



OFICINA DE CONTROL INTERNO

240.7.1

OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION	
INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL 1 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2017	
FECHA:	TULUA, 8 DE MAYO DE 2017
ELABORADO POR:	AYDEE TRUJILLO CORRALES, Jefe de Oficina Control Interno de Gestión

1. Objetivos: Para el desarrollo de la presente auditoria en cumplimiento de la norma se tiene en cuenta los siguientes objetivos y alcance:

1.1. Medir el grado de implementación del sistema de Atención al ciudadano que permita la Mejora continua de la Administración Municipal, cumpliendo con los tiempos establecidos en las peticiones quejas y reclamos que realiza la ciudadanía y revisar la plataforma del aplicativo del Sistema de Gestión Documental en cuanto a su uso y su amigabilidad con todos los funcionarios que tiene la responsabilidad de estar pendientes de las solicitudes.

1.2. Medición y Satisfacción del Cliente P-240-14 y P-240-15 Procedimiento peticiones quejas y reclamos, sugerencias y denuncias.

1.3. Evaluar los Procedimientos y el cumplimiento de la norma NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 19011;2011, NTCGP 1000:2009, MECI 1000:2014, LEY 1474 de 2011 y Normativa vigente en Control Interno - Manual de Calidad M-260-03 Versión: 2 de 15/03/15 y los demás documentos que forman parte del SIGI.

2. Numerales o Temas:

DESARROLLO DEL PROCESO AUDITADO

2.1. La Oficina de Control Interno de Gestión, Vía correo interno notifica al Secretario de Despacho responsable del Proceso de Atención al ciudadano, Doctora María Victoria Castro y al Coordinador del Centro de Atención Integral al ciudadano –CIAC-, Señor Jhon Jairo Toro – Técnico y responsable del procedimiento, se les notifica que se realizará el día miércoles 3 y viernes 5 de mayo, auditoría a los procedimientos, P-240-14 Medición y Satisfacción del Cliente y P-240-15 Procedimiento peticiones quejas y reclamos, sugerencias y denuncias, que al igual se revisarán y se evaluarán otros temas como: la



OFICINA DE CONTROL INTERNO

plataforma del Sistema de Gestión Documental y su funcionalidad, los informes que debe presentar el técnico: Informe Mensual de PQRS, análisis de la Satisfacción de atención al cliente y el Manual para la atención al ciudadano.

2.2. Trazabilidad con las dependencias que funcionan por fuera del Cam.

2.3. Auditoría realizada los días, miércoles 3 y el viernes 5 de mayo de 2017.

2.4. Entrega de informe final: se hace entrega del informe final el día 08 de mayo de 2017, al Técnico de Atención al Ciudadano, Jhon Jairo Toro y a la Secretaria de Despacho Doctora María victoria Castro. Estos informes se envían en correo electrónico e impresos. Y se les notifica que tienen ocho días hábiles para presentar el plan de acción.

3. CONCLUSIONES

3.1. Se realizó el seguimiento a las PQRS, correspondiente al periodo comprendido desde enero 01 al 30 de abril de 2017.

3.2. Se realizó análisis de respuesta a las PQRS.

3.3. Se hace un análisis de todas las PQRS, que se han allegado al CIAC, desde el 01 de enero hasta el 30 de abril de 2017, se puede observar que a las Dependencias que se les direccionan el mayor número de PQRS, son las misionales:

- Secretaria de Salud
- Habilidad e Infraestructura
- Secretaria de Gobierno
- Secretaria de Desarrollo Institucional: no siendo misional se recibe un volumen de solicitudes, pero estas vienen carentes de datos y que en ocasiones es imposible darle continuidad a la petición ya que la mayoría ingresan por la plataforma de la página web de la Alcaldía.
- Desarrollo territorial.

3.4. Se procede a realizar un llamado a la Secretaria de Gobierno, Convivencia y Seguridad, como acción de mejora frente al incumplimiento del tiempo de respuestas a las solicitudes que realizan los ciudadanos, haciendo énfasis en la oportuna respuesta y la calidad de la información de la misma y resaltando la responsabilidad disciplinaria que aqueja el incumplimiento a la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción y de atención al ciudadano, la ley 1712 Transparencia y Decreto 103 de 2015. Al igual que al departamento de movilidad Vial con el fin de minimizar riesgos en la no entrega de la correspondencia a tiempo.

Carrera 25 No. 25-04 PBX:(2) 2339300 Código Postal: 763022

www.tulua.gov.co – email: cinterno@tulua.gov.co - facebook.com/alcaldiadetulua
twitter.com/alcaldiadetulua



OFICINA DE CONTROL INTERNO

Recomendaciones:

PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Cumplimiento de las Normas

- Ley 1474 de 2011, "Estatuto Anticorrupción y atención al ciudadano".
- Ley 734 de febrero 5 de 2002, "Código Disciplinario Único".
- Ley 962 de julio 8 de 2005, "Racionalización de trámites y procedimientos administrativos". Artículo 81
- Ley 1437 de 2011 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", artículos 13 al 33.
- Decreto 2232 reglamentario de la ley 190 /95 artículo 7-9 – hace referencia al artículo 53 de la ley 190/95
- Ley 1712 de 2014, Reglamentado en el Decreto 103 de 2015 "Ley de Transparencia"
- Ley 1755 de 2015 Reglamentación del derecho fundamental de petición.

Nota: hace parte de este informe el formato F-210-04 programa de auditoría, F-210-05 plan de Auditoria, F-210-06 acta de inicio, F-210-07 Lista de Chequeo y el F-210-09 informe final de la auditoria.

AYDEE TRUJILLO CORRALES
Jefe de Oficina de Control Interno
de Gestión