



Alcaldía 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

Palmira, 31 / Octubre / 2024

TRD 2024-260.6.11.27

PARA: MARÍA ESTHER GUENDICA ARGOTE
Secretaría De Participación Comunitaria
JESUS DAVID PERDOMO JACANAMEJOY
Secretario de Planeación
GRACE VELEZ MILLAN
Secretaria General
ANDRES MAURICIO HORMAZA TOBON
Dirección de Tecnología, Innovación y Ciencia

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

PARA SU INFORMACIÓN	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	FAVOR TRAMITAR	<input checked="" type="checkbox"/>
ENTERARSE Y DEVOLVER	<input type="checkbox"/>	DILIGENCIAR Y DEVOLVER	<input type="checkbox"/>	OTRO	<input type="checkbox"/>

Cordial saludo.

Dando continuidad al proceso de Evaluación Independiente, me permito comunicar el informe final con los resultados encontrados en el desarrollo de la Auditoría de Seguimiento al Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) Semestre I 2024.

Habiéndose surtido el plan de auditoría, el presente informe queda en firme y será publicado en la página web del municipio en cumplimiento de la Ley 1712 de 2015 (Transparencia). Los procesos responsables, a partir de la fecha de notificación cuentan con diez (10) días hábiles para enviar el plan de mejoramiento respectivo a la Oficina de Control Interno y a la Secretaría de Participación Comunitaria quien realizará los seguimientos de segunda línea.

Cordialmente,


GUSTAVO ADOLFO HOYOS SEGOVIA

Jefe de Oficina de Control Interno

Proyectó: Diana Sánchez Sepúlveda - Profesional Especializado
Revisó: Gustavo Adolfo Hoyos Segovia – Jefe Oficina de Control Interno
Aprobó: Gustavo Adolfo Hoyos Segovia – Jefe Oficina de Control Interno



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

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

INFORME

Palmira, 31 / Octubre / 2024

TRD – 2024-260.6.11.27

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD**

PERIODO: ENERO - JUNIO DE 2024
Proceso Evaluación Independiente

Oficina De Control Interno

GUSTAVO ADOLFO HOYOS SEGOVIA
Jefe de la Oficina de Control Interno

Auditores:

GUSTAVO ADOLFO HOYOS SEGOVIA
DIANA SÁNCHEZ SEPÚLVEDA





Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

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

INFORME

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de su rol de Evaluación y Seguimiento establecido por el decreto 1537 de 2001, que reglamenta parcialmente la ley 87 de 1993, y dando cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 de julio 12 de 2011: *“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*, y Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Plan Anual de Auditorías (PAAI) vigencia 2024; realizó la Auditoría de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) gestionadas durante el periodo de enero a junio de 2024, proceso en el cual la Secretaría de Participación Comunitaria ejerce como segunda línea de defensa dentro del Sistema de Control Interno de la Alcaldía Municipal de Palmira. El presente informe se realiza con el propósito de velar por el cumplimiento normativo y la minimización de riesgos en la atención al ciudadano, analizando la gestión desde que se radica ante la entidad, y la calidad y oportunidad de la gestión que sobre ellas se adelanta.

Este informe se realiza con base en los reportes realizados por la segunda línea de defensa del proceso la Secretaría de Participación Comunitaria, los planes de mejoramiento vigentes y el análisis cualitativo y cuantitativo del reporte generado en el Módulo de Gestión documental SIIFWEB; a partir de los resultados obtenidos, se presentan las principales recomendaciones dirigidas a Alta Dirección y a los líderes de los procesos para su fortalecimiento.

1. OBJETIVO

1.1. Objetivo General.

Verificar el seguimiento y evaluar la efectividad los controles establecidos para el cumplimiento normativo frente a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) radicados ante la Administración Municipal de Palmira por los ciudadanos, en términos de oportunidad y calidad de la respuesta.

1.2. Objetivos Específicos.



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

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

INFORME

- Analizar la Atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) en términos de oportunidad y calidad, así como la existencia y funcionalidad de los diferentes canales de recepción y comunicación con los ciudadanos.
- Verificar el funcionamiento del Sistema de Control Interno en el Procedimiento de Atención al Ciudadano, el seguimiento realizado por la segunda línea de defensa y los controles empleados por la primera línea.
- Evaluar el avance de las acciones planteadas en los Planes de Mejoramiento internos y externos, su efectividad y eficacia en la subsanación de las causas que dieron origen a los hallazgos encontrados.

2. ALCANCE

La evaluación del trámite a las PQRSFD recibidas por la Administración Municipal de Palmira, con base en la información proporcionada por la Secretaría de Participación Comunitaria y el sistema de información SIIFWEB, ampliando a las dependencias que presenten gestiones vencidas o que hayan sido escaladas a tutelas. El periodo objeto de auditoría es del 01 de enero al 30 de junio de 2024.

3. FECHA DE LA AUDITORÍA

El procedimiento de auditoría se realizó desde el 13 de septiembre hasta el 21 de octubre de 2024 utilizando como insumo los datos generados en el Módulo de Gestión Documental y Correspondencia SIIFWEB e información suministrada desde la primera y segunda línea de defensa.

El equipo auditor de la Oficina revisó en sitio los riesgos del proceso y los controles empleados para minimizar la materialización de los mismos, y se evaluaron la efectividad de las acciones planteadas en los planes de mejoramiento que se encontraban en ejecución.

4. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Constitución Política de Colombia 1991, Artículo 23 y Artículo 74. Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. 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”. Ley 734 de 2002 “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único” Artículo 34 y 35. Circular TRD-2022-130.2.2.4 del 29 de agosto de 2022 “Lineamientos Sobre El Derecho De Petición, Contenido Y Oportunidad De Las Respuestas A Las Solicitudes De Acceso A La Información Pública.” MPAMN-001 Manual de Atención al Ciudadano. MPAPT-001 Política de Atención al Ciudadano. MPAPR-002 Procedimiento Atención al Ciudadano. Circular TRD-2024- 240.2.1.1 del 18 de enero de 2024 “Trazabilidad en el Módulo de Gestión Documental SIIFWEB Cuando se haya dado respuesta a la PQRSFD”

5. TIPO DE AUDITORÍA

De cumplimiento

6. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Tabla 1 Actividades Desarrolladas

Etapas	Actividad Desarrollada	Fecha
Planeación	Aviso de Auditoría de Seguimiento a las PQRSFD	17 Septiembre de 2024
Ejecución	Reunión de Apertura Auditoria de Seguimiento a las PQRSFD	02 Octubre de 2024
	Auditoría In Situ (Procedimiento de Auditoría: Entrevista con Primeras Líneas, Secretaria de Planeacion y Secretaria de Gobierno)	15 - 16 Octubre de 2024
	Auditoría A Distancia (Procedimiento de Auditoría: Análisis de los soportes entregados por las fuentes de información y confirmación con las mismas)	03 - 21 de Octubre de 2024
	Reunión de Cierre Auditoria de Seguimiento a las PQRSFD	30 de Octubre de 2024
Informe	Entrega del Informe Preliminar	22 de Octubre de 2024
	Entrega del Informe Final	30 de Octubre de 2024

Fuente: Construcción Propia. - Las fechas se encuentran ajustadas a la planeación presentada en la reunión Inicial o de apertura realizada el 02 de Octubre de 2024



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

7. FUENTES DE INFORMACIÓN

- Informes y Reportes de la Secretaría de Participación Comunitaria como segunda línea de defensa del proceso.
- Información entregada por la Secretaría General, Secretaría de Educación, Secretaria de Transito y Transporte, Secretaria de Infraestructura, Renovación Urbana y Vivienda, Secretaría de Hacienda y Secretaría de Salud.
- Reporte del Módulo de Gestión Documental y Correspondencia del Sistema SIIFWEB, el cual recopila todas las peticiones ingresadas a través del correo, el formulario PQRSFD, buzón de sugerencias y las radicadas personalmente en Ventanilla Única.
- Información Reportada por Secretaría Jurídica sobre las Tutelas

8. RIESGOS DE LA AUDITORÍA

Los Riesgos de Auditoría, están asociados a las actividades del equipo, entre los cuales, se menciona el no detectar los errores o irregularidades importantes que lo harían modificar su opinión. A continuación, se presenta la matriz de riesgos de la auditoría.

RIESGO	DEFINICIÓN	DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD	IMPACTO	TRATAMIENTO
Riesgo Inherente	Errores materiales en la ejecución de la auditoría para los cuales no existen controles	Que no se tengan controles sobre el desarrollo de la auditoría	Media	Alto	1. Reunión de Coordinación. 2. Controlar con un Plan de auditoría y supervisar su ejecución. 3. Conformar equipos de dos (2) auditores para minimizar errores o en su defecto un (1) auditor acompañado de un (1) experto técnico
Riesgo de Control	Errores materiales en la ejecución de la auditoría, aunque tienen	Que no se supervisen las actividades de la auditoría	Medio	Alto	1. Reunión de coordinación 2. Supervisión de las actividades de auditoría.



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

	controles, no se han detectado				
Riesgo de Detección	Errores no detectados por el auditor al realizar la verificación	Que no se detecten errores en la actividad de auditoría	Medio	Alto	3. Entregar información suficiente al equipo auditor respecto de la revisión que se debe efectuar

9. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

9.1. Análisis en la Atención a las PQRSFD

9.1.1. Verificación de términos de Atención de PQRSFD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias) el sistema de Información SIIFWEB

La entidad registró durante el periodo de auditoría, en el Sistema de Información SIIFWEB, 22.294 PQRSFD, con tipo Petición, Queja, Reclamo, Sugerencias, Felicitación y Denuncia, por su parte la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” en su Artículo 14. establece “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.”, así como la Circular TRD-2022-130.2.2.4 del 29 de agosto de 2022 donde se aclaran los términos de atención de peticiones, y determinan lo siguiente:

Tabla 2 Términos de Atención de Peticiones

Modalidad	Definición	Ley 1755 de 2015
Peticiones (Generales o De Interés Particular)	Son aquellas solicitudes verbales o escritas, usualmente relacionadas con la función de la entidad	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.
Peticiones (de Consulta)	Mediante estas peticiones se puede requerir a la entidad para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.	Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
Peticiones (Solicitud de documentos o de información)	A través de estas peticiones se puede solicitar a la autoridad competente que informe cómo ha actuado en un caso concreto, permitiendo el acceso a los documentos públicos que tiene en su poder, a su vez se pueden requerir la expedición de copias	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

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

INFORME

Peticiones (Solicitudes de Autoridades y Entes de Control)	Entre Entes	Son aquellas solicitudes que se hacen entre entidades públicas a modo ejemplo: Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación, Concejo Municipal, entre otros.	Dentro de los diez (10) días hábiles después de la recepción y debe tenerse en cuenta que es posible que se fijen tiempos en la solicitud para que la misma sea atendida.
Queja		Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.
Reclamo		Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.
Sugerencia		Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.
Denuncia		Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.

Fuente: Circular TRD-2022-130.2.2.4 del 29 de agosto de 2022 y Ley 1755 de 2015.

Se observó que los parámetros de los términos de respuesta, se encuentran ajustados asumiendo una tipología de peticiones cuales son Generales, documentales o de consulta, las cuales tienen un término de ley diferente.

Sin embargo, se consideran las siguientes inconsistencias al revisar los trámites registrados en la plataforma, como resultado de la comparación de los datos de Fecha de Inicio de la solicitud (FECHA_INICIO) y la fecha calculada por el sistema para brindar respuesta de manera oportuna (FECHA_LIMITE)

Se realizó la verificación aleatoria de algunos números de radicado en los que la fecha límite calculada por SIIFWEB no está de acuerdo con la solicitud

Caso IAS20240000731: Peticion Contraloría General de la República - Fecha de Inicio 03/05/2024 13:35:41 Fecha Límite 27/05/24, indicando que se calculan en SIIFWEB 15 días hábiles después de



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

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

INFORME

su recepción, mientras que la petición solicita información de remisión inmediata, como se muestra en las imágenes 1 y 2.

Imagen1: Solicitud por parte de la Contraloría General de la República_IAS20240000731

La información solicitada deberá ser remitida inmediatamente a los correos-electrónicos: cgr@contraloria.gov.co-stella.hernandez@contraloria.gov.co citando el número del Proceso de Responsabilidad Fiscal No. PRF-80763-2021-40418 y señalando que la Gerencia Departamental Valle del Cauca es la dependencia que tramita la actuación.

Imagen 2: Registro IAS20240000731 en el Sistema de Información SIIFWEB

NUMERO	TIPO	FECHA_IN	FECHA_LIMITES	METODO_RECEPCION	ASUNTO
IAS20240000731	Petición Contraloría	03/05/2024	27/05/24	Correo electrónico	COMUNICACIÓN Y REQUERIMIENTO PRF-80763-2021-40418

Caso IAS20240000470: Petición Contraloría Municipal - Fecha de Inicio 21/03/2024 09:53:49 Fecha Límite 15/04/24, indicando que se calculan en SIIFWEB 14 días hábiles después de su recepción, mientras que la petición solicita información a más tardar el 05 de Abril de 2024, como se muestra en las imágenes 3 y 4

Imagen3: Solicitud por parte de la Contraloría Municipal_IAS20240000470

La Contraloría Municipal de Palmira, solicita a ustedes toda la información referente a las Obras Públicas que han presentado inconvenientes en su ejecución y aquellas que han pasado a convertirse en los denominados "Elefantes Blancos y Obras Inconclusas". Para el proceso de control fiscal es muy importante reconocer este tipo de escenarios para ser analizados y reportar a la Comisión Regional de Moralización del Valle del Cauca y a los entes de control competentes.

Esperamos contar con la información del asunto a más tardar al 05 de abril de 2024.

Imagen 4: Registro IAS20240000470 en el Sistema de Información SIIFWEB

NUMERO	TIPO	FECHA_IN	FECHA_LIMITES	METODO_RECEPCION	ASUNTO
IAS20240000470	Petición Contraloría	21/03/2024	15/04/24	Correo electrónico	V/Solicitud información de Obras Públicas "Elefantes Blancos y Obras Inconclusas" en el Municipio de Palmira.



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

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

INFORME

OBSERVACIÓN No. 1 Se identifica que las solicitudes, que en su contenido requieren una respuesta en un término definido (Inmediato), no es tenido en cuenta en el registro de la fecha límite del sistema de Información, dado que la tipificación se realiza de manera estandarizada. Lo cual genera riesgo de cumplimiento frente a la respuesta de las PQRSFD que se radican en la entidad, Artículo 22. Ley 1755 de 2015 Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.

A través de Nota Interna TRD 2024-240.7.1.3, la secretaria de Participación Comunitaria presenta contradicción respecto a esta observación, manifestando que: *Con el fin de hacer seguimiento a los tiempos oportunos el sistema se parametriza de acuerdo a los tiempos de ley en este caso las peticiones entre autoridades estaría en 10 días entendemos que hay IAS que solicitan la información a un término de ley menor por eso en el procedimiento de atención al Ciudadano MPAPR-002 Versión.17 del 21/102024 se dejó la Observación en plazo que “Los plazos pueden variar dependiendo de la complejidad de la solicitud y de las circunstancias específicas de cada caso” ya que es imposible parametrizar el sistema para cada solicitud.*

Posterior al análisis de la contradicción, el equipo auditor mantiene la observación, ya que persiste el riesgo de cumplimiento frente a la respuesta oportuna de las PQRSFD con tiempos específicos que se radican en la entidad. Por lo anterior se recomienda la verificación del contenido de las PQRSFD de los organismos de control, que dada su importancia requieren de un tipo específico de radicación, ya que los tiempos de respuesta no son estandarizados.

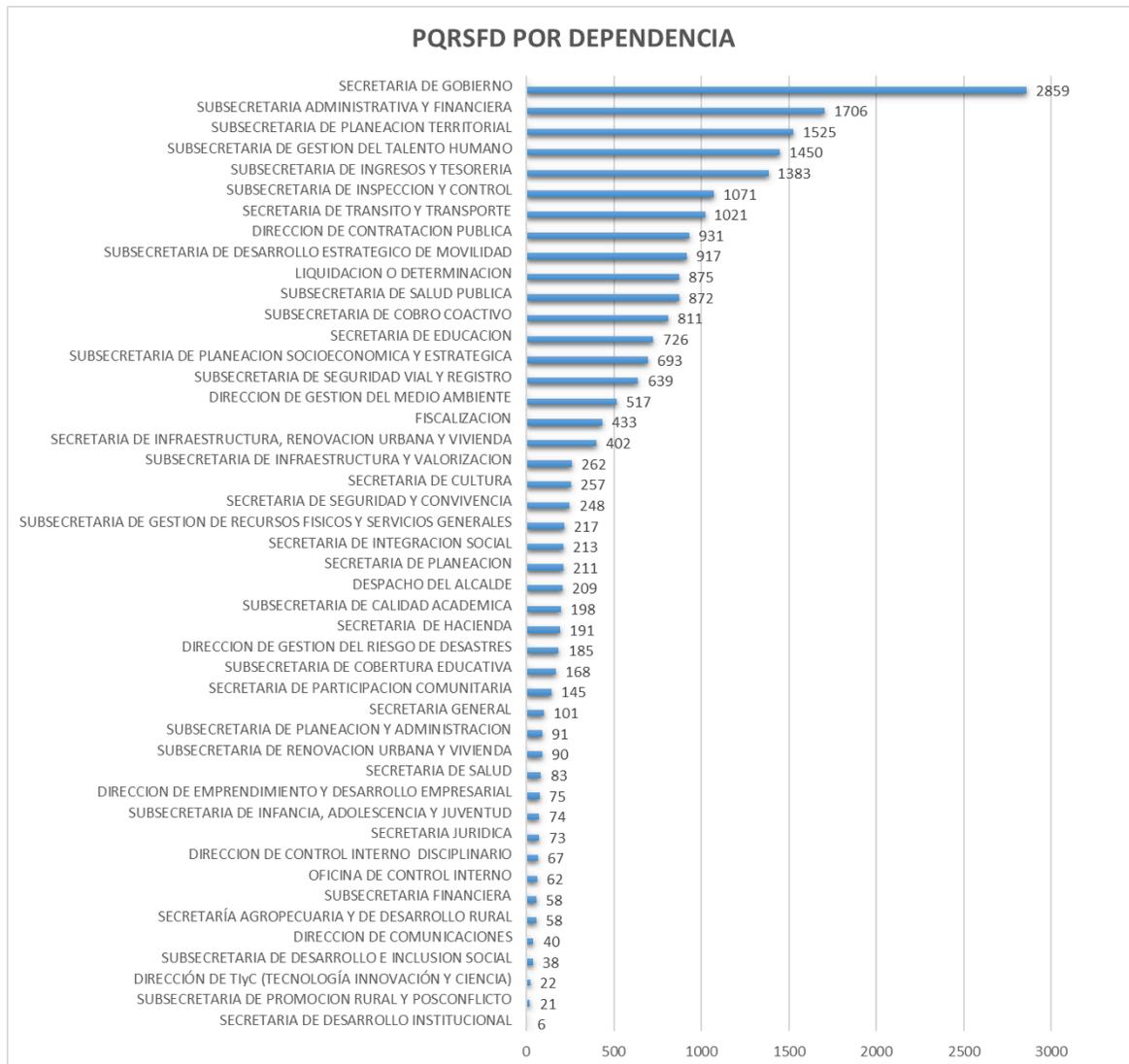
9.1.2 PQRSFD registradas

Mediante consulta realizada al módulo de Gestión Documental y Correspondencia SIIFWEB, para el periodo objeto de evaluación, el reporte generó la entrada de 22.294 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, distribuidas por dependencias. Para esta estadística no se tiene en cuenta la tipología de correspondencia recibida ni tutelas, estas últimas se analizan en el apartado 9.1.4 de este documento. Así mismo, no se tiene en cuenta dentro de la estadística PQRSFD que son para otros Organismo: Concejo Municipal, Aguas de Palmira, IMDER e IMDESEPAL.



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

Gráfico 1 Peticiones Recibidas Por Dependencias



Fuente: Reporte SIIFWEB. Fecha de consulta 01/10/2024, periodo enero- junio 2024.



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

Se evidencia que el mayor número de PQRSFD son recibidas por la Secretaría de Gobierno con 2.859 correspondiente al 12.82%¹, seguido por la Subsecretaría Administrativa y Financiera de la Secretaría de Educación con 1.706 equivalente al 7,65%; así mismo, se observa un número importante de peticiones recibidas por la Subsecretaría de Planeación Territorial, la Subsecretaría de Talento Humano de la Secretaría de Desarrollo Instituciones y la Subsecretaria de Ingresos y Tesorería de la Secretaría de Hacienda, como se detalló en el gráfico 1.

9.1.3 Medios de recepción.

Las peticiones recibidas en el periodo evaluado, tuvieron como mecanismo de recepción principal el correo electrónico, las cuales ascendieron a 11.632 correspondientes al 52.18% de la totalidad de (22.294) allegadas a la Administración Municipal, así:

Tabla 3 Solicitudes por Medio de Recepción a 30 Junio 2024

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Correo electrónico	11.632	52,18%
Presencial	7.226	32,41%
(en blanco)	1.681	7,54%
Ventanilla Única	945	4,24%
Página Web	797	3,57%
Buzón de Sugerencias	11	0,05%
Interno	2	0,01%
Total general	22.294	100%

Fuente: Reporte SIIFWEB. Fecha de consulta 01/10/2024, periodo enero- junio 2024.

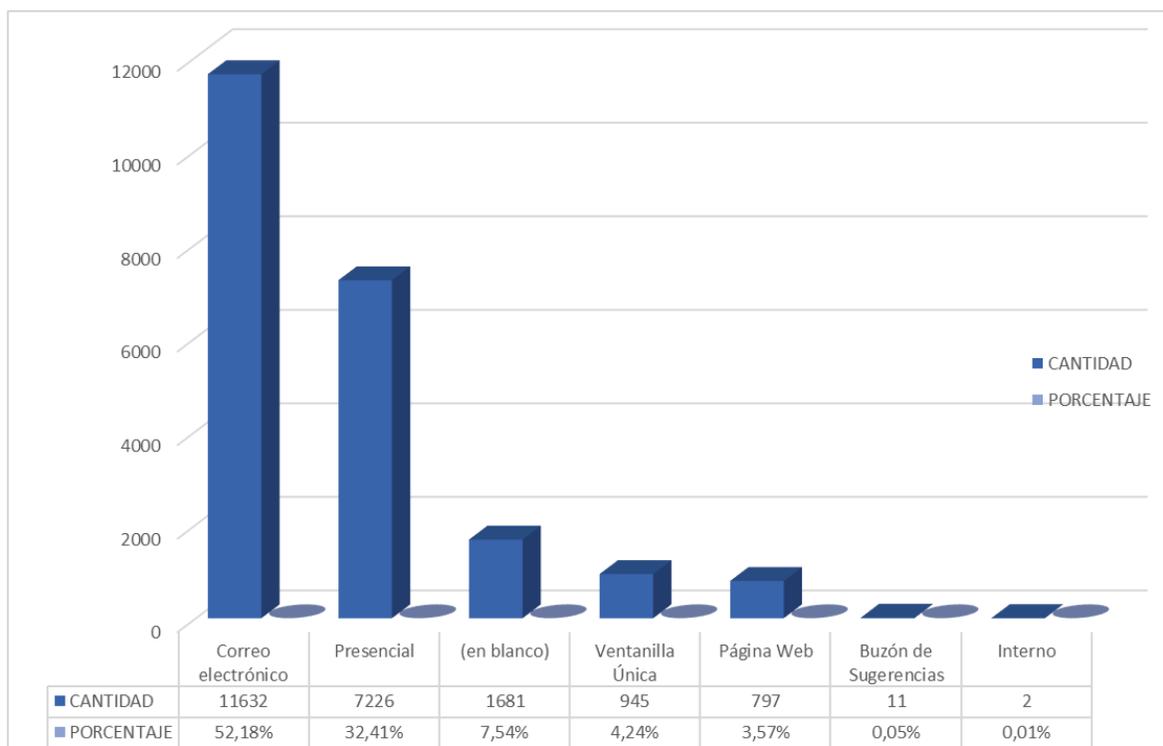
¹ Se trabaja con la BD emitida por Sistema de Información de PQRSF Enero a Junio de 2024



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

A continuación se presenta el gráfico correspondiente al seguimiento de los medios de recepción que brinda la Administración Municipal:

Gráfico 2 Medios de recepción



Fuente: Reporte SIIFWEB. Fecha de consulta 01/10/2024, periodo enero- junio 2024.

Durante la auditoría de conformidad con el Procedimiento de Atención al Ciudadano, se observa lo siguiente:

Correo Institucional: Toda solicitud que llega directamente a los correos electrónicos institucionales, es registrada por el funcionario enlace de la dependencia o por ventanilla única, para ser radicados en el SIIFWEB y proceder con el trámite.



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

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

INFORME

Presencial - Centro de Atención Integral al Ciudadano (CIAC): El Centro de Atención Integral al Ciudadano (CIAC), cuenta con horarios de atención y es administrado por la Secretaría de Participación Comunitaria, donde se incluye la presencia de diferentes dependencias, para cubrir las responsabilidades de atención de los trámites y servicios de cada una de ellas.

OBSERVACIÓN No. 2: Se evidencia que actualmente existe registro de método de recepción (*en blanco*), que dificulta el análisis de causas de todas las PQRSFD que se radican a través de los diferentes canales de atención.

Ventanilla Única: La Ventanilla Única recibe las PQRSFD, a través del correo ventanillaunica@palmira.gov.co y de manera física con el usuario Ventanilla Unica, y que además es el encargado de realizar el reparto de las PQRSFD.

Se recomienda, por lo anterior, evaluar y optimizar la tipificación para gestionar las PQRSFD recibidas a través de canales presenciales o digitales que requieren un proceso manual de radicación. Generar controles en el sistema de información, que eviten la inclusión de datos inanalizables o incorrectos, lo que precisará la toma de decisiones para mejora de los procesos.

OBSERVACIÓN No. 3: Durante la auditoría se evidenció la desarticulación desde la ventanilla única al realizar el reparto de PQRSFD a servidores públicos con incapacidad médica, vacaciones, disfrute de periodo de vacaciones, personal desvinculado o que tengan permisos de estadía larga, lo cual afecta el tiempo de reacción de las dependencias destinatarias que deben darle gestión al documento. Para lo cual se hace necesario fortalecer la comunicación continua con las dependencias para retroalimentar al personal de Ventanilla Única sobre los servidores públicos que se encuentran activos y responsables de dar respuesta a las PQRSFD. En pro de ello, la Secretaría de Participación Comunitaria realizó solicitud de inducción para el personal de ventanilla única a través de nota interna 2024-240.8.1.19 a la Secretaría General, que tiene a cargo el funcionamiento de la misma.

A través de correo electrónico del 28 de Octubre de 2024, la secretaria General presenta contradicción respecto a esta observación, manifestando que: *Con base a lo anterior, considero que la desarticulación No se está presentando desde la Ventanilla Única, ya que es responsabilidad de las dependencias informar de manera oportuna, las novedades que presenten los funcionarios asignados al redireccionamiento de las PQRSFD, de manera que la ventanilla única realice los*



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

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

INFORME

cambios que correspondan. Tener en cuenta que estos problemas no se deben solo a la falta de información por parte de los enlaces en la mesa se detectaron radicación a diferentes personas

Posterior al análisis de la contradicción, el equipo auditor mantiene la observación, resaltando la importancia de abordar la situación con un enfoque colaborativo y claro. Se recomienda crear un mecanismo automatizado, en coordinación con la Subsecretaría de Gestión de Talento Humano, que permita reportar de manera eficiente las novedades del personal. Además, se sugiere llevar a cabo la inducción y formación solicitadas por la Secretaría de Participación Comunitaria.

OBSERVACIÓN Nro. 4: Igualmente se identificó que la radicación, está omitiendo la tipificación de los trámites y servicios que desarrollan las dependencias, lo cual genera inconsistencia frente a la duración del proceso establecidos en el Sistema Único de Trámites (SUIT) y en la Sede Electrónica de la Administración Municipal. A continuación se evidencia, un análisis realizado por el equipo auditor del trámite de *Certificación de estratificación Socioeconómica* que se desarrolla por la Secretaría de Planeación Territorial; donde se identifica que la duración del trámite en la plataforma de trámites de la administración municipal se encuentra configurada a 5 días hábiles, y que en comparación con la tipificación como petición que se ha dado en el sistema de información desde la radicación, genera un tiempo de duración del trámite de hasta 22 días calendario, generando un incumplimiento al Artículo 14. Ley 1755 de 2015 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones y Artículo 22. Ley 1755 de 2015 Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.

A través de correo electrónico del 28 de Octubre de 2024, la secretaria General presenta contradicción respecto a esta observación, manifestando que; *No se hace uso de la tipificación de los trámites para la radicación, ya que los tiempos parametrizados para la respuesta a los trámites, no corresponde a los tiempos reales en los que se da respuesta, presentándose inconvenientes en las dependencias por el incumplimiento de los tiempos de respuesta incrementando el índice de solicitudes vencidas.* Y que, existen trámites que presentan inconsistencias donde se dan algunos ejemplos. Así como el desarrollo de las mesas de trabajo a partir de junio que dieron con la Dirección de Tecnología, Innovación y Ciencia, la Secretaría de Participación Comunitaria y la Dirección de Comunicaciones.

Por otra parte, la Secretaría de Planeación a través de Nota Interna TRD 2024-160.8.1.869, donde se manifiesta que: se vienen adelantando acciones administrativas desde el mes de junio que incluyen tareas operativas y técnicas en la dependencia, donde se describen una serie de ejercicios en subsanación y se da una explicación frente a las acciones que se han desarrollado.



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

Por lo anterior, y tras el análisis de las contradicciones, el equipo auditor mantiene la observación, destacando la necesidad de un enfoque colaborativo entre las áreas responsables de la gestión de PQRSFD. Se recomienda que la Secretaría de Participación Comunitaria, la Dirección de Tecnología, Innovación y Ciencia, la Secretaría General y la Dirección de Comunicaciones trabajen de manera articulada para actualizar los trámites y servicios vigentes de la entidad, asegurando el cumplimiento de los tiempos registrados en las plataformas nacionales. Es importante resaltar que estos tiempos se miden desde la recepción de la solicitud hasta la emisión de la respuesta.

Así mismo dar continuidad en el desarrollo de las mesas de trabajo y tomar decisiones, con las dependencias responsables de trámites para dar cumplimiento a Ley 1712 de transparencia y acceso a la información.

Imagen 5: Caracterización Trámite Certificado de Estratificación Socioeconómica en la Sede Electrónica del Municipio

Certificado de estratificación socioeconómica

Entidad responsable: [Alcaldía De Palmira](#)

Certificar el estrato socioeconómico oficial de uno o varios inmuebles residenciales, urbanos y rurales que se encuentren en jurisdicción del municipio.

[Realizar trámite](#) →



Tipo de trámite	¿Tiene costo?	Duración proceso	¿Cuándo hacerlo?	¿A dónde ir?
En línea	Si	5 Día(s) Hábil(es)	En cualquier fecha	Ver puntos de atención



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

Imagen 6: Registro PQRS radicados en el Sistema de Información SIIFWEB

NUMERO	FUNCIONARIO_RADICADOR	TIPO	FECHA_INICIO	FECHA_LIMITE	METODO_RECEPCION	ASUNTO	TIEMPO DEL TRAMITE
PQR2024000085	LUIS IGNACIO ORTEGA JARAMILLO	Petición General	03/01/2024	25/01/2024	Correo elec	SOLICITUD ASIGNACION ESTRATIFICACION SOCIOECONOMICA	22
PQR20240000371	ANDRES FELIPE VALENCIA REINA	Petición General	09/01/2024	30/01/2024	Presencial	SOLICITUD ASIGNACION DE ESTRATIFICACION	21
PQR20240000376	LUIS IGNACIO ORTEGA JARAMILLO	Petición General	09/01/2024	30/01/2024	Presencial	SOLICITUD CERTIFICACION DE ESTRATIFICACION	21
PQR20240000430	ANDRES FELIPE VALENCIA REINA	Petición General	09/01/2024	30/01/2024	Presencial	SOLICITUD ASIGNACION DE ESTRATIFICACION	20
PQR20240000501	LUIS IGNACIO ORTEGA JARAMILLO	Petición General	10/01/2024	31/01/2024	Presencial	SOLICITUD ASIGNACION DE ESTRATIFICACION	21
PQR20240000557	LUIS IGNACIO ORTEGA JARAMILLO	Petición General	10/01/2024	31/01/2024	Presencial	SOLICITUD CERTIFICACION DE ESTRATIFICACION	21
PQR20240000570	ANDRES FELIPE VALENCIA REINA	Petición General	10/01/2024	31/01/2024	Presencial	SOLICITUD DE ASIGNACION DE ESTRATIFICACION	20
PQR20240000672	CLAUDIA VIVIANA BARONA FRANCO	Petición General	11/01/2024	01/02/2024	Correo elec	Solicitud de certificado de estratificacion	20
PQR20240000689	LUIS IGNACIO ORTEGA JARAMILLO	Petición General	11/01/2024	01/02/2024	Presencial	SOLICITUD CERTIFICACION DE ESTRATIFICACION	20
PQR20240000692	LUIS IGNACIO ORTEGA JARAMILLO	Petición General	11/01/2024	01/02/2024	Presencial	SOLICITUD CERTIFICACION DE ESTRATIFICACION	20
PQR20240000917	ANDRES FELIPE VALENCIA REINA	Petición General	15/01/2024	05/02/2024	Presencial	SOLICITUD REVISION ESTRATIFICACION SOCIOECONOMICA	21
PQR20240001057	ANDRES FELIPE VALENCIA REINA	Petición General	15/01/2024	05/02/2024	Presencial	SOLICITUD REVISION ESTRATIFICACION	20
PQR20240001355	LUIS IGNACIO ORTEGA JARAMILLO	Petición General	17/01/2024	07/02/2024	Presencial	SOLICITUD REVISION ESTRATIFICACION SOCIOECONOMICA	21
PQR20240001563	ANDRES RAUL NAVARRO RUJA	Petición General	17/01/2024	07/02/2024	Correo elec	ASIGNACION ESTRATIFICACION	20
PQR20240001609	ANDRES FELIPE VALENCIA REINA	Petición General	18/01/2024	08/02/2024	Presencial	SOLICITUD ASIGNACION DE ESTRATIFICACION SOCIOECONOMICA	21
PQR20240001649	ANDRES FELIPE VALENCIA REINA	Petición General	18/01/2024	08/02/2024	Presencial	SOLICITUD DE ASIGNACION DE ESTRATIFICACION SOCIOECONOMICA	21
PQR20240001850	ANDRES FELIPE VALENCIA REINA	Petición General	19/01/2024	09/02/2024	Presencial	SOLICITUD DE ASIGNACION DE ESTRATIFICACION SOCIOECONOMICA	21
PQR20240002060	LUIS IGNACIO ORTEGA JARAMILLO	Petición General	22/01/2024	12/02/2024	Presencial	SOLICITUD ASIGNACION DE ESTRATIFICACION	21
PQR20240005503	LUIS IGNACIO ORTEGA JARAMILLO	Petición General	14/02/2024	06/03/2024	Presencial	SOLICITUD ASIGNACION DE ESTRATIFICACION	21
PQR20240005872	ANDRES FELIPE VALENCIA REINA	Petición General	15/02/2024	07/03/2024	Presencial	SOLICITUD CERTIFICACION ESTRATIFICACION SOCIOECONOMICA	20
PQR20240006041	ANDRES FELIPE VALENCIA REINA	Petición General	16/02/2024	08/03/2024	Presencial	SOLICITUD CERTIFICADO DE ESTRATIFICACION SOCIOECONOMICA	20

Fuente: Reporte SIIFWEB. Fecha de consulta 01/10/2024, periodo enero- junio 2024.

Página Web del Municipio: Está funcionando actualmente la radicación automática de PQRSFD. La implementación de este formato facilita a la ciudadanía la radicación de las comunicaciones a través de la autogestión, sin desplazamientos ni otros costos relacionados. Sin embargo, la página web aún no cuenta con la opción del botón consulta, para que el ciudadano pueda consultar el estado de su solicitud con el número radicado que se le asignó.

Buzón de Sugerencia: Se comprobó durante la auditoría que los buzones de sugerencias siguen siendo un canal de atención usado por la ciudadanía, aunque representan tan solo el 0.05% de la recepción documental de PQRSFD de la Administración Municipal, estos son un medio de recepción fácil para aquellos que desean pronunciarse de manera escrita en los puntos de atención.

Líneas de Atención: Actualmente la Administración Municipal cuenta con la línea telefónica 2856121 publicada que se encuentra por fuera de servicio, sin embargo la Secretaria de Participación Comunitaria, se encuentra gestionando herramientas tecnológicas que suplan los servicios de contacto telefónico al ciudadano, nota interna 2024-240.8.1.296 del 03 de Octubre de 2024 y 2024-240.8.1.319 del 15 de Octubre de 2024, las cuales se aporta como evidencia.

9.1.4 PQRSD por tipo de solicitud

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP
Calle 30 No. 29 - 39: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
Teléfono: 2856121

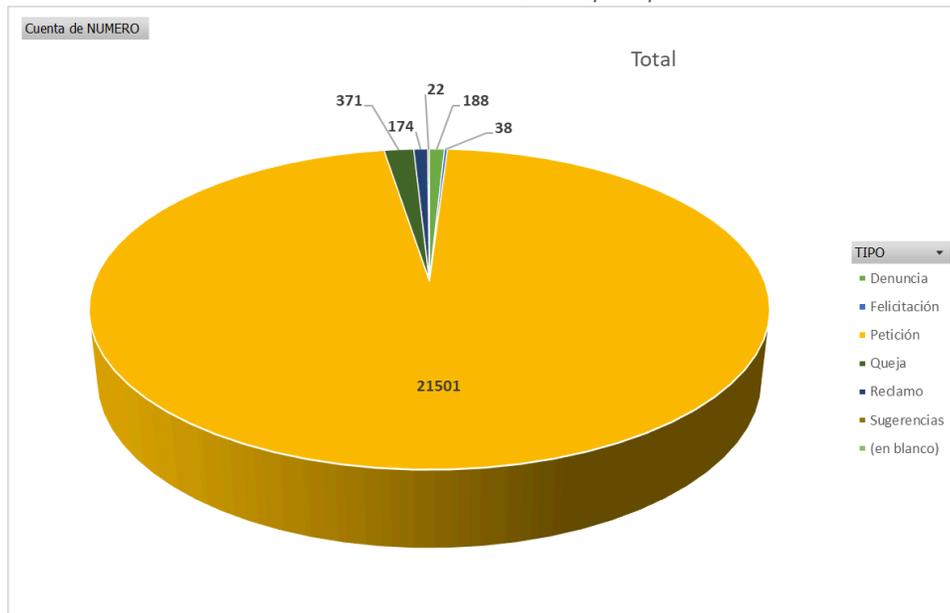




Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

De acuerdo con las estadísticas arrojadas por el Sistema SIIFWEB, las PQRSFD recibidas en el periodo evaluado se concentraron principalmente en peticiones, seguido de queja y denuncia, con 21501 Peticiones, 371 Quejas, 188 Denuncias, 174 Reclamos, 38 Felicitaciones y 22 Sugerencias. Identificando que continúan siendo las tres principales solicitudes que se registran en la entidad. A continuación se grafica el detalle de las solicitudes:

Gráfico 3 - Total de PQRSDF por Tipo



Fuente: Reporte SIIFWEB. Fecha de consulta 01/10/2024, periodo enero- junio 2024.

9.1.5 Análisis de Causas

Se revisó el *Informe de Análisis de causas II trimestre de 2024*, que realiza la segunda línea de defensa, y se comprobó que en el documento se consolida a nivel de dependencias las causas más recurrentes identificadas por las mismas.



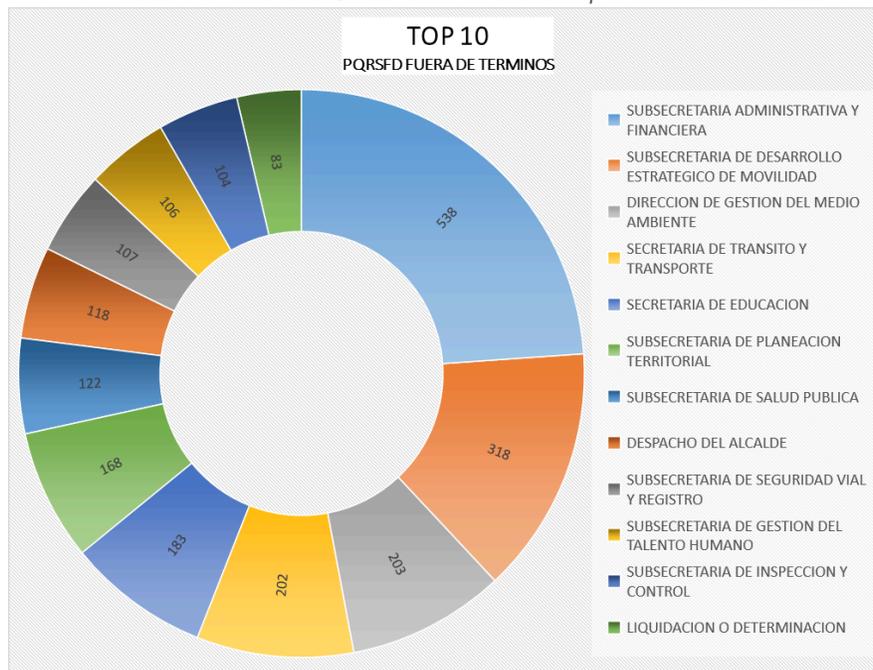
Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OBSERVACIÓN Nro. 5: El Informe de Análisis De Causas no presenta un consolidado de causas a nivel institucional de la Administración, por lo que se sugiere se incluya en el informe un promedio de causas a nivel general, para que este sirva de insumo a la alta dirección para su toma de decisiones.

9.1.6 Respuesta extemporánea en el periodo de Enero - Junio 2024

Durante el periodo de seguimiento, el Sistema SIIFWEB reporta una cantidad de 3.263 PQRSFD que fueron resueltas fuera de los términos de ley lo cual representa el 12,85% de las PQRSFD registradas en la entidad para el primer trimestre de 2024. A continuación se muestra en el gráfico el TOP 10 de las dependencias que presentan mayor cantidad de respuestas fuera de términos, con fuente de información SIIFWEB:

Gráfico 4 - Total de PQRSDF fuera de Términos por Secretaría SIIFWEB



Fuente: Reporte SIIFWEB. Fecha de consulta 01/10/2024, periodo enero- junio 2024.

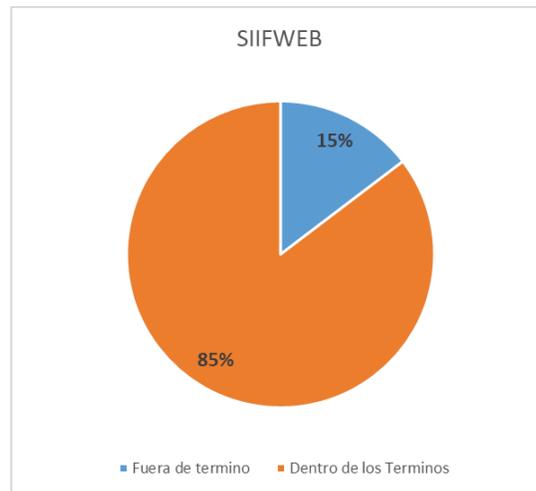


Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

INFORME

El equipo auditor contrastó dicha información con los reportes que realiza la segunda línea de defensa de manera quincenal, reporta un total 1.177 PQRSFD atendidos fuera de los tiempos (a julio de 2024), variando considerablemente el porcentaje de cumplimiento de la Administración Municipal, frente a las respuestas a las PQRSFD dentro de los términos. Según en comparación de la información respecto a las dos fuentes el indicador pasa de 85% a 95%, como se muestra a continuación:

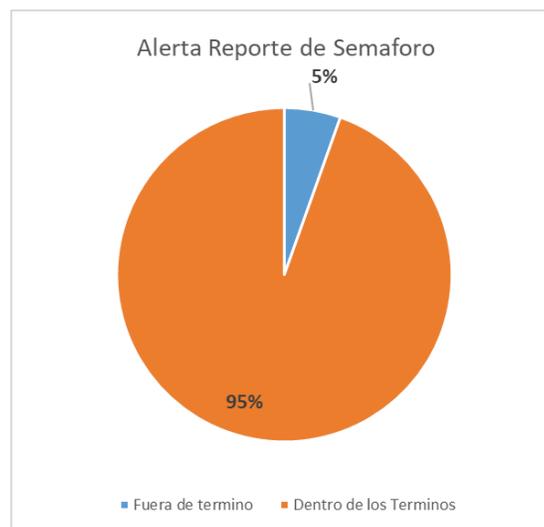
Gráfico 5 - PQRSFD Con Respuestas Extemporáneas Reporte SIIFWEB





Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

Gráfico 6 - Con Respuestas Extemporáneas Reporte de la Alerta Semáforo



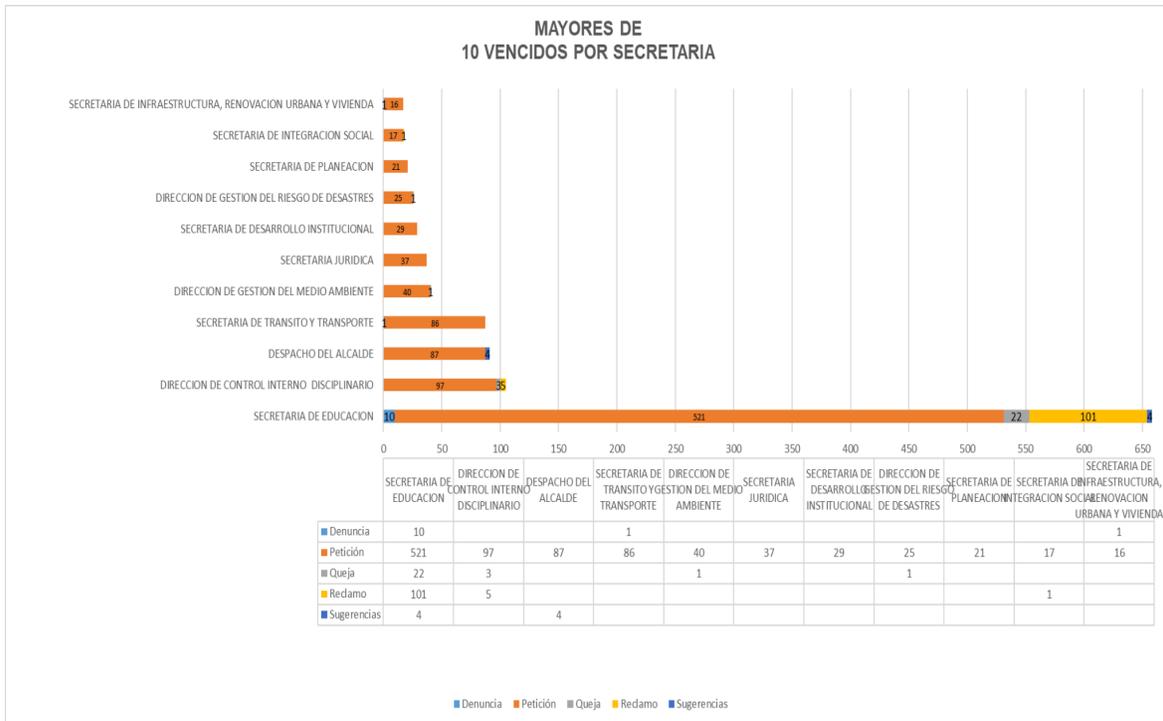
Fuente: Reporte Alerta Semáforo, periodo enero - junio 2024

Como se observa en las gráficas, el informe de PQRSFD del sistema de información muestra una discrepancia significativa en comparación con el seguimiento de la segunda línea de defensa. Gráfico 5. Esta diferencia afecta la integridad de la información sobre las solicitudes fuera de términos, ya que el sistema considera la última actividad realizada como fecha de cierre, en lugar de la fecha real de respuesta. Esto se subsana de manera manual con los informes quincenales de la segunda línea de defensa en las Alertas de la Estrategia Semáforo, que registran las solicitudes vencidas de manera más precisa.



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

Gráfico 7 Secretarías con más de 10 vencidos enero - junio 30 de 2024 Reporte de la Alerta Semáforo



Fuente: reporte Alerta de Semáforo de segunda línea de defensa a Junio 2024

Por lo tanto, se concluye que el sistema SIIFWEB no refleja de forma confiable las solicitudes no atendidas dentro de los plazos legales. Por lo anterior, para medir el porcentaje de cumplimiento de la Administración en cuanto a la oportunidad de respuesta, se utilizarán los datos de las Alertas de Vencimiento de la Estrategia Semáforo generados por la Secretaría de Participación Comunitaria. Y se evidencia que, en cuanto a las PQRSD respondidas fuera de términos, que implican un incumplimiento de la Ley 1755 de 2015, que regula el derecho de petición, la Administración Municipal está en un cumplimiento del 95% en los términos de respuesta durante el período evaluado, Porcentaje que al ubicarse por debajo del 100%, genera riesgos de incumplimiento, que podrían acarrear sanciones administrativas, disciplinarias y afectar la credibilidad de la entidad ante la ciudadanía.



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

9.1.7 Cumplimiento de la Oportunidad en la respuesta.

Para el análisis de la oportunidad en las PQRSFD que se radicaron en la Alcaldía Municipal de Palmira, se tomó como muestra el reporte de Alerta de Vencimientos de la Estrategia Semáforo, entregado por la Secretaría de Participación Comunitaria, la cual reporta 91 solicitudes con términos vencidos al 30 de junio de 2024.

Tabla 4 Solicitudes Vencidas a 30 Junio 2024

ESTADÍSTICAS DE SOLICITUDES INGRESADAS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL SIIF WEB AVANCES OBTENIDO AL 30 DE JUNIO DE 2024				
DEPENDENCIA	Solicitudes con Términos Vencidos al 30 junio de 2024	Solicitudes con Términos Vencidos al 15 de junio de 2024	Variación (%)	
Secretaría de Educación	10	12	-17%	●
Subsecretaría Administrativa y Financiera	37	131	-72%	●
Subsecretaría de Calidad Académica	1	0	100%	●
TOTAL SECRETARIA DE EDUCACION	48	143	-66%	●
DESPACHO DEL ALCALDE	9	12	-25%	●
SECRETARIA JURIDICA	8	10	-20%	●
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	0	6	-100%	●
IMDER PALMIRA	4	4	0%	●
Secretaría de Transito y Transporte	3	2	50%	●
Subsecretaría de Seguridad Vial y Registro	1	0	100%	●
TOTAL SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	4	2	100%	●
Subsecretaría de Planeación Territorial	6	2	200%	●
TOTAL SECRETARIA DE PLANEACION	6	2	200%	●
Subsecretaría de Desarrollo e Inclusión Social	0	1	-100%	●
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	0	1	-100%	●
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	1	-100%	●
Subsecretaría de Gestión de Recursos físicos y Servicios generales	0	1	-100%	●
Subsecretaría de Gestión del Talento Humano	1	0	100%	●
TOTAL SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	1	1	0%	●
Secretaría Agropecuaria y Desarrollo Rural	2	0	100%	●
Subsecretaría de Promoción Rural y Posconflicto	1	0	100%	●
TOTAL SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	3	0	100%	●
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	3	1	200%	●
SECRETARIA DE HACIENDA	1	0	100%	●
SECRETARIA DE CULTURA	1	0	100%	●
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	0	100%	●
SECRETARIA GENERAL	1	0	100%	●
TOTAL SOLICITUDES VENCIDAS ALCALDIA	91	183	-50%	●

Fuente: Informe TRD- 2024-240.2.1.34 Análisis a Las PQRSFD al 30 de Junio de 2024

Para el análisis de la oportunidad no se tiene en cuenta el IMDER, ya que no están en el alcance de este ejercicio. La Oficina de Control Interno, realizó seguimiento a una muestra aleatoria de PQRSFD, teniendo en cuenta dependencias que a 30 de junio de 2024 presentarán vencidas o que en su defecto hicieran parte de las dependencias que contaban con mayor cantidad de PQRSFD reportadas para el periodo de evaluación, donde se evidencio lo siguiente:



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

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

INFORME

OBSERVACIÓN Nro. 6: Se detecta que existen PQRSD a la fecha que fueron terminadas sin respuesta al ciudadano o que en su defecto se respondieron por fuera de los términos de ley, lo cual genera incumplimiento frente a la oportunidad de respuesta al ciudadano, Artículo 74. Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, y Artículo 22. Ley 1755 de 2015 Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.

Por otra parte, la Secretaría de Planeación a través de Nota Interna TRD 2024-160.8.1.869, donde se manifiesta que: *Estos casos se presentaron debido a la contingencia de elaboración de proyectos de la Secretaría de Planeación, actividad que fue priorizada, ya que los efectos de incumplimiento conllevaban a pérdidas de recursos financieros y al retraso en la ejecución del Plan de Desarrollo. De acuerdo a lo informado se solicita que del informe preliminar se reconsidere elevar como no conformidad la observación No. 6 y se deje como recomendación, para dar continuidad con la ejecución del plan de mejoramiento vigente.*

Por lo anterior, y tras el análisis de las contradicciones, el equipo auditor mantiene la observación, destacando la necesidad de dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”.

Caso PQR20240018212 - Secretaria de Planeación- Sin respuesta



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

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

INFORME

Imagen 7: Solicitud PQR20240018212 en el Sistema de Información SIIFWEB

 **Gestión: [Petición General - PQR20240018212]**

▼ Datos de Gestión

Etapa **RESPUESTA PETICIÓN**

Fecha Registro 2024-07-12 12:15 pm

Fecha Gestión (*) 2024-07-12

Observación (*) DEMORA EN LA RESPUESTA POR FORMULACION DE PROYECTO PARA FORTALECIMIENTO DE LA DIGITLIZACION

Generar respuesta

Estado del trámite Terminado

Enviar notificación via Email a remitentes
revisar remitentes

► Archivos del radicado

▼ Archivos de la gestión

Tamaño Máx. 20 MB

No se encontraron documentos anexos

Se evidencia que el caso PQR20240018212 fue terminado fuera de términos, además no gestionado correctamente y a la fecha no se dio una respuesta al ciudadano frente a *Solicitud Expedientes Completos de Licencias de Construcción*.

Caso PQR20240018423- Secretaria de Planeación - Respuesta Extemporánea



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

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

INFORME

Imagen 8: Solicitud PQR20240018423 en el Sistema de Información SIIFWEB - 29 Mayo 2024

Datos básicos

Nro. Radicación: **PQR20240018423**
Fecha de radicación: **06 June 2024, 05:25 pm**
Fecha del documento: 2024-05-31
Dependencia Encargada: SECRETARIA GENERAL
Trámite (*): **Petición General**
 Generar Documento a partir de plantilla
Método de recepción (*): **Correo electrónico**
Fecha del Correo Electrónico: 2024-05-31 00:00:01.
Asunto del Correo Electrónico: SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN
Asunto (*): SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN

Imagen 9: Respuesta PQR20240018423 en el Sistema de Información SIIFWEB - Julio 8 de 2024

La presente certificación se expide como anexo para el proyecto "FORTALECIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA – LA CARBONERA PARA EL MEJORAMIENTO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR, VALLE DEL CAUCA"

Esta certificación o constancia se firma en Palmira a los ocho (8) días del mes de julio del año dos mil veinticuatro (2024).

Se evidencia que el caso PQR20240018423 fue respondido y terminado fuera de términos de ley, si se tiene en cuenta la fecha del documento (29 de Mayo de 2024) o la fecha de radicación por parte de ventanilla unica (06 Junio 2024).

Caso PQR20240007976 - DERECHO DE PETICIÓN ALCALDIA SOLICITUD DE DOCUMENTOS PÚBLICOS POR LA PARRANDA DE UNO EL 29 DE FEBRERO DE 2024 EN EL PARQUE PRINCIPAL DE ROZO SALVADOR LENIS



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

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

INFORME

Imagen 10: Petición PQR20240007976 en el Sistema de Información SIIFWEB

Repartidos										
2.	2024-03-04 10:49:33 AM	RADICACIÓN PQR20240007976 [RICCAICEDO]	Petición General	DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE DOCUMENTOS PUBLICOS POR LA PARRANDA DE UNO 29 DE FEBRERO DE 2024 EN PARQUE PRINCIPAL DE ROZO SALVADOR LENIS	2024-03-26 10:49:33.0	• O JOSE ALBEIRO VALENCIA ZULIAGA [ACIMPRO]	CARCAICEDO		2	
3.	2024-03-04 11:39:43 AM	REPARTO PQR20240007976 [SLOSPINA]	Petición General	DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE DOCUMENTOS PUBLICOS POR LA PARRANDA DE UNO 29 DE FEBRERO DE 2024 EN PARQUE PRINCIPAL DE ROZO SALVADOR LENIS	2024-03-26 10:49:33.0	RICARDO CAICEDO QUINTERO	CARCAICEDO		2	
4.	2024-03-04 12:11:22 PM	REPARTO PQR20240007976 [VMRAMOS]	Petición General	DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE DOCUMENTOS PUBLICOS POR LA PARRANDA DE UNO 29 DE FEBRERO DE 2024 EN PARQUE PRINCIPAL DE ROZO SALVADOR LENIS	2024-03-26 10:49:33.0	SANDRA LORENA OSPINA SALAMANCA	CARCAICEDO		2	
5.	2024-04-04 04:08:47 PM	REPARTO PQR20240007976 [JAORTIZ]	Petición General	POR INSTRUCCIÓN DEL DESPACHO ALCALDE, ME PERMITO CORRER TRASLADO POR COMPETENCIA PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES CORRESPONDIENTES.	2024-03-26 10:49:33.0	VICTOR MANUEL RAMOS VENGARA	CARCAICEDO		2	
6.	2024-04-05 02:34:36 PM	REPARTO PQR20240007976 [VMRAMOS]	Petición General	CORDIAL SALUDO, SOLICITO AMABLEMENTE QUE SE LE ENVÍE A LA SECRETARÍA DE GOBIERNO YA QUE DE ACUERDO AL ANALISIS DE LA PQRS ES COMPETENCIA DE ELLOS, AGRADECIMOS LA ATENCIÓN PRESTADA.	2024-03-26 10:49:33.0	JOHN ALEXANDER ORTIZ MORALES	CARCAICEDO		2	
7.	2024-06-26 03:57:30 PM	REPARTO PQR20240007976 [JAORTIZ]	Petición General	POR INSTRUCCIÓN DEL DESPACHO ALCALDE, ME PERMITO CORRER TRASLADO POR COMPETENCIA PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES CORRESPONDIENTES	2024-03-26 10:49:33.0	VICTOR MANUEL RAMOS VENGARA	CARCAICEDO		2	
8.	2024-07-02 11:31:08 AM	REPARTO PQR20240007976 [CARCAICEDO]	Petición General	PARA SU CONOCIMIENTO Y TRÁMITE CORRESPONDIENTE.	2024-03-26 10:49:33.0	JOHN ALEXANDER ORTIZ MORALES	CARCAICEDO		2	
9.	2024-07-24 05:36:35 PM	REPARTO PQR20240007976 [JAORTIZ]	Petición General	REPARTO AUTOMÁTICO REALIZADO POR GLOPEZ A TRAVÉS DE LA OPCIÓN DEL SISTEMA TRASLADO RADICADOS PENDIENTES DE USUARIOS INACTIVOS	2024-03-26 10:49:33.0	CARLOS CAICEDO GRUESO	CARCAICEDO		2	

Fuente: Informe TRD- 2024-240.2.1.34 Análisis a Las PQRSFD al 30 de Junio de 2024

Se evidencia que la petición PQR20240007976, a la fecha se encuentra vencida y no cuenta con respuesta por parte de las Secretarías a las cuales ha sido repartida, donde es probable que aún no se encuentre asignada a la dependencia encargada de dar cumplimiento de respuesta a la solicitud.

Caso PQR20240017337 - OFICIO DOTACIÓN SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL, Se evidencia que la petición a la fecha se encuentra vencida y no cuenta con respuesta por parte de las Secretaría de Educación.

Imagen 11: Petición PQR20240017337 en el Sistema de Información SIIFWEB

Correspondencia encontrada										
Fecha Notificación	Número radicado	Trámite	Asunto	Límite respuesta	Remitente(s)	Gestor Asignado				
Vencidos										
1.	2024-06-05 12:27:55 AM	REPARTO PQR20240017337 [HEIMILLANO]	Petición General	CORDIAL SALUDO, SE CORRE TRASLADO PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES.	2024-06-19 16:36:52.0	JUAN CARLOS SANDOVAL IZQUIERDO	CAROLOAIZA		1	
2.	2024-06-05 12:27:55 AM	REPARTO PQR20240017337 [CAROLOAIZA]	Petición General	CORDIAL SALUDO, SE CORRE TRASLADO PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES.	2024-06-19 16:36:52.0	JUAN CARLOS SANDOVAL IZQUIERDO	CAROLOAIZA		1	
Repartidos										
3.	2024-05-27 04:36:53 PM	RADICACIÓN PQR20240017337 [EDREBOLLEDO]	Petición General	OFICIO DOTACION SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL	2024-06-19 16:36:52.0	• CC 66771812 ADRIANA ROSERO LASPRILLA	CAROLOAIZA		1	
4.	2024-05-27 05:30:58 PM	REPARTO PQR20240017337 [JSANDOVAL]	Petición General	OFICIO DOTACION SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL	2024-06-19 16:36:52.0	EDWIN REBOLLEDO CAICEDO	CAROLOAIZA		1	
Radicados										
5.	2024-05-27 04:36:53 PM	RADICACIÓN PQR20240017337 [TBEJARANO]	Petición General	OFICIO DOTACION SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL	2024-06-19 16:36:52.0	• CC 66771812 ADRIANA ROSERO LASPRILLA	CAROLOAIZA		1	

Fuente: Informe TRD- 2024-240.2.1.34 Análisis a Las PQRSFD al 30 de Junio de 2024



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

9.1.8 Cumplimiento de la Calidad de la Respuesta.

De acuerdo con los lineamientos de la circulares TRD: 2022-130.2.2.4 del 29 de agosto de 2022 y TRD: 2022-130.2.2.1 septiembre de 2023, emitidas por la Secretaría Jurídica del Municipio de Palmira, las respuestas a las solicitudes radicadas por los grupos de valor a la Administración Municipal deben ser claras, precisas, congruentes, oportunas, objetivas y veraces, así como los LINEAMIENTOS SOBRE EL DERECHO DE PETICIÓN, CONTENIDO Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

Para el análisis de la calidad en las peticiones que llegan a la Alcaldía de Palmira, se tomó una muestra aleatoria de PQRSFD, donde se evidenció lo siguiente:

- La petición con número de radicado PQR20240005144, se dio por terminado el 07 de mayo de 2024 con adjunto en word, de manera incompleta, dado que esta información requiere un trámite que adjuntar documentos que se requieren para dar un buen proceso al trámite que allí se gestiona.
- La petición con número de radicado PQR20240010269, se dio por terminada y según la última gestión no se ha dado trámite a la misma, de igual forma nunca se notificó al ciudadano sobre las gestiones internas y la ausencia de respuesta de fondo a su solicitud que se evidencia a la fecha.

Imagen 12: Petición PQR20240010269 en el Sistema de Información SIIFWEB

	Fecha Registro	Fecha Etapa	Etapa	Responsable	Observaciones		
1.	2024-06-19 03:19 AM	2024-06-19	Gestión Respuesta Petición	CAROL VIVIANA IBARRA BURBANO	EN TRAMITE	No se encontraron documentos anexos	
2.	2024-04-01 02:13 PM	2024-04-01	Gestión Respuesta Petición	YUDY MARCELA CONCHA VASQUEZ	recibido, se citan para seguimiento por psicología, para evaluar el cierre y archivo del proceso	No se encontraron documentos anexos	
3.	2024-03-22 11:27 AM	2024-03-22	Gestión Reparto Petición	JESUS RAMIREZ NAVAS	OK ENTERADO	No se encontraron documentos anexos	
4.	2024-03-22 10:37 AM	2024-03-22	Reparto	FRANCIA ELENA MORALES GOMEZ	NO TIENE HISTORIA EN ROZO	JESUS RAMIREZ NAVAS Gestiones: 1, Repartos: 0	Gestionado
5.	2024-03-22 08:08 AM	2024-03-22	Reparto	JESUS RAMIREZ NAVAS	REMITO RADICACION INTERNA 864-24 PARA QUIEN TENGA CONOCIMIENTO DEL CASO.	CAROL VIVIANA IBARRA BURBANO Gestiones: 1, Repartos: 0 FRANCIA ELENA MORALES GOMEZ Gestiones: 0, Repartos: 1 YUDY MARCELA CONCHA VASQUEZ Gestiones: 1, Repartos: 0	Gestionado Gestionado Gestionado
6.	2024-03-21 04:53 PM	2024-03-21	Reparto	FERNANDO BETANCOURTH RODRIGUEZ	Se remite para que se indague en la otras comisarías de familia, ya que el despacho de la CFT2, no tiene proceso con las partes indicadas en el oficio de referencia.	JESUS RAMIREZ NAVAS Gestiones: 0, Repartos: 1	Gestionado
7.	2024-03-21 02:44 PM	2024-03-21	Reparto	JESUS RAMIREZ NAVAS	REMITO RADICACION INTERNA 864-24 PARA SU CONOCIMIENTO Y TRAMITE.	FERNANDO BETANCOURTH RODRIGUEZ Gestiones: 0, Repartos: 1	Gestionado



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

- La petición con número de radicado PQR20240014074, está terminada y fue archivada según se notifica por ausencia de información requerida para su gestión, lo cual no fue reportado al ciudadano ni a la entidad que realiza la solicitud.

Imagen 13: Petición PQR20240014074 en el Sistema de Información SIIFWEB

 **Histórico de Gestiones: [Detalle]**  cancelar

Datos del documento radicado

Nro. Radicación: **PQR20240014074**
Fecha de radicación: **25 April 2024, 08:35 am**
Fecha del documento: **2024-04-23**
Trámite: **Petición General**
Asunto: **Recall: SOLICITUD INFORMACIÓN PARD DE NICOLAS GOMEZ MARTINEZ**
Estado: **Terminado**
Serie documental: **.**

Histórico de gestiones

	<u>Fecha Registro</u>	<u>Fecha Etapa</u>	<u>Etapa</u>	<u>Responsable</u>	<u>Observaciones</u>	
1.	2024-06-18 10:37 PM	2024-06-18	Gestión Respuesta Petición	CAROL VIVIANA IBARRA BURBANO	Se archiva petición por estar incompleta la información que se requiere	No se encontraron documentos anexos
2.	2024-04-29 12:15 PM	2024-04-29	Gestión Respuesta Petición	JORGE ARMANDO VARON PINEDA	no corresponde a un proceso tramitado en la comisaría de familia CeAl	No se encontraron documentos anexos

- La petición con número de radicado IAS20240000059, se dio por terminado el radicado sin cargar el soporte de la respuesta tramitada.



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

Imagen 14: Petición IAS20240000059 en el Sistema de Información SIIFWEB

▼ Datos del documento radicado						
Nro. Radicación: IAS20240000059						
Fecha de radicación: 16 January 2024, 10:01 am						
Fecha del documento: 2024-01-16						
Trámite: Petición Fiscalía						
Asunto: Solicitud de información sobre Historia Familia, Entrevista y/o Concepto Psicológico LUZ AMPARO VELEZ NIEVA						
Estado: Terminado						
Serie documental: .						

▼ Histórico de gestiones						
Fecha Registro	Fecha Etapa	Etapa	Responsable	Observaciones		
1. 2024-03-03 04:55 PM	2024-03-03	Gestión	VICTOR FABIO ALVAREZ GOMEZ	RESUESTA DADA OPORTUNAMENTE NOTIFICADA POR CORREO ELECTRÓNICO.	No se encontraron documentos anexos	
2. 2024-02-03 12:04 AM	2024-02-03	Gestión		Respuesta notificada por correo electrónico.	No se encontraron documentos anexos	
3. 2024-01-16 02:02 PM	2024-01-16	Gestión	GUSTAVO ADOLFO HOYOS SEGOVIA	[Radicado Leído]	No se encontraron documentos anexos	
4. 2024-01-16 11:43 AM	2024-01-16	Reparto	JESUS RAMIREZ NAVAS	REMITO RADICACION INTERNA 086-24 PARA SU CONOCIMIENTO Y TRAMITE.	VICTOR FABIO ALVAREZ GOMEZ Gestiones: 2, Repartos: 0	Gestionado
5. 2024-01-16 10:01 AM	2024-01-16	Radicación	CLAUDIA VIVIANA BARONA FRANCO	Radicado registrado por CBARONA	 IAS20240000059.pdf	

OBSERVACIÓN Nro. 7: En los radicados señalados se omite lo establecido en la circular TRD: 2022-130.2.2.4 del 29 de agosto de 2022, numeral 6: *“REMITIR LA RESPUESTA: 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 deberá subir la respuesta con acuse de recibo en el módulo de gestión documental para controlar la adecuada gestión a lo requerido.”* En concordancia a lo anterior, el Procedimiento Atención al Ciudadano en el numeral 5.3 establece Políticas de Operación: *“Es responsabilidad de los Secretarios de Despacho, Directores y Jefes de Oficina promover en sus Dependencias, los diferentes mecanismos de atención al ciudadano y responder con calidad y oportunidad todas las solicitudes requeridas por los diferentes medios de atención al ciudadano. Procurar dar respuesta a las PQRSDF con un tiempo máximo dos (02) días hábiles de antelación al vencimiento de las mismas en el Módulo de Gestión Documental SIIFWEB, esto implica darle clic en la opción terminado, diligenciar la fecha de la gestión y cargar los debidos soportes de la respuesta (oficio, correo electrónico enviado, entre otros), con el objetivo de guardar trazabilidad de toda la gestión realizada.”*

9.2 Materialización del Riesgo en tutelas.

Con base en la información reportada por la Secretaría Jurídica, a quien se le solicitó el reporte de las tutelas presentadas durante el primer semestre de 2024 por motivo de PQRSDF, se reporta la siguiente tabla:



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

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

INFORME

Tabla 5 Tutelas por PQRSFD

Acciones de Tutela	Julio-Diciembre 2023	Enero-Junio 2024	Variación
No. Acciones de Tutela Radicadas por PQRSF	173	220	47
No. Acciones de Tutela con Fallo Favorable	134	156	22
No. Acciones de Tutela Con fallo Desfavorable	39	64	25

Fuente: Reporte de la Secretaría Jurídica.

La tabla presenta el análisis de las acciones de tutela relacionadas con PQRSFD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) en dos semestres; de julio a diciembre de 2023 y de enero a junio de 2024. Los resultados incluyen el número de tutelas radicadas, así como el fallo favorable o desfavorable de estas acciones:

- Acciones de Tutela Radicadas por PQRSFD: En el primer semestre de 2024, se radicaron 220 acciones de tutela, lo que representa un aumento de 47 casos en comparación con los 173 radicados en el segundo semestre de 2023. Esta variación es positiva en el sentido de que refleja un incremento relacionado con PQRSFD de situaciones no resueltas desde la instancia inicial.
- Acciones de Tutela con Fallo Favorable: El número de fallos favorables aumentó de 134 a 156, con una variación positiva de 22 casos. Esto es un indicador positivo para la entidad, ya que sugiere que, aunque han incrementado el número de tutelas, una mayor proporción de estas ha sido resuelta en favor de las respuestas de la administración.
- Acciones de Tutela con Fallo Desfavorable: El número de fallos desfavorables también aumentó, pasando de 39 a 64, con una variación de 25 casos. Aunque esta variación es calificada como positiva en la tabla, en términos operativos indica un incremento en el número de casos donde las tutelas fueron falladas en contra de la administración, lo que podría señalar áreas de mejora en la gestión de PQRSFD para evitar futuros fallos desfavorables.





Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

En conjunto, se observa un crecimiento en la cantidad de acciones de tutela y fallos favorables, también hay un aumento en los fallos desfavorables, lo que implica que la administración debe seguir trabajando en mejorar la atención y resolución de las PQRSD en tiempo y gestión.

9.3 Operación del Módulo de Gestión Documental y Correspondencia.

Se han identificado dos frentes en la operación del Módulo de Gestión Documental y Correspondencia, que afectan la oportunidad y calidad en la gestión de las solicitudes:

I. Respeto al manejo por parte de los Funcionarios

- a. Cierre prematuro de solicitudes sin respuesta de fondo: Se ha detectado que los funcionarios están finalizando solicitudes sin proporcionar una respuesta adecuada que atienda de manera integral el requerimiento. Esta práctica genera la omisión de respuestas esenciales y deja inconcluso el trámite solicitado.
- b. Adjuntos incompletos o ausentes: Se evidencia que se están adjuntando documentos de respuesta en formato Word, que carecen de firma y por ende de validez frente a la respuesta al ciudadano. Además, en varios casos se omiten documentos adjuntos que deberían acompañar la respuesta final, lo que afecta la calidad del proceso de gestión documental.
- c. **Radicación incorrecta:** Las solicitudes están siendo radicadas con tipificaciones erróneas o asignadas a personal no competente para su resolución, lo que provoca demoras en el trámite y dificulta el seguimiento adecuado de las solicitudes.
- d. **Prácticas erróneas en el reparto:** Se observó que algunos funcionarios realizan la distribución de las solicitudes como *gestión*, en lugar de emplear el *reparto*. Esto ocasiona que las solicitudes permanezcan en bandejas incorrectas, lo que impacta negativamente en el flujo operativo y genera acumulación de pendientes en dependencias equivocadas.

II. Respeto al manejo la herramienta de Gestión SIIFWEB

- a. Duplicación de Información en Reportes: Los reportes generados por el Módulo de Gestión Documental presentan información duplicada, ya que el número de PQRSFD aparece repetido en varios registros con los mismos datos de radicación. Esta duplicidad distorsiona los informes y análisis, comprometiendo la precisión y confiabilidad de los datos. Como consecuencia, los funcionarios se ven obligados a aplicar filtros adicionales y utilizar herramientas manuales, como Excel, para obtener información más confiable.



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

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

INFORME

- b. Errores en el Cálculo de Términos de Respuesta: Durante la revisión aleatoria de algunos números de radicados, se detectó que el cálculo de la fecha límite de respuesta no se ajusta a la normatividad vigente. Esto indica que, como recomendación, a pesar de las mejoras implementadas, el sistema debería ajustarse para garantizar un cálculo preciso de los términos de Ley en sus tiempos de respuesta.
- c. **Inconsistencias en el Manejo de Responsabilidades Múltiples:** Cuando una PQRSFD tiene más de un responsable, el sistema marca la solicitud como fuera de término si uno de los responsables cierra su gestión después del plazo, incluso si otro responsable lo hizo a tiempo no se toma en cuenta. Esto genera reportes inconsistentes sobre PQRSFD vencidas, ya que los informes quincenales de la segunda línea de defensa muestran un número menor de solicitudes vencidas en comparación con los reportes del sistema.

