OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUDITORIA A LAS PQRS

JOSE HUMBERTO PACHECO VELASCO
Jefe de la Oficina de Control Interno

Auditor líder: MÓNICA MARÍA TORRES CABRERA.

Auditora: ELIZABETH MARTINEZ PARAMO.

Palmira – Agosto de 2016

CONTENIDO

INTRODUCCION

1-ALCANCE DE LA AUDITORIA

2- CRITERIOS DE AUDITORIA

3- METODOLOGIA

4- ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Reunión de Apertura
Entrevista Personal
Tipo de Auditoria
Auditor Líder

5- OBJETIVO DE LA AUDITORIA

6.- DESARROLLO DE LA AUDITORIA

7- RESULTADOS DE LAS PQRS

8- TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

9- ENCUESTA DE SATISFACIÓN AL CLIENTE

OBSERVACIONES

SUGERENCIAS

INTRODUCCION

De acuerdo a lo establecido en la norma por los "**artículos 73 y 76, de la Ley 1474 de 2011. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.
La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.
De acuerdo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben efectuar las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma."

El presente informe, es de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone, recibidas durante el primer semestre de 2016, en cada una de las Secretarias de la Administración y de acuerdo a lo recopilado por la secretaria de Participación Comunitaria sobre las mismas.

El programa de Quejas y Reclamos provee información útil para la revisión, análisis de los procesos y procedimientos en la Administración Municipal, permitiendo la formulación de acciones correctivas y oportunidades de mejora, basadas en aspectos claramente identificados, trayendo esto como consecuencia la eliminación de las causas principales de las quejas y así mejorar las funciones Misionales e Institucionales de la Administración en cada una de sus Procesos.
La gestión del Programa de Quejas y Reclamos pretende además consolidar una cultura de servicio, estructurada en una atención al usuario, buscando mejorar la satisfacción de los mismos con los servicios ofrecidos en su totalidad. Entiéndase por usuarios a la ciudadanía en general, empleados y/o funcionarios que interactúan en nuestra comunidad.

1. ALCANCE DE LA AUDITORIA

La auditoría tiene como alcance la verificación al Sistema de Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias presentadas en los meses de enero a junio de 2016; incluyendo la evaluación de Satisfacción al Cliente y las acciones tomadas por la Administración al respecto, como a los derechos de petición que pasan a ser tutelas por respuestas fuera de términos o de materialidad.

2. CRITERIOS DE AUDITORIA

En la realización de la auditoria, se toman como criterios Normativos los Artículos 2, 123, 209 y 270 de la Constitución Política; Artículos 5° y 64 de la Ley 1437 de Enero 18 de 2011 – Estatuto anticorrupción; CONPES 3649 de Marzo 15 de 2010 – Política Nacional del Servicio al Ciudadano, Articulo 14 del Decreto Nacional 2573 de 2014; Ley 1712 de Marzo 6 de 2014; Decreto 103 de Enero 20 de 2015; Resolución 3046 de 2012, Ley 872 de 2003 NTCGP 1000:2009 – Capitulo 8.2; Artículo 4° Decreto Ley 019 de 2019; Artículo 3° del Decreto 2482 de 2012, Decreto 943 de 2014 y demás normas compatibles.

3. METODOLOGIA

Una vez establecido el proceso de gestión, seguimiento y evaluación, y estructurado el desarrollo de la Auditoria, se da inicio a la Auditoría Interna a la PQRS.
Se solicita la base de datos y seguimiento del primer semestre de 2016, de los trámites realizados a las PQRS de cada una de los Procesos Auditados.
Se procede a la verificación, inspección y análisis de la información solicitada para el desarrollo de la auditoria, recurriendo a la lista de chequeo utilizada para este fin.
Se levantará un informe Preliminar donde se consigna la información encontrada durante la ejecución de la auditoria, el cual será enviado por correo electrónico para su conocimiento, aclaraciones y observaciones pertinentes.

La metodología aplicada para esta auditoría es obtenida por la base de datos que reporta cada Secretaria, teniendo en cuenta su software, la información que llega por ventanilla única, buzón de sugerencias, pagina web.

Verificación física: Entre las Secretarias de la Administración, se realiza un muestreo, verificando la información por medio de visitas programadas a las siguientes secretarias: Educación, Movilidad, Desarrollo y Renovación Urbana, Salud, Cultura y Turismo, Gestión del Riesgo y Ambiente. De acuerdo al informe que realiza la Secretaria de Participación Comunitaria quien es la encargada de recopilar la información de las PQRS en la Administración Municipal.

