



# INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012  
VERSIÓN 2  
MARZO DE 2020

INFORME

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS – PQRSD

TERCER TRIMESTRE  
(JULIO - SEPTIEMBRE)  
VIGENCIA 2023

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

OCTUBRE DE 2023

## 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 PQRS RECIBIDAS	8
3.1.3. SEGUIMIENTO A LOS PQRS CANCELADOS	9
3.1.4. 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



# INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012  
VERSIÓN 2  
MARZO DE 2020

## PRESENTACION

La oficina de Control interno presenta el siguiente seguimiento, correspondiente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), recibidas y atendidas por las dependencias de la administración municipal primero, atendiendo la directriz del artículo 76 de la ley 1474 de 2011; actuando en su rol de Enfoque hacia la prevención segundo revela a la ciudadanía de manera trimestral la oportunidad de 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 responsables de los procesos, 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.

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

## 1. OBJETIVO GENERAL

Verificar el desarrollo, la oportunidad y efectividad de las respuestas entregadas a la ciudadanía sobre las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicados a la entidad durante el trimestre objeto del seguimiento.

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.

[Gobernación del Quindío](#)  
 [Alcaldía de Filandia](#)  
 [Alcaldía de Montenegro](#)  
 [Alcaldía de Pijao](#)  
[Alcaldía de Córdoba](#)  
 [Alcaldía de Génova](#)  
 [Alcaldía de Salento](#)



Ventanilla Única Virtual  
Alcaldía de Salento

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

 **Alcaldía Salento Quindío**  
 Calle 6ta No. 6 -34 CAM

 (57) (6) 7593252 - 314 830 2733  
 **Alcaldía Municipal Salento-Quindío**

 [www.salento-quindio.gov.co](http://www.salento-quindio.gov.co)  
 [alcaldia@salento-quindio.gov.co](mailto:alcaldia@salento-quindio.gov.co)

## 1. 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 Julio, Agosto y Septiembre 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 un porcentaje de participación del 10% dentro de un total de 540 registradas 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 las observaciones que van encaminadas en mejorar el proceso de recepción y respuesta de los PQRSD.

## 2. 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 III Trimestre vigencia 2023	FINALIZADO A TIEMPO	FINALIZADO VENCIDO	CANCELADO	ASIGNADOS A TIEMPO	ASIGNADOS PARA VENCERSE	TOTAL
COMISARIA	12	0	0	0	0	<b>12</b>
CONTROL INTERNO	1	0	1	0	0	<b>2</b>
DESPACHO	4	0	2	0	0	<b>6</b>
OFICINA SISBEN	1	0	0	0	0	<b>1</b>
DESARROLLO RURAL	26	0	2	0	0	<b>28</b>
GOBIERNO	183	0	8	0	1	<b>192</b>
HACIENDA	34	0	2	6	0	<b>42</b>
TESORERIA	10	0	0	0	0	<b>10</b>
PLANEACION	132	0	11	7	1	<b>151</b>
SERVICIO SOCIAL	26	0	0	0	0	<b>26</b>
TURISMO	20	0	2	0	0	<b>22</b>
CONVIVENCIA Y TRANSITO	32	0	0	0	0	<b>32</b>
CULTURA Y DEPORTES	16	0	0	0	0	<b>16</b>
<b>TOTALES</b>	<b>497</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>540</b>

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

La administración municipal de Salento – Quindío; durante el tercer trimestre de la vigencia 2023 recibió correspondencia a través de la Ventanilla Virtual un total de 540 PQRS; de las cuales de manera efectiva se atendieron **497** de ellas, significando un 92% de las solicitudes radicadas, aumentado el porcentaje de eficiencia y demostrando mejoramiento del 10% con relación al trimestre anterior.

Teniendo en cuenta los ítems: **asignados a tiempo** con 13 solicitudes y **asignados para vencerse** con 2 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; esto significa que el porcentaje de oportunidad puede aumentar aún más.

Dentro del análisis de los datos se puede deducir de acuerdo con la gráfica, que el **37%** de las PQRSD atendidas con oportunidad son de la Secretaria de Gobierno Administrativa y Tics, y el **27%** 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.

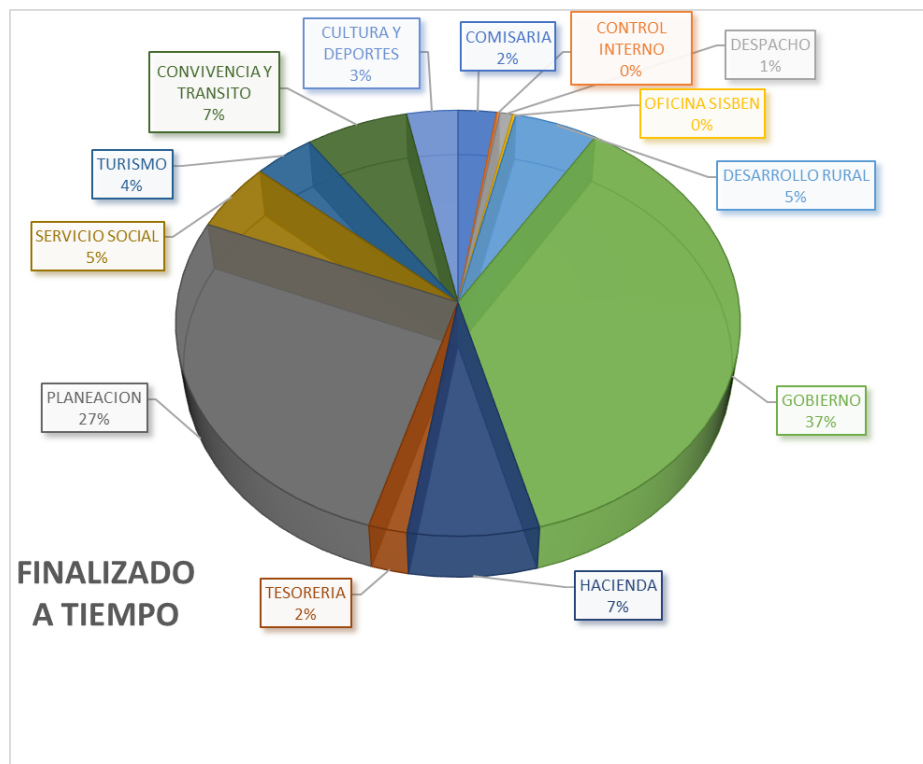


Gráfico1: porcentajes por dependencia Finalizados a Tiempo  
Fuente: Datos suministrados por Ventanilla Virtual



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

De los PQR atendidos con oportunidad, ya se habían mencionado un total de 497 de ellos, es decir el 92%; 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 defensa judicial, no evidencia peticionarios recurrentes y todas fueron atendidas incluso con más antelación del término previsto de ley.

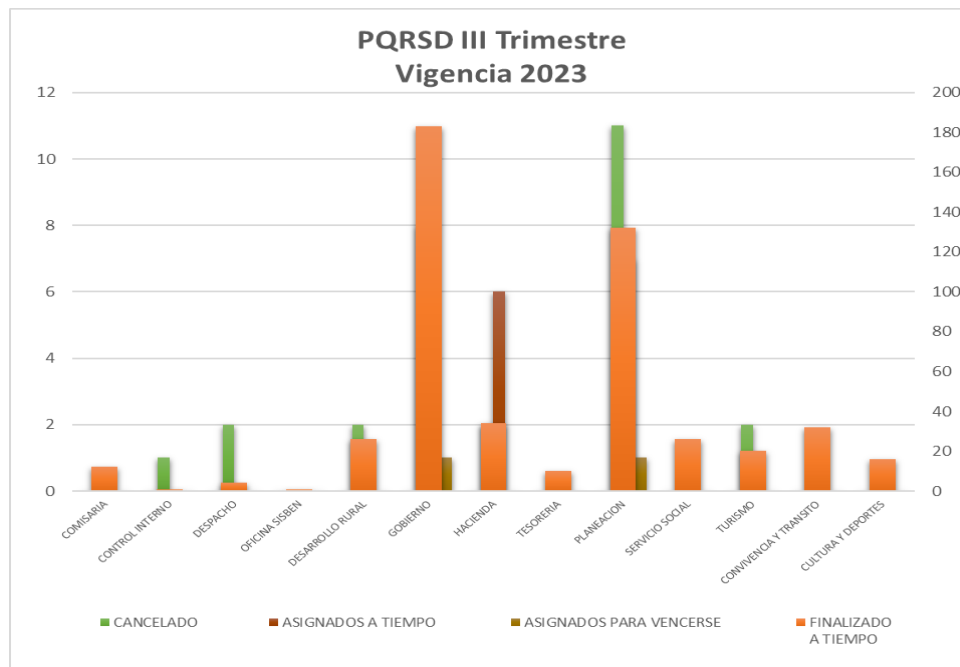


Gráfico 2: Detalle de PQRSD III trimestre 2023 - Finalizados a tiempo (Eje secundario)  
Elaboración propia

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.

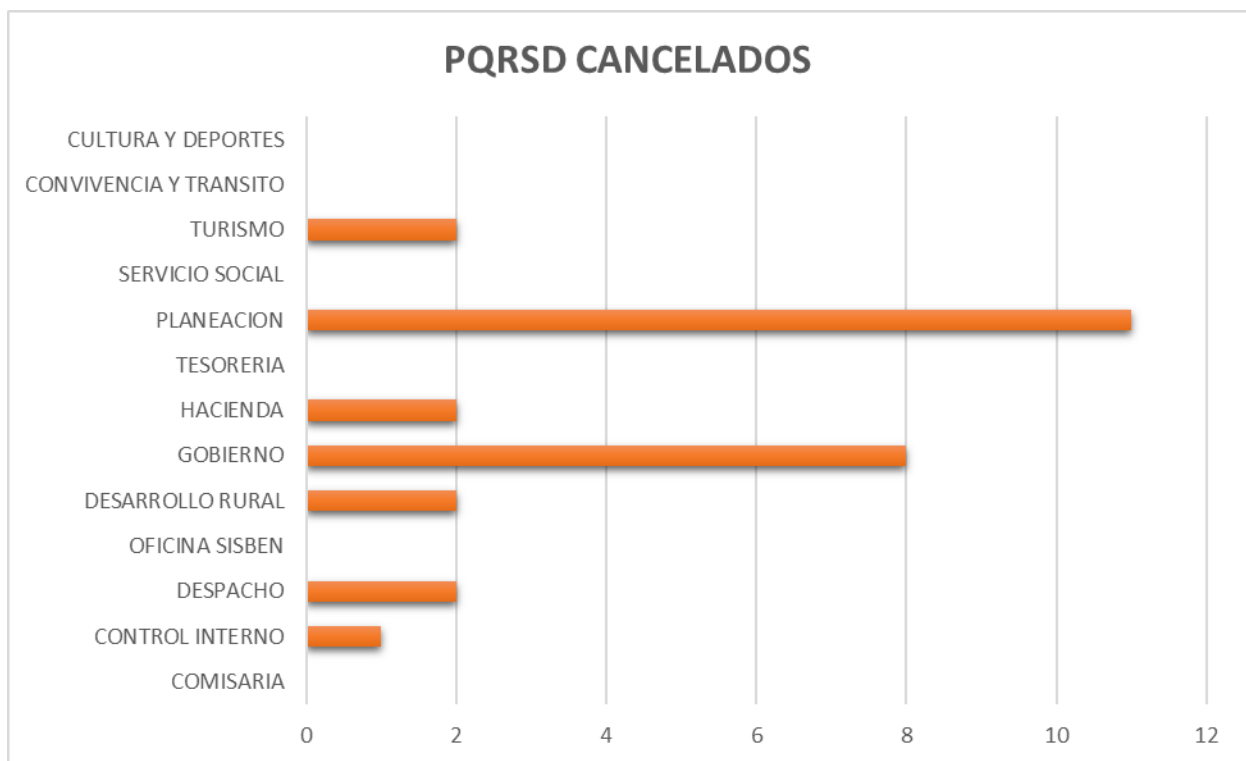


Gráfico 3: Detalle de PQRSD III trimestre 2023 – Cancelados  
Elaboración propia

Fuente: Datos suministrados por Ventanilla Virtual

En este caso, el 29% de las solicitudes canceladas obedecen a la secretaria de Gobierno, administrativa y de Tics, mientras que el 39% son de la secretaria de planeación y obras públicas.

La novedad en las solicitudes canceladas, se encuentran en Despacho y Control interno; 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**.

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 y comparativos:

ACUMULADO						
PQRSD a septiembre 30 vigencia 2023	FINALIZADO A TIEMPO	FINALIZADO VENCIDO	CANCELADO	ASIGNADOS A TIEMPO	ASIGNADOS PARA VENCERSE	TOTAL
COMISARIA	24	0	2	0	0	26
CONTROL INTERNO	3	0	1	0	0	4
DESPACHO	14	0	5	0	0	19
OFICINA SISBEN	3	0	0	0	0	3
DESARROLLO RURAL	54	0	2	0	1	57
GOBIERNO	475	4	27	25	24	555
HACIENDA	87	0	3	51	3	144
TESORERIA	25	1	1	1	2	30
PLANEACION	385	0	24	25	27	461
SERVICIO SOCIAL	92	0	3	7	1	103
TURISMO	52	0	4	5	4	65
CONVIVENCIA Y TRANSITO	82	0	1	3	0	86
CULTURA Y DEPORTES	44	1	0	1	0	46
SIN SECRETARIA	1	0	5	0	0	6
<b>TOTALES</b>	<b>1341</b>	<b>6</b>	<b>78</b>	<b>118</b>	<b>62</b>	<b>1605</b>

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

Var

-21%

-20%

73%

-20%

-2%

35%

-32%

-17%

-36%

117%

-23%

-13%

-40%

Gráfico 4: Comparativo PQRSD acumulados con corte a 30 de Sept. 2023 – 2022

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 540 peticiones se toma como muestra de un 10% equivalente a 54 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><b>RC-CI-0012</b>  <b>VERSIÓN 2</b>  <b>MARZO DE 2020</b></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 petionario con oportunidad y por ende 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.

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

## 4. CONCLUSIONES

- Se evidencia eliminación de finalizados vencidos, además 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 atender la marcación en las pastas de las carpetas conforme a las TRD.
- No se registran observaciones y exhortamos continuar con dar alcance a las solicitudes en el menor tiempo.

## 5. RECOMENDACIONES

Optimizar los indicadores de gestión y revisar cuales son los PQRSD que pueden finalizarse con base en respuestas entre dependencias, y vincular a los asesores jurídicos en el acompañamiento de las respuestas.

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