



INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

INFORME

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS – PQRSD

TERCER TRIMESTRE
(JULIO – SEPTIEMBRE)
VIGENCIA 2022

DENISSE TATIANA VILLANUEVA S
Jefe de Oficina Control Interno

OCTUBRE DE 2022



INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACION	3
1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	5
3. ANALISIS DE LA INFORMACION	6
3.1 OBJETIVO 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	7
3.1.4. SEGUIMIENTO A LOS PQRSD VENCIDOS	8
3.2. OBJETIVO 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 3. Verificar la efectividad del procedimiento implementado para el proceso de administración de los PQRS radicados a la entidad.	13
4. CONCLUSIONES	14
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 Julio a septiembre de la vigencia 2022, 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

Verificar el cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, en su artículo 76, el cual establece que:

"En toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tratar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de 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.



INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

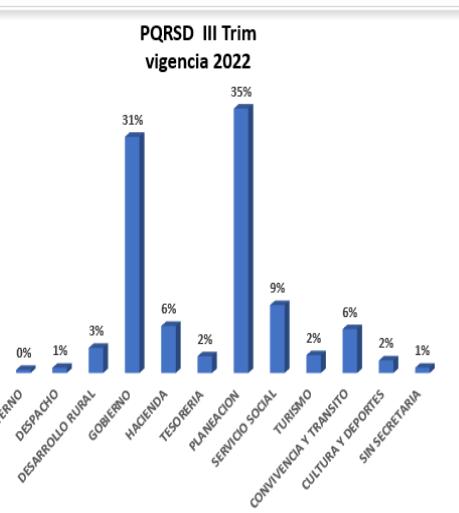
2. ALCANCE

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 julio a septiembre de la vigencia 2022.

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 Setenta y tres (73) solicitudes y conforme al porcentaje de participación del 10% dentro de un total de 727 en el periodo auditado.

PQRSD III Trim vigencia 2022	ASIGNADOS POR VENCER	FINALIZADO A TIEMPO	FINALIZADO VENCIDO	CANCELADO	TOTAL
COMISARIA		10		4	14
CONTROL INTERNO		3			3
DESPACHO		3		2	5
DESARROLLO RURAL		23	1		24
GOBIERNO		182	5	39	226
HACIENDA	3	39		3	45
TESORERIA		10	3	3	16
PLANEACION	17	187	10	39	253
SERVICIO SOCIAL		56		9	65
TURISMO	1	16			17
CONVIVENCIA Y TRANSITO		40		2	42
CULTURA Y DEPORTES		11	1		12
SIN SECRETARIA				5	5
TOTALES	21	580	20	106	727



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 1. Verificar la respuesta oportuna de los PQRDS asignados a cada dependencia

3.1.1. ASIGNACION DE PQRSD POR DEPENDENCIA

PQRSD III Trimestre vigencia 2022	FINALIZADO A TIEMPO	TOTAL	MUESTRA
COMISARIA	10	14	1
CONTROL INTERNO	3	3	1
DESPACHO	3	5	1
DESARROLLO RURAL	23	24	2
GOBIERNO	182	226	23
HACIENDA	39	45	4
TESORERIA	10	16	2
PLANEACION	187	253	25
SERVICIO SOCIAL	56	65	7
TURISMO	16	17	2
CONVIVENCIA Y TRANSITO	40	42	4
CULTURA Y DEPORTES	11	12	1
SIN SECRETARIA		5	0
TOTALES	580	727	73



La administración municipal de Salento – Quindío durante el periodo comprendido entre Julio y Septiembre del año 2022, ha recibido correspondencia a través de la Ventanilla Virtual un total de **727**; de las cuales de manera efectiva se atendieron **580 peticiones**, significando un 80% de las solicitudes radicadas.

El **32%** de las PQRSD atendidas con oportunidad son de la secretaría de Planeación y obras Públicas, y el **31%** son de la secretaría de Gobierno Administrativa y Tics, acumulando entre estas dos secretarías la mayor parte de los PQRSD que llegan a la Administración Municipal.



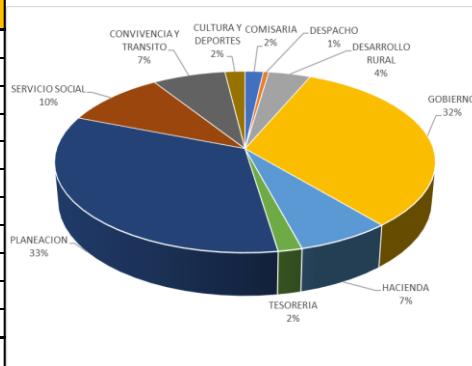
INFORME DE AUDITORIA

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 580 de ellos, es decir el 80% de las solicitudes radicadas; y como puede validarse gráficamente, cumplen con las mismas condiciones de los periodos anteriores; donde el 65% 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 III Trim vigencia 2022	FINALIZADO A TIEMPO	TOTAL	MUESTRA
COMISARIA	10	14	1
DESPACHO	3	5	1
DESARROLLO RURAL	23	24	2
GOBIERNO	182	226	23
HACIENDA	39	45	4
TESORERIA	10	16	2
PLANEACION	187	253	25
SERVICIO SOCIAL	56	65	7
CONVIVENCIA Y TRANSITO	40	42	4
CULTURA Y DEPORTES	11	12	1
SIN SECRETARIA		5	0
TOTALES	580	727	73



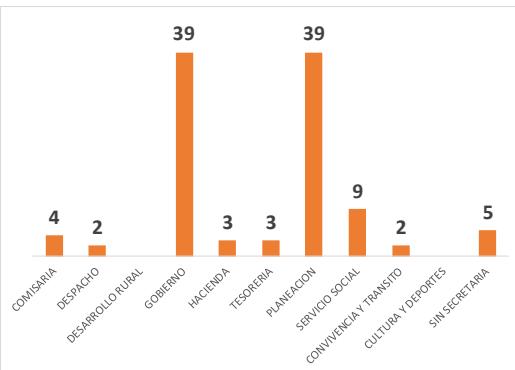
3.1.3. SEGUIMIENTO A LOS PQRSD CANCELADOS

La Administración Municipal durante el periodo objeto de la Auditoria encuentra 106 solicitudes canceladas, el equivalente a un 15%

INFORME DE AUDITORIA

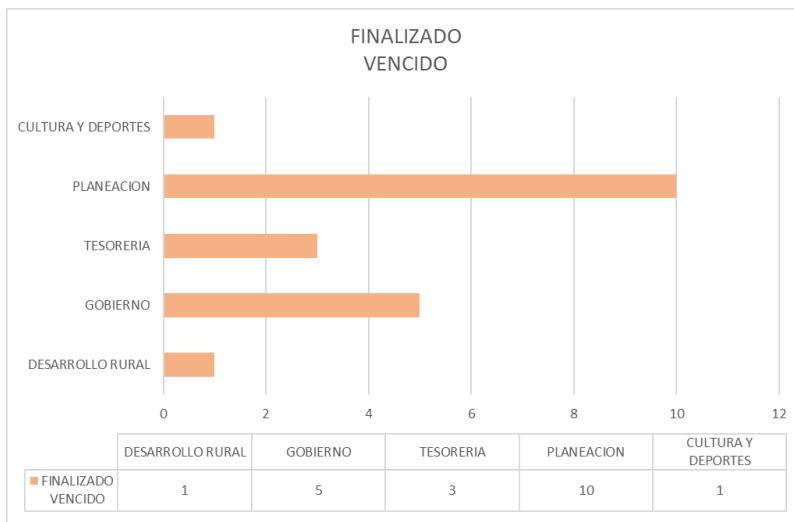
RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

PQRSD III Trim vigencia 2022	CANCELADOS	TOTAL
COMISARIA	4	14
DESPACHO	2	5
DESARROLLO RURAL		24
GOBIERNO	39	226
HACIENDA	3	45
TESORERIA	3	16
PLANEACION	39	253
SERVICIO SOCIAL	9	65
CONVIVENCIA Y TRANSITO	2	42
CULTURA Y DEPORTES		12
SIN SECRETARIA	5	5
TOTALES	106	727
		15%



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.

3.1.4. SEGUIMIENTO A LOS PQRSD VENCIDOS



De los **727** PQRSD radicados por la Administración Municipal en el trimestre objeto de este seguimiento, el 3% de PQRSD se encontraron finalizadas vencidas, sin embargo, el PQRSD855461 dio respuesta de manera oportuna, pero su descarga en el sistema se generó por ventanilla sobre un día posterior a la fecha límite.

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

RADICADO	ESTADO	FECHA DE INGRESO	PETICIONAR	FUNCIONARIO ASIGNADO	DEPENDENCIA COMPETENT	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA RESPUESTA	TIPO DE DOCUMENTO	EJE TEMATICO	CONTENIDO	RESPUESTA
2022PQR865461	Finalizado vencido justificado Vendido	6/07/2022 16:09	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA - ALCALDIA DE CIRASIA	Juan Carlos Rios Aguadlo	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	21/07/2022 0:00	22/07/2022 9:26	Solicitudes	Solicitud de Información	SOLICITUD DE APOYO	La Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2022EE2479

En cuanto a la validación de la respuesta fuera de términos, se evidencia un leve aumento con relación a los trimestres anteriores entre los finalizados vencidos el 50% corresponden al proceso de Planeación, seguidos de un 25% de la secretaria de Gobierno sobre los otros PQRSD:

RADICADO	ESTADO	FECHA DE INGRESO	PETICIONAR	FUNCIONARIO ASIGNADO	DEPENDENCIA COMPETENT	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA RESPUESTA	TIPO DE DOCUMENTO	EJE TEMATICO	CONTENIDO	RESPUESTA
2022PQR818803	Finalizado Vencido	15/09/2022 17:02	YANETH ELENA SALAS L-JUAN SEBASTIAN NIETO S	Olga Cristina Mayorga Mayorga	Secretaría de Gobierno, Administrativa y TIC	26/09/2022 0:00	28/09/2022 14:08	Solicitudes	SOLICITUD	DERECHO DE PETICION	La Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2022EE3423
2022PQR16378	Finalizado Vencido	14/09/2022 17:30	ANA LIDA RUIZ SANCHEZ	Olga Cristina Mayorga Mayorga	Secretaría de Gobierno, Administrativa y TIC	29/09/2022 0:00	5/10/2022 11:10	Solicitudes	Solicitud de Información	SOLICITUD DE PERMISO	La Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2022EE3442
2022PQR337536	Finalizado Vencido	13/09/2022 14:06	JENNIFER ELIZABETH HIDALGO MINISTERIO DE SALUD	Olga Cristina Mayorga Mayorga	Secretaría de Gobierno, Administrativa y TIC	4/10/2022 0:00	5/10/2022 15:45	Solicitudes	Solicitud	CUENTA DE COBRO N°83706	La Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2022EE3492
2022PQR857564	Finalizado Vencido	12/09/2022 17:50	KAREN ELIZABETH HERNANDEZ QUINTERO	Carolina Varon	Tesorería Municipal	27/09/2022 0:00	28/09/2022 16:57	Solicitudes	Solicitud de Información	DERECHO DE PETICION	La Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2022EE3427
2022PQR698722	Finalizado Vencido	12/09/2022 17:35	ANDRES TOBON VILLADA	Carolina Varon	Tesorería Municipal	4/10/2022 0:00	5/10/2022 9:44	Solicitudes	Solicitud	SOLICITUD DE INFORMATICION	La Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2022EE3484
2022PQR133532	Finalizado Vencido	9/09/2022 15:14	JOHNNY GUTIERREZ NINO	Juan Carlos Rios Aguadlo	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	3/10/2022 0:00	4/10/2022 16:16	Solicitudes	Solicitud	REPUESTA A OBSERVACIONES	La Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2022EE3469
2022PQR164764	Finalizado Vencido	30/08/2022 16:37	HILDA HELENA ARIAS ESCALANTE	Juan Carlos Rios Aguadlo	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	21/09/2022 0:00	22/09/2022 8:33	Solicitudes	Solicitud	SOLICITUD DE REPARACIONES	La Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2022EE3335
2022PQR677273	Finalizado Vencido	29/08/2022 17:28	ANGIE VALENTINA HERRAN RODRIGUEZ - TESSI	Carolina Varon	Tesorería Municipal	12/09/2022 0:00	14/09/2022 18:02	Solicitudes	Solicitud de Información	SOLICITUD DE CARTERA PREDIAL Y/O VALORIZACION	La Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2022EE3222
2022PQR501847	Finalizado Vencido	19/08/2022 14:28	JOSE DANilo PINZON	Juan Carlos Rios Aguadlo	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	26/08/2022 0:00	27/08/2022 9:39	Solicitudes	SOLICITUD	SOLICITUD-INFORMATICION PENDIENTE	La Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2022EE2982
2022PQR751105	Finalizado Vencido	11/08/2022 8:10	MONICA DEL PILAR GOMEZ VALLEJO - PROCURADURIA	Juan Carlos Rios Aguadlo	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	26/08/2022 0:00	31/08/2022 16:32	Solicitudes	SOLICITUD	SOLICITUD DE ATENCION	
2022PQR218500	Finalizado Vencido	8/08/2022 9:06	YEISON ENRIQUE ROZO GONZALEZ - CIDETER	Eliana Urrea Velasco	Secretaría de Desarrollo Rural y Gestión Ambiental	23/08/2022 0:00	24/08/2022 14:52	Solicitudes	Solicitud de Información	SOLICITUD	La Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2022EE2914
2022PQR324301	Finalizado Vencido	22/07/2022 15:18	EDUARDO CASTRO VIDARTE	Juan Felipe Berrio Garcia	Secretaría de Gobierno, Administrativa y TIC	12/08/2022 0:00	19/08/2022 17:23	Solicitudes	Solicitud	DERECHO DE PETICION	La Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2022EE2873
2022PQR608035	Finalizado Vencido	19/07/2022 11:35	CHRISTIAN MAURICIO MARTINEZ HERRERA	Juan Carlos Rios Aguadlo	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	2/10/2022 0:00	3/10/2022 17:18	Solicitudes	Solicitud Licencia de Construcción	ENTREGA DE OBSERVACIONES 2022RE56	
2022PQR748291	Finalizado Vencido	18/07/2022 9:19	LUZ STELLA HERNANDEZ	Juan Carlos Rios Aguadlo	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	1/10/2022 0:00	3/10/2022 17:16	Solicitudes	Solicitud Licencia de Construcción	SOLICITUD DE LICENCIA DE AMPLIACION DE CONSTRUENCIA	
2022PQR550947	Finalizado Vencido	5/07/2022 17:53	CHRISTIAN MAURICIO MARTINEZ HERRERA	Juan Carlos Rios Aguadlo	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	18/09/2022 0:00	20/09/2022 9:11	Solicitudes	Solicitud Licencia de Construcción	SOLICITUD LICENCIA DE MODIFICACION	La Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2022EE2959
2022PQR265515	Finalizado Vencido	5/07/2022 15:17	HUMBERTO LOAIZA - LUZ STELLA OSSA	Juan Carlos Rios Aguadlo	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	18/09/2022 0:00	20/09/2022 15:04	Solicitudes	Solicitud Licencia de Construcción	SOLICITUD LICENCIA DE RECONOCIMIENTO Y AMPLIACION	La Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2022EE2654
2022PQR175443	Finalizado Vencido	2/07/2022 11:39	ANGIE MARIN	Juan Carlos Rios Aguadlo	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	15/09/2022 0:00	23/09/2022 17:01	Reclamo	Solicitud Licencia de Construcción	SOLICITUD LICENCIA DE CONSTRUCCION N- MODALIDAD OBRA NUEVA	La Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2022EE3377
2022PQR33584	Finalizado Vencido	14/06/2022 15:32	NESTOR JAIME BODEYA	Juan Felipe Berrio Garcia	Secretaría de Gobierno, Administrativa y TIC	8/07/2022 0:00	12/07/2022 15:52	Solicitudes	Solicitud	REQUERIMIENTO PREVIO A ACCION DE CUMPLIMIENTO	La Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No. 2022EE2370
2022PQR221395	Finalizado Vencido	26/05/2022 11:32	Catalina Sánchez	Mauricio Ramirez Zuluaga	Subsecretaría de Cultura y Deportes	27/05/2022 0:00	28/05/2022 12:34	Oficio	SOLICITUD	CARTA DESISTIMIENTO CS717-2022	SOLICITUD DE PRORROGA



INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

Por otra parte, se determina de los PQR de la secretaría de planeación solo 2 de ellos emitió su respuesta de manera extemporánea, lo que afecta en gran manera indicadores de gestión y por ende se deja una observación, para que en adelante se contemple la posibilidad de realizar un filtro en la recepción de estas y se tenga un plan de respuesta inmediata.

Por lo tanto, se insta 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.

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.
- Asignación de tiempo diferente al establecido: este caso obedece para los finalizados de Tesorería.

Es importante informar que, con corte a septiembre de 2022, se lleva un acumulado de 37 PQRS registradas por fuera de términos. Cifra que supera los PQRS de toda la vigencia 2021:

PQRS D VIGENCIA 2021	FINALIZADO VENCIDO
GOBIERNO	12
HACIENDA	1
PLANEACION	14
CONVIVENCIA Y TRANSITO	5
CULTURA Y DEPORTES	2
TOTALES	34

ACUMULADO 2022			
FINALIZADO VENCIDO	I Sem. vigencia 2022	PQRS D III Trim vigencia 2022	TOTAL
DESARROLLO RURAL		1	1
GOBIERNO	3	5	8
HACIENDA	1		1
TESORERIA	1	3	4
PLANEACION	9	10	19
SERVICIO SOCIAL	2		2
CULTURA Y DEPORTES	1	1	2
TOTALES	17	20	37

De este objetivo se reitera la observación de responsabilizar a cada líder del proceso en velar porque la plataforma y las solicitudes sea 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 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 727 peticiones se toma como muestra de un 10% equivalente a 73 PQRSD , incluyendo las finalizadas vencidas.

PQRSD III Trim vigencia 2022	ASIGNADOS POR VENCER	FINALIZADO A TIEMPO	FINALIZADO VENCIDO	CANCELADO	TOTAL	MUESTRA
COMISARIA		10		4	14	1
CONTROL INTERNO		3			3	1
DESPACHO		3		2	5	1
DESARROLLO RURAL		23	1		24	2
GOBIERNO		182	5	39	226	23
HACIENDA	3	39		3	45	4
TESORERIA		10	3	3	16	2
PLANEACION	17	187	10	39	253	25
SERVICIO SOCIAL		56		9	65	7
TURISMO	1	16			17	2
CONVIVENCIA Y TRANSITO		40		2	42	4
CULTURA Y DEPORTES		11	1		12	1
SIN SECRETARIA				5	5	0
TOTALES	21	580	20	106	727	73

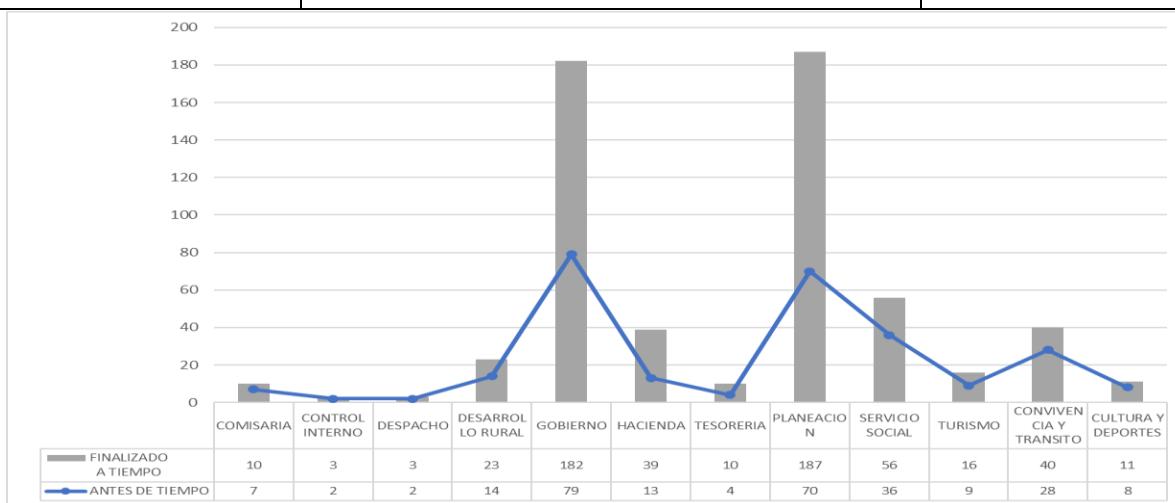
Esta selección se anexa al final del informe, validando además que se encuentran en debida conservación, sin embargo, en la inspección física se encontró en todas las dependencias:

- Las respuestas a través de hojas membretados aún conservan logo de certificación Icontec desactualizado, se procede en consulta con el coordinador de calidad, indicando tener plazo máximo hasta el mes de noviembre de esta anualidad.
- Para la vigencia 2022, 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 subsecretaría de inspección las carpetas conservando los documentos con gancho de cosedora

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

INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020



De este objetivo se deja las siguientes recomendaciones:

Encargar a la secretaría de turismo y desarrollo económico en la recolección de las hojas con membrete desactualizado del ente certificador de calidad, a fin de garantizar el uso adecuado de las marcas.

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 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.

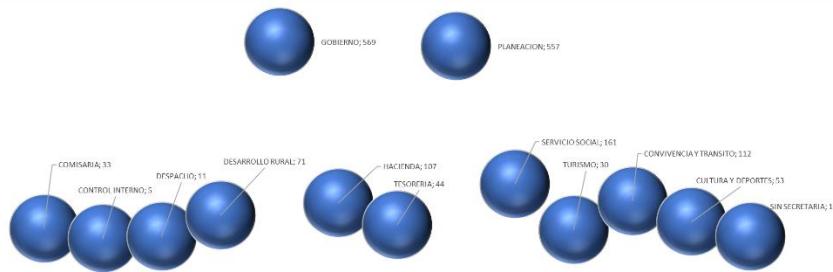
Por lo tanto, no se deja observación sin embargo se genera recomendación con el ánimo de optimizar los indicadores y revisar cuales son los PQRSD que pueden finalizarse con justificación; de otra parte, insistir en entregar las respuestas con al menos 2 días de antelación previendo las situaciones presentadas por otros inconvenientes alejados de fallas tecnológicas.

INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

4. CONCLUSIONES

PQRSD Acumuladas a 30 de septiembre vigencia 2022	ASIGNADOS POR VENCER	FINALIZADO A TIEMPO	FINALIZADO VENCIDO	CANCELADO	TOTAL
COMISARIA	0	28	0	5	33 2%
CONTROL INTERNO	0	5	0	0	5 0%
DESPACHO	0	9	0	2	11 1%
DESARROLLO RURAL	0	69	1	1	71 4%
GOBIERNO	12	497	8	52	569 32%
HACIENDA	8	89	1	9	107 6%
TESORERIA	2	32	4	6	44 2%
PLANEACION	36	454	19	48	557 32%
SERVICIO SOCIAL	2	140	2	17	161 9%
TURISMO	1	29	0	0	30 2%
CONVIVENCIA Y TRANSITO	0	106	0	6	112 6%
CULTURA Y DEPORTES	0	51	2	0	53 3%
SIN SECRETARIA	0	0	0	10	10 1%
TOTALES	61	1509	37	156	1763



- 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.



INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

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 sea resueltas con al menos 1 día de antelación a su vencimiento.

Encargar a la secretaría de turismo y desarrollo económico en la recolección de las hojas con membrete desactualizado del ente certificador de calidad, a fin de garantizar el uso adecuado de las marcas.

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.

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