Verificación verbal: Se aplica la lista de verificación, diseñada para la evaluación y seguimiento de las secretarias seleccionadas para dicha auditoria.

Verificación ocular: Se realizaron las verificaciones en el sitio propio.

Para la auditoria, revisión de documentos se envía:

- Oficio de aviso de auditoría en el cual se especifica fecha de la reunión de apertura, hora, lugar, tipo de auditoría, objetivo, alcance; se elabora plan de auditoría en el cual se especifica la actividad, responsable y cronograma.
- Se informa mediante oficio, la fecha y hora del trabajo de campo a cada una de las secretarias para la revisión de documentos de las PQRS.

- Se solicita mediante oficio a las secretarias de Participación Comunitaria y Jurídica, la información de las tutelas, derechos de petición recibidos en cada uno de los despachos; correspondientes a los meses de enero a junio de 2016, al igual que los procedimientos de las PQRS.
- Se realizan actas de las reuniones y se firma el respectivo listado de asistencia en cada una de ellas.
- Se revisan los informes consolidados y las carpetas de seguimiento de las PQRS, de las bases de datos de reportado por cada secretaria.

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Entre las actividades desarrolladas en la Auditoria tenemos:

- **Reunión de Apertura**

La auditoría se inicia a partir del 23 de junio de 2016, con la reunión de apertura, en la que participaron los doctores: José Humberto Pacheco, Juan Carlos Barona, Carmen Elisa Aparicio, Ana Milena Mañozca, Esperanza del Socorro Rodríguez y Mónica María Torres, la finalidad de la misma era la presentación del equipo auditor, la explicación de la metodología a seguir, su objetivo, alcance y solicitud de documentos.

- **Entrevista Personal**

El día 25 de julio de 2016 se reunieron Cristian Andrés Chávez, Operador SAC de la Secretaria de Educación y las doctoras Elizabeth Martínez Paramo y Mónica María Torres Cabrera de la oficina de Control Interno; ya que la funcionaria encargada del seguimiento de las PQRS, no se encontraba, se reprograma la visita para el día 28 de julio, siendo atendidas por Ilia Solarte.
Se solicita el listado de las PQRS vencidas y que no se hayan resuelto, el listado de las modificadas o reasignadas, incluyendo la fecha de llegada al sistema, fecha de modificación o reasignación.
De dicha solicitud se obtiene el tipo de requerimiento, fecha de creación, días de vencimiento, usuario, responsable, estado, dependencia, modificación, contenido y respuestas, el radicado de salida no se genera ya que la correspondencia es enviada por 472. Se genera consolidado global, se revisan carpetas de archivo de manera aleatoria, se maneja archivo de tabla de retención documental.

En la Secretaria de Movilidad, se reunió Paola García y Pedro Luis Sánchez, con el equipo auditor de control interno, se solicitó la documentación tanto física como virtual, se verifica la información existente entre los procesos y la persona encargada de quejas y reclamos, se verifica la implementación de procedimientos, se revisan informes consolidados de febrero a junio de 2016, e informe de indicadores, del mes de enero no hay información, se solicita Plan de Mejoramiento, informes consolidados y tabulados y las encuestas realizadas mensualmente de Satisfacción al cliente. Se revisa el histórico de Gestión documental, el cual fue implementado a partir de mayo de 2016.

En Infraestructura, Vivienda, Desarrollo y Renovación Urbana, la reunión se realizó con las funcionarias encargadas del manejo de las PQRS María del Socorro Calero, Eliana Domínguez, Luz Stella Palacios y Carmen Elena Pérez; por control Interno Elizabeth Martínez Paramo y Mónica María Torres Cabrera, se aplica lista de chequeo, se observa la información diligenciada en encuestas, en el sistema, indicadores, censo de mejoramiento, plan de mejoramiento.

En Secretaria de Cultura y Turismo fue atendida Elizabeth Martínez de Control Interno por Zeidy Viveros, James Martínez y Diana Astudillo, se aplica lista de chequeo, evidenciándose la información diligenciada en las encuestas, se verifica en el sistema la recepción de las peticiones, quejas y reclamos con su respuesta.

Los funcionarios manifiestan que no se realiza el traslado oportuno de la correspondencia por parte de la ventanilla única, agotándose los términos de respuesta.

La oficina de Gestión de Riesgo y Ambiente, todo se realiza manualmente no tienen manejo del SIWEP, la persona encargada de las pqrs es la funcionaria Esperanza del Socorro Rodríguez. No los han capacitado, sin embargo tienen buen control de la información, realizan tabulación e informes mensualmente y la encuesta de satisfacción.

En Secretaria de Salud, no conocen el SAC, sin embargo el funcionario encargado manifiesta que se ha implementado un cronograma de actividades del sistema PQRS y lleva control de las mismas; se tiene programada capacitación SAC, para un mejor control y manejo de la información con la Oficina de Informática y Gobierno en línea.

TIPO DE AUDITORIA

La siguiente auditoria es de Seguimiento; orientada a establecer si el servicio a los ciudadanos se está prestando acorde a las normas legales vigentes.

AUDITOR LIDER

El auditor Líder es: Mónica María Torres Cabrera. Auditora Contratista de la Oficina de Control Interno

Equipo Auditor

Para esta auditoría se delega a: Elizabeth Martínez Paramo.

5. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

Verificar el cumplimiento de los requisitos legales, los procedimientos, las políticas aplicadas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que los ciudadanos formulan y los productos resultantes desarrollados durante los meses de Enero a Junio de 2016; en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y de la Ley 1712 de 2014.

6. DESARROLLO DE LA AUDITORIA DE PQRS DE LAS SECRETARIAS DE EDUCACION – MOVILIDAD – SALUD – DESARROLLO Y RENOVACION URBANA – CULTURA Y TURISMO Y OFICINA DE GESTIÓN DEL RIESGO Y AMBIENTE, PERIODO ENERO – JUNIO 2016

El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Derechos de Petición, Consultas y Comentarios Positivos (PQRS) recibidos por cada uno de los despachos Auditados en la Administración Municipal, durante el periodo Enero – Junio 2016.

7. RESULTADO DE LAS PQRS

Durante el Primer Semestre de 2016 se recibieron un total de 14.515 PQRS de las Secretarias auditadas, dicha recepción se obtuvo a través de ventanilla única, correo de atención del ciudadano, buzones de sugerencias, vía telefónica, formulario Web.

De acuerdo al Informe, el 96% de las PQRS se recepciono por la ventanilla única y un 4% por medio del correo de atención al ciudadano.
Del total de Quejas recibidas por secretaria, se concluye que el mayor número se presentan en Secretaria de Salud y Movilidad; las Sugerencias se presentan en Movilidad, Gestión del Riesgo y Ambiente.

Entre los Reclamos se concluye que se presentan en la Secretaria de Movilidad, de las Peticiones se puede concluir que se dan en mayor proporción en Secretaria de Movilidad, Desarrollo y Renovación Urbana. El mayor número de Denuncias se presenta en Secretaria de Movilidad.

En la tabla No.1 se presenta la distribución del total del primer Semestre de 2016, de las PQRS de las Secretarias y/o Oficinas Auditadas; de acuerdo al grafico No.1 evidencia un total de **14457** peticiones a Junio 30 de 2016.

Se observa que la Secretaria con mayor número de peticiones es la de Movilidad con un total de **6097**; en segundo lugar se tiene la Secretaria de Educación con **2797**, en tercer lugar la Secretaria de Desarrollo y Renovación Urbana con **739**, en cuarto lugar la Secretaria de Salud con **334** peticiones.

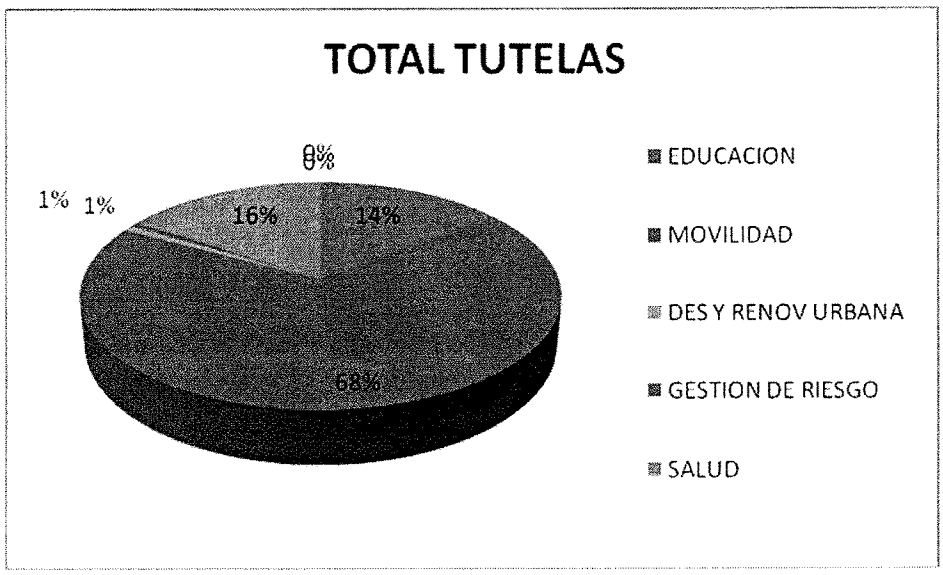
En la tabla No.2 se observa la distribución de las quejas por Secretaria, de acuerdo al grafico No.2. Al 30 de junio de 2016 se obtiene un total de **695** quejas. La Secretaria de Salud es donde más se han presentado, un total de 358.

