

TRD – 1142.8.1.194

Palmira, Agosto 28 del 2018

PARA: **Dra. CARMEN ELISA APARICIO TAKEGAME**
Secretaría de Participación Comunitaria

Dr. DIEGO FERNANDO SAAVEDRA PAZ
Secretario General

DE: **JOSÉ HUMBERTO PACHECO VELASCO**
Jefe de Oficina de Control Interno

ASUNTO: INFORME DE AUDITORIA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES DE LAS DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACION MUNICIPAL DE PALMIRA – PRIMER SEMESTRE DE 2018

De acuerdo con el asunto de la referencia, le estamos enviando para su conocimiento y fines pertinentes el Informe de Auditoria Realizado a las dependencias de la Administración Municipal correspondiente al Primer Semestre de 2018.

Cualquier inquietud en el término de tres (3) días será atendida, de lo contrario Dra. Carmen Eliza liderar la construcción y consolidación del respectivo Plan de Mejoramiento, para lo que se otorgan diez (10) días hábiles una vez quede en firme.

Agradezco su atención.

JOSÉ HUMBERTO PACHECO VELASCO.
Jefe de Oficina de Control Interno

Copia: Dr. Jairo Ortega Samboni –Alcalde, Secretarios, Subsecretarios y Directores de oficina

Redactor/Transcriptor: Elizabeth Martinez páramo

Revisó: José Humberto Pacheco Velasco



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004

Versión.02

27/04/2018

Página 1 de 25

1142.6.19.2

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

Auditor: ELIZABETH MARTINEZ PARAMO.

Palmira – Agosto 2018

CONTENIDO

INTRODUCCION

1-OBJETIVO DE LA AUDITORIA

2- ALCANCE DE LA AUDITORIA

3- CRITERIOS DE AUDITORIA

4- METODOLOGIA

5- ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Reunión de Apertura

Vista a las Dependencia en la cual se realizó en entrevista personal a los enlaces

Observación

Seguimiento Modulo Gestion documental

6.- DESARROLLO DE LA AUDITORIA

7- RESULTADOS DE LAS PQRSF

8- TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

9- ENCUESTA DE SATISFACIÓN AL CLIENTE

CONCLUSIÓN

OBSERVACIONES

SUGERENCIAS

La oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de Evaluación y Seguimiento establecido por el decreto 1537 de 2001 que reglamenta parcialmente la ley 87 de 1993 y dando cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 de julio 12 de 2011; **“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”**

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

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.

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.

Esta Auditoria de cumplimiento; 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

Evaluar y verificar los controles implementados para el cumplimiento en los tramites a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones interpuestas por los ciudadanos en cada uno de los procesos, la efectividad tanto de los diferentes canales de comunicación, como al seguimiento de las acciones planteadas en los planes de mejoramiento y la gestión de los riesgos dentro de la Administración Municipal, observando oportunidad en términos y consistencia en las respuestas que se dé a los requerimientos de los ciudadanos durante los semestres comprendidos entre Enero – Junio de 2018.

Verificar el Análisis de la encuesta a satisfacción del Ciudadano y el análisis de las PQRSF para la mejora continua del proceso.

2. ALCANCE DE LA AUDITORIA

Realizar el seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del municipio, mediante el módulo de gestión documental y los diferentes canales de comunicación a todos los procesos de la Administración Municipal, revisando los Planes de Mejoramiento anteriores, administración del riesgo e identificando si se ha producido su materialización; analizando las acciones de tutela donde se ha materializado el riesgo de cumplimiento, análisis de la encuesta a satisfacción y el análisis de las PQRSF, durante el primer semestre de 2018 y las medidas tomadas por la Administración, ante las respuestas emitidas fuera de los términos de ley.



FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

3. CRITERIOS DE AUDITORIA

Ley 1474 de julio 12 de 2011, artículo 76. Reglamentado por el Decreto Nacional No. 2641 de 2012.

4. METODOLOGIA

Para evidenciar el cumplimiento a la normatividad se tuvieron en cuenta las técnicas de auditorías generalmente aceptadas y establecidas tales como la solicitud de información, reunión, revisión, entrevistas Observación, indagación, comprobación.

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

Se solicita el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, Buzón de sugerencias de todas las dependencias, atención al ciudadano y de los diferentes canales de comunicación que tiene la administración a la Secretaría de participación comunitaria, como también y seguimiento realizado durante el primer semestre de 2018, de los trámites realizados a las PQRSF de cada una de las Secretarías.

- Revisión de informe consolidado de PQRSF, Buzón de Sugerencia y atención al Ciudadano que presenta Participación Comunitaria.
- Ventanilla Única
- Módulo de Gestión Documental
- Entrevista a los funcionarios enlaces de cada una de los procesos de la administración Municipal, tomando como punto de referencia los planes de mejoramiento para verificar la efectividad de los controles implantados por la primera línea de defensa y la secretaria de Participación Comunitaria, revisión constante de los listados de las alertas que arroja el módulo de gestión documental para realizar el seguimiento en aras a que se dé respuesta oportuna a los requerimientos de los ciudadanos y los entes de control.

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

La información de esta auditoria es obtenida por la inspección de la base de datos del Módulo de gestión Documental revisada en cada una de las secretarías auditadas, los informes consolidados de PQRSF, Buzón de sugerencias y atención al ciudadano que reporta la Secretaria de Participación Comunitaria y el





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004

Versión.02

27/04/2018

Página 5 de 25

informe de Tutelas de la secretaría Jurídica, mediante la información verificada de manera física por el auditor, teniendo en cuenta el software, la información que llega por ventanilla única, buzón de sugerencias, pagina web.

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

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 auditoria en el cual se especifica fecha de la reunión de apertura, hora, lugar, tipo de auditoria, objetivo, alcance; se elabora plan de auditoria 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 2018.
- se firma el respectivo listado de asistencia.
- Se revisa la información que llega a cada Secretaria por medio del módulo 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 auditoria se inicia el día 07 de julio de 2018, con la reunión de apertura en la Oficina de Participación comunitaria, en la que participaron: Carmen Elisa Aparicio, Sandra Marcela Ortiz y Elizabeth Martínez Páramo, la finalidad es la presentación del auditor, explicación de la metodología a seguir con la auditoria, objetivo, alcance y solicitud de documentos.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004

Versión.02

27/04/2018

Página 6 de 25

- **Entrevista Personal**

Se realizan las visitas a cada una de las Secretarías y oficinas de la Administración Municipal de Palmira que se describieron dentro del alcance como son: Dirección de control Interno Disciplinario, Despacho Alcalde, Secretaría General, Dirección de contratación, Secretaría Jurídica, Secretaría de Desarrollo Institucional, Subsecretaría de –talento Humano, Gestión de recursos físicos y Servicios Generales, Secretaría Agropecuaria y Desarrollo Rural, Dirección de comunicaciones, Secretaría de gobierno, Secretaría de Seguridad y convivencia, Secretaría de Planeación, Secretaría de Hacienda, Subsecretaría de cobro coactivo, Secretaría de Integración social, Secretaría de educación, Dirección de emprendimiento y desarrollo, Secretaría de tránsito y Transporte, Secretaría de cultura, Subsecretaría de Inspección y control, Secretaría de Salud, Secretaría de Infraestructura Renovación Urbana y Vivienda, Dirección de TI y C, Dirección de gestión del riesgo y desastres, Dirección de gestión del Medio Ambiente, Secretaría de Participación Comunitaria y Oficina de control Interno.

