



 **Tuluá**
de la gente para la gente

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y AUDITORIA INTERNA ESPECIAL A LA ATENCIÓN DE
PQRSD EN LA ALCALDÍA DE TULUÁ
FEBRERO – JUNIO 2020**

**TULUÁ, VALLE
Junio de 2020**

Calle 25 No. 25-04 PBX:(2) 2339300 Ext: 4011 Código Postal: 7630XX
www.tulua.gov.co – email: despacho@tulua.gov.co - facebook.com/alcaldiadetulua
twitter.com/alcaldiadetulua



OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

INTRODUCCIÓN

La oficina de control interno de gestión, en cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 del 2011 estatuto anticorrupción *"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"*

La oficina de control interno de gestión realizó seguimiento y auditoría interna especial y hace presentación de informe dando cumplimiento a lo establecido en el programa anual de auditoría 2020, con el fin de determinar y verificar el procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, presentados por los ciudadanos ante los procesos de la administración municipal, se realiza el análisis de la información correspondiente al periodo comprendido de enero a mayo de 2020, tomando como base y referencia la información registrada en el sistema de gestión documental MARVIN.

OBJETIVO DE LA AUDITORIA Y EL SEGUIMIENTO

Realizar el seguimiento y evaluación al cumplimiento del trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la administración municipal de Tuluá.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Verificar la calidad en el cumplimiento estricto a la caracterización del proceso de atención integral al ciudadano.

ALCANCE DE LA AUDITORIA Y EL SEGUIMIENTO

Verificar el cumplimiento de los trámites PQRSD, teniendo en cuenta la oportunidad, calidad, efectividad del servicio y cumplimiento de las normas vigentes con la información que se registra en el servicio de atención al ciudadano correspondiente al periodo de enero de 2020 a la fecha de la auditoría.

MARCO LEGAL

- Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos. "En toda entidad, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, solicitudes y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad".
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y de dictan otras disposiciones, artículo 26. □ Decreto 0103 de 2015, "por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones, artículo 19 numeral 3"



OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

- Ley 87 de 1993 mediante la cual se dicta las normas para el ejercicio del Control Interno.
- Circular Externa No.001 de 2011 en la que se indican las orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.
- Artículo 23 de la constitución política de Colombia "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales"

METODOLOGIA

La ejecución del presente seguimiento y auditoría, se realizó con base al seguimiento que el auditor líder ha venido realizando desde el mes de febrero de 2020, la información es tomada fielmente del Sistema de información de gestión documental MARVIN, módulo atención al ciudadano, en el cual se examinó la base de datos de las peticiones recibidas para el primer semestre de 2020, de igual manera se utilizaron técnicas de auditoría como observación directa, revisión selectiva, entrevista con los responsables de los procesos, visitas de seguimiento y acompañamiento a los dependencias que funcionan en sedes externas a la alcaldía y que cuentan con ventanilla única de correspondencia para la atención al ciudadano.

CANALES DE ATENCIÓN

CANAL	MECANISMOS	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Presencial	Servicio Ciudadano	Calle 25 Carrera Esquina	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30am a 5:30pm	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo con la PQRSD que se vaya a interponer, las cuales se radican en el sistema de información MARVIN.
Virtual	Correo Electrónico	www.servicioalciudadano@tulua.gov.co	El correo electrónico se encuentran activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestiona en horas y días hábiles	Las PQRSD que se interpongan por este medio son radicadas en el sistema de información MARVIN, para asegurar la trazabilidad del trámite.
Escrito	Radicación de Comunicación escrita	Calle 25 Carrera Esquina	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30am a 5:30pm	Las PQRSD se radican en el sistema de información MARVIN.



OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

TRABAJO DE CAMPO

Revisión y análisis de la información suministrada por la Oficina de Atención al ciudadano.
Revisión y análisis de la información suministrada por las sedes externas que cuentan con ventanilla de atención al ciudadano.

