones*”
- **Acuerdo 060 de 2001**, emitido por el Archivo General de la Nación “*Por el cual se establecen pautas para la Administración de las Comunicaciones Oficiales en las Entidades Públicas y las Privadas que cumplen funciones públicas*”.

- Guía rol de las unidades u oficinas de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces Versión 3 - Septiembre 2023 DAFP.
- ISOLUCION-5

4. METODOLOGÍA

Durante el desarrollo del ejercicio de seguimiento, se aplicaron técnicas de auditoría aceptadas como pruebas de verificación y revisión documental en medio digital a través de muestras aleatorias, dicha información fue obtenida a través de solicitudes realizadas a los responsables del proceso y/o a las personas que intervienen en el mismo, mediante correos electrónicos

Dado lo anterior, los datos y estadísticas que se generen posteriores a la fecha de consulta de los reportes insumo del informe, pueden tener variaciones con ocasión a actualizaciones de información que se realicen.

4.1. Revisión Manual de Funciones del IDR D

La entidad mediante la **Resolución No.007 del 7 de julio de 2017** modificó la Planta de Personal del Instituto Distrital de Recreación y Deporte y conforme la **Resolución No. 788 del 20 de diciembre de 2019**, modificó el *Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos públicos* del Instituto Distrital de Recreación y Deporte, el cual establece dentro de sus funciones lo siguiente:

- En cuanto al proceso de “*Gestión de Servicio a la Ciudadanía*” y al proceso de “*Gestión Documental*”, corresponde a la Secretaría General del IDR D, como área funcional “Liderar la planeación, ejecución y seguimiento de las políticas planes, programas y proyectos dirigidos a garantizar la gestión administrativa y documental de la entidad”.
- En cuanto al proceso “*Control, Evaluación y Mejora*”, corresponde a la Oficina de Control Interno.

4.2. Revisión de documentos

El proceso de “*Gestión de servicio a la ciudadanía*” actualmente tiene asociados los siguientes documentos referentes a temas de correspondencia y requerimientos, así:

- a. **Manual de servicio a la Ciudadanía. V3**, el cual tiene como objetivo “*Establecer las actividades para que los servidores públicos y contratistas del IDR D conozcan sobre el quehacer y como lograr que la ciudadanía y demás grupos de interés reciban una atención de calidad con el fin de brindar un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad a través de los canales de atención definidos por la entidad.*”

En la revisión documental realizada al presente Manual, el cual tiene como fecha de actualización el 27 de diciembre de 2022, se evidencia que:

- El objetivo se encuentra de acuerdo con los lineamientos establecidos en el *Procedimiento para la elaboración y control de documentos*. V5, y es concordante con lo establecido dentro del documento.
- Las definiciones son correctas y acordes, y se contemplan todos los conceptos utilizados en el procedimiento, necesarios para el manejo y entendimiento de quien ejecuta y consulta el documento.

Observación No. 1: No obstante, las definiciones no se ordenan alfabéticamente tal y como se sugiere en el *Procedimiento para la elaboración y control de documentos*. V5.

- Los principios establecidos en el **numeral 3.1.** son coherentes y abarcan los temas del alcance del Manual.
- De acuerdo con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, se definen en el documento los *Derechos y Deberes de los Ciudadanos y de las Autoridades*, así como el rol de responsables de la atención al ciudadano con calidad.
- Se documentan los canales oficiales definidos por la entidad para la atención a ciudadanos, así como los protocolos de atención para cada uno de ellos.

- b. **Procedimiento “Gestión de respuesta oportuna a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y/o Sugerencias”.** V18, el cual define como objetivo “*Establecer las actividades y responsables de gestionar, tramitar, asignar, trasladar y hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y/o sugerencias formulados ante el IDRDR por medio de cualquiera de los canales oficiales, de acuerdo con lo dispuesto en las normas legales vigentes.*”

En la revisión documental realizada al procedimiento, que tiene como fecha de actualización el 20 de octubre de 2022, se evidencia que:

- El objetivo se encuentra de acuerdo con los lineamientos establecidos en el *Procedimiento para la elaboración y control de documentos*. V5, y es concordante con lo establecido dentro del documento.

