

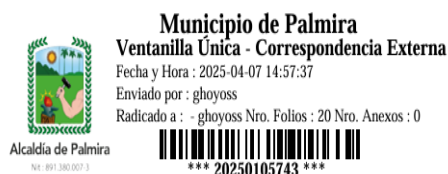


República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME

101.1.39.08.00000006.101.2025000008

Palmira, 31 / marzo / 2025



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

PERIODO: JULIO - DICIEMBRE 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
TULIO ERNESTO BURGOS MEJIA



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 01 de Julio a 31 de diciembre 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.

- 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 julio al 31 de diciembre de 2024.

3. FECHA DE LA AUDITORÍA

El procedimiento de auditoría se realizó desde el 27 de febrero hasta el 31 de marzo de 2025 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	27 febrero de 2025
Ejecución	Reunión de Apertura Auditoria de Seguimiento a las PQRSFD	08 Marzo de 2025
	Auditoría In Situ(Procedimiento de Auditoria: Entrevista con Segunda Línea)	20 – 21 Marzo de 2025
	Auditoría A Distancia (Procedimiento de Auditoría: Análisis de los soportes entregados por las fuentes de información y confirmación con las mismas)	08 – 19 de marzo de 2025
	Reunión de Cierre Auditoria de Seguimiento a las PQRSFD	25 de Marzo de 2025
Informe	Entrega del Informe Preliminar	31 de Marzo de 2025
	Entrega del Informe Final	04 de abril de 2025

Fuente: Construcción Propia. - Las fechas se encuentran ajustadas a la planeación presentada en la reunión Inicial o de apertura realizada el 08de Marzo de 2025

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 Tránsito 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 controles, no se han detectado	Que no se supervisen las actividades de la auditoría	Medio	Alto	1. Reunión de coordinación 2. Supervisión de las actividades de auditoría.
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 (Peticiones, 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, 28630 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.
Peticiones (Solicitudes Entre Autoridades y Entes de Control)	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.

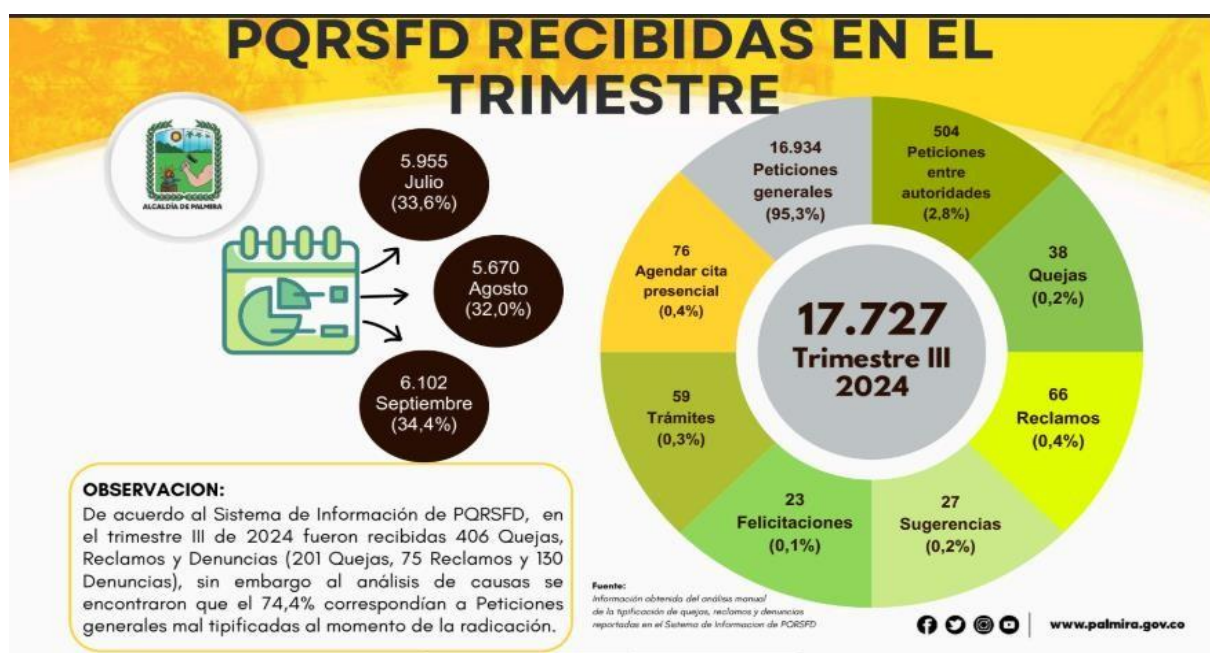
Se observó que los parámetros de los términos de respuesta, se encuentran ajustados asumiendo una tipología de peticiones cuales son Generales, documentales o de consulta, las cuales tienen un término de ley diferente.

Sin embargo la verificación de trazabilidad de la información reportada en el aplicativo SIIFWEB, no posible llevarse a cabo, ya que este aplicativo no lo permitió.
Para La verificación y el análisis de los reportes de la recepción de PQRSFD, la auditoria se basó en los informes presentados de los Trimestres III y trimestre IV, por parte de la secretaria de Participación Comunitaria como Segunda Línea de defensa, los cuales corresponde a los meses de julio a diciembre de 2024

Los informes de análisis a las PQRSFD Trimestre III y Trimestre IV de 2024, por parte de la secretaria de participación Comunitaria los cuales están comprendidos entre los meses de julio a diciembre de 2024, en el cual se generó un reporte de 28630, 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 9.2 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.

• **TRIMESTRE III:**

Comprendido entre los meses de Julio, agosto y Septiembre de 2024, Se evidencia que se recibieron 17.727 de PQRSFD, de las cuales el 95.3% corresponden a peticiones generales, el 2.8%, corresponden a peticiones entre autoridades, el 0.4% corresponde a reclamos, otro 0.4% corresponde agenda cita presencial, el 0,3% a trámites, el 0,2% corresponde sugerencias y 0,1% corresponde a felicitaciones, Como lo indica la siguiente imagen:



Información reportada del informe de análisis a las PQRSFD Trimestre III de 2024, emitido por la Secretaría de Participación comunitaria como Segunda Línea de defensa.

PQRSFD POR DEPENDENCIA TRIMESTRE III:

Se evidencia que la Secretaría de Hacienda concentró el mayor número de PQRSFD durante el trimestre III de 2024 (julio, agosto y septiembre), con 3.668, lo que representa el 18,6% del total. Le siguen la Secretaría de Gobierno con 3.050 equivalente (16,1%), la Secretaría de Educación con 2.421 equivalente (14,9%) y la Secretaría de Tránsito con 2.249 equivalente (11,3%). Adicionalmente, se observa un número significativo de peticiones dirigidas a la Secretaría de Planeación y la Secretaría de Desarrollo Institucional, tal como la detalla la siguiente imagen:



Gráfico 1: Peticiones Recibidas Por Dependencias del informe de análisis a las PQRSFD Trimestre III de 2024, emitido por la Secretaría de Particion comunitria como Segunda Linea de defensa.

Medios de recepción TRIMESTRE III

Del total de comunicaciones registradas en el trimestre III de 2024(17.727), el medio de recepción más utilizado fue el canal escrito por correo electrónico (10.559) con un 59,56%, seguido por el canal presencial (5.372) con un 30,30%, por página WEB(1.792) con un 10,11% y por buzón de sugerencias(4)con un 0,02%. Como lo indica la siguiente imagen:



Fuente: informacion obtenida del análisis manual del Sistema de Información SIIF WEB y presentada en el informe de análisis a las PQRSFD Trimestre IV de 2024, emitido por la Secretaria de Particion Comunitria como Segunda Linea de defensa.

● **TRIMESTRE IV**

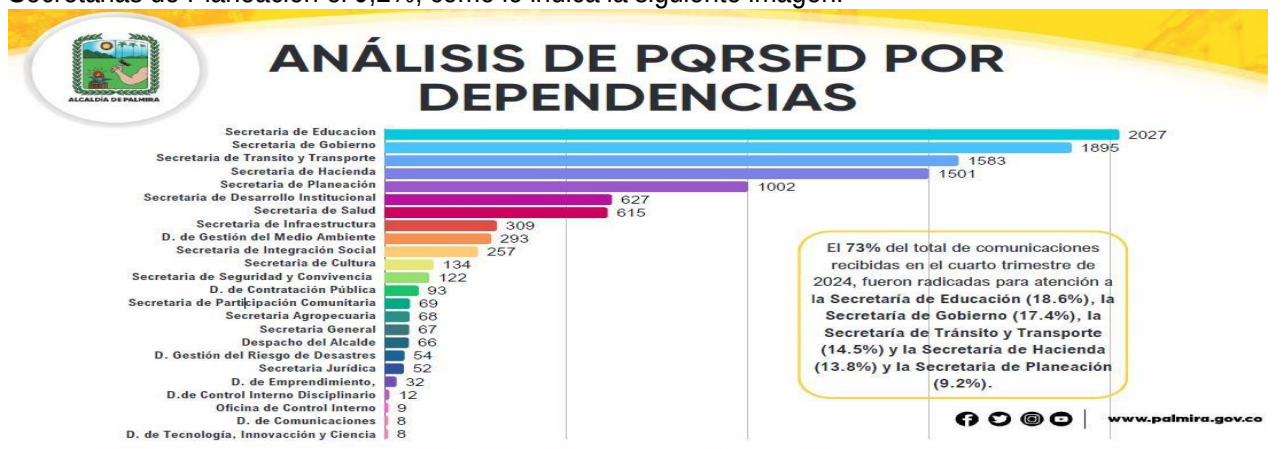
compredido entre los meses de Octubre, Noviembre y diciembre de 2024, se evidencio que se recibieron 10.903 PQRSFD, de las cuales, 10.824 corresponden a peticiones, 14 corresponden a quejas, 47 corresponde a reclamos, 8 corresponde a sugerencias y 10 corresponden a felicitaciones.como le describe la siguiente imagen:



Fuente: informacion obtenida del análisis manual del Sistema de Informacion SIIF WEB y prsentada en el informe de análisis a las PQRSFD Trimestre IV de 2024, emitido por la Secretaria de Particion Comunitria como Segunda Linea de defensa.

PQRSFD POR DEPENDENCIA TRIMESTRE IV:

Se evidencio en el informe de análisis a las PQRSFD Trimestre IV, realizado por la Secretaria de Participación comunitaria como segunda Línea de defensa del total de las comunicaciones recibidas fueron atendidas por la Secretaria de Educación el 18,6%, por la Secretaria de Gobierno el 17,4% por la Secretaria de Tránsito y Transporte, el 14,5%, por la Secretaria de hacienda el 13,8% y la Secretarias de Planeación el 9,2%, como lo indica la siguiente imagen:



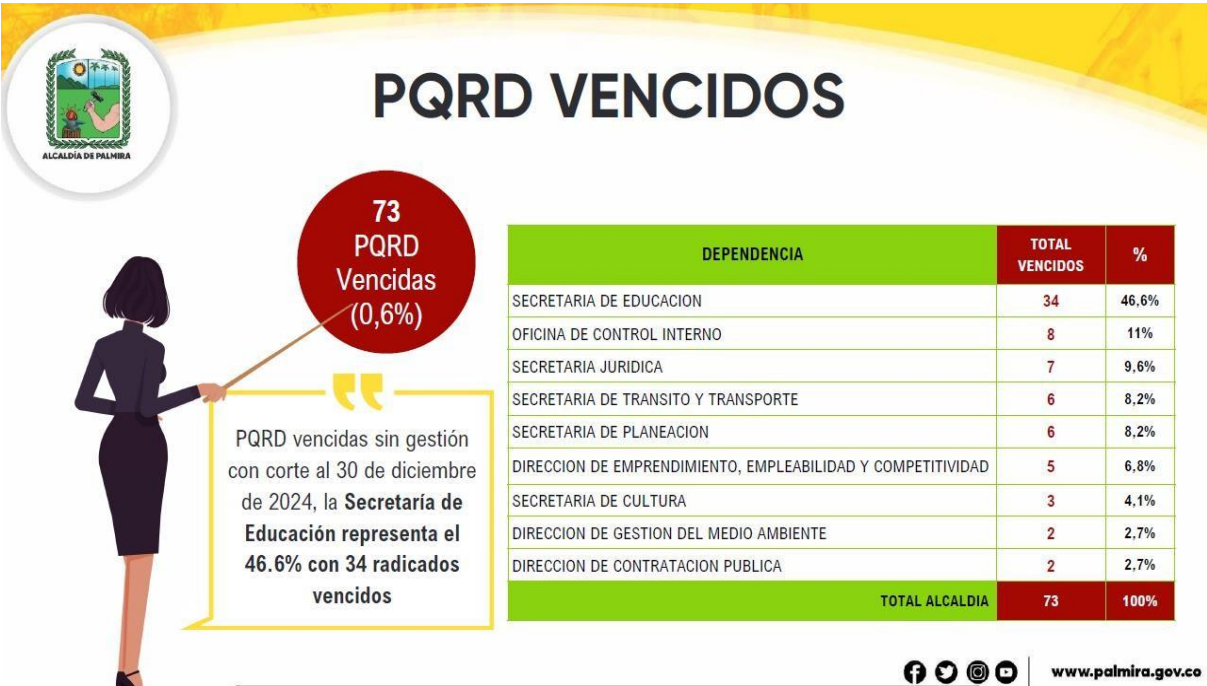
Fuente: informacion obtenida del análisis manual del Sistema de Informacion SIIF WEB y prsentada en el informe de

análisis a las PQRSFD Trimestre IV de 2024, emitido por la Secretaria de Particion Comunitria como Segunda Línea de defensa.

Medios de recepción Trimestre IV (Octubre, Noviembre y Diciembre año 2024)
Del total de comunicaciones registradas en el trimestreIV de 2024(10.903), el medio de recepción más utilizado fue el canal escrito por correo electrónico (5.287) con un 48,49%, seguido por el canal presencial (4.075) con un 37,38%, por página WEB(1.537) con un 14,095% y por buzón de sugerencias(4)con un 0,04%. Como lo indica la siguiente imagen:



Fuente: informacion obtenida del análisis manual del Sistema de Informacion SIIF WEB y prsentada en el informe de análisis a las PQRSFD Trimestre IV de 2024, emitido por la Secretaria de Particion Comunitria como Segunda Línea de defensa.



Fuente: informacion obtenida del analisis manual del sistema de informacion SIIF WEB 30 de Diciembre de 2024.

OBSERVACIÓN No. 1:

Durante la auditoría, se evidenció que tanto la primera como la segunda línea de defensa, realizaron el seguimiento y control de la información registrada en el módulo de Gestión Documental y Correspondencia del SIIFWEB para los trimestres III y IV del año 2024. Sin embargo se debe de seguir trabajando en las mejoras continuas en el módulo de Gestión Documental y Correspondencia, que se está implementado en el Municipio de Palmira.

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.

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.

Ventanilla Única: La Ventanilla Única decepciona las PQRSFD, a través del correo ventanillaunica@palmira.gov.co y de manera física con el usuario Ventanilla Única, 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.

Mediante informe con TRD 2024-110-6.1.97, del 27 de Noviembre de 2024 la Secretaria General, presenta Informe de Atención al Ciudadano y los resultados de la mesas de trabajo con la diferentes dependencias, para la mejor la atención y la gestión de la PQRSFD, tales como: Secretaria de Educación, Dirección de Emprendimiento, y Desarrollo Empresarial, Secretaria de Transito, Secretaria de Cultura, Secretaria de Planeación, Secretaria de Hacienda, Secretaria de Desarrollo Institucional, Secretaria de Gobierno, Secretaria de Salud, Secretaria de infraestructura , Renovación Urbana y Vivienda, Secretaria de Integración Social, Secretaria de Seguridad y Convivencia, Dirección de Medio ambiente, Dirección de Riesgos de Desastres, Oficina de Control Interno, Dirección de Control Interno Disciplinario.

En el cual se fijaron las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda realizar la radicación de todos los trámites por medio del módulo de gestión documental, bajo la tipificación "TR", para no afectar el indicador de gestión oportuna de PQRD.
- A las dependencias señaladas, trabajar articuladamente con la Dirección de TlyC para buscar soluciones y empezar a gestionar.
- Se recomienda a la Dirección de TlyC realizar acciones para la gestión del canal de trámites con capacitación y seguimiento a los compromisos establecidos con el proveedor. Entre tanto, se sugiere suspender el canal hasta que se realicen los ajustes correspondientes.
- Revisar el tema de la capacidad institucional ya que algunas dependencias manifestaron no contar con el personal de planta necesario para dar respuesta oportuna a las solicitudes.
- Capacitación a las personas encargadas de la radicación en los conceptos de PQRSFD
- Que en el nuevo sistema de Gestión documental permite hacer la reclasificación del tipo de comunicación.

- Se requiere determinar las dependencias competentes para dar respuesta a las solicitudes de aquellos servicios previamente identificados sobre los cuales no se encontró un responsable claro para hacer el redireccionamiento adecuado desde ventanilla única.
- Se recomienda mantener actualizada la matriz de trámites y servicios por parte de cada dependencia y se informe las novedades que correspondan a la ventanilla única, para el correcto direccionamiento de las PQRSFD.
- Se recomienda no descentralizar el reparto en ventanilla única y que sea desde el modulo del líder del proceso que se reparta internamente las comunicaciones para evitar radicar a alguien incapacitado o que ya no está en la dependencia.
- Se sugiere que cuando se presenten errores en el redireccionamiento, se devuelva el radicado a la Ventanilla Única, de manera que se identifique los casos de redireccionamientos erróneos e internamente se tomen las acciones correspondientes para mejorar el proceso de radicación.
- Se recomienda mejorar la comunicación con los enlaces PQRSFD de cada dependencia, ya que algunos enlaces, no mantiene comunicación oportuna con el funcionario enlace de la ventanilla única, lo que impacta de manera negativa la prestación del servicio de la ventanilla única.
- Se recomienda fortalecer la articulación en las dependencias que tienen temas en común a fin de que se genere una única respuesta articulada y evitar generar respuestas contradictorias al ciudadano.
- Se recomienda analizar la viabilidad de que la Comisaría de Familia tenga rol de radicador de comunicaciones externas, debido a que son oficinas que trabajan de manera continua, 24 horas los siete días de la semana, con un flujo de información considerable y con una connotación legal que requiere de una atención oportuna.
- Asignar un funcionario de la Secretaría de Tránsito con rol para la radicación de PQRSFD en el punto de atención del Consorcio de Tránsito, con el fin de no redireccionar las personas hasta el CIAC para hacer esta gestión.
- Se requiere asignación de funcionario en el SAC de la Secretaría de Salud para la orientación de los demás servicios de la oferta institucional, con rol de radicador de PQRSFD para que también recepcione estas solicitudes.

OBSERVACIÓN No 2:

Se observa que la primera y segunda línea de defensa, están implementando acciones de mejora para optimizar la atención y gestión de PQRSFD en las diversas dependencias de la administración Municipal. Estas iniciativas buscan contribuir a mejorar la atención al ciudadano y garantizar una respuesta oportuna a sus solicitudes, en cumplimiento de la Ley de Atención al Ciudadano.

Sistema Único de Trámites (SUIT) y en la Sede Electrónica de la Administración Municipal:

Existen dependencias que presentaron diferencias en los tiempos de respuestas actuales de los trámites en comparación con los tiempos registrados en el SUIT, las dependencias fueron Secretaria de Gobierno, Secretaria de Planeación y la Secretaria de Salud.

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, se recomienda implementar mejoras de la página WEB del Municipio para desarrollarlas en la implementación del nuevo software.

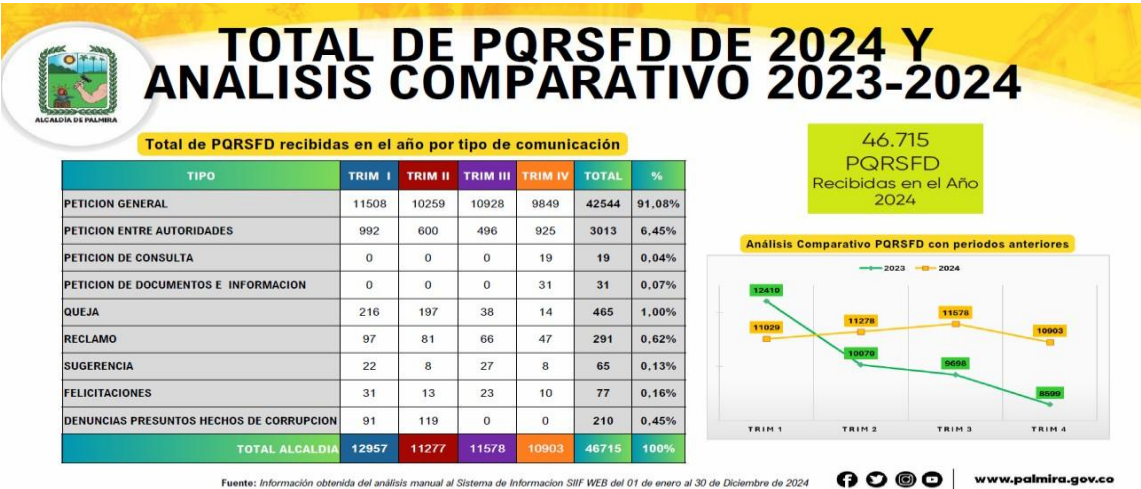
Buzón de Sugerencia: Se comprobó durante la auditoría que los buzones de sugerencias siguen siendo un canal de atención usado por la ciudadanía, aunque representan tan solo el 0.04% de la recepción documental de PQRSFD de la Administración Municipal, estos son un medio de recepción fácil para aquellos 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.

OBSERVACIÓN No 3:
El equipo auditor recomienda que, en la implementación del nuevo software que entró en funcionamiento en la administración Municipal a partir del 01 de enero de 2025, se priorice el desarrollo de funciones que optimicen las líneas de atención al ciudadano. Esto con el objetivo de mejorar tanto la página web como la atención presencial, y así brindar un servicio más eficiente y accesible.

9.1.2 PQRSDF por tipo de solicitud.

De acuerdo con las estadísticas arrojadas por el Sistema SIIFWEB,y registrado en el informe total de las PQRSFD recibidas en el año 2024, en el cual está incluido el periodo evaluado por esta auditoría, se observa que la petición general fue de 42544, con 91,08%, seguido petición entre autoridades con 3013, equivalente a un 6,45%, 19 petición de consulta, que equivalen a 0.04%, 31 petición de información, que equivalen 0,07%, 465 Quejas, que equivalen a 1,00%, 291 reclamos, que equivalen a 0,62%, 65 sugerencias, que equivalen a 0,13%, 77 felicitaciones que equivalen a 0,16% y 210 denuncias presuntos hechos de corrupción que equivalen a 0,45%. Del total de 46,715 de PQRSFD recibidas en el año 2024.



9.1.3 Análisis de Causas

La causa de inconformidad de los usuarios frente a la atención y los servicios ofrecidos identificada en las encuestas radica en el “Tiempo de Atención” y el “Tiempo de respuesta”.

En el análisis de causas a las Quejas, Reclamos y Denuncias, 14 quejas, por mala atención y/o servicio al ciudadano, 12 no respuesta oportuna de PQRD, 9 por fallas en los canales de atención, inconformidad con la respuesta 3, Inconformidad con los procedimientos y/o servicios 22, incumplimiento de las respuesta emitidas 1. Como se describe en la siguiente imagen:



Fuente: información obtenida del análisis manual del sistema de información SIIF WEB 30 de Diciembre de 2024.

OBSERVACIÓN No. 4:

El Informe de Análisis de Causas ofrece una recopilación de causas a nivel institucional de la Administración. Esta información es relevante para que la alta dirección la considere al momento de tomar decisiones concernientes a la atención del ciudadano.

9.1.4 Respuesta extemporánea en el periodo de Enero - Junio 2024



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

Durante el periodo de seguimiento, el Sistema SIIFWEB reporta una cantidad de 5697 PQRSFD que fueron resueltas fuera de los términos de ley lo cual representa el 13,36% de las PQRSFD registradas en la entidad para el año 2024.

El equipo auditor contrastó dicha información con los reportes que realiza la segunda línea de defensa de manera quincenal, reporta un total 5.697 PQRSFD atendidos fuera de los tiempos (a Diciembre de 2024).

Se evidencia que, en cuanto a las PQRSFD 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 86.2% 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.

9.1.5 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 80 solicitudes con términos vencidos al 31 de diciembre de 2024.

Tabla 4 Solicitudes Vencidas a 30 diciembre 2024

ESTADISTICAS DE SOLICITUDES INGRESADAS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL SIIF WEB DEL 01 DE ENERO 2024 AL 30 DE DICIEMBRE DE 2024			
DEPENDENCIA	Solicitudes con Términos Vencidos sin gestión al 15 de Diciembre de 2024	Solicitudes con Términos Vencidos sin gestión al 30 de Diciembre de 2024	Variación
Secretaría de Educación	23	21	
Subsecretaria Administrativa y Financiera	12	13	
TOTAL SECRETARIA DE EDUCACION	35	34	
SECRETARIA JURIDICA	11	11	
OFICINA DE CONTROL INTERNO	9	9	
Secretaría de Planeación	16	6	
Subsecretaria de Planeación Socioeconómica	3	0	
SECRETARIA DE PLANEACION	19	6	
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO, EMPLEABILIDAD Y COMPETITIVIDAD	3	6	
Secretaría de Transito y Transporte	2	6	
Subsecretaria de Desarrollo Estrategico de la Movilidad	1	0	
TOTAL SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	3	6	
DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA	3	3	
SECRETARIA DE CULTURA	1	3	
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	14	2	
Subsecretaria de Gestión del Talento Humano	2	0	
TOTAL SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	2	0	
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	0	
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	1	0	
TOTAL SOLICITUDES VENCIDAS ALCALDIA	103	80	-22%

Fuente: Informe TIRD-2024-240.2.1.81 Análisis a Las PQRSFD al 30 de Junio de 2024

OBSERVACION No 5:

Teniendo en cuenta que las dependencias que presentaron mayor cantidad de PQRSFD al 30 de diciembre de 2024, la segunda línea de defensa debe fortalecer sus estrategias de control y seguimiento. El objetivo es asegurar el cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la

Ley 1755 de 2015 para las comunicaciones externas de los ciudadanos, y así optimizar el proceso de Atención al Ciudadano.

9.1.6 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.

OBSERVACION No 6:

Para el análisis de la calidad en las peticiones que llegan a la Alcaldía de Palmira, se debe tener en cuenta lo establecido en la circular TRD: 2022-130.2.2.4 del 29 de agosto de 2022, en el 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 Segundo semestre de 2024 por motivo de PQRSFD, se reporta la siguiente tabla:

Tabla Tutelas por PQRSFD

Acciones de Tutela	Enero – Junio 2024	Julio – Diciembre 2024	Variación
No. Acciones de Tutela Radicadas por PQRSF	220	300	80
No. Acciones de Tutela con Fallo Favorable	156	188	32
No. Acciones de Tutela Con fallo Desfavorable	64	112	48

Fuente: Reporte de la Secretaría Jurídica.

La tabla presenta el análisis de las acciones de tutela relacionadas con PQRSFD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) en dos semestres; de Enero a Junio de 2024 y de Julio a Diciembre 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 PQRS: En el segundo semestre de 2024, se radicaron 300 acciones de tutela, lo que representa un aumento de 80 casos en comparación con los 220 radicados en el primer semestre de 2024. Esta variación es negativa en el sentido de que refleja un incremento relacionado con PQRS de situaciones no resueltas desde la instancia inicial.
- Acciones de Tutela con Fallo Favorable: El número de fallos favorables aumentó de 156 a 188, con una variación positiva de 32 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 64 a 112, con una variación de 48 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 PQRS para evitar futuros fallos desfavorables.

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 PQRS en tiempo y gestión.

9.3 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 radican 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.

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 No. 7: 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 segundo 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 la 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 inscrita relacionada con PQRSFD.

9.4 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.

OBSERVACIÓN No.8: 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 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.

9.5 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 la dependencia; que tenían un plan de mejoramiento en curso y se identifican los siguientes resultados:

• Secretaría de Educación:

Para la Secretaría de Educación se evidencia un comportamiento al alza desde el 29 de abril hasta el corte del 24 de junio en el vencimiento de las PQRD, a partir de esa fecha viene decreciendo la cantidad de vencimientos con un ligero aumento en el mes de septiembre para luego volver con un indicador más bajo al finalizar octubre, posteriormente tuvo un incremento en vencimientos en el mes de noviembre el cual fue el más alto del segundo semestre del año y una baja nuevamente en Diciembre con 34 PQRD Vencidas . Se invita a esta dependencia a revisar, implementar y fortalecer las acciones que definieron en sus planes de mejoramiento para lograr cero (0) PQRD vencidas.

• Secretaría de Hacienda:

Esta dependencia evidencia un buen comportamiento en la gestión oportuna de las PQRD y su tendencia es a la baja, su pico más alto fue en el mes de noviembre para luego terminar el año sin vencimientos. Se invita a continuar con las acciones que definieron en sus planes de mejoramiento para lograr mantener todos los meses en cero (0) vencimientos.

• **Secretaría de Infraestructura:**

Para esta dependencia se observa un comportamiento estable donde sus vencimientos no alcanzan los dos dígitos y su punto más alto de vencimientos posterior al plan de mejoramiento fue en noviembre, para luego terminar el año sin vencimientos. Se invita a continuar con las acciones que definieron en sus planes de mejoramiento para lograr mantener todos los meses en cero (0) vencimientos.

• **Secretaría de Tránsito y Transporte:**

En esta dependencia se evidencia un pico alto en vencimientos en el periodo de junio a agosto, posterior al cual descienden los vencimientos hasta noviembre; sin embargo, en el mes de diciembre nuevamente incrementan los vencimientos. Cabe recalcar que sus vencimientos no superan los dos dígitos. Se invita a esta dependencia a revisar, implementar y fortalecer las acciones que definieron en sus planes de mejoramiento para lograr cero (0) PQRD vencidas cada mes.

• **Secretaría de Salud:**

Esta dependencia evidencia un excelente comportamiento en la gestión de las PQRD, donde no tienen vencimientos en el corte de fin de mes posterior al inicio de su plan de mejoramiento. Se invita a continuar con las acciones que definieron en sus planes de mejoramiento para lograr mantener cero (0) vencimientos.

• **Secretaría de Planeación:**

Venían con vencimientos que no superaban un solo dígito durante los meses entre abril y julio donde en dos (2) oportunidades cerraron el mes sin vencimientos, luego se observa dos picos altos de vencimientos, primero en el mes de agosto y luego en el mes de octubre con 41 y 42 PQRD vencidas respectivamente. Posteriormente se hace evidente un descenso en los vencimientos sin lograr cerrar en cero. Se invita a esta dependencia a revisar, implementar y fortalecer las acciones que definieron en sus planes de mejoramiento para lograr cero (0) PQRD vencidas cada mes.

• **Secretaría de Gobierno:**

En esta dependencia se evidencia un pico alto en vencimientos en el mes de septiembre, posterior al cual descienden los vencimientos hasta diciembre manteniendo en cero el último trimestre de 2024. Se invita a continuar con las acciones que definieron en sus planes de mejoramiento para lograr mantener todos los meses en cero (0) vencimientos.

• **Dirección de Gestión del Medio Ambiente:**

Esta dependencia se incluyó en este reporte porque tuvo un aumento significativo durante el mes de agosto el cual fue el pico más alto de vencimientos, posteriormente muestra una tendencia a disminuir los vencimientos. Se invita a esta dependencia a revisar, implementar y fortalecer las acciones que definieron en sus planes de mejoramiento para lograr cero (0) PQRD vencidas cada mes y una vez logrado mantenerse.

Las 5 dependencias que iniciaron plan de mejora por hallazgos de PQRD vencidas, como son: "Secretaría de Salud, Secretaría de Educación, Secretaría Tránsito y Transporte, Secretaría de Infraestructura Renovación Urbana y Vivienda, Secretaría de Hacienda" tres llegaron con cero vencimientos con corte a 30 de diciembre de 2024 y 2 dos aún continúan con vencimientos.

OBSERVACION No 9:

A pesar de que la auditoría evidenció acciones de mejora para alcanzar cero vencimientos en las PQRD, algunas dependencias aún presentan casos pendientes. Al 30 de diciembre de 2024, se registraron 73 PQRD vencidas.

Es fundamental fortalecer la respuesta oportuna y garantizar una atención eficiente a los requerimientos ciudadanos. Para lograrlo, se deben seguir implementando estrategias que optimicen el control y seguimiento de las PQRD, con el objetivo de consolidar respuestas oportunas y efectivas a las solicitudes de los ciudadanos.

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 para el año 2024 fue del 86.2%, por debajo del 100% requerido por la ley, lo que evidencia deficiencia. 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 diciembre de 2024, 73 PQRSDF no fueron gestionadas oportunamente, con reincidencia en las Secretarías de Educación, Secretaría de Tránsito y Transporte y Secretaría de Planeación.

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 segundo semestre de 2024, hubo un incremento de 80 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.

El equipo no pudo llevar a cabo la revisión de la operación del Módulo de Gestión Documental y Correspondencia para verificar la correcta radicación y las prácticas de reparto por parte de los funcionarios encargados. Esta limitación se debió a que el sistema SIIEF WEB impidió el acceso a la información, lo que restringió el alcance de la auditoría.

Recomendaciones:

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 PQRSDF, 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 PQRSDF y la resolución de PQRSDF 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 nuevo software de gestión documental 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.

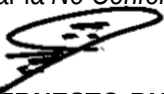
11. RESUMEN DE OBSERVACIONES.

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

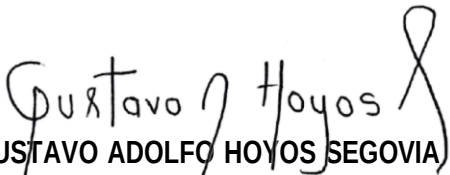
No.	Tipo de Observación		
	Fortaleza	Oportunidad de mejora	No conformidades
1		✓	
2	✓		
3		✓	
4		✓	
5		✓	
6		✓	
7		✓	
8		✓	
9			✓
Total	1	7	1

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, la Observación que genero una *No Conformidad* Sí implica 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.



TULIO ERNESTO BURGOS MEJIA
Profesional Universitario Gr 01



GUSTAVO ADOLFO HOYOS SEGOVIA
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó:
Revisó:
Aprobó:

Tulio Ernesto Burgos Mejía – Profesional Universitario Grado 01
Gustavo Adolfo Hoyos Segovia – Jefe Oficina Control Interno
Gustavo Adolfo Hoyos Segovia – Jefe Oficina Control Interno