

S-2018-002491-ARCOI



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
POLICÍA NACIONAL  
ÁREA DE CONTROL INTERNO



MINISTERIO DE DEFENSA  
POLICÍA NACIONAL

Unidad \_\_\_\_\_  
Radicado No. \_\_\_\_\_  
Recibido por \_\_\_\_\_  
Fecha \_\_\_\_\_ Hora \_\_\_\_\_

No. S-2018-

/ARCOI – GRAUD – 29.3

Bogotá D.C., 06 JUL 2018

Mayor General  
JOSÉ ÁNGEL MENDOZA GUZMÁN  
Subdirector General Policía Nacional  
Carrera 59 26-21 CAN  
Bogotá D.C.

Asunto: informe ejecutivo de auditoría

Respetuosamente me permito enviar a mi General, el Informe final de la auditoría interna específica a la atención de las PQRS, realizada en el periodo comprendido del 05/06/2018 al 09/06/2018, donde se evidenció un (1) hallazgo de nivel operacional.

Unidades Visitadas	Total Auditores	Días de auditoría	Horas de Auditoría	OPORTUNIDADES DE MEJORA			
				HALLAZGOS		CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
				+	-		
07	09	05	360	0	1	05	02

CONCLUSIONES

- Verificadas las acciones de mejoramiento, se logró establecer que se adelantan planes de trabajo los cuales son de utilidad para evitar o disminuir las quejas que se vienen presentando, aunado a lo anterior y sin desconocer el elevado volumen se considera una valiosa formulación estratégica frente a las novedades que se presentan de manera reiterada.
- Las oficinas de atención al ciudadano realizan socializaciones y capacitaciones periódicas a sus dependencias en los Comandos Operativos, Estaciones, Subestaciones y CAI, las cuales fortalecen el conocimiento y la retroalimentación de las actividades a ejecutarse; de igual manera, existe concienciación de la importancia legal que representa responder peticiones, quejas y reclamos por su naturaleza jurídica "derechos de petición".
- Los funcionarios de la oficina de atención al ciudadano cuentan con la experiencia y las habilidades conceptuales para llevar a cabo el proceso; de igual manera, se logró establecer que de manera continua se capacitan en los temas de competencia, contribuyendo y apoyando las distintas actividades y brindando un aporte significativo al proceso de integridad policial.
- En las Seccionales de Sanidad que se auditaron se logró identificar que a pesar de la insatisfacción por parte de los usuarios, se viene dando respuesta a la peticiones, quejas y reclamos conforme a lo reglamentado 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".

- Verificado el sistema de información atención al ciudadano se logró establecer que existen avances en el registro de la información y de los soportes; de igual manera, el flujo de información que se maneja en este aplicativo está siendo usado por la Inspección General y sus dependencias para realizar análisis y acciones de mejoramiento.

## RECOMENDACIONES

- La información que se está reportando en los comités de vigilancia de las Estaciones de Policía Kennedy y Santa Fe, no corresponde a la que se carga en el sistema SIPQRS, por lo cual se deben realizar verificaciones selectivas para identificar cuál es la causa raíz de la debilidad y las líneas de acción para implementar la mejora continua.
- Los roles de los funcionarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano se encuentran establecidos en la "GUIA PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECONOCIMIENTOS DEL SERVICIO POLICIAL Y SUGERENCIAS", sin desconocer la necesidad que estos funcionarios participen en las respuestas que se entregan ante los peticionarios por su conocimiento, se debe evaluar su intervención mediante refrendación documental.

Atentamente,



Coronel JOSÉ MIGUEL CORREA HERNÁNDEZ  
Jefe Área de Control Interno

Atalaya Calle 611 Carrera 100 No. 100-100  
Teléfono: 31590000 9138  
Correo: [arcol.sepri@policia.gov.co](mailto:arcol.sepri@policia.gov.co)  
www.policia.gov.co

Carrera 59 26 21 CAN, Bogotá  
Teléfonos 31590000 9138  
[arcol.sepri@policia.gov.co](mailto:arcol.sepri@policia.gov.co)  
[www.policia.gov.co](http://www.policia.gov.co)

