



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
AREA DE CONTROL INTERNO
GRUPO DE AUDITORIAS



COGRE - GRAUD - 3.1

Bogotá D.C., 30 de junio de 2020

Mayor General
GUSTAVO ALBERTO MORENO MALDONADO
Subdirector General Policía Nacional
Carrera 59 No. 26-21 CAN
Bogotá D.C.

Asunto: informe ejecutivo de auditoría interna específica a las PQRS

Respetuosamente me permito enviar a mi General, el informe ejecutivo de auditoría interna específica a la atención de las PQRS, realizada en el periodo comprendido del 18/05/2020 al 22/05/2020, en la que se evidenciaron siete (07) hallazgos, de los cuales uno (01) con presunto alcance disciplinario.

| HALLAZGOS | CONCLUSIONES | RECOMENDACIONES |
|-----------|--------------|-----------------|
| 07 | 44 | 17 |

CONCLUSIONES

DIRECCIÓN GENERAL

Existe una adecuada aplicación de los controles establecidos en la ejecución de la “Guía para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias” de la oficina OAC DIPON, se evidencio el cumplimiento de la Guía.

La oficina OAC DIPON de la Policía Nacional no cuenta con acciones correctivas, preventivas y de mejora, producto de auditoría interna o producto de las autoevaluaciones que realiza la unidad.

Existe satisfacción de los usuarios con la prestación de los servicios de la atención al ciudadano evaluado bajo el informe de calificación trimestral.

La unidad desarrolla una adecuada gestión de las actividades de los procedimientos, manuales e instructivos asociados a la caracterización de los procesos de Integridad Policial, se comprobó la veracidad de los soportes documentales presentados con el cumplimiento de las acciones.

La unidad cumple la Resolución 08310 del 28-12-2016 “Por la cual se expide el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información para la Policía Nacional”.

No se advierte la necesidad de alertar sobre la probabilidad de riesgo de fraude o corrupción en los procesos de integridad policial

POLICÍA METROPOLITANA DE POPAYÁN

Existe una adecuada aplicación de los controles establecidos en la ejecución de la “Guía para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias” en la Policía Metropolitana de Popayán, así mismo la oficina de atención al ciudadano hace seguimiento a los parámetros establecidos para los buzones de sugerencias; sin embargo, se detectaron algunas oportunidades de mejora.

La Policía Metropolitana de Popayán no cuenta con acciones de mejoramiento formuladas a partir de las evaluaciones realizadas con respecto a la atención de PQRS.

Existe satisfacción de los usuarios con la prestación de los servicios prestados por parte de la oficina de atención al ciudadano.

Existen materializaciones del riesgo *“RIN_1IP_INSGE_001_ Que se presenten situaciones de corrupción en la institución”*, que se han registrado de manera oportuna y dentro del trimestre correspondiente en el módulo de riesgo pro de la Suite Visión Empresarial de la MEPOY.

La oficina de atención al ciudadano da cumplimiento de la Resolución 08310 de 28/12/2016 “Por la cual se expide el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información para la Policía Nacional”.

No se advierte la necesidad de generar alertas sobre la probabilidad de riesgo de fraude o corrupción en los procesos auditados en la Policía Metropolitana de Popayán.

POLICÍA METROPOLITANA DE VILLAVICENCIO

En la Policía Metropolitana de Villavicencio existen debilidades en la aplicación de los controles establecidos en la ejecución de la “Guía para la atención de peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias”, toda vez que se presentan respuesta que no se realizan conforme a lo establecido en la Ley 1755 del 2015 y no se tramitan algunas quejas a las oficinas de competencia.

La Policía Metropolitana de Villavicencio no cuenta con acciones de mejoramiento formuladas a partir de las evaluaciones realizadas por el Área de Control Interno o la Contraloría General de la República.

Se deberán presentar propuestas de fortalecimiento y mejora continua para el desarrollo de los procedimientos evaluados.

La Policía Metropolitana de Villavicencio efectúa una adecuada atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, respetando los términos establecidos en la normatividad aplicable.

POLICÍA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA

Existe una adecuada aplicación de los controles establecidos en la ejecución de la “Guía para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias” en la Policía Metropolitana de Barranquilla, debido a que la oficina de atención al ciudadano hace seguimiento a los parámetros establecidos para los buzones de sugerencias.

La Policía Metropolitana de Barranquilla no cuenta con acciones de mejoramiento formuladas a partir de las evaluaciones realizadas con respecto a la atención de PQRS.

Existe satisfacción de los usuarios con la prestación de los servicios prestados por parte de la oficina de atención al ciudadano.

Existen materializaciones del riesgo *“RIN_1IP_INSGE_001_ Que se presenten situaciones de corrupción en la institución”*, que no se han registrado de manera oportuna y dentro del trimestre correspondiente en el módulo de riesgo pro de la Suite Visión Empresarial de la Policía Metropolitana de Barranquilla.

