



INFORME DE SEGUIMIENTO

OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTION DE CONTROL INTERNO

AREA O PROCESO EVALUADO	FECHA	EQUIPO AUDITOR
Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.	Abril 2019	Geña Carrillo Martínez – Jefe Oficina Control Interno Diego Escobar – Profesional Apoyo
I. OBJETIVO		
<p>Determinar el cumplimiento en la oportunidad y calidad de las respuestas a las PQRS, y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la entidad.</p>		
II. ALCANCE		
<p>Para el presente seguimiento al trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se tomó una muestra aleatoria de las presentadas en la Alcaldía de Floridablanca entre el periodo comprendido del 01 de enero y el 31 de marzo de 2019.</p> <p>La Oficina de Control Interno Administrativo tomó como fuente de información el informe presentado por la Secretaría General, a través de la Oficina de sistemas, quien administra el aplicativo de la página web.</p>		
III. CRITERIOS DE AUDITORIA		
<p>Artículos 2, 6, 23 y 209 de la Constitución Política de Colombia de 1991.</p> <p>Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...) 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”.</p> <p>Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p>Circular Externa N°001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno en las Entidades del Orden Nacional y Territorial.</p> <p>Ley 1712 de 2014 de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones.</p> <p>La implementación de la Ley de Transparencia en la Alcaldía Municipal de Floridablanca, la cual surtió efecto en la vigencia 2018, donde se definió la periodicidad tanto del seguimiento de la OCI, como la publicación de Informe de PQRS realizado por Secretaría General, de forma trimestral, consignado en la página web institucional.</p> <p>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.</p>		



INFORME DE SEGUIMIENTO

OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTION DE CONTROL INTERNO

IV. RESULTADO DE SEGUIMIENTO

1. RESUMEN GENERAL

1.1 PQRS RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO

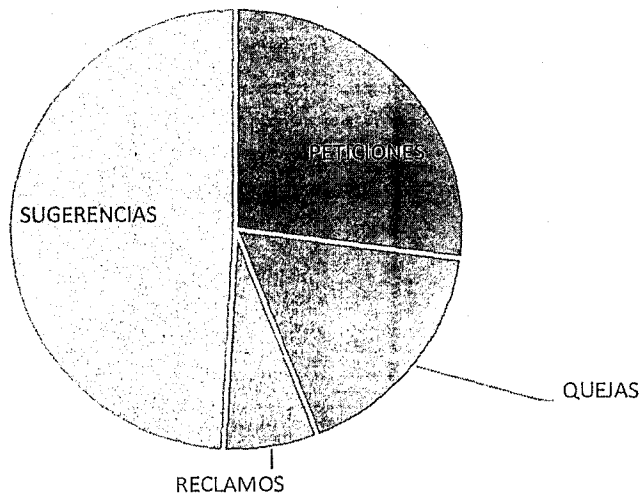
Durante el periodo de enero, febrero y marzo de 2019, se recibieron en total en la Alcaldía de Floridablanca 59 PQRS, 19 fueron allegadas por medio escrito y 40 fueron vía web, las cuales tuvieron como destino las diferentes dependencias de la Entidad.

Tipo de Solicitudes Recibidas

Del total de 59 PQRS recibidas en el primer trimestre del año 2019, la mayoría se concentra en las sugerencias con un total de 29, seguido por las peticiones con 16, 10 quejas y 4 reclamos.

TIPO PQRS	CANTIDAD
PETICIONES	16
QUEJAS	10
RECLAMOS	4
SUGERENCIAS	29
TOTAL	59

Resumen PQRS - Primer trimestre 2019



El siguiente cuadro muestra los medios utilizados por el cual se recibieron las PQRS.

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	19
Web	40
total	59

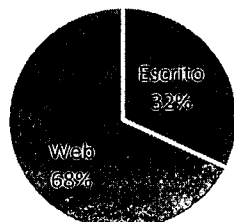


INFORME DE SEGUIMIENTO

OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

Medio de recepción de PQRS - Primer trimestre 2019



En el anterior gráfico podemos observar que el medio de recepción más utilizado fue el escrito con un total de 585 y por medio de página Web 52.

1.2 PQRS POR DEPENDENCIAS DE FORMA ESCRITA Y POR MEDIO WEB

A continuación, se muestra la cantidad de PQRS allegadas en las dependencias de la Alcaldía de Floridablanca, reportadas en el cuarto trimestre del 2018:

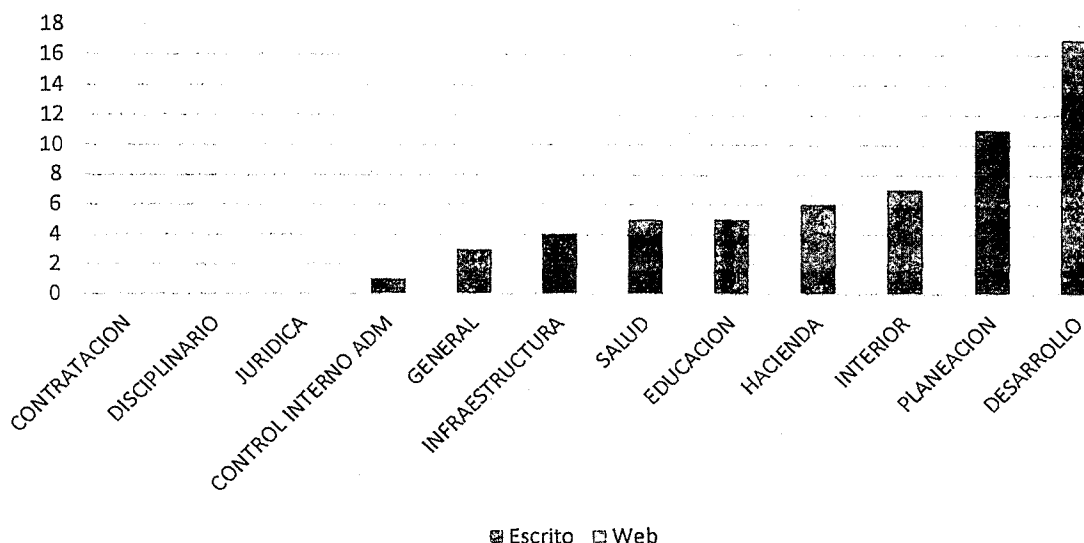
DEPENDENCIAS	ESCRITO	WEB
OFICINA DE CONTRATACION	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0
OFICINA JURIDICA	0	0
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	1	0
SECRETARIA GENERAL	1	2
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	2	2
SECRETARIA DE SALUD	4	1
SECRETARIA DE EDUCACION	0	5
SECRETARIA DE HACIENDA	2	4
SECRETARIA DEL INTERIOR	1	6
OFICINA DE PLANEACION	5	6
SECRETARIA DE DESARROLLO	3	14
PARA UN TOTAL DE	19	40

INFORME DE SEGUIMIENTO

OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTION DE CONTROL INTERNO

PQRS por Dependencia



2. DETALLADO POR DEPENDENCIAS

2.1 SECRETARIA DE EDUCACION

Tipo PQRS	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS	
	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB
SEC. EDUCACION	0	1	0	1	0	0	0	3

De esta dependencia se relacionan 5 peticiones por medio web, relacionadas en el aplicativo de PQRS de la Institución. En la visita no se observó ingreso al aplicativo de la página web institucional, por ello no se pudo cotejar la información reportada, por lo que se recomienda verificar su acceso para el desarrollo oportuno de las actividades a su cargo.

Adicionalmente se observó el uso de un segundo aplicativo para trámite de PQRS, nombrado SAC, donde aleatoriamente se evidenció un alto cumplimiento en la respuesta oportuna a las solicitudes allegadas a esta dependencia. De la muestra aleatoria, se evidenciaron las solicitudes 2019PQR4, 2019PQR795 Y 2019PQR1822 con trámite dentro de los términos legales establecidos. Se recomienda continuar elaborando oportunamente las respuestas a las solicitudes allegadas por la ciudadanía.

2.2 OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Tipo PQRS	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS	
	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB
DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0	0	0

De esta dependencia no se relacionó PQRS en escrito o vía web, sin embargo, durante el seguimiento, en la dependencia evaluada se evidenciaron 2 PQRS, una del 18 de febrero y la otra del 13 de marzo, respondidas dentro de los términos establecidos con sus respectivos soportes, información que difiere de la información expuesta desde su

INFORME DE SEGUIMIENTO

OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTION DE CONTROL INTERNO

acceso a la plataforma. Se sugiere revisar fallas en el aplicativo, e implementar mejoras que permitan subsanar falencias al momento de exportar la información analizada para hacer su debido seguimiento.

2.3 OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

Tipo PQRS	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS	
CLASIFICACION	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB
ADMINISTRATIVO	0	0	0	0	0	0	1	0

Esta dependencia recibió 1 sugerencia de forma escrita, la cual obtuvo respuesta satisfactoria en términos. Se observó el acceso al aplicativo desde el usuario asignado a la oficina.

2.4 OFICINA JURIDICA

Tipo PQRS	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS	
CLASIFICACION	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB
JURIDICA	0	0	0	0	0	0	0	0

De esta dependencia no se relacionó PQRS por escrito o vía web, sin embargo, durante el seguimiento se observaron las PQRS N° 61FC9FD y la N° 94557EB del mes de marzo, ambas respondidas en los términos legales, con la excepción que dichas respuestas no se cargaron en plataforma, por lo que se recomienda adjuntar los documentos escaneados de las respuesta a PQRS, que faciliten el seguimiento a la información relacionada.

2.5 OFICINA DE CONTRATACION

Tipo PQRS	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS	
CLASIFICACION	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB
CONTRATACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0

De esta dependencia no se relacionó PQRS por escrito o web en el aplicativo, sin embargo, durante la visita de seguimiento se observó el diligenciamiento de la matriz de correspondencia recibida, como registro para el monitoreo, la cual relacionó 8 PQRS de enero, 6 PQRS del mes de febrero y 6 PQRS de marzo, por lo que aleatoriamente se evidenciaron los radicados N° 12, 48 y 100 respondidos en los plazos adecuados.

Se reitera la falta de acceso de la Oficina a la plataforma, por lo que se sugiere a esta dependencia apersonarse de la situación y contactarse de forma inmediata con la Oficina de Sistemas para gestionar y solucionar su ingreso al sistema.

2.6 SECRETARIA GENERAL

Tipo PQRS	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS	
CLASIFICACION	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB
GENERAL	1	1	0	0	0	0	0	1



INFORME DE SEGUIMIENTO

OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTION DE CONTROL INTERNO

Esta dependencia recibió 1 petición por escrito, 1 por web, y 1 sugerencia por web, durante la visita de seguimiento se evidenció que estos valores no coincidían con los reflejados en el usuario de acceso de la Oficina evaluada, toda vez que de enero se evidenció 1 PQRS, de febrero se evidenciaron 2 PQRS y de marzo se evidenciaron 3 PQRS.

Aleatoriamente se observaron PQRS con radicados N° 2ED8149, 9AB19B4 y AECAA1D, respondidas en los términos, sin embargo la primera mencionada se visualizó cargada dos veces en el sistema, reflejando un error de duplicidad de la información, adicionalmente se observaron otros errores como que el tiempo de cálculo de la fecha de vencimiento no correspondía a los 15 días que menciona la Ley 1755 de 2015, o que el aplicativo no permitía adjuntar respuestas de PQRS cuando el responsable se encontraba cerrando el trámite, por lo que se sugirió que es importante reportar estas situaciones a tiempo y que desde la Oficina de Sistemas se revise de forma técnica el aplicativo y se solucionen las fallas.

2.7 SECRETARIA DE HACIENDA

Tipo PQRS	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS	
	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB
HACIENDA	1	3	0	0	0	0	1	1

Esta dependencia recibió 1 petición por medio escrito y 3 por medio Web, y 1 sugerencia escrita y 1 web. Durante el seguimiento, en el usuario de la dependencia se evidenció solo 1 PQRS, la cual correspondía al mes de marzo, que fue remitida por competencia a Secretaría General. Se recomienda al administrador del Software verificar los datos proporcionados para el informe, toda vez que no concuerdan con lo observado en las visitas de verificación.

Igualmente se observó que desde la Secretaría de Hacienda se da recepción a la correspondencia de su competencia y se direcciona a sus diferentes áreas como Industria y Comercio, Tesorería, entre otras, sin embargo no se evidencia trámite final, por lo que se sugirió consolidar dicha información y llevar registro desde la dirección del despacho.

2.8 SECRETARIA DE SALUD

Tipo PQRS	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS	
	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB
SALUD	1	1	0	0	0	0	3	0

Esta dependencia recibió 1 petición por medio escrito y 1 por medio Web, y 3 sugerencias por escrito.

Se observó el uso del aplicativo, donde la información no concuerda con el reporte del Administrador, toda vez que se evidenció 8 PQRS completadas y 22 PQRS no iniciadas, por lo que se sugiere revisar la estadística y adelantar la gestión adecuada a las solicitudes pendientes por trámite en el software institucional, verificando la respuesta oportuna y adjuntando soportes.

INFORME DE SEGUIMIENTO

OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTION DE CONTROL INTERNO

Adicionalmente, se verificó la gestión de PQRS a través de la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano - SAC, y se revisó aleatoriamente el uso de actas para evidenciar respuestas verbales o telefónicas, así como las debidas remisiones a las entidades prestadoras del servicio de salud, como, Asmetsalud, Emdisalud, Coosalud, entre otras, como mecanismo para dar solución a los diferentes requerimientos. Se recomienda a la oficina responsable, continuar realizando seguimiento y control oportuno y de forma ordinaria a las solicitudes, con el fin de cumplir los términos y plazo pertinente, procurando evidenciar la respuesta allegada al ciudadano, en caso de que la EPS solucione el requerimiento de forma directa.

2.9 SECRETARIA DEL INTERIOR

Tipo PQRS	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS	
CLASIFICACION	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB
INTERIOR	1	0	0	3	0	3	0	0

Esta dependencia recibió 1 petición por medio escrito, 3 quejas por medio Web y 3 reclamos por medio web. En la revisión del aplicativo no se logró tener acceso, por lo que se reiteró la recomendación de anteriores seguimientos, de verificar su ingreso de forma inmediata, desde el administrador en el área de Sistemas, así como gestionar todas aquellas PQRS pendientes por terminar el registro, para así avanzar en la ejecución de las actividades a su cargo, para este caso, hacer uso oportuno del aplicativo, como herramienta que permite optimizar el proceso de gestión y reporte de las PQRS en la Institución.

Durante la visita se verificaron PQRS relacionadas en el documento de control en Excel, entre ellas de radicado N° 16 del 03 de enero, N° 2CDD4D6 del 11 de febrero y N° 6C3B461 del 04 de marzo, las cuales no se evidenció respuesta alguna, por lo que se sugiere a esta dependencia, actualizar el registro de trazabilidad de PQRS, con información de respuesta, radicado, etc., así como reforzar los controles y apersonar a los responsables, toda vez que no se está garantizando el monitoreo oportuno y respuesta en términos adecuados, respecto a la Ley 1755 de 2015.

2.10 OFICINA DE PLANEACION

Tipo PQRS	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS	
CLASIFICACION	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB
PLANEACIÓN	4	0	0	5	0	1	1	0

Esta dependencia recibió 4 peticiones por medio escrito, 5 quejas por medio Web, 1 reclamo por web y 1 sugerencia de forma escrita, información que no concuerda con la relacionada en la visita de seguimiento, toda vez que se evidenció en el aplicativo de PQRS: No iniciadas (36), completas (16) y en curso (0), por lo que se hace un llamado de atención a verificar al uso oportuno del aplicativo, evitando la acumulación de solicitudes sin iniciar, revisando la documentación allegada desde la página web y de forma física, y reportar falencias al administrador de la plataforma, con el fin de subsanar errores que podría presentar el sistema.



INFORME DE SEGUIMIENTO

OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTION DE CONTROL INTERNO

Así mismo, durante la visita se observaron las PQRS N° 8C411DO y 41737A1 cargadas con duplicidad en el aplicativo, con fechas de vencimiento incoherentes a los plazos oportunos, por lo que se debe revisar la información y reportar inmediatamente al administrador para solucionar los errores.

2.11 SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

Tipo PQRS	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS	
CLASIFICACION	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB
INFRAESTRUCTURA	0	2	0	0	0	0	2	0

Esta dependencia recibió 2 peticiones por medio Web, y 2 sugerencias escritas. De acuerdo al seguimiento realizado se evidenció el uso del formato de correspondencia recibida con información que difiere del reporte otorgado por el administrador del sistema de gestión de PQRS de la Institución.

Durante el seguimiento se observó aleatoriamente las PQRS de radicado N° F7758F2 y 72216B9, resueltas en los términos legales establecidos. Se sugiere continuar actualizando toda la información compilada en los cuadros de control, para dar continuidad al trámite oportuno de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el despacho.

2.12 SECRETARIA DE DESARROLLO

Tipo PQRS	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS	
CLASIFICACION	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB
DESARROLLO	0	0	0	1	0	0	3	13

Esta dependencia recibió 1 queja por medio web, y 3 sugerencias de forma escrita y 13 por medio web. Durante el seguimiento se evidenció que esta información no concuerda con el reporte del administrador, toda vez que en el usuario de acceso de la oficina evaluada se evidenció en total 41 PQRS completadas en el trimestre.

Adicionalmente se revisaron de forma aleatoria las solicitudes N° F98EB9D completada en plataforma, sin embargo no se evidenció respuesta; y la N° 828B922 y N° D932D5F resueltas en los términos. Se sugiere continuar con la utilización constante del aplicativo, así como cargar en los comentarios, una respuesta completa respecto al oficio o contestación que se le otorga al ciudadano, que incluya fecha y radicado de salida del despacho, en caso de aplicar, y adjuntar el documento de respuesta escaneado, con el recibido del petionario, toda vez que esto permite evaluar la trazabilidad de las solicitudes.



CÓDIGO:	
CI-F-104-51.003	
VERSIÓN	02
FECHA ELAB:	Junio-21-2018
FECHA APROB:	Junio-21-2018

INFORME DE SEGUIMIENTO

OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTION DE CONTROL INTERNO

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

- ✓ En atención a las falencias y errores en el sistema evidenciados por el aplicativo, se recomienda evaluar su pertinencia y continuidad en la institución, toda vez que no es una herramienta ágil, amigable y oportuna para el reporte de estadísticas solicitadas en el ejercicio de evaluación institucional, de forma contraria, arroja datos erróneos de la información del trámite de PQRS en el Palacio Municipal, por lo que no es posible determinar la efectividad real en el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 de la Administración.
- ✓ En caso de continuar el uso del aplicativo, se sugiere adelantar las acciones de mejora pertinentes, que conduzcan al correcto funcionamiento del mismo, toda vez que actualmente no concuerda la información exportada por el Administrador con la evidenciada en las visitas, los usuarios no están adjuntando o relacionando las respuestas o existe desconocimiento del uso del software en página web, por lo que es indispensable realizar las respectivas correcciones, solo de esta forma el aplicativo será útil para la consulta de información y como excelente aliado en la generación de alarmas para el acatamiento efectivo de las actividades relacionadas a la Ley 1755 de 2015 y demás normativa asociada.
- ✓ Es indispensable que cada una de las dependencias reporten inmediatamente a la Oficina de Sistemas todos aquellos errores del Software que se presenten en su uso diario, toda vez que la existencia de silencio administrativo evidencia el correcto funcionamiento del mismo, por lo tanto las fallas no serán corregidas de forma oportuna.
- ✓ Es necesario que las dependencias evaluadas tengan en cuenta las sugerencias y recomendaciones aportadas en el presente informe, con el fin de mejorar los procesos de trámite a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias allegados a la Institución, cumpliendo con las normativa asociada a los criterios de auditoría expuestos al inicio de este documento, entre ellos 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.

DIEGO ANTONIO ESCOBAR RUEDA
 Profesional de Apoyo
 Oficina Control Interno Administrativo

