

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| INEORME | | | | |
| 2015122411066932143126523 comunicaciones internas o memorandos Diciembre 24, 2015 11:06 Radicado 2015-026523 2015122411066932143126523 | Bello Ciudad Educativa y Competitiva | CERTIFIED Net MANAGEMENT SYSTEM CO-SC-CER143688 | ISO 9001 icontec Internacional SC-CER143688 | GERENCIACIÓN DE LA CALIDAD NTGQP 1000-2009 SECTOR MUNICIPAL CERTIFICADO GP-CER143691 |

Bello, 23 de diciembre de 2015

Doctor
 CARLOS MUÑOZ LÓPEZ
 Alcalde
 Municipio de Bello

Asunto: Auditoría de cumplimiento de la oportunidad de atención de PQRDS y el sistema de Gestión Documental.

Respetado Doctor Muñoz López:





La Secretaría de Control Interno con fundamento en la ley 87 de 1993, artículo 9, practicó Auditoría de cumplimiento de la oportunidad de atención de PQRDS y el sistema de gestión documental, con corte a diciembre de 2015.

La Auditoría se llevó a cabo de acuerdo a las normas de auditoría generalmente aceptadas y según el artículo 2.2.21.5.3 del decreto 1083 de 2015 que enmarca el rol de Control Interno y requirió del procedimiento documentado en el Sistema Integrado de Gestión que involucra planeación, ejecución e informe de la Auditoría.

La auditoría incluyó la revisión del aplicativo de gestión Documental y los informes de seguimiento a la gestión de PQRDS presentados por la Secretaría General y Planeación, el cual brinda confianza del seguimiento y evaluación realizada a oportunidad y calidad de respuesta de PQRDS por parte de la entidad, determinando el nivel de cumplimiento de los procedimientos y normatividad vigente.

Como Resultado, de la auditoría, se identifican tres (3) debilidades en materia de oportunidad de respuesta de PQRSD, vencimiento de documentos en gestión documental y respuestas incompletas a los ciudadanos, y dos (2) observaciones en materia de inconsistencias de la información y falta de claridad de conceptos sobre las PQRSD.

En Conclusión, La gestión de las PQRSD y la gestión documental de la Alcaldía Municipal de Bello, es deficiente, dado los niveles de oportunidad del 46% en respuestas de PQRSD y el 28% de respuestas incompletas, así como el permanente incumplimiento del procedimiento para la gestión de PQRSD e instructivos dispuestos por la entidad, lo que conlleva al incumplimiento normativo en materia de atención al ciudadano.

| | | |
|--|--|--|
|  | <p>INFORME</p> <p>AUDITORIA N° 2015-24</p> <p>Oportunidad de PQRSD y Gestión Documental</p> |    |
|--|--|--|

Con el fin de lograr que la labor de auditoría conduzca a que se emprendan actividades de mejoramiento de la gestión pública, la Alcaldía Municipal del Municipio de Bello deberá suscribir con la Secretaría de Control Interno el correspondiente Plan de Mejoramiento en formato establecido en el procedimiento de Auditoría de control Interno del proceso de Evaluación independiente, que permita subsanar las Debilidades identificadas, en un plazo de 20 días calendario a partir del recibo del presente informe.


JORGE IVÁN GIRALDO FLÓREZ
 Secretario de Control Interno


JUAN CARLOS VELEZ MESA
 Subsecretario de Evaluación

Anexos: Formato de Plan de Mejoramiento Institucional

Copia a:

- Doctor Sergio Andrés Velásquez Correa, Secretario de Deportes y Recreación.
- Doctor Giovanni Alexander Upegui Monsalve, Secretario de Educación para la C.
- Doctora Nora Isabel Pérez Carvalho, Secretaria General
- Doctor Hugo Alexander Díaz Marín, Secretario de Gobierno
- Doctor Guillermo León Galvis Londoño, Secretario de Hacienda.
- Doctor Boris León Rivera Moreno, Secretario de Infancia, Adolescencia y J.
- Doctora Natalia Builes Cuartas, Secretaria de Integración Social.
- Doctora María Isabel López Gaviria, Secretaria de Medio Ambiente
- Doctora Elda del Socorro Tabares, Secretaria de la Mujer
- Doctor Nicolás Rave Henao, Secretario de Obras Públicas.
- Doctor Carlos Mauricio Henao Barrera, Secretario de Planeación.
- Doctor Andrés Abelino Ochoa Morales, Secretario Privado.
- Doctor Eddy Farley Echeverri López, Secretario de Recaudos y Pagos
- Doctor Cesar Augusto Arango Serna, Secretario de Salud.
- Doctor Carlos Mario Garcés Díaz, Secretario de Servicios Administrativos.
- Doctora Natasha Moreno Gómez, Secretaria de las TICS y Desarrollo Económico
- Doctor Octavio Antonio David Yépez, Secretario de Transportes y Transito.
- Doctora Lina María Roldan Palacio, Secretaria de Vivienda
- Doctor Juan Pablo Gómez Londoño, Subsecretario de Planeación.
- Doctor Diego Alberto Cano Bastidas, Asesor de Comunicaciones
- Doctor Argemiro Restrepo Restrepo, Asesor Jurídico.
- Doctor Cesar Augusto Gómez Fonnegra, Asesor Gestión del Riesgo



INFORME

AUDITORIA N° 2015-24

Oportunidad de PQRSD y Gestión
Documental



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

SECRETARIA DE CONTROL INTERNO

JORGE IVÁN GIRALDO FLÓREZ
Secretario

JUAN CARLOS VELEZ MESA
Subsecretario de Evaluación

HUGO ALBERTO LONDOÑO OSSA
Auditor Líder
Profesional Universitario

ELIANA LISSETTE PATIÑO DIOSA
FELIPE ALBERTO VELASQUEZ
JUAN CARLOS VÉLEZ MESA
Auditores

Bello
Diciembre 23 de 2015



INFORME

AUDITORIA N° 2015-24

Oportunidad de PQRSD y Gestión Documental



CO-SC-CER143688







SC-CER143688



GP-CER143691

TABLA DE CONTENIDO

| | Pág. |
|--|------|
| 1. OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORÍA | 5 |
| 2. CRITERIOS | 5 |
| 3. ALCANCE | 5 |
| 4. GENERALIDADES | 5 |
| 4.1. METODOLOGÍA | 5 |
| 4.2. HECHOS RELEVANTES DE LAS ÚLTIMAS AUDITORÍAS DE CONTROL INTERNO: | 6 |
| 5. RESULTADOS DE AUDITORÍA | 7 |
| 5.1. DEBILIDADES | 17 |
| 5.2. OBSERVACIONES | 17 |
| 6. CONCLUSIÓN | 18 |
| 7. RECOMENDACIONES | 18 |
| 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA | 19 |
| 9. EQUIPO AUDITOR | 19 |

| | | |
|--|--|--|
|  | <p>INFORME</p> <p>AUDITORIA N° 2015-24</p> <p>Oportunidad de PQRSD y Gestión Documental</p> |    |
|--|--|--|

1. OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORÍA

Determinar el nivel de oportunidad y calidad de respuesta de PQRDS y Gestión Documental de la Alcaldía Municipal de Bello, con corte a diciembre de 2015.

2. CRITERIOS

La Secretaría de Control Interno en su proceso de auditoría verificará el cumplimiento de términos de oportunidad y calidad de respuesta de PQRDS mediante el aplicativo Gestión Documental, de acuerdo a lo establecido en:

- Ley 1755 de 2015
- Procedimiento de Gestión de PQRSD.
- Instructivo para el manejo del sistema de gestión documental

3. ALCANCE

La auditoría tiene como alcance la Gestión de PQRDS en el aplicativo Gestión documental, por parte de las diferentes secretarías de despacho con corte a diciembre 17 de 2015.

4. GENERALIDADES

4.1. METODOLOGÍA

Para la realización de la auditoría se elaborará cronograma de actividades, lista de chequeo, verificación de escritorio en el aplicativo de Gestión Documental e informes de seguimiento a la gestión de PQRDS, para la construcción de informe de auditoría, así:

- a) Seguimiento a la gestión documental de secretarios de despacho, subsecretarios y directores administrativos; para la cual se realizó monitoreo del aplicativo, el 17 de diciembre entre 02:00 p.m. y las 03:30 p.m.
- b) Evaluación muestral y aleatoria a la oportunidad y calidad de respuesta de PQRDS, durante la vigencia 2015, para la cual se realizó monitoreo del aplicativo, el 18, 21 y 22 de diciembre de 2015.
- c) Evaluación de los informes de seguimiento a la gestión de PQRDS, presentados por la Secretaría General y Planeación.

| | | |
|-----------------|---|----------------|
| Código: F-EI-09 | Versión: 05 Fecha de aprobación: 2013/ 06 / 12 | Página 5 de 19 |
|-----------------|---|----------------|

4.2. HECHOS RELEVANTES DE LAS ÚLTIMAS AUDITORÍAS DE CONTROL INTERNO:

