



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO



NOTA INTERNA	Municipio de Palmira con inversión social constructiva y paz
	Area de Correspondencia Internas
2019-260.8.1.2037	Ni20190001572
30 Agosto 2019 11:8 AM	
Tipo:	Correspondencia Interna
Remitente:	JOSE HUMBERTO PACHECO VELASCO [OFICINA DE CONTROL INTERNO]
Usuario:	EMARTINEZ Folios:

Palmira, Agosto 30 de 2019

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

Dr. DIEGO FERNANDO SAAVEDRA PAZ
Secretario General

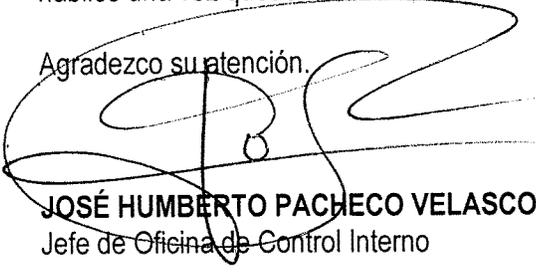
DE: JOSÉ HUMBERTO PACHECO VELASCO
Jefe de Oficina de Control Interno

ASUNTO: INFORME DE AUDITORIA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES DE LAS DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACION MUNICIPAL DE PALMIRA – SEGUNDO 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 2019.

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,

Redactor/Transcriptor: Elizabeth Martínez páramo

Revisó: José Humberto Pacheco Velasco

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP
Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
Teléfono: 2709531



SC - CER415753



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

SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD - PALMIRA

CECFO-004
Versión.02
27/04/2018

Página 1 de 19

219-260.6.19.2

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) DEL PRIMER SEMESTRE DE 2019, DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE PALMIRA.

JOSE HUMBERTO PACHECO VELASCO
Jefe de la Oficina de Control Interno

Auditor: ELIZABETH MARTINEZ PARAMO
MÓNICA MARÍA TORRES CABRERA.

Palmira – Agosto 2019

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 2 de 19

PRESENTACION

La Alcaldía Municipal de Palmira, a través de la Oficina de Control Interno, presenta el informe de Seguimiento consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas y atendidas por los diferentes canales de atención que dispone la administración, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero a 30 de junio de 2019.

Este informe da cumplimiento a lo estipulado 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.” Así como también lo consagrado en la ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia Y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión la gestión de la Alcaldía Municipal durante el primer semestre de 2019, en materia de cumplimiento a las PQRS.

Este informe se realiza con base a estadísticas de acuerdo con el número total de PQRS presentadas ante la entidad durante el primer semestre de 2019, discriminadas por modalidad de petición, canal y tipo de atención, así como la dependencia que tramitó.

1. OBJETIVOS

Evaluar y verificar los controles implementados para el cumplimiento de las repuestas dentro de los términos de Ley, de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones interpuestas por los ciudadanos en cada uno de las Dependencias, 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 Primer Semestre, comprendido entre el 01 de enero y el 30 de Junio de 2019.



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 3 de 19

2. ALCANCE

La evaluación se realizará tomando una muestra de los procesos de la Administración Municipal, teniendo en cuenta principalmente los procesos que no fueron auditados en el semestre anterior y las secretarías que han sido recurrentes en el incumplimiento en términos de respuesta, 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 2019, y las medidas tomadas por la Administración, ante las respuestas emitidas fuera de los términos de ley, aplicando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión ya que dentro de uno de sus objetivos está el de Fortalecer y promover la efectiva participación ciudadana (en su Sexta dimensión: Información y Comunicación, asociada con las Política de Ley Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, Servicio al ciudadano y Participación ciudadana en la gestión pública

3. CRITERIOS DE AUDITORIA

Ley 1474 de julio 12 de 2011, Ley 1712 de 2014, Planes de Mejoramiento de auditoria anterior, Autodiagnóstico Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), Encuesta FURAC estrategia de acción y los Riesgos del Proceso.

