



# INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012  
VERSIÓN 2  
MARZO DE 2020

INFORME

**PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS – PQRSD**

**Cuarto trimestre  
(Octubre – Noviembre – Diciembre)  
VIGENCIA 2023**

**DENISSE TATIANA VILLANUEVA S**  
Jefe de Oficina Control Interno

FEBRERO 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
2.1 OBJETIVO ESPECIFICO No. 1. Verificar la respuesta oportuna de los PQRS asignados a cada dependencia	6
2.1.2. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LOS PQRS RECIBIDAS	8
2.1.3. SEGUIMIENTO A LOS PQRS CANCELADOS	9
2.1.4. SEGUIMIENTO A LOS PQRS VENCIDOS	10
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	13

## PRESENTACION

Durante el primer mes del año corriente, la oficina asesora de Control interno solicita los reportes Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), recibidas y atendidas por las dependencias de la administración municipal para el cuarto trimestre de la vigencia 2023, atendiendo la directriz del artículo 76 de la ley 1474 de 2011; actuando en su rol de Enfoque hacia la prevención, 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. Siempre en procura porque todos los registros de estos PQRSD queden cerrados o resueltos con efectividad, además permite detectar las debilidades y así iniciar acciones contundentes para fortalecerlas.

Los resultados del presente informe dan alcance a los objetivos propuestos en el plan y programa de Auditoria y en algunos casos se dejará la opinión independiente con recomendaciones a los procesos responsables; siempre direccionados en mejorarla eficiencia en las respuestas y la eficacia con trazabilidad en los indicadores de gestión.

## 1. OBJETIVO GENERAL

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

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023 contemplado en el plan Anual de auditorías y de conformidad con lo establecido 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», La oficina de control interno informa en el portal web a través del enlace y/o micrositio dispuesto 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.

## 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 trimestre comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de la vigencia 2023.

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 493 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.

### 3. ANALISIS DE LA INFORMACION

#### 2.1 OBJETIVO ESPECIFICO No. 1. Verificar la respuesta oportuna de los PQRS asignados a cada dependencia

##### 2.1.1. ASIGNACION DE PQRS POR DEPENDENCIA

PQRS IV Trimestre vigencia 2023	FINALIZADO A TIEMPO	FINALIZADO VENCIDO	CANCELADO	ASIGNADOS A TIEMPO	ASIGNADOS PARA VENCERSE	TOTAL
COMISARIA	11		1			12
CONTROL INTERNO						0
DESPACHO	6					6
OFICINA SISBEN						0
DESARROLLO RURAL	12					12
GOBIERNO	153		13			166
HACIENDA	18		6			24
TESORERIA	9		2			11
PLANEACION	163		9			172
SERVICIO SOCIAL	25		1			26
TURISMO	19		1			20
CONVIVENCIA Y TRANSITO	25					25
CULTURA Y DEPORTES	13					13
SIN SECRETARIAS			6			6
<b>TOTALES</b>	<b>454</b>	<b>0</b>	<b>39</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>493</b>

Tabla 1: Asignación por Dependencia - Elaboración Propia  
Fuente: Datos suministrados por Ventanilla Virtual

La administración municipal de Salento – Quindío; durante el último trimestre de la vigencia 2023 recibió correspondencia a través de la Ventanilla Virtual un total de 493 PQRS; de las cuales de manera efectiva se atendieron **454** de ellas, significando un 100% de las solicitudes radicadas, alcanzando el objetivo; ya que los 39 restantes corresponden a solicitudes canceladas; esto significa que el porcentaje de oportunidad se obtuvo gracias a la revisión, constancia y trabajo en equipo.

Dentro del análisis de los datos se puede deducir de acuerdo con la gráfica, que el **34%** de las PQRSD atendidas con oportunidad son de la Secretaria de Gobierno Administrativa y Tics, y el **36%** 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.

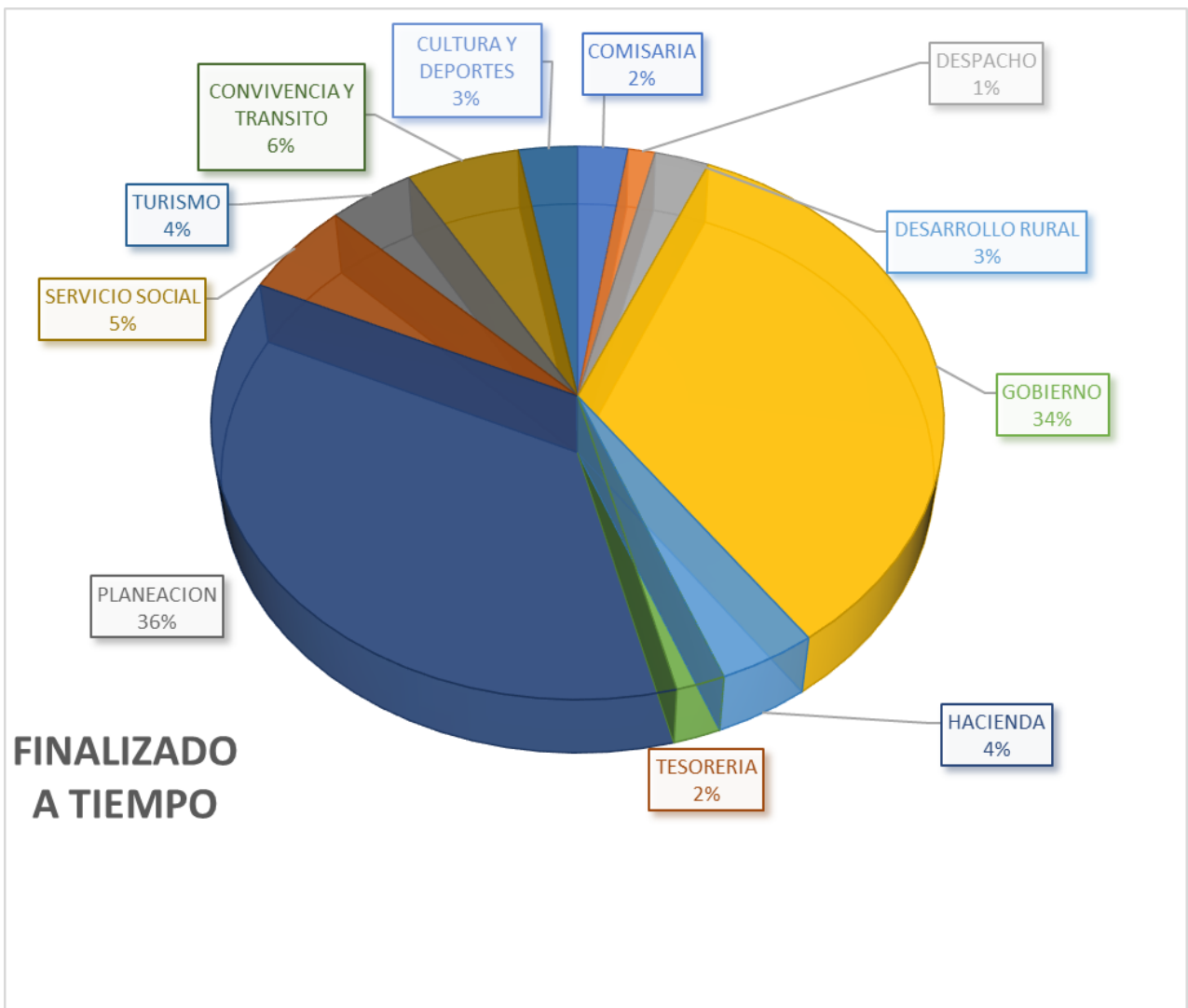


Gráfico1: porcentajes por dependencia Finalizados a Tiempo  
Fuente: Datos suministrados por Ventanilla Virtual



## 2.1.2. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LOS PQRSD RECIBIDAS

De los PQR atendidos con oportunidad, ya se habían mencionado un total de 454 de ellos, es decir el 100%; y que éstos se comportaron de manera similar con el trimestre anterior de la misma vigencia. Igualmente cumplen con los términos previstos para su atención y entre la secretaria de Planeación y la secretaria 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, solicitudes de espacio público, seguidos por los permisos y vallas para publicidad política, así mismo para certificar vencidad y los habituales por quejas o requerimientos de documentos de organismos de orden territorial y los correspondientes a demandas y tutelas atendidas por la defesa judicial, no evidencia peticionarios recurrentes y todas fueron atendidas incluso con más antelación del término previsto de ley.

