



Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO

NOTA INTERNA

2021-260.6.1.6

Palmira, 12 de febrero de 2021

PARA: **MARITZA IZASA GÓMEZ**
Secretaria de Participación Comunitaria

DE: **JOSÉ HUMBERTO PACHECO VELASCO**
Jefe Oficina de Control Interno

PARA SU INFORMACIÓN	☒	ENVIAR PROYECTO DE RESPUESTA	☐	FAVOR DAR CONCEPTO	☐
DAR RESPUESTA Y ENVIAR COPIA	☐	ENCARGARSE DEL ASUNTO	☐	FAVOR TRAMITAR	☐
ENTERARSE Y DEVOLVER	☐	DILIGENCIAR Y DEVOLVER	☐	OTRO	☐

Asunto: Remisión de Informe de Auditoria de Seguimiento al Proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) del Segundo Semestre de 2020, de la Administración Municipal de Palmira.

Cordial Saludo,

De acuerdo con el asunto, para su conocimiento y fines pertinentes, la Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de Evaluación y Seguimiento se permite enviar el informe de Auditoria de Seguimiento al Proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) del Segundo Semestre de 2020.

Cualquier Inquietud con gusto será atendida por esta oficina en el término de (5) cinco días hábiles, finalizado este tiempo el informe quedará en firme y será publicado en la página web institucional de la alcaldía.

Cordialmente,

JOSÉ HUMBERTO PACHECO VELASCO
Jefe Oficina de Control Interno

Redactor: Carmen Vanesa Guzmán Q. – Técnico Administrativo Grado 01
Transcriptor: Wilmar Emilio Ruiz Aragón – Profesional Universitario Grado 02
Revisó: José Humberto Pacheco V. - Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Dr. Oscar Eduardo Escobar García, Alcalde.
Dra. Luz Adriana Vásquez Trujillo, Secretaria General.



Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME

2021-260.6.1.6

Palmira, 12 de febrero de 2021

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD) DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020, DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE PALMIRA.

JOSÉ HUMBERTO PACHECO VELASCO
Jefe de la Oficina de Control Interno

Auditores

WILMAR EMILIO RUIZ ARAGÓN.
CARMEN VANESA GUZMÁN QUINTERO.

Palmira – Febrero 2021





Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

INFORME

PRESENTACIÓN

La Administración Municipal de Palmira, presenta a través de la Oficina de Control Interno, el informe del Seguimiento consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) recibidas y atendidas por medio de los diferentes canales de atención que la Alcaldía ha dispuesto a la ciudadanía, durante el periodo comprendido entre el 01 de Julio al 31 de Diciembre de 2020.

El presente informe da cumplimiento a lo estipulado en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública." Así como también lo consagrado 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" en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la Administración Municipal durante el segundo Semestre de 2020, en materia de cumplimiento a las PQRSFD.

Este informe se realiza con base al reporte del Módulo de Gestión documental SIIFWeb, donde se revisó el número total de PQRSFD presentadas ante la entidad durante el segundo Semestre de 2020, y se discrimina por modalidad de petición, dependencia que tramitó y oportunidad de respuesta.

1. OBJETIVOS

- 1.1 Evaluar y verificar los controles implementados para el cumplimiento en los tramites a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias interpuestas por los ciudadanos en cada uno de los procesos, la efectividad tanto de los diferentes canales de comunicación, como al seguimiento de las acciones planteadas en los planes de mejoramiento y la gestión de los riesgos dentro de la Administración Municipal, observando oportunidad en términos y consistencia en las respuestas que se dé a los requerimientos de los ciudadanos durante el semestre comprendido entre Julio - Diciembre del año 2020.
- 1.2 Verificar el Análisis de la encuesta a satisfacción del Ciudadano y el análisis de las PQRSF para la mejora continua del proceso.



Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME

2. ALCANCE

La evaluación se realizó con base a una muestra de 7 procesos de la Alcaldía Municipal: Dirección del Medio Ambiente; Secretaría de Tránsito y Transporte; Secretaria de Planeación y Subsecretarías correspondientes; Secretaria de Gobierno y Subsecretaria de Inspección y Control; Secretaria Jurídica; Secretaria de Infraestructura, Renovación Urbana y Vivienda, y Subsecretarías correspondientes; y Secretaria de Participación Comunitaria. Los cuales presentaron el mayor volumen de PQRSFD vencidas y retraso en la respuesta oportuna, analizando igualmente las PQRSFD que hayan cumplido con la respuesta adecuada en tiempo al usuario en cuanto al fondo de las mismas. La efectividad de las medidas adoptadas para atender las solicitudes de los ciudadanos durante la emergencia sanitaria ocasionada por el Coronavirus (COVID-19), revisando los Planes de Mejoramiento anteriores, administración del riesgo e identificando si se ha producido su materialización; analizando las acciones de tutela donde se ha materializado el riesgo de cumplimiento, análisis de la encuesta a satisfacción y el análisis de las PQRSFD, durante, el segundo semestre de la vigencia 2020 y las medidas tomadas por la Administración, ante las respuestas emitidas fuera de los términos de ley, así como, el seguimiento efectivo a los Planes de Mejoramiento establecido a través de las auditorías anteriores al proceso.

3. CRITERIOS DE AUDITORIA

Ley 1474 de julio 12 de 2011, Ley 1712 de 2014, Planes de Mejoramiento de auditoría anteriores, los Riesgos del Proceso, y las medidas adoptadas en el marco de la Emergencia Sanitaria ocasionada por la pandemia (COVID-19).

4. METODOLOGÍA

Se verificaron las bases de datos así:

- Información Consolidada de PQRSF de las dependencias que reporta la Secretaria de Participación Comunitaria.
- Ventanilla Única, Buzones,
- Módulo de Gestión Documental
- Página Web
- Entrevista Virtual a los enlaces de cada uno de los procesos de la Administración Municipal de la muestra a auditar, tomando como punto de referencia los planes de mejoramiento para verificar la efectividad de los controles implantados por la primera línea de defensa y la Secretaria de Participación comunitaria, revisión constante de los listados de las alertas que arroja el Módulo de Gestión Documental para realizar el seguimiento en aras a que se dé respuesta oportuna a los requerimientos de los ciudadanos y los entes de control.





Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

INFORME

Verificación virtual: Se selecciona una muestra en cada una de las Secretarías de la Administración auditadas, se verifica la información que arroja el Módulo de Gestión Documental de cada una de los procesos auditados, teniendo en cuenta el informe que realiza la Secretaría de Participación Comunitaria quien es la encargada de recopilar la información de las PQRSFD en la Administración Municipal.

Verificación verbal: Se realiza la entrevista virtual con cada una de los procesos auditados para la evaluación, seguimiento y efectividad del control implementado por la primera línea de defensa para dar cumplimiento a la respuesta oportuna de los requerimientos interpuestos por los ciudadanos. Teniendo en cuenta que se hizo énfasis en la presencia de los líderes de los procesos durante la auditoria para garantizar un mayor conocimiento y control del sistema.

Durante el proceso de auditoria se le informa al auditado los hallazgos encontrados, y recomendaciones dadas a la misma.

Para el desarrollo de la auditoria, y posterior revisión de documentos se envía:

- Oficio de aviso de auditoría en el cual se especifica fecha de la reunión de apertura, hora, lugar, tipo de auditoría, objetivo, alcance; se elabora plan de auditoría en el cual se especifica la actividad, responsable y cronograma.
- Se solicita mediante oficio a la secretaria Jurídica, la información de las tutelas, derechos de petición recibidos en cada uno de los despachos; correspondientes a los meses de julio a diciembre de 2020.
- Se Revisan de las evidencias enviadas al correo institucional sobre el seguimiento de la contestación oportuna de las PQRSFD y la oportunidad en la entrega de informes que realizan los enlaces de cada Secretaría auditada a la Secretaria de Participación Comunitaria.

