



INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

INFORME

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS – PQRSD

PRIMER TRIMESTRE DE LA
VIGENCIA 2024

DENISSE TATIANA VILLANUEVA S
Jefe de Oficina Control Interno

ABRIL 2024



INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACION	3
1. OBJETIVO GENERAL	4
2. ALCANCE	5
3. ANALISIS DE LA INFORMACION	6
3.1 OBJETIVO ESPECIFICO No. 1. Comprobar la Tipología de loso PQRSD y Verificar la respuesta oportuna de los PQRS asignados a cada dependencia	6
3.1.2. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LOS PQRSD RECIBIDAS	8
3.1.3. SEGUIMIENTO A LOS PQRSD CANCELADOS	8
3.1.4. SEGUIMIENTO A LOS PQRSD VENCIDOS	9
3.2. OBJETIVO ESPECIFICO No.2. Se tomará una muestra de secretarías para solicitar las unidades de conservación con el fin de verificar su adecuado archivo.	11
3.3. OBJETIVO ESPECIFICO No.3. Verificar la efectividad del procedimiento implementado para el proceso de administración de los PQRS radicados a la entidad.	12
4. CONCLUSIONES	13
5. RECOMENDACIONES	14



INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

PRESENTACION

El presente informe se genera con fundamento en la Ley 1474 de 2011, que contempla en su Artículo 76 como deber de la Oficina de Control Interno, vigilar que la atención de PQRSD, y en concordancia con la Ley 1755 de 2015; se presenta a la Administración Municipal de Salento, un reporte de acuerdo con las normas legales vigentes, revelando ante la ciudadanía de manera trimestral la oportunidad de atención en las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección e instar a los procesos responsables, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios.

Los resultados del presente informe dan alcance a los objetivos propuestos en el plan y el programa de Auditoria presentados con antelación y en algunos casos se dejará la opinión independiente como se mencionó en el párrafo anterior, a fin de que los procesos responsables; procuren mejorar la eficiencia en las respuestas y la efectividad expresadas en ellas. Por su parte la oficina asesora de control Interno a través de su Rol “Enfoque hacia la prevención”, analiza estas peticiones comparando volumen de recepción y detectando además peticionarios recurrentes o debilidades en el alcance que se brindó dentro del servicio solicitado por el ciudadano buscando acciones contundentes para fortalecerlas y que queden cerradas o resueltas



INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar la oportunidad en el procedimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicados a la entidad.

Con la adopción de 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», La oficina de control interno de manera periódica informa en el portal web y/o micrositio: el presente seguimiento, donde su finalidad es velar por el mejoramiento de la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y que las respuestas entregadas concuerden con lo solicitado, así mismo validar la satisfacción del usuario, conforme con las normas legales vigentes y así se rendirá un informe trimestral ajustado con la realidad.

La Administración municipal, utiliza el aplicativo Ventanilla Virtual en el que se refleja las operaciones relacionadas con la recepción física o virtual de todas las solicitudes, incluyendo el buzón de sugerencias, conforme al procedimiento actualizado para la recepción de estos.



INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

2. ALCANCE

Verificar la oportunidad en las respuestas de todos los procesos de la Administración Municipal y propender al mejoramiento continuo referente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) tramitadas durante el primer trimestre de la vigencia 2024.

La fuente principal del presente informe, es la información extraída del aplicativo Ventanilla Única Virtual, donde se registra la correspondencia recibida por la Alcaldía Municipal de Salento, y la revisión de forma aleatoria la aplicación adecuada de las Tablas de Retención Documental (TRD).

En este seguimiento se realizó una medición de la oportunidad en la respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recepcionados por la entidad, donde se tomó como muestra un porcentaje de participación del 10% dentro de un total de 561 registros de entradas en el periodo auditado, incluyendo inicialmente el estudio de las solicitudes que fueron finalizadas por fuera de términos.

Al finalizar el presente informe se presentan algunos aspectos por mejorar que van encaminadas en mantener y aumentar indicadores positivos para la Entidad.



INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

3. ANALISIS DE LA INFORMACION

3.1 OBJETIVO ESPECIFICO No. 1. Comprobar la Tipología de loso PQRSD y Verificar la respuesta oportuna de los PQRS asignados a cada dependencia

3.1.1. ASIGNACIÓN DE PQRSD POR DEPENDENCIA.

PQRSD I Trim vigencia 2024	FINALIZADO A TIEMPO	FINALIZADO VENCIDO	CANCELADO	ASIGNADOS A TIEMPO	ASIGNADOS PARA VENCERSE	TOTAL
COMISARIA DE FAMILIA	5		3		1	9
CONTROL INTERNO	2					2
DESPACHO ALCALDE	7					7
SEC DESARROLLO RURAL	33				1	34
SEC GOBIERNO	184	1	10	8	11	214
SEC HACIENDA	26		2	2	2	32
TESORERIA	14		3			17
SEC PLANEACION	100	1	9	14	5	129
SEC SERVICIO SOCIAL	33		6		1	40
SEC TURISMO	34				1	35
INSPECCION DE POLICIA	26		1			27
CULTURA Y DEPORTES	8	1		1	1	11
SIN SECRETARÍA	0		4			4
TOTALES	472	3	38	25	23	561

Tabla 1: Asignación por Dependencia - Elaboración Propia

Fuente: Datos suministrados por Ventanilla Virtual

La administración municipal de Salento – Quindío; durante el trimestre Enero - Marzo de la vigencia 2024 recibió correspondencia a través de la Ventanilla Virtual un total de 561 PQRSD; de las cuales fueron canceladas 38 de ellas; es decir quedaron en firme **523 PQRSD**, atendidas de manera oportuna **472**, significando con este resultado un 90% de oportunidad, logrando el objetivo propuesto; ya que los el porcentaje restante se encontraba por asignar o aún permanecían en términos para dar respuesta.

INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

Dentro del análisis de los datos presentados, se puede deducir de acuerdo con la gráfica, que el **39%** de las PQRSD atendidas con oportunidad son de la Secretaría de Gobierno Administrativa y Tics, y el **21%** son de Planeación y obras Públicas, tendencia que se ha sostenido y se ha venido demostrando; donde acumulan entre estos dos procesos la mayor parte de los PQRSD que llegan a la Administración Municipal.

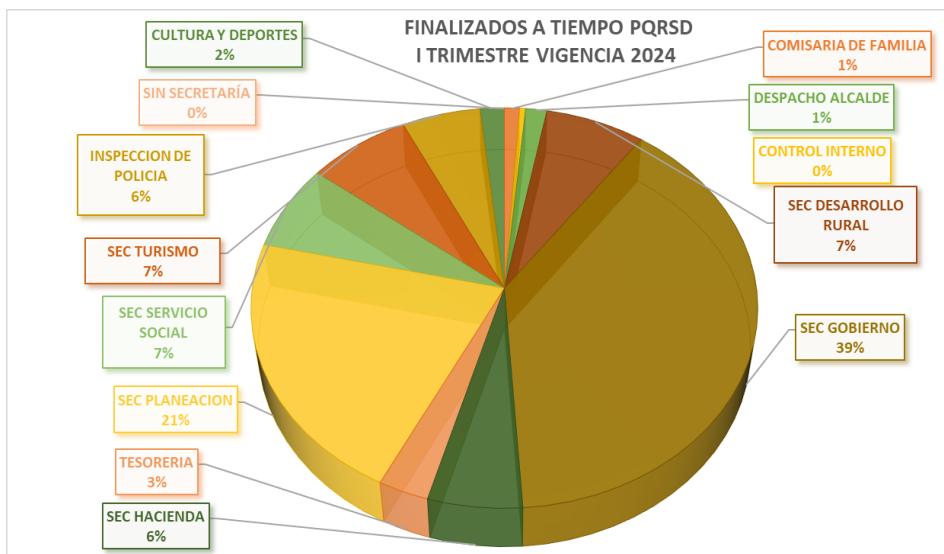


Gráfico1: porcentajes por dependencia Finalizados a Tiempo 1er Trimestre 2024
Fuente: Datos suministrados por Ventanilla Virtual

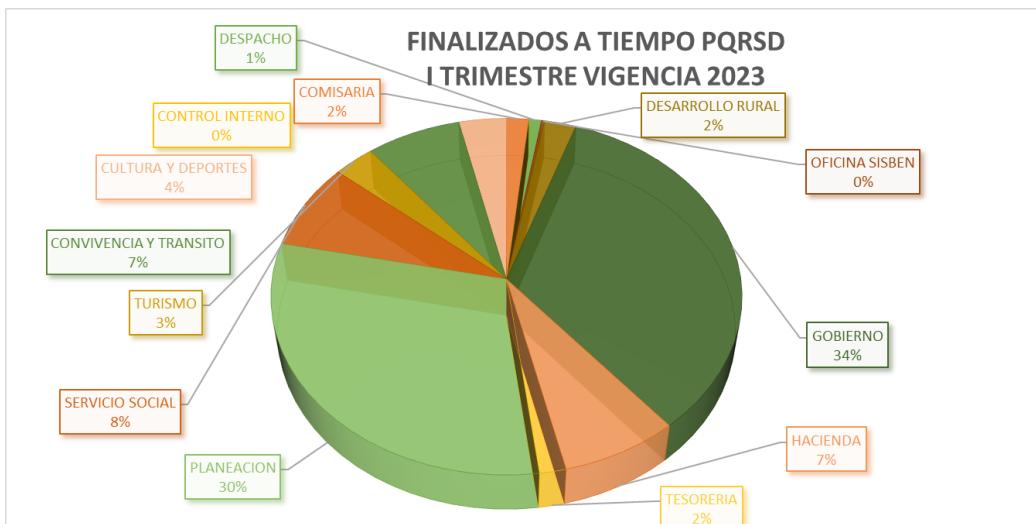


Gráfico2: porcentajes por dependencia Finalizados a Tiempo 1er Trimestre 2023
Fuente: Datos suministrados por Ventanilla Virtual



INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

3.1.2. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LOS PQRSD RECIBIDAS

De los PQR atendidos con oportunidad (472); presentaron un comportamiento similar con el trimestre de la vigencia anterior. Igualmente cumplen con los términos previstos para su atención y entre la secretaría de Planeación y la secretaría de Gobierno se concentran el número de solicitudes. Por tal motivo se procede en el análisis de los peticionarios recurrentes; en especial para los procesos en relación, evidenciando en la secretaría de gobierno una amplia solicitud sobre certificados laborales, seguidos por quejas o solicitudes relacionadas con espacio público, seguidos por permisos, de otra parte con la secretaría de planeación se evidencia en su mayoría obedecen en certificar vecindad y los habituales por quejas; los peticionarios recurrentes se confirman son requerimientos de documentos de organismos de orden territorial (gobernación, procuraduría, concejo municipal y Contraloría Departamental); dentro de los ciudadanos que reporta recurrencia son los oficios **del Señor Alberto Palacio, dirigidos de manera continuada ante la secretaría de Planeación y ante la Inspección Municipal**; sobre el caso en particular se recomienda realizar un seguimiento a las peticiones del Sr. Palacio y compararlas con las solicitudes de vigencias anteriores para que no genere desgastes administrativos.

3.1.3. SEGUIMIENTO A LOS PQRSD CANCELADOS

La Administración Municipal durante el periodo objeto de la Auditoria encuentra 38 solicitudes canceladas, el equivalente a un 6%; indicando un aumentando en el porcentaje comparado con el mismo trimestre de la vigencia anterior y las cuales se encuentran concentradas en los procesos que más solicitudes recibe, en su mayoría son cancelados por considerarse oficios informativos, por desistimiento del peticionario, por doble radicación de la misma comunicación o haber dado respuesta a través de otro PQR radicado.



INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

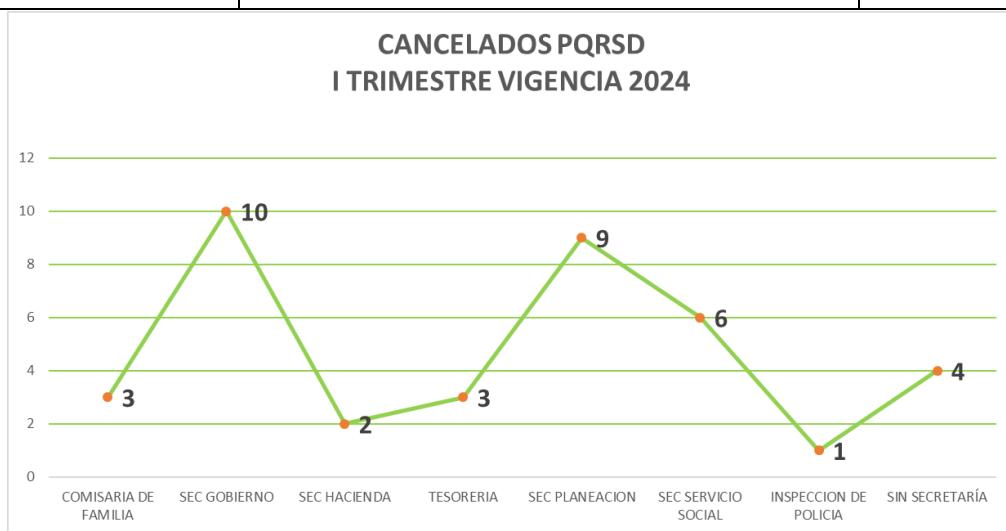


Gráfico 3: Detalle de PQRSD primer trimestre 2024 – Cancelados
Elaboración propia

Fuente: Datos suministrados por Ventanilla Virtual

En este caso, el 26% de las solicitudes canceladas obedecen a la secretaria de Gobierno, Administrativa y de Tics, seguido de un 24% son de la secretaria de planeación y obras públicas.

La novedad en las solicitudes canceladas, se encuentran en la secretaria de servicios sociales, donde reporta 6 cancelaciones que equivalen al 15% de las cancelaciones; ya que anteriormente no reportaban cifra alguna.

3.1.4. SEGUIMIENTO A LOS PQRSD VENCIDOS

Con ocasión a estos finalizados vencidos, es motivo de exaltar el compromiso de todos los procesos y subprocesos en la contribución sobre este indicador, sin embargo, se encontraron Tres (03) de estos PQRSD en estado Vencido. Y que en su mayoría obedecen a que no fueron finalizados en la ventanilla, pero que fueron allegados a sus destinatarios con oportunidad, es decir refiere finalizados vencidos con justificación.

De igual manera, se insta a cada secretaría a continuar con este ejercicio y atender en el menor tiempo posible los requerimientos y en caso de requerir plazo ampliar términos, realizar la solicitud con antelación a su fecha de vencimiento.



INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

Es importante revisar los acumulados los PQRSD registradas por fuera de términos a la fecha y su comparativo con respecto a la vigencia inmediatamente anterior.



Gráfico 4: Finalizados Vencidos primer trimestre vigencia 2024
Elaboración propia

Fuente: Datos suministrados por Ventanilla Virtual



INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

3.2. OBJETIVO ESPECIFICO No.2. Se tomará una muestra de secretarías para solicitar las unidades de conservación con el fin de verificar su adecuado archivo.

Teniendo en cuenta un total de 523 peticiones se toma como muestra de un 10% equivalente a 50 de ellas. Esta selección se anexa al final del informe, validando además que se encuentran en debida conservación documental; y en su inspección física se encontró en todas las dependencias:

- En la secretaría de servicio social, así como en la subsecretaría de cultura y deportes falta archivarse en las carpetas de conservación de PQRSD
- En las secretarías de Planeación, Inspección, Desarrollo Rural; Turismo, se realizó el análisis para evaluar la oportunidad de respuesta, encontramos que las secretarías dan respuesta incluso el mismo día de recepción y se encuentran debidamente archivadas, pero también se encontró que están en proceso de Foliación; y las caratulas carece de los lineamientos y codificación de las TRD
- Notamos que, en la secretaría de Gobierno, estos PQRSD cumplen con todos los requerimientos dentro de los parámetros de gestión Documental; pero sus respuestas son generadas el último día de vencimiento; además las respuestas de orden jurídico (acciones populares, tutelas, acciones de Nulidad, entre otros), carecen de soportes completos.
- Por último, exhortamos el buen trabajo y archivo ordenado cronológico y debidamente foliado con sus tablas de retención documental que mantiene la Secretaría de Hacienda y tesorería.

Con relación a este objetivo, queda pendiente desde la Secretaría de Gobierno, generar capacitaciones en torno al tema; apoyado con el personal del archivo central; para que, desde sus buenos oficios, se realice la respectiva capacitación en las secretarías que presentaron dicha debilidad y se ejecute de manera periódica revisión en el estado en que se encuentra no solo las PQRSD sino también otras producciones de documentales.



INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

3.3. OBJETIVO ESPECIFICO No.3. Verificar la efectividad del procedimiento implementado para el proceso de administración de los PQRS radicados a la entidad.

El equipo Auditor encuentra que la plataforma no tiene inconvenientes, y que las finalizaciones vencidas como se explicó anteriormente, se dieron respuesta al peticionario con oportunidad y por ende no se encuentra debilidad en el procedimiento; pero si requiere que se generen hábitos de mejora con relación a esta situación y proponer se generen las alertas de vencimiento de manera anticipada.

En el presente trimestre se registran peticiones que no soportan efectividad; por lo tanto, se presentan aspectos por mejorar en cuanto a la redacción de respuestas y en los compromisos que se establecieron sobre ellas; entre los que se encuentran los siguientes:

RADICADO	ESTADO	FECHA DE INGRESO	PETICIONARIO	CATEGORÍA	FUNCIONARIO ASIGNADO	DEPENDENCIA COMPETENTE	FECHA DE VENCIMIENTO	OFICIO (RESPUESTA)	RECIBIDA ASOCIADA	FECHA RESPUESTA	TIPO DE DOCUMENTO	EJE TEMATICO	CONTENIDO	RESPUESTA
2024PQR40317	Finalizado A Tiempo	8/03/2024 11:27	JAYME HERNAN ARIAS GARCIA		PAULA ANDREA GOMEZ MUÑOZ	Secretaría de Gobierno, Administrativa y TIC	22/03/2024 0:00		2024RE855	22/03/2024 17:43	Solicitudes	Solicitud de Información	REMISION POR COMPETENCIA	La Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2024EE
2024PQR791577	Finalizado A Tiempo	27/02/2024 10:38	JUAN CARLOS LOPEZ MEJIA - EDEQ		Oscar Mauricio Londoño Guerrero	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	12/03/2024 0:00	2024EE620	2024RE688	4/03/2024 15:45	Solicitudes	Solicitud de Información	TRASLADO POR COMPETENCIA	
2024PQR996234	Finalizado A Tiempo	12/02/2024 8:49	JESSIE ORTIZ TORO		Edison Hernan Espinosa Garcia	Secretaría de Turismo y Desarrollo Económico	26/02/2024 0:00		2024RE456	16/02/2024 15:28	Queja	Solicitud de Información	SOLICITUD - QUEJA AMBIENTAL	la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2024EE455
2024PQR367483	Finalizado A Tiempo	31/01/2024 14:38	LORENA ARIAS CARVAJAL		Edison Hernan Espinosa Garcia	Secretaría de Turismo y Desarrollo Económico	14/02/2024 0:00		2024RE306	14/02/2024 8:27	Solicitudes	Solicitud de Información	SOLICITUD - PUESTA EN CONOCIMIENTO	SE ADJUNTA RESPUESTA DE PQR 2024RE306

Por lo tanto, aunque no se reportan observaciones, se mantiene la recomendación del seguimiento sobre estas quejas.



INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

4. CONCLUSIONES

En general, se encuentran las solicitudes atendidas con oportunidad, se evidenció sólo tres (03) PQR vencidos, pero estos fueron atendidos en términos al ciudadano, pero no se descargo en el sistema, ocasionando la alerta.

- Se evidencia reducción los términos de respuesta y una gran mejoría con respecto a recurrencias sobre las respuestas generadas, esto significa cumplir de manera efectiva en la atención al ciudadano.
- Se evidencia una buena conservación de los archivos de correspondencia, sin embargo, es necesario atender la marcación en las pastas de las carpetas conforme a las TRD.
- No se registran observaciones y exhortamos continuar con el buen ejercicio presentado en las secretarías de Hacienda y tesorería, recomendamos continuar con las respuestas atendiéndose antes de los términos previstos.



INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

5. RECOMENDACIONES

Continuar con el logro de los indicadores de gestión, revisar cuales son los PQRSD que pueden finalizarse con base en respuestas entre dependencias, y acompañar con el visto bueno de los asesores jurídicos en todas las respuestas, independientemente del tipo de solicitud.

Generar capacitación para las secretarías que mostraron debilidad con las TRD y acompañar en las demás producciones documentales su retención y marcación de carpetas.

Buscar los soportes en las respuestas desde la Secretaría de Gobierno en atención a las generadas por el Grupo Jurídico.



DENISSE TATIANA VILLANUEVA S.
Jefe de Oficina de Control Interno
Salento, abril 22 de 2024.