Revisión y análisis de la información extraída del sistema de gestión documental MARVIN.
Revisión de la página de atención al ciudadano.

Elaboración del informe final.

RESULTADOS DE LA AUDITORIA

De acuerdo con los reportes generados por las plataformas VIDA y MARVIN se verificó que a fecha 03 de marzo del 2020 se encuentran vencidas 153 PQRSD interpuestas en los diferentes canales de atención que tiene dispuesto la Alcaldía para este fin.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina de Control Interno de Gestión en su rol de asesoría y acompañamiento realizó un cronograma de visitas a los procesos de la Administración Municipal, con el fin de hacer seguimiento en la atención de PQRSD según lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, visitas que se pusieron en conocimiento de cada una de las dependencias en la circular 12 identificada con número de radicado S2599, emitida por el área de Control Interno de Gestión el pasado 05 de marzo de 2020. También se informó sobre los PQRSD vencidos al secretario de desarrollo Institucional a través de memorando identificado con el número de radicado S-2598 de fecha 05 de marzo de 2020.

Posterior a las visitas y las mesas de trabajo se continuo con el seguimiento a los PQRSD a través de los reportes generados semanalmente desde la plataforma MARVIN, donde se enviaron memorandos con el número de tramites vencidos que registraba el sistema de información MARVIN.

Dicho seguimiento mostro resultados positivos ya que a fecha 18 de junio la administración municipal cuenta con 41 PQRSD vencidos, lo que muestra el avance logrado de febrero a junio.

Durante el seguimiento realizado se pudo evidenciar que los procesos que constantemente reportan PQRSD vencidos son: Departamento Administrativo de Movilidad y Seguridad Vial, Secretaria de Gobierno Convivencia y Seguridad y Secretaria de Salud, esto debido al volumen de tramites tan alto que manejan dichas secretarías.

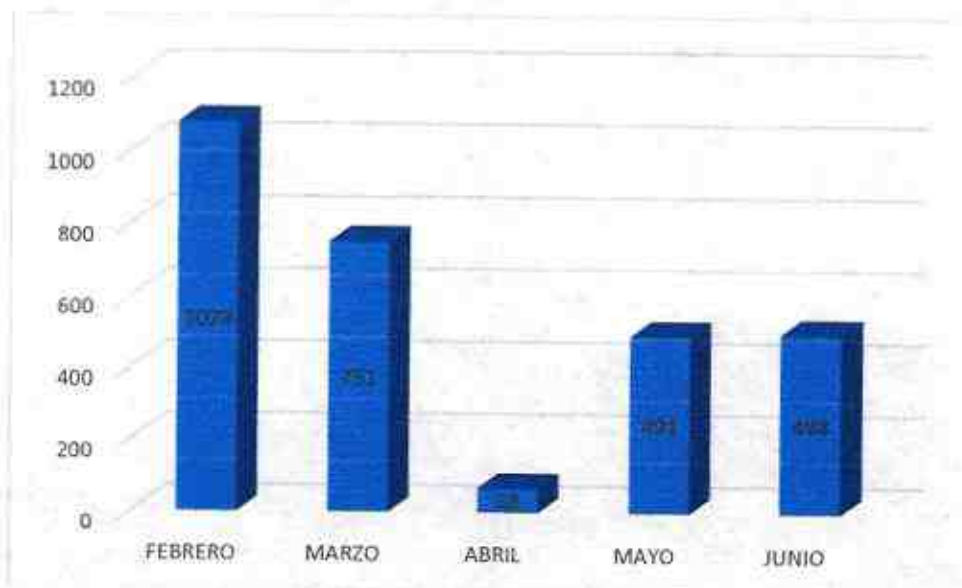
Con el fin de dar manejo a la situación se reportó la situación al secretario de desarrollo institucional informando: *"de manera urgente se deben tomar medidas a la situación que se viene presentando con los vencimientos de los tramites de PQRSD, es importante resaltar que el procedimiento de atención al ciudadano es claro y preciso con enviar a disciplinario el que no cumpla con los tiempos de la ley establecidos, al igual está contemplado en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011"*.



OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

El día 20 de mayo se da inicio a la auditoría al centro de atención integral ciudadano -CAIC- para el desarrollo de la auditoría se realizó cronograma de visitas a las diferentes dependencias de la administración municipal que cuentan con ventanilla única de correspondencia y que quedan externas al edificio de la alcaldía, obteniendo los siguientes resultados:

Se evidenció que durante el primer semestre de la vigencia 2020 se recibieron 2886 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la alcaldía de Tuluá, siendo los meses de febrero y marzo los que reflejan mayor número de tramites radicados y abril representa el menor número de peticiones.



TIPOS DE SOLICITUD

DENUNCIAS: Es el acto mediante el cual se pone en conocimiento a la entidad de una acción que va en contra de la ley. Les solicitamos que sus denuncias se presenten o registren en forma objetiva, respetuosa y se refieran a hechos concretos y no supuestos.

IDEAS PARA SOLUCIÓN PROBLEMÁTICAS DE TULUÁ: Espacio donde se pueden plasmar ideas para la solución de situaciones que se presentan en el Municipio de Tuluá.

NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES: Espacio proporcionado para que los niños, niñas y adolescentes puedan dar a conocer inquietudes, necesidades y demás situaciones que se les genere y presente.

PETICIÓN: A través de un derecho de petición, toda persona nacional o extranjera, adulta o menor de edad, puede presentar solicitudes respetuosas a la Entidad por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta solución. Sus peticiones pueden ser: Solicitud Consulta, Solicitud De Documentación, Solicitud Información.



OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

QUEJA: Es la manifestación por medio de la cual se ponen en conocimiento de la Administración Municipal, actos de corrupción y conductas irregulares o comportamientos contrarios a derecho cometidos por los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y particulares que ejercen funciones públicas. En todos aquellos casos en que la conducta del servidor público pueda constituir presunta falta disciplinaria, se dará traslado a la Oficina de Control Disciplinario.

RECLAMO: Es el mecanismo mediante el cual se pone en conocimiento la insatisfacción sobre la deficiencia del servicio prestado por la entidad o el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Administración Municipal.

SOLICITUD: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada a la Administración Municipal, por ser solicitud tiene la misma validez que un derecho de petición y con lleva los mismos términos y responsabilidades para dársele respuesta.

