

2022-260.6.1.9

Palmira, 11 / Febrero / 2022

PARA: **MARITZA ISAZA GÓMEZ**
Secretaría de Participación Comunitaria

DE: **GUSTAVO ADOLFO HOYOS SEGOVIA**
Jefe Oficina de Control Interno.

Municipio de Palmira Área de Correspondencia y Archivo NI20220000711	
11 Febrero 2022 02:36 PM	
Tipo: Correspondencia Interna	
Remite: CC 16799695 GUSTAVO ADOLFO HOYOS SEGOVIA [OFICINA DE CONTROL INTERNO]	
Usuario: GAHOYOS	Folios:

PARA SU INFORMACIÓN	<input type="checkbox"/>	ENVIAR PROYECTO DE RESPUESTA	<input type="checkbox"/>	FAVOR DAR CONCEPTO	<input type="checkbox"/>
DAR RESPUESTA Y ENVIAR COPIA	<input type="checkbox"/>	ENCARGARSE DEL ASUNTO	<input checked="" type="checkbox"/>	FAVOR TRAMITAR	<input type="checkbox"/>
ENTERARSE Y DEVOLVER	<input type="checkbox"/>	DILIGENCIAR Y DEVOLVER	<input type="checkbox"/>	OTRO	<input type="checkbox"/>

Asunto: Remisión Informe de Seguimiento al Proceso de PQRSFD del Semestre II de 2021.

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 2021.

Cualquier inquietud u observación al mismo será atendida con gusto 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,


GUSTAVO ADOLFO HOYOS SEGOVIA
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Carmen Vanesa Guzmán Quintero – Técnico Administrativo 01 
Revisó: Gustavo Adolfo Hoyos Segovia – Jefe Oficina de Control Interno
Aprobó: Gustavo Adolfo Hoyos Segovia – Jefe Oficina de Control Interno 



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

2022-260.6.1.9

Palmira, 07 de Febrero de 2022

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD) DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021, DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE PALMIRA.

GUSTAVO ADOLFO HOYOS SEGOVIA
Jefe de la Oficina de Control Interno

Audidores

WILMAR EMILIO RUIZ ARAGÓN.
CARMEN VANESA GUZMÁN QUINTERO.

Palmira – Febrero 2022



Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

PRESENTACIÓN

La Administración Municipal de Palmira, a través de la Oficina de Control Interno, presenta el informe de auditoría de seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD); recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Alcaldía para la recepción de los mismos, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2021.

Con el presente informe se 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 2021, 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 segundo semestre de 2021, detallándose la modalidad de PQRSFD, 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 de la vigencia 2021.
- 1.2 Verificar el Análisis de la encuesta de satisfacción del Ciudadano y el análisis de las PQRSF para la mejora continua del proceso.

2. ALCANCE

La evaluación se realizó con base a una muestra de 6 dependencias de la Alcaldía Municipal: Secretaria de Infraestructura, Renovación Urbana y Vivienda, y Subsecretarías correspondientes; Secretaría de Gobierno; Subsecretaría de Cobro Coactivo; Subsecretaría de Recursos Físicos, Secretaría de Educación y Subsecretarías correspondientes; y Secretaría de Tránsito y Transporte y Subsecretarías correspondientes. Los cuales presentaron el mayor volumen de PQRSFD vencidas e



Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

INFORME

incumplimiento en la respuesta oportuna durante el periodo objeto de análisis de la presente auditoria. Así mismo, se analizó con base a una muestra aleatoria por Proceso de 10 PQRSFD que éstas hayan cumplido con la respuesta adecuada al usuario en cuanto al fondo de las mismas. Se analizó la efectividad de los controles adoptados para atender oportunamente las solicitudes de los ciudadanos previendo coyunturas que puedan alterar el normal funcionamiento de la Entidad. Se revisó el Plan de Mejoramiento anterior, la administración del riesgo e identificación de su materialización; analizando también las acciones de tutela donde se ha materializado el riesgo de cumplimiento. Se revisó el análisis de la encuesta de satisfacción y el análisis de las PQRSFD, durante el segundo semestre de 2021 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 auditorias anteriores al proceso.

3. CRITERIOS DE AUDITORIA

Ley 1474 de julio 12 de 2011, Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015, Decreto 491 de 2020, MPAPR-002 Procedimiento Atención al Ciudadano, Circular 2021-130.2.1.1 lineamientos sobre el contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública; Planes de Mejoramiento de auditoria anteriores y los Riesgos del Proceso.

4. METODOLOGÍA

Se verificaron las bases de datos así:

- Reporte del Módulo de Gestión Documental SIIFWEB.
- Información Consolidada de PQRSFD de las dependencias que reporta la Secretaria de Participación Comunitaria.
- Funcionamiento de Ventanilla Única, Buzones.
- 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 Secretaría de Participación Comunitaria, como segunda línea de defensa.

Verificación virtual: Se selecciona una muestra en cada una de las Secretarías de la Administración auditadas, se verifica la información que arroja el Modulo de Gestión Documental de cada una de los procesos auditados, teniendo en cuenta el informe que realiza la Secretaria 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 uno de los procesos auditados para la evaluación, seguimiento y efectividad del control implementado por la primera línea de defensa para dar



Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

INFORME

cumplimiento a la respuesta oportuna de los requerimientos interpuestos por los ciudadanos. Se realiza 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 2021.
- Se Revisan 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

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 Auditoria tenemos:

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP
Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
Teléfono: 2709531



SC - CER415753



Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

- **Reunión de Apertura Virtual**

La auditoría dio inicio el día 24 de enero de 2022, con la reunión de apertura de manera virtual, en la que participaron: Secretaría de Participación Comunitaria en cabeza de la doctora Maritza Isaza y su equipo de trabajo, y la Oficina de Control Interno, encargándose los auditores Wilmar Ruiz Aragón y Carmen Vanesa Guzmán Quintero; la finalidad fue 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 25 al 28 de enero de 2022 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: Secretaría de Infraestructura, Renovación Urbana y Vivienda, y Subsecretarías correspondientes; Secretaría de Gobierno; Subsecretaría de Cobro Coactivo; Subsecretaría de Recursos Físicos, Secretaría de Educación y Subsecretarías correspondientes; y Secretaría de Tránsito y Transporte y Subsecretarías correspondientes.

TIPO DE AUDITORIA

Esta auditoría es de cumplimiento; orientada a evaluar la efectividad de los controles a 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.

- **Auditores**

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

6. DESARROLLO DE LA AUDITORIA DE PQRSFD EN LAS SECRETARIAS Y DIRECCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE PALMIRA, PERIODO JULIO - DICIEMBRE DE 2021.

A través de la inspección y análisis del Módulo de Gestión documental y la revisión de documentos solicitados, se desarrolla la evaluación y seguimiento tomando como muestra las 6 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 2021, la Evaluación de la Satisfacción al ciudadano, elaborados por la Secretaría de Participación Comunitaria. Así mismo, se toma 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.



Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

6.1. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA DE LA AUDITORIA

De la revisión del Módulo de Gestión Documental se obtiene a nivel de todos los procesos de la Administración Municipal, con fecha de corte al 17 de enero de 2022, los siguientes datos:

PQRSFD recibidas entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2021:

• Activas	540
• Terminadas	16.988
• Por Vencer	131
• Vencidas	167
• Gestionadas por Usuario	1013
Total	18.839

Ver detalle en Anexo 1.

Para efectos de la muestra de la presente auditoria a las PQRSFD se realizó 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.

Para escoger la muestra se tomó como criterio la mayor cantidad de PQRSFD Vencidas durante todo el segundo semestre del 2021, y el seguimiento al Plan de Mejora, resultado de la auditoria inmediatamente anterior.

Gráfico Nro. 1





Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

INFORME

Del mencionado ejercicio se obtuvo que las 6 Secretarías escogidas en la muestra representan el 71% de las PQRSFD que durante el segundo semestre de 2021 figuran como No gestionadas dentro del término en el aplicativo SIIFWeb, siendo equivalentes a un total de 2030 PQRSFD que se respondieron fuera de los términos de ley. La mayor cantidad de PQRSFD no gestionadas dentro de los términos se encontró en la Secretaría de Educación 25%, sin embargo, cabe anotar, que el volumen de PQRSFD que recibe esta dependencia es significativamente mayor al que reciben los demás procesos de la Administración, por consiguiente, su nivel de incumplimiento en la oportunidad de respuesta con respecto a total de PQRS que reciben es menor en comparación con otros procesos.

Ver detalle en anexo 2.

6.2. OPORTUNIDAD EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.

En el análisis de la oportunidad en los tiempos de respuesta a las PQRSFD se contemplan tanto a las PQRSFD vencidas a la fecha de corte, así como las PQRSFD que durante el segundo semestre de la vigencia 2021 fueron respondidas por fuera de los términos de ley. Lo cual nos llevó a determinar el indicador de cumplimiento en la oportunidad de respuesta de la Administración, y a detalle de las dependencias auditadas en la muestra, en cuanto a la respuesta oportuna a las PQRSFD realizadas por los ciudadanos durante el segundo semestre del 2021.

Para efectos de lo postulado anteriormente, se tuvo en cuenta lo señalado en el artículo 5° del Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020, Por el cual se adoptan medidas de urgencia en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, por motivo del Virus Covid 19, el cual continua vigente hasta el 28 de febrero de 2022 según Resolución 1913 de 2021 del Ministerio de Salud y Protección Social.

“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.”



Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

INFORME

Amparados bajo la mencionada norma, se encontró que, de la muestra analizada en la presente auditoria, de las 10.154 PQRSFD ingresadas a las seis (6) dependencias auditadas, durante el segundo semestre de 2021, con fecha de corte al 17 de enero, 70 PQRSFD se encontraban vencidas y 241 PQRSFD figuran en el reporte como terminadas o gestionadas por usuario, pero respondidas por fuera de los términos. Cabe anotar que al momento de efectuar las entrevistas entre los días 25 al 28 de enero, las dependencias dieron gestión a las PQRS que se encontraban vencidas. Lo cual lleva a determinar un porcentaje de cumplimiento en la oportunidad de la respuesta a las PQRSFD de **96,96%**, el cual representa una variación positiva del indicador en comparación con el resultado del semestre anterior, el cual fue de **95,57%**. Como se observa, la Administración tuvo un avance en su indicador de **1,39%**, pero pese a que se resalta la mejora, no se debe perder de vista que un existe un **3,04%** de riesgo por la no contestación de los PQRSFD dentro de los términos de ley. Que si se materializa tendría un efecto de daño de imagen, daño antijurídico y sanción disciplinaria para para Administración.

Ver detalle en anexo 3.

ALERTA DE ACCIÓN PREVENTIVA:

Al realizar el mismo análisis teniendo como base los términos de la ley 1755 de 2015, que regula los tiempos de respuesta a los ciudadanos, y la cual se deberá atender una vez finalice el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, el porcentaje de cumplimiento en la oportunidad de la respuesta a las PQRSFD sufre una **variación negativa importante**.

CORTE AL 17 DE ENERO DE 2022.	TÉRMINOS DE LEY 1755 DE 2015	TÉRMINOS AMPLIADOS POR EL DECRETO 491 DE 2021.
PQRSFD ingresadas de julio - diciembre 2021	10.154	10.154
PQRSFD vencidas al 17 de Enero	122	70
PQRSFD terminas por fuera de los términos de ley	1.943	241
Total PQRSFD donde se materializó riesgo de incumplimiento en la oportunidad de respuesta	2.065	311
% de <u>cumplimiento</u> en la oportunidad de repuesta	80,99%	96,96%

Como se aprecia en la tabla, el indicador de cumplimiento en la oportunidad de la respuesta a las PQRSFD varía de manera negativa **15,97%**, es decir que, a partir del 28 de febrero 2022, si la Emergencia Económica, Social y Ecológica no continua, el indicador volverá a medirse con los términos de ley establecidos en la ley 1755 de 2015. El indicador se verá impactado de manera importante, afectando la gestión del proceso y materializando el riesgo de



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

incumplimiento, así como también podría desembocar en daño antijurídico si se materializan en acciones de tutela.

Ver detalle en anexo 4.

En el caso particular de cada una de las dependencias auditadas se encontraron los siguientes datos:

DEPENDENCIAS AL 17 DE ENERO DE 2022	Vencidos	NO GESTIONADA DENTRO DEL TÉRMINO	PORCENTAJE DE INCUMPLIMIENTO	Con Ampliación del decreto 491 Vencidas	Con Ampliación del decreto 491 No Gestionada dentro del término	PORCENTAJE DE INCUMPLIMIENTO
SECRETARIA DE EDUCACION	34	203	14%	17	45	4%
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	10	417	17%	1	51	2%
SUBSECRETARIA DE CALIDAD ACADEMICA	1	43	38%	-	8	7%
SUBSECRETARIA DE COBERTURA EDUCATIVA	2	37	29%	-	11	8%
SUBSECRETARIA DE GESTION DE RECURSOS FISICOS Y SERVICIOS GENERALES	16	44	37%	5	11	10%
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	2	202	17%	1	29	3%
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ESTRATEGICO DE MOVILIDAD	-	21	10%	-	2	1%
SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD VIAL Y REGISTRO	-	53	43%	-	2	2%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	50	117	32%	40	40	15%
SUBSECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACION	4	72	28%	4	4	3%
SUBSECRETARIA DE RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	3	11	40%	2	1	9%
SECRETARIA DE GOBIERNO		403	16%	-	23	1%
SUBSECRETARIA DE COBRO COACTIVO		320	38%	-	14	2%

Como se evidencia en la tabla, los procesos que tienen más número de PQRSFD respondidos por fuera de los términos durante los meses de julio a diciembre de 2021 son infraestructura con 91, y Educación con 133. Estos indicadores presentados en el cuadro, teniendo en cuenta que la meta es el 100% de PQRSFD respondidas dentro de los términos, conduce a la materialización de varios riesgos: de cumplimiento con posible daño antijurídico y desgaste administrativo al verse en curso en posibles sanciones administrativas; disciplinarias, así como también la materialización del riesgo de imagen ante la ciudadanía por pérdida de credibilidad.



Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

INFORME

Es importante informar que el día de la entrevista en cada dependencia las PQRS que el sistema reportaba vencidas ya habían sido gestionadas por parte de las mismas. Por lo anterior, es importante que el líder y enlace de cada proceso, *INDEPENDIEMENTE* si se acerca una auditoria al proceso, realice seguimiento constante al indicador de cumplimiento de su dependencia, con el fin de garantizar la gestión de todas las PQRSFD que se encuentren por fuera de término, para evidenciar una gestión positiva de las mismas.

Así mismo, se evidencia durante las entrevistas que el reporte del SIIFWEB no es del todo consistente con las PQRSFD que reporta vencidas y No gestionadas por dentro de los términos. Como en el caso de Secretaría de Gobierno, quienes en los reportes quincenales que realiza la segunda línea de defensa figuran menos PQRS que las que reportó el SIIFWEB en la presente fecha. Una de las causas identificadas del problema mencionado en el reporte es que debido a que algunas PQRS tienen más de un responsable, pese a estar cerradas por el funcionario que dio respuesta a tiempo, cuando los demás funcionarios dan el cierre queda como respondida por fuera de término.

Así mismo, el sistema no tiene en cuenta aquellas PQRS a las que se les hace una respuesta parcial dado que para responder a satisfacción se requiere de que terceros intervengan, por ello, cuando finalmente se carga la respuesta el sistema toma solo la última fecha de gestión. Así mismo ocurre con aquella PQRS que disponen de un término más amplió para ser respondidas, como es el caso de los inspectores de tránsito, por lo que el sistema toma como vencido al no contemplar la diferencia de términos.

En el Anexo 5 se evidencia las causas de vencimiento que las mismas dependencias auditadas identificaron, que corresponde a PQRSFD que sí se respondieron dentro de los términos pero que el sistema reporta como vencidas.

6.2.1 Causas de la no oportunidad en los tiempos de respuesta.

Durante las entrevistas virtuales con cada uno de los procesos se hizo énfasis en la importancia de identificar las causas por las cuales se está materializando el riesgo de incumplimiento en los términos de respuesta, y de esta manera implementar los controles necesarios para mitigarlo. Las causas que las dependencias identificaron en común son las siguientes:



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

Causas Expuestas por los proceso	Recomendaciones para controlar el Riesgo de que se Materialice
<ul style="list-style-type: none">• 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, eventualidades).	<p>Para el caso puntual de esta auditoría, se manifestó por parte de la Subsecretaría de Cobro Coactivo que el vencimiento de sus PQRS se dio dado que por norma los contribuyentes se beneficiaron con alivios que implicaban la modificación de los valores parametrizados en el sistema, por lo que hubo demora en esta gestión, sin embargo, la Subsecretaria implementó un plan de contingencia y se le dio respuesta a todos los ciudadanos en el tiempo justo para poder acceder al beneficio. <u>Se recomienda efectuar el registro de todas las acciones realizadas frente a la PQRSFD, de esta manera se deja trazabilidad de la gestión y constancia del interés del proceso por resolver la solicitud del ciudadano pese a los inconvenientes que se estén presentando. Al realiza el registro de estas gestiones, el SIIFWeb cambia a estado “Gestionado por Usuario” por lo que no aparecerían vencidas estas PQRSFD en los reportes que se generan.</u></p>
<ul style="list-style-type: none">• Existen funcionarios dentro de los procesos que se encuentran con una alta carga laboral, lo que ocasiona que las PQRSFD que se les asignan caigan en vencimiento al no contar con la disponibilidad de darles gestión dentro de los términos establecidos.	<p>Para los procesos que manifestaron la materialización del riesgo de incumplimiento en las respuestas por esta causa, <u>se les recomienda verificar dentro de sus mapas de riesgos si existen controles para minimizarla, por ejemplo, asignar funcionarios con menos carga laboral como apoyo para responder PQRSFD que estén próximas a vencerse.</u></p>
<ul style="list-style-type: none">• 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.	<p>Esta causa viene siendo recurrente desde las auditorias anteriores, por lo que <u>SE REITERA la recomendación de implementar como control, que el líder de cada proceso le genere un Paz y Salvo al funcionario que se va a ausentar por cualquier motivo, donde se deje constancia que las PQRSFD asignadas quedan completamente gestionadas o bien, repartidas a otro funcionario. Otra sugerencia surgida en la entrevista con la Subsecretaría de Recursos Físicos es que se dé la directriz desde secretaría General que se incluya el paz y salvo de la Gestión en el Modulo SIIFWEB en los paz y salvo que se exigen al momento de retiro de los funcionarios.</u></p>
<ul style="list-style-type: none">• Existen funcionarios dentro del sistema adscritos a una dependencia diferente a la actual, por lo que les llegan PQRS que la dependencia no puede cerrar.	<p><u>Se recomienda realizar solicitud a TICS a través de nota interna y dar copia a la Secretaría de Participación Ciudadana para informar lo ocurrido.</u></p>



Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

INFORME

<ul style="list-style-type: none">• Originado por un reparto equivocado de la PQRSFD, al funcionario competente le llega la petición vencida o a punto de vencerse, lo que hace que esta gestión quede por fuera de los términos.	<p>Esta causa, la cual dio origen a un punto del plan de mejora surgido en pasadas auditorias, se ha subsanado en gran medida, pero aun algunos procesos manifiestan que se presenta esta causal. Frente a esta causa <u>se recomienda dejar la trazabilidad por escrito, a través de nota interna informando lo ocurrido, esto con el fin de que el proceso tenga soporte de que el vencimiento de la petición no fue por falta de su gestión, además de generar la alerta a la Ventanilla Única sobre errores en los repartos y de esta manera se pueda entrar a subsanarlos.</u></p>
<ul style="list-style-type: none">• Se dio respuesta al ciudadano a través del correo electrónico institucional o llamada telefónica a tiempo, pero se dio por terminado en el SiifWeb por fuera de los términos de ley.	<p>Esta causa se ha minimizado gracias a los controles establecidos por la Secretaría de Participación Comunitaria, como las capacitaciones en el manejo del módulo y la estrategia semáforo, y los implementados por los enlaces de cada proceso, realizando alertas semanales a través de diferentes medios: correo electrónico, chat de WhatsApp, etc. Aun así, una de las Secretarías auditadas manifestó que algunos de sus funcionarios debían reforzar su manejo del módulo de gestión documental, siendo esta la razón por la que no subían las respuestas. Para subsanar la situación, y dado que desde la segunda línea de defensa se han dado las capacitaciones y el acompañamiento a los procesos, <u>se recomienda de igual forma que cada dependencia diseñe Tutoriales en video para los funcionarios de su dependencia que necesitan refuerzo en el manejo del módulo. Como control interno de cada dependencia se pueden generar estrategias para que los funcionarios tengan la información permanente del manejo del módulo. Es decir, que internamente se generen tutoriales, en documento o video, donde se consigne el paso a paso del manejo del módulo y además se explique, particularizado en el proceso, el accionar frente a cierto tipo de trámites. De esta manera se pueden estandarizar respuestas, en los tramites que sea posible, y se tendrá siempre a la mano una herramienta de consulta para los funcionarios que tengan dudas sobre el manejo de modulo y el proceder frente a algún trámite.</u></p>