Entre las Tutelas de los meses de enero a junio de 2016, generadas por la no atención oportuna de solicitudes realizadas por la comunidad ante las diferentes secretarias, se obtiene los siguientes datos estadísticos de la Secretaria Jurídica.

SECRETARIA	TOTAL TUTELAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
EDUCACION	**20**	3	6	3	3	3	2
MOVILIDAD	**96**	1	16	31	24	15	9
DES Y RENOV URBANA	**1**	1	0	0	0	0	0
GESTION DE RIESGO	**1**	0	0	0	1	0	0
SALUD	**22**	18	0	2	0	2	0
CULTURA Y TURISMO	**0**	0	0	0	0	0	0
PARTICIPACION COMUNITARIA	**0**	0	0	0	0	0	0
TOTAL	**140**	**23**	**22**	**36**	**28**	**20**	**11**

Tabla No.7 Contiene la distribución de Tutelas de cada una de las Secretarias Auditadas (Enero–Junio 2016).

Gráfico No.7 El mayor número de Tutelas se presentan en la Secretaria de Movilidad. (Enero–Junio 2016).



Este grafico nos refleja (140) derechos de petición, de acuerdo a la NI.1146.8.1.1686 emitida como respuesta de la Secretaria Jurídica ante la solicitud de información de las tutelas generadas entre los meses de Enero a Junio de 2016, generadas por la no atención oportuna de solicitudes realizadas por la comunidad, ante las diferentes Secretarias. Analizando este resultado podemos observar que no es eficiente ni oportuna la respuesta, las Secretarias siguen siendo débiles en este tema, debe existir una herramienta que permita un mayor control de la información, para obtener mejores resultados en el trámite de las PQRS.

De acuerdo a los últimos informes de auditoría a las PQRS, se concluye que no se ha implementado una única herramienta tecnológica en la Administración Municipal la cual permita un mayor seguimiento, control y trazabilidad de la información con respecto a las PQRS.

8. TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Del total de las **14557 PQRS** recibidas, la mayor cantidad corresponden a peticiones que equivalen al 86.2% (12.505) del total de las PQRS recibidas, en orden descendente siguen las Quejas, Reclamos, Denuncias, Tutelas, Felicitaciones, con unos porcentajes del 4.78%, 4.67%, 3.14%, 0.65%, 0.20%, respectivamente.

Tabla No.1 Consolidado PQRS recibidas en la Administración Municipal (Enero–Junio 2016).

CONSOLIDADO ENERO – JUNIO 2016		
PQRS	**CANTIDAD**	**%**
Petición	12505	86,50%
Queja	695	4,81%
Reclamo	678	4,69%
Denuncia	456	3,15%
Tutelas	94	0,65%
Felicitaciones	29	0,20%
TOTAL	**14.457**	**100,00%**