Oportunidad de mejora No. 1: No obstante, se pudo establecer que este procedimiento se encuentra sustentado en la **Resolución 1195 de 2016**, la cual fue derogada en su integridad con la **Resolución 331 del 6 de junio de 2019**, “*Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto de Recreación y Deportes y se dictan otras disposiciones*”

- Las definiciones son correctas y acordes, se ordenan alfabéticamente y se contemplan todos los conceptos utilizados en el procedimiento, necesarios para el manejo y entendimiento de quien ejecuta y consulta el documento.

- Las actividades del procedimiento son secuenciales y establecen responsable, son claras las entradas, y las salidas cuentan con registro.

- **Observación No. 2:** El alcance no se encuentra de acuerdo con los lineamientos establecidos en el *Procedimiento para la elaboración y control de documentos*. V5, al no establecer las actividades de inicio y fin de acuerdo con el diagrama de flujo, toda vez que el mismo define “*Inicia con la recepción de la PQRDS y el registro del requerimiento en los sistemas de gestión de información Bogotá Te Escucha y ORFEO, continúa con la asignación y seguimiento a la oportunidad de la respuesta final al peticionario o el traslado a la Entidad competente, termina con el cargué de la respuesta en Bogotá Te Escucha y la evaluación de los criterios de calidad, (...)*”; y las actividades de entrada y salida del procedimiento de acuerdo al flujograma son:
 - **Entrada:** *Identificar si la PQRDS es competencia del IDRD.*
 - **Salida:** *Realizar el alcance correspondiente a la respuesta emitida al ciudadano o grupo de interés.*

- **Observación No. 3:** El Procedimiento define en el ítem **Organización para el trámite interno de las PQRDS, del numeral 4. LINEAMIENTOS GENERALES** “p) Los requerimientos se deben gestionar por el Área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos de manera inmediata a su recepción. Las PQRDS que lleguen a partir de las **13:00 horas (negrilla fuera de texto)** se tramitarán al día siguiente hábil”; lo cual es concordante con lo establecido en las observaciones de la **actividad 5** del mismo documento, a saber: “(...) La PQRSD debe ser radicada en el sistema de gestión documental ORFEO a más tardar al día siguiente hábil de haberse realizado el requerimiento (...)”

Lo anterior, incumple lo establecido en el *Artículo 8 de la Resolución 331 del 6 de junio de 2019* que define: “**Horario de Atención al Público para Radicación de PQRDS (negrilla fuera de texto):** El horario ordinario para la radicación de PQRDS en la sede administrativa, es en días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m., en jornada continua, Ventanilla Única de Radicación de Comunicaciones Externas del IDRD (...)”

(...) Las PQRDS que lleguen por medio electrónico o por cualquier otro medio, **por fuera de las horas de atención al público (negrilla fuera de texto)** se tramitarán sin excepción al siguiente día hábil, conforme al procedimiento establecido”.

Así mismo, se debe asegurar el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 en su artículo 14 “*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción*” sin incluir ninguna restricción de horario, con el objetivo de evitar riesgos asociados a respuestas extemporáneas.

Por lo anterior, se recomienda estandarizar y definir el manejo que se dará a los documentos que lleguen por medio electrónico o por cualquier otro medio, por fuera de las horas de atención al público, y por ende en qué momento comenzarán a regir los términos de ley.

Por otro lado, el proceso de “*Gestión Documental*” tiene relacionados los siguientes documentos asociados a temas de correspondencia y requerimientos, así:

- c. ***Instructivo Administración de Comunicaciones en el Sistema de Gestión Documental Orfeo V4***, el cual establece como objetivo “*Proporcionar los lineamientos para la administración de las comunicaciones recibidas y/o generadas por el IDRD.*”

Observación No. 4: En la revisión documental realizada al Instructivo, que tiene como fecha de actualización el 04 de octubre de 2019, se evidencia que:

- El objetivo y contenido del documento no es concordante ni se encuentra articulado con el cambio en la versión del *Sistema de Gestión Documental ORFEO*, el cual fue actualizado a *ORFEO IRIS*, por lo que se hace necesario realizar la actualización del documento para su correcto manejo y consulta.
 - El documento no debe contener un ***alcance***, pero sí incluir las ***definiciones*** o los conceptos necesarios para el manejo y entendimiento de quien ejecuta y consulta el instructivo, toda vez que, el *Procedimiento para la elaboración y control de documentos. V5* establece que la estructura documental del *Instructivo* tiene: “*Objetivo, definiciones, contenido y anexos (si aplican).*”
- d. ***Procedimiento Administración de Correspondencia V8***, el cual tiene como objetivo “*Establecer las actividades para la recepción, radicación y registro de las comunicaciones externas e internas a través del Sistema de Gestión Documental - ORFEO para su posterior asignación, clasificación, direccionamiento, distribución, trámite, envío y entrega, con el fin de asegurar la entrega oportuna, así como la veracidad e integridad de la información contenida en dichas comunicaciones.*”

En la revisión documental realizada al procedimiento, que tiene como fecha de actualización el 22 de diciembre de 2021, se evidencia que:

- El objetivo y alcance se encuentran de acuerdo con los lineamientos establecidos en el *Procedimiento para la elaboración y control de documentos. V5*, y son concordantes con lo establecido dentro del documento.
- Las definiciones son correctas y acordes, se ordenan alfabéticamente y se contemplan todos los conceptos utilizados en el procedimiento, necesarios para el manejo y entendimiento de quien ejecuta y consulta el documento.
- **Observación No. 5:** El *Procedimiento para la elaboración y control de documentos. V5*, define que su redacción debe contemplar “(...) *las directrices para la aplicación y cumplimiento del procedimiento (condiciones de tiempo, niveles de servicio, información u otro recurso) según aplique. Así mismo, deben indicarse las excepciones a tener en cuenta (negrilla fuera de texto)*”; sin embargo, en los lineamientos generales del *Procedimiento Administración de Correspondencia V8* no se establece el horario para la recepción de los documentos físicos y virtuales; lo anterior a pesar de que estos se encuentran contemplados en la *Resolución 331 del 6 de junio de 2019* del IDRD.

Asimismo, no se define el manejo que se dará a los documentos que lleguen por medio electrónico o por cualquier otro medio, por fuera de las horas de atención al público y por ende en qué momento comenzarán a regir los términos de ley posterior a la fecha de la radicación.

Oportunidad de mejora No. 2: De igual forma, el procedimiento no documenta un lineamiento respecto a la obligatoriedad de que los funcionarios responsables de proyectar y radicar la correspondencia en el aplicativo ORFEO, realicen la vinculación de las respuestas a las solicitudes y/o requerimientos de los ciudadanos, entes de control y otras entidades, **asociando el radicado al cual se le está generando trámite**; lo anterior ya que estas son las características mínimas para finalizar el trámite y a su vez permite el control y seguimiento de la correspondencia en cada dependencia del IDRD.

Por su lado, el proceso de “*Control, Evaluación y Mejora*” tiene relacionado el siguiente documento asociado al rol de *Relación con Entes Externos de Control*, así:

- e. **Procedimiento Atención a Entes Externos de Control V6**, el cual tiene como objetivo *“Establecer las actividades necesarias para tramitar y hacer seguimiento a los requerimientos formulados al IDR D por los diferentes entes externos de control”*.

Observación No. 6: En la revisión documental realizada al procedimiento, que tiene como fecha de actualización el 08 de abril de 2019, se evidencia que:

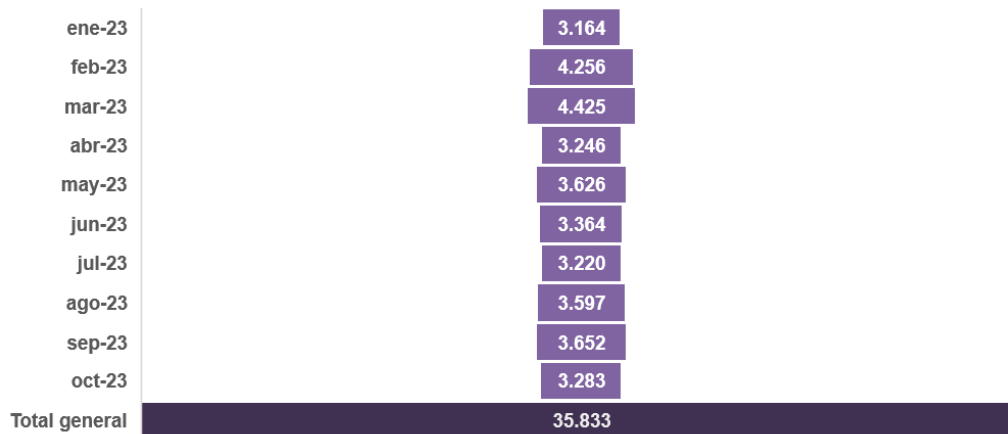
- El objetivo no se encuentra de acuerdo con los lineamientos establecidos en el *Procedimiento para la elaboración y control de documentos. V5*, toda vez que no *define con claridad y precisión el qué y para qué del documento*, y no es concordante con lo establecido dentro del mismo.
- El alcance no se encuentra de acuerdo con los lineamientos establecidos en el *Procedimiento para la elaboración y control de documentos. V5*, toda vez que no *establece las actividades de inicio y fin, así como las intermedias más representativas de acuerdo con el diagrama de flujo, su campo de aplicación y exclusiones*.
- Las definiciones no son correctas y acordes y no se contemplan todos los conceptos utilizados en el procedimiento que pueden presentar dificultades para quien ejecuta y consulta el documento.
- El procedimiento vigente se encuentra sustentado en la **Resolución 1195 de 2016**, la cual fue derogada en su integridad con la **Resolución 331 del 6 de junio de 2019**, *“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto de Recreación y Deportes y se dictan otras disposiciones”*; por lo cual se hace necesaria la actualización de este.
- Si bien las actividades del procedimiento son secuenciales y establecen responsable, no son claras las entradas y salidas ni corresponden a lo documentado en la Caracterización del proceso vigente.
- El *procedimiento Atención a Entes Externos de Control* cuenta con la actividad **“Reasignar a la dependencia competente para dar respuesta asignado plazos internos de respuesta”**, la cual es parte del objetivo, alcance y actividades contempladas tanto en el *Procedimiento Administración de Correspondencia* como en la *Caracterización del proceso “Gestión Documental”*, siendo esta responsabilidad del proceso en mención.
- El documento no debe contener los ítems **“3. Insumos”, “4. Productos” y “5. Normatividad”**, puesto que, el *Procedimiento para la elaboración y control de documentos. V5* establece que la estructura documental del documento en mención tiene: *“Objetivo, alcance, definiciones, lineamientos generales, contenido (Diagramas de flujo) y anexos (si aplican)”*

Observación No. 7: No se evidencian documentados controles y/o procedimientos asociados a las comunicaciones oficiales internas que se generan en la entidad. Lo anterior, conlleva al incumplimiento de lo establecido en el **Artículo 7 del Acuerdo 060 de 2001** del Archivo General de Nación *“Comunicaciones internas: Para las comunicaciones internas de carácter oficial, las entidades deberán establecer controles y procedimientos que permitan realizar un adecuado seguimiento a las mismas, utilizando los códigos de las dependencias, la numeración consecutiva y sistemas que permitan la consulta oportunamente, ya sean éstos, manuales o automatizados”.* Situación evidenciada ante las debilidades presentadas en la ausencia de procedimientos y controles relacionados con comunicaciones oficiales internas. Lo anterior, genera riesgos por incumplimientos normativos y posibles pérdidas documentales que conlleven a la falta de trazabilidad y archivo de las comunicaciones internas.”

Oportunidad de mejora No. 3: Actualizar los criterios normativos asociados a los Procedimiento Gestión de respuesta oportuna a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y/o Sugerencias, Procedimiento Administración de Correspondencia y Procedimiento Atención a Entes Externos de Control V6; a fin de contar de que la información y/o documentación a cargo del proceso se encuentre vigente.