Se concluye, que es necesario que cada Secretaría de acuerdo a sus trámites y procedimientos, genere pautas y controles para garantizar que la gestión frente al ciudadano, así como dentro del módulo, se de en los términos de ley. Dado que el Modulo 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 las características del proceso que nos ocupa, se presenta un riesgo transversal para todos los procesos de 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.



Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

6.3. RESPUESTAS DE FONDO AL CIUDADANO.

Se realizó un muestreo de PQRSFD donde se revisó si la respuesta dada al ciudadano fue acorde con la solicitud del mismo, y si se había concluido el proceso de acuerdo a las directrices dadas por la Administración en cuanto al cargue de la respuesta al módulo.

A través de Circular 2021-130.2.1.1 del 6 de enero de 2021, la Secretaría Jurídica dio lineamientos sobre el contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública. En el literal g de la mencionada circular, se trata la remisión de la respuesta al ciudadano e indica que,

“se deberá hacer en la forma prevista por el solicitante y en todo caso a la dirección física o electrónica entregada por éste, igualmente para seguimiento y trazabilidad, se recomienda subir la respuesta con acuse de recibo en el módulo de gestión documental para controlar la adecuada gestión a lo requerido.”

En el muestreo realizado a las PQRSFD de los procesos auditados, se evidenció que las dependencias están cargando el documento de respuesta al ciudadano al finalizar la PQRSFD, sin embargo, en algunos casos *no se está cargando el acuse de recibido* o prueba del correo electrónico enviando la respuesta.

Por otro lado, en las PQRSFD se evidenció que la respuesta era congruente con la solicitud, y en los casos que no era competencia de la dependencia se orientó al solicitante. Sin embargo, la información reportada por la Secretaría Jurídica en cuanto a las Tutelas que tienen como causa la respuesta no satisfactoria a las PQRSFD, se evidenció que durante el segundo semestre de 2021 se radicaron 163 tutelas por esta causa, de las cuales 36 Acciones de Tutela resultaron con fallo desfavorable, es decir el 22% del total de las tutelas por PQRSFD. Por lo que se ve materializado el riesgo que tiene el proceso, y su *EFECTO* de generar un desgaste administrativo en la atención de tutelas, con posible daño antijurídico para aquellas que resultan desfavorables. Por lo anterior, se debe evaluar la efectividad de los controles de la primera línea de defensa, para que garanticen de manera razonable la oportunidad, calidad y correlación de la respuesta con lo requerido por la comunidad.

6.3.1 Tutelas.

Con base en la información reportada por la Secretaría Jurídica, a quien se le solicitó el reporte de las tutelas presentadas durante el segundo semestre de 2021 por motivo de PQRSFD, se evidencia un total de 163 tutelas durante el segundo semestre del 2021, superando por 16 el número de tutelas ingresadas el semestre inmediatamente anterior.



Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

INFORME

Tutela Radicadas por PQRSF	Enero-Junio 2021	Julio-Diciembre 2021	Variación
No. Acciones de Tutela Radicadas por PQRSF	147	163	16
No. Acciones de Tutela con Fallo Favorable	116	127	11
No. Acciones de Tutela Con fallo Desfavorable	31	36	5

Como se evidencia en la tabla, en el primer semestre de 2021 ingresó un número menor de tutelas en comparación con el segundo semestre de 2021, siendo también mayor el número de tutelas con fallo desfavorable que aumentó de 31 a 36 tutelas.

En cuanto a los procesos que más tutelas reportan están: Secretaría de Tránsito 35% y Secretaría de Educación 22%.

Como se puede observar en el reporte de tutelas del segundo semestre de 2021, el riesgo continúa siendo latente, y el efecto del daño antijurídico se vio materializado en las 36 tutelas desfavorables para la administración por causa de la NO respuesta oportuna y efectiva de las PQRSDF.

Ver Detalle Anexo 4

6.4. FUNCIONAMIENTO DE LOS CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSFD.

6.4.1 Buzón de Sugerencias.

Durante la auditoría de conformidad con el Procedimiento de Atención al Ciudadano, se comprobó que los procesos estuvieran realizando la apertura del buzón de sugerencias semanalmente, en presencia del enlace de PQRSFD y el enlace de calidad, quienes deben levantar el acta y firmarla. Así como también la entrega del consolidado mensual del mismo, así este hubiese estado vacío.

Las 6 Dependencias auditadas se encuentran cumpliendo con este deber, según lo comprobado en las entrevistas virtuales adelantadas y el reporte que entregó la Secretaría de Participación Comunitaria sobre el cumplimiento por parte de las dependencias con la entrega de los consolidados mensuales.



Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

6.4.2 Líneas de Atención.

La Administración cuenta con la línea de atención oficial 195, además de las líneas de cada dependencia el ciudadano se puede comunicar para realizar consultas sobre algún trámite o solicitud. Normalmente cuando el ciudadano se comunica a las líneas ya ha radicado su PQRSFD por otro medio, pero con ánimo de dar cumplimiento del Decreto 1166 de 2016, que reglamenta el derecho de petición verbal, se recomienda a las dependencias 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.

Toda solicitud que llega directamente a los correos de los funcionarios se direccionan a través de correo de ventanilla única, para ser radicados en el SIIFWeb y proceder con el trámite. Se recuerda la importancia de 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 y generar indicadores fiables, que son base para el análisis y la toma de decisiones por parte de la segunda línea de defensa y la línea estratégica.

6.4.4 Ventanilla Única.

La Ventanilla Única recepciona las PQRSFD de manera física y virtual, a través del correo institucional ventanillaunica@palmira.gov.co y de la página Web. Según entrevista con los procesos auditados se vio mejoraría en el reparto acertado de las PQRSFD realizado por ventanilla única, por lo que se insta a continuar con el uso la guía de direccionamiento y fortalecer la comunicación continua con las dependencias para retroalimentarse.