El municipio de Palmira dispone de los siguientes canales de comunicación:

- Canal Telefónico.
- Ventanilla única.
- Correo institucional.
- Página Web
- Módulo de Gestión Documental.
- Centro de Atención Integral al Ciudadano. (está fuera de servicio temporalmente por lo que se está elaborando de manera virtual, debido a la emergencia sanitaria ocasionada por el Coronavirus (COVID-19))
- Correo Electrónico.
- Buzones de sugerencias.
- Chat en Línea



Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME

Con lo anterior se evidencia el cumplimiento del Artículo 76, de la Ley 1474 de 2011 el cual menciona: "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

5. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Entre las actividades desarrolladas en la Auditoría tenemos:

- **Reunión de Apertura Virtual**

La auditoría se inicia el día 18 de enero de 2021, con la reunión de apertura de manera virtual, en la que participaron: Maritza Isaza, Wilmar Ruiz Aragón y Carmen Vanesa Guzmán Quintero; la finalidad es la presentación del equipo auditor, explicación de la metodología a seguir con la auditoría, objetivo, alcance y solicitud de documentos.

- **Entrevista virtual**

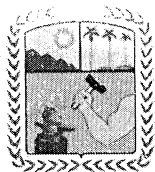
Entre los días 26 al 29 de Enero de 2021 Se realizaron las entrevistas virtuales con cada una de las Secretarías de la Administración Municipal de Palmira que se describieron dentro del alcance como son: Dirección del Medio Ambiente; Secretaría de Tránsito y Transporte; Secretaría de Planeación y Subsecretarías correspondientes; Secretaría de Gobierno y Subsecretaría de Inspección y Control; Secretaría Jurídica; Secretaría de Infraestructura, Renovación Urbana y Vivienda, y Subsecretarías correspondientes; y Secretaría de Participación Comunitaria.

TIPO DE AUDITORIA

Esta auditoría es de cumplimiento; orientada a evaluar la efectividad de cada uno de los canales de recepción de las PQRSFD, los procedimientos y oportunidad de respuesta identificando las causas y acciones por las cuales se originan de acuerdo a lo reglamentado en la ley.

- **Audidores**

Para esta auditoría se delega a: Wilmar Emilio Ruiz Aragón, Profesional Universitario Grado 02, Carmen Vanesa Guzmán Quintero, Técnico Administrativo Grado 01.



Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

INFORME

6. DESARROLLO DE LA AUDITORIA DE PQRSFD EN LAS SECRETARIAS Y OFICINAS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE PALMIRA, PERIODO JULIO - DICIEMBRE DE 2020

A través de la revisión de documentos e inspección del Módulo de Gestión documental, se desarrolla la evaluación y seguimiento tomando una muestra de las 7 secretarías mencionadas en el alcance, verificando la oportunidad en la respuesta a las peticiones de los ciudadanos; también se toma como base los Informes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias del Segundo Semestre de 2020, de Evaluación de la Satisfacción al ciudadano, elaborados por la Secretaría de Participación Comunitaria. Se toma también como punto de análisis la información reportada por la Secretaría Jurídica, en relación a las Tutelas atendidas como consecuencia de que las respuestas a las PQRSFD no cumplen a satisfacción con los requerimientos del ciudadano.

6.1. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA DE LA AUDITORIA

Revisado el Módulo de Gestión Documental, a nivel de todos los procesos de la Administración Municipal, con fecha de corte al 14 de enero de 2021, se pudo evidenciar que del 01 de julio al 31 de diciembre de 2020 han ingresado un total de 12.901 PQRSFD, y 1.178 peticiones de los entes de control, para un total de 14.079, las cuales se encuentran en el siguiente estado:

• Activas	115
• Terminadas	13.362
• Por Vencer	100
• Vencidas	201
• Gestionadas por Usuario	301

Ver detalle en Anexo 1.

Se toma para efectos de la muestra de la presente auditoria las PQRSFD que tienen fecha de vencimiento hasta diciembre 31 de 2020, adicionalmente se realiza un filtro para determinar el número de PQRSFD que el Módulo de Gestión Documental presenta duplicadas, con el fin considerar un número más cercano a la realidad de PQRSFD ingresadas a la Administración.

Del mencionado ejercicio se obtiene que las 7 secretarías escogidas en la muestra representan el 60,48% (Ver Gráfico 1) del total de las PQRSFD ingresadas a la Alcaldía de Palmira que equivalen a una cantidad de 6.667 PQRSFD, durante el segundo Semestre de la vigencia 2020 a evaluar, y un total de 49 PQRSFD vencidas al 14 de enero de 2021.

Ver detalle en anexo 2.

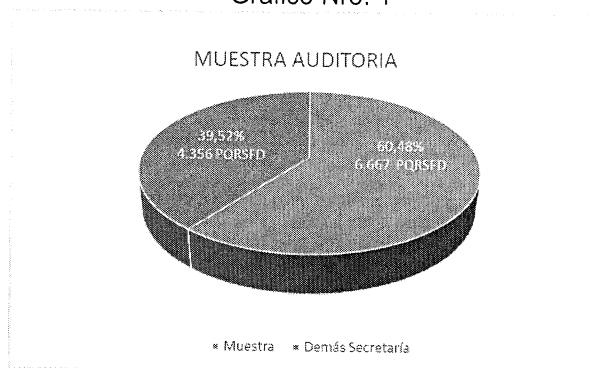


Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME

Gráfico Nro. 1



6.2. OPORTUNIDAD EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA

Para el análisis de la oportunidad en los tiempos de respuesta a las PQRSFD se tuvieron en cuenta tanto las PQRSFD vencidas a la fecha de corte, así como las PQRSFD que durante el segundo semestre de la vigencia 2020 fueron respondidas por fuera de los términos de ley.

Dada la coyuntura actual de pandemia, se tiene en cuenta lo señalado en el artículo 5º del Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020:

“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:
Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.”

Con base en estos parámetros se encuentra que en las 7 secretaría que fueron auditadas a fecha de corte del 14 de enero de 2021, se evidencia en el Modulo de Gestión Documental SIIFWeb que existen **49** PQRSFD vencidas y **432** respondidas por fuera de los términos que otorga la ley, Ver detalle en Anexo 3; que equivale al 7,21% del total de las PQRSFD de la muestra auditada, lo que conduce a la materialización de varios riesgos: de cumplimiento con posible daño antijurídico y desgaste administrativo y verse en curso en posibles sanciones

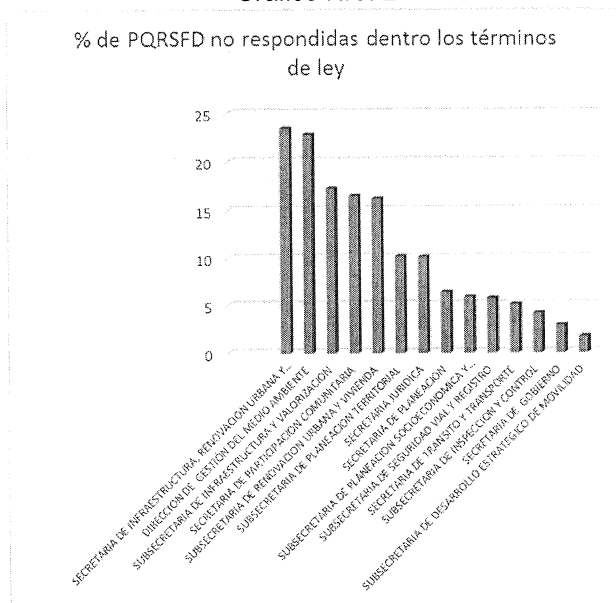


Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

INFORME

administrativas, disciplinarias, como también la materialización del riesgo de imagen ante la ciudadanía por pérdida de credibilidad.