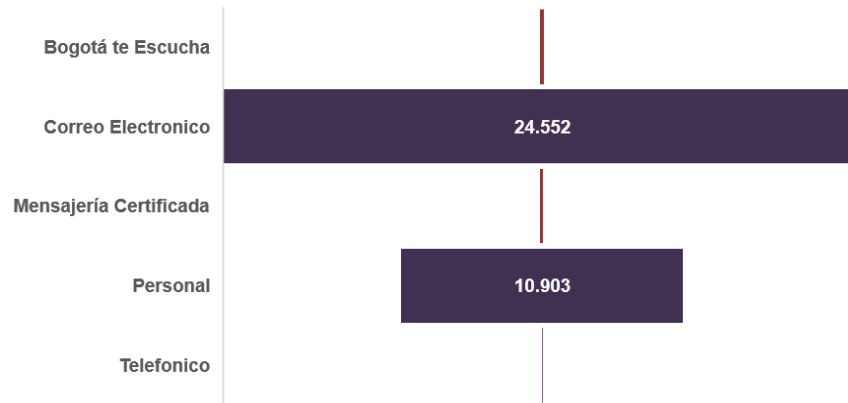
4.3. Uso del Sistema de Gestión Documental

A la fecha de corte de seguimiento 31 de octubre de 2023, la Oficina de Control Interno realizó consulta en las bases de datos de correspondencia asociadas al aplicativo de Sistema de Gestión Documental ORFEO, con el fin de determinar la radicación de *Comunicaciones Oficiales Externas Recibidas* en la Entidad a través de los canales oficiales definidos concluyendo que, en el periodo objeto de análisis se han registrado un total de 35.833 comunicaciones, discriminadas por mes, así:



Fuente: Elaboración propia con base en Información suministrada por el proceso.

Del total de *Comunicaciones Oficiales Externas Recibidas*, el 68,52 % se recibieron por medio de correo electrónico, el 30,43 % se radicaron de manera personal, y el resto ingresaron a través de *Bogotá te escucha*, *Mensajería certificada* y *vía telefónica*, con una participación de 0,56%, 0,43% y 0,06 %; respectivamente, a saber:



Fuente: Elaboración propia con base en Información suministrada por el proceso.

Las actividades la *Radicación*, *tipificación* y *digitalización* de las comunicaciones y anexos que llegan al IDR en el Sistema de Gestión Documental ORFEO se definen en el **Procedimiento Administración de Correspondencia V8**. Con el fin de verificar los tiempos de realización de estos trámites para los Oficios Externos Recibidos, la OCI procedió a revisar la base de datos compartida por el área de Correspondencia contra los tiempos registrados en el aplicativo ORFEO suministrada por el área de Sistemas, evidenciando que:

- Del total de *Comunicaciones Oficiales Externas Recibidas* (35.833), 761 no fueron digitalizadas el mismo día de su radicación, lo que representa un 2,12% de las comunicaciones recibidas discriminadas por mes, así:

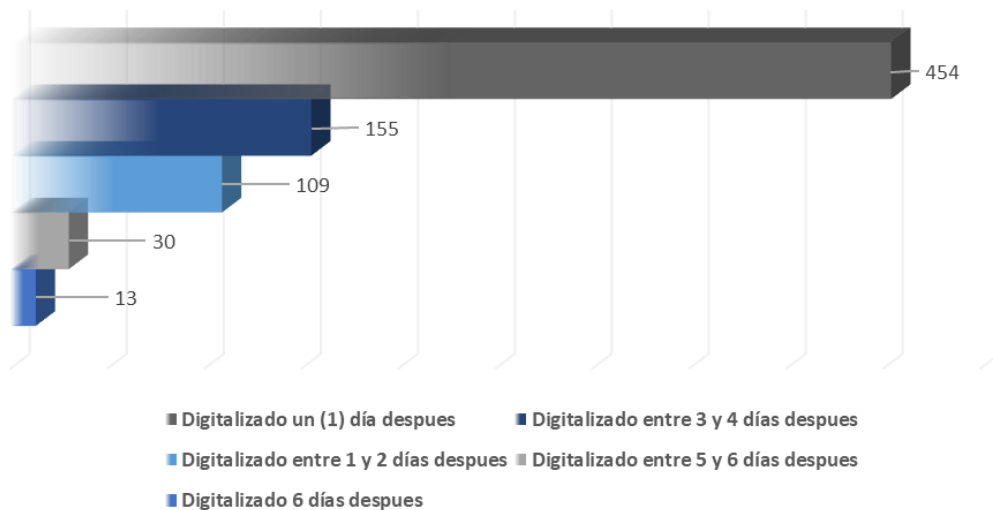
Mes	Comunicaciones digitalizadas el día de su radicación	Comunicaciones digitalizadas posterior al día de su radicación	No aplica	Total general
ene-23	3.101	58	5	3.164
feb-23	4.080	169	7	4.256
mar-23	4.351	71	3	4.425
abr-23	3.147	96	3	3.246
may-23	3.586	36	4	3.626
jun-23	3.325	38	1	3.364
jul-23	3.118	101	1	3.220
ago-23	3.517	73	7	3.597
sep-23	3.601	50	1	3.652
oct-23	3.213	69	1	3.283
Total general	35.039	761	33 (*)	35.833