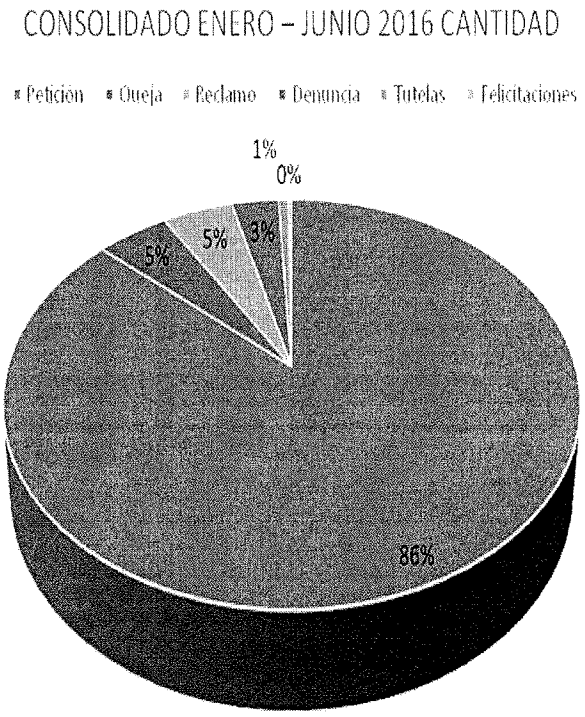


Gráfico No.1. Total de 14.457 PQRS, de las cuales 86.50% corresponden a peticiones, 4.81% a quejas, 4.69% a reclamos, 3.15% a denuncias, 0.65% a tutelas y 0.20% a felicitaciones. (Enero–Junio 2016).

Tabla No.2 Contiene la distribución del total de quejas, de las Secretarias Auditadas (Enero–Junio 2016).

SECRETARIA	QUEJAS
EDUCACION	25
MOVILIDAD	11
DES Y RENOV URBANA	0
GESTION DE RIESGO	0
SALUD	358
CULTURA Y TURISMO	0
PARTICIPACION COMUNITARIA	8

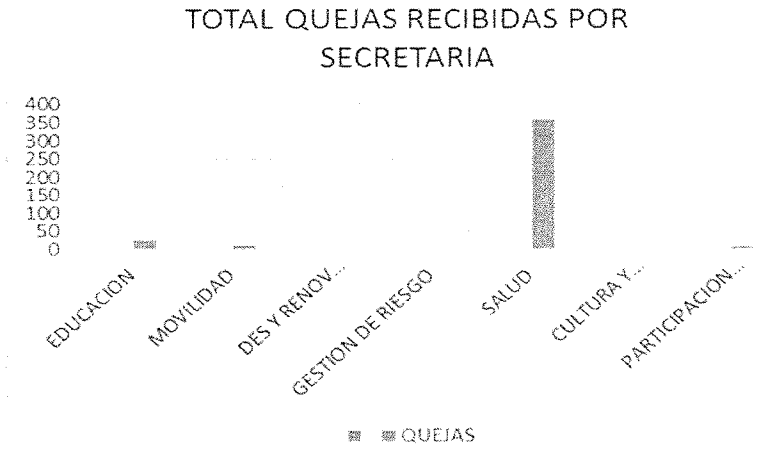


Gráfico No.2 El mayor número de Quejas se presentan en la Secretaria de Salud (Enero–Junio 2016).

Tabla No.3 Contiene la distribución de Sugerencias de cada una de las Secretarias Auditadas (Enero–Junio 2016).

SECRETARIA	SUGERENCIAS
EDUCACION	N.A
MOVILIDAD	23
DES Y RENOV URBANA	0
GESTION DE RIESGO	20
SALUD	0
CULTURA Y TURISMO	0
PARTICIPACION COMUNITARIA	1

Gráfico No.3 El mayor número de Sugerencias se presentan en las Secretarias de Movilidad y Gestión de Riesgo y Ambiente (Enero–Junio 2016).

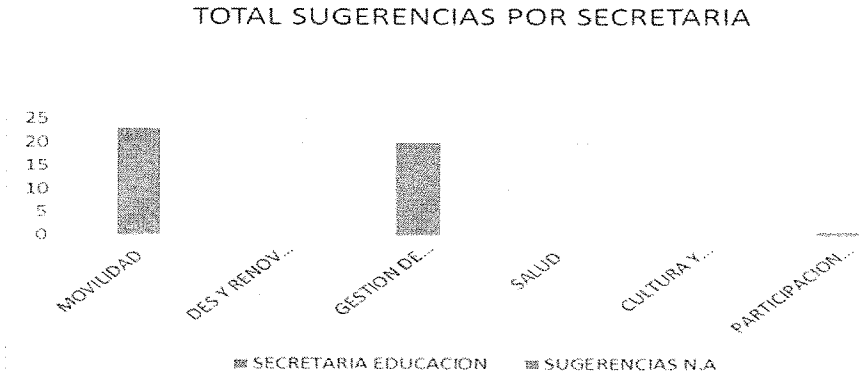


Tabla No.4 Contiene la distribución de Reclamos de cada una de las Secretarias Auditadas (Enero–Junio 2016).