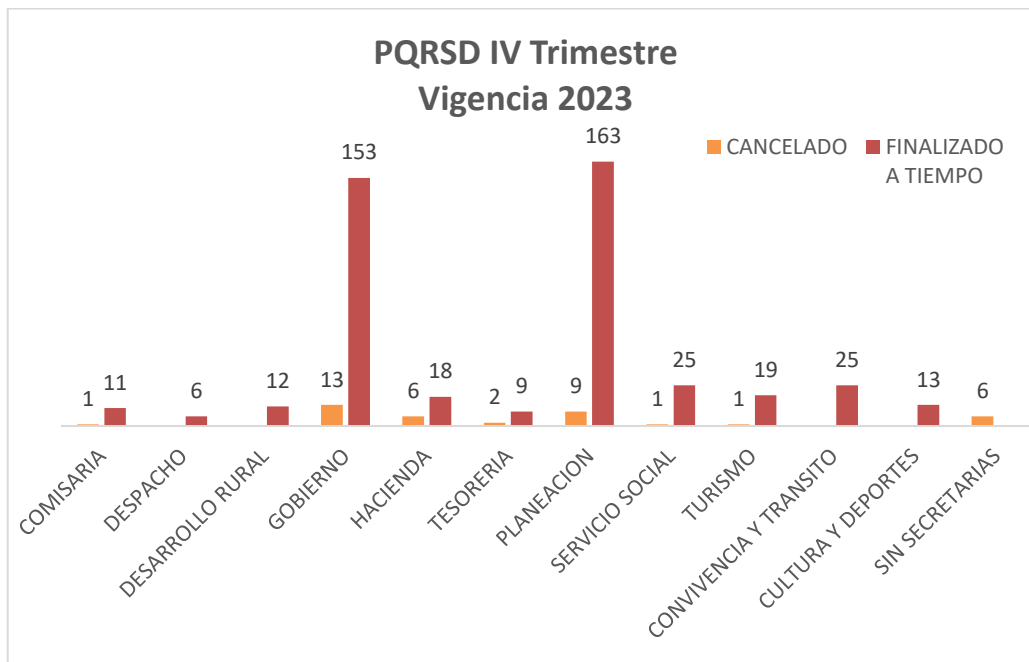


Gráfico 2: Detalle de PQRSD cuarto trimestre 2023 - Finalizados a tiempo  
Elaboración propia

Fuente: Datos suministrados por Ventanilla Virtual



### 2.1.3. SEGUIMIENTO A LOS PQRSD CANCELADOS

La Administración Municipal durante el periodo objeto de la Auditoria encuentra 28 solicitudes canceladas, el equivalente a un 5%; Disminuyendo el porcentaje del trimestre 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.

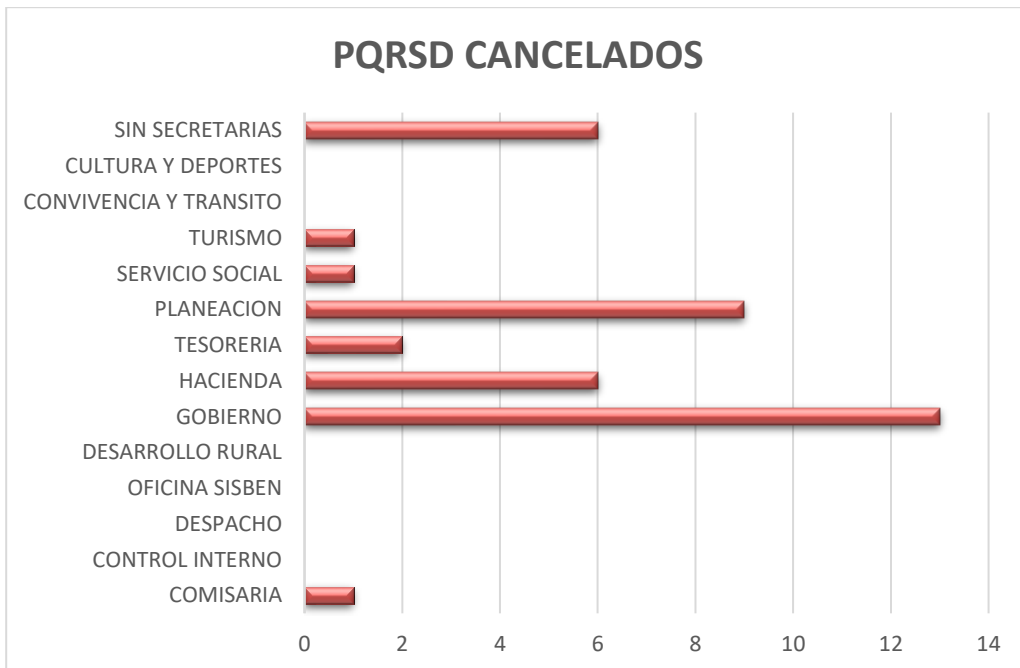


Gráfico 3: Detalle de PQRSD cuarto trimestre 2023 – Cancelados  
Elaboración propia

Fuente: Datos suministrados por Ventanilla Virtual

En este caso, el 33% de las solicitudes canceladas obedecen a la secretaria de Desarrollo Rural y Gestión Ambiental, seguido de un 23% son de la secretaria de planeación y obras públicas.

La novedad en las solicitudes canceladas, se encuentran en la secretaria de Hacienda, y otras que no fueron asignadas; ya que anteriormente no reportaban cifra alguna.

## 2.1.4. SEGUIMIENTO A LOS PQRSD VENCIDOS

Con ocasión a estos finalizados vencidos, es motivo de exaltar el compromiso de los procesos y subprocesos en la contribución sobre este indicador **eliminado desde el trimestre anterior**

De igual manera, se insta a cada secretaria 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.

Es importante revisar los acumulados los PQRSD registradas por fuera de términos a la fecha y su comparativo con respecto a los PQRS de la vigencia inmediatamente anterior 2022 y notándose específicamente un 84% de reducción.

Datos Acumulados de la vigencia 2023

### ACUMULADO

PQRSD vigencia 2023	FINALIZADO A TIEMPO	FINALIZADO VENCIDO	CANCELADO	ASIGNADOS A TIEMPO	ASIGNADOS PARA VENCERSE	TOTAL
COMISARIA	35	0	3	0	0	38
CONTROL INTERNO	3	0	1	0	0	4
DESPACHO	20	0	5	0	0	25
OFICINA SISBEN	3	0	0	0	0	3
DESARROLLO RURAL	66	0	2	0	1	69
GOBIERNO	628	4	40	25	24	721
HACIENDA	105	0	9	51	3	168
TESORERIA	34	1	3	1	2	41
PLANEACION	548	0	33	25	27	633
SERVICIO SOCIAL	117	0	4	7	1	129
TURISMO	71	0	5	5	4	85
CONVIVENCIA Y TRANSITO	107	0	1	3	0	111
CULTURA Y DEPORTES	57	1	0	1	0	59
SIN SECRETARIA	1	0	11	0	0	12
<b>TOTALES</b>	<b>1795</b>	<b>6</b>	<b>117</b>	<b>118</b>	<b>62</b>	<b>2098</b>

Tabla No.2: PQRSD acumulados de la vigencia 2023

Elaboración propia

Fuente: Datos suministrados por Ventanilla Virtual

		<h1>INFORME DE AUDITORIA</h1>	<p>RC-CI-0012 VERSIÓN 2 MARZO DE 2020</p>
---	---	-------------------------------	---

### 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 454 peticiones se toma como muestra de un 10% equivalente a 45 PQRSD.

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:

- Para la vigencia 2023, **las carpetas de conservación de PQRSD se encuentra solamente pendientes el registro sobre la pasta de las carpetas, pero ya cuentan con la numeración y consecutivos conforme a la tabla de retención documental (TRD)**, así mismo se valida el contenido en las hojas de ruta en la conservación de dichas carpetas.
- Seguidamente se realizó el análisis para evaluar la oportunidad de respuesta, encontramos que las secretarias dan respuesta incluso el mismo día de recepción.

 	<h1>INFORME DE AUDITORIA</h1>	<p>RC-CI-0012 VERSIÓN 2 MARZO DE 2020</p>
---	-------------------------------	---

### **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 al no haber finalizaciones vencidas como se explicó anteriormente, se dieron respuesta al peticionario con oportunidad y por ente no se encuentra debilidad en el procedimiento.

Para el presente trimestre no se registran peticionarios recurrentes, lo que garantiza que se ha venido entregando respuestas concordantes y definitivas a los solicitantes.

Por lo tanto, no se deja observaciones.

## 4. CONCLUSIONES

- Se evidencia eliminación de finalizados vencidos, además una gran mejoría con respecto a las respuestas a tiempo logrando el objetivo de cumplir en la atención al ciudadano en los términos previstos de ley y su notable mejoría en cuanto a la recepción de solicitudes en comparación a la vigencia inmediatamente anterior.
- Se evidencia una buena conservación de 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 indicado de éxito al dar alcance en los términos previstos o antes sobre todas las solicitudes.

## 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.



**DENISSE TATIANA VILLANUEVA S.**  
Jefe de Oficina de Control Interno