(*) Existen datos con información no aplica (N/A) esto se debe a que a pesar de que el radicado tiene digitalización de su imagen principal no cuenta con anexos cargados. (Información suministrada por el proceso)

De las 761 *Comunicaciones Oficiales Externas Recibidas* que no fueron digitalizadas el mismo día de su radicación, el 58,08% (442) ingresaron mediante *correo electrónico*, el 41% (312) de *manera personal*; y el restante a través de *mensajería certificada* (0,66%) y *Bogotá te escucha* (0,26%).

“(…) Es importante tener en cuenta que el proceso de radicación que se genera a través de la interoperabilidad Orfeo - Bogotá te escucha no siempre requiere un proceso de digitalización, toda vez que el sistema genera de forma automática la imagen del radicado y sus anexos. (…)” (Información suministrada por el proceso).

Asimismo y en aras de analizar las 761 *Comunicaciones Oficiales Externas Recibidas* que no fueron digitalizadas el mismo día de su radicación, esta oficina evidenció que: el 59,66 % (454) de comunicaciones se digitalizaron un (1) día después de su radicación; el 20,37 % (155) se digitalizaron entre tres y cuatro días después a su radicación; el 14,32% (109) se digitalizaron entre uno y dos días después de su radicación, y el restante se digitalizó después de cinco días de su radicación (5,65 %).



En el mismo sentido y entendiendo los horarios de la jornada laboral establecida por la entidad para la radicación y digitalización de comunicaciones, se identificó que de las 761 *Comunicaciones Oficiales Externas Recibidas* que no fueron digitalizadas el mismo día de su radicación, solo 97 comunicaciones (12,75%) fueron radicadas el viernes de la semana, de las cuales solo diez (10) de ellas se radicaron posterior a las 4:30 p.m.

- b. De las 35.039 *Comunicaciones Oficiales Externas Recibidas* que fueron digitalizadas el mismo día de su radicación, se identificó que 34.176 (97,54%) comunicaciones ingresaron de 7:00 am a 4:30 pm en jornada continua; mientras que 863 (2,46%) ingreso posterior a las 4:30 p.m. de las cuales el 90,50% (781) ingresaron mediante *correo electrónico*, el 7,65% (66) de *manera personal*, y el restante a través de *Bogotá te escucha* (1,16%) y *mensajería certificada* (0,70%).

Oportunidad de mejora No. 4:

En aras de garantizar que los términos establecidos por los Organismos de Control para dar respuesta a las *Comunicaciones Oficiales Externas Recibidas* que se alleguen al Instituto, es importante que desde la recepción de la comunicación y en el momento de su radicación, la misma se tipifique en el *Sistema de Gestión Documental ORFEO* bajo una categoría específica a *Entes Externos*, y que sea priorizada para que los responsables de dar respuesta reciban las solicitudes durante la hora siguiente a su recepción.

Lo anterior permite que las dependencias de la entidad y en general el Instituto, puedan cumplir con los criterios de completitud, coherencia, suficiencia, y oportunidad en su cumplimiento de acuerdo con los términos de respuesta establecidos.