La oficina de atención al ciudadano da cumplimiento de la Resolución 08310 de 28/12/2016 “Por la cual se expide el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información para la Policía Nacional”.

No se advierte la necesidad de generar alertas sobre la probabilidad de riesgo de fraude o corrupción en los procesos auditados en la Policía Metropolitana de Barranquilla.

POLICÍA METROPOLITANA DE PEREIRA

Se verifico la evaluación de la aplicación de los controles establecidos en la ejecución de la “Guía para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias” en la oficina de atención al ciudadano de la MEPEP donde se deja 01 hallazgo motivado a él no cumplimiento en los cargos de responsable de atención al ciudadano por parte de 02 estaciones de Policía, ya que estos cargos funcionalmente son del proceso integridad policial los cuales cumplen su función en los PAC (puntos de atención al ciudadano)

Se evaluó la efectividad de las respuestas a través del SIPQRS, en donde se tomó una muestra aleatoria para verificar las PQR2S instauradas en la MEPEER encontrando el cumplimiento a la ley 1755 de 2015, decreto 1437 de 2011 y decreto 491 de 2020 en los tiempos establecidos para la respuesta a los peticionarios.

Se evaluaron los riesgos identificados, de acuerdo al proceso integridad policial en donde los funcionarios de la oficina de OAC MEPEER conocen los riesgos asociados al mismo.

Se verifico el cumplimiento de la Resolución 08310 de 28/12/2016 “Por la cual se expide el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información para la Policía Nacional”, en donde los funcionarios de OAC MEPEER son los únicos que tienen los usuarios y contraseñas para el acceso al aplicativo SIPQRS, y tienen diligenciado el formato de “Declaración de confidencialidad y compromiso con la seguridad de la información servidor público”.

POLICÍA METROPOLITANA DEL VALLE DE ABURRA

Verificada la aplicación de los controles establecidos en la ejecución de la “Guía para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias” en unas unidades policiales, se determinó que se ajusta a los requerimientos establecidos en la normatividad vigente (Ley 1755 del 30 de junio de 2015)

Verificada la efectividad de las acciones de mejoramiento formuladas a partir de las evaluaciones realizadas, se encontró que la unidad se encuentra implementando las acciones de mejoramiento continuo en el proceso de integridad policial por medio de la periodicidad y tiempo de respuesta a los requerimientos demandados por las partes interesadas

Evaluada la satisfacción de los usuarios con la prestación de los servicios por parte de las oficinas de atención al ciudadano, se evidenció en el Sistema de Información SIPQR2S los soportes documentales donde se informa al peticionario o quejoso las acciones adelantadas por la institución.

Entre las propuestas de fortalecimiento y mejora continua para el desarrollo de los procedimientos evaluados, se encontró que la unidad auditada presenta eficiencia en el desarrollo del proceso de integridad policial en la oportunidad de respuesta.

Durante el ejercicio de auditoría no se encontraron riesgos o acciones que afecten la integridad del sistema.

Verificado el cumplimiento de la Resolución 08310 de 28/12/2016 “Por la cual se expide el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información para la Policía Nacional”, no se evidenciaron riesgos que afectaran al SGSI

No se evidenció probabilidad de riesgo de fraude o corrupción en los procesos auditados de la unidad auditada

POLICÍA METROPOLITANA DE NEIVA

Evaluado en la oficina de atención al ciudadano de la Policía Metropolitana de Neiva, el control y la gestión en la atención de quejas recibidas en el periodo objeto de auditoría del 01/06/2019 al 30/04/2020, y con base en el reporte del Sistema de información de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - SIPQRS (usuario: mauren.montanez), se registraron 163 peticiones a corte 30/04/2020, observando que las cuatro principales conductas más afectadas, fueron: Inconformidad con procedimientos policiales con 53, seguido de agresión física con 17, agresión verbal y desconocimiento de los procedimientos con 15 quejas cada una, las cuales representan el 61.35% del total de las quejas recibidas en el periodo objeto de auditoría. Durante la auditoría in situ se revisaron 30 quejas que requirieron evaluación del CRAET, correspondientes al 18.4% del total de los requerimientos recibidos en el periodo objeto de auditoría, acreditando que fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos.

Evaluado la aplicación de los controles establecidos en la ejecución de la “Guía para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias”, se observó que se han cumplido conforme a las indicaciones impartidas por el dueño del proceso.

La oficina de atención al ciudadano de la Policía Metropolitana de Neiva conforme a los resultados de las quejas, reclamos y sugerencias del primer trimestre de la vigencia 2020, planteo acciones de prevención para mitigar las conductas más afectadas.

