OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUDITORIA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES DE CADA UNDA DE LAS DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE PALMIRA.

JOSE HUMBERTO PACHECO VELASCO
Jefe de la Oficina de Control Interno

Auditores: MÓNICA MARÍA TORRES CABRERA.
ELIZABETH MARTINEZ PARAMO.

Palmira – Septiembre 2017

CONTENIDO

INTRODUCCION

1-OBJETIVO DE LA AUDITORIA

2- ALCANCE DE LA AUDITORIA

2- CRITERIOS DE AUDITORIA

3- METODOLOGIA

4- ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Reunión de Apertura
Entrevista Personal
Tipo de Auditoria
Auditores

5.- DESARROLLO DE LA AUDITORIA

6- RESULTADOS DE LAS PQRSF

7- TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

8- ENCUESTA DE SATISFACIÓN AL CLIENTE

CONCLUSIÓN

OBSERVACIONES

SUGERENCIAS

La Constitución Política establece en el artículo 23 el derecho fundamental de petición, el cual permite que toda persona presente peticiones a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos legales.

Según lo dispuesto en el ¨artículo 76, de la Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.". Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. 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.
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.

En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción. 13 Artículo 14 (Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.

Esta Auditoria de seguimiento; orientada a evaluar el cumplimiento en cada uno de los canales de recepción de las PQRSF, evaluar el procedimiento e identificar las causas y acciones por las cuales se originan de acuerdo a lo reglamentado en la ley.

.

1. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar que se realice eficientemente el tratamiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones en cada uno de los procesos de la Administración Municipal, controlando la oportunidad y permanencia en los términos de respuesta, como la evaluación de las causas que la han generado con su toma de decisiones, durante los meses de Enero a Junio de 2017.

2. ALCANCE DE LA AUDITORIA

Es realizar verificación al Sistema de Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias de cada uno de los procesos de la Administración Municipal, presentados durante los meses de Enero a Junio de 2017, incluyendo la evaluación de Satisfacción al Cliente, y las medidas tomadas por la Administración, ante las respuestas emitidas al ciudadano por fuera de los términos de ley.

3. CRITERIOS DE AUDITORIA

Artículo 1, 2, 13, 20, 23, 74, 79, 209 y 270 de la Constitución Política, articulo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011; Ley 1712 de 2014, Ley 1437 de 2011 y normas actuales.

4. METODOLOGIA

Se establece el proceso de gestión, seguimiento, evaluación, y se estructura su desarrollo, dando inicio a la Auditoría Interna a la PQRSF.

Se solicita la base de datos y seguimiento del primer semestre de 2017, de los trámites realizados a las PQRSF de cada una de las Secretarias.

Se procede a la verificación, inspección y análisis de la información solicitada con el fin de desarrollar la auditoria, acudiendo a la lista de chequeo elaborada.

Realizándose un informe donde se consigna la información encontrada durante la realización de la auditoria, el cual será enviado por correo electrónico para su conocimiento, aclaraciones y observaciones pertinentes.

La información de esta auditoría es obtenida por la base de datos que reporta cada Secretaria y mediante la información verificada de manera física por los auditores, teniendo en cuenta su software, la información que llega por ventanilla única, buzón de sugerencias, pagina web.

Verificación física: Se selecciona una muestra en cada una de las Secretarias de la Administración auditadas, se verifica la información por medio de visitas programadas a cada unas de ellas; y teniendo en cuenta el informe que realiza la Secretaria de Participación Comunitaria quien es la encargada de recopilar la información de las PQRSF en la Administración Municipal.

Verificación verbal: Se aplica la lista de verificación elaborada para la evaluación y se realiza seguimiento en cada secretaria auditada.

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

Para el desarrollo de la auditoria, y posterior 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 desarrolla el trabajo en campo a cada una de las secretarias para la revisión de documentos de las PQRSF.
- Se solicita mediante oficio a la secretaria 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 2017.
- Se realizan actas de las reuniones y se firma el respectivo listado de asistencia.
- Se revisa la información que llega a cada Secretaria por medio del modulo de Gestión Documental SIIFWEB, su uso, capacidad, conocimiento de los funcionarios.
- Revisión de los informes consolidados y las carpetas de seguimiento de las PQRSF, de las bases de datos reportada por cada secretaria.

5. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Entre las actividades desarrolladas en la Auditoria tenemos:

- **Reunión de Apertura**

La auditoría se inicia el día 21 de julio de 2017, con la reunión de apertura, en la que participaron: Carmen Elisa Aparicio, Elizabeth Martínez, Liliana Vásquez, Wilson Omez, Mónica María Torres y demás funcionarios de la Oficina de Participación Comunitaria, la finalidad es la presentación del equipo auditor, explicación de la metodología a seguir con la auditoria, objetivo, alcance y solicitud de documentos.

- **Entrevista Personal**

Se realizan las visitas a cada una de las Secretarias y oficinas de la Administración Municipal de Palmira, como son: Oficina de Informática, Atención al ciudadano, Ventanilla Única, Secretaria de Participación Comunitaria, Secretaria de Integración Social, Secretaria de Planeación, Secretaria de Gobierno, Secretaria Jurídica, Secretaria General, Despacho, Secretaria de Salud, Secretaria de Renovación Urbana, Vivienda, Secretaria de Educación, Secretaria de Tránsito y Transporte, Secretaria de Cultura, Secretaria de Hacienda, Dirección de Gestión del Riesgo, Dirección de Medio Ambiente.

Se solicita mediante oficio 1142.8.1.181(julio 12 de 2017), la información sobre las PQRSF de las diferentes Secretarias y Oficinas del Municipio; y oficio 1142.8.1.189 (julio 12 de 2017) la información de tutelas, derechos de petición recibidos, correspondientes a los meses de enero a junio del año 2017, esto con el fin de dar desarrollo a la Auditoria, dándose como plazo de entrega el 18 de julio de 2017.

TIPO DE AUDITORIA

Esta auditoría es de seguimiento; orientada a evaluar el cumplimiento en cada uno de los canales de recepción de las PQRSF, evaluar el procedimiento e identificar las causas y acciones por las cuales se originan de acuerdo a lo reglamentado en la ley.