Oportunidad de mejora No. 5:

Teniendo en cuenta que los requerimientos asociados a estos Organismos de Control estipulan términos perentorios para su respuesta, esta Oficina recomienda que el proceso de "*Gestión Documental*" realice la actividad de *digitalización* de las comunicaciones y sus correspondientes anexos de forma oportuna dentro de la hora siguiente a su radicación y tipificación y su reparto al área responsable de dar respuesta al requerimiento, con copia a la dependencia administrativa que designe la Dirección General para realizar el seguimiento de segunda línea de defensa a las peticiones proveniente de Entes Externos y generar el procedimiento correspondiente a alertas o aviso informativo de vencimiento de la petición; pues la extemporaneidad en las respuestas puede generar entre otros, sanciones. Adicionalmente, en el *Sistema de Gestión Documental ORFEO* copiar a la Oficina de Control Interno –OCI- el radicado de los requerimientos de los entes externos de control encargados de adelantar auditoría y/o seguimientos al IDR y que producto de éstas sea necesario suscribir planes de mejoramiento. Lo anterior, con la finalidad de cumplir con el rol OCI de tercera línea de defensa correspondiente a relacionamiento con entes externos de control.

5. MEJORES PRÁCTICAS

Como resultado de la verificación realizada en el sistema de gestión documental ORFEO IRIS, respecto al grado de cumplimiento del trámite y gestión de la correspondencia interna y externa, así como de las actividades contempladas en el marco de la atención a entes Externos de Control; esta Oficina considera importante tener en cuenta algunas pautas que pueden optimizar las actividades y puntos de control definidas en cada uno de los procedimientos de los procesos objeto del presente seguimiento.

5.1. Procedimiento Administración de Correspondencia

- **Actividad:** Incluir como actividad inicial un punto de control que permita identificar si la comunicación externa es recibida por medio físico (personal), correo electrónico o virtual (Bogotá te escucha), a fin de que en la estructura del documento se describa el manejo que debe tener cada comunicación según su canal de recepción; lo anterior toda vez que, en el procedimiento solo se contempla la recepción de comunicaciones a través de la ventanilla de radicación del IDRD.
- **Actividad:** Incluir una descripción dentro del punto de control – actividad 2 “*Verificar si la comunicación es competencia del IDRD*” donde se informe al peticionario sobre lo que hace falta para radicar la comunicación según el oficio remitido, si se subsana en sitio, se procede con la siguiente actividad, o en su defecto, si no es objetado por el solicitante; se realiza la devolución; lo anterior toda vez que el control vigente define la verificación de anexos y folios de la comunicación, pero no establece el manejo que se debe dar cuando no hay completitud de la información.
- **Actividad:** Incluir un punto de control que permita verificar si la nueva comunicación a radicar se relaciona con un radicado activo y/o en trámite de respuesta por las dependencias de la entidad. De ser así, se deberá asociar la comunicación al radicado activo, a fin de evitar duplicidad en la solicitud de información y en la gestión de varios números de radicado de un mismo requerimiento.

5.2. Procedimiento Gestión de respuesta oportuna a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y/o Sugerencias

- **Actividad:** Incluir la actividad “*Recibir las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSD) de los ciudadanos*” (previo a *identificar si la PQRSD es competencia del IDRD*); a fin de establecer la recepción a través de los diferentes canales de atención aplicando los lineamientos establecidos en el *Manual de servicio a la Ciudadanía* de la entidad.

Punto de control: Verificar la pertinencia de la petición y direccionar la misma.

- **Actividad:** Incluir la actividad *“Radicar las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones (PQRSD) de los ciudadanos”* por el sistema de gestión documental de la entidad (posterior a *Identificar si la PQRSD es competencia del IDR*).

Punto de control: Verificar registro de la PQRSD en el Sistema de Gestión Documental de la entidad.

