



Aldía 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 1 de 21

2019-260.6.19.1

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUDITORIA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES SEGUNDO SEMESTRE DE 2018, 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 – Marzo 2019

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



Aldía Municipal
de Palmira
Nt.: 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 2 de 21

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

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

CECFO-004
Versión.02
27/04/2018

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Página 3 de 21

La Oficina de Control Interno de la Alcaldía de Palmira, en cumplimiento a las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio 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”** presenta al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, Secretarios de Despacho, Jefes de Oficina y demás Funcionarios de la Administración Municipal, el informe final año 2018 de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas durante el periodo comprendido entre el 1° de julio al 31 de diciembre de 2018.

Este informe contiene el seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la Ventanilla única y los demás medios de comunicación puestos a disposición para tal fin.

1. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

- 1.1 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 el segundo semestre comprendido entre Julio – Diciembre de 2018, aplicando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión “MIPG” en su Tercera Dimensión Gestión con Valores para el Resultado, en su numeral 3.2.2 relación estadó – ciudadano y 3.2.2.1 Política de Servicio al ciudadano.
- 1.2 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

Se tiene como alcance 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 segundo semestre de 2018 y las medidas tomadas por la Administración, ante las respuestas emitidas fuera de los términos de ley.

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

CECFO-004
Versión.02
27/04/2018

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Página 4 de 21

3. CRITERIOS DE AUDITORIA

Ley 1474 de julio 12 de 2011, artículo 76. Reglamentado por el Decreto Nacional No. 2641 de 2012. Con lo anterior se evidencia el cumplimiento del Artículo 76, de la Ley 1474 de 2011 el cual menciona: "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.

4. METODOLOGIA

Las fuentes de información para realizar el presente informe las constituyen los reportes generados por el Módulo de Gestión Documental y los demás medios por los cuales la ciudadanía interpone sus PQRS estos medios son: la Ventanilla única, la Página web del municipio, quejas telefónicas, la oficina de Atención al ciudadano y esta información es lidera la Secretaría de Participación comunitaria y por los enlaces de cada dependencia quienes realizan el seguimiento a las puntos de control continuamente realizando verificación y seguimiento a los requerimientos interpuestos por la ciudadanía.

El municipio de Palmira dispone de los siguientes canales de comunicación, para garantizar que la ciudadanía presente las peticiones:

- Canal Telefónico: El objetivo es brindar a la ciudadanía información y orientación en la Línea • Comunicaciones escrita recibidas por ventanilla única, el correo institucional y la página web, las cuales son radicadas por el Módulo de Gestión Documental.
- Centro de Atención Integral al Ciudadano • Correo Electrónico, Buzones de sugerencias ubicados en cada piso de la Alcaldía Municipal.

Con lo anterior se evidencia el cumplimiento del Artículo 76, de la Ley 1474 de 2011 el cual menciona: "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.

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 el seguimiento realizado durante el primer semestre de 2018, de los trámites a las PQRSF de cada una de las Secretarías.



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 5 de 21

- 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 secretaría 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.

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 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 auditoría se inicia el día 24 de Enero de 2019, con la reunión de apertura en la Oficina de Participación comunitaria, en la que participaron: Carmen Elisa Aparicio, Edilma Madroñero y Diana serrano; la finalidad es la presentación del 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 que se describieron dentro del alcance como son: Dirección de control Interno Disciplinario, Despacho Alcalde, Secretaría General, Secretaria de Desarrollo Institucional, Subsecretaria de -talento Humano.

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

CECFO-004
Versión.02
27/04/2018

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Página 6 de 21

Gestión de recursos físicos y Servicios Generales, Dirección de comunicaciones, , Secretaria de Planeación, Secretaria de Hacienda, Subsecretaria de cobro coactivo, Secretaria de Integración social, Secretaria de educación, Dirección de emprendimiento y desarrollo, Secretaria de tránsito y Transporte, Secretaria de cultura, Subsecretaria de Inspección y control, Secretaria de Salud, Secretaria de Infraestructura Renovación Urbana y Vivienda, Dirección de gestión del riesgo y desastres, Dirección de gestión del Medio Ambiente y Secretaria Jurídica; estas secretarías se auditaron en el sitio, Secretaria de Seguridad y convivencia, Secretaría de Gobierno, Dirección de TI y C y Dirección de Contratación, se monitorearon por el Módulo de Gestión Documental

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 JULIO – DICIEMBRE 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 tomando una muestra de 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 Secretaria de Participación Comunitaria.

Revisado el Módulo de Gestión Documental, se saca un informe del 01 de julio a 31 de diciembre de 2018 en el cual arroja un total de 16.252 PQRSF, se procede a depurar ya que revisada ésta se encuentran registros repetidos, debido a que cuantas veces se realice reparto de una PQR determinada a un funcionario esta se va duplicando, generando con esto un incremento del valor real, en este caso es de 2667 registros, quedando un total de 13.585 PQRSF, que fueron radicadas por los ciudadanos en ventanilla única y direccionadas a los responsables de emitir la respuesta, las cuales se encuentran en el siguiente estado:

Activas	09
Terminadas	13.514
Por Vencer	18
Vencidas	44

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 7 de 21

TOTAL PQRS POR DEPENDENCIA DEL 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			
	DEPENDENCIA	TOTAL	%
	DESPACHO ALCALDE	121	0,89
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	52	0,38
	SECRETARIA GENERAL	109	0,80
	DIRECCION DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	109	0,80
	SECRETARIA JURIDICA	367	2,70
	DIRECCION DE CONTRATACION	235	1,73
	SIN DEPENDENCIA SIGNADA (CONTRATACION)	2	0,01
	SUBSECRETARIA DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	2085	15,35
	SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	14	0,10
	SUBSECRETARIA DE GESTION DE RECURSOS FISICOS Y SERVICIOS GENERALES	127	0,93
	DIRECCION DE COMUNICACIONES	30	0,22
	DIRECCION DEL MEDIO AMBIENTE	179	1,32
	DIRECCION DEL RIESGO DE DESASTRES	91	0,67
	DIRECCIÓN DE TIYC (TECNOLOGÍA INNOVACIÓN Y CIENCIA)	18	0,13
	DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	37	0,27
	SECRETARIA DE SALUD	191	1,41
	SUBSECRETARIA DE SALUD PUBLICA	63	0,46
	SUBSECRETARIA DE PLANEACION Y ADMINISTRACION - SALUD	8	0,06
	SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	2482	18,27
	SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ESTRATEGICO DE MOVILIDAD	46	0,34
	SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD VIAL Y REGISTRO	704	5,18
	SECRETARIA DE GOBIERNO	1629	11,99
	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	220	1,62
	SUBSECRETARIA DE INSPECCION Y CONTROL	219	1,61
	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	310	2,28
	SUBSECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACION	135	0,99
	SUBSECRETARIA DE RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	21	0,15
	SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	31	0,23
	SUBSECRETARIA DE PROMOCION RURAL Y POSCONFLICTO	3	0,02
	SECRETARIA DE CULTURA	213	1,57
	SECRETARIA DE PLANEACION	403	2,97

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



Aldía 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 21

SUBSECRETARIA DE PLANEACION TERRITORIAL		485	3,57
SUBSECRETARIA DE PLANEACION SOCIOECONOMICA Y ESTRATEGICA		1	0,01
SECRETARIA DE EDUCACION		286	2,11
SUBSECRETARIA DE CALIDAD ACADEMICA		15	0,11
SUBSECRETARIA DE COBERTURA EDUCATIVA		33	0,24
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		149	1,10
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA		123	0,91
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL		155	1,14
SUBSECRETARIA DE INFANCIA , ADOLESCENCIA Y JUVENTUD		22	0,16
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO E INCLUSION SOCIAL		18	0,13
SECRETARIA DE HACIENDA	60	1945	14,32
SUBSECRETARIA DE COBRO COACTIVO	728	0	0,00
SUBSECRETARIA DE INGRESOS Y TESORERIA	71	0	0,00
LIQUIDACION Y DETERMINACIÓN	880	0	0,00
SUBSECRETARIA FINANCIERA - HACIENDA	16	0	0,00
DISCUSIÓN	9	0	0,00
FISCALIZACION	181	0	0,00
IMDER		82	0,60
AGUAS DE PALMIRA		5	0,04
IMDESEPAL		2	0,01
CORFEPALMIRA		8	0,06
HOSPITAL RAUL OREJUELA		2	0,01
	TOTAL	13585	100,00

Nota: Este Cuadro incluye las Tutelas

El 60% de las PQRS ingresan a la administración Municipal están representadas en la Secretaría de Tránsito con un 18%, la Subsecretaria de Gestión del Talento Humano con un 15%, la secretaria de Hacienda con un 14% y la secretaria de Gobierno con un 12%

Clasificación por tipo de trámite de Las PQRSF que ingresaron por ventanilla única durante el segundo semestre de 2018 comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre.