Equipo Auditor

Para esta auditoría se delega a: Mónica María Torres C. Contratista Auditora Control Interno, y Elizabeth Martínez Paramo. Profesional Universitario 02.

6. DESARROLLO DE LA AUDITORIA DE PQRSF EN LAS SECRETARIAS Y OFICINAS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE PALMIRA, PERIODO ENERO – JUNIO 2017

Por medio de lista de verificación, se desarrolla la evaluación y seguimiento en cada despacho de la Administración, se da seguimiento a las PQRS, teniendo en cuenta la fecha de registro en el sistema, fecha de modificación y reasignación a la dependencia de su competencia.

Se revisan carpetas de archivo en cada dependencia de manera aleatoria y se revisa el archivo de tabla de retención documental.

Los Informes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones del Primer Semestre de 2017, de Evaluación de la Satisfacción al ciudadano, elaborados por la Secretaria de Participación Comunitaria.

Se siguen presentando fallas como son el mal direccionamiento de las PQRS dentro de cada proceso, direccionamiento de la correspondencia cuando esta se encuentra vencida para su trámite, incumplimiento en los tiempos de respuesta, siendo lo más recurrente la falta de compromiso de algunos funcionarios de la Administración; a pesar de las capacitaciones que han brindado por parte de la Secretaria de Participación Comunitaria y la Oficina de Informática; se evidencia mediante actas el control y seguimiento que viene realizando Participación Comunitaria y las mejoras implementadas al modulo de gestión documental, sin embargo no se evidencia efectividad en la mejora del proceso, es por esto que se requiere que el líder del proceso implemente acciones que conlleven a cumplir oportunamente a los requerimientos de los ciudadanos. Siguen las falencias en la recepción y control de las Tutelas, ya que son radicadas directamente en Secretaria de Jurídica y direccionadas a cada despacho, perdiendo Participación Comunitaria la trazabilidad y control de las mismas.

Se presenta incumplimiento por parte de Secretaria de Gobierno, quien direccionó 74 casos comisorios entre el 5 y 6 de agosto a la Secretaria Jurídica, los cuales fueron

represados desde el mes de febrero, sin que se le diera ningún trámite o respuesta al juzgado, viéndose afectada la Secretaria Jurídica y por ende la Administración.

Al visitar las Secretarias de la Administración, con el fin de auditar y realizar seguimiento al manejo, tratamiento que le vienen dando cada una de ellas a las PQRS, se evidencia la consolidación de la información de forma manual y sistematizada mediante el módulo de Gestión Documental, y los canales de atención al ciudadano como son: correo electrónico (atenciionalpublico@palmira.gov.co), atención personalizada, línea 195 y ventanilla única.

Durante el primer semestre del año 2017 se recepcionaron por los diferentes canales de información las siguientes PQRS, distribuidas así: correo electrónico 303, línea de atención al cliente 108 personas, atención personalizada 117, a las cuales se les brindó la orientación necesaria y direccionamiento oportuno, siendo estas cifras de atención directa con el usuario, poco representativas en comparación con ventanilla única, ya que por este medio se recibieron 6827 PQRSF; de acuerdo a esta información se evidencia que para los usuarios estos canales no son seguros y efectivos para obtener respuesta de fondo y oportuna a sus peticiones, remitiéndose a la entrega de sus quejas o peticiones de manera escrita por ventanilla única.

En el manejo del módulo de gestión documental se presentan fallas, tanto del programa como humanas, las del programa las han manifestado los funcionarios enlace en reuniones que vienen adelantando con Participación Comunitaria como son: error al subir el archivo de respuesta, no permite subir más de dos archivos adjuntos, toma los festivos como días hábiles, disminuyendo así los tiempos para emitir respuesta; en cuanto a las fallas humanas, los requerimientos se responden en físico, pero no se sube la respuesta al modulo para darle terminación al proceso, cuando para dar respuesta de fondo se requiere de información suministrada por terceros, no se le informa al peticionario para ampliar el límite de tiempo de respuesta, también se evidencia que en algunos despachos no se cuenta con las herramientas necesarias, como son: escáner e impresora, para realizar el proceso de cargue de archivos de respuesta en el modulo; como lo es el caso de la Subsecretaria de Inspección y Control, Comisarias, Despachos de Inspección. (Al momento de presentar este informe se evidencia que las fallas del sistema se han venido corrigiendo).

En Secretaria de Educación, se realiza Auditoria, verificando las actividades del proceso, se identifican las necesidades de la comunidad a través del SAC, SIIFWEB, buzón de sugerencias, los temas más recurrentes se realizan por escrito, lo que se recibe por el SIIFWEB, se imprime y se radica por el SAC. Reportan como total de

radicados de la Secretaria 5864 de los cuales 951 ingresaron vía SIIFWEB alcanzando el 91%, sin embargo al generar el reporte en el sistema por parte de Control Interno, las cifras no concuerdan.

A pesar de que el funcionario enlace realiza por medio del correo institucional el control y seguimiento, alertando a los funcionarios de las fechas de vencimiento de los requerimientos de los ciudadanos, estos no son efectivos, ya que falta compromiso de los funcionarios y apoyo del Líder del Proceso para dicho cumplimiento.
Entre los temas más recurrentes se presentan quejas por bulín.
En cuanto a la norma falta realizar el debido proceso y evaluación.

En cuanto al trámite de atención y respuesta al cliente externo y el mal direccionamiento de las reasignación por cambio de dependencia se guardan los correos como soporte y se ingresan por el SAC.

En el procedimiento de atención al ciudadano no se está realizando la encuesta de satisfacción al usuario.

Con respecto al buzón de sugerencias solo hay uno en la Secretaria y está ubicado en la entrada, el funcionario responsable es la funcionaria Ilia Solarte; el seguimiento e informe se realizo por seis meses y se envío atrasado a Participación Comunitaria.

En promoción de la oferta institucional, se realiza por medio de circulares, correo electrónico ya que la pagina web está en construcción.