4. METODOLOGIA

Se verificaran las bases de datos así:

- Información que reporta cada Secretaria
- Ventanilla Única, Buzones,
- Módulo de Gestión Documental (listado el estado de las PQRSF de todas las dependencias del 30 de enero a junio de 2019, Página Web (SAC -Secretaria de Educación) (SAC -Secretaria de (Salud),
- visita a los enlaces de cada uno de los procesos de la Administración Municipal que están dentro de la muestra, 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



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 4 de 19

documental para realizar el seguimiento en aras a que se dé respuesta oportuna a los requerimientos de los ciudadanos y los entes de control.

Se solicita la base de datos y seguimiento del primer semestre de 2019, de los trámites realizados a las PQRSF de cada una de las Secretarías Auditadas.

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

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

Verificación física: Se selecciona una muestra en cada una de las 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 verbal: Se aplica la lista de verificación para la evaluación y se realiza seguimiento en cada secretaria auditada.

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

Para el desarrollo de la auditoría, 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 secretarías 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 2019.
- Se realizan actas de las reuniones y se firma el respectivo listado de asistencia.
- Se revisa la información que llega a cada Secretaría por medio del módulo de Gestión Documental SIIFWEB, su uso, capacidad, conocimiento de los funcionarios



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 19

- Revisión de los informes consolidados y las carpetas de seguimiento de las PQRSF, de las bases de datos reportada por cada secretaria.

El municipio de Palmira dispone de los siguientes canales de comunicación:

- Canal Telefónico.
- Ventanilla única.
- Correo institucional.
- Página Web
- Módulo de Gestión Documental.
- Centro de Atención Integral al Ciudadano.
- Correo Electrónico.
- Buzones de sugerencias.

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.

5. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Entre las actividades desarrolladas en la Auditoria tenemos:

- **Reunión de Apertura**

La auditoría se inicia el día 3 de Julio 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 equipo auditor, explicación de la metodología a seguir con la auditoria, objetivo, alcance y solicitud de documentos.

- **Entrevista Personal**

Se realizan las visitas a cada una de las Secretarías de la Administración Municipal de Palmira que se describieron dentro del alcance como son: Dirección de Contratación, Secretaría Jurídica, Subsecretaría de Talento Humano, Secretaría Agropecuaria y Desarrollo Rural, Secretaría de Participación Comunitaria, Secretaría de Gobierno.

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 6 de 19

Secretaria de Seguridad y Convivencia, Secretaria de Planeación, Secretaria de Integración Social, Secretaria de Educación, Secretaria de Tránsito y Transporte, Secretaria de Cultura, Subsecretaria de Inspección y Control, Subsecretaria de Infraestructura Renovación Urbana y Vivienda, Subsecretaria de Cobro Coactivo, Dirección de TI y C, Dirección Gestión de Medio Ambiente, Ventanilla Única, Atención al Ciudadano y Oficina de Control Interno.

TIPO DE AUDITORIA

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

Audidores

Para esta auditoría se delega a: Elizabeth Martínez Paramo. Profesional Universitario Grado 01 y Mónica María Torres Cabrera. Contratista.

6. DESARROLLO DE LA AUDITORIA DE PQRSF EN LAS SECRETARIAS Y OFICINAS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE PALMIRA, PERIODO ENERO - JULIO DE 2019

Por medio de visitas, entrevistas a 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 2019, de Evaluación de la Satisfacción al ciudadano, elaborados por la Secretaria de Participación Comunitaria.