Se solicita mediante oficio 1142.8.1.168 (Julio 05 de 2018), la información sobre las PQRSF de las diferentes Secretarías y Oficinas del Municipio; y oficio 1142.8.1.169 (Julio 05 de 2018) la información de tutelas, derechos de petición recibidos, correspondientes a los meses de enero a junio del año 2018, esto con el fin de dar desarrollo a la Auditoría, dándose como plazo de entrega el 10 de julio de 2018.

TIPO DE AUDITORIA

Esta auditoría es de cumplimiento; 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.

Auditor

Para esta auditoría se delega a: Elizabeth Martínez Paramo. Profesional Universitario Grado 01.

6. DESARROLLO DE LA AUDITORIA DE PQRSF EN LAS SECRETARIAS Y OFICINAS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE PALMIRA, PERIODO ENERO – JUNIO DE 2018

Por medio de visitas, entrevistas con los funcionarios enlace, revisión de documentos e inspección del Módulo de Gestión documental, se desarrolla la evaluación y seguimiento en las secretarías mencionadas en el alcance, verificando la oportunidad en la respuesta a las peticiones de los ciudadanos; también se toma como base los Informes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones del primer semestre de 2018, de Evaluación de la Satisfacción al ciudadano, elaborados por la Secretaría de Participación Comunitaria.

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Página 7 de 25

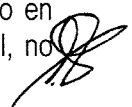
Al realizar la entrevista a los funcionarios enlace de cada una de las secretarías se evidencia que **falta conocimiento en cuanto a la operatividad del módulo**, falencia que dificulta ejercer un buen control y seguimiento a este tema, **al observar esta situación como valor agregado** a la auditoría se procede por parte del auditor, a reforzar la capacitación dada en cuanto al manejo del módulo y se recomienda retroalimentar a todos los funcionarios o solicitar capacitación a Participación comunitaria y a las TI y C, **también se evidencia que en los procesos** no se están utilizando los formatos actualizados como Notas Internas, Oficios, Actas, Listados de asistencia que fueron socializados por Gestión documental mediante el correo Institucional en el mes de mayo los cuales deben tener dos sellos y no cuatro, se les explica cómo sacar el consecutivo y el radicado por el sistema, **también se observa falta de controles** para la correspondencia física saliente de las dependencias que es entregada a los mensajeros del operador de mensajería 472 para que realicen el respectivo reparto a las direcciones de las solicitudes interpuestas por los ciudadanos corriendo así el riesgo de pérdida de información.

Es evidente el control y seguimiento que viene adelantado la Secretaría de Participación Comunitaria como segunda línea de defensa, la Oficina de Informática cada que realiza una actualización la socializa mediante nota interna al correo institucional y al Módulo de Gestión Documental y las capacitaciones las dicta de acuerdo con los requerimientos solicitados por las dependencias; **sin embargo este esfuerzo constante por mejorar no refleja la efectividad**, ya que a pesar de que la primera línea de defensa ha mejorado en cuanto al seguimiento con los enlaces sigue presentando falencias como: Dar por terminado a los trámites sin subir la respuesta y más aún sin contestarlas por cumplir con el requisito, también algo que se pudo evidenciar en esta auditoría son las pqr's vencidas de los contratistas debido a que se les venció el contrato al 30 de junio y a manera de control las TI y C inhabilita el usuario y contraseña de cada uno de ellos, **este es un riesgo materializado por falta de control de la primera línea de defensa como lo es el líder del proceso**, se sigue presentando esta cusa por ausencia temporal del funcionario (vacaciones, retiro), es por esto que se requiere que el líder del proceso implemente acciones tendientes a la mejora continua, ya que es el jefe inmediato quien sabe qué novedades que afecte el proceso se pueden presentar.

En cuanto a las Tutelas se evidencia que se siguen radicando de manera manual **no acogiendo** la recomendación que se dejó el semestre pasado, la cual es que para dejar trazabilidad y llevar un mejor control y seguimiento a la respuesta oportuna, sean radicadas mediante el módulo de gestión documental de manera que permita llevar una estadística de todos los trámites que recibe la administración Municipal de parte de los ciudadanos.

Los aspectos que se han mencionado, son producto de lo observado de carácter general en todos los procesos, a continuación se referencia además de estos lo evidenciado de conformidad en cada uno de ellos.

La Dirección de Control Interno disciplinario al momento de la auditoría se encuentra al día tanto en contestación física como en la trazabilidad que se debe dejar en el módulo de Gestión documental, no





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004

Versión.02

27/04/2018

Página 8 de 25

presenta informes a la secretaria de participación comunitaria, se recomienda solicitar capacitación en cuanto a la presentación de informes de PQRSF y Encuesta de satisfacción al ciudadano.

Secretaria General: el funcionario enlace realiza seguimiento generando alertas a los funcionarios que tienen PQRSF por vencer y vencidas, se recomienda que las alertas se envíen por el correo institucional dejando evidencia,

Despacho Alcalde: falta de control al seguimiento, ya que se evidencian trámites sin subir respuesta al sistema, dejar evidencia del seguimiento mediante el correo institucional.

Dirección de Contratación: Se encuentran 73 PQRSF vencidas las cuales se evidencian respondidas en medio físico, argumentan que es por volumen de trabajo que se hace muy dispendioso subirlas al módulo, no se evidencian informes, se recomienda subir las respuestas al módulo para dejar la trazabilidad.

Oficina Jurídica: Se evidencia que las solicitudes que reciben de ventanilla única son contestadas de manera oportuna y subidas al módulo de gestión documental dejando la trazabilidad, en cuanto a los derechos de petición y tutelas que son recibidas directamente por la oficina jurídica se siguen llevando de manera manual, mas sin embargo dejan evidencia de que se solicitaron las herramientas necesarias para poder cumplir con este requerimiento, lo evidencian mediante correos, presentan los informes participación comunitaria de manera oportuna, no llevan encuesta específica.

Secretaria de Desarrollo Institucional: Se evidencia el seguimiento realizado por el funcionario enlace, lo realiza mediante el correo institucional, hay oportunidad en la entrega de informes, no maneja encuesta específica.