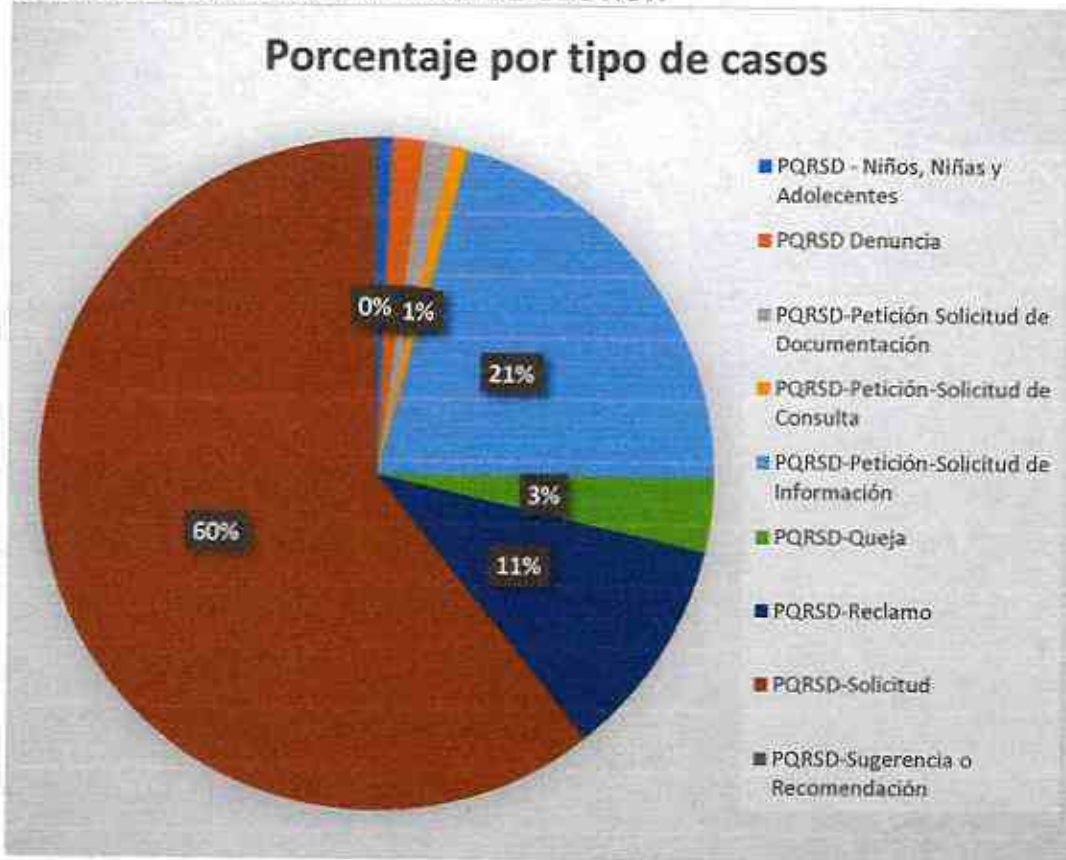
SUGERENCIA o RECOMENDACIÓN: Es la proposición, idea o indicación que se presenta a la Administración Municipal con el fin de contribuir al mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentra relacionada con la prestación de un servicio.

- Por tipo de casos recibidos.

TIPO	CANTIDAD
PQRSD - Denuncia	44
PQRSD - Niños, niñas y Adolescentes	17
PQRSD - Petición Solicitud de Consulta	24
PQRSD - Petición Solicitud de Información	601
PQRSD - Solicitud de Documentación	38
PQRSD - Queja	101
PQRSD - Reclamo	308
PQRSD - Solicitud	1740
PQRSD - Sugerencia o Recomendación	13
TOTAL	2886



OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



- Análisis de tipos de casos:

Se observa que el tipo de PQRSD que más se reporta por parte de los ciudadanos son las Solicitudes con (1740), seguida por Solicitud de Información con (601) y reclamo con (308), dejando en un rango muy menor Sugerencias o Recomendación y Niños, niñas y Adolescentes, entre otros.

- Análisis por Dependencia:

DEPENDENCIA	TOTAL, GENERAL
Atención al ciudadano	34
Atención Víctimas	11
Casa de Justicia	59
Comité de Convivencia Laboral	1
Cuentas Deshabilitadas	13
Departamento Administrativo de Arte y Cultura	16
Departamento Administrativo de las TIC	7



OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

DEPENDENCIA	TOTAL, GENERAL
Departamento Administrativo de Movilidad	911
Departamento Administrativo de Planeación Municipal	143
Departamento de Control Disciplinario Interno	14
Desarrollo e Inversión Pública	6
Desarrollo Socioeconómico	7
Desarrollo Territorial	347
Despacho del Alcalde Municipal	27
Ejecuciones Fiscales	32
Gestión Almacén y Compras	10
Gestión Documental	9
Gestión Talento Humano	85
Inspección de Policía	159
Oficina Asesora de Control Interno de Gestión	1
Oficina Asesora Jurídica	31
Presupuesto	3
Rentas	139
Secretaría de Asistencia Agropecuaria	138
Secretaría de Bienestar Social	7
Secretaría de Desarrollo Institucional	14
Secretaría de Educación	17
Secretaría de Gobierno Convivencia y Seguridad	284
Secretaría de Hábitat e Infraestructura	47
Secretaría de Hacienda	20
Secretaría de Salud	274
Secretaría Privada	5
Tesorería	15
Total, general	2886