Revisado el Módulo de Gestión Documental, se elabora informe del 01 de enero al 30 de junio de 2019 el cual arroja un total de 13.247 PQRSF, las cuales se encuentran en el siguiente estado:

- Activas 270
- Terminadas 12.808
- Por Vencer 89
- Vencidas 35
- Gestionadas por Usuario 45



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 19

TOTAL PQRS POR DEPENDENCIA TOMADAS EN LA MUESTRA DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2019		
DEPENDENCIA	TOTAL	%
DIRECCION DE CONTRATACION	387	3.45
OFICINA DE CONTROL INTERNO	61	0.54
SECRETARIA JURIDICA	126	1.12
DIRECCION DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	299	2.67
DIRECCIÓN DE TIYC (TECNOLOGÍA INNOVACIÓN Y CIENCIA)	22	0.20
SECRETARIA DE SALUD	403	3.60
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	2479	22.16
SECRETARIA DE GOBIERNO	2021	18.03
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	272	2.43
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	475	4.24
SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	94	0.84
SECRETARIA DE CULTURA	317	2.83
SECRETARIA DE PLANEACION	1650	14.72
SECRETARIA DE EDUCACION	426	3.80
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	161	1.44
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	139	1.24
SUBSECRETARIA DE COBRO COACTIVO	59	0.53
SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO	1512	13.49
SUBSECRETARIA DE INSPECCION Y COTROL	303	2.70
VENTANILLA UNICA	0	0
ATENCION AL CIUDADANO	0	0
TOTAL	11206	100%

Clasificación por tipo de trámite de Las PQRSF que ingresaron por ventanilla única durante el primer semestre de 2019 comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio.



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 19

CLASIFICACION DE PQRSF PRIMER SEMESTRE 2019 POR TIPO		
TIPO PQRSF	CANTIDAD	%
FELICITACIONES	23	0,17%
PETICIONES	10992	83%
PETICION CONTRALORIA	199	1.50%
PETICION FISCALIA	730	5.51%
PETICION PERSONERIA	313	2.36%
PETICION PROCURADURIA	180	1.36%
QUEJA	303	2.29%
RECLAMO	500	3.77%
SUGERENCIA	7	0,05%
TOTAL	13247	100%

Del 100% de las PQRSF que ingresaron al municipio de Palmira por medio de la ventanilla única el 93.73 % pertenece a las peticiones, incluidas las de los entes de control, correspondientes a un 10.73 % y las peticiones de los ciudadanos con un 83%, las quejas, reclamos y sugerencias corresponden al 6.11% 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 0.17%.

Al realizar la auditoria con cada uno de los enlaces de las diferentes dependencias de la administración se observa que tienen el conocimiento en el manejo del módulo de Gestión documental, se evidencia el control que ejercen ante las alertas que arroja el sistema y los correos dirigidos a los responsables de emitir las respuesta a los ciudadanos para que éstas no lleguen al estado de vencimiento, sin embargo, con estos controles al 30 de junio de 2019 se encontraron 18 PQRS vencidas en las siguientes secretarías:



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 19

LISTADO PQRS VENCIDAS A JUNIO 30 DE 2018				
CANTIDAD	NUMERO	TIPO	ESTADO	DEPENDENCIA
1	PQR20190010096	Petición	VENCIDO	SECRETARIA DE PLANEACION
2	PQR20190010713	Petición	VENCIDO	SECRETARIA DE PLANEACION
3	PQR20190011919	Petición	VENCIDO	SECRETARIA DE GOBIERNO
4	TU20190001764	Tutela	VENCIDO	SECRETARIA DE GOBIERNO
5	TU20190001589	Tutela	VENCIDO	SECRETARIA JURIDICA
6	TU20190001685	Tutela	VENCIDO	SECRETARIA JURIDICA
7	TU20190001701	Tutela	VENCIDO	SECRETARIA JURIDICA
8	TU20190001773	Tutela	VENCIDO	SECRETARIA JURIDICA
9	PQR20190009759	Petición	VENCIDO	SUBSECRETARIA DE INSPECCION Y CONTROL
10	PQR20190011881	Petición	VENCIDO	SUBSECRETARIA DE INSPECCION Y CONTROL
11	PQR20190011898	Petición	VENCIDO	SUBSECRETARIA DE INSPECCION Y CONTROL
12	PQR20190011918	Petición	VENCIDO	SUBSECRETARIA DE INSPECCION Y CONTROL
13	PQR20190011940	Petición	VENCIDO	SUBSECRETARIA DE INSPECCION Y CONTROL
14	PQR20190012045	Petición	VENCIDO	SUBSECRETARIA DE INSPECCION Y CONTROL
15	PQR20190010290	Petición	VENCIDO	SECRETARIA DE CULTURA



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 10 de 19

16	PQR20190011178	Petición	VENCIDO	SECRETARIA DE CULTURA
17	PQR2019000	Petición	VENCIDO	SECRETARIA DE GESTION DE RECURSOS FISICOS Y SERVICIOS GENERALES
18	PQR20190009424	Petición	VENCIDO	SECRETARIA DE GESTION DE RECURSOS FISICOS Y SERVICIOS GENERALES

Siendo las más recurrentes la Subsecretaría de Inspección y Control con 6, Secretaría Jurídica con 4, Gobierno con 2, Planeación con 2, Cultura con 2 y Recursos Físicos con 2, notándose que el valor de las PQR vencidas ha bajado considerablemente, los controles implementados por la primera línea de defensa aun no son del todo efectivos con las observaciones y planes de mejoramiento que se han elaborado, se debería estar cumpliendo la meta de cero PQRS vencidas en toda la administración.

La segunda línea de defensa, representada por 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 con el apoyo y compromiso de la alta dirección.

En la primera línea de defensa, no se evidencia el control que se debe tener con la asignación de PQRS a los contratistas que están a punto de finalizar contrato y los funcionarios que salen a vacaciones ya que desde la oficina de informática se bloquea el usuario.

Las Tutelas se 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.

En las Secretaria auditadas se observó lo siguiente:

Secretaria de Gobierno: En esta secretaría se evidencia el seguimiento constante por medio del correo institucional, los enlaces al verificar el módulo tienen 2 PQRS vencidas, revisando el historial se encuentran PQRS vencidas del año 2015.



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 19

En la Subsecretaría de Inspección y Control, en el momento de la Auditoría se encuentra una sola persona encargada de todo el proceso, el resto del personal se encuentra en vacaciones, en estos casos es urgente que se establezca un cronograma de vacaciones, con las fechas en que salen los funcionarios y a los contratistas cuando termina el mismo, ya que se materializó el riesgo de no contestación oportuna de las PQRS por encontrarse el funcionario en vacaciones. A la fecha tienen 6 PQRS vencidas, en Inspección Urbana una de las funcionarias tiene deshabilitado el Opera, no se sube la respuesta, una de las acciones de mejora encontradas en otras auditorías, fue que se dotaran de las herramientas necesarias, como escáner para poder subir las respuestas y esto no se está haciendo en este despacho.

Secretaría de Planeación: Se encuentran 2 PQRSF vencidas, la auditoría fue atendida por un nuevo funcionario enlace, el cual ya solicitó a Participación Comunitaria su capacitación.

Oficina de Contratación: Al momento de la Auditoría se evidencia que el enlace realiza el seguimiento y control a las PQRS, a la fecha no han presentado los informes requeridos por la Oficina de Participación Comunitaria.

Secretaría de Participación Comunitaria: Es de resaltar que el día 10 de Julio de 2019, al realizar la Auditoría y revisar el módulo de Gestión documental nos encontramos que toda la administración se encuentra con cero PQRS vencidas, esto indica que si todos nos comprometemos podemos llegar a lograr esta meta.

Algunas secretarías tienen pendiente por presentar los informes trimestrales como son: Agricultura, Contratación, Salud y Tiyc, generando un desgaste administrativo a esta Secretaría en el análisis de toda la información, porque quedan procesos misionales por fuera que son insumo importante para la toma de decisiones y la mejora continua de la atención a los ciudadanos.

Secretaría de Seguridad y Convivencia: Se evidencia control en el seguimiento a la contestación oportuna de la PQRS.

Secretaría de Integración Social: El funcionario enlace, tiene toda la información al día, presenta los informes de encuestas, informe trimestral, revisión de buzón de sugerencias a Participación Comunitaria. Discriminan cada una de las solicitudes que les llegan detalladamente.



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 12 de 19

Secretaria Agropecuaria y Desarrollo Rural: Se evidencia un buen el control y seguimiento a las PQR por parte del líder del proceso, las respuestas se suben al módulo a tiempo, sin embargo los informes que envían a Participación Comunitaria, los presentan de manera extemporánea debido a que el líder del proceso es el único usuario administrador y por sus múltiples funciones pasa la información a destiempo al enlace encargado de elaborar los informes, a la fecha de la auditoría estos están realizados hasta el mes de marzo.

Secretaria de Gestión de Recursos Físicos y Recursos Generales: Al momento de la Auditoria se encuentran vencidas 2 PQRSF, no se tiene definido quién es el enlace ya que un funcionario revisa el modulo y asigna las PQRS y otra realiza los informes que se deben presentar a Participación Comunitaria.

Secretaria de Educación: Revisado el módulo de Gestión documental no se evidencian PQRS vencidas. Ya se unifico el Siifweb y se abolió el SAP; se pudo observar que algunas dependencias como el despacho, inspección y vigilancia, planeación educativa e historias laborales, no cuentan con el escáner, herramienta clave para el proceso de subir el documento de respuesta al módulo, lo cual no permite dejar trazabilidad. El Informe de Seguimiento, Encuesta de Satisfacción se encuentran al día, el funcionario encargado del control y seguimiento a las PQRSF manifiesta que la clave y usuario administrador para éste tema lo tienen otros funcionarios, lo cual es ocasiona un posible riesgo de mal direccionamiento y por ende al momento de no contestar oportunamente se dificulta establecer responsables.

Secretaria de Tránsito y Transporte: En esta Secretaria se encuentran al día en documentación, encuesta de satisfacción, Informe trimestral. Sin embargo en el archivo algunas encuestas se encuentran mal archivadas, de varios meses y algunas sin fecha.

Secretaria de Cultura: Se encuentran vencidas 2 PQRSF, se evidencian los informes requeridos, sin embargo estos no son enviados a participación comunitaria, no hay listado de documentos, no existe control de Ema, el teatro y Biblioteca, no se realiza informe de todo el proceso de Arte y Cultura.

Secretaria de Salud: Se siguen radicando las PQRSF mediante el SAP, sin embargo se tiene control de las que son impuestas mediante el modulo, se realiza un buen trabajo a pesar de no estar definido aún el funcionario enlace. Solicitan ampliar el margen de los destinatarios y continuar ejerciendo una buena labor y control

Secretaria Jurídica: Al momento de la auditoria, no tienen PQRS vencidas, se da el manejo debido al buzón de sugerencias de acuerdo a la norma. 



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 19

Los informes, actas, encuestas y archivo se encuentran al día, el enlace envía correos informando a cada funcionario sobre las PQRS que tienen asignadas y lleva el control de las mismas.

Consideran necesario realizar capacitación a los funcionarios en el manejo del Siifweb.

Buzón de Sugerencias: Participación Comunitaria lleva el control del buzón de acuerdo al nuevo procedimiento, mediante el cual cada enlace debe abrir semanalmente el buzón de sugerencias junto con el enlace de calidad y realizar un acta semanal de acuerdo a lo encontrado y los cinco primeros días del mes enviar a Participación Comunitaria las cuatro actas y subir al módulo las peticiones que por este medio lleguen a las dependencias y elaborar las respuestas.

Ventanilla única: Se evidencia que tienen los implementos para realizar el proceso de recepción, cargue y reparto de las peticiones que radican los ciudadanos, sin embargo se ha materializado el riesgo por la alta rotación de personal, hay una persona de planta y dos contratistas, la infraestructura sigue siendo incomoda y pequeña para el personal que labora en ese proceso, los cuales manifiestan su molestia ya que el piso se encuentra inclinado.

Atención al ciudadano: No se encontraban informados de la auditoria, sin embargo al realizar seguimiento, se observa el manejo y tratamiento que se le viene dando a las PQRS, se evidencia la consolidación de la información de forma manual y sistematizada mediante el módulo de Gestión Documental, y los canales de atención al ciudadano como son: correo electrónico (atencionalpublico@palmira.gov.co), atención personalizada, línea 195, chat en línea y ventanilla única,.

Las solicitudes que ingresan por los diferentes medios de comunicación, son radicadas por el módulo de Gestión documental y direccionadas al responsable de emitir la respuesta.

7. RESULTADO DE LAS PQRSF

De acuerdo al informe del Primer Semestre de 2019 por Ventanilla Única ingresaron 13247 PQRS las cuales se radicaron por el Módulo de Gestión Documental y fueron direccionadas a cada dependencia de acuerdo a su competencia, el número de tutelas que ingresaron fue de 1850.

Consolidado PQRSF recibidas en la Administración Municipal (Enero –Junio 2019).

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

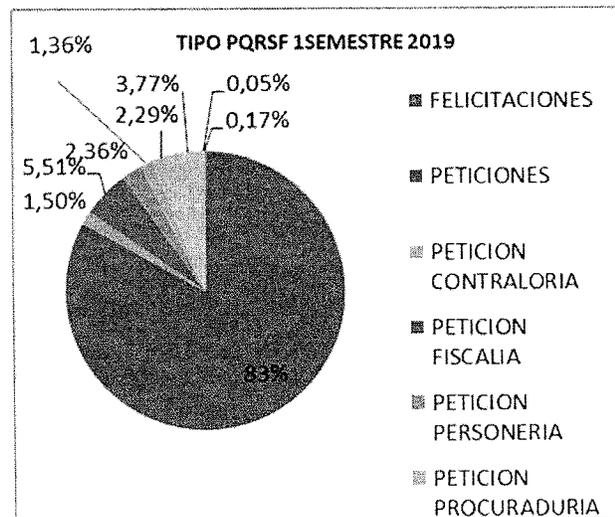
CECFO-004

Versión.02

27/04/2018

Página 14 de 19

CLASIFICACION DE PQRSF PRIMER SEMESTRE 2019 POR TIPO		
TIPO PQRSF	CANTIDAD	%
FELICITACIONES	23	0,17%
PETICIONES	10992	83%
PETICION CONTRALORIA	199	1.50%
PETICION FISCALIA	730	5.51%
PETICION PERSONERIA	313	2.36%
PETICION PROCURADURIA	180	1.36%
QUEJA	303	2.29%
RECLAMO	500	3.77%
SUGERENCIA	7	0,05%
TOTAL	13247	100%



Del total de PQRSF que ingresaron, el 83 % corresponden a peticiones, cifra que tuvo una disminución con respecto al semestre anterior, las quejas reclamos y sugerencias representan solo un 6.11% se debe analizar para darles tratamiento oportuno ya que pueden generar un riesgo jurídico.

Total Acciones de Tutela

Ingresaron en toda la Administración 1850 tutelas las cuales se encontraron en el siguiente estado:

Activas	10
Por vencer	1
Gestionadas	11
Terminadas	1828



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 19

De las 1850 tutelas que ingresaron a las diferentes dependencias, se le solicito a la Secretaría Jurídica quien es la encargada de realizar la radicación, reparto, control y seguimiento a éstas, un informe sobre las tutelas adelantadas en contra del municipio por no haber respondido de manera oportuna y de fondo las peticiones o solicitudes efectuadas por la comunidad, la cual nos reporta un total de 138 acciones de tutelas por desacato y no contestación oportuna de las mismas, entre ellas están la Secretaría de Transito, la Subsecretaría de Talento Humano, Secretaría de Educación, Secretaría de Planeación, Dirección de Contratación y Secretaría de Hacienda, por incidente de desacato, Despacho Alcalde y Secretaría de Transito, evidenciando con esto la materialización de un riesgo de cumplimiento “*Artículo 13. Ley 1755 de 2015 Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma*”, cual es el de no haber respondido de fondo y dentro de los términos de Ley, generando además, un riesgo de imagen, jurídico y desgaste administrativo.

CONSOLIDADO TUTELAS POR SECRETARIA ENERO A JUNIO 2019 - I SEMESTRE		
DEPENDENCIA	TOTAL	%
DIRECCION DE CONTRATACION	2	0.13
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0
SECRETARIA JURIDICA	328	20.63
DIRECCION DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	0	0
DIRECCIÓN DE TIYC (TECNOLOGÍA INNOVACIÓN Y CIENCIA)	0	0
SECRETARIA DE SALUD	577	36.29
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	354	22.26
SECRETARIA DE GOBIERNO	115	7.23
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	7	0.44
SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	0	0
SECRETARIA DE CULTURA	0	0
SECRETARIA DE PLANEACION	52	3.27
SECRETARIA DE EDUCACION	87	5.47
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	0	0



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 19

SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	0.13
SUBSECRETARIA DE COBRO COACTIVO	21	1.32
SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO	19	1.19
SUBSECRETARIA DE INSPECCION Y COTROL	26	1.64
VENTANILLA UNICA	0	0
ATENCION AL CIUDADANO	0	0
TOTAL	1590	100

De las 1850 tutelas ingresadas al Módulo de gestión documental, 1590 pertenecen a la muestra tomada para la auditoría de las cuales el 79.18% se direccionaron a las Secretarías de Salud, el 36.29%, a la Secretaría de Tránsito el 22.26% y a la Secretaría Jurídica el 20.63 %.

Entre los temas más recurrentes de las tutelas en Salud tenemos: Solicitud de autorización de citas con especialistas, autorización de exámenes médicos, autorizaciones para cirugías, se evidencia que toda esta información le ha servido a la Secretaría de Salud para la toma de decisiones, en cuanto a la intermediación con las diferentes EPS para gestionar que estas solicitudes se agilicen y en últimas notificar a la Superintendencia de Salud, proceso en el cual se nota una mejora.

Los temas de tutela más recurrentes en la Secretaría de Tránsito y Transporte son solicitudes de audiencia por caducidad de multa, y acuerdos de pago de multas.

8. TIPO DE SOLICITUDES

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

De 22 dependencias que fueron auditadas el mayor porcentaje está representado en las peticiones, incluidas las de las IAS con un 93.73%, seguido de los reclamos con un 3.77%, quejas 2.29, sugerencias con 0.05 %, 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. Las felicitaciones siguen siendo un porcentaje muy bajo con el 0.17% cifra que se debe analizar para mejorar continuamente la atención y contestación oportuna a los ciudadanos.



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 19

9. ENCUESTA DE SATISFACIÓN AL CLIENTE

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 2019, el cual arroja un número de 3282 personas encuestadas, el análisis muestra que en general los usuarios tienen una buena percepción de la atención personalizada comparado con el semestre anterior, sin embargo los enlaces manifiestan que se dificulta la aceptación del ciudadano a diligenciar la encuesta por lo extensa que es.

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

CONCLUSIÓN

Teniendo en cuenta el objetivo y alcance de la Auditoria, la Secretaria de Participación comunitaria como segunda línea de defensa está realizando buen control y seguimiento a la contestación oportuna a las PQRSF de toda la administración, las acciones implementadas como enviar por medio del correo institucional las alertas de vencimientos, emitir circulares, capacitaciones, las está cumpliendo; sin embargo aún no se llega a la efectividad del 100% ,en la primera línea de defensa se observa un avance en su control pero aún se presenta debilidad en el líder del proceso y el encargado de dar respuesta, ya que la primera línea de defensa debe implementar el control y seguimiento para que las PQRS se respondan oportunamente y dentro de los términos de Ley.

Se siguen presentando fallas en el manejo del Módulo de Gestión documental, como lo es el no subir la respuesta con el respectivo radicado para dejar la trazabilidad de las gestiones realizadas y garantizar que se dio respuesta de manera oportuna a las peticiones de los ciudadanos.

El Informe de análisis de causa que arrojan las PQRS, de acuerdo a lo presentado por cada una de las dependencias, es consolidado por Participación Comunitaria y se convierte en insumo importante para la toma de decisiones y mejora continua dentro de la Administración Municipal, según lo evidenciado el aprovechamiento de este insumo para la mejora del proceso se pudo observar en la Secretaría de Educación, Secretaría de Cultura, la Secretaría de Salud y la Secretaría de Participación Comunitaria; sin



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 19

embargo se nota la falta de cultura en el aprovechamiento del análisis de estas causas para la toma de decisiones en la administración.

Con los planes de mejoramiento se busca la mejora continua del proceso, sin embargo se sigue evidenciando la falta de efectividad, pues aún no se logran controlar las causas que generan el cumplimiento del 100 % de la meta de cero PQRSF vencidas y lograr satisfacer al ciudadano.

OBSERVACIONES

En esta Auditoria a las PQRSF, realizada al primer semestre del año 2019, se evidenciaron los siguientes casos:

- En las dependencias 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 evidencia de que se contestó de manera oportuna y dentro de los términos de Ley.
- Aún se evidencia falta de compromiso de los funcionarios para responder y subir la respuesta a las PQRS de manera oportuna al módulo de Gestión documental.
- Incumplimiento de las Secretarías (Agropecuaria, Educación, Contratación y Salud) en la entrega oportuna de la información solicitada por parte de la Secretaría de Participación Comunitaria, siendo estas para los cinco (5) primeros días del mes y se está entregando después del diez (10) de cada mes.
- Continúa la alta Rotación de personal en ventanilla única, ocasionando traumatismo y generando incumplimiento en la prestación de un servicio oportuno, eficiente y eficaz.
- En el cruce de información con el reporte entregado por la Secretaría Jurídica se refleja la materialización de un riesgo de cumplimiento de la Ley, ya que por no dar respuesta oportuna y de fondo a peticiones de los ciudadanos la administración se ha visto abocada a atender tutelas (138) motivadas por esta situación.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

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

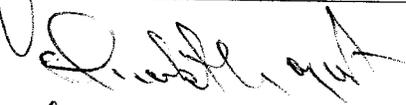
FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004
Versión.02
27/04/2018

Página 19 de 19

SUGERENCIAS

- Que el Líder de proceso y su enlace continúen implementando control y seguimiento en la respuesta oportuna a las PQRS, generando su respectivo plan de mejoramiento para la mejora del proceso.
- Que Participación Comunitaria continúe controlando y exigiendo la entrega a tiempo de los Informes por parte de las demás Secretarías y el seguimiento a las PQRS por vencimiento y verificando la oportunidad en tiempos de respuesta, para que el análisis de estos informes sirvan para la toma de decisiones.
- Analizar si el medió por el cual se está evaluando la Satisfacción al ciudadano, (Encuesta de Satisfacción al Ciudadano) es el idóneo para medir la percepción que éstos tienen sobre el servicio que se presta en los diferentes procesos de la Administración Municipal.
- Implementar controles por parte de los líderes de proceso para que no se materialice el riesgo de no contestar oportunamente las peticiones de los ciudadanos por encontrarse el responsable de emitir la respuesta en vacaciones o por terminación de contrato.
- La primera línea de defensa debe implementar controles para que las peticiones y solicitudes de los ciudadanos sean contestadas de fondo y dentro de los términos de ley para que no se conviertan en acciones de tutela, las cuales ocasionan pérdida de imagen, desgaste administrativo y riesgos jurídicos para la Administración Municipal.

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