En seguimiento y medición del proceso no se presentan cambios, no se están aplicando indicadores ya que no hay insumos para la realización de los mismos y no se evalúan proveedores.

Dentro del mapa de riesgos, se contempla como causa desconocimiento de los términos legales establecidos para responder y las consecuencias del incumplimiento. Desorganización al interior de la dependencia en la asignación y entrega de correspondencia. Falta de idoneidad y competencia del funcionario o contratista para dar respuesta a la PQRS asignadas. Alto volumen de trabajo que impida la atención oportuna de PQRS. Falta de articulación entre los procesos misionales y de atención al ciudadano. Deficiencias en el manejo documental y de archivo. Cobro por realización de trámites que no requieren cobro. Tráfico de influencia.
A pesar que el riesgo por incumplimiento de términos en tiempo de respuesta, está contemplado en el mapa de riesgos, este se ha materializado, no se evidencia

tratamiento en la documentación del Riesgo, se observa por parte de la Administración gestión y seguimiento reactivo para corregir estos eventos, ocasionando un gran desgaste administrativo.

Se encuentran tres PQRS vencidas en el momento de la Auditoria, las cuales corresponden al Ingeniero Guendica.

En Secretaria de Transito, se solicitó la documentación física y se revisa el módulo de gestión documental, la secretaria del despacho, realiza los repartos a los funcionarios competentes.
Las necesidades del cliente se responden mediante oficio, teniendo en cuenta la prioridad, los temas más recurrentes son: las prescripciones, foto multa, operativos, señalización y cierre de vías, se realiza el reparto por el modulo, de acuerdo al tema para dar su respectiva respuesta.
El informe estadístico de las PQRS, Encuesta de Satisfacción al ciudadano es realizado por Angelica Velez, revisado por Carlos Chávez y enviado a Participación Comunitaria, se invidencia carpeta con la información.
Paola Garcia está pendiente de forma personal y mediante nota interna de los repartos, autorizada por el Secretario; la demora se genera por la espera en las respuestas de los entes externos, sin informar de esto al peticionario, en el buzón de sugerencias, nunca se encuentra nada, posiblemente está mal ubicado.
La oferta institucional es manejada por el Ingeniero Iván Eusse, encargado de las actualizaciones de la página web, publicidad y eventos.
Se evidencia seguimiento e informe de indicadores mes a mes.

No se aplica manejo de producto no conforme, en cuanto a mapa de riesgos se trabaja sobre: Desarrollo Estratégico de movilidad, Registro y Seguridad Vial.
Se encuentran 10 PQRS vencidas en el momento de la Auditoria.

Secretaria de Cultura, las actividades del proceso se planifican a través de la ventanilla, de manera verbal de acuerdo al programa de concertación cultural y atención personalizada. Los temas más recurrentes que se presentan son: solicitud de monitoria, préstamo de espacio físico.
Entre las acciones adelantadas para eliminar o minimizar los riesgos, se encuentra el seguimiento; se recepciona la documentación y se envía por medio de mensajería a la ventanilla única para su radicación, se manejan cuatro buzones de sugerencias: el de la Secretaria, Centro de Convenciones y Biblioteca, Centro Cultural Guillermo Barney y en la EMA (Casa de la Cultura), este se revisa cada quince días, dándose respuesta a

las quejas y se archiva la información, se verifica también por medio del correo institucional.
Se realiza informe estadístico de la Encuesta de Satisfacción, el cual es enviado a Participación Comunitaria.
La oferta Institucional se maneja por medio de la Agenda Cultural, cuyos programas son: Biblioteca, EMA, Gestores Culturales, Eventos Masivos. Todo esto es divulgado por la oficina de Comunicaciones, el país, la gaceta, tele pacifico, facebook, pagina web, perifoneo, no se ha diseñado portafolio.
Se revisan indicadores, no se aplica producto no conforme; en acciones correctivas está pendiente cumplimiento de cambios de horario de la biblioteca, quejas de infraestructura, arreglo de pisos, aire acondicionado, ascensor, atención al cliente y espacios.
El mapa de riesgos está en construcción; en cuanto a hallazgos, las encuestas de satisfacción no tienen fecha, no se están archivando, se presenta insatisfacción del usuario por los pisos, aire acondicionado, ascensor, modificar tiempo de atención en la biblioteca y no trabajar jornada continua.
En el momento de la auditoria habían 4 PQRS vencidas, 3 son de Casa de la Cultura se da respuesta, pero no se suben los oficios, n se termina el proceso y una del Secretario.

En Infraestructura, se identifican y priorizan las necesidades del cliente por el modulo, esto lo realiza el Ingeniero Evier de Jesus, quien da la prioridad; entre los temas más recurrentes, se presentan: Solicitud Mantenimiento de vías y de Vactor, Seguimiento de actividades por parte del Ingeniero.
El direccionamiento por medio del modulo en toda la Secretaria es realizado por Eliana, quien es el enlace de PQRS, quien realiza el análisis del resultado de la Encuesta de Satisfacción al ciudadano. Con el tema del buzón de sugerencias, dejan reportes; no se maneja portafolio de servicios, la información se difunde a través de la Oficina de Comunicaciones.
Se realiza medición a indicadores, en cuanto a producto no conforme se presentan por programaciones por daño.
Se evidencia mapa de riesgos y se evidencian 3 PQRS vencidas en toda la Secretaria.

En Renovación Urbana, las actividades son planificadas por el Ingeniero Marulanda, quien identifica y prioriza las necesidades. Los temas más recurrentes que se presentan son: Mejoramiento de Vivienda, Mal direccionamiento, los oficios llegan por varios medios.
Los Indicadores se encuentran en construcción, en cuanto a producto no conforme se presenta incumplimiento en Bacheo, es contractual.

En vivienda se presenta buen control de los documentos, los temas más recurrentes son: mejoramiento de vías de la zona rural, solicitudes por vivienda nueva.