Durante el desarrollo de la auditoría se indicaron recomendaciones y sugerencias, para el fortalecimiento y mejora del procedimiento evaluado, en la atención de peticiones, quejas, reclamos y reconocimientos del servicio policial.

La inspección General tiene identificado el riesgo masivo por procesos “RM_1IP_INSGE_002_No dar respuesta a los clientes internos y externos de las PQR2S interpuestas dentro de términos establecidos”, durante la auditoría in situ se revisaron 30 quejas que requirieron evaluación del CRAET, correspondientes al 18.4% del total de los requerimientos recibidos en el periodo objeto de auditoría, acreditando que fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos.

Verificado el cumplimiento de la Resolución 08310 de 28 dic 2016 “Por la cual se expide el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información para la Policía Nacional”, se observó que el personal de la oficina de atención al ciudadano (OAC-MENEV) tiene acceso a los sistemas de información por medio de usuarios institucionales y claves asignadas por la oficina de telemática.

POLICÍA METROPOLITANA DE CÚCUTA

Verificado la aplicación de la “Guía para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias” se pudo establecer que los controles se están efectuando para el tratamiento de las quejas se desarrollan de forma adecuada, dando el cumplimiento a las respuestas dentro de los tiempos establecidos.

La Policía Metropolitana de Cúcuta, no tiene acciones de mejoramiento producto de auditorías internas efectuadas en la vigencia 2019.

Se calculó la población estadística de las quejas por conductas de corrupción, abuso sexual, deuda, agresión policial, entre el periodo comprendido del 01/06/2019 al 30/04/2020, la cual se aplicó un margen de error del 15% y un nivel de confianza del 90%, determinando una muestra estadística selectiva de 85 quejas, se verifica a través de aplicativo SIPQRS, los comités CRAET realizados, la oportunidad de respuesta al ciudadano, donde se puede determinar un cumplimiento satisfactorio efectivo en respuesta hacia los usuario con la prestación de los servicios por parte de las oficinas de atención al ciudadano.

La Oficina de Atención al Ciudadano de la Policía Metropolitana de Cúcuta, tiene un riesgo masivo por proceso el cual se encuentra en etapa de seguimiento. “RM_1IP_INSGE_002_No dar respuesta a los clientes internos y externos de las PQR2S interpuestas dentro de términos establecidos”. Asimismo, se evidencia en la SVE módulo de indicadores que tiene una herramienta de seguimiento (H.S índice de oportunidad en la respuesta PQR2S MECUC), el cual presenta en los últimos trimestres un nivel de satisfacción (verde).

La Oficina de Atención al Ciudadano de la Policía Metropolitana de Cúcuta cumple de forma adecuada los lineamientos de la Resolución 08310 de 28 dic 2016 “Por la cual se expide el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información para la Policía Nacional”.

RECOMENDACIONES

DIRECCIÓN GENERAL

Verificado el informe de encuesta de satisfacción 1er trimestre 2020 DIPON, y de acuerdo a lo dispuesto en la Directiva Ministerial No. 42222 del 27/05/2016 “coordinación y articulación de la atención y servicio al ciudadano en el sector defensa”, para la OAC Dirección Policía Nacional, el impacto del servicio en los usuarios oscila en un 70%, de satisfacción, por lo tanto; se debe propender por mejorar el grado de satisfacción al cliente, de acuerdo las variables establecida para su medición.

La Oficina de Atención y Servicio al ciudadano de la Policía Nacional – DIPON debe continuar con la gestión realizada en el sistema de información de peticiones, quejas, reclamos y sugerencia SIPQRS DIPON” para la adecuada gestión de sus funciones en cumplimiento a la GUÍA 11P-GU-0003 versión 6.con referencia al análisis de las respuestas de fondos.

POLICÍA METROPOLITANA DE POPAYÁN

Fortalecer el cumplimiento de la “GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECONOCIMIENTOS DEL SERVICIO POLICIAL Y SUGERENCIAS” Con el fin de garantizar respuestas en términos de Calidad y Oportunidad, a continuación, se recomienda a la unidad con relación a la responsabilidad de brindar respuesta a los requerimientos recepcionados, sean contestados directamente por parte de la unidad solucionadora y no de la oficina y/o punto de atención al ciudadano.

POLICÍA METROPOLITANA DE VILLAVICENCIO

Establecer los medios para que los funcionarios de los puntos de atención al ciudadano ejerzan una labor continua e ininterrumpida.

Realizar las acciones de mejoramiento necesarias para que no se vuelvan a presentar las debilidades evidenciadas en la presenta auditoría, toda vez que su incumplimiento puede ocasionar acciones constitucionales por indebida realización del procedimiento responder derechos de petición “ley 1755 del 2015”.

Fortalecer la continuidad de los funcionarios asignados a los puntos de atención al ciudadano, toda vez que se existe rotación que puede ocasionar falencias en los procesos y procedimientos que ejecutan estas unidades.