Subsecretaria del Talento Humano: al momento de la auditoria se encuentran 3 PQRS vencidas, PQR20180010121, TU20180000075, esta se encuentra gestionada en el módulo, CR201480003411, se encuentra respuesta física, se sube al módulo y se le da el respectivo terminado, se recomienda subir las respuestas al módulo ya que es una herramienta que nos permite dejar trazabilidad de las gestiones realizadas a las solicitudes de los ciudadanos.

Subsecretaria de Recursos físicos y servicios Generales: Se encuentra al día con las PQRS en el módulo

Secretaria de Desarrollo Agropecuario y Desarrollo Rural: se evidencia buen manejo del módulo, las alertas de seguimiento las realiza directamente el líder del proceso, no se deja trazabilidad en el correo de los informes presentados a participación comunitaria, se recomienda dejar en la carpeta el pantallazo de envío de los mismos.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004

Versión.02

27/04/2018

Página 9 de 25

Dirección comunicaciones: Se encuentran dos pqr's vencidas (CR 20180003855, CR20180003975) no se evidencia la respuesta en el módulo, se recomienda la oportunidad en la respuesta, los informes se entrega a tiempo, al informe de PQRSF le falta análisis.

Secretaria de gobierno:

El funcionario enlace realiza el respectivo seguimiento mediante correo institucional y llamadas telefónicas, lo realiza desde la bandeja de toda la dependencia, se le recomienda realizarlo desde el mapa de radicados a diario y no es solo realizar reparto, es revisar y verificar que se suba la respuesta al módulo dentro de los tiempos establecidos, como gobierno tiene varios procedimientos se recomienda tener un enlace por cada proceso para un mejor control y seguimiento. Es una de las secretarías que presenta mayor número de respuestas sin darle el respectivo trámite en el módulo de gestión documental

Subsecretaria de Inspección y Control: El funcionario enlace y el líder del proceso se encuentran en vacaciones y se presenta una situación donde se evidencia la falta de análisis y tratamiento a los riesgos ya que se encuentran PQRSF vencidas del líder del proceso por encontrarse inhabilitado el usuario, riesgo que debe contemplarse en todos los procesos tanto con los funcionarios de planta como con los contratista.

Como en el proceso hay varios procedimientos que no están centralizados que son: Gestión Policial e Inspección y Control Urbanístico, como mejora para el control y seguimiento a la respuesta oportuna de las peticiones se está planeado nombrar un enlace para estos procedimientos ya que las oficinas no están centralizadas. Se recomienda dar respuesta oportuna a los peticionarios, subir las respuestas al módulo de gestión documental y escribir al peticionario al momento de no poder dar respuesta oportuna y de fondo a los requerimientos por requerir concepto de terceros, presentar los informes a participación comunitaria dentro de los plazos establecidos.

Secretaria de seguridad y convivencia, Al momento de la auditoria solo tiene una PQRS vencida, correspondiente a una petición que dejaron a través del buzón de sugerencias que no es competencia de la secretaria la cual fue mal direccionada, es una de las secretarías que realiza un buen seguimiento a este tema dando respuesta oportuna a las peticiones de los ciudadanos y dejando la trazabilidad en el Módulo.

Secretaria de Planeación: a pesar de que el funcionario enlace realiza seguimiento constante a que se le dé respuesta oportuna a los peticionarios no se cumple con la oportunidad en la respuesta, como tampoco se le da el tratamiento correcto a las solicitudes que para resolver de fondo requieren de visitas, conceptos de terceros a los cuales debería suspender el límite de tiempo de respuesta avisando mediante escrito al peticionario en qué estado está su trámite, se verifican los trámites terminados y se encuentra un requerimiento de la procuraduría (IAS20180000137) sin subir la respuesta al módulo y tampoco se encuentra en físico, se evidencia falta de oportunidad con los tiempos de presentación de informes a la secretaria de participación comunitaria, se recomienda solicitar capacitación en el manejo del módulo.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004

Versión.02

27/04/2018

Página 10 de 25

Secretaria de Hacienda: Se evidencia que el enlace realiza muy bien su tarea de seguimiento a la contestación oportuna de las peticiones de los cuidamos, para un mejor control han designado una persona que se encarga de digitalizar y subir las respuestas al módulo, se evidencian unas PQRSF sin subir la respuesta pero al verificar en físico se encuentran, como es tanto el volumen de respuestas la persona que digitaliza no las alcanza a subirlas a tiempo, se recomienda que este proceso no este centralizado en una sola persona ya que cada funcionario está en capacidad de responder de acuerdo a su competencia los tramites y subir la respuesta al módulo de gestión documental, se recomienda solicitar capacitación para que el personal que no conozca la operatividad del módulo.

Cobro Coactivo: Se evidencia que se contesta oportunamente a los peticionarios, se revisan los tramites en estado de terminado verificando la trazabilidad en el sistema de la gestión realizada a los tramites, como es una dependencia de hacienda se verifica la oportunidad en la entrega de informes.

Integración Social: Se evidencia que el enlace realiza el seguimiento constante al módulo de gestión documental, lo realiza mediante correo electrónico, y lo reitera mediante nota interna, se recomienda subir la respuesta al módulo de gestión documental dejando trazabilidad de la gestión, presenta los informes dentro del tiempo estipulado.

Secretaria de Educación: verificando el módulo de gestión documental se evidencia la falta de oportunidad en términos de respuesta en la CR20180004595, con límite de respuesta 11 de julio y fue resuelta el 27 de julio, hay 145 respuestas fuera de términos

Bandeja de Correspondencia Externa: [JOSE HUMBERTO PACHECO VELASCO]

Histórico de Gestiones: [Detalle]

Fecha Recibido	Fecha Entregada	Estado	Responsable	Observaciones
2018-07-17 10:23 AM	2018-07-17 10:23 AM	Gestión	GRACE VELEZ HILLAN	Se realiza informe que se le da trámite para responder la CR20180004595.
2018-08-28 09:19 AM	2018-08-28 09:19 AM	Revisión	PERHARDO RIOS VERHANEZ	PARA SU CONOCIMIENTO Y FIRMAS PERTINENTES.
2018-08-28 09:19 AM	2018-08-28 09:19 AM	Revisión	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Realizado registro por ALUDONADO.

Ver historico de gestiones

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Esta PQR20180010728 al momento de la auditoria estaba terminada sin solucionarle a peticionario, se recomienda dejar la trazabilidad en el módulo y dar por terminado cuando al peticionario se le haya solucionado de fondo la solicitud, pqr20180005844, no se evidenció la respuesta en el módulo ni en físico con el respectivo recibido, como evidencia suben la respuesta en Word, la cual no garantiza de que el peticionario se le haya resuelto de manera oportuna su petición.

Se recomienda dejar evidencia en la carpeta de informes del pantallazo de envío a la Secretaria de participación comunitaria como prueba de la oportunidad en la entrega.

Secretaria de Transito: Revisado el módulo se evidencia que no hay PQRSF vencidas, al revisar las peticiones en estado de terminado se evidencia que se suben las respuestas al módulo, se recomienda subir la respuesta con el respectivo recibido del peticionario para dejar trazabilidad garantizado el recibido oportuno del peticionario, se reportan los informes dentro de los plazos estipulados por participación comunitaria.

Dirección de Emprendimiento y Desarrollo lo Empresarial: se evidencian cuatro PQRSF vencidas al momento de la auditoria, las cuales se están en físico, se suben inmediatamente al sistema, no hay informe de PQRSF analizado, se le da inducción al líder del proceso y al funcionario enlace en cuanto al manejo del módulo para que puedan realizar un buen seguimiento generando las alertas a los funcionarios responsables y se hace la recomendación para que se le dé el usuario administrador y la clave al funcionario enlace.

Secretaria de Cultura: se encuentran vencidas pqr20180008258, pqrs20180008741, pqrs20180008940, pqr20180009037, pqr20180010575, el funcionario que tiene a cargo dar respuesta a estas peticiones argumenta que no tiene escáner para subirlas al módulo pero tampoco se evidencian de manera física, ya que la secretaria de cultura tiene varios procedimientos que no están ubicados en la mismo edificio, se envía informe trimestral de PQRSF a participación comunitaria, no se evidencian los informes mensuales.

Secretaria de Salud: El funcionario enlace realiza el seguimiento mediante alertas por el correo institucional a cada uno de los funcionarios responsable de emitir las respuesta, se evidencian los informes, una queja general es el mal direccionamiento desde ventanilla única, se evidencia la pqr20180011581 es una petición que realizo un ciudadano y se encuentra en estado de terminado sin gestión, debido a que es competencia de la CVC pero no se le aviso al peticionario, se recomienda realizar la gestión pertinente y hacer el acompañamiento al peticionario para que se le dé tramite oportuno a su petición, se recomienda al momento de recibir una petición que no corresponde direccionarla al responsable de emitir la respuesta.

Secretaria de Infraestructura: se evidencia seguimiento por parte del funcionario enlace aun así se observan 7 pqrs vencidas de las cuales 4 tenían respuesta sin subir al sistema y darle terminado, las otras 2 son de un contratista que termino contrato a junio 30 y le inhabilitaron el usuario, por lo tanto no se había

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

podido realizar la respectiva gestión de subir la respuesta al sistema, se recomienda establecer controles para mitigar este riesgo materializado, se evidencia los informes.

Dirección de TI y C: Se observan 3 pqr's vencidas las cuales tienen su respectiva gestión, se tiene oportunidad con la entrega de informes a la Secretaría de participación comunitaria, los buzones de sugerencias están en proceso de implementación.

Gestión del Riesgo y Desastres: se evidencia falta de capacitación para el funcionario enlace ya que el seguimiento no lo realiza con el mapa de radicados, no se suben las respuestas al módulo de Gestión de gestión documental, se le da terminado a los tramites sin haberle dado la respuesta de fondo al peticionario, no se le realiza seguimiento cuando se hace un reparto por ser la gestión compartida con otra secretaría, se le da inducción al enlace sobre el manejo del módulo y el seguimiento que debe hacer, hay oportunidad en la entrega de informes.

Dirección de Gestión del Medio Ambiente: se evidencian 8 tramites vencidos, ya que no poseen las herramientas, como escáner para digitalizar y subir la respuesta, como valor agregado alguna evidencias las suben desde el celular personal para dar le operatividad al módulo, se dan por terminados los tramites sin dar solución de fondo a las peticiones, se evidencia que algunos funcionarios no suben las respuestas por falta de capacitación, se recomienda al líder del proceso solicitar la capacitación respectiva para todos los funcionarios y contratista que deben interactuar con el Modulo de Gestión Documental

Control Interno: Se realiza la revisión al módulo de gestión documental y se encuentra al día, como es una oficina que consta de 8 funcionarios y un contratista, el enlace realiza el seguimiento de manera verbal con cada uno de los funcionarios encargados de gestionar las PQRS, se recomienda dejar evidencia del seguimiento y hacerlo con el mapa de radicados que arroja el sistema, ya que este permite hacer los filtros necesarios para llevar un mejor control.

Participación Comunitaria: Se evidencia un buen control y seguimiento a las PQRSF de la dependencia, como también a toda la administración, **esta es la única** dependencia que lleva el control de correspondencia saliente que se entrega a los mensajeros de 472 para que se a llevada a los diferentes destinatarios.

Buzón de Sugerencias: Se evidencian las actas de apertura con una periodicidad semanal, un funcionario de la secretaria de Participación Comunitaria realiza el recorrido por todas las dependencias 4 veces al mes dejando Acta con la constancia de lo que se encontró en cada secretaria y radicando al Módulo de Gestión Documental las peticiones que los ciudadanos hayan interpuesto por este medio realizado el respectivo reparto al responsable de emitir la respuesta, se recomienda que las peticiones sean radicadas al módulo por el funcionario enlace de cada dependencia y llevar como control y evidencia la respectiva carpeta con el acta, la petición, su respuesta y realizar el respectivo seguimiento y control de oportunidad en la respuesta.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004

Versión.02

27/04/2018

Página **13** de **25**

Al visitar el área de atención al ciudadano, con el fin de auditar y realizar seguimiento al manejo y tratamiento que se le viene dando a cada una de 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 (atencionalpublico@palmira.gov.co), atención personalizada, línea 195, chat en línea y ventanilla única, se evidenció que esta oficina realiza seguimiento permanente a las PQRS de todas las dependencias de la administración Municipal generando las alertas a los líderes de proceso y a el funcionario enlace para que se dé respuesta clara y oportuna dentro de los términos de Ley a las peticiones de los ciudadanos para no caer en daños antijurídico, procesos disciplinarios, generando un desgaste administrativo y pérdida de credibilidad, esto lo realiza mediante el correo institucional y carpeta de seguimiento.

El Chat en Línea está a prueba desde el mes de junio este funciona desde la página Web del municipio de lunes a viernes dos horas en la mañana y dos horas en la tarde, en los espacios donde no hay un funcionario disponible para atender el chat, todas las consultas y peticiones que realicen los ciudadanos son recepcionadas para ser respondidas de manera inmediata por el correo electrónico y las peticiones se radican por el módulo de gestión documental realizando el respectivo reparto a los funcionarios responsables de emitir la respuesta de acuerdo a su competencia, como está a manera de prueba se está creando el procedimiento para ser socializado, a pesar de que al entrar al chat sale un mensaje con los horarios de atención, los ciudadanos consultan mucho los sábados, domingos y festivos.

7. RESULTADO DE LAS PQRSF

De acuerdo al informe durante el primer semestre de 2018 ingresaron por ventanilla única 21022 PQRS las cuales fueron radicadas por el Módulo de Gestión Documental y direccionadas a las diferentes dependencias de acuerdo a la competencia para que sean respondidas de manera oportuna dentro de los términos de Ley, y por los otros canales de información como Correo Electrónico 841, Chat en línea 332, Atención Personalizada 251, Buzón de Sugerencias 210, línea de atención al cliente 57 personas y Encuesta a Satisfacción 1484, a las cuales se les brindó la orientación necesaria y direccionamiento oportuno, según reporte de la Secretaría de Participación Comunitaria.

Consolidado PQRSF recibidas en la Administración Municipal (ENERO –JUNIO 2018).



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

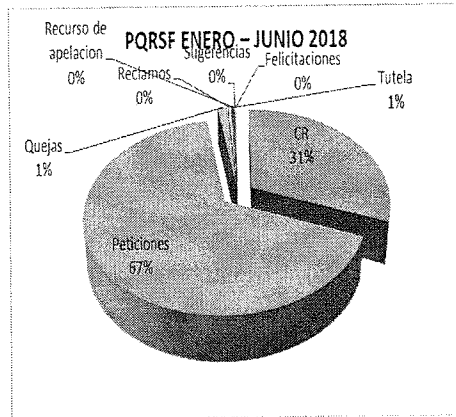
CECFO-004

Versión.02

27/04/2018

Página 14 de 25

CONSOLIDADO PQRSF ENERO – JUNIO 2018		
PQRSF	CANTIDAD	PORCENTAJE %
CR	6523	31,03%
Peticiones	13973	66,47%
Quejas	284	1,35%
Reclamos	84	0,40%
Tutela	88	0,42%
Recurso de apelación	11	0,05%
Sugerencias	9	0,04%
Felicitaciones	50	0,24%
TOTAL	21.022	100,00%



Del total de PQRSF, el 66 % corresponden a peticiones, cifra que se debe tener muy en cuenta ya que tuvo un incremento con respecto al semestre anterior, el 31 % corresponde a las CR que es la correspondencia que ingresa al módulo por lo general es informativa, el semestre anterior se encontró un gran número de CR vencidas sin darle el tratamiento adecuado en el módulo, este semestre se pudo evidenciar que las recomendaciones fueron tenidas en cuenta, **si bien es cierto las quejas, reclamos y tutelas representan solo un 2% debemos analizarlas y darles tratamiento oportuno ya que pueden generar un riesgo jurídico.**

De acuerdo al informe de Tutelas tramitadas entre los meses de Enero a Junio de 2018, según estadístico de la Secretaría Jurídica fueron:

Total Acciones de Tutela: 116

Relacionados por meses



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

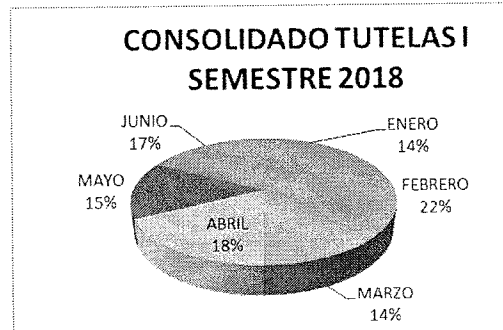
CECFO-004

Versión.02

27/04/2018

Página 15 de 25

CONSOLIDADO TUTELAS ENERO A JUNIO DE 2018		
MES	CANTIDAD	PORCENTAJE %
ENERO	16	13,79
FEBRERO	26	22,41
MARZO	16	13,79
ABRIL	21	18,10
MAYO	17	14,66
JUNIO	20	17,24
TOTAL	116	100,00



En el grafico se exponen (116) Tutelas, de acuerdo a información entregada por la Secretaria Jurídica entre los meses de enero a junio de 2018, acción esta que puede estarse generando por la no contestación oportuna y de fondo a las peticiones presentadas por la ciudadanía ante las diferentes Secretarías, a pesar de que se manifiesta de acuerdo al módulo que se le está dando el tratamiento adecuado a estos requerimientos de la comunidad.

Entre los temas más recurrentes de las tutelas tenemos: las que solicitan los ciudadanos por baja de comparendos, solicitud nulidad foto multas, solicitud derecho a la educación, protección al derecho del debido proceso, derecho a la salud, prescripción por cobro coactivo, foto multas sin notificar, mal procedimiento al aplicar las infracciones de tránsito, entre otras. Se recomienda que esta información que es un insumo se analice para que sirva de toma de decisiones, en prevención de daños antijurídicos.

8. TIPO DE SOLICITUDES

El total de las **PQRSF** que los ciudadanos radican por ventanilla única, que hacen parte de las secretarías auditadas se presentan con mayor frecuencia en la administración las siguientes:

Las peticiones, que equivalen al 57% insumo importante que sirve de base para analizar sus causas, y tomar medidas que conduzcan a evitar la materialización de los riesgos y la mejora continúan de los procesos.

A continuación se presenta el cuadro consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de las secretarías auditadas.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

CECFO-004

Versión.02

27/04/2018

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Página 16 de 25

CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES RADICADAS POR EL MODULO DE GESTION DOCUMENTAL DE ENERO A JUNIO DE 2018										
SECRETARIA	PETICIONES	PORCENTAJE %	QUEJAS	PORCENTAJE %	RECLAMOS	PORCENTAJE %	SUGERENCIA	PORCENTAJE %	FELICITACIONES	PORCENTAJE %
DESPACHO ALCALDE	155	1,28	3	1%	1	1%	1	13%	10	29%
SECRETARIA GENERAL	133	1,10	2	1%	0	0%	0	0%	0	0%
EDUCACION	498	4,10	10	4%	1	1%	0	0%	1	3%
TRANSITO Y TRANSPORTE	3177	26,18	41	16%	0	0%	0	0%	1	3%
SALUD	379	3,12	27	10%	0	0%	0	0%	1	3%
CULTURA	236	1,95	3	1%		0%	1	13%	3	9%
GOBIERNO	1741	14,35	70	27%	0	0%	2	25%	1	3%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	278	2,29	11	4%	0	0%	0	0%	1	3%
INSPECCION Y CONTROL	355	2,93	24	9%	0	0%	0	0%	1	3%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	69	0,57	8	3%	0	0%	0	0%	0	0%
PARTICIPACION COMUNITARIA	162	1,34	6	2%	0	0%	1	13%	2	6%
CONTRATACIÓN	171	1,41	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
JURIDICA	114	0,94	2	1%	1	1%	0	0%	0	0%
DESARROLLO INSTITUCIONAL	23	0,19	5	2%	0	0%	0	0%	0	0%
TALENTO HUMANO	1618	13,34	4	2%	4	5%	0	0%	1	3%
RECURSOS FISICOS	166	1,37	5	2%	0	0%	0	0%	0	0%
AGROPECUARIO	93	0,77	1	0%	0	0%	0	0%	1	3%
COMUNICACIONES	47	0,39	1	0%	0	0%	1	13%	7	21%
PLANEACIÓN	816	6,73	13	5%	63	77%	1	13%	0	0%
HACIENDA	73	0,60	1	0%	1	1%	0	0%	0	0%
COBRO COACTIVO	490	4,04	5	2%	1	1%	0	0%	0	0%
INTEGRACION SOCIAL	186	1,53	2	1%	0	0%	0	0%	1	3%
EMPRENDIMIENTO	34	0,28	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
INFRAESTRUCTURA	618	5,09	7	3%	9	11%	0	0%	1	3%
DIRECCION TI y C	21	0,17	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
RIESGOS	147	1,21	3	1%	0	0%	0	0%	0	0%
MEDIO AMBIENTE	333	2,74	6	2%	1	1%	1	13%	2	6%
TOTAL	12133	100,00	260	100%	82	100%	8	100%	34	100%