Se empezó a implementar a través de la página web la autogestión del ciudadano en la radicación de las PQRSFD, se detectó que el sistema no está realizando el reparto adecuado de las PQRSFD dado que están llegando a funcionarios de dependencias diferentes a la competente. A su vez, no se estaban viendo reflejadas en la bandeja de entrada de Siifweb.

Por otro lado, se le brinda al ciudadano el numero radicado para que en su derecho pueda consultar el estado de su solicitud, pero la página web aun no da la opción para que este pueda realizar la consulta. Es importante implementar pronto esta función, dado que se han recibido quejas de la comunidad relacionadas con el tema.



Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

6.4.5 Recepción de la alcaldía.

Como se ha expuesto en auditoría anteriores, la recepción de la alcaldía, la cual es el principal sitio de acceso de la ciudadanía a las instalaciones y a las diferentes dependencias, 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 para atender esta recomendación y delegar a un funcionario esta función, dependen de la Secretaría de Desarrollo Institucional, con la cual ya se ha adelantado la solicitud. Hasta la fecha no se ha obtenido respuesta positiva y la situación continua, además, no se evidencia ningún plan de contingencia para dirimirla.

ESTA OFICINA RECOMIENDA, para garantizar la atención adecuada al ciudadano mientras se da solución de fondo a la situación planteada, que dentro del contrato de seguridad se plantee una inducción al guarda encargado de recepción, donde se le den las herramientas necesarias, como, por ejemplo, la Guía de Direccionamiento de Trámites y Servicios, para orientar de manera correcta al ciudadano.

6.5. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2021 se ha implementado en los procesos de la Administración la encuesta de satisfacción de forma virtual. De la muestra auditada los 6 procesos se encuentran cumpliendo con este deber, según lo comprobado en las entrevistas virtuales adelantadas y el reporte que entregó la Secretaría de Participación Comunitaria sobre el cumplimiento por parte de las dependencias de la entrega de los consolidados mensuales. Por parte de la segunda línea de defensa se ha brindado las capacitaciones y el acompañamiento a las dependencias en cuanto al uso y aplicación de la encuesta. Se realiza encuesta Física y Virtual las cuales son cargadas a la página, a excepción de Secretaría de Infraestructura la cual informa que no están cargando a la página las encuestas de satisfacción.

Durante la entrevista virtual con los Procesos, se le indagó si la actual encuesta era analizada y tenida en cuenta para emplear estrategias de mejora continua en sus trámites y servicios, la respuesta fue positiva en las 6 dependencias auditadas. Aunque, también se manifestó que los resultados en la encuesta de satisfacción normalmente eran positivos, por lo que no era base para mejoras dentro de sus trámites. *SE RECOMIENDA*, evaluar si el contenido de la encuesta está cubriendo todos los aspectos necesarios para que la Administración pueda tenerla como base para la retroalimentación y mejora de sus procesos.



Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

INFORME

6.6. EFICIENCIA Y MANEJO DEL MÓDULO DE GESTIÓN DOCUMENTAL SIIFWEB.

En cuanto al manejo del módulo por parte de los funcionarios, se evidencia que la Secretaría 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, algunas secretarías manifiestan debilidades en cuanto al manejo del módulo, principalmente las que han tenido cambio de persona. Se recomienda a las primeras líneas de defensa ideas estrategias que les permitan a sus funcionarios auto formarse, como por ejemplo el uso de Tutoriales en video para los funcionarios de su dependencia que necesitan refuerzo en el manejo del módulo. Así mismo, se le recomienda a la segunda línea de defensa compartir con los líderes de cada proceso un cronograma de capacitaciones, con el fin de que éstos estén enterados de las capacitaciones y temas de las mismas, que la segunda línea ofrece a sus enlaces.

Por otra parte, desde las pasadas auditorias se ha detectado, por parte de la primera, segunda, y tercera línea de defensa, que el Módulo de Gestión Documental Siifweb requiere mejoras necesarias para brindar la garantía de la información que como herramienta debe de ofrecer. A la fecha se continúa presentando lo siguiente:

- Los Reportes generados en el Módulo presentan 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.
- La Subsecretaría de Recursos Físicos recomendó que en el módulo los radicados pudiesen gestionarse como expedientes.
- El tiempo que el Modulo otorga a los tramites se encuentra parametrizado en 15 días hábiles para la totalidad de los tipos de solicitudes, a excepción de las peticiones de la personería que esta 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



Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

INFORME

cumplir con los términos de la respuesta, como también, puede suceder con la diferenciación en las peticiones de los ciudadanos entre solicitud de documento o solicitudes generales.

- En concordancia con lo anterior, surgió una recomendación por parte de la Subsecretaría de los Recursos Físicos de que el módulo también debería contemplar los tiempos de desistimiento tácito, pues estos afectan los tiempos de respuesta oportuna.
- El reporte del SIIFWEB no es del todo consistente con las PQRSFD que reporta vencidas y No gestionadas por dentro de los términos. Como en el caso de Secretaría de Gobierno, quienes en los reportes quincenales que realiza la segunda línea de defensa figuran menos PQRS que las que reportó el SIIFWEB en la presente fecha. Una de las causas identificadas del problema mencionado en el reporte es que debido a que algunas PQRS tienen más de un responsable, pese a estar cerradas por el funcionario que dio respuesta a tiempo, cuando los demás funcionarios dan el cierre queda como respondida por fuera de término.
- 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.
- Desde la Secretaría de Gobierno se expone que el módulo permite modificar el registro de fecha en la que se realiza alguna acción, lo que puede llevar a imprecisiones en los tiempos de gestión, por otro lado, también se permite realizar registros a nombre de usuarios distintos al propio, lo que genera un riesgo de transparencia en las acciones realizadas en el módulo.

Las mejoras en el módulo se han venido solicitando por parte de la segunda línea de defensa a la Dirección de Tecnología, Innovación y Ciencia, y además se encuentran establecidas en el Plan de Mejoramiento del Proceso, pero pese a que se ha venido trabajando en ellos, no se ha obtenido aun solución a varios puntos que son requeridos. Siendo estas mejoras necesarias para cumplir con los requerimientos que exige el Autodiagnóstico del FURAG en la Gestión de la Política del Servicio al Ciudadano y siendo el SIIFWeb la herramienta con la que dispone la Administración para gestionar y dejar trazabilidad del cumplimiento a las PQRSFD de los ciudadanos, quienes son el eje central de la Administración pública. Es imperante que lleven a cabo las mejoras mencionadas, para no incurrir en la materialización del riesgo de



Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

INFORME

incumplimiento a la norma, según lo que obliga el FURAG en la Gestión de la Política del Servicio al Ciudadano, la Evaluación del Sistema de Control Interno y las auditorías internas y externas que se le realicen al proceso.

6.7. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Durante el desarrollo del ejercicio auditor se revisó en cada Secretaría el Mapa de Riesgos, verificando que se haya actualizado durante la vigencia 2021, y que además se realice seguimiento regular al mismo. Se revisaron los controles establecidos específicamente para el riesgo de incumplimiento en la respuesta a las PQRSFD, y se les recomendó durante la entrevista virtual a los Procesos auditados, evaluar la efectividad de los mismos, y con base al resultado, plantearse nuevos controles o la modificación de los mismos.

La mayoría de las dependencias tenían establecidos en su mapa de riesgos el riesgo relacionado con el cumplimiento a la respuestas oportunas al ciudadano, sin embargo se evidenció que en algunas dependencias no se tiene contemplado o se debe ampliar el análisis de causa con el riesgo relacionado. Así mismo se les recomienda realizar seguimiento constante en los comités internos de cada dependencia.

Existen controles generales en cuanto al riesgo mencionado, el cual se está implementando en todas las dependencias auditadas, como lo es la alerta por parte del enlace a los funcionarios que tienen próxima la fecha de vencimiento de las PQRSFD, o bien, ya se encuentra vencida. El llamado de atención a través de nota interna a funcionarios con mayor incumplimiento en la oportunidad de las respuestas. La implementación de funcionarios pares o espejos, para minimizar el riesgo de pérdida de información que puede causar la ausencia de un funcionario. Por otro lado, se evidenció que uno de los controles propuestos para evitar el vencimiento de las PQRSFD de los funcionarios que por algún motivo son inactivados del módulo no se está empleando, el cual consiste en la firma de un Paz y Salvo que garantice que el funcionario que se ausentará deja su módulo completamente gestionado.

6.8. PLANES DE MEJORAMIENTO

Se analizó el Plan de Mejoramiento vigente del proceso de PQRSFD el cual es transversal a toda la Administración.

Dado que por ley meta debe ser el 100% de las PQRSFD respondidas dentro de los términos de ley, es decir lograr cero PQRSFD vencidas en toda la Administración Municipal, y como se evidencia en el desarrollo del informe, el porcentaje de cumplimiento se encuentra en un 98%, lo cual es una mejoría en comparación con el semestre anterior, se debe dar continuidad a la meta con las acciones de mejora propuesta y evaluar nuevas con el ánimo de alcanzar la meta mencionada.



Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

INFORME

Por otro lado, continua siendo necesario la mejora tecnológica y técnica del Módulo de Gestión Documental SIIFWeb, por un lado continuar como bien se ha realizado, con las capacitaciones y el acompañamiento a los funcionarios que tienen a cargo la respuesta a los ciudadanos, y por otro, continuar con la gestión ante la dirección de TICS y el proveedor del sistema para que se realicen las mejoras necesarias en el módulo.

Se realizó la creación en el Módulo de Gestión Documental SIIFWeb la tipología de “Denuncia”, ya que anteriormente se estaban radicando como quejas.

Por lo anterior, y lo que se comprobó en el ejercicio auditor, el Plan de Mejoramiento ha sido trabajado y ejecutado por parte de las primeras y segunda línea de defensa, traducido en una mejora evidente en el proceso. Pese a que no se logró la meta principal, que es el 100% de PQRSFD resueltas oportunamente, se avanzó positivamente en el indicador. Por lo que se insta a continuar con las acciones que han sido efectivas y a analizar y diseñar nuevas acciones que permitan cumplir dicha meta. Por otro lado, los hallazgos del Plan de Mejora que tratan modificaciones o actualizaciones en el módulo de gestión documental, no fueron resueltos en su totalidad, y se requiere el apoyo de TICS para dar soluciones a las observaciones surgidas en cuanto al funcionamiento del módulo. Por lo anterior, se hace necesario, continuar con la vinculación directa de la Dirección de Tics, en el plan de mejora, resultado de la presente auditoria.

CONCLUSIÓN

Enmarcando el objetivo, el alcance de la Auditoria y las evidencias que soportan este ejercicio, se concluye que el Proceso cuenta con el compromiso y liderazgo de la segunda línea de defensa, a cargo de la Secretaría de Participación Comunitaria. Así mismo, se encontró dentro de las Dependencias auditadas compromiso frente al proceso por parte de los líderes y los enlaces asignados en el proceso de atención al ciudadano. Se han implementado controles frente al riesgo de Incumplimiento en la Oportunidad de respuesta de las PQRSFD, mejorando el indicador de cumplimiento de un **95,57% a un 96,96%**, Sin embargo, es necesario continuar trabajando para conseguir la meta que la ley obliga, del 100% de PQRSFD respondidas oportunamente. Cada proceso dentro de sus comités internos debe evaluar su mapa de riesgos y emplear los controles que considere necesarios para garantizar el cumplimiento de dicha meta, además de realizar seguimiento permanente de la efectividad de dichos controles, crear nuevos y/o endurecer los existentes si no se está obteniendo el resultado esperado. Dado que, de no lograr la meta, la Administración queda expuesta al Riesgo de posibles eventos de daños antijurídicos, consecuencia de la no respuesta oportuna y de fondo a los usuarios, como reflejo de esto se observan las 36 tutelas desfavorables para la Administración a causa de este tema.



Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

HALLAZGOS

- 1- El indicador actual de la Administración en cuanto al cumplimiento de oportunidad en la respuesta a las PQRSFD es del 96,96% Vs el 95,57% del semestre anterior, por lo que se resalta que hubo un avance en el indicador, así como se tiene en cuenta el liderazgo de la Secretaría de Participación Comunitaria como segunda línea de defensa, y el compromiso de las primeras líneas en la implementación de controles. Sin embargo, la meta del plan de mejora transversal y del plan de mejora interno de cada dependencia auditada debe ser llegar al 100% de PQRSFD resueltas dentro de los términos de ley. Por lo que se deben analizar, en especial por parte de las primeras líneas de defensa, los controles empleados para garantizar la respuesta oportuna de sus PQRSFD. Igualmente, se debe realizar seguimiento constante de su efectividad, y si es necesario, modificarlos o endurecerlos con el fin de llegar a la meta planteada.
- 2- Las mejoras que requiere el Módulo de Gestión Documental, identificadas desde auditorias anteriores, y como consta en el Plan de Mejora del Proceso, no se han surtido en su totalidad. La Secretaría de Participación Comunitaria y la Dirección de TICS han venido adelantando gestiones para dar solución las necesidades manifestadas por las dependencias y consignadas en el presente informe, pero aún no se han resuelto. Por lo anterior, se vincula en este Plan de Mejoramiento a la Dirección de TICS, para que dé respuesta y ejecución a las mejoras solicitadas por las primeras, segunda y tercera línea de defensa.
- 3- Se debe implementar a través de la Página Web la opción de Consulta de Radicados, con fin de que los ciudadanos puedan conocer el estado de las solicitudes realizadas a la Administración.

Por lo anterior, para las primeras y segundas líneas de defensa, se informa que deben levantar el plan de mejoramiento y/o dar continuidad al que ya está establecido fortaleciendo las acciones planteadas.

RECOMENDACIONES

- A las primeras líneas de defensa, realizar revisión de sus mapas de riesgos, realizar la identificación y análisis de causas del riesgo transversal que se tiene en el proceso de PQRSFD de no cumplir con la respuesta a las solicitudes dentro de los términos de ley. Así mismo, establecer los controles pertinentes para que el porcentaje de materialización de este riesgo disminuya. Ver las recomendaciones realizadas en el punto 6.2.1 que trata las causas evidenciadas durante la auditoria de la no oportunidad en los tiempos de respuesta.
- De acuerdo con la propuesta de la Subsecretaría de Recursos Físicos se recomienda a la Segunda Línea de defensa, llevar a consideración de la línea estratégica, que se incluya el paz y salvo de la Gestión en el Modulo SIIFWEB, en los paz y salvo que se exigen al momento de retiro de los Servidores.
- Prestar atención al uso del estado “gestionado por usuario” dado que se evidenció que algunas PQRSFD están quedando activas pese a haber sido respondidas, por lo anterior, indicar a los funcionarios que



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

tengan en sus reportes PQRS con este estado, que sean revisadas y terminadas dentro del sistema. Así mismo, generar un control para evitar que se camuflen bajo este Estado PQRS que caigan en vencimientos.

- Como control interno de cada dependencia generar estrategias para que los funcionarios tengan la información permanente del manejo del módulo. Es decir, que internamente se generen tutoriales, en documento o video, donde se consigne el paso a paso del manejo del módulo y además se explique, particularizado en el proceso, el accionar frente a cierto tipo de trámites. De esta manera se pueden estandarizar respuestas, en los tramites que sea posible, y se tendrá siempre a la mano una herramienta de consulta para los funcionarios que tengan dudas sobre el manejo de modulo y el proceder frente a algún trámite.
- El seguimiento constante por parte de la primera línea de defensa con su equipo de trabajo a los indicadores de oportunidad en el tiempo de respuesta de las PQRSFD y los controles empleados para garantizar la No materialización de este riesgo. Evaluar los controles y determinar si se está obteniendo el resultado esperado o si dichos controles deben cambiarse y/o endurecerse. Es importante, por ejemplo, emplear el control de espejos o pares para el funcionario enlace de las PQRSFD.
- Cumplir con los lineamientos de la Circular 2021-130.2.1.1 del 6 de enero de 2021, pues se evidenció que, aunque sí se está cargando la respuesta a los ciudadanos, en algunos casos no se está cargando al Sistema de Gestión Documental el acuse de recibido o prueba del correo electrónico enviando la respuesta a las PQRSFD de los ciudadanos. Por lo que no se está dejando la trazabilidad y evidencia en el Modulo de que el ciudadano sí recibió la respuesta a su petición.
- Incluir dentro del contrato de seguridad, como una acción de contingencia, una inducción al guarda encargado de recepción, donde se le den las herramientas necesarias, como, por ejemplo, la Guía de Direccionamiento de Trámites y Servicios, entre otros, para orientar de manera correcta al ciudadano.

WILMAR EMILIO RUIZ ARAGÓN
Profesional Universitario Grado 02

CARMEN VANESA GUZMÁN Q.
Técnico Administrativo Grado 01

GUSTAVO ADOLFO HOYOS SEGOVIA
Jefe Oficina de Control Interno

Redactor: Carmen Vanesa Guzmán Q. – Técnico Administrativo Grado 01
Transcriptor: Wilmar Emilio Ruiz Aragón – Profesional Universitario Grado 02
Revisó: Gustavo Adolfo Hoyos Segovia – Jefe Oficina Control Interno 

ANEXO 1

DEPENDENCIAS AL 17 DE ENERO DE 2022	Activos	Gestionado por Usuario	Por Vencer	Terminado	Vencidos	NO GESTIONADA DENTRO DEL TÉRMINO	PORCENTAJE DE INCUMPLIMIENTO
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA	31	5	6	514	50	118	23%
SECRETARIA DE EDUCACION	18	31	16	1.641	34	203	12%
SUBSECRETARIA DE GESTION DE RECURSOS FISICOS Y SERVICIOS	6	9	1	152	16	44	27%
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	49	75	7	2.492	10	419	16%
SUBSECRETARIA DE SALUD PUBLICA	12	2	4	248	8	51	20%
SUBSECRETARIA DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	18	15	9	843	6	71	8%
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	13	9	1	256	5	85	32%
SECRETARIA DE SALUD	6	2		192	5	41	21%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	13	4	1	242	4	39	16%
SUBSECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACION	2	2	1	266	4	72	27%
SUBSECRETARIA DE PLANEACION Y ADMINISTRACION	2	1		221	4	23	10%
SECRETARIA GENERAL	6	467	2	343	3	5	1%
SUBSECRETARIA DE RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	2		1	35	3	11	31%
SECRETARIA DE CULTURA	3	1		192	2	31	16%
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	1	4	1	31	2	10	29%
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	34	2	16	1.171	2	202	17%
SUBSECRETARIA DE COBERTURA EDUCATIVA	6	3	1	131	2	37	28%
DIRECCION DE COMUNICACIONES	1			18	1	-	0%
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	3	2		44	1	5	11%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	1		139	1	29	21%
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	2	1	1	176	1	3	2%
SUBSECRETARIA DE CALIDAD ACADEMICA	11		1	115	1	43	37%
SUBSECRETARIO FINANCIERO	1	1	1	52	1	4	8%
DESPACHO DEL ALCALDE	2	49		70		12	10%
DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA	4	2	1	405		47	12%
DIRECCION DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO				16		1	6%
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	6	1		69		17	24%
DIRECCIÓN DE TIYC (TECNOLOGÍA INNOVACIÓN Y CIENCIA)	1			16		7	44%
FISCALIZACION	35	4	16	255		26	10%
LIQUIDACION O DETERMINACION	4	2	2	289		34	12%
SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	3		1	67		13	19%
SECRETARIA DE GOBIERNO	60	17	4	2.465		419	17%
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	8	12		152		21	13%
SECRETARIA DE PLANEACION		226		730		86	9%
SECRETARIA JURIDICA		1		67		11	16%
SECRETARIO DE HACIENDA	3			55		12	22%
SUBSECRETARIA DE COBRO COACTIVO	26		5	847		320	38%
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO E INCLUSION SOCIAL				11		5	45%
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ESTRATEGICO DE MOVILIDAD	7	11	3	199		21	10%
SUBSECRETARIA DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	3	2	1	50		11	21%
SUBSECRETARIA DE INGRESOS Y TESORERIA	7	2	1	210		52	25%
SUBSECRETARIA DE INSPECCION Y CONTROL	33	4	8	979		78	8%
SUBSECRETARIA DE PLANEACION SOCIOECONOMICA Y ESTADISTICA	32	8	2	891		39	4%
SUBSECRETARIA DE PLANEACION TERRITORIAL	87	42	17	1.071		82	7%
SUBSECRETARIA DE PROMOCION RURAL Y POSCONFLICTO	4			18		2	11%
SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD VIAL Y REGISTRO	10		7	122		52	43%
Total general	540	1.013	131	16.988	167	2.847	16%