Realizar con el administrador del SIPQRS2 la depuración o corrección de las quejas que por mal diligenciamiento de otras unidades aparecen en los reportes como parte de la Metropolitana de Villavicencio.

POLICÍA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA

Se considera necesario que la Policía Metropolitana de Barranquilla realice una evaluación de la continuidad e idoneidad de los funcionarios que se encuentran en los puntos de atención al ciudadano, para de esa manera tomar las acciones pertinentes en procura de optimizar el trámite de las quejas, desde que se recepcionan hasta que se imite respuesta, con la finalidad de dar adecuado cumplimiento a lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 01 de la Ley 1755 de 2015, y el numeral 2 CLASIFICACIÓN de la Guía para la atención de peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias.

La Policía Metropolitana de Barranquilla debe estudiar la viabilidad de implementar un control para que las materializaciones de los riesgos asociados a procesos, procedimientos, actividades o tareas queden registradas de manera oportuna el módulo de riesgo pro de la Suite Visión Empresarial, para que esta información se vea reflejada en el “Informe de Gestión Integral del Riesgo”, trimestral y anual.

POLICÍA METROPOLITANA DE PEREIRA

La oficina de atención al ciudadano MEPEP deberá propender por generar un mayor control a los PAC (puntos de atención al ciudadano) ya que funcionalmente dependen de estas oficinas con el fin de generar verificación constante al cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, Decreto 1437 de 2011 y decreto 491 de 2020 realizando las respectivas actas de instrucción a los funcionarios.

Continuar con el estricto cumplimiento en los tiempos de respuesta a los peticionarios con el fin de no incurrir en posibles sanciones disciplinarias ocasionadas por una falla en el deber funcional de algún miembro de la OAC o los PAC.

De acuerdo a la afluencia de público que pueden tener las estaciones de policía terminal y aeropuerto se recomienda realizar los trámites pertinentes con la Dirección de Talento Humano para la creación del cargo responsable de atención al ciudadano en los puntos de atención al ciudadano de estas unidades policiales.

POLICÍA METROPOLITANA DEL VALLE DE ABURRA

Fortalecer los controles de verificación posterior al cargue de los registros en el Sistema de información (SIPQR2S), tales como: respuesta a los peticionarios, comparendos e informes, que permita evidenciar que corresponde a los documentos que dieron respuesta a las acciones adelantadas por la institución en la atención de la queja.

Teniendo en cuenta la Resolución Nro. 01475 DEL 2019 (22 ABRIL 2019) “Por la cual se crea el Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes en la Policía Nacional”, la unidad de policía deberá crear el Comité mediante Orden Interna de acuerdo a lo establecido en el artículo 1º. Creación del CRAET y artículo 3º. Conformación, literal c. En las policías metropolitanas y departamentos de policía.

POLICÍA METROPOLITANA DE NEIVA

Verificar que en todas las quejas tramitadas a las diferentes dependencias a la cual se les asigno la responsabilidad para proyectar respuesta al peticionario, incluyan al final del escrito o respuesta, un saludo de agradecimiento con amabilidad al peticionario, por tenernos en cuenta como institución y poder atender sus solicitudes e inquietudes. Asimismo, mejorar y fortalecer la calidad de las contestaciones.

Coordinar con los funcionarios de la ventanilla única de radicación de la unidad, para el caso de las quejas que son radicadas por el ciudadano en esta oficina, se tramiten de manera inmediata a la oficina de atención al ciudadano, para el inicio de las actividades correspondientes.

POLICÍA METROPOLITANA DE CÚCUTA

La Inspección General (INSGE) deberá definir ante la Oficina de Planeación de la Dirección General (OFPLA) el cumplimiento de lo establecido en la Resolución No 01785 del 02/05/2019 “por el cual se expide el Manual de Gestión de Doctrina de la Policía Nacional” donde en su Artículo 45 Orden del Día, se establece que “el nombramiento del personal que conformara los comités dispuestos por la Dirección General y que deben ser desplegados e implementados en las unidades”, deben ser realizados en cada una de las unidades determinadas en el Artículo 3. Conformación, de los comités CRAET a nivel país, de acuerdo a lo estipulado en la Resolución No 01475 de fecha 22/04/2019 “Por el cual se crea el Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes en la Policía Nacional”. De ser asertivo el cumplimiento de lo establecido por el Manual de Gestión de la Doctrina, la Inspección General deberá surtir tratamiento de acciones de mejora como lo establece la Guía de Mejora Continua

Atentamente,

@Firma

Anexo: No

KR 59 26 21 CAN
Teléfono: 3159207
arcoi.sepri@policia.gov.co
www.policia.gov.co



INFORMACIÓN PÚBLICA