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 9 de 21

CLASIFICACION DE PQRSF SEGNO SEMESTRE 2018 POR TIPO			
TIPO PQRSF		CANTIDAD	%
FELICITACIONES		75	0,6%
PETICIONES		11201	87,7%
PETICION CONTRALORIA		154	1,2%
PETICION FISCALIA		580	4,5%
PETICION PERSONERIA		272	2,1%
PETICION PROCURADURIA		85	0,7%
QUEJA		278	2,2%
RECLAMO		110	0,9%
SUGERENCIA		20	0,2%
TOTAL		12775	100,00%

Nota: Este cuadro no incluye las 810 tutelas

Del 100% de las PQRSF sin incluir las Tutelas, que ingresaron al municipio de Palmira por medio de la ventanilla única el 96% pertenece a las peticiones, incluidas las peticiones de los entes de control, correspondientes a un 8 % y las peticiones de los ciudadanos con un 88 %, las quejas, reclamos y sugerencias corresponden al 3% a pesar de que es un porcentaje bajo hay que prestarle atención para lograr el fin que persigue la administración que es la satisfacción de los ciudadanos, ya que el porcentaje de felicitaciones sigue siendo muy bajo representado con 1%.

Al realizar la entrevista con cada uno de los enlaces de las diferentes dependencias de la administración se pudo observar que tienen el conocimiento el manejo del módulo de Gestión documental, como también se evidencia el control que ejercen mediante las alertas que arroja el sistema y los correos dirigidos a los responsable de emitir las respuesta a los ciudadanos para que éstas no llegue al estado de vencimiento, aun así, con estos controles al 31 de diciembre de 2018 se encontraron 44 PQRS vencidas en las siguientes secretarías:

LISTADPO PQRS VENCIDAS A DCIMEBRE 31 DE 2018				
CANTIDAD	NUMERO	TIPO	ESTADO	DEPENDENCIA
1	IAS20180001952	Petición Contraloría Municipal	VENCIDO	SECRETARIA DE PLANEACION
2	PQR20180021521	Petición	VENCIDO	SUBSECRETARIA DE PLANEACION TERRITORIAL
3	PQR20180022161	Petición	VENCIDO	SUBSECRETARIA DE PLANEACION TERRITORIAL

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 10 de 21

4	TU20180000880	TUTELA	VENCIDO	SUBSECRETARIA DE PLANEACION TERRITORIAL
5	IAS20180001954	Petición Contraloría Municipal	VENCIDO	SUBSECRETARIA DE PLANEACION Y ADMINISTRACION
6	PQR20180021346	Petición	VENCIDO	SECRETARIA DE GOBIERNO
7	PQR20180021446	Petición	VENCIDO	SECRETARIA DE GOBIERNO
8	PQR20180021688	Petición	VENCIDO	SECRETARIA DE GOBIERNO
9	PQR20180021929	Petición	VENCIDO	SECRETARIA DE GOBIERNO
10	PQR20180022337	Petición	VENCIDO	SECRETARIA DE GOBIERNO
11	PQR20180022617	Petición	VENCIDO	SECRETARIA DE GOBIERNO
12	PQR20180018940	Petición	VENCIDO	SUBSECRETARIA DE INSPECCION Y CONTROL
13	PQR20180021368	Petición	VENCIDO	SUBSECRETARIA DE INSPECCION Y CONTROL
14	PQR20180021900	Petición	VENCIDO	DIRECCION DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
15	PQR20180022545	Petición	VENCIDO	DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES
16	PQR20180022679	Petición	VENCIDO	LIQUIDACION O DETERMINACION
17	PQR20180022706	Petición	VENCIDO	LIQUIDACION O DETERMINACION
18	PQR20180017919	Petición	VENCIDO	SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL
19	PQR20180021568	Petición	VENCIDO	SECRETARIA DE CULTURA
20	PQR20180022090	Petición	VENCIDO	SECRETARIA DE CULTURA
21	PQR20180022249	Petición	VENCIDO	SECRETARIA DE CULTURA
22	PQR20180022516	Petición	VENCIDO	SECRETARIA DE CULTURA
23	IAS20180002018	Petición Procuraduría	VENCIDO	SECRETARIA DE EDUCACION
24	IAS20180002085	Petición Personería	VENCIDO	SECRETARIA DE EDUCACION
25	TU20180000860	TUTELA	VENCIDO	SECRETARIA DE EDUCACION
26	TU20180000870	TUTELA	VENCIDO	SECRETARIA DE EDUCACION
27	TU20180000873	TUTELA	VENCIDO	SECRETARIA DE EDUCACION
28	TU20180000875	TUTELA	VENCIDO	SECRETARIA DE EDUCACION
29	IAS20180001966	CITACION	VENCIDO	SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA

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 11 de 21

30	PQR20180022078	Petición	VENCIDO	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
31	PQR20180022585	Petición	VENCIDO	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
32	PQR20180022701	Petición	VENCIDO	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
33	PQR20180022638	Petición	VENCIDO	SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE
34	PQR20180022681	Reclamo	VENCIDO	SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE
35	PQR20180020215	Queja	VENCIDO	SECRETARIA GENERAL
36	PQR20180021836	Petición	VENCIDO	SECRETARIA JURIDICA
37	TU20180000806	TUTELA	VENCIDO	SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
38	TU20180000859	TUTELA	VENCIDO	SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
39	PQR20180022646	Petición	VENCIDO	SUBSECRETARIA DE COBRO COACTIVO
40	PQR20180021840	Petición	VENCIDO	SUBSECRETARIA DE GESTION DE RECURSOS FISICOS Y SERVICIOS GENERALES
41	PQR20180022324	Petición	VENCIDO	SUBSECRETARIA DE GESTION DE RECURSOS FISICOS Y SERVICIOS GENERALES
42	PQR20180022659	Petición	VENCIDO	SUBSECRETARIA DE GESTION DEL TALENTO HUMANO
43	PQR20180022670	Petición	VENCIDO	SUBSECRETARIA DE SALUD PUBLICA
44	PQR20180022662	Petición	VENCIDO	SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD VIAL Y REGISTRO

Siendo las más recurrentes la Secretaría de educación y Secretaría de Gobierno con 6, seguida de la Secretaría de Planeación con 5 y la Secretaría de Cultura con 4 de las cuales aún siguen vencidas 3, a pesar de que el valor de las PQR vencidas ha bajado considerablemente, los controles implementados por la primera línea de defensa no están siendo del todo efectivos ya que con la madurez que se tiene con la herramienta designada para tal fin y con todas las observaciones y planes de mejoramiento que se han

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

CECFO-004
Versión.02
27/04/2018

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Página 12 de 21

elaborado a la fecha se debería estar cumpliendo la meta de cero PQRS vencidas en toda la administración.

La segunda línea de defensa quien es la Oficina de Participación Comunitaria viene adelantando un control y seguimiento constante a este proceso generando las alertas de vencimiento y enviándolas por correo a los encargados de emitir la respuesta a los ciudadanos, no se evidencia el control que la primera línea de defensa debe tener con la asignación de PQRS a los contratistas que están a punto de finalizar contrato, al igual que con los funcionarios que salen a vacaciones, esto que se está evidenciando quedó en la auditora anterior como un riesgo materializado para establecer las acciones de mejora y se sigue presentando, pues desde la ventanilla única se pudo observar que al tratar de direccionar una PQRS a un funcionarios que se encuentren en vacaciones esta no pueden ser asignada ya que desde la oficina de informática se bloquea el usuario, **las Tutelas ya las están radicando y direccionando al responsable de emitir la respuesta por Módulo de Gestión documental desde la Secretaría Jurídica, dejando la trazabilidad de las mismas para poder tener un mejor control en los tiempos de respuesta, una gestión positiva en cuanto al cumplimiento del plan de mejoramiento suscrito de auditorias anteriores.**

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 algunos de los procesos.

La Dirección de Control Interno disciplinario al momento de la auditoria se encuentra la PQR20180021900 vencida, pero al consultarla se evidencia la respuesta solo que no se le dio terminado, este proceso se realiza en la auditoria que dando al día, no se evidencian los informes que se deben presentar a la secretaria de participación comunitaria.

Despacho Alcalde: Se evidencia la efectividad del control y seguimiento que viene adelantando el funcionario enlace pues a la fecha de la auditoria se encuentran con cero PQRS vencidas, con los informes que se deben entregar a participación comunitaria se encuentran al día, no se deja evidencia del seguimiento ya que se realiza de manera verbal y a la fecha ha sido efectivo.

Secretaria General: Se encuentra la PQR20180020215, con fecha límite de respuesta el 4 de diciembre, la cual se responde mediante TRD-2019-110.9.2.12 de fecha 5 de febrero, subida al módulo de gestión documental el 6 de febrero, respondiendo esta queja de manera extemporánea.

Secretaria de Gobierno: Esta secretaria no se visitó, a pesar de que se evidencia el seguimiento constante por medio del correo institucional por los enlaces al verificar el módulo se evidencian 6 PQRSF vencidas. PQR20180021346, PQR20180021446, PQR20180021688, PQR20180021929, PQR20180022337, PQR20180022617, al mirar el historial se encuentran gestionadas, mas no se sube la respuesta, una de las acciones de mejora en auditorias anteriores fue que se dotaran de las herramientas



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

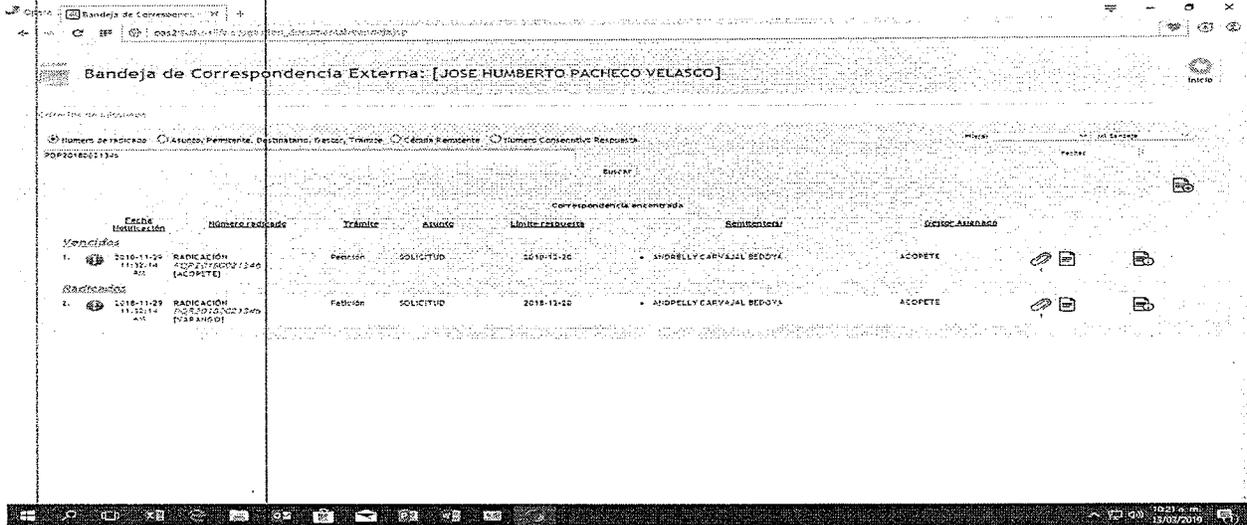
OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

CECFO-004
Versión.02
27/04/2018

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Página 13 de 21

necesarias, como escáner para poder subir las respuestas, la PQR20180021346 a la fecha se encuentra vencida y sin gestión.



Secretaría de Educación: Revisado el módulo de Gestión documental se evidencian las siguientes PQRS vencidas: IAS20180002018, IAS20180002085, TU20180000860, TU20180000870, TU20180000873, TU20180000875, todas se encontraban gestionadas y con la respuesta sin darle terminado, excepto la IAS20180002018 que se le asignó a un funcionario que se encontraba en vacaciones, a pesar de ser éste un riesgo que se viene materializando en las dependencias tanto por funcionarios en vacaciones como por contratistas en finalización de contratos, los informes que deben rendir a participación comunitaria no se pudieron evidenciar.

Secretaría de Planeación: Se encuentra la IAS20180001952, se da por terminado sin subir la respuesta a pesar de que se cuenta con la herramienta para hacerlo, se evidencian los informes que deben rendir a participación comunitaria.

Subsecretaría de Planeación Territorial: se encuentra la PQR20180021521 y PQR20180022161 se encuentran vencidas se les realiza gestión y le dan por terminado sin dar solución de fondo al peticionario, y la TU20180000880 Se da por terminado sin subir la evidencia.

Secretaria de Cultura: Se encuentran vencidas estas: PQR20180021568, PQR20180022090, PQR20180022249 Y PQR20180022516, solo tiene respuesta la PQR20180022518 las demás a la fecha de elaboración del informe siguen vencidas, se evidencian los informes requeridos por participación comunitaria, para esta secretaria se requiere capacitación del enlace en cuanto al manejo del módulo.

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

CECFO-004
Versión.02
27/04/2018

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Página 14 de 21

Buzón de Sugerencias: La Secretaría de Participación Comunitaria socializa un nuevo procedimiento para la apertura de buzones ya que el que se venía llevando se torna dispendioso puesto que semanalmente un funcionario de la secretaría debía desplazarse a todas las dependencias a realizar la apertura y dejar las respectivas actas de lo ahí encontrado, generando con esto un desgaste administrativo, el nuevo procedimiento se estipula que cada enlace debe abrir semanalmente el buzón de sugerencias junto con el enlace de calidad y dejar consignado en acta semanal lo encontrado y los cinco primeros días del mes enviar al a oficina de participación Comunitaria las cuatro actas y subir al módulo las peticiones que por este medio lleguen a las dependencias y elaborar las respuestas, a la fecha la única secretaría que ha cumplido con este requerimiento es la secretaría de Hacienda.

Ventanilla única: al realizar la visita a la ventanilla se evidencio, que cuentan con los implementos para realizar el proceso de recepción, cargue y reparto de las peticiones que radican diariamente los ciudadanos, se pudo verificar que el riesgo materializado en las secretaría por falta de llevar un control de los funcionarios que salen a vacaciones se ve reflejado en ventanilla al momento de realizar el reparto ya que cada que un funcionario sale a vacaciones el usuario de éste queda inhabilitado y al realizar el reparto este revota, también se evidencia que el espacio físico es muy pequeña para la cantidad de personas que laboran en ese proceso, quienes manifiesta la incomodidad ya que el piso está inclinado, situación que podría generar posibles riesgos de accidente o enfermedades profesionales, tema que es competencia del SG-SST.

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,.

Las solicitudes que ingresan por los diferentes medios de comunicación a la Oficina de Atención al Ciudadano, son radicadas por el módulo de Gestión documental y direccionadas al responsable de emitir la respuesta, cuando el tema es de conocimiento del personal que allí atiende se da la respuesta y orientación inmediata de los contrario se direcciona al responsable.

7. RESULTADO DE LAS PQRSF

De acuerdo al informe durante el Segundo Semestre de 2018 ingresaron por Ventanilla Única 12775 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, de igual forma se ingresaron 810 tutelas para un total de 13.585 solicitudes radicadas y por el Buzón de Sugerencias 114.

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

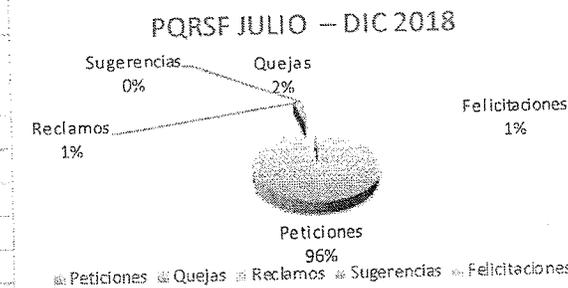
CECFO-004
Versión.02
27/04/2018

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Página 15 de 21

Consolidado PQRSF recibidas en la Administración Municipal (JULIO – DICIEMBRE 2018).

CONSOLIDADO PQRSF JULIO – DIC 2018		
PQRSF	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Peticiones	12292	96,22%
Quejas	278	2,18%
Reclamos	110	0,86%
Sugerencias	20	0,16%
Felicitaciones	75	0,59%
TOTAL	12.775	100,00%



Del total de PQRSF que ingresaron, el 96 % corresponden a peticiones, incluidas las peticiones de los entes de control que equivalen al 8%, y las peticiones de los ciudadanos 88% cifra que se debe tener muy en cuenta ya que tuvo un incremento con respecto a los dos semestres anteriores, **si bien es cierto las quejas, reclamos y sugerencias representan solo un 3% debemos analizarlas y darles tratamiento oportuno ya que pueden generar un riesgo jurídico.**

De acuerdo al monitoreo del módulo de gestión documental de cada una de las secretarías se evidencia que ingresaron 810 Tutelas, las cuales fueron repartidas de la siguiente manera según competencia

Total Acciones de Tutela: 810

Relacionadas por secretarías

CONSOLIDADO TUTELAS POR SECRETARIA JULIO A DIC 2018 -II SEMESTRE		
MES	CANTIDAD	PORCENTAJE %
CONTROL INT DISCIPLINARIO	2	0,25
DIRECCION DEL RIESGO Y DESASTRE	1	0,12
SEC. HACIENDA	59	7,28
SECRETARIA DE GOBIERNO	75	9,26
SECRETARIA DE TRANSITO	228	28,15

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

CECFO-004
Versión.02
27/04/2018

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Página 16 de 21

SECRETARIA DE EDUCACION	71	8,77
SECRETARIA DE SALUD	13	1,60
SECRETARIA JURIDICA	276	34,07
INTEGRACION SOCIAL	1	0,12
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	22	2,72
SECRETARIA DE PLANEACION	32	3,95
SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO	25	3,09
SUBSECRETARIA DE RECURSOS FISICOS	3	0,37
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	2	0,25
TOTAL	810	100,00

En el cuadro se relacionan (810) Tutelas, de acuerdo a información tomada del monitoreo del módulo de gestión documental y la entrevista con los enlaces, el mayor porcentaje que es de un 34% lo tiene la secretaría jurídica, esto se debe a que ellos son los responsables de ingresar y llevar el control las tutelas y hacer el respectivo reparto a los responsable de emitir la respuesta, le sigue la secretaría de Tránsito y Transporte con un 28% esto se debe a reclamaciones por no dar de baja los comparendos cancelados y reclamación por foto multas y el debido proceso, el 9% corresponde a la secretaría de Gobierno, seguida de la secretaría de educación con un 9% .

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, 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 96% 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 continua de los procesos.

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

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

CECFO-004
Versión.02
27/04/2018

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Página 17 de 21

CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES RADICADAS POR EL MODULO DE GESTION DOCUMENTAL DE JULO A DICIEMBRE DE 2018											
SECRETARIA	PETICIONES	PORCEN TAJE %	QUEJAS	PORCEN TAJE %	RECLAM OS	PORCEN TAJE %	SUGERENCIA	PORCEN TAJE %	FELICITA CIONES	PORCEN TAJE %	
DESPACHO ALCALDE	101	0,82	2	1%	1	1%	0	0%	17	23%	
SECRETARIA GENERAL	108	0,88	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
CONTROL INTERNO	51	0,41	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
EDUCACION	402	3,27	9	3%	0	0%	0	0%	1	1%	
TRANSITO Y TRANSPORTE	2961	24,09	29	10%	2	2%	5	25%	7	9%	
SALUD	230	1,87	18	6%	0	0%	1	5%	0	0%	
CULTURA	200	1,63	4	1%	0	0%	2	10%	7	9%	
GOBIERNO	1532	12,46	31	11%	0	0%	2	10%	2	3%	
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	215	1,75	2	1%	0	0%	0	0%	3	4%	
INSPECCION Y CONTROL	197	1,60	8	3%	1	1%	0	0%	0	0%	
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	91	0,74	16	6%	0	0%	0	0%	0	0%	
PARTICIPACION COMUNITARIA	111	0,90	4	1%	0	0%	0	0%	8	11%	
CONTRATACIÓN	236	1,92	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
JURIDICA	91	0,74	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
DESARROLLO INSTITUCIONAL	12	0,10	1	0%	0	0%	0	0%	1	1%	
TALENTO HUMANO	2050	16,68	9	3%	0	0%	0	0%	1	1%	
RECURSOS FISICOS	124	1,01	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
AGROPECUARIO	32	0,26	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
COMUNICACIONES	24	0,20	2	1%	0	0%	2	10%	2	3%	
PLANEACION	652	5,30	105	38%	97	88%	0	0%	3	4%	
HACIENDA	1874	15,25	11	4%	1	1%	0	0%	0	0%	
INTEGRACION SOCIAL	182	1,48	2	1%	0	0%	2	10%	8	11%	
EMPRENDIMIENTO	27	0,22	0	0%	0	0%	1	5%	9	12%	
INFRAESTRUCTURA	422	3,43	10	4%	7	6%	1	5%	4	5%	
DIRECCION TI y C	17	0,14	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	
RIESGOS	88	0,72	0	0%	0	0%	1	5%	1	1%	
MEDIO AMBIENTE	164	1,33	12	4%	1	1%	1	5%	1	1%	
AGUAS DE PALMIRA	5	0,04	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
CORFEPALMIRA	7	0,06	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	
HOSPITAL RAUL OREEJUELA BUENO	2	0,02	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
IMIDER	82	0,67	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
INDESEPAL	2	0,02	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
TOTAL	12292	100,00	278	100%	110	100%	20	100%	75	100%	

PETICIONES

De 27 dependencias auditadas unas en sitios y otras monitoreándolas desde el módulo se pudo evidenciar que la Secretaría de Tránsito, Gobierno, Subsecretaría de Talento Humano y la Secretaría de Planeación tienen el 68% 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.

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

CECFO-004
Versión.02
27/04/2018

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Página 18 de 21

QUEJAS

El 60% de las quejas están concentradas en La Secretaría de Planeación, Secretaria de Gobierno y la Secretaria de Transito, se debe 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 88%, seguido de infraestructura con un 6%, 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 siguen siendo mínimas.

FELICITACIONES

El 75 % de las felicitaciones que ingresan para las diferentes secretarías las reciben el Despacho Alcalde con un 23%, seguido de la Dirección de emprendimiento con un 12%, Integración Social y Participación comunitaria con un 11% cada una, seguidas de la secretaria de Cultura y la Secretaría de Tránsitos con un 9%, cada una, cifra que es buena pero debemos mejorarla para garantizar el fin que persigue la administración que es el de garantizar la satisfacción del ciudadano con respecto al servicio que se presta.

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 los meses de Julio a Noviembre de 2018, arrojó un número de 1941 personas encuestadas, en general los usuarios siguen teniendo una buena percepción de la Atención personalizada en las secretarías de la Administración municipal, ya que se refleja en las encuestas diligenciadas por los ciudadanos, esto es una fortaleza que tienen los procesos; siguen presentado debilidad en cuanto a la contestación oportuna en medio escrito a las peticiones y en la operatividad que se le debe dar al módulo de gestión documental subiendo la respuesta con el respectivo recibido del peticionario y darle terminado.

CONCLUSIÓN

Con respecto a la Auditoría efectuada se observa:

Según lo evidenciado, de acuerdo con el objetivo y alcance de la Auditoría, la alta dirección en su direccionamiento estratégico, está muy comprometida en exigir, efectuar seguimiento, respaldar y dar el apoyo necesario para que los líderes de proceso le den contestación oportuna a las peticiones de 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
N.º: 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 21

ciudadanos, como de los informes presentados por la segunda línea de defensa. De igual forma la Secretaria de Participación comunitaria y su equipo de trabajo como segunda línea de defensa siguen realizando un buen control y seguimiento para que Las PQRS se contesten dentro de los términos de ley, realizando monitoreo diario al módulo de gestión documental, esto se evidencia mediante a las alertas que se envían por correo institucional a los enlaces de cada dependencia para que realicen el respectivo seguimiento, ya que junto con el Líder de proceso y el encargado de emitir la respuesta, como primera línea de defensa son los responsables de que sus dependencias se encuentran al día con los requerimientos de los ciudadanos, ésta primera línea de defensa a pesar de que ha mejorado en cuanto al seguimiento presenta debilidades en la operatividad, en ocasiones se sube la respuesta y no se le da terminado, se le da terminado y o se sube la respuesta, dificultando así el seguimiento y fácil acceso a la 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 evidencia con el análisis de la encuesta de satisfacción al cliente, y los informes evidenciados en las secretarías 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 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.

Se evidencia mejora en el análisis de causa de las PQRS en los informes presentados por cada una de las dependencias y que son consolidados por Participación Comunitaria, por ser este un insumo fundamental en la toma de decisiones para la mejora continua, ésta se debe fortalecer en todo el Sistema de Gestión. Ya que este debe generar tanto en la primera como en la segunda línea de defensa, acciones de mejora que conduzcan a que se minimicen la presencia de estas causas, para generar una mejor satisfacción de las partes interesadas en el servicio que requieran.

Con la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, no se mide el resultado del servicio, ya que los funcionarios manifiestan que por ser tan extensa prácticamente le ruegan a los ciudadanos que la diligencien porque es un requisito con el cual deben cumplir todas las secretarías.

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

CECFO-004
Versión.02
27/04/2018

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Página 20 de 21

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 segundo semestre del año 2018, se evidenciaron los siguientes casos:

- Se sigue presentando que en todas las dependencias, excepto Despacho Alcalde y Participación Comunitaria que fueron las únicas dependencias que se encontraron con cero PQRS vencidas, 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.
- A pesar de que se viene adelantando un arduo trabajo de seguimiento y capacitación en cuanto a la operatividad del Módulo de Gestión documental aún se presentan falencias en el manejo de éste, en algunos actores que operan en la primera línea de defensa, quien es el funcionario encargado de emitir respuesta a las peticiones de los ciudadanos, como también del dueño del proceso en apoyar al enlace quien es el encargado de realizar el respectivo seguimiento.
- 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 Secretaría de Participación Comunitaria, la entrega es los cinco (5) primeros días de cada mes, compromiso que no se está cumpliendo, retrasando así el trabajo de consolidación de informes, por lo que es pertinente que la Secretaría de Participación Comunitaria le saque sus propias conclusiones, con un análisis que genere propuesta de acciones de mejora continua, que presente y facilite la toma de dediciones, a la Alta Dirección.
- Se evidenció en cuanto a los informes para el seguimiento de las alertas de vencimiento de la PQRS que cada que se realiza un reparto de determinada PQR, este se duplica, para esta auditoría se sacó un listado del 01 de julio de 2018 al 31 de diciembre de 2018, arrojando un total de 16252 PQRS que al depurarlo quedan 13.585, con una diferencia de 2667 registros repetidos, alterando esto el valor de los requerimientos radicados por ventanilla única.

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



Alcaldía Municipal
de Palmira
N.t.: 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 **21** de **21**

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.
- Que la oficina de Participación Comunitaria y la Dirección de Ti y C realicen una capacitación en cuanto al seguimiento, presentación de informes y manejo del módulo a la Secretaría de Cultura ya que durante la auditoría se pudo evidenciar la falencia en el manejo del módulo que tiene el funcionario enlace, para que este a su vez retroalimente al equipo de trabajo.
- Subir repuesta al 100% de las PQRS, con el recibido del peticionario y dar por terminado, a través del Módulo de Gestión Documental, aplicativo destinado por la Administración Municipal para tal fin.
- Qué la segunda línea de defensa tome decisiones con el análisis de La encuesta de Satisfacción al ciudadano, ya que de acuerdo a los percibido en esta auditoría por parte del ciudadano es el malestar que presentan al solicitarles que califiquen el servicio, pues es muy dispendioso para los funcionarios convencer al ciudadano para que accedan a diligenciarla.
- 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 funcionarios, esto es para todas las secretarías, ya que por control se les inhabilita el usuario en el Módulo de Gestión Documental (siif) y esto dificulta la labor de la persona que radica en ventanilla única.
- Qué para llevar un mejor control, trazabilidad y fácil acceso a la información, considerar la posibilidad de que la respuesta a las PQRS que interponen los ciudadanos se suban al módulo con el respectivo recibido del peticionario.

Jefe Oficina de Control Interno:
José Humberto Pacheco Velasco.

Auditores:
Elizabeth Martínez Paramo.

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