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004
Versión.02
27/04/2018

Página 17 de 25

PETICIONES

De 27 dependencias auditadas la Secretaria de Tránsito, Gobierno, Subsecretaria de Talento Humano y la Secretaria de Planeación tienen el 60% de las peticiones, cifra considerable que se deben tener en cuenta para entrar a analizar por secretarías, como insumo que permita tomar decisiones que conduzcan a mejorar los procesos con el propósito de cumplir de una mejor manera con el fin de la administración que es del de la satisfacción del ciudadano.

QUEJAS

El 62% de las quejas están concentradas en La Secretaria de Gobierno, Secretaria de Transito, la Secretaria de Salud y la Subsecretaria de Inspección y control, tener cuidado para mejorar la percepción del servicio ante el ciudadano.

RECLAMOS

El mayor porcentaje de reclamos lo tiene la Secretaria de Planeación con un 77%, seguido de infraestructura con un 11% y la Subsecretaria de Talento Humano con un 5, se debe realizar un análisis las causas que generan estos reclamos para darle el tratamiento oportuno.

SUGERENCIAS

Las sugerencias que ingresan por el módulo de gestión documental son mínimas.

FELICITACIONES

El 71 % de las felicitaciones que ingresan para las diferentes las reciben el Despacho alcalde con un 29%, seguido de la Dirección de comunicaciones con un 21%, la secretaria de Cultura con un 9%, Participación comunitaria y la Dirección del medio Ambiente con un 6% cada una, cifra que es buena pero debemos mejorarla para que se evidencie una gran satisfacción del ciudadano con respecto al servicio que se presta.

9. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 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 los meses de enero a Junio de 2018, arrojó un número de 1702 personas encuestadas, en general los usuarios tienen una buena percepción de la Atención personalizada que prestan las secretarías de la Administración municipal ya que se ve reflejado en las encuestas diligenciadas por los ciudadanos siendo esto una fortaleza que tienen los procesos; en lo que se evidencia una gran debilidad es en cuanto a la contestación oportuna en medio

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP
Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
PBX.2709500



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004

Versión.02

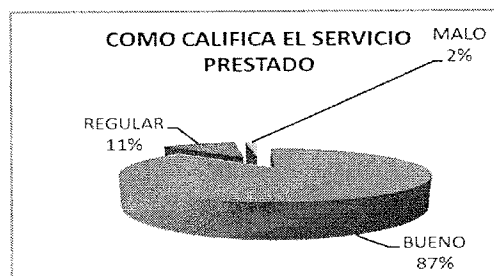
27/04/2018

Página 18 de 25

escrito a las peticiones y en el tratamiento que se le debe dar a los tramite que es el de subir las respuestas y darle por terminado.

CONSOLIDADO DEL SERVICIO PRESTADO POR LA ALCALDIA DE PALMIRA, EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO		
calificación	Encuestados	%
BUENO	1484	87,2
REGULAR	187	11,0
MALO	31	1,8
TOTAL	1702	100,0

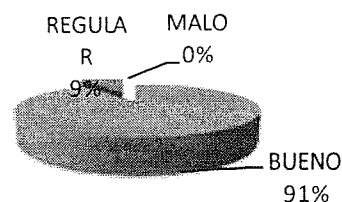


De acuerdo al consolidado de la encuesta de satisfacción al ciudadano los encuestados califican el servicio como bueno con un 87.2% porcentaje que bajo en este semestre, se debe analizar bien este resultado ya que nuestro fin es el de satisfacer las necesidades e inquietudes de los ciudadanos y se recomienda de acuerdo a lo manifestado por los funcionarios considerar algunos cambios en la encuesta de manera que no sea tan dispendiosa su diligenciamiento por tal motivo a que los ciudadanos no quieren llenarla.

ESPACIOS DE ATENCION AL CIUDADANO

COMO CALIFICA LOS ESPACIOS DE ATENCION AL CIUDADNO		
calificaicion	Escuestados	%
BUENO	247	91,5
REGULAR	23	8,5
MALO	0	0,0
TOTAL	270	100,0

COMO CALIFICA LOS ESPACIOS DE ATENCION AL CIUDDANO





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

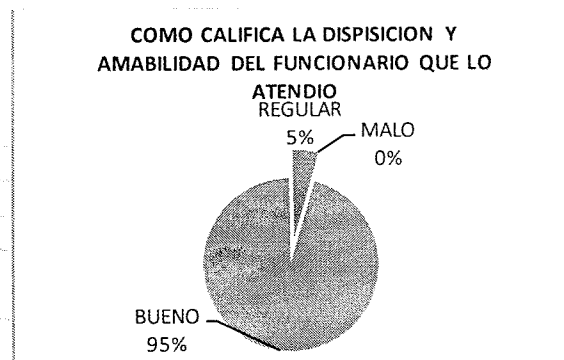
CECFO-004
Versión.02
27/04/2018

Página 19 de 25

En cuanto a los espacios físicos los encuestados dan una calificación de 91%, es buena pero debemos mejorar continuamente hasta llegar al 100% de satisfacción

DISPOSICION Y AMABILIDAD DEL FUNCIONARIO PÚBLICO QUE ATIENDE

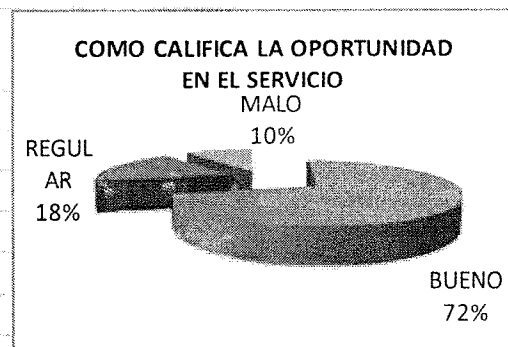
COMO CALIFICA LA DISPOSICION Y AMABILIDAD DE LA PERSONA QUE LO ATENDIO		
Calificacion	Encuestados	%
BUENO	240	95,2
REGULAR	12	4,8
MALO	0	0,0
TOTAL	252	100,0



En cuanto a la disposición y amabilidad del funcionario que atiende los ciudadanos lo califican con un 95%, siendo buena pero tendiente a la mejora.

OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO

COMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO		
Calificacion	Encuestados	%
BUENO	181	71,8
REGULAR	46	18,3
MALO	25	9,9
TOTAL	252	100,0



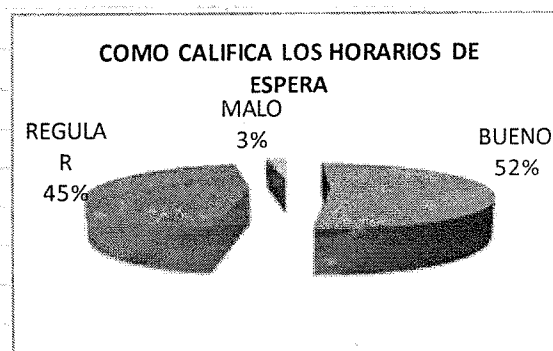
FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Página 20 de 25

Los ciudadanos consideran que la oportunidad en el servicio es buena con un 72% con menos de 5 minutos, un 18% entre 5 y 10 minutos y un 10% con más de 10 minutos en la atención, esto es relativo ya que depende del tema de consulta de cada ciudadano se recomienda tener un referente de tiempo estimado de espera para comparar con el tiempo que duro en resolver la consulta y el tiempo el tiempo estimado de espera para acceder a la atención.

TIEMPO DE ESPERA PARA ACCEDER AL SERVICIO

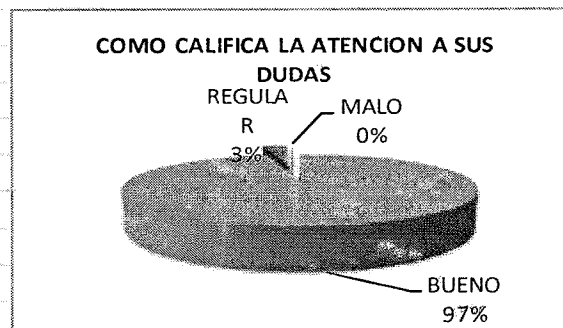
COMO CALIFICA EL TIEMPO DE ESPERA		
Calificacion	Encuestados	%
BUENO	96	52,2
REGULAR	83	45,1
MALO	5	2,7
TOTAL	184	100,0



El 52% de los ciudadanos que llenaron la encuesta considera que el tiempo de espera para acceder al servicio fue en menos de 5 minutos, el 45% entre 5 y 10 minutos y el 3% más de 10 minutos, Con esto no se puede estimar el tiempo real de espera para la atención, es por tal motivo que se recomienda tener un referente de tiempo estimado de espera, que previamente debe de ser de conocimiento del usuario, para así poder ser comparado con el tiempo real que debió esperar para acceder a la atención.

ATENCION A LAS DUDAS

COMO CALIFICA LA ATENCION A SUS DUDAS		
Calificacion	Encuestados	%
BUENO	241	96,4
REGULAR	8	3,2
MALO	1	0,4
TOTOAL	250	100,0



FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

De los ciudadanos que diligenciaron la encuesta el 96% califica como buena la aclaración a sus dudas y el 3% regular.

CONCLUSIÓN

Con respecto a la Auditoría efectuada se observa:

Según lo evidenciado y de acuerdo con el objetivo y alcance de la Auditoría, la Secretaría de Participación comunitaria y su equipo de trabajo como segunda línea de defensa está realizando un buen control y seguimiento a la contestación oportuna las PQRSF de toda la administración, ya que las acciones implementadas en el plan de mejoramiento como lo es enviar por medio del correo institucional las alertas de vencimientos, emitir circulares, capacitaciones, las está cumpliendo; a pesar de todo no se llega a la efectividad del 100% , aunque en la primera línea de defensa se observa un avance significativo de su control aún se evidencia debilidad en está, quien es el líder del proceso, el encargado de dar respuesta y el funcionario enlace, pues si la primera línea de defensa implementa control y seguimiento para que las PQRS se respondan de manera oportuna y dentro de los términos de Ley se lograría el objetivo que es llegar a la meta de cero PQRS vencidas, generando confianza y credibilidad en la ciudadanía.

La oficina de Participación comunitaria es la única que tiene establecido un control de salida para la correspondencia externa que se entrega al operador de la empresa de mensajería 472, se evidencia en las demás secretarías la falta de control ya que en el desarrollo de la auditoría se observó que la correspondencia externa es entregada sin relacionar corriendo así el riesgo de pérdida de información.

Se Observa que una herramienta tan importante en este proceso transversal como lo es el Módulo de Gestión documental que nos permite dejar trazabilidad de las gestiones realizadas y que garantiza la evidencia de la contestación de manera oportuna a las peticiones de los ciudadanos no se está utilizando al 100% en todas las dependencias ya que no se suben las respuestas con el respectivo recibido del peticionario.

Se sigue evidenciando que la secretaria Jurídica no está radicando las tutelas por el Módulo de Gestión documental, a pesar de que esa observación quedó en la auditoría del semestre anterior, esto sigue generando un riesgo de control y seguimiento ya que se hace de manera anual mediante una matriz de Excel.

Se evidencia con el análisis de la encuesta de satisfacción al cliente, que los ciudadanos están satisfechos con la atención personalizada que brindan los funcionarios de la administración, con las instalaciones y los horarios de atención, la falencia se detectada es porque a pesar de que el proceso ha mejorado falta más empoderamiento y apropiación en cuanto al uso de la herramienta para dar contestación oportuna y de



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004

Versión.02

27/04/2018

Página 22 de 25

fondo a las PQRSF interpuestas por los ciudadanos, dejando la trazabilidad en el módulo de gestión documental, uno de los riesgos más recurrentes es que no se está subiendo la respuesta al módulo para realizar el control y seguimiento a la calidad y oportunidad en los tiempos de respuesta al ciudadano, ya que el módulo tiene unos filtros de consulta para verificar si el trámite fue gestionado dentro de los términos sí o no, lo cual al momento de una auditoria externa nos generaría una no conformidad, en otros casos como en las Inspecciones no tienen las herramientas necesarias como escáner para subir la respuesta, generando esto un desgaste administrativo puesto que para realizar el seguimiento hay que desplazarse a la dependencia que emitió la respuesta para verificarla en físico.

Se evidencia mejora en el 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, por ser un insumo fundamental en la toma de decisiones para la mejora continua, ésta se debe fortalecer en todo el Sistema de Gestión.

Las acciones implementadas en los planes de mejoramiento se han venido ejecutando en busca de la mejora continua del proceso, con las cuales se evidencia falta de efectividad ya que no ha permitido eliminar las causas que generan el no cumplimiento en un 100 % de meta de cero PQRSF vencidas y el que 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 los funcionarios manifiestan que por ser tan extensa los ciudadanos no la quieren diligenciar.

OBSERVACIONES O HALLAZGOS

Como la Administración Municipal de Palmira, busca garantizar el buen servicio a la ciudadanía; de acuerdo a esta auditoría de Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas durante el primer semestre del año 2018, se evidenciaron los siguientes casos:

- Se encontró en todas las dependencias que no se está operando de manera adecuada el módulo de Gestión documental ya que no se suben las respuestas con el respectivo recibido del peticionario para dejar trazabilidad y la evidencia de que se contestó de manera oportuna y dentro de los términos de Ley.
- Se revisaron tramites en estado de terminado evidenciando un requerimiento de la procuraduría (IAS20180000137) sin subir la respuesta al módulo y sin evidencia física en el archivo.
- Se evidencia mal direccionamiento de las PQRS desde Ventanilla única a las diferentes dependencias de acuerdo al asunto para gestionarla, retrasando con esto el cumplimiento en los

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP
Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
PBX.2709500



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004

Versión.02

27/04/2018

Página 23 de 25

tiempos límites de respuesta ya que se están reenviando vencidas al encargado de emitir la respuesta de acuerdo a su competencia, ocasionando riesgos por la falta de control, seguimiento y oportunidad en las respuestas.

- No se evidencia el seguimiento a la contestación oportuna a las peticiones de los buzones de sugerencia que se radican por el Módulo de Gestión Documental, se recomienda para todas las dependencia tener una carpeta con las evidencias (Acta de Apertura, petición y respuesta).
- A pesar de que la Secretaría de Participación Comunitaria y la Dirección de TIYC con el apoyo de la Secretaria general vienen adelantando un trabajo de seguimiento y capacitación con los funcionarios enlace de las PQRSF aún se presentan fallas en la operatividad del sistema en todas las secretarías, esto se evidenció el ejercicio de la auditoría, se recomienda que el funcionario enlace retro alimente a sus compañeros de oficina para haya un buen desempeño con el manejo adecuado del sistema y dar respuesta oportuna a la PQRS.
- Se sigue evidenciando 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, la entrega es los cinco (5) primeros días del mes y se está entregando después del diez (10) de cada mes.
- Alta Rotación de personal en ventanilla única, esto ocasiona traumatismo en el direccionamiento de los tramites a las diferentes procesos generando incumplimiento en la prestación de un servicio oportuno, eficiente y eficaz.
- Las tutelas no se están radicando por el módulo de gestión documental, se reciben directamente en la oficina jurídica y se registran en una matriz de Excel, las cuales seleccionan de acuerdo al tema y se realiza el respectivo reparto a la dependencia competente de dar respuesta, estas no son reportadas en el consolidado de participación comunitaria ya que se llevan de manera manual dificultando el control y seguimiento por parte de esta oficina.
- Sigue el desconocimiento de la ley 1437 de 2011, en su Capítulo 2, artículo 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, involucrando a la primera línea de defensa como primer filtro responsable de su dependencia.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004

Versión.02

27/04/2018

Página 24 de 25

SUGERENCIAS

- Que La primera línea de defensa que son los líderes de proceso, los enlaces y el funcionario encargado de emitir la respuesta a las peticiones de los ciudadanos Genere acciones que conduzcan a la efectividad en el cumplimiento de dar respuesta de manera oportuna y dentro de los términos de ley a los ciudadanos.
- Que cada Líder de proceso con su enlace implemente mayor control y seguimiento a la contestación oportuna de las PQRS y genere su plan de mejoramiento tendiente a mejorar el proceso para evitar que se sigan presentando las mismas falencias.
- Mayor exigencia, de la Secretaria de Participación Comunitaria en los tiempos de entrega de los informes.
- Para todas las Dependencias implementar un control de la correspondencia externa que se entrega al mensajero operador de la empresa de mensajería 472, para evitar pérdida de información.
- Que la oficina de Participación Comunitaria realice acompañamiento a las dependencias que presentan mayor número de PQRS vencidas para que se evidencie que problemas se les está presentando para poder cumplir con el proceso, también en el proceso de seguimiento tomar una muestra de los tramites en estado de terminado para evidencia que se esté subiendo la respuesta.
- Dar respuesta al 100% de las PQRS a través del Módulo de Gestión Documental, aplicativo destinado por la Administración Municipal para tal fin.
- Realizar seguimiento y control a las PQRS, no sólo por vencimiento si no también verificando la oportunidad en tiempos de respuesta ya que el listado de Mapa de radicados permite verificar si la gestión se realizó dentro de los términos. (Todos las depedencias)
- La encuesta de Satisfacción al ciudadano debe ser más sencilla y acorde al servicio prestado para que el ciudadano acceda fácilmente a diligenciarla, ya que a simple vista se ve muy extensa, debería contener un espacio para colocar el correo electrónico para que atención al ciudadano verifique algunas aleatoriamente e interactúe con el ciudadano.
- Llevar un control de ausencia temporal los funcionarios y contratistas con respecto a vacaciones, terminación de contratos ya que se evidenciaron PQRS vencidas por estar a cargo de estos



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nº: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004

Versión.02

27/04/2018

Página 25 de 25

funcionarios, esto es para todas las secretarías, ya que por control se les inhabilita el usuario en el Módulo de Gestión Documental (siif)

- Se recomienda por sugerencia de los funcionarios unificar los tipos de asuntos, para poder realizar un mejor análisis de causa de las PQRSF, creando un menú para unificar los asuntos de las diferentes solicitudes que realizan los ciudadanos ya que no hay un criterio definido, ejemplo cuando requieren certificado laboral, lo digitan de diferentes formas carta laboral, cert. Lab. Carta lab, esta es una oportunidad de mejora para poder sacar un buen análisis de causa de las peticiones de los ciudadanos. (Con TI y C, Ventanilla única, Participación Comunitaria, Enlaces).
- Para atender y contribuir con la política de cero papel se recomienda que la oficina de participación comunitaria no imprima los listados diarios de las alertas de vencimiento que arroja el sistema por medio del Mapa de radicados para el seguimiento ya que los líderes de proceso de cada dependencia tienen acceso a consultarlo para el respectivo control y seguimiento, como evidencia está el correo institucional y la carpeta en el sistema a manera de consulta.

Jefe Oficina de Control Interno:
José Humberto Pacheco Velasco.

Auditores:
Elizabeth Martínez Paramo.