En cuanto al manejo del módulo por parte de los funcionarios, se evidencia que la Secretaría de Participación Comunitaria como segunda línea, con el fin de fortalecer los conocimientos de los servidores públicos en el módulo de gestión documental (SIIFWEB) y manejo oportuno en gestión de PQRSFD, en total se capacitaban 600 personas. Se adjunta link de evidencia de capacitación:

<https://drive.google.com/drive/folders/1DyJF2-02Kx9-Jg5XX0PzLpC57yETkJVb>

Por lo anterior, se recomienda dar continuidad al plan de capacitación en la herramienta tecnológica SIIFWEB, que soporta la gestión documental en el municipio, y sensibilizar a todos los servidores públicos de la importancia de aplicación de buenas prácticas en el manejo documental.

9.4 Funcionamiento del Control Interno en el Procedimiento de Atención al Ciudadano.

Es fundamental asegurar que los procesos de Atención al Ciudadano se realicen de manera eficiente y conforme a las normativas vigentes. Por tanto el control interno frente a este proceso, opera con el modelo de las tres líneas de defensa; como *primera línea de defensa*, están las dependencias de la Administración Municipal, responsables de dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que se radiquen en la entidad. Los controles de primera línea son los definidos por cada Secretario, Subsecretario, Director y Jefe de Oficina, así mismo cada dependencia tiene un funcionario enlace que se encarga de realizar el seguimiento a las PQRSFD.



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

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

INFORME

La Secretaría de Participación Comunitaria, que actúa como *Segunda Línea de defensa*, de acuerdo con la resolución 092 de diciembre de 2023, se encuentra trabajando en las estrategias de control y seguimiento en el procedimiento de PQRSFD con el fin de minimizar el riesgo materializado y cumplir los términos de respuesta de las comunicaciones externas que radican los ciudadanos. Además, desarrolla la comunicación con los enlaces de PQRSFD designados por las dependencias y mantiene actualizada la base de datos de los mismos. Se evidencia que ejecuta la capacitación y sensibilización al personal de la administración municipal; en conocimiento de los procedimientos y la normativa vigente, generando espacios de retroalimentación para el mejoramiento del proceso.

Igualmente realiza el seguimiento a las respuestas de las PQRSFD, aplicando una estrategia de vencimientos que consta de cuatro fases; Fase 1 Alerta Semáforo, Fase 2 Análisis de Vencimiento, Fase 3 Intervención en las dependencias con mayor número de vencimiento y Fase 4 Disposiciones Sancionatorias.

OBSERVACIÓN Nro. 8: Se evidencia el compromiso y buen desempeño por parte de la Secretaría de Participación Comunitaria, quien dio estricto cumplimiento a todas las fases propuestas de la estrategia de control y seguimiento para el primer semestre de 2024, evidenciando su compromiso como segunda línea de defensa del proceso y demostrando innovación en la implementación de los controles establecidos para lograr la minimización de riesgos. Se sugiere, proponer actividades sujetas a las dependencia que aún siguen incumpliendo con la oportunidad y calidad de respuesta .

La Oficina de Control Interno como *tercera línea de defensa*, continúa ejecutando dos auditorías de seguimiento en la vigencia, en su proceso de evaluación independiente, enfatizando en la verificación de la oportunidad y calidad de respuesta a las PQRSFD así como el cumplimiento de planes de mejoramiento en la gestión inscritos relacionados con PQRSFD.

9.5 Identificación, análisis, valoración y tratamiento de los Riesgos:

El proceso de Gestión de Participación Comunitaria identifico dentro de su mapa de riesgos el riesgo *No.3 Respuesta inoportuna y de baja calidad de las PQRSFD radicadas por los ciudadanos*, valorado con una clasificación de riesgo inherente alta, y se establecieron controles que se han venido cumpliendo, notificados igualmente en el acápite 9.3 de este documento.

OBSERVACIÓN No. 9 Se evidencia el cumplimiento de los controles establecidos por la Secretaría de Participación Comunitaria para mitigar la materialización del riesgo, sin embargo, se identifica la



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

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

INFORME

materialización del riesgo en las primeras líneas de defensa, por lo cual se recomienda a todas las dependencias la actualización y seguimiento del mismo en sus mapas de riesgo.

9.6 Cumplimiento a las Acciones del Plan de Mejoramiento Vigentes

En la revisión de los planes de mejoramiento suscritos, se destacaron varias acciones clave:

1. Alerta Semáforo: Se monitorean cada 15 días las solicitudes pendientes por responder en el sistema SIIFWEB de la Alcaldía, con desarrollo adecuado.
2. Análisis de Vencimiento: La Secretaría de Participación Comunitaria elaboró informes trimestrales sobre las solicitudes vencidas y los funcionarios responsables del incumplimiento.
3. Capacitación en PQRSFD: Se realizaron mesas técnicas para capacitar a los enlaces de PQRSFD en temas relacionados con la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 491 de 2020.

Igualmente se realizó una verificación de cumplimiento y efectividad de los planes de mejoramiento inscritos por cada una de las dependencia; que tenían un plan de mejoramiento en curso y se identifican los siguientes resultados:

- Secretaría de Educación: El plan no fue efectivo. Acumuladas en el primer semestre de 2024 se identificaron 658 PQRSFD vencidas. A 30 de junio de 2024 se identificaron 10 solicitudes pendientes por resolver.
- Secretaría de Infraestructura: El plan tampoco fue efectivo, acumuladas en el primer primer semestre de 2024 se identificaron 17 PQRSFD vencidas. A 30 de junio de 2024 se identificaron 3 solicitudes pendientes por resolver.
- Secretaría de Tránsito: El plan no fue efectivo, acumuladas en el primer semestre de 2024 se identificaron 87 PQRSFD vencidas. Al 30 de junio de 2024 se identificaron 4 solicitudes pendientes por resolver.
- Secretaría de Hacienda: El plan no fue efectivo, acumuladas en el primer semestre de 2024 se identificaron 8 PQRSFD vencidas. Al 30 de junio de 2024 se identificó 1 solicitud pendiente por resolver, sin embargo se destaca el mejoramiento que se dio respecto al vencimiento revisado en el último trimestre de 2023.
- Secretaría de Salud: El plan fue efectivo, acumuladas en el primer semestre de 2024 se identificaron 3 PQRSFD vencidas. Al 30 de junio de 2024, no presenta pendientes.



En resumen, una dependencia logró mejorar el procesos con una buena ejecución de sus planes de mejoramiento, mientras que otras tres deben suscribir nuevos planes debido a incumplimientos persistentes.

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Secretaría de Participación Comunitaria cumplió todas las fases de la estrategia semáforo en 2024, mostrando su compromiso e innovación en los controles. Sin embargo, el cumplimiento general de los términos de respuesta de la Administración Municipal fue del 95%, por debajo del 100% requerido por la ley, lo que evidencia deficiencias por parte de las dependencias de primera línea de defensa. El incumplimiento del 100% de las PQRSDF genera riesgos significativos para la Administración, como posibles sanciones administrativas y disciplinarias, así como la afectación en la imagen institucional y la confianza ciudadana.

A 30 de junio de 2024, 91 PQRSDF no fueron gestionadas oportunamente, con reincidencia en las Secretarías de Educación, Secretaría de Infraestructura, Secretaría de Tránsito y Secretaría de Hacienda, a las cuales se sumaron la Secretaría de Gobierno y Secretaria de Planeación que fueron visitadas en medio de las pruebas de recorrido.

Los planes de mejoramiento suscritos no fueron efectivos dado que se presentan falencias en la operatividad del trámite de PQRSDF en el sistema de información, así como incumplimientos a los lineamientos internos expresados por la Secretaría Jurídica de la administración municipal y la segunda línea de defensa.

Durante el primer semestre de 2024, hubo un incremento de 47 tutelas en comparación con el semestre anterior. Aunque el número de fallos favorables aumentó, también lo hicieron los fallos desfavorables, lo que señala áreas de mejora en la gestión de las PQRSDF.

Recomendaciones:

Dado que la Secretaría de Educación, Secretaria de Transito y Transporte y Secretaria de Infraestructura, Renovación Urbana y Vivienda a Junio de 2024 presentaban PQRSDF vencidas, Se recomienda replantear los planes de mejoramiento, y suscribir nuevos planes de mejoramiento, con un seguimiento más riguroso y acciones efectivas para garantizar el cumplimiento de los términos de ley.



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

INFORME

Frente a los reportes y seguimientos soportados en la herramienta tecnológica; se recomienda incorporar un promedio de causas a nivel general en el informe, para proporcionar a la alta dirección una visión global que facilite la toma de decisiones estratégicas informadas. Así como, incluir funcionalidades que permitan a los ciudadanos hacer seguimiento fácil y preciso de sus PQRSFD, mejorando la transparencia y la eficiencia en la atención.

Se sugiere fortalecer la interacción entre segunda línea de defensa y Ventanilla Única con una sinergia de gestión que mejore la eficiencia en la atención de las PQRSFD y la resolución de PQRSFD desde la instancia inicial, evitando el incremento de acciones de tutela y fallos desfavorables. Así como dar continuidad a la capacitación en el uso del SIIFWEB y promover la aplicación de buenas prácticas en el manejo documental para mejorar la calidad de las respuestas.

Aunque los buzones de sugerencias son poco utilizados y representan solo el 0.04% de las PQRSFD radicadas, se recomienda mantenerlos como un canal de atención ciudadana, para garantizar el acceso a todos los usuarios.

11. RESUMEN DE OBSERVACIONES.

A continuación, se detalla la tabla consolidada de observaciones del presente ejercicio de seguimiento:

No.	Tipo de Observación		
	Fortaleza	Oportunidad de mejora	No conformidades
1			✓
2		✓	
3		✓	
4			✓
5		✓	
6			✓



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

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

INFORME

7			✓
8		✓	
9	✓		
Total	1	4	4

Las observaciones consideradas *Oportunidad de Mejora* no implican un incumplimiento normativo, por lo que no es obligatorio la suscripción de un plan de mejora con relación a ellas. Con este tipo de observación se pone en conocimiento que existe un margen de mejora para optimizar más una actividad, tarea o proceso concreto. Por lo tanto, el líder del proceso podrá evaluar si se comparte el criterio del auditor y si el costo/beneficio de implementar una mejora con relación al tema en cuestión es positivo para el proceso.

Por otro lado, las Observaciones que generaron una *No Conformidad* Sí implican un incumplimiento normativo, y deben ser apropiadas por los responsables de la condición encontrada, los cuales deberán hacer un análisis de causas y establecer las actividades que se implementarán con el fin de subsanar la *No Conformidad* identificada durante la auditoría en un Plan de Mejoramiento.

DIANA SANCHEZ SEPÚLVEDA
Profesional Especializado

GUSTAVO ADOLFO HOYOS SEGOVIA
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Diana Sánchez Sepúlveda – Profesional Especializado
Revisó: Gustavo Adolfo Hoyos Segovia – Jefe Oficina Control Interno
Aprobó: Gustavo Adolfo Hoyos Segovia – Jefe Oficina Control Interno



SC-CER415753