Por tanto, se refleja que las dependencias ante las cuales los ciudadanos radicaron un mayor número de PQRSD durante los meses de febrero a junio de 2020 son: Departamento Administrativo de movilidad y Seguridad vial, Desarrollo Territorial, Secretaría de Gobierno y Secretaría de Salud, así mismo se evidencia que las que menos presentan son: Comité de Convivencia Laboral, Control Interno de Gestión, Secretaría Privada, Secretaría de Bienestar Social, Departamento TIC, y presupuesto.



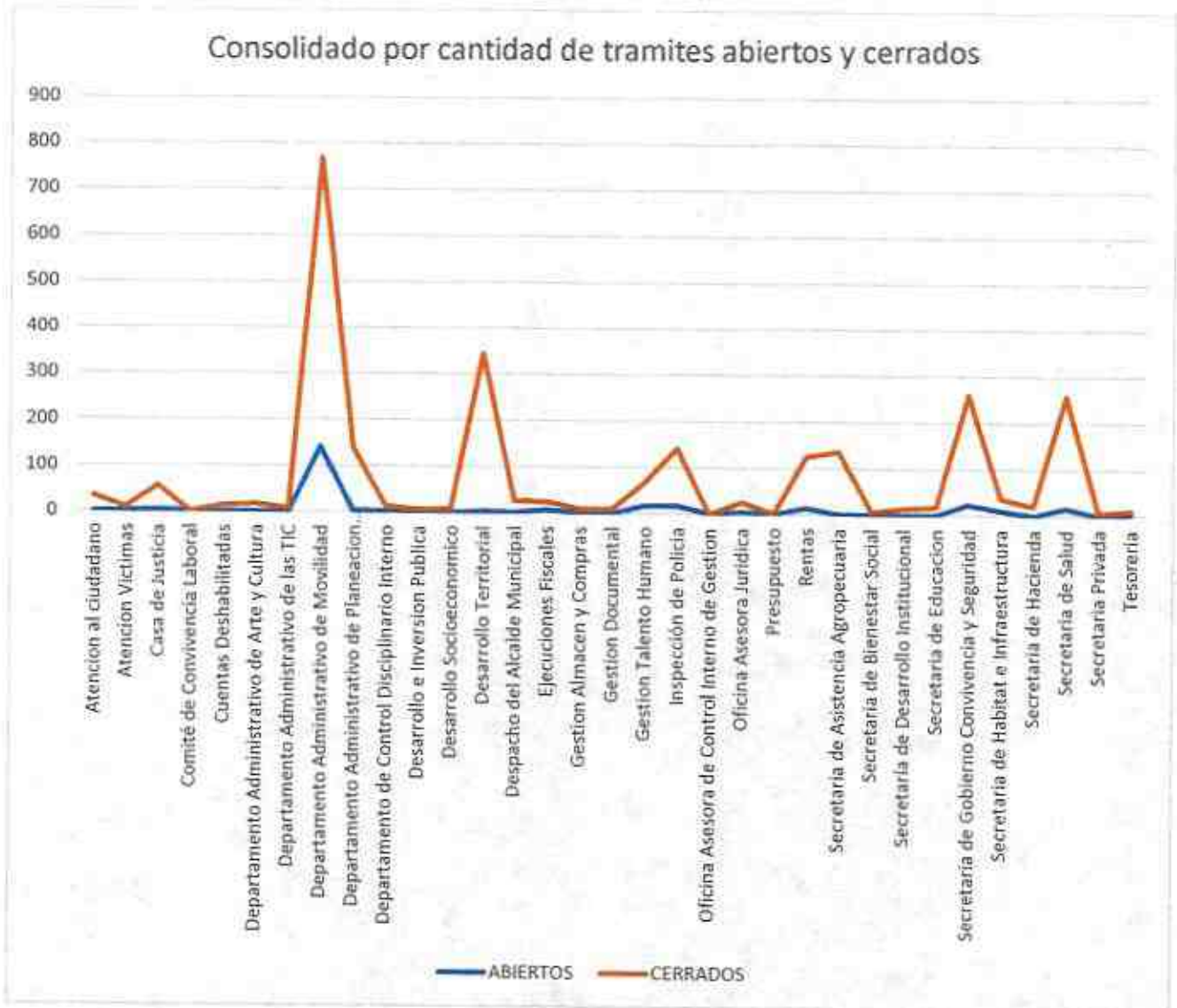
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

- Consolidado de tramites por estado:

DEPENDENCIA	ABIERTOS	CERRADOS	TOTAL GENERAL	CERRADOS CON VENCIMIENTO	CERRADOS OPORTUNAMENTE
Atencion al ciudadano	0	34	34	1	33
Atencion Victimas	2	9	11	5	4
Casa de Justicia	3	56	59	25	31
Comité de Convivencia Laboral	1	0	1	1	0
Cuentas Deshabilitadas	0	13	13	9	4
Departamento Administrativo de Arte y Cultura	0	16	16	4	12
Departamento Administrativo de las TIC	0	7	7	2	5
Departamento Administrativo de Movilidad	142	769	911	310	463
Departamento Administrativo de Planeación Municipal	3	140	143	45	97
Departamento de Control Disciplinario Interno	2	12	14	3	9
Desarrollo e Inversion Publica	0	6	6	1	5
Desarrollo Socioeconomico	0	7	7	3	4
Desarrollo Territorial	3	344	347	82	264
Despacho del Alcalde Municipal	1	26	27	0	26
Ejecuciones Fiscales	7	25	32	7	18
Gestion Almacen y Compras	1	9	10	3	7
Gestion Documental	0	9	9	3	6
Gestion Talento Humano	17	68	85	18	53
Inspección de Policía	17	142	159	92	58
Oficina Asesora de Control Interno de Gestion	1	0	1	0	
Oficina Asesora Juridica	5	26	31	10	16
Presupuesto	1	2	3	1	1
Rentas	14	125	139	76	49
Secretaria de Asistencia Agropecuaria	1	137	138	22	116
Secretaria de Bienestar Social	1	6	7	3	3
Secretaria de Desarrollo Institucional	0	14	14	1	13
Secretaria de Educacion	0	17	17	11	6
Secretaria de Gobierno Convivencia y Seguridad	24	260	284	88	179
Secretaria de Habitat e Infraestructura	10	37	47	7	30
Secretaria de Hacienda	0	20	20	6	14
Secretaria de Salud	16	258	274	46	214
Secretaria Privada	0	5	5	3	2
Tesoreria	4	11	15	4	7
Total general	276	2610	2886	892	1749



OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



Dentro de las 2886 PQRSD se observa que 276 de ellas que se encuentran abiertas a la fecha de este informe, con hasta 86 días de vencimiento, estas PQRSD pertenecen a las siguientes oficinas:



OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Dependencia	Cantidad
Comité de Convivencia Laboral	1
Departamento Administrativo de Movilidad	4
Departamento Administrativo de Planeación Municipal	2
Desarrollo Territorial	2
Gestión Almacén y Compras	1
Gestión Talento Humano	3
Inspección de Policía	8
Secretaría de Asistencia Agropecuaria	1
Secretaría de Gobierno Convivencia y Seguridad	7
Secretaría de Salud	2
Total general	31

En el siguiente grafico se puede observar el porcentaje de vencimientos por dependencia con corte a 23 de junio de 2020:





OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

De las 2610 PQRSD que a la fecha se han cerrado se puede evidenciar que 892 se cerraron con vencimiento y 1749 se respondieron con oportunidad a los ciudadanos