- **Actividad:** Revisar la pertinencia de la actividad *“Revisar las PQRSD que puedan ser contestadas de manera inmediata”*, toda vez que, dentro del diagrama de flujo del procedimiento la misma sugiere que algunos de los requerimientos allegados, no se radican en el Sistema de Gestión Documental de la entidad.
- **Actividad:** Revisar la efectividad del punto de control – actividad 8 *“Verificar las PQRSD que están por vencerse en cada área y dependencia”* cuyo responsable es *“Servidores públicos y contratistas”* de la entidad, puesto que, dentro de los *Informes de Seguimiento a la Gestión de Riesgos IDR* contemplados en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC-, se identifica de manera recurrente la materialización de los siguientes riesgos: *“Incumplimiento a las PQRSD atendidas dentro de los términos legales vigentes”*, *“Por Incumplimiento a la oportunidad de respuesta a las PQRSD”* y *“Por Incumplimiento a la oportunidad de respuesta a las PQRSD”*.
- **Actividad:** Incluir como punto de control una actividad que establezca que el responsable del trámite y respuesta al requerimiento asignado deba realizar el seguimiento al flujo documental de la comunicación hasta su estado final, ya que se han identificado casos en los que el área de correspondencia realiza la devolución de la respuesta radicada en el Sistema, pero sobre la misma el responsable no realiza validación y ajuste, y por ende el cierre del trámite.

5.3. Procedimiento Atención a Entes Externos de Control

Recomendación: Teniendo en cuenta lo descrito en la *Oportunidad de mejora No. 5*, se recomienda que sobre el procedimiento actual:

- Se elabore un documento cuyo alcance delimite las actividades y trámites administrativos en temas de correspondencia, es decir: recepción, tipificación, y asignación de comunicaciones oficiales externas, entendiendo como responsables de este procedimiento a las dependencias que hagan parte de la primera y segunda línea de defensa.
- Revisar y ajustar el procedimiento, toda vez que, en el mismo se fijan funciones a la Oficina de Control Interno respecto a actividades de correspondencia y atención al usuario,

contraviniendo las funciones que le ha fijado la Ley 87 de 1993, y que como tercera línea de defensa no le corresponde.

6. RIESGOS

Una vez revisadas las Matrices de Riesgos de Gestión de los procesos de las cuales hacen parte las dependencias/áreas objeto del presente seguimiento, esta Oficina se permite manifestar que a la fecha no existen ningún riesgo asociado respecto a la *Administración de Correspondencia* ni la *Atención a Entes Externos de Control*.

Por lo anterior, la OCI considera importante analizar e incluir de manera transversal en la matriz de riesgo de gestión, un riesgo asociado con el tema en mención, asegurando dentro del ejercicio de gestión del riesgo, el diseño, la implementación y el monitoreo de los controles definidos.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Mediante verificaciones realizadas en el sistema de gestión documental ORFEO IRIS, la Oficina de Control Interno logró verificar el grado de cumplimiento normativo y procedimental respecto al trámite y gestión de la correspondencia externa, así como la verificación de las actividades contempladas dentro del rol OCI con entes externos de control, estableciendo como resultado mejores prácticas relacionadas con el tema objeto de seguimiento.
- Atender las observaciones y oportunidades de mejora citadas en el presente informe, elaboradas como resultados del seguimiento realizado al *procedimiento de correspondencia y reportes a entes externos*, correspondiente al periodo comprendido entre 01 de enero y el 31 de octubre de 2023.

NOTA: Las observaciones y recomendaciones presentadas por la Oficina de Control Interno en sus informes tienen como fin generar valor para el Instituto Distrital de Recreación y Deporte, contribuyendo al logro efectivo de los objetivos misionales a través de la mejora continua de los procesos, por esta razón, se espera sean consideradas por los responsables, a quienes se invita al análisis respectivo a que haya lugar, gestionarlas de manera adecuada, oportuna y preventiva, ante la posible materialización de riesgos y/o pronunciamientos de los diferentes organismos externos de control. Adicionalmente, es de gran importancia comprender que dada la magnitud de la información, lo evaluado, observado, recomendado y demás aspectos señalados en los informes por esta Oficina, tiene fundamento en verificaciones y revisiones realizadas sobre muestras seleccionadas con técnicas de auditoría, es decir, no es posible cubrir el cien por ciento del universo, por lo cual los responsables de los procesos y la Alta dirección deben tener presente el autocontrol y considerar la existencia de riesgos dentro de la información no seleccionada, para lo cual es factible pensar en extrapolar los efectos, controles y correctivos sugeridos para la muestra sobre el total del universo.

Cordialmente,

Original firmado.

MARY LUZ MUÑOZ DURÁN

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Andrés Torres Eusse, Adriana María Pérez – Profesionales Contratistas OCI.