Gráfico Nro. 2



De acuerdo a lo observado en el grafico 2, se puede manifestar que de las dependencias auditadas incluyendo las subsecretarías, se evidenció que 7 de ellas tiene un porcentaje de incumpliendo de respuesta dentro de los términos, por encima del 10%. Llamando la atención según el anexo, que, en cantidad absoluta, la Subsecretaría de Planeación Territorial presenta 115 PQRSFD gestionadas fuera de término. Sin embargo, durante la auditoria, la Subsecretaría demostró que de las 115 PQRSFD, realmente en la actuación frente al ciudadano se vencieron un numero 40 PQRSFD. Las otras 75 solicitudes que aparecen vencidas en el módulo, sí fueron atendidas y respondidas al ciudadano a través del correo institucional, dentro del término de ley; pero no se dio por terminada a tiempo en el módulo por las siguientes causas: se demoró acuse de recibido de la respuesta, se amplió el tiempo para responder por la característica de la solicitud enviado notificación al ciudadano, se trasladó para ser finalizada por otro Secretaria dada la competencia, o requería que el ciudadano completara la documentación necesaria para tramitar la solicitud. Se concluye, por tanto, que pese a qué sí hubo gestión frente al ciudadano, es necesario que cada Secretaria de acuerdo a sus trámites y procedimientos, genere pautas para que la gestión en el módulo se de en los términos, puesto que es la herramienta en la que se soporta la trazabilidad de las solicitudes y es con base en el reporte que este genera que se realiza la evaluación de la gestión a las PQRSFD.



Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME

Por lo anterior, se reafirma que por las características del proceso que nos ocupa, se presenta un riesgo transversal para toda la administración, donde la primera línea de defensa debe de generar controles efectivos que conduzcan a erradicar las causas y minimizar la materialización de estos riesgos.

Es menester mencionar que, a la fecha de la entrevista virtual con cada una de las dependencias, las PQRSFD que reportaban vencidas ya se habían gestionado. Reportando finalmente un porcentaje de cumplimiento del **93%** del total de las PQRSFD ingresadas, en concordancia con lo reportado en el indicador de Eficacia presentado por la Secretaría de Participación Comunitaria en la entrevista virtual, como segunda línea de defensa del proceso.

6.2.1 Causas de la no oportunidad en los tiempos de respuesta

Durante las entrevistas virtuales con cada uno de los procesos se pudo evidenciar que del total de PQRSFD que el reporte del Módulo de gestión documental SIIFWeb presenta como respondidas fuera de los términos de ley, un número importante de las mismas se encuentra enmarcada por alguna de las siguientes causas:

- Los términos para responder son distintos a los que parametriza el SIIFWeb, como es el caso de los términos de respuesta de los Inspectores de Tránsito.
- Se dio respuesta al ciudadano a través del correo electrónico institucional o llamada telefónica a tiempo, pero se dio por terminado en el SIIFWeb días después.
- El funcionario a cargo se encontraba inactivo (vacaciones, finalización de contrato) y la PQRSFD es respondida por otro funcionario, quedando pendiente el cierre en el módulo del funcionario inactivo.
- Corresponde a una petición que ingresa dos veces, se le da gestión dentro de los términos en el SIIFWeb a un registro, pero el siguiente registro se cierra por fuera de los tiempos de ley.
- La PQRSFD no puede ser respondida dentro del término parametrizado en el SIIFWeb dado que depende de factores externos (visitas a terreno, accionar de otras entidades, interacción activa del ciudadano). Se le da gestión a la PQRSFD y se le informa al ciudadano del tiempo requerido para cumplir con su petición, pero no se registra dicha gestión en el SIIFWeb.
- Originado por un reparto equivocado de la PQRSFD, al funcionario competente le llega la misma vencida o a punto de vencerse, lo que hace que esta gestión quede por fuera de los términos.

Ver Detalle Anexo 4

Es importante que cada dependencia evalúe las causas que están conllevando a la materialización del riesgo de cumplimiento, para así mismo, implementar los controles





Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

INFORME

necesarios para erradicar o disminuir las mismas. Se debe tener presente que el Módulo de Gestión Documental, es la herramienta que la administración a dispuesto para cumplir con la trazabilidad que exige la norma, además de ser la base para la generación de los informes que evalúan la gestión a las PQRSFD y que debe servir para la toma de decisiones de la línea estratégica. Por lo tanto, se deben implementar los controles necesarios para garantizar que la gestión realizada frente a los ciudadanos quede a su vez registradas en el módulo, y evitar los reportes negativos del mismo.

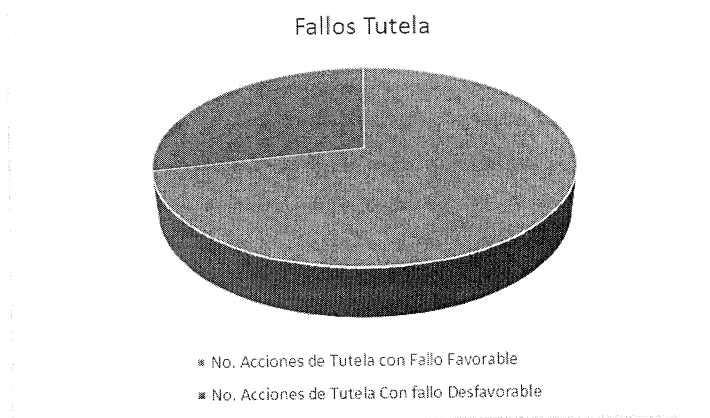
6.3. TUTELAS

Con base en la información reportada por la Secretaría Jurídica, a quien se le solicito el reporte de las tutelas presentadas durante el segundo semestre de 2020 por motivo de PQRSFD, se evidencia un total de 141 tutelas, de las cuales tres dependencias ocupan el 70% de las mismas: Secretaría de Educación 16%, Secretaría de Hacienda 11%, y el 43% fueron dirigidas a la Secretaría de Tránsito. Ver Detalle Anexo 5

ACCIONES DE TUTELA 1 JULIO DE 2020 A 31 DE DICIEMBRE DE 2020 TEMA PQRSFD

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
No. Acciones de Tutela Radicadas por PQRSF	16	27	26	26	24	22	141
No. Acciones de Tutela con Fallo Favorable	11	20	15	16	22	17	101
No. Acciones de Tutela Con fallo Desfavorable	5	7	11	10	2	5	40

De las 141 tutelas ingresadas 40 de ellas tuvieron fallo desfavorable, lo cual corresponde al 28% de las tutelas.





Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME

6.3.1 PQRSFD No Respondidas de fondo al ciudadano

Se realizó durante la auditoria un muestreo de PQRSFD para determinar si la respuesta dada al ciudadano era acorde con la solicitud del mismo, ver anexo 6 de la muestra verificada. En las PQRSFD se evidenció que la respuesta era congruente con la solicitud, teniendo en cuenta que en algunos casos la solicitud no era competencia de la dependencia, por lo que se le orientó al solicitante.

Sin embargo, en entrevista virtual con la Secretaría Jurídica, se manifestó que el 37% de las tutelas ingresadas es a causa de PQRSFD las cuales pueden ser por no haber sido respondidas en los términos establecidos, o no haber tenido solución de fondo. Por lo anterior, la Secretaría Jurídica se encuentra en la estructuración de un Plan de Acción y generación de una política de daño antijurídico por posibles tutelas a raíz de PQRSFD, que una vez se encuentre terminado se socializará con la administración y se brindará las capacitaciones requeridas. Riesgo que tiene el proceso, por debilidad en el control de la primera línea de defensa, que garantice de manera razonable la oportunidad, calidad y correlación de la respuesta con lo requerido por la comunidad.

6.4. FUNCIONAMIENTO DE LOS CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSFD

6.4.1 Buzón de Sugerencias

A raíz de la coyuntura actual de la pandemia el buzón de sugerencia ha tenido una disminución notable de recepción de PQRSFD. Pese a su disminución, el procedimiento de Atención al ciudadano indica que se debe realizar apertura del mismo, aun encontrándose vacío. La apertura del Buzón se debe realizar semanalmente, en presencia del enlace de PQRSFD y el enlace de calidad, quienes deben levantar el acta y firmarla.