En Secretaria de Salud, se realiza el reparto y se hace el seguimiento, el Subsecretario realiza oficio para realizar dicho control. Al revisar el modulo se evidencia que se encuentran vencidas 10 PQRSF.
No se realiza informe de la Encuesta de Satisfacción, los temas más recurrentes son: Autorizaciones, Cirugías, Citas, Medicamentos, Fumigaciones, Visitas, concepto sanitario, afiliación de aseguramiento, adulto mayor, habitante de la calle, niños ICBF, este reporte queda en SAC.
No se maneja información del buzón de sugerencias, la oferta institucional se maneja a través de Comunicaciones y la pagina de facebook de la secretaria.
No se evidencia trabajo de Seguimiento y medición, ni mapa de riesgos, no se evidencian avances en resultados de auditorías internas.

En Dirección de Medio Ambiente, la Ingeniera Patricia es quien revisa las prioridades y realiza el reparto. Se hace seguimiento y análisis de la Encuesta de Satisfacción, enviándose a Participación Comunitaria, se evidencia 2 PQRS suspendidas, pertenecientes a German Ramírez, el buzón de sugerencias es compartido con la Dirección de Gestión del Riesgo, pero nunca dejan información.

En la Dirección de Gestión del Riesgo se realiza la revisión del módulo de gestión documental y encuesta de satisfacción, a la funcionaria Esperanza del Socorro Rodríguez.

En Secretaria de Participación Comunitaria los temas más recurrentes son el apoyo a la logística de las Juntas de Acción Comunal, renuncia de dignatarios, asesoría a la parte normativa de las Juntas de Acción.
Se evidencian los controles que realizan a toda la Administración por medio del buzón de sugerencias, correo electrónico y demás canales, sin embargo hace falta calidad y pertinencia en las respuestas a solicitudes y peticiones por parte de los funcionarios.
Se presenta mal direccionamiento de la correspondencia en algunas dependencias de la Administración, se evidencia el esfuerzo y trabajo realizado por este despacho, se solicita, realiza seguimiento y análisis de los informes entregados cada mes por las diferentes secretarias; en cuanto a promoción social, se evidencia la oferta institucional por medio de folletos, pagina web.
Se revisa, analiza y mide la encuesta de satisfacción al ciudadano, se realiza seguimiento y control de PQRS.

En Atención al Ciudadano, al revisar el modulo de gestión documental, se observa que se tiene manejo suficiente y direcciona correctamente la correspondencia, que las peticiones que ingresan a la página web están direccionadas al correo.
Las fallas son porque no se aplican procedimientos, ni la norma, no se da respuesta oportuna, a la necesidad del ciudadano a tiempo.
Se observa que los funcionarios en los diferentes despachos siguen presentando fallas, no se sube la respuesta para darle la terminación al proceso, esto de acuerdo a los reportes y seguimientos que se realizan a diario de las PQRSF de toda la Administración.

En ventanilla única presentan problemas porque no cuentan con impresora, llevan más de ocho días con este inconveniente y no lo ha sido solucionado y es bastante el ingreso de correspondencia, la funcionaria tiene buen manejo de su puesto de trabajo, sin embargo se requiere de más personal, contar con las herramientas de trabajo y mejor acondicionamiento del espacio físico, en ventanilla única y en la Administración en General, son deficientes los controles que se tienen sobre las Tutelas, ya que estas son radicadas directamente en la Secretaria Jurídica o en el Despacho.

En la Oficina de Informática, se observa que se han realizado las capacitaciones en el manejo del módulo, las fallas que se presentan a nivel general en la Administración son por falta de compromiso de los funcionarios.
n Secretaria de Gobierno se programa visita de Auditoria a la Dirección de Inspección y Control, al revisar el módulo de gestión se encuentra que tienen 11 tramites suspendidos, no se están tomando acciones para eliminar riesgos y retrasos en las respuestas a las PQRSF, existe debilidad en el reparto y mal direccionamiento, tienen demasiados avisos 17 por vencer, 6 se vencen el día de la auditoria y 33 vencidas, siguen evidenciándose los mismos hallazgos del año pasado, no suben las respuestas, no cuentan con impresora, ni escáner, un solo funcionario realiza la tarea del módulo de gestión documental; no se tiene información real si los requerimientos de los ciudadanos son respondidos a tiempo, aun hay PQRS del 2016 sin resolver.
Los temas más recurrentes durante este primer semestre es la adjudicación de locales para el centro comercial, quejas por ocupación de espacio público, humedales, solicitud aprobación lista de precios para eventos, proceso de protección al consumidor.
El informe y análisis de la Encuesta de Satisfacción fue realizada por la funcionaria Leonor Pérez Hurtado, pues el enlace se encontraba en vacaciones, no se evidencia porque el equipo fue reparado y no se pudo recuperar la información, ni de forma física se encuentra el archivo.

La oferta institucional la realizan los funcionarios de espacio público, aplicando pedagogía a diario, se realizan volantes y folletos en la oficina de lo que se va a promocionar.
En cuanto a producto no conforme se cerraron dos hallazgos, no tienen mapa de riesgos, hay que construirlo ya que todo cambio por el nuevo código de policía.

En Integración Social se sigue consolidando la información de forma manual y sistematizada mediante el módulo de gestión documental, los medios de comunicación utilizados son: correo certificado, correo electrónico, ventanilla única y otros medios, al revisar el módulo de gestión se observa que hay 9 suspendidos, 14 vencidos pero son de Comisaria de Familia y este despacho ya no se encuentra a cargo de esta Secretaria, sino de Gobierno. Tienen un CR vencido, ya que se requiere de respuesta de un tercero para dar respuesta a dicho requerimiento, las encuestas, su informe y archivo se encuentran al día.
Este despacho da respuesta oportuna y veras a los ciudadanos, los días viernes se sigue realizando el comité de calidad, con el fin de tratar los diversos temas y trámite de las PQRSF, que se presentan y resuelven en el transcurso de la semana.

La Secretaria Jurídica, recibe directamente las tutelas y derechos de petición de toda la Administración, dando respuesta en los términos que la ley establece; las demás son re direccionadas a cada Secretaria u Oficina para su respectivo trámite y respuesta. El módulo de gestión documental se encuentra al día, las respuestas se suben y finalizan en los tiempos estipulados, se realiza el informe de la encuesta y se archiva.
El día de la auditoria se evidencia traumatismo, ya que Secretaria de Gobierno les direcciona 70 PQRS vencidas de despachos comisorios, la funcionaria enlace realiza oficio informando de la situación y se redacta oficio por parte de la Secretaria del despacho.
Con nota interna No. 1142.8.1.189 de fecha julio 12 de 2017 se solicita la relación de las Acciones de Tutela adelantadas en contra del municipio, entre los meses de enero a junio de 2017.
La Secretaria responde mediante nota interna 1146.8.1.1232 del 18 de julio de 2017, en resumen durante el mes de enero se presentan 32 tutelas, de las cuales el fallo en contra del accionante es de 4 y a favor del municipio es de 28; la dependencia que presenta mayor numero de tutelas es la Secretaria de Transito con 24.
En febrero el numero de tutelas es de 37, los fallos en contra del accionante es de 13 y a favor del municipio es de 24; la dependencia con mayor numero de tutelas es la de Transito con 18.

En marzo el numero de tutelas es de 29, los fallos en contra del accionante es de 4 y a favor del municipio es de 25; la dependencia con mayor numero de tutelas Transito con 17.
En abril el numero de tutelas es de 27, los fallos en contra del accionante es de 5 y a favor del municipio es de 21, desistieron de la tutela 1; la dependencia con mayor numero de tutelas Transito con 12.
En mayo el numero de tutelas es de 26, los fallos en contra del accionante es de 4 y a favor del municipio es de 21, desistieron de la tutela 1; la dependencia con mayor numero de tutelas Transito con 12.
En junio el numero de tutelas es de 19, los fallos en contra del accionante es de 3 y a favor del municipio es de 15, desistieron de la tutela 1; la dependencia con mayor numero de tutelas Transito con 10.

En Secretaria de Hacienda se tiene buen manejo del módulo de gestión documental, tiene control, registro de cada usuario y trámites pendientes por realizar, en cada una de sus dependencias, se ejerce control; en cobro coactivo se encuentran PQRS vencidas el día de la auditoria, hay 7 vencidas de carácter informativo de toda la Secretaria, 1 mal direccionada que pertenece a Gobierno, el resto de la información se encuentra al día, incluido el informe de encuesta de atención al ciudadano.

Los casos más recurrentes son: solicitudes de revisión de avalúos, extractos bancarios en tesorería, quejas en atención al contribuyente, se solicita la entrega de facturas de impuesto predial, industria y comercio y rentas; a pesar de poder utilizar este servicio por correo, pagina web, los usuarios realizan estos trámites de manera personal.

En el Despacho se presenta mal direccionamiento de las PQRS y al momento de la auditoria se encuentran 73 vencidas.

En Secretaria General, solo se realiza seguimiento a l modulo del Ingeniero Saavedra, la funcionaria Diana Carolina realiza el seguimiento a las demás, presentándose vencidas 8 PQRS.
En estas dependencias se observa que muchos funcionarios aun no manejan adecuadamente el módulo de gestión documental, presentándose un alto número de PQRS vencidas y mal direccionadas que se presentan por no responder y finalizar a tiempo los requerimientos en el sistema.

7. RESULTADO DE LAS PQRSF

De acuerdo a informe presentado durante el Primer Semestre de 2017 se reciben un total de 10.138 PQRSF según reporte presentado por la Secretaria de Participación Comunitaria, líder de este proceso, dicha información se obtuvo a través de ventanilla única, correo de atención del ciudadano, buzones de sugerencias, vía telefónica, formulario Web, e información presentada por cada una de las dependencias de la Administración Municipal.

Consolidado PQRSF recibidas en la Administración Municipal (Enero–Junio 2017).

Tabla No.1
CONSOLIDADO PQRSF

CONSOLIDADO PQRSF ENERO – JUNIO 2017		
PQRSF	**CANTIDAD**	**PORCENTAJE %**
Peticiones	9540	94%
Quejas	359	3,5%
Reclamos	40	0,4%
Denuncias	173	1,7%
Sugerencias	21	0,05%
Felicitaciones	5	0,0%
TOTAL	**10.138**	**100,%**

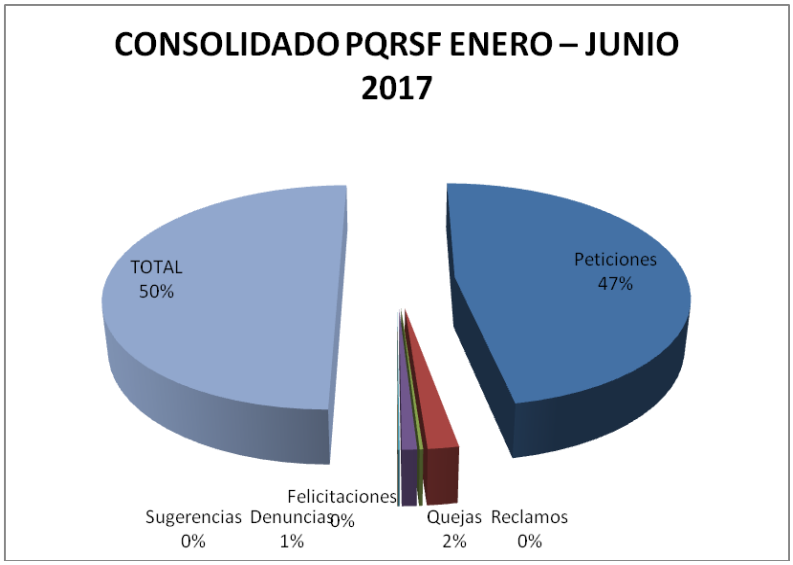


Gráfico No.1. PQRSF

Del total de PQRSF, el 94% corresponden a peticiones, cifra que genera alerta ya que el no contestar oportunamente, materializaría el riesgo de Legalidad por el no cumplimiento en contestar de forma oportuna las peticiones al ciudadano, con probabilidad de convertirse en tutela, lo cual genera desgaste administrativo (Enero–Junio 2017).

De acuerdo al informe de Tutelas tramitadas entre los meses de enero a junio de 2017, según estadístico de la Secretaria Jurídica:

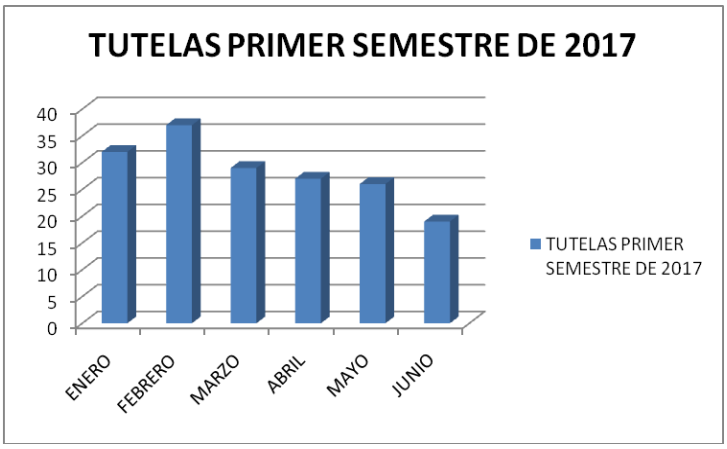
Total Acciones de Tutela: 170

Relacionados por meses

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
TUTELAS PRIMER SEMESTRE DE 2017	32	37	29	27	26	19

Tabla No.2. Distribución de Tutelas (Enero–Junio 2017).

Gráfico No.2. TUTELAS SEC. JURIDICA
Tutelas que se presentan en Secretaria Jurídica. (Enero–Junio 2017).



En este grafico se exponen (170) Tutelas, de acuerdo a información entregada por la Secretaria Jurídica entre los meses de Enero a Junio de 2017, presentadas por la comunidad ante las diferentes Secretarias.

Se sigue observando debilidad en el control y seguimiento de las peticiones, las cuales se convierten en tutelas, ocasionando desgaste administrativo y sanciones de tipo jurídico.

8. TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Del total de las **PQRSF** implantadas por los ciudadanos, se concluye que las que se presentan con mayor frecuencia en la Administración son las peticiones, las cuales equivalen al 94%, insumo que sirve de base para analizar sus causas y evitar la materialización de los riesgos y así mejorar continuamente los procesos.

Tabla No.3

Contiene la distribución del total de quejas, de las Secretarias Auditadas (Enero–Junio 2017).

SECRETARIA	QUEJAS
SALUD	10
GOBIERNO	168
GESTIÓN DEL RIESGO	18
DESPACHO	30
TRANSITO	51
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	3
SECRETARIA GENERAL	3
PLANEACIÓN	22
SEGURIDAD	4
INFRAESTRUCTURA	49
DESARROLLO INSTITUCIONAL	1
TOTAL	359

Gráfico No.3 QUEJAS

El mayor número de Quejas se presentan en la Secretaria de Gobierno, Transito (Enero–Junio 2017).

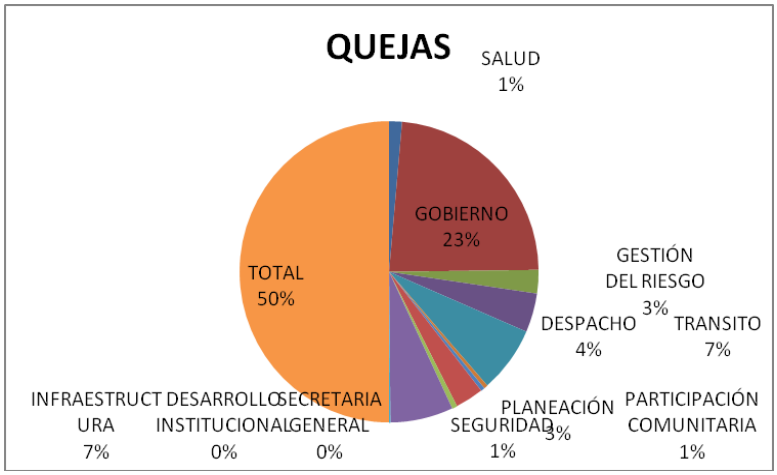


Tabla No.4
Contiene la distribución de Sugerencias de cada una de las Secretarias Auditadas (Enero - Junio 2017).

SECRETARIA	SUGERENCIAS
TOTAL	**21**

Gráfico No.4 SUGERENCIAS
(Enero–Junio 2017).

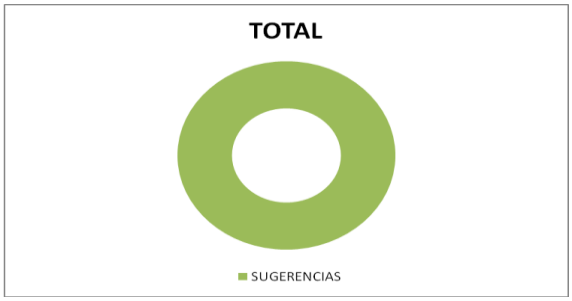


Tabla No.5
Contiene la distribución de Reclamos de cada una de las Secretarias Auditadas (Enero–Junio 2017).

SECRETARIA	RECLAMOS
PLANEACIÓN	20
DESPACHO	11
TRANSITO	3
COMUNICACIONES	2
GESTION DE RIESGO	2
INFRAESTRUCTURA	1
SECRETARIA GENERAL	1
TOTAL	**40**

Gráfico No.5 RECLAMOS

El mayor número de Reclamos Recibidos se presentan en la Secretaria de Planeación y Transito (Enero–Junio 2017).

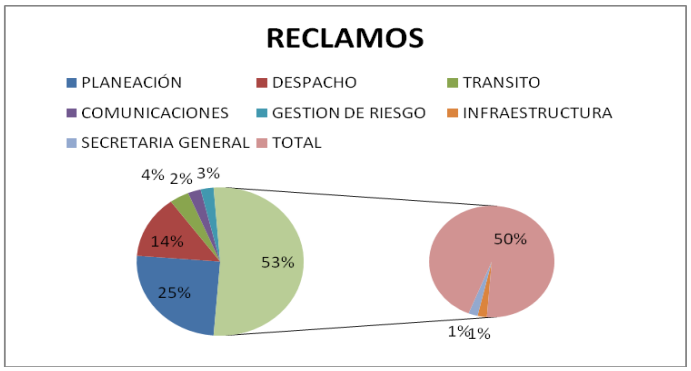


Tabla No.6

Contiene la distribución de Peticiones Recibidas de cada una de las Secretarias Auditadas (Enero-Junio 2017).

SECRETARIA	PETICIONES
TRANSITO	3852
HACIENDA	1479
DESPACHO	864
DESARROLLO Y INSTITUCIONAL	814
INFRAESTRUCTURA	608
EDUCACION	385
GESTION DEL RIESGO	227
GOBIERNO	222
INFORMATICA	201
SEGURIDAD	185
PLANEACION	166
PARTICIPACION COMUNITARIA	163
CULTURA	81
SALUD	67
SECRETARIA GENERAL	59
INTEGRACION SOCIAL	49
JURIDICA	46
AGROPECUARIA	54
COMUNICACIONES	18
TOTAL	**9.540**

Gráfico No.6 PETICIONES

El mayor número de Peticiones Recibidos se presentan en las Secretarias de Transito, Hacienda, Despacho (Enero–Junio 2017).

Tabla No.7

Contiene la distribución de Denuncias Recibidas de cada una de las Secretarias Auditadas (Enero–Junio 2017).

SECRETARIA	DENUNCIAS
TRANSITO	111
JURIDICA	44
SEGURIDAD	18
TOTAL	**173**

Gráfico No.7 DENUNCIAS

El mayor número de Denuncias Recibidas se presentan en la Secretaria Transito, Gobierno. (Julio–Diciembre 2016).

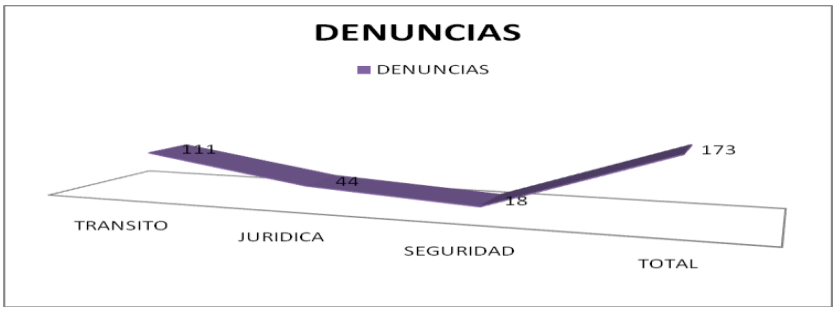


Tabla No.8

Contiene la distribución de Felicitaciones Recibidas de cada una de las Secretarias Auditadas (Enero–Junio 2017).

SECRETARIA	FELICITACIONES
DESPACHO	4
TRANSITO	1
TOTAL	**5**

Gráfico No.8 FELICITACIONES

El mayor número de Felicitaciones Recibidas se presentan en el Despacho, Transito. (Enero–Junio 2017).

9. ENCUESTA DE SATISFACIÓN AL CLIENTE

El informe sobre la encuesta de Satisfacción al Cliente, es realizada por cada Secretaria y consolidada por Participación Comunitaria de acuerdo al informe estadístico reportado, durante el Primer Semestre del año 2017.

Observándose que con esta encuesta y metodología, no se analiza la información, ni evidencia que los servicios prestados satisfagan los requerimientos de los ciudadanos.

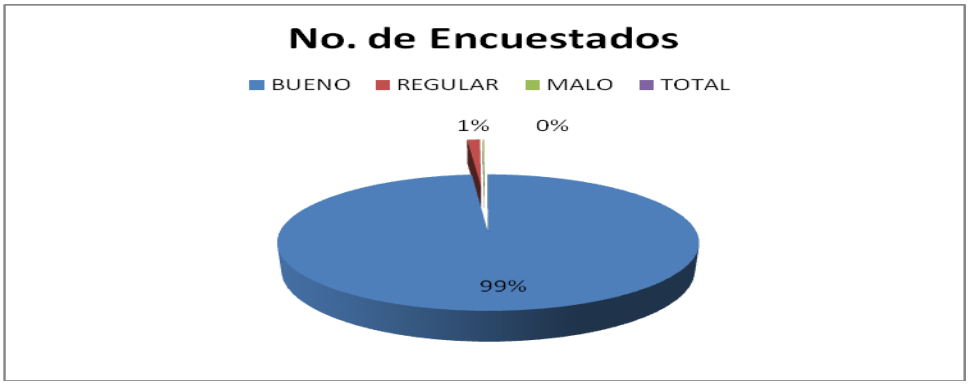
En el Semestre anterior 2016, se sugirió modificar esta encuesta de satisfacción, ya que se enfoca más en los datos de atención al usuario y no a la evaluación del servicio, lo cual no permite un análisis detallado de las causas a mejorar de cada una de los procesos, ni la formulación de acciones correctivas por parte de la administración, en busca de la mejora continua, sin generar valor agregado para la toma de decisiones.

CONSOLIDADO DEL SERVICIO PRESTADO POR LA ALCALDIA DE PALMIRA, 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 ALCALDIA DE PALMIRA.	6698	98.61	85	1.25	10	0.14

CONSOLIDADO ALCALDIA DE PALMIRA - EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PROMEDIO RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
	No. de Encuestados	**%**
BUENO	6698	98.61
REGULAR	85	1.25
MALO	10	0.14
TOTAL		



CONCLUSIÓN

Con respecto a la Auditoría efectuada se observa:

Según lo evidenciado y de acuerdo con el objetivo y alcance de la Auditoria, no se está realizando eficientemente el tratamiento a las PQRS, ya que las acciones de control y seguimiento, realizadas por la Administración Municipal no han sido del todo efectivas, el sistema implementado a través de los canales de comunicación (Siifweb, línea telefónica, correo electrónico, buzón), no garantiza de manera razonable una gestión de respuesta de fondo y oportuna al ciudadano, puesto que se observan hallazgos detectados tanto en estas como en auditorias anteriores, se requiere con urgencia que los Líderes de los Procesos tomen las medidas y acciones pertinentes ante estas debilidades.

Los controles y seguimientos al modulo de gestión documental en cuanto al tratamiento de las PQRSF no es eficiente, se siguen presentando las mismas falencias.

Se evidencia falta de compromiso y apropiación de los funcionarios en el uso de esta herramienta, el riesgo que más se identifica es demora en los términos de respuesta a las PQRSF, el cual ya se encuentra materializado por contestación extemporánea, y por incumplimiento en respuesta de fondo, convirtiéndose en tutela.

Se evidencia falta de análisis de causa de la información que arroja el informe de las PQRS, presentado por cada una de las dependencias y consolidada por Participación Comunitaria, no permite a la Administración tomar las decisiones necesarias para erradicar dichas causas.

La poca efectividad de las acciones implementadas en los planes de mejoramiento, no permiten eliminar las causas que las ha generado y los canales que la administración ha brindado a la comunidad no logran satisfacer al ciudadano.

Con la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, no se mide el resultado del servicio, ya que es muy general y no está ajustada al producto de cada proceso, esto no permite una buena toma de decisiones, tendiente a mejorar el servicio, para lograr la satisfacción del ciudadano.

OBSERVACIONES

La Administración Municipal de Palmira, busca garantizar el buen servicio a la Comunidad, con este informe a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas durante la Primera vigencia del año 2017, se dan los siguientes casos:

- Persisten las falencias en los procesos de la Administración con respecto a las PQRSF por parte de algunas Dependencias, en la aplicación del módulo de gestión documental, su recepción y respuesta; no se está generando el resultado esperado en la prestación de un servicio más eficiente y eficaz.

- El mal registro de las solicitudes/requerimientos por parte de los usuarios, está dificultando el proceso de control y seguimiento de las PQRS dentro de la Administración ocasionando riesgos por la falta de control, seguimiento y oportunidad en las respuestas.

- Se ejercen controles por medio del buzón de sugerencias, correo electrónico sin embargo se siguen presentando fallas.

- Falta compromiso por parte de los funcionarios, para mejorar el servicio y las repuestas de las PQRSF en cada una de las Dependencias, ya que se evidencia que preparan la información para la Auditoria y pasada esta, decae de nuevo el proceso.

- Poca receptividad y falta de cumplimiento por parte de los funcionarios de la Administración Municipal en la entrega oportuna de la información solicitada por parte de la Secretaria de Participación Comunitaria.

- Falencias en la prestación del servicio, ya que no se analizan las solicitudes presentadas por los ciudadanos, por tanto no se está contribuyendo a prestar un servicio oportuno, eficiente y eficaz.

- Se sigue presentando en Secretaria de Educación, Transporte, Salud, la inadecuada respuesta ante las quejas, reclamos, sugerencias y tutelas presentadas, no existe un adecuado control, seguimiento ante dichos requerimientos y la solución a los usuarios.

- Sigue el desconocimiento de la ley 1437 de 2011, en su Capítulo 2, articulo 5, en su numeral 4 ¨Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto¨. Para obtener una eficiente articulación entre cada uno de los sistemas de atención al usuario, se debe implementar un mayor seguimiento a las PQRSF dentro de la Administración Municipal.

- Persistencia en el mal direccionamiento de la correspondencia por parte de algunas dependencias de la Administración, falta de competencia, falta de Recurso Humano calificado, lo cual ocasiona bajos índices de calidad.

- Se cuenta con herramienta tecnológica en la Administración Municipal, sin embargo se materializa el riesgo, por la falta de respuesta oportuna a las PQRS, ocasionando desgaste administrativo y sanciones por falta de compromiso de los funcionarios, deficiencia en el control, seguimiento y respuesta a los Planes de Mejoramiento y efectividad en los canales de comunicación.

SUGERENCIAS

- A pesar del arduo trabajo de la Secretaria de Participación Ciudadana, hace falta que se ejerza mayor control sobre el módulo de Gestión Documental en cada una de las Secretarias de la Administración, para el dar respuesta oportuna a las PQRSF interpuestas por la ciudadanía. Esto evitaría el reproceso de la

información y duplicidad en la labor de los funcionarios, dando así cumplimiento en las respuestas por parte de la Administración.

- Mayor control en los planes de mejoramiento con respecto al proceso de las PQRS, módulo de gestión documental, para evitar que se sigan presentando las mismas falencias, no evidenciándose las oportunidades de mejora en el proceso.

- Debe implementarse una herramienta que permita la recopilación del programa SAC con el modulo para un mayor análisis y seguimiento de la información y dar respuesta y solución oportuna al ciudadano, siendo el caso de Secretaria de Educación y Secretaria de Salud.

- Exigir la implementación de controles efectivos en el sistema, exigencia y compromiso por parte de cada Secretario, Jefes de Despacho u Oficinas, para la eficaz ejecución y respuesta al ciudadano.

- Mayor exigencia, control y análisis por parte de la Secretaria de Participación Comunitaria, ante la recepción de información de cada una de las dependencias de la Administración para la presentación del informe y realización de la encuesta de satisfacción.

- Informar oportunamente al peticionario, cuando la respuesta de fondo y oportuna a su petición, depende del concepto de un ente externo, ocasionando demora en los tiempos de respuesta, ya que este es uno de las causas de incumplimiento más representativas en algunas Secretarias como son: Transito, Educación, Salud, Subsecretaria de Inspección y Control.

Jefe Oficina de Control Interno: **José Humberto Pacheco Velasco.**	
Auditores: **Mónica María Torres Cabrera.** **Elizabeth Martínez Paramo.**	