De esta forma se observa esa cantidad discriminada por tipo de PQRSD reflejando que las sugerencias o Recomendaciones fueron las únicas que se contestaron dentro de los términos y en la totalidad de las PQRSD registradas, igualmente se observan que la Solicitud-Reclamo-Queja-Solicitud Consulta-en un porcentaje considerable se contestó la mayoría de ellas sin vencimiento, lo contrario se observa con Solicitud Información que un porcentaje alto se contestó estando vencida y más aún Niños Niñas y Adolescentes sus 8 PQRSD registradas se contestaron vencidas, por ultimo Solicitud de Documentos-y Denuncia han sido contestadas en la misma medida tanto vencidas como sin vencimiento. Es de resaltar que, aunque se observa este comportamiento han sido más las PQRSD que se han contestado dentro de los términos lo cual corresponde a 892 frente a 1749.

OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS

Se evidenció que el control en la oportunidad de las respuestas está bajo la responsabilidad del coordinador del centro de atención integral al ciudadano -CAIC-. Además, los líderes de los procesos deben tener la responsabilidad del control y autocontrol en el cumplimiento de la normatividad en la atención al ciudadano, no obstante, la administración municipal no está dando estricto cumplimiento a los tiempos de respuesta de los PQRSD establecidos por la ley.

CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

Se evidenció que el centro de atención integral al ciudadano -CAIC- no realiza control de calidad a las respuestas que se le brindan a los ciudadanos, lo que representa riesgo de no detectar a tiempo errores de forma o de fondo que se puedan materializar.

HALLAZGOS ENCONTRADOS EN LA AUDITORIA

1. La plataforma MARVIN no cumple, no es efectiva y no es eficiente ya que no supe las necesidades a este proceso teniendo en cuenta que realizadas las visitas de seguimiento a las dependencias externas que cuenta con ventanilla única de correspondencia se evidenció que para poder dar salida a los PQRSD, deben de imprimir las solicitudes y radicarlas a través de la ventanilla única, los funcionarios encargados no pueden cerrar los PQRSD, tan pronto dan respuesta ya que el radicado de salida de un documento solo lo puede generar el funcionario que cuenta con el rol de usuario de ventanilla única para dar salida a los documentos y si el encargado no esta se corre el riesgo de retrasar la oportunidad y cumplimiento a las respuestas de los PQRSD.
2. Los funcionarios manifiestan que solo tienen una impresora para generar radicados de entrada y salida y que hay momentos en que las dependencias van a solicitar radicados por lo que no dan abasto para la radicación de solicitudes internas y externas ya sea de entrada o de salida. Adicionalmente deben realizar el trabajo para la correspondencia que llega a través de Servientrega o la que sale. También



OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

se evidenció que las dependencias externas que cuentan con ventanilla única de correspondencia no cuentan con los insumos tecnológicos necesarios y de buen estado que se requieren para suplir las necesidades del proceso.

