

INFORME DE AUDITORIA

**RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020**

INFORME

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS – PQRSD

**PRIMER TRIMESTRE
(ENERO – MARZO)
VIGENCIA 2023**

DENISSE TATIANA VILLANUEVA S
Jefe de Oficina Control Interno

ANDREA LOPEZ CRUZ
Profesional - Contratista Oficina Control Interno

MAYO DE 2023

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. Verificar la respuesta oportuna de los PQRS asignados a cada dependencia	6
3.1.2. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LOS PQRSD RECIBIDAS	7
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	12
3.3. OBJETIVO ESPECIFICO No.3. Verificar la efectividad del procedimiento implementado para el proceso de administración de los PQRS radicados a la entidad.	14
4. CONCLUSIONES	15
5. RECOMENDACIONES	15

INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

PRESENTACION

El presente informe corresponde al Proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la Administración Municipal de Salento Quindío durante el trimestre enero a marzo de la vigencia 2023, con el fin de analizar el tiempo de respuesta y recomendar mejorar los términos de respuesta.

Este Informe nos permite medir la percepción general el nivel de satisfacción de la comunidad referente a los diferentes servicios prestados por la Alcaldía Municipal de Salento; además permite detectar las debilidades y así iniciar acciones contundentes para fortalecerlas.

El propósito de este seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Control Interno de la entidad es determinar la oportunidad de respuesta y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la Administración Municipal, en el evento de ser necesario se darán recomendaciones a los responsables del proceso para mejorar la recepción y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).

INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar el desarrollo adecuado y oportuno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicados a la entidad

Por lo tanto, es función de la oficina asesora de control interno realizar el seguimiento a fin de velar por el adecuado y oportuna atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y que las respuestas entregadas concuerden con lo solicitado y/o provean satisfacción al usuario, de acuerdo con las normas legales vigentes y así rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

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

» Gobernación del Quindío
» Alcaldía de Filandia
» Alcaldía de Córdoba

» Alcaldía de Montenegro
» Alcaldía de Génova

» Alcaldía de Pijao
» Alcaldía de Salento



Ventanilla Única Virtual
Alcaldía de Salento

©2018 - Alcaldía de Salento | Política de Privacidad y Protección de Datos

INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

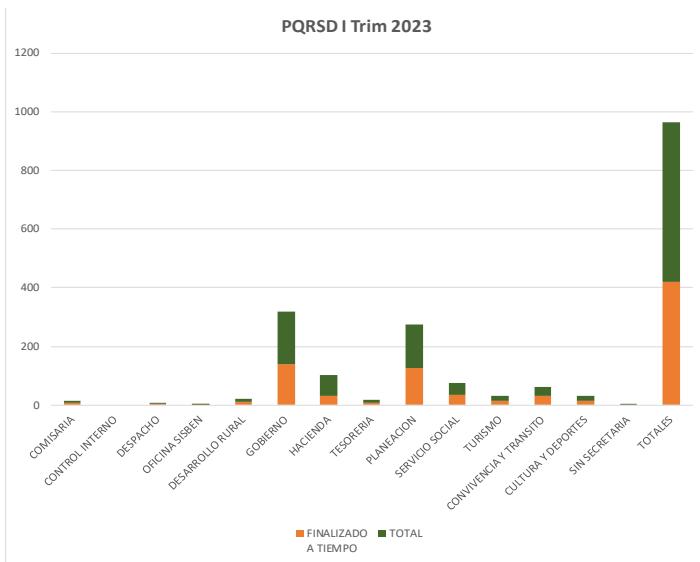
2. ALCANCE

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 periodo comprendido entre los meses de enero a marzo 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, de igual forma se verificó el debido archivo de los PQRSD, donde se tomó como muestra cuarenta y dos (42) solicitudes y conforme al porcentaje de participación del 10% dentro de un total de 544 en el periodo auditado.

PQRSD I Trim vigencia 2023	FINALIZADO A TIEMPO	TOTAL
COMISARIA	7	7
CONTROL INTERNO	0	0
DESPACHO	4	5
OFICINA SISBEN	1	1
DESARROLLO RURAL	10	11
GOBIERNO	141	179
HACIENDA	31	72
TESORERIA	7	11
PLANEACION	127	148
SERVICIO SOCIAL	33	41
TURISMO	13	17
CONVIVENCIA Y TRANSITO	30	32
CULTURA Y DEPORTES	15	16
SIN SECRETARIA		4
TOTALES	419	544



Al final de informe se presentan sugerencias que van encaminadas en mejorar el proceso de recepción y respuesta de los PQRSD.

INFORME DE AUDITORIA

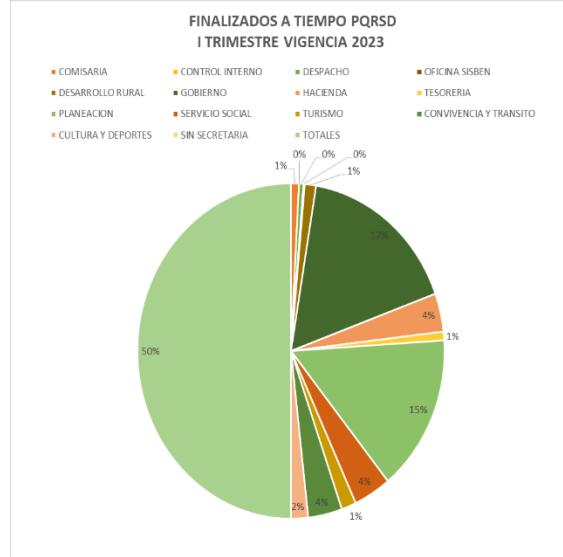
RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

3. ANALISIS DE LA INFORMACION

3.1 OBJETIVO ESPECIFICO No. 1. Verificar la respuesta oportuna de los PQRSd asignados a cada dependencia

3.1.1. ASIGNACION DE PQRSd POR DEPENDENCIA

PQRSd I Trím vigencia 2023	FINALIZADO A TIEMPO	FINALIZADO VENIDO	CANCELADO	ASIGNADOS A TIEMPO	ASIGNADOS PARA VENCERSE	TOTAL	MUESTRA
COMISARIA	7	0	0	0		7	0,7
CONTROL INTERNO	0	0	0	0		0	0
DESPACHO	4	0	1	0		5	0,4
OFICINA SISBEN	1	0	0	0		1	0,1
DESARROLLO RURAL	10	0	0	0	1	11	1
GOBIERNO	141	2	7	16	13	179	14,1
HACIENDA	31	0	1	38	2	72	3,1
TESORERIA	7	0	1	1	2	11	0,7
PLANEACION	127	0	4	0	17	148	12,7
SERVICIO SOCIAL	33	0	1	6	1	41	3,3
TURISMO	13	0	0	2	2	17	1,3
CONVIVENCIA Y TRANSITO	30	0	0	2		32	3
CULTURA Y DEPORTES	15	0	0	1		16	1,5
SIN SECRETARIA		0	4	0		4	0
TOTALES	419	2	19	66	38	544	42



La administración municipal de Salento – Quindío durante el periodo comprendido entre Enero y Marzo del año 2023, ha recibido correspondencia a través de la Ventanilla Virtual un total de **544**; de las cuales de manera efectiva se atendieron **419 peticiones**, significando un 77% de las solicitudes radicadas.

Teniendo en cuenta que hay dos ítems más, **asignados a tiempo** con 66 solicitudes y **asignados para vencerse** con 38 solicitudes, que al momento de realizar el informe aún se encontraban dentro de los términos para dar respuesta con respecto a lo establecido en la Ley.

El **33%** de las PQRSD atendidas con oportunidad son de la Secretaría de Gobierno Administrativa y Tics, y el **27%** son de Planeación y obras Públicas, acumulando entre estas dos secretarías la mayor parte de los PQRSD que llegan a la Administración Municipal.

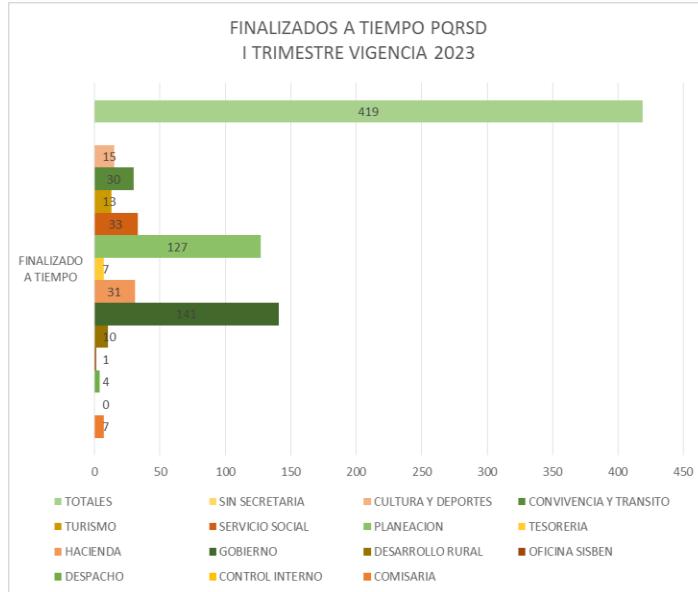
INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

3.1.2. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LOS PQRSD RECIBIDAS

Los PQR atendidos con oportunidad, ya se había indicado corresponden a 419 de ellos, es decir el 77% de las solicitudes radicadas; y como puede validarse gráficamente, cumplen con las mismas condiciones de los periodos anteriores; donde el 60% se concentran entre la secretaría de Planeación y la secretaría de Gobierno. Para este trimestre no se encuentran peticionarios recurrentes; para el proceso de planeación y obras públicas es recurrente las solicitudes de licencias de construcción, seguidos por la corrección de las observaciones a la misma solicitud. Para el proceso de gobierno, se concentran en solicitudes de espacio público, seguidos por la que atienden ante demandas y tutelas la defensa judicial.

PQRSD I Trim vigencia 2023	FINALIZADO A TIEMPO	TOTAL
COMISARIA	7	7
CONTROL INTERNO	0	0
DESPACHO	4	4
OFICINA SISBEN	1	1
DESARROLLO RURAL	10	10
GOBIERNO	141	141
HACIENDA	31	31
TESORERIA	7	7
PLANEACION	127	127
SERVICIO SOCIAL	33	33
TURISMO	13	13
CONVIVENCIA Y TRANSITO	30	30
CULTURA Y DEPORTES	15	15
SIN SECRETARIA		0
TOTALES	419	419



INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

3.1.3. SEGUIMIENTO A LOS PQRSD CANCELADOS

La Administración Municipal durante el periodo objeto de la Auditoria encuentra 19 solicitudes canceladas, el equivalente a un 3%

PQRSD I Trim vigencia 2023	CANCELADOS	TOTAL	MUESTRA
COMISARIA	0	7	0
CONTROL INTERNO	0	0	0
DESPACHO	1	5	0,1
OFICINA SISBEN	0	1	0
DESARROLLO RURAL	0	11	0
GOBIERNO	7	179	0,7
HACIENDA	1	72	0,1
TESORERIA	1	11	0,1
PLANEACION	4	148	0,4
SERVICIO SOCIAL	1	41	0,1
TURISMO	0	17	0
CONVIVENCIA Y TRANSITO	0	32	0
CULTURA Y DEPORTES	0	16	0
SIN SECRETARIA	4	4	0,4
TOTALES	19	544	1,9
3%			



Guardando la misma proporcionalidad y 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

3.1.4. SEGUIMIENTO A LOS PQRSD VENCIDOS

PQRSD I Trim vigencia 2023	FINALIZADO VENCIDO	TOTAL
COMISARIA	0	0
CONTROL INTERNO	0	0
DESPACHO	0	0
OFICINA SISBEN	0	0
DESARROLLO RURAL	0	0
GOBIERNO	2	2
HACIENDA	0	0
TESORERIA	0	0
PLANEACION	0	0
SERVICIO SOCIAL	0	0
TURISMO	0	0
CONVIVENCIA Y TRANSITO	0	0
CULTURA Y DEPORTES	0	0
SIN SECRETARIA	0	0
TOTALES	2	2



De los **544** PQRSD radicados por la Administración Municipal en el trimestre objeto de este seguimiento, el 0,2% correspondiente a **2 solicitudes de PQRSD se encontraron finalizadas vencidas**, sin embargo, el 2023PQR689135 se dio respuesta de manera oportuna, pero no se descargó en la ventanilla por problemas con el servicio de internet.

Con ocasión a estos finalizados vencidos, es motivo de exaltar el compromiso de cada uno de los procesos en la contribución de ver este indicador reducido y casi eliminado.

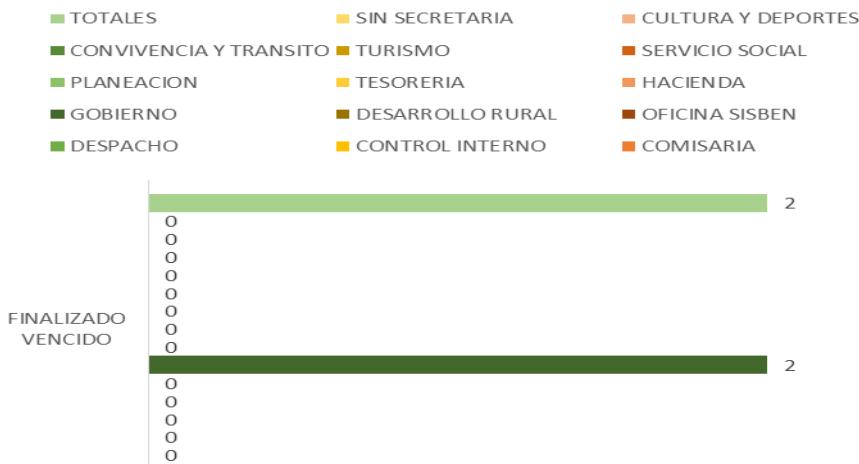
Sin embargo, y teniendo en cuenta las dificultades que ha venido presentando el proveedor del servicio de internet y las dificultades con los suministros del servicio eléctrico por las temporadas y cambios climáticos, **se recomienda la consecución de UPS para el servidor de red de internet y para los PC con usuarios de este servidor y aplicativo de ventanilla**, con el que se promueve salvaguardar la información y obtener al menos 15 minutos para el cierre de estos.



INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

FINALIZADOS VENCIDOS PQRSD I TRIMESTRE VIGENCIA 2023



RADICADO	ESTADO	FECHA DE INGRESO	PETICIONARIO	FUNCIONARIO ASIGNADO	DEPENDENCIA COMPETENTE	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA RESPUESTA	TIPO DE DOCUMENTO	EJE TEMATICO	CONTENIDO	RESPUESTA	OBSERVACIONES
2023PQR689135	Finalizado Vencido	06/03/2023 15:33	Paula Andrea Arias Arias	Olga Cristina Mayorga Mayorga	Secretaría de Gobierno, Administrativa y TIC	22/03/2023 0:00	23/03/2023 11:46	Solicitud de Información	SOLICITUD DE INFORMACIÓN-TELETRABAJO		Se finaliza el presente con envío de respuesta y anexos mediante correo electrónico.	Fallas en el internet

En cuanto a la validación de la respuesta fuera de términos, se evidencia una disminución con relación a los trimestres anteriores entre los finalizados vencidos el 0,2% correspondiente a dos (02) solicitudes pertenecientes al proceso de secretaría de Gobierno.

De igual manera, se insta a cada secretaría para que continúen con este ejercicio de atender en el menor tiempo posible los requerimientos y cuando demande ampliar términos, realizar la solicitud con antelación a su fecha de vencimiento.



INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

El motivo principal de los vencidos obedece a:

- Fallas en el internet, cortes repentinos del suministro eléctrico para dar alcance en el mismo día a su cierre.

ACUMULADO 2022				
FINALIZADO VENCIDO	I Sem. Vigencia 2022	PQRSD III Trim vigencia 2022	PQRSD IV Trim vigencia 2022	TOTAL
DESARROLLO RURAL		1		1
GOBIERNO	3	5	3	11
HACIENDA	1			1
TESORERIA	1	3	1	5
PLANEACIÓN	9	10	6	25
SERVICIO SOCIAL	2			2
CULTURA Y DEPORTES	1	1	4	6
TOTALES	17	20	14	51

PQRSD I Trim vigencia 2023	FINALIZADO VENCIDO
COMISARIA	0
CONTROL INTERNO	0
DESPACHO	0
OFICINA SISBEN	0
DESARROLLO RURAL	0
GOBIERNO	2
HACIENDA	0
TESORERIA	0
PLANEACION	0
SERVICIO SOCIAL	0
TURISMO	0
CONVIVENCIA Y TRANSITO	0
CULTURA Y DEPORTES	0
SIN SECRETARIA	0
TOTALES	2

Es importante informar que, con corte a marzo de 2023, se lleva un acumulado de 2 PQRSD registradas por fuera de términos. Cifra que disminuye notablemente con respecto a los PQRS de la vigencia inmediatamente anterior 2022

De este objetivo se reitera la observación de responsabilizar a cada líder del proceso en velar porque la plataforma y las solicitudes sean resueltas con al menos 1 día de antelación a su vencimiento.



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 544 peticiones se toma como muestra de un 10% equivalente a 42 PQRSD, incluyendo las finalizadas vencidas.

PQRSD I Trim vigencia 2023	FINALIZADO A TIEMPO	FINALIZADO VENCIDO	CANCELADO	ASIGNADOS A TIEMPO	ASIGNADOS PARA VENCERSE	TOTAL	MUESTRA
COMISARIA	7	0	0	0		7	0,7
CONTROL INTERNO	0	0	0	0		0	0
DESPACHO	4	0	1	0		5	0,4
OFICINA SISBEN	1	0	0	0		1	0,1
DESARROLLO RURAL	10	0	0	0	1	11	1
GOBIERNO	141	2	7	16	13	179	14,1
HACIENDA	31	0	1	38	2	72	3,1
TESORERIA	7	0	1	1	2	11	0,7
PLANEACION	127	0	4	0	17	148	12,7
SERVICIO SOCIAL	33	0	1	6	1	41	3,3
TURISMO	13	0	0	2	2	17	1,3
CONVIVENCIA Y TRANSITO	30	0	0	2		32	3
CULTURA Y DEPORTES	15	0	0	1		16	1,5
SIN SECRETARIA		0	4	0		4	0
TOTALES	419	2	19	66	38	544	42

Esta selección se anexa al final del informe, validando además que se encuentran en debida conservación, sin embargo, en la inspección física se encontró en todas las dependencias:

- Para la vigencia 2023, **las carpetas de conservación de PQRSD carecen del registro de la pasta de las carpetas y la numeración o consecutivos conforme a la tabla de retención documental (TRD)**, así mismo se valida la ausencia de hojas de ruta en la conservación de dichas carpetas.
- Se evidenció en la secretaría de Servicio Social, los documentos no se entraban en las debidas carpetas ni archivados de la manera correcta

INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

- Seguidamente se realizó el análisis para evaluar la oportunidad de respuesta, donde encontramos que secretarías como Turismo e inspección de policía dan respuesta con 13 y hasta 14 días de antelación a su vencimiento.

De este objetivo se deja las siguientes recomendaciones:

Solicitar a la secretaría de Gobierno, específicamente al área de archivo realizar una inspección de las TRD y específicamente en la conservación de las carpetas relacionadas con los PQRSD.





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 son de menor impacto, ya que como se explicó anteriormente, una de ellas está justificada, las demás se dieron respuesta al peticionario, pero su descarga o registro de respuesta en el sistema se registró posteriormente, pero por situaciones como fallas en el sistema, también se suma los cortes del suministro de energía y/o intermitencia en el servicio de internet.

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 observación sin embargo se genera recomendación con el ánimo de optimizar los indicadores y revisar cuales son los PQRSD que pueden finalizarse con justificación; de otra parte, insistir en entregar las respuestas con al menos 2 días de antelación previendo las situaciones presentadas por otros inconvenientes alejados de fallas tecnológicas.



INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

4. CONCLUSIONES

- Se evidencia una gran mejoría con respecto a las respuestas a tiempo logrando una notable disminución en las solicitudes finalizadas vencidas en comparación a la vigencia inmediatamente anterior.
- Se evidencia una buena conservación de archivos de correspondencia, sin embargo, es necesario un seguimiento comparado con las TRD y revisar la foliación y contenido de la hoja de Ruta.
- Reiteramos la necesidad de actualizar el procedimiento de PQRS, con el fin de incluir en forma completa el proceso que se lleva a cabo con el aplicativo de la Ventanilla única virtual.

5. RECOMENDACIONES

Por lo anteriormente relacionado en las observaciones se recomienda:

Instar a cada secretaría para que estén más atentos a estos requerimientos y cuando se requiera ampliar términos, realizar la solicitud con antelación a su fecha de vencimiento. Responsabilizar a cada líder del proceso en velar porque la plataforma y las solicitudes sean resueltas con al menos 1 día de antelación a su vencimiento.

Optimizar los indicadores de gestión y revisar cuales son los PQRSD que pueden finalizarse con justificación, generar mesas de trabajo entre dependencias para mejorar las respuestas con peticiones similares, así mismo vincular a los asesores jurídicos el acompañamiento en las respuestas.


DENISSE TATIANA VILLANUEVA S.
Jefe de Oficina de Control Interno


ANDREA LOPEZ CRUZ
Profesional – Contratista OACI