Durante la auditoria de conformidad con el procedimiento dado por la administración, se encontró que varios de los procesos están realizando la apertura y acta de su buzón de sugerencias semanalmente, pero otros se limitan a entregar el consolidado mensual.

DEPENDENCIA	Buzón de Sugerencias
DIRECCION DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	No realiza Actas de Apertura Semanalmente
SECRETARIA DE GOBIERNO	No realiza Actas de Apertura Semanalmente
SUBSECRETARIA DE INSPECCION Y CONTROL	No realiza Actas de Apertura Semanalmente
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	No realiza Actas de Apertura Semanalmente
SUBSECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACION	No realiza Actas de Apertura Semanalmente





Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

INFORME

SUBSECRETARIA DE RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	No realiza Actas de Apertura Semanalmente
SECRETARIA DE PLANEACION	Se realiza Actas de Apertura Semanalmente
SUBSECRETARIA DE PLANEACION SOCIOECONOMICA Y ESTRATEGICA	Se realiza Actas de Apertura Semanalmente
SUBSECRETARIA DE PLANEACION TERRITORIAL	Se realiza Actas de Apertura Semanalmente
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	Se recepciona a través del vigilante - Buzón presenta daños
SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD VIAL Y REGISTRO	Se recepciona a través del vigilante - Buzón presenta daños
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ESTRATEGICO DE MOVILIDAD	Se recepciona a través del vigilante - Buzón presenta daños
SECRETARIA JURIDICA	Se realiza Actas de Apertura Semanalmente
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	Se realiza Actas de Apertura Semanalmente

Se detectó que la Secretaría de Tránsito no cuenta en este momento con buzón por daño del mismo, daño que fue reportado, pero aún no se ha subsanado, por lo que el vigilante les recibe las peticiones. Participación Comunitaria informa que ellos dan los parámetros que debe tener el Buzón, pero la adquisición del mismo se debe efectuar a través de la caja menor de la dependencia solicitante.

6.4.2 Líneas de Atención:

Además de la línea de atención oficial de la Administración 195, se les indagó a los procesos si en su dependencia si reciben llamadas con el objetivo de instaurar alguna PQRSDF de manera verbal y cómo se garantizaba que la solicitud quede radicada en el módulo. El total de la muestra auditada informó que por este medio directamente no les ingresan PQRSFD, y que las llamadas que reciben normalmente son para consultar algún trámite o solicitud ya radicado por el usuario. De igual manera y con ánimo de dar cumplimiento del Decreto 1166 de 2016, que reglamenta el derecho de petición verbal, se recomienda tener controles para garantizar que todas las PQRSF recibidas de forma verbal sean radicadas a través del módulo de Gestión Documental.

6.4.3 Correo Institucional

Dado que se ha presentado casos de PQRSFD que ingresan a través del correo institucional asignado a los funcionarios, se les indagó a las Secretarías de la Muestra auditada, qué procedimientos y controles habían establecido para garantizar la radicación en el módulo de estas solicitudes.



Alcaldía Municipal de Palmira
NIT.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME

DEPENDENCIA	Recepción de PQRSFD a través del correo de los funcionarios
DIRECCION DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	Se remite el correo a Ventanilla Única para su radicación
SECRETARIA DE GOBIERNO	Se remite el correo a Ventanilla Única para su radicación
SUBSECRETARIA DE INSPECCION Y CONTROL	Se remite el correo a Ventanilla Única para su radicación
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	Se responde la PQRSFD directamente desde el correo Institucional, no queda radicada ni reflejada en los informes
SUBSECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACION	Se responde la PQRSFD directamente desde el correo Institucional, no queda radicada ni reflejada en los informes
SUBSECRETARIA DE RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	Se responde la PQRSFD directamente desde el correo Institucional, no queda radicada ni reflejada en los informes
SECRETARIA DE PLANEACION	Se responde la PQRSFD directamente desde el correo Institucional, no queda radicada ni reflejada en los informes
SUBSECRETARIA DE PLANEACION SOCIOECONOMICA Y ESTRATEGICA	Se responde la PQRSFD directamente desde el correo Institucional, no queda radicada ni reflejada en los informes
SUBSECRETARIA DE PLANEACION TERRITORIAL	Se responde la PQRSFD directamente desde el correo Institucional, no queda radicada ni reflejada en los informes
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	Se remite el correo a Ventanilla Única para su radicación
SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD VIAL Y REGISTRO	Se remite el correo a Ventanilla Única para su radicación
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ESTRATEGICO DE MOVILIDAD	Se remite el correo a Ventanilla Única para su radicación
SECRETARIA JURIDICA	Se remite el correo a Ventanilla Única para su radicación
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	Se remite el correo a Ventanilla Única para su radicación

Es importante que estas PQRSFD que se reciben directamente al correo de los funcionarios se vean reflejadas en el módulo de gestión documental, que es la herramienta que la administración a dispuesto para cumplir con la trazabilidad que exige la norma. Se recomienda establecer un procedimiento estandarizado de las PQRSFD que llegan a través del Correo Institucional de cada funcionario para garantizar su radicación y así mismo plasmarlas en los





Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

INFORME

informes. Debido al alto riesgo de pérdida de la trazabilidad de la información, además del impacto omitido a los indicadores que son base para la toma de decisiones, perdiéndose de vista a la gestión y el control que realiza la segunda línea de defensa y la línea estratégica.

6.4.4 Ventanilla Única

Durante la coyuntura actual provocada por el Covid 19, la Ventanilla Única recepciona las PQRSFD a través del correo institucional ventanillaunica@palmira.gov.co, e inmediatamente son radicadas en el módulo de gestión documental SIIFWeb. En considerables ocasiones se presenta que los ciudadanos interponen sus PQRSFD por más de un canal de recepción, y al momento de realizar el radicado se encuentran varios de estos con la misma solicitud, lo que genera el riesgo de que las dependencias den gestión a uno de los radicados cumpliendo la solicitud del ciudadano, pero en otro radicado caiga en vencimiento en el sistema.

Por otro lado, durante la auditoria en las Secretarías se sugirió crear un listado de trámites con su respectivo competente, con el ánimo de que sirva de insumo para Ventanilla Única al momento de realizar el Reparto de las PQRSFD. Lo anterior dado que se está generando confusión en la competencia de Secretarías como: Planeación, Gobierno, Infraestructura y Medio Ambiente, ocasionando la materialización del riesgo de cumplimiento, ya que cuando la PQRSFD llega al buzón de la persona competente quedan pocos días para su vencimiento o ya se encuentra vencida. Así mismo, se solicitó reforzar los controles para garantizar la tipificación correcta de las PQRSFD. Siendo una de las causas la falta de conocimiento integral del funcionario encargado o de una herramienta que le facilite al mismo la toma de decisión al direccionar las PQRSFD.

6.4.5 Recepción de la alcaldía:

La Recepción de la alcaldía es el principal sitio de acceso de la ciudadanía a las instalaciones y a las diferentes dependencias, esta continúa siendo atendida por el Guarda de Seguridad Privada, el cual atiende presencial y telefónicamente a los usuarios que requieren información. La Secretaría de Participación Comunitaria informa que las gestiones para delegar un funcionario para esta función se están adelantando con la Secretaría de Desarrollo Institucional, para atender esta recomendación que se realizó desde la pasada auditoria y así garantizar un mejor control y atención al usuario, evitando el riesgo de que se brinde información errónea.

6.5. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

Por ocasión de la coyuntura actual vivida a causa del Covid 19, se dificultó la realización de encuesta de satisfacción ya que la atención no ha sido presencial, por lo que se implementó a finales del segundo semestre de 2020 la encuesta de satisfacción de forma virtual. De la muestra auditada la mayoría de las secretarías ya la están aplicando, con la dificultad de que el



Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME

ciudadano no está participando activamente de la misma. También la Secretaría Jurídica manifestó que aún no la estaba aplicando porque desconocía el enlace para realizarla, por lo anterior es importante programar capacitación para las secretarías en cuanto al uso y aplicación de la encuesta virtual, además de pensar en estrategias que incentiven al ciudadano a participar, ya que esta es un instrumento crítico de éxito para tener información de primera línea que conduzca a la toma de decisiones basadas en evidencias para la mejora del servicio.