SECRETARIA	RECLAMOS
EDUCACION	N.A
MOVILIDAD	664
DES Y RENOV URBANA	0
GESTION DE RIESGO	0
SALUD	2
CULTURA Y TURISMO	111
PARTICIPACION COMUNITARIA	1

Gráfico No.4 El mayor número de Reclamos Recibidos se presentan en las Secretarias de Movilidad y Cultura y Turismo (Enero–Junio 2016).

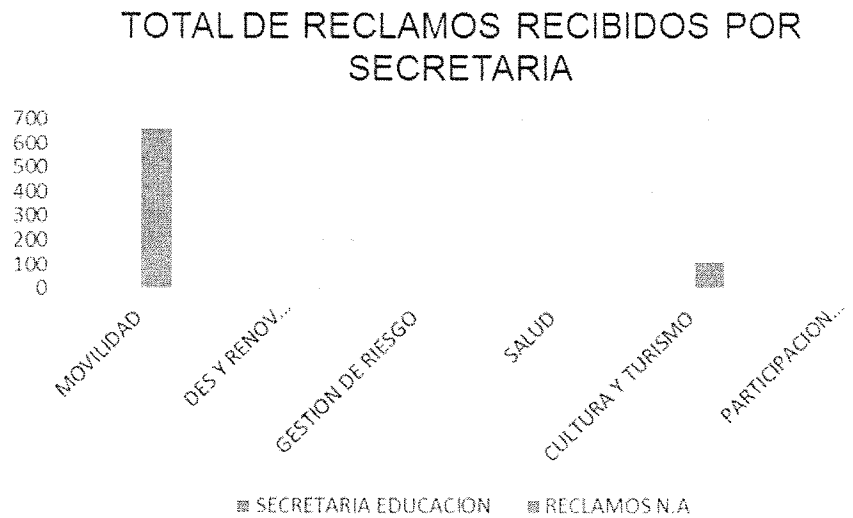


Tabla No.5 Contiene la distribución de Peticiones Recibidas de cada una de las Secretarias Auditadas (Enero–Junio 2016).

SECRETARIA	PETICIONES
EDUCACION	2797
MOVILIDAD	6097
DES Y RENOV URBANA	739
GESTION DE RIESGO	29
SALUD	334
CULTURA Y TURISMO	134
PARTICIPACION COMUNITARIA	154

Gráfico No.5 El mayor número de Peticiones Recibidos se presentan en las Secretarias de Movilidad, Educación, Desarrollo y Renovación Urbana, Salud, Cultura y Turismo y Participación Comunitaria. (Enero–Junio 2016).

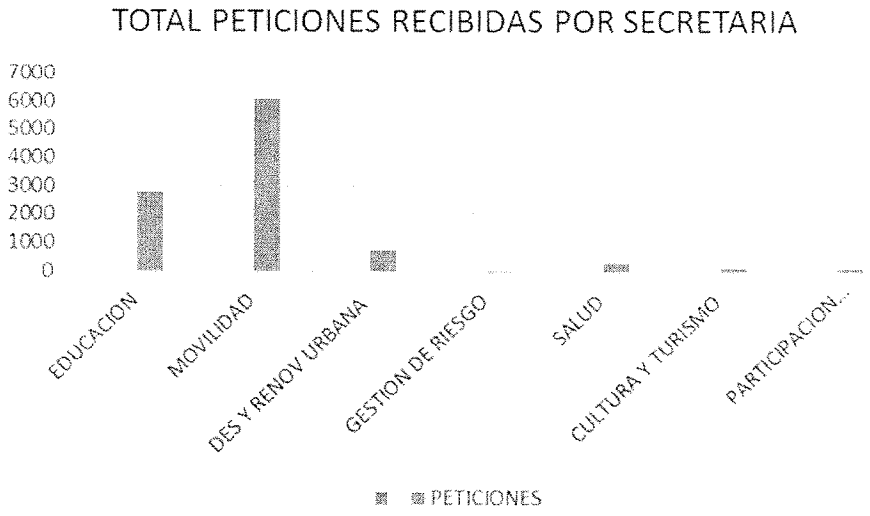
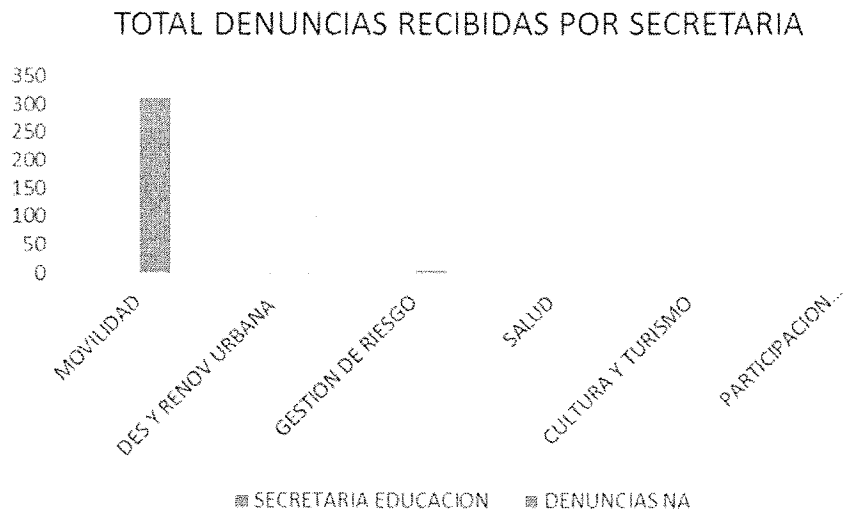


