



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



COGRE-GRAUD - 3.1

Bogotá, D.C., 09 de junio de 2021

Mayor General
 HOOVER ALFREDO PENILLA ROMERO
 Subdirector General Policía Nacional
 Carrera 59 No. 26-21 CAN
 Bogotá, D.C.

Asunto: informe ejecutivo de auditoría interna específica

Respetuosamente me permito enviar a mi General, el informe ejecutivo de la auditoría interna específica a la atención de las PQRS en diferentes unidades del país con el código 6147, realizada en el período comprendido del 26/04/2021 al 30/04/2021, en la que se evidenciaron cinco (05) hallazgos.

HALLAZGOS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
05	22	10

CONCLUSIONES

INSPECCION GENERAL

1. Evaluados los controles estandarizados desde el nivel central para el proceso Integridad Policial, en la oficina de atención al ciudadano DIPON; no se identificaron oportunidades de mejora formuladas a partir de las evaluaciones realizadas.
2. La Oficina de Atención al ciudadano DIPON, implementa los puntos de control establecidos en la Guía para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias.
3. Conforme la información valorada, es importante resaltar la carencia de materialización de riesgos vigentes. Así mismo, no se avizoran situaciones que requieran una atención específica con la categoría de probabilidad de riesgo para los objetivos institucionales en el desempeño de los funcionarios adscritos a la unidad auditada.
4. Verificado el cumplimiento de la Resolución 08310 del 28 de diciembre de 2016 "Por la cual se expide el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información para la Policía Nacional", se observó que la oficina de atención al ciudadano DIPON, adopta las medidas de control para el acceso a la información, tales como usuario y uso de contraseña para los equipos de cómputo y aplicativos, al igual que se suscriben los formatos de confidencialidad, generando controles para la administración y gestión de las políticas de seguridad de la información.

DEPARTAMENTO DE POLICÍA ATLANTICO

5. La Oficina de Atención al ciudadano del Departamento de Policía Atlántico implementa los puntos de control establecidos en la Guía para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias.

6. En los años 2020 y 2021 existen dependencias del DEATA que generan informes que no se tramitan al comité de recepción, atención, evaluación y trámite de quejas e informes (CRAET), para que sea evaluada su incidencia en el mantenimiento de la disciplina en el ámbito preventivo o correctivo.
7. La Oficina de Atención al ciudadano del Departamento de Policía Atlántico (DEATA) no cuenta con acciones de mejoramiento formuladas a partir de las evaluaciones realizadas.
8. En el Departamento de Policía Atlántico (DEATA) existe una adecuada satisfacción de los usuarios con respecto a la prestación de los servicios que presta la oficina de atención al ciudadano.
9. En el ejercicio de auditoría se identificaron dos hallazgos, uno para que la Inspección General fije el criterio con el cual el comité CRAET debe determinar cuáles quejas e informes serán llevadas a sesión de seguimiento, y otro para que se implementen controles que permitan garantizar que diferentes unidades policiales que generan informes los tramiten al comité de recepción, atención, evaluación y trámite de quejas e informes (CRAET), y de esa manera se fortalezca y mejore el desarrollo de los procedimientos evaluados.
10. Evaluados los riesgos identificados por la Inspección General que se asignan al Departamento de Policía Atlántico (DEATA), documentados en el módulo de riesgos pro de la Suite Visión Empresarial, se advierte que en el riesgo denominado "RM_1IP_INSGE_002_Dar respuesta fuera de los términos establecidos en la Ley 1755 del 2015 a las PQR2S.", no se observan materializaciones.
11. El Departamento de Policía Atlántico (DEATA), cumple 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", debido a que la Oficina de Atención al Ciudadano implementa controles para el acceso al Sistema de información de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
12. No se advierte la necesidad de emitir alertas sobre la probabilidad de riesgo de fraude o corrupción en el proceso de integridad policial, dentro del cual tiene participación la Oficina de Atención al Ciudadano del Departamento de Policía Atlántico (DEATA).

DEPARTAMENTO DE POLICÍA META

13. Se determinó que las los comités se realizan en los tiempos conforme lo establece la Resolución 01475 de 2019 Por el cual se crea el Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Tramites de Quejas e Informes en la Policía Nacional "CRAET".
14. Se evidenció la veracidad de los soportes documentales y trazabilidad de los casos tratados en los respectivos comités, sin evidenciar hechos no acordes al servicio policial en el Departamento.
15. Se evaluó los tiempos de respuesta para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias allegadas al Comando de Policía Meta, evidenciando que se cumple con lo establecido en la normatividad vigente.
16. Se Verificó 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", sin evidenciar novedad sobre privacidad de la información allegada y evaluada en la unidad.

DEPARTAMENTO DE POLICÍA ANTIOQUIA

17. Evaluada 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 pudo establecer que la unidad viene aplicando los controles establecidos; sin embargo, se evidenciaron debilidades en la sistematización oportuna de las quejas que se reciben de manera física, por lo que en el desarrollo de la auditoría se documentó una oportunidad de mejora e en relación a la situación evidenciada.

18. En la unidad se han realizado acciones de mejoramiento que han permitido mejorar las debilidades evidenciadas a partir de las autoevaluaciones realizadas.
19. Evaluada la satisfacción de los usuarios con la prestación de los servicios por parte de la oficina de atención al ciudadano, se pudo establecer que en la unidad ha dado respuesta oportuna y de fondo a las solicitudes, quejas o reclamos presentadas por los ciudadanos, garantizando la satisfacción de los mismos.
20. Evaluados los riesgos identificados, así como las acciones implementadas, no se determinó la posibilidad de sugerir la inclusión de riesgos no identificados que afecten la integridad del sistema.
21. En el Departamento de Policía Antioquia, se adoptan medidas de control para el acceso a la información, tales como usuario y contraseña para los equipos de cómputo y los sistemas de información, dando cumplimiento a 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".
22. Se desarrollaron actividades tendientes a divulgar la cultura del autocontrol, autogestión y autoevaluación, de manera que se encaminen los esfuerzos y recursos en forma ordenada y coherente para el logro de los propósitos institucionales. Además, no se alertó sobre la probabilidad de riesgo de fraude o corrupción en los procesos auditados.

RECOMENDACIONES

INSPECCION GENERAL

1. Propender por mantener completas y actualizadas las firmas del listado de asistencia que se anexa a las actas del Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes en la Policía Nacional, de acuerdo con la fecha de su realización.
2. Verificar y cumplir los lineamientos generales e institucionales para la gestión documental de todos los expedientes que dan cuenta de los puntos de control de los procedimientos que se ejecutan en la Oficina de Atención al Ciudadano DIPON.
3. El Área de Atención al Ciudadano y la oficina de Planeación de la unidad, evaluarán la pertinencia de reformular y ampliar las actividades de la AC-04072, con el fin de garantizar la efectividad de la misma en coordinación con la Secretaría General, considerando la importancia y el avance de las mesas de trabajo adelantadas, buscando evitar el daño antijurídico identificado en relación con el procedimiento denominado "Responder Derechos de Petición" (1AJ-PR-0002) y la modificación de la Guía para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (1IP-GU-0003).
4. Atendiendo al plan de trabajo PT-04014 OFPLA, que se adelanta por parte de la Inspección General en coordinación con la Secretaría General, en lo concerniente a la actualización de la guía para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (1IP-GU-0003) y en cuanto a los canales de acceso institucionales; tener en cuenta:
 - La redacción del punto No. 21 de la guía en lo que toca con los 3 días de que allí se mencionan para efectuar el trámite a la unidad responsable de resolver el requerimiento; en el entendido que el asunto debe surtir un trámite ante el CRAET.
 - La exigencia que se hace en la web institucional <https://spqrs.policia.gov.co> de incluir un correo electrónico (campo obligatorio) cuando se pretende por parte del ciudadano al registrar una PQR2S.

DEPARTAMENTO DE POLICÍA ATLANTICO

5. Es necesario que los integrantes del Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes (CRAET), del Departamento de Policía Atlántico tengan presente que la Oficina de Atención al

Ciudadano es una oficina de trámite que no tiene facultades investigativas, por lo cual el tratamiento de las quejas e informes debe orientarse y decidirse en el CRAET.

6. Se considera pertinente realizar una retroalimentación para que los funcionarios policiales que, encargados de la gestión de los documentos en GEPOL realicen una adecuada identificación del trámite efectuado, y en este sentido al momento de realizar trazabilidad se pueda determinar de principio a fin que acciones se adelantaron, las personas que intervinieron y evitar colocar "se archiva documento" sin especificar con qué documento o actividad de resolvió el tema.

DEPARTAMENTO DE POLICÍA META

7. Tener presente las Normas y lineamientos institucionales preexistentes al momento de tomar las respectivas decisiones en los CRAET, con el fin de garantizar la protección de los derechos fundamentales del Cliente.
8. Prestar atención a la hora de dar respuesta eficiente a las quejas, peticiones, reclamos y sugerencias allegadas al Comando de Policía Meta, en atención a que se evidenció una respuesta incompleta por parte de la Seccional de Tránsito y Transporte DEMET.
9. Tener en cuenta los nombramientos por orden interna de la Unidad, con el fin de que los titulares o encargados de las dependencias asistan a los Comités CRAET conforme lo establece la Resolución 01475 de 2019.

DEPARTAMENTO DE POLICÍA ANTIOQUIA

10. Fortalecer los controles y realizar las coordinaciones pertinentes para garantizar que las quejas que se recepcionen de manera física por el personal del grupo de gestión documental, se remitan de manera oportuna a la oficina de atención al ciudadano, y a su vez esta, las sistematice de manera inmediata en la herramienta tecnológica, a fin de garantizar un adecuado seguimiento al trámite y una oportuna respuesta a los interesados.

Atentamente,



Firmado digitalmente por:
Nombre: Edna Teresa Rodriguez Molina
Grado: Coronel
Cargo: Jefe Area Control Interno
Cédula: 52215986
Dependencia: Area De Control Interno
Unidad: Area De Control Interno
Correo: edna.rodriguez1029@correo.policia.gov.co
10/06/2021 6:07:13 p. m.

Anexo: no

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



SC 6545-1-9-NE SA-CER276952 CO - SC 6545-1-9-NE

Información Pública