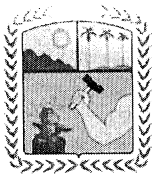
6.6. MANEJO DEL MÓDULO DE GESTIÓN DOCUMENTAL SIIFWEB

La Secretaria de Participación Comunitaria como segunda línea de defensa brindó las capacitaciones al personal de la administración acerca del uso y manejo del Módulo de Gestión Documental SIIFWeb, pese a ello, la Secretaría de Infraestructura manifestó que aún se presenta dificultad en el manejo del módulo desde casa.

Por otro lado, se viene detectando, por parte de la primera y segunda línea de defensa, y por la presente auditoria, mejoras que requiere el Módulo de Gestión Documental Siifweb necesarias para brindar la garantía de la información que como herramienta debe de ofrecer.

- Los Reportes generados en el Módulo presentan una cantidad considerable de PQRSFD duplicadas, es decir, el mismo número de PQRSFD, con los mismos datos de radicación/gestión aparecen en más de un registro. Al ser los reportes del Módulo el insumo para la generación de informes, y así mismo, el análisis de las PQRSFD, los datos que arroja no son los exactos, ni cercanos a la realidad, por lo que no lo hace un insumo fiable para el análisis y toma de decisiones, generando que el funcionario deba realizar filtros adicionales, apoyados de otras herramientas (Excel) para obtener una información más acertada.
- El tiempo que el Módulo otorga a los trámites se encuentra parametrizado en 15 días hábiles para la totalidad de los tipos de solicitudes, a excepción de las peticiones de la personería que está parametrizado en 10 días hábiles. La norma en tiempos normales (Ausencia de Emergencia Sanitaria) tiene una distinción en tiempo para las solicitudes generales, solicitudes de documentos y consultas, además de tener tiempos particulares para las solicitudes de los entes de control. Durante la auditoria se detectó que los tiempos por los cuales se guían la mayoría de las Secretarías para dar respuesta son los que reporta el SIIFWeb, que como ya se indicó, no siempre son los acertados. Se recomienda buscar la manera de que al momento de radicar se pueda definir el término según el tipo de solicitud que está ingresando. Además, hay instancias, como lo son los entes de control, que manejan términos particulares de respuesta a sus solicitudes, lo que genera la parametrización dada, el riesgo de no cumplir con los términos de la respuesta, como también, puede suceder con la





Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

INFORME

diferenciación en las peticiones de los ciudadanos entre solicitud de documento o solicitudes generales.

- Son muchas las PQRSFD que se envía a varios funcionarios con el fin de realizar seguimiento a la misma, sin ser suya la competencia de responderla. Por lo anterior y con el ánimo de evitar de que, si por alguna razón la PQRSFD se vence, el vencimiento se le reporte a más de un funcionario, se recomienda habilitar un Check de seguimiento. Este podría tener un funcionamiento similar al Check de "Copia" que se tiene en el Módulo, con la diferencia que esta una vez leída no desaparezca de la bandeja de entrada del funcionario que realiza el seguimiento.
- Se debe crear en el Módulo de Gestión Documental SIIFWeb la tipología de "Denuncia", ya que actualmente se están radicando como queja. De acuerdo con el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, donde trata el objeto y modalidades del derecho de petición: reclamo, quejas y denuncias, son modalidades diferentes, y por tanto se debe realizar la tipología correcta al momento de la radicación en el módulo, minimizando de esta manera el riesgo de no dar el tratamiento adecuado a la misma.

6.7. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Durante el desarrollo del ejercicio auditor se revisó en cada Secretaría el Mapa de Riesgos, y se evidenció que este fue actualizado durante la vigencia 2020, en general con lo concerniente a la Emergencia Sanitaria provocada por el Covid 19 y al Cambio de Personal que tuvo lugar dado el Concurso de Méritos y Cambió de administración.

La mayoría de secretaría tiene implementado como control los pares o espejos, para minimizar el riesgo de pérdida de información que puede causar la ausencia de un funcionario.

En cuanto al riesgo de Cumplimiento en las respuestas a las PQRSFD se ha materializado en varios procesos dado que las respuestas a las solicitudes requirieron de visitas de campo, las cuales, debido a la pandemia, tienen restricciones y se dificulta cumplirlas en los términos de ley. Existen otras causas relacionadas con este riesgo que podrían plasmarse en el mapa de riesgo, como por ejemplo las PQRSFD que son registradas en varios radicados, corriendo el riesgo de cerrar uno de los registros y que el otro quede abierto. Otra causa relacionada a este riesgo es la no inactivación de los funcionarios que estarán ausentes por algún motivo, lo que podría conllevar a que la PQRSFD no se pueda cerrar en los términos dentro del sistema. Así mismo, otra causa podría ser el mal reparto de las PQRSFD que hace que el tiempo de término corra y al momento en que llega al funcionario competente ya se encuentre vencida o próxima a vencerse.



Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME

No obstante, a tener plasmados en el mapa de riesgos, la gestión a los controles, éstos no han tenido la eficacia esperada en erradicar de fondo las causas que conducen a la materialización de los riesgos. Pues se evidencia que se sigue presentando eventos que en auditorias anteriores han sido observados.

6.8. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO

Se analizó el Plan de Mejoramiento Global del proceso de PQRSFD e individual de la muestra auditada, se detectó que, en la mayoría de los puntos del plan de mejoramiento, especialmente en cuanto al tema de cumplimiento en la oportunidad de respuesta, pese a que ha habido una mejora, no se ha subsanado el hallazgo.

En cuando a las acciones de la segunda línea de defensa se evidencia la ejecución de las acciones planteadas, realizó las capacitaciones pertinentes, implementó controles de seguimiento y se actualizó la encuesta de satisfacción para ser diligenciada de manera virtual, dada la coyuntura actual provocada por la emergencia sanitaria.

La primera línea de defensa ha implementado los controles y el seguimiento a las PQRSFD, pero se hace necesario evaluar si las acciones de mejora han tenido la efectividad esperada o si se deben endurecer o implementar nuevas acciones ya que el hallazgo de incumpliendo persiste.

Se presentó por parte de una de las Secretarías auditadas el caso elevado a Tics desde el mes de Julio de 2020, solicitando la habilitación de las PQRSFD vencidas de los usuarios inactivos, con el objetivo de dar por terminado las mismas y limpiar el reporte. A la fecha no se ha respondido a la solicitud, por lo que se recomienda a la segunda línea de defensa apoyar esta solicitud y hacerla extensiva a todos los procesos de la Alcaldía con el fin de que se subsanen en el sistema la totalidad de PQRSFD que aparecen vencidas porque el funcionario responsable se encuentra inactivo.

Por lo anterior, y lo que se evidencia en el ejercicio auditor, el Plan de Mejoramiento no ha sido efectivo, por lo que debe de ser revisado y aplicar acciones para su cumplimiento.

6.9. ACOMPAÑAMIENTO DE LA SEGUNDA LINEA DE DEFENSA

Se evidenció que durante el segundo semestre de la vigencia 2020, la Secretaría de Participación Comunitaria como segunda línea de defensa, brindó acompañamiento, seguimiento y control al proceso de PQRSFS. Se brindaron las capacitaciones requeridas para el personal nuevo, se realizaron los ajustes necesarios en la encuesta de satisfacción y se puso a disposición de la ciudadanía de manera virtual. Hubo comunicación continua con los procesos a través de los enlaces por medio de grupo de WhatsApp, donde se resuelven





Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

INFORME

inquietudes y se realiza control a la entrega de informes. Continúa implementado la alerta semáforo, como también circulares, notas internas y alertas mediante el correo institucional como acciones de control para cumplir con la oportunidad en términos de respuesta. Así mismo, se está gestionando con la Dirección de Ticys las mejoras necesarias al Módulo de Gestión Documental SIIFWeb.

El informe consolidado se presenta de manera oportuna y se le escala a la alta dirección, sin embargo, se recomienda que además de la cantidad de PQRSFD ingresadas al proceso y el estado de las mismas, se visualice en el informe los indicadores, canales de atención y las causas a las PQRSFD más relevantes, Así como se presentó durante la entrevista virtual, para que éstas sirvan de base a la línea estratégica para la toma de decisiones.

CONCLUSIÓN

Teniendo en cuenta el objetivo, el alcance de la Auditoria y las evidencias que soportan este ejercicio, se puede concluir que el proceso ha implementado la mayoría de las acciones planteadas para efectuar el control y seguimiento a las PQRSFD en pro de alcanzar la meta de cumplimiento del 100% de PQRSFD gestionadas dentro de los términos, cerrando con un indicador del 93% de cumplimiento de la muestra auditada. Pese al porcentaje obtenido, es menester revisar dichos controles y evaluar la necesidad de otros nuevo, para minimizar la materialización del riesgo de cumplimiento y lograr el no vencimiento de ninguna PQRSFD con su respectiva respuesta de fondo, el cual sería el nivel óptimo de cumplimiento con la ciudadanía. Dado que, de no lograrlo, se está aumentando el Riesgo de posibles eventos de daños antijurídicos como consecuencia de la no respuesta oportuna y de fondo a los usuarios. Se evidencia, con relación al ejercicio de auditoria del semestre anterior, que el proceso ha sido fortalecido por los líderes de cada dependencia junto con su equipo de trabajo y el apoyo de la segunda línea de defensa, observándose compromiso y empoderamiento de la Secretaría de Participación Comunitaria en el fortalecimiento de los controles para el seguimiento.

HALLAZGOS

- 1-La Secretaria de Participación Comunitaria como segunda línea de defensa ha avanzado en las estrategias de control y seguimiento para minimizar la materialización del riesgo de incumpliendo a los términos en las respuestas a las PQRSFD. Para ello ha brindado capacitación, alertado y concientizando a los los líderes de cada proceso de la importancia de dar cumplimiento a la respuesta oportuna y de fondo a las peticiones de los ciudadanos. Sin embargo, aún se no llega al 100% de eficacia, por lo que se debe continuar capacitando a todo el personal ya que aún hay Secretaría que expresan falencias en cuanto al manejo del Módulo de Gestión Documental SIIFWeb, especialmente desde casa, al subir la respuesta y dar el respectivo terminado dejando la trazabilidad en la herramienta destinada para tal fin. Así como también brindar directrices para que todas las Secretarías y Direcciones den un mismo



Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME

tratamiento a las PQRSFD que llegan directamente a los correos de los funcionarios o por llamadas telefónicas garantizando su radicación en el Módulo de Gestión Documental SIIFWeb.

- 2-El control y seguimiento por parte de la primera línea de defensa ha tenido un avance positivo, se observa empoderamiento de los líderes de proceso y enlaces, que han contribuido significativamente a la disminución del riesgo de incumplimiento. Algunos procesos han generado estrategias además de las alertas al correo electrónico que realizan los enlaces, como lo son notas internas y circulares a los funcionarios que incurren en el vencimiento de las PQRSFD. Aun así, se detectaron que el 7,21% de la muestra auditada son PQRSFD vencidas y PQRSFD que fueron gestionadas por fuera de los términos, por lo que se hace necesario que cada proceso evalúe la efectividad de los controles que tiene actualmente y generen nuevas estrategias encaminadas a lograr el objetivo del 100% de PQRSFD respondidas dentro de los términos de ley.
- 3-Se evidencian en el Módulo peticiones a cargo de funcionarios que ya no laboran en la administración y PQRSFD que tiene como causa de vencimiento la ausencia del funcionario por vacaciones, incapacidades, etc. Por lo anterior, continúa como una debilidad en la primera línea de defensa, quien es el Líder de cada proceso junto con su enlace, el control que se debe implementar para que los funcionarios que por alguna razón no se encuentran activos en el momento en que se le asigna una PQRSFD o se inactivan teniendo PQRSFD pendientes. Controles como el Paz y Salvo de PQRSFD a contratistas o solicitud de inactivación del módulo no están siendo empleados para erradicar esta causa de vencimiento.
- 4-El buzón de Sugerencias se debe aperturar de manera semanal y levantar acta de ésta, firmada por el enlace de PQRSFD y de Calidad, así éste se encuentre vacío. Se detecta durante la auditoria que 3 de las 7 Secretarías no está cumpliendo con este requerimiento.
- 5-Se debe crear en el Módulo de Gestión Documental SIIFWeb la tipología de "Denuncia", ya que actualmente se están radicando como quejas.
- 6-Se evidenció en el ejercicio de la auditoria el mal direccionamiento de las PQRSFD de la ventanilla única al funcionario competente, lo que aumenta la materialización del riesgo de cumplimiento.

RECOMENDACIONES

- En el caso de que se presente como causa de vencimiento de la PQRSFD en el Módulo de Gestión Documental la falta de conocimiento en el uso y manejo del mismo, el Líder del proceso y su enlace deben solicitar a la segunda línea de defensa orientación, capacitación y socialización sobre el tema. Así mismo, si se presentan dudas en cuanto a la elaboración de los





Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

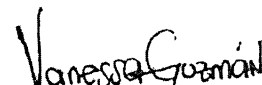
INFORME

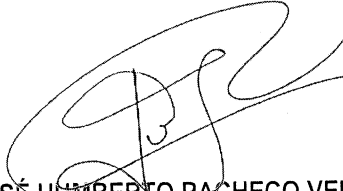
informes de PQRS, Buzón de Sugerencias, Encuesta de Satisfacción al ciudadano y fecha de entrega oportuna del mismo.

- Cuando se reciban a los correos electrónicos de los funcionarios o llamadas telefónicas PQRSFD de los ciudadanos, establecer una directriz para que estas solicitudes sean radicadas en el módulo de gestión documental y se deje trazabilidad de la gestión realizada.
- Los líderes de los diferentes procesos Implementen de manera urgente controles para que el personal de planta al momento de retiro y los contratistas al momento de finalizar contrato estén al día con las PQRSFD asignadas, por ejemplo, la implementación del paz y salvo, para evitar materialización de riegos por la no contestación oportuna de las peticiones asignadas a estas personas.
- Gestionar con la Dirección de Ticys las mejoras necesarias al Módulo de Gestión Documental SIIFWeb. Así mismo, realizar solicitud para que la habilitación de las PQRSFD vencidas de los usuarios inactivos, con el objetivo de dar por terminado las mismas y limpiar el reporte.
- La socialización por parte de la primera línea de defensa con su equipo de trabajo de los indicadores de las causas más relevantes de las PQRSFD que ingresan al proceso, con el ánimo de que estas sirvan de base para la toma de decisiones dentro de la gestión del mismo y la respuesta a futuras PQRSFD similares. Así como también, analizar los motivos por los cuales las PQRSFD podrían caer en vencimiento, y generar estrategias y controles para erradicar o disminuir estas causas.
- A la segunda línea de defensa, incluir en el informe consolidado, además de la cantidad de PQRSFD ingresadas al proceso y el estado de las mismas, los indicadores, canales de atención y las causas a las PQRSFD, para que éstas sirvan de base a la línea estratégica para la toma de decisiones.
- Crear un listado de trámites con su respectivo competente, con el ánimo de que sirva de insumo para Ventanilla Única al momento de realizar el Reparto de las PQRSFD. Así mismo, reforzar la capacitación de los funcionarios encargados en cuanto al reparto y tipificación de las PQRSFD.