Tabla No.6 Contiene la distribución de Denuncias Recibidas de cada una de las Secretarias Auditadas (Enero–Junio 2016).

SECRETARIA	DENUNCIAS
EDUCACION	NA
MOVILIDAD	311
DES Y RENOV URBANA	0
GESTION DE RIESGO	4
SALUD	0
CULTURA Y TURISMO	0
PARTICIPACION COMUNITARIA	0

Gráfico No.6 El mayor número de Denuncias Recibidas se presentan en la Secretaria de Movilidad. (Enero–Junio 2016).



9. ENCUESTA DE SATISFACIÓN AL CLIENTE

En cuanto a la encuesta de Satisfacción al Cliente, la recolección de la información se realizó en las instalaciones cada una de la Secretarías Auditadas del 01 de Junio Al 30 de Junio del año 2016 y estuvo a cargo de los Funcionarios de las mismas; donde se espera que con los resultados se puedan formular acciones de mejora en el servicio que conlleven a una mayor satisfacción de nuestros clientes o usuarios.

La encuesta fue diseñada por la Secretaría de Participación Comunitaria y la información obtenida fue procesada y analizada por cada una de las Secretarias.

De acuerdo a esta Auditoría, las Secretaria de Educación y Salud, no realizaron encuesta de Satisfacción al Cliente; Educación argumenta que no hay funcionario encargado y que el archivo fue despachado a Participación Comunitaria, en cuanto a Salud no se cuenta con un programa para el manejo de las PQRS, tan solo a partir de agosto se empieza a implementar este programa a cargo de la Oficina de Informática y Gobierno en línea.

Según información Consolidada de Satisfacción al Cliente obtenida por las Secretarias auditadas se obtiene: de Cultura y Turismo con buena calificación el 95.49 %, Desarrollo y Renovación Urbana el 97.5%, Oficina de Riesgo y Ambiente el 96.26% y **Movilidad 97.78%, siendo este el promedio más alto en el mes de Junio de 2016.**

RESULTADO CONSOLIDADO SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO, EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

ITEMS	PREGUNTA	BUENO		REGULAR		MALO	
		No.	%	No.	%	No.	%
1	CUAL ES SU GRADO DE SATISFACCIÒN GENERAL CON LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	64	95.49	2.83	4.25	1	0.16

RESULTADO CONSOLIDADO SECRETARIA DE DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA - EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PROMEDIO RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
	No. de Encuestados	**%**
BUENO	40	97.5
REGULAR	5	2.5
MALO	0	0
TOTAL		

RESULTADO CONSOLIDADO OFICINA DE RIESGO Y AMBIENTE - EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

ITEMS	PREGUNTA	BUENO		REGULAR		MALO	
		No.	%	No.	%	No.	%
1	CUAL ES SU GRADO DE SATISFACCIÒN GENERAL CON LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA OFICINA DE RIESGO Y AMBIENTE	15.4	96.26	0.6	3.76	0	0

CONSOLIDADO DEL SERVICIO PRESTADO POR LA SECRETARIA DE MOVILIDAD EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

ITEMS	PREGUNTA	BUENO		REGULAR		MALO	
		No.	%	No.	%	No.	%
1	CUAL ES SU GRADO DE SATISFACCIÒN GENERAL CON LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA SECRETARIA DE MOVILIDAD	44	97.78	1	2.22	0	**0**