3. Mensualmente se envían memorandos a cada una de las secretarías con la información de los PQRSD que se encuentren vencidos a la fecha de dicho informe. No se tiene control de manera continua y permanente al proceso de PQRSD de toda la administración municipal. Se evidencia que no se tiene ningún control ni filtro sobre la calidad de las respuestas que se generan a los ciudadanos lo que representa un alto riesgo dado que no hay posibilidad de detectar errores de forma o de fondo en la contestación de PQRSD.
4. Se evidencia que no se está dando atención por vía telefónica (no contestan los teléfonos por falta de recurso humano), incumpliendo así con la caracterización del proceso de atención al ciudadano.
5. Se evidencia que el link de PQRSD se encuentra inhabilitado en la página web de la alcaldía, lo que representa riesgo de demandas o sanciones disciplinarias ya que de acuerdo a la normatividad vigente y la ley 1474 del 2000 todos los entes de orden nacional o territorial deben cumplir con la atención de trámites a través de la página web de los municipios.
6. Se evidencian estadísticas a través de informes de los meses de enero a abril, los cuales se encuentran separados por meses y no están comparados con vigencias o meses anteriores, adicionalmente no se especifica por qué canal se recibe la solicitud (telefónico, personal, internet).
7. No se evidencia seguimiento constante desde el punto de atención CAIC, a los puntos externos que tienen ventanilla única de correspondencia de la administración municipal, lo que representa riesgo para el cumplimiento y la atención oportuna de los PQRSD.
8. Tomando como referencia los indicadores de medición mensual de enero a abril, se evidencia que no cumplen con la meta proyectada sobre el 70% y no está contemplando dentro del indicador la cantidad de trámites correspondientes al 30% del total de los trámites recibidos mensuales que queda por fuera de la proyección de la meta establecida.
9. No se evidencia el debido cumplimiento a la caracterización del proceso ya que este se encuentra establecido sobre la plataforma VIDA y dicha plataforma ya no se maneja dentro de la administración municipal, tampoco se está dando cumplimiento a la atención vía telefónica ni por la página web de la alcaldía.
10. Realizadas las visitas a las dependencias externas que cuentan con ventanilla única de correspondencia, se evidencia que en el departamento administrativo de movilidad los funcionarios encargados de generar respuestas en la administración municipal no cuentan con usuario asignado en MARVIN, así mismo se evidencia falta de control ya que la coordinación de PQRSD no tiene conocimiento de cuáles son los funcionarios encargados de generar respuestas a los ciudadanos y no hay control sobre el manejo y asignación de los mismos.



OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN OBSERVACIONES

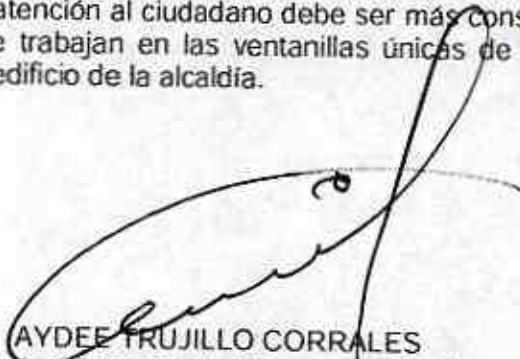
Es importante resaltar que no fue posible evaluar el mes de enero de 2020 ya que la administración municipal cambio de sistema de información y al momento de la auditoria la antigua plataforma presento dificultades y no fue posible extraer la información.

CONCLUSION DE LA AUDITORIA

Como resultado de la auditoria se evidenciaron 8 no conformidades y 2 oportunidades de mejora, se verifico que la plataforma MARVIN presenta inconformidades generalizadas en los procesos, el sistema de información debe parametrizar mecanismos eficaces y eficientes que permitan la interacción ciudadana con el sistema de gestión de la administración, igual mente el proceso presenta debilidades, en el cumplimiento de las directrices nacionales en atención al ciudadano y la caracterización del proceso.

RECOMENDACIONES

- La entidad debe definir instrumentos de seguimiento y vigilancia eficaces y permanentes en cuanto a los tiempos de respuesta de los PQRS, que garanticen el cumplimiento estricto de la ley.
- Se debe implementar filtro de calidad a las respuestas de los PQRS.
- Se debe solucionar de manera urgente la atención al ciudadano por medio del link de la página web de la alcaldía.
- Se debe solucionar de manera urgente la atención al ciudadano por el canal telefónico.
- Realizar mesas de trabajo con las dependencias que constantemente reportan PQRS vencidos.
- Capacitación constante al personal de planta y contratistas sobre la importancia de la atención con calidad y oportunidad al ciudadano.
- Realizar jornadas de capacitación constantes en el manejo del sistema de información MARVIN.
- La coordinación de atención al ciudadano debe ser más constante en el control de los funcionarios que trabajan en las ventanillas únicas de correspondencia que quedan externas al edificio de la alcaldía.


AYDEE TRUJILLO CORRALES
Jefe de Oficina Control Interno de Gestión

Elaboro: Yined Fernanda Duque Zuluaga
Revisó y Aprobo: Aydee Trujillo Corrales