Atentamente,


WILMAR EMILIO RUIZ ARAGÓN
Profesional Universitario Grado 02


CARMEN VANESA GUZMÁN Q.
Técnico Administrativo Grado 01


JOSÉ HUMBERTO PACHECO VELASCO
Jefe Oficina de Control Interno

Redactor: Carmen Vanesa Guzmán Q. – Técnico Administrativo Grado 01
Transcriptor: Wilmar Emilio Ruiz Aragón – Profesional Universitario Grado 02
Revisó: José Humberto Pacheco Velasco – Jefe Oficina Control Interno

ANEXO 1**REPORTE DEL SIIFWEB AL 14 DE ENERO DEL TOTAL PQRSFD INGRESADAS A LA ALCALDÍA DURANTE**

Etiquetas de fila	Cuenta de NUMERO	
Felicitación	30	
Petición	12344	
Petición Contraloría Mu	265	
Petición Fiscalía	530	1.178 Entes de Control
Petición Personería	219	12.901 PQRSFD
Petición Procuraduría	164	
Queja	415	
Reclamo	73	
Sugerencias	39	
Total general	14079	

Etiquetas de fila	Cuenta de NUMERO
Activo	115
Gestionado por usuario	301
Por Vencer	100
Terminado	13362
Vencido	201
Total general	14079

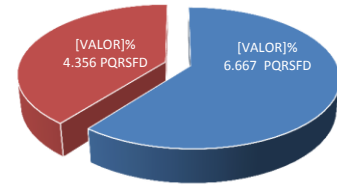
ANEXO 2

DEPENDENCIA	TOTAL SIN DUPLICADOS	%	VENCIDAS AL 14 DE ENERO
DESPACHO DEL ALCALDE	59	0,54%	2
SECRETARIA GENERAL	87	0,79%	2
SECRETARIA JURIDICA	119	1,08%	2
SECRETARIO DE HACIENDA	27	0,24%	-
SUBSECRETARIO FINANCIERO	51	0,46%	-
SUBSECRETARIA DE INGRESOS Y TESORERIA	126	1,14%	-
SUBSECRETARIA DE COBRO COACTIVO	241	2,19%	-
SECRETARIA DE GOBIERNO	1.343	12,18%	1
SUBSECRETARIA DE INSPECCION Y CONTROL	460	4,17%	1
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	148	1,34%	1
SECRETARIA DE PLANEACION	314	2,85%	-
SUBSECRETARIA DE PLANEACION SOCIOECONOMICA Y ESTRATEGICA	616	5,59%	-
SUBSECRETARIA DE PLANEACION TERRITORIAL	1.132	10,27%	-
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	93	0,84%	-
SUBSECRETARIA DE GESTION DE RECURSOS FISICOS Y SERVICIOS GENERALES	92	0,83%	-
SUBSECRETARIA DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	514	4,66%	-
SECRETARIA DE CULTURA	54	0,49%	-
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	79	0,72%	-
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	260	2,36%	17
SUBSECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACION	145	1,32%	17
SUBSECRETARIA DE RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	68	0,62%	1
SECRETARIA DE SALUD	82	0,74%	-
SUBSECRETARIA DE SALUD PUBLICA	243	2,20%	-
SUBSECRETARIA DE PLANEACION Y ADMINISTRACION	207	1,88%	-
SECRETARIA DE EDUCACION	613	5,56%	26
SUBSECRETARIA DE CALIDAD ACADEMICA	116	1,05%	1
SUBSECRETARIA DE COBERTURA EDUCATIVA	45	0,41%	-
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	585	5,31%	14
SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	61	0,55%	3
SUBSECRETARIA DE PROMOCION RURAL Y POSCONFLICTO	29	0,26%	-
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	189	1,71%	-
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO E INCLUSION SOCIAL	91	0,83%	-
SUBSECRETARIA DE INFANCIA , ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	22	0,20%	-
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1.163	10,55%	3
SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD VIAL Y REGISTRO	158	1,43%	-
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ESTRATEGICO DE MOVILIDAD	582	5,28%	1
DIRECCION DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	228	2,07%	6
DIRECCION DE COMUNICACIONES	18	0,16%	-
DIRECCION DE CONTRATACION PÚBLICA	102	0,93%	-
DIRECCION DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	22	0,20%	-
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	53	0,48%	-
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	28	0,25%	-
DIRECCIÓN DE TiyC (TECNOLOGÍA INNOVACIÓN Y CIENCIA)	19	0,17%	1
FISCALIZACION	138	1,25%	-
IMDER PALMIRA	18	0,16%	-
IMDESEPAL	1	0,01%	-
LIQUIDACION O DETERMINACION	146	1,32%	-
OFICINA DE CONTROL INTERNO	36	0,33%	-
Total general	11.023	100%	99

Porcentaje de la Muestra **60,48%**
Vencidas de la muestra **49**

Muestra 60,48 6.667
Demás Secretaría 39,52 4.356

MUESTRA AUDITORIA



■ Muestra ■ Demás Secretaría

ANEXO 3

Oportunidad en Respuesta

DEPENDENCIA	TOTAL SIN DUPLICADOS	Gestionado por usuario			Terminado			Vencido	% de PQRSF RECIBIDAS	% de PQRSF no respondidas en los términos
		Total	Rpta dentro de los términos No	Sí	Total	Rpta dentro de los términos No	Sí			
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	260	16		16	227	44	183	17	-	3,90%
DIRECCION DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	228	16		16	206	46	160	6	-	3,42%
SUBSECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACION	145				128	8	120	17	-	2,17%
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	79	1		1	78	13	65		-	1,18%
SUBSECRETARIA DE RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	68				67	10	57	1	-	1,02%
SUBSECRETARIA DE PLANEACION TERRITORIAL	1.132	37		37	1.095	115	980		-	16,98%
SECRETARIA JURIDICA	119				117	10	107	2	-	1,78%
SECRETARIA DE PLANEACION	314	22		22	292	20	272		-	4,71%
SUBSECRETARIA DE PLANEACION SOCIOECONOMICA Y ESTRATEGICA	616	1		1	615	36	579		-	9,24%
SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD VIAL Y REGISTRO	158				158	9	149		-	2,37%
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1.163	23		23	1.137	56	1.081	3	-	17,44%
SUBSECRETARIA DE INSPECCION Y CONTROL	460	19		19	440	18	422	1	-	6,90%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1.343	57		57	1.285	38	1.247	1	-	20,14%
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ESTRATEGICO DE MOVILIDAD	582	16		16	565	9	556	1	-	8,73%
Total general	6.667	208	-	208	6.410	432	5.978	49	-	100,00%

0%

100%

7%

93%

7%

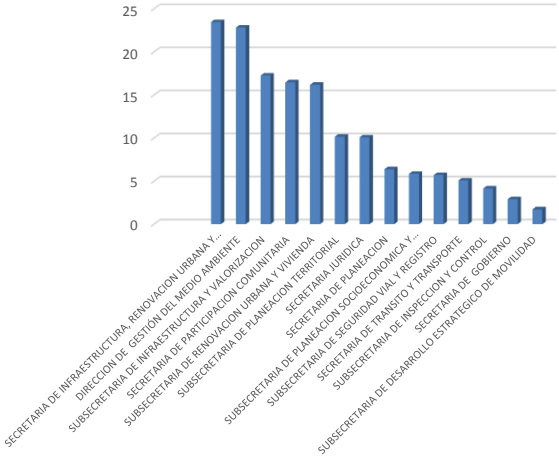
0,73%

6,48%

7,21%

DEPENDENCIA	% de PQRSF no respondidas
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	23,46
DIRECCION DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	22,81
SUBSECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACION	17,24
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	16,46
SUBSECRETARIA DE RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	16,18
SUBSECRETARIA DE PLANEACION TERRITORIAL	10,16
SECRETARIA JURIDICA	10,08
SECRETARIA DE PLANEACION	6,37
SUBSECRETARIA DE PLANEACION SOCIOECONOMICA Y ESTRATEGICA	5,84
SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD VIAL Y REGISTRO	5,70
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	5,07
SUBSECRETARIA DE INSPECCION Y CONTROL	4,13
SECRETARIA DE GOBIERNO	2,90
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ESTRATEGICO DE MOVILIDAD	1,72