- Realizar un análisis e informe más detallado sobre las PQRS, por parte de la Secretaria de Participación Comunitaria, ya que es esta la encargada de recopilar toda la información de la Administración Municipal, contando con suficiente elementos, la cual permite detallar las falencias que se presentan en cada Secretaria y así poder tomar las acciones correctivas necesarias para prestar un servicio más eficiente y eficaz.
- Se observa que los diferentes procesos auditados, no han tomado acciones de mejora que obedezcan a un análisis de fondo de la diversas PQRS que la comunidad ha interpuesto ante sus servicios, ya que esta es una fuente primaria de obtener información relevante de los usuarios.
- Se requiere la implementación de un software que permita detallar en cada una de las Secretarias los tiempos de respuesta y un análisis detallado de la información.
- En Secretaria de Salud, se presenta como riesgo la inadecuada respuesta de las quejas, reclamos o sugerencias presentadas, en cuanto a los controles se tiene el sistema de seguimiento y control a soluciones dadas a los usuarios, ente las acciones están implementar efectivamente la rendición de cuentas y veedurías ciudadanas, las causas son el desconocimiento de la normatividad vigente, deficiente articulación con los sistemas de atención al usuario de las EPS e IPS, insuficiente sistema de seguimiento a las PQRS de los usuarios del sector salud; entre los efectos la vulneración del derecho a la salud de la población Palmirana, incumplimiento de la normatividad vigente en cuanto a participación social en salud.

SUGERENCIAS

- Se propone a la Secretaria de Participación Ciudadana, que programe capacitaciones en cada una de las Secretarias de la Administración, solicite la implementación de un programa para el manejo de las PQRS, unificando dicho proceso y haciendo más fácil su trabajo, presentación de informes y respuestas oportunas a las peticiones impuestas por la ciudadanía.
- Evitar el reproceso de la información y duplicidad en las funciones, ya que esto genera un desgaste tanto del funcionario como de la Administración.
- Se debe levantar nuevamente un plan de mejoramiento al proceso de las PQRS, ya que se están presentando las mismas falencias, esto con el fin de

proporcionar oportunidades de mejora en el proceso, socializándose con los funcionarios encargados del mismo en cada una de las Dependencias.

- De acuerdo al mapa de riesgos de la Oficina de Gestión del Riesgo, se tiene como riesgo la falta de calidad y pertinencia en la respuesta a solicitudes y peticiones. Los controles existentes deben realizarse al Manual de Funciones y Procedimientos, Conciliaciones, Consecutivos, Verificación de firmas, Registro Controlado, Lista de Chequeo.
  Entre las causas están la demora en la remisión de la correspondencia, falta de Recurso Humano calificado para manejo de correspondencia, falencias en el direccionamiento de correspondencia conforme a competencias institucionales, respuesta inoportuna de las entidades o dependencias responsables, carencia de recursos económicos y de equipos, desarticulación institucional. Esto ocasiona bajos índices de calidad por parte de la dependencia.
- Analizar la causa del por qué se genera, que la comunidad presente estas PQRS, especialmente en aquellos servicios que presentan el mayor número de quejas como son los que lideran las Secretarias de Salud y Movilidad.
- Que en la Secretaria de Participación Comunitaria exista mayor control para la presentación del informe o realización de la encuesta de satisfacción por parte de cada una de las dependencias de la Administración.
- Mayor control y seguimiento de los Funcionarios que tienen a cargo el manejo de las PQRS, en cada Secretaria, ya que actualmente en Educación no hay funcionario encargado de esta función.
- Control e Implementación de software en cada una de las secretarias, en el momento de la auditoria Secretaria de Salud no cuenta con el programa para el manejo de las PQRS, el cual permitiría un informe más detallado y unificado.
- Solicitar capacitaciones, para un mejor manejo del programa de PQRS, ya que se pudo observar que en la Oficina de Gestión del Riesgo y ambiente, se realizan manualmente los informes, por falta de capacitación y desconocimiento del personal en el manejo del programa.

Jefe Oficina de Control Interno: José Humberto Pacheco Velasco.	
Auditor Líder: Mónica María Torres Cabrera.	Mónica María Torres C.
Auditor Acompañante: Elizabeth Martinez Paramo.	Elizabeth Martinez