ANEXO 2

DEPENDENCIAS AL 17 DE ENERO DE 2022	Activos	Gestionado por Usuario	Por Vencer	Terminado	Vencidos	NO GESTIONADA DENTRO DEL TÉRMINO	PORCENTAJE DE INCUMPLIMIENTO	Con Ampliación del decreto 491	PORCENTAJE DE INCUMPLIMIENTO
SECRETARIA DE EDUCACION	12	29	16	1.626	34	203	12%	45	3%
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	21	43	7	2.461	10	417	17%	51	2%
SUBSECRETARIA DE CALIDAD ACADEMICA	6		1	115	1	43	37%	8	7%
SUBSECRETARIA DE COBERTURA EDUCATIVA	2	3	1	131	2	37	28%	11	8%
SUBSECRETARIA DE GESTION DE RECURSOS FISICOS Y SERVICIOS GENERALI	6	9	1	152	16	44	27%	11	7%
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	34	2	16	1.171	2	202	17%	29	2%
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ESTRATEGICO DE MOVILIDAD						21	2%	2	0%
SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD VIAL Y REGISTRO						53	5%	2	0%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	31	5	6	514	50	117	23%	40	8%
SUBSECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACION	2	2	1	266	4	72	27%	4	1%
SUBSECRETARIA DE RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	2		1	35	3	11	31%	1	3%
SECRETARIA DE GOBIERNO	60	17	4	2.465		403	16%	23	1%
SUBSECRETARIA DE COBRO COACTIVO	26		5	847		320	38%	14	2%
	202	110	59	9.783	122	1.943	20%	241	2%

ANEXO 3

DEPENDENCIAS AL 17 DE ENERO DE 2022	Activos	Gestionado por Usuario	Por Vencer	Terminado	Vencidos	NO GESTIONADA DENTRO DEL TÉRMINO	PORCENTAJE DE INCUMPLIMIENTO	Con Ampliación del decreto 491 Vencidas	Con Ampliación del decreto 491 No Gestionada dentro del término	PORCENTAJE DE INCUMPLIMIENTO
SECRETARIA DE EDUCACION	12	29	16	1.626	34	203	14%	17	45	4%
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	21	43	7	2.461	10	417	17%	1	51	2%
SUBSECRETARIA DE CALIDAD ACADEMICA	6		1	115	1	43	38%	-	8	7%
SUBSECRETARIA DE COBERTURA EDUCATIVA	2	3	1	131	2	37	29%	-	11	8%
SUBSECRETARIA DE GESTION DE RECURSOS FISICOS Y SERVICIOS GENERAL	6	9	1	152	16	44	37%	5	11	10%
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	34	2	16	1.171	2	202	17%	1	29	3%
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ESTRATEGICO DE MOVILIDAD	7	11	3	194	-	21	10%	-	2	1%
SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD VIAL Y REGISTRO	10		7	122	-	53	43%	-	2	2%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	31	5	6	514	50	117	32%	40	40	15%
SUBSECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACION	2	2	1	266	4	72	28%	4	4	3%
SUBSECRETARIA DE RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	2		1	35	3	11	40%	2	1	9%
SECRETARIA DE GOBIERNO	60	17	4	2.465		403	16%	-	23	1%
SUBSECRETARIA DE COBRO COACTIVO	26		5	847		320	38%	-	14	2%
	219	121	69	10.099	122	1.943	19,01%	70	241	3,04%
							80,99%			96,96%
							-15,97%			

ANEXO 4

Etiquetas de fila	Cuenta de Id	
Comisaría de Familia T2 y Secretaría de Gobierno	1	1%
Comisaría de Familia Turno 3 y Gobierno	1	1%
Inspección de Policía	2	1%
Inspección de Policía Urbana	1	1%
Integración Social	1	1%
Presetada por Jurídica Contra Porvenir	1	1%
Secretaría de Educación	22	13%
Secretaría de Educación y Subsecretaría del Talento Humano	1	1%
Secretaría de Gobierno	3	2%
Secretaría de Gobierno, Secretaría de Planeación y Secretaría de Infraestructura	1	1%
Secretaría de Gobierno-Inspección de Policía	4	2%
Secretaría de Gobierno-Unidad de Víctimas	1	1%
Secretaría de Hacienda y Subsecretaría de Cobro Coactivo	1	1%
Secretaría de Hacienda	14	9%
Secretaría de Hacienda y Coactivo	1	1%
Secretaría de Hacienda y Subsecretaría de Cobro Coactivo	3	2%
Secretaría de Hacienda, Subsecretaría de Ingresos y Tesorería y Secretaría de	1	1%
Secretaría de Infraestructura	14	9%
Secretaría de Infraestructura, Secretaría de Gobierno y Secretaría de Planeación	1	1%
Secretaría de Planeación-Sisbén y Secretaría de Salud	1	1%
Secretaría de Salud	5	3%
Secretaría de Tránsito	57	35%
Secretaría de Tránsito luego vinculan a hacienda y coactivo	1	1%
Secretaría Jurídica	1	1%
SOLO PEDIR TESORERÍA Secretaría de Hacienda y Subsecretaría de Ingresos	1	1%
Subsecretaría de Renovación Urbana y Vivienda y Secretaría de Hacienda	1	1%
Talento Humano	11	7%
Subsecretaría de Recursos Físicos y Servicios Generales	1	1%
Subsecretaría Financiera de Hacienda	1	1%
Subsecretaría de Inspección y Control	1	1%
Secretaría de Integración Social	1	1%
Secretarías de Gobierno, Planeación e Infraestructura	1	1%
Secretaría de Planeación	2	1%
Dirección de Medio Ambiente	1	1%
Secretaría de Desarrollo Institucional, Talento Humano y Secretaría de Planeación	1	1%
Secretaría de Planeación-SISBÉN	1	1%
Secretaría Administrativa	1	1%
Total general	163	100%

ACCIONES DE TUTELA 1 DE JULIO DE 2021 A 31 DE DICIEMBRE DE 2021 TEMA PQRSF

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	
No. Acciones de Tutela Radicadas por PQRSF	30	33	34	26	22	18	163	
No. Acciones de Tutela con Fallo Favorable	25	24	27	17	17	17	127	78%
No. Acciones de Tutela Con fallo Desfavorable	5	9	7	9	5	1	36	22%