% de PQRSFD no respondidas dentro los términos de ley



ANEXO 4

DEPENDENCIA	No Respondida dentro de los términos	Vencido	Justificadas	Controles para Mejorar la Oportunidad en Rpta
DIRECCION DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	46	6	Causales mencionadas	Alertas Periodicas por parte de los Enlaces
SECRETARIA DE GOBIERNO	38	1	Causales mencionadas	Alertas Periodicas por parte de los Enlaces
SUBSECRETARIA DE INSPECCION Y CONTROL	18	1	Causales mencionadas	Alertas Periodicas por parte de los Enlaces
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	44	17	Causales mencionadas	Alertas Periodicas por parte de los Enlaces
SUBSECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACION	8	17	Causales mencionadas	Alertas Periodicas por parte de los Enlaces
SUBSECRETARIA DE RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	10	1	Causales mencionadas	Alertas Periodicas por parte de los Enlaces
SECRETARIA DE PLANEACION	20		Causales mencionadas	Alertas Periodicas por parte de los Enlaces
SUBSECRETARIA DE PLANEACION SOCIOECONOMICA Y ESTRATEGICA	36		Causales mencionadas	Alertas Periodicas por parte de los Enlaces
SUBSECRETARIA DE PLANEACION TERRITORIAL	115		75 por las Causales Mencionadas	Alertas Periodicas por parte de los Enlaces
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	56	3	Causales mencionadas	Alertas Periodicas por parte de los Enlaces
SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD VIAL Y REGISTRO	9		Causales mencionadas	Alertas Periodicas por parte de los Enlaces
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ESTRATEGICO DE MOVILIDAD	9	1	Causales mencionadas	Alertas Periodicas por parte de los Enlaces
SECRETARIA JURIDICA	10	2	Causales mencionadas	Alertas Periodicas por parte de los Enlaces
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	13			Alertas Periodicas por parte de los Enlaces
Total general	432	49		

Causales

- Los términos para responder son distintos a los que parametriza el SIIFWeb, como es el caso de los términos de respuesta de los Inspectores de Tránsito.
- Se dio respuesta al ciudadano a través del correo electrónico institucional o llamada telefónica a tiempo, pero se dio por terminado en el SIIFWeb días después.
- El funcionario a cargo se encontraba en inactivo (vacaciones, finalización de contrato) y la PQRSFD es respondida por otro funcionario, quedando pendiente el cierre en el módulo del funcionario inactivo.
- Corresponde a una petición que ingresa dos veces, se le da gestión dentro de los términos en el SIIFWeb a un registro, pero el siguiente registro se cierra por fuera de los tiempos de ley.
- La PQRSFD no puede ser respondida dentro del término parametrizado en el SIIFWeb dado que depende de factores externos (visitas a terreno, accionar de otras entidades, interacción activa del ciudadano). Se le da gestión a la PQRSFD y se le informa al ciudadano del tiempo requerido para cumplir con su petición, pero no se registra dicha gestión en el SIIFWeb.
- Originado por un reparto equivocado de la PQRSFD, al funcionario competente le llega la misma vencida o a punto de vencerse, lo que hace que esta gestión quede por fuera de los términos.

ANEXO 5

Dirigido A	Tutelas		
Alcaldía de Palmira vinculado	1		
Comisaría de Familia y Secretaría de Educación	1	Secretaría de Tránsito	43%
Desarrollo Institucional	1	Secretaría de Educación	16%
Dirección de Contratación	1	Secretaría de Hacienda	11%
Dirección de Gestión del Medio Ambiente	1		70%
Inspección de Policía	3		
Municipio Palmira-Secretaría Educación	1		
Participación Comunitaria	1		
Secretaría de Cobro Coactivo	1		
Secretaría de Educación	20		
Secretaría de Educación Y Comité del Fondo Municipal de Becas	1		
Secretaría de Educación, S de Gobierno y S de Gestón del Medio Ambiente	1		
Secretaría de Gobierno	2		
Secretaría de Gobierno y inspección de Policía	1		
Secretaría de Hacienda	11		
Secretaría de Hacienda y subsecretaría de cobro coactivo	4		
Secretaría de Hacienda y subsecretaría de Ingresos y tesorería	1		
Secretaría de Infraestructura	4		
Secretaría de Integración Social	3		
Secretaría de Participación Comunitaria	1		
Secretaría de Planeación	5		
Secretaría de planeación y secretaria de Infraestructura	1		
Secretaría de Tránsito y cobro coactivo	1		
Secretaría de Tránsito y Hacienda	1		
Secretaría de tránsito y secretaria de infraestructura	1		
Secretaría de Tránsito y subsecretaría de seguridad vial y registro	1		
Secretaría General	1		
Secretaría General y luego vinculan a Hacienda	1		
Secretaría Integración Social	1		
Secretaría Jurídica	1		
Subsecretaría de Cobro Coactivo	3		
Subsecretaría de Inspección y Control	1		
Subsecretaría de Planeación socioeconómica y estratégica	1		
Talento Humano	4		
Talento Humano Vinculado	1		
Talento Humano, subsecretaría de recursos físicos	1		
Secretaría de Tránsito	56		
Total general	141		

ANEXO 6

ENVIADO	NUMERO	TIPO	FECHA_INICIO	FECHA_TERM	FECHA_LIMITI	ESTADO	DEPENDENCIA
No	PQR20200010	Petición	21/07/2020 15:24	24/08/2020 15:12	12/08/2020	Terminado	DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE
No	PQR20200014	Petición	23/09/2020 15:08	08/10/2020 00:15	15/10/2020	Terminado	SECRETARIA DE GOBIERNO
No	PQR20200014	Petición	24/09/2020 08:15	15/10/2020 00:16	16/10/2020	Terminado	SECRETARIA DE GOBIERNO
No	PQR20200014	Petición	25/09/2020 15:12:28		19/10/2020	Terminado	SECRETARIA DE GOBIERNO
No	PQR20200010	Petición	09/07/2020 15:24	07/2020 15:31	31/07/2020	Terminado	SUBSECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACION
No	PQR20200010	Petición	14/07/2020 15:18	08/2020 15:05	05/08/2020	Terminado	SUBSECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACION
No	PQR20200010	Petición	15/07/2020 15:21	07/2020 00:06	06/08/2020	Terminado	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA
No	PQR20200014	Petición	23/09/2020 15:08	10/2020 00:15	15/10/2020	Terminado	SUBSECRETARIA DE PLANEACION TERRITORIAL
No	PQR20200014	Petición	25/09/2020 00:29	09/2020 00:19	19/10/2020	Terminado	SUBSECRETARIA DE PLANEACION SOCIOECONOMICA Y ESTRATEGICA
No	PQR20200014	Petición	28/09/2020 00:15	10/2020 10:20	20/10/2020	Terminado	SUBSECRETARIA DE PLANEACION TERRITORIAL
No	PQR20200013	Petición	08/09/2020 15:26	09/2020 15:29	29/09/2020	Terminado	SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE
No	PQR20200014	Petición	15/09/2020 10:17	09/2020 00:06	06/10/2020	Terminado	SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE
No	PQR20200014	Petición	17/09/2020 15:23	09/2020 00:08	08/10/2020	Terminado	SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE
No	PQR20200015	Petición	14/10/2020 15:15	12/2020 00:05	05/11/2020	Terminado	SECRETARIA JURIDICA
No	PQR20200019	Petición	30/11/2020 10:02	12/2020 00:22	22/12/2020	Terminado	SECRETARIA JURIDICA
No	PQR20200010	Petición	21/07/2020 08:17	12/2020 14:12	08/2020	Terminado	SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA
No	PQR20200011	Petición	10/08/2020 15:07	12/2020 00:01	09/2020	Terminado	SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA
No	PQR20200014	Petición	18/09/2020 10:06	11/2020 15:09	09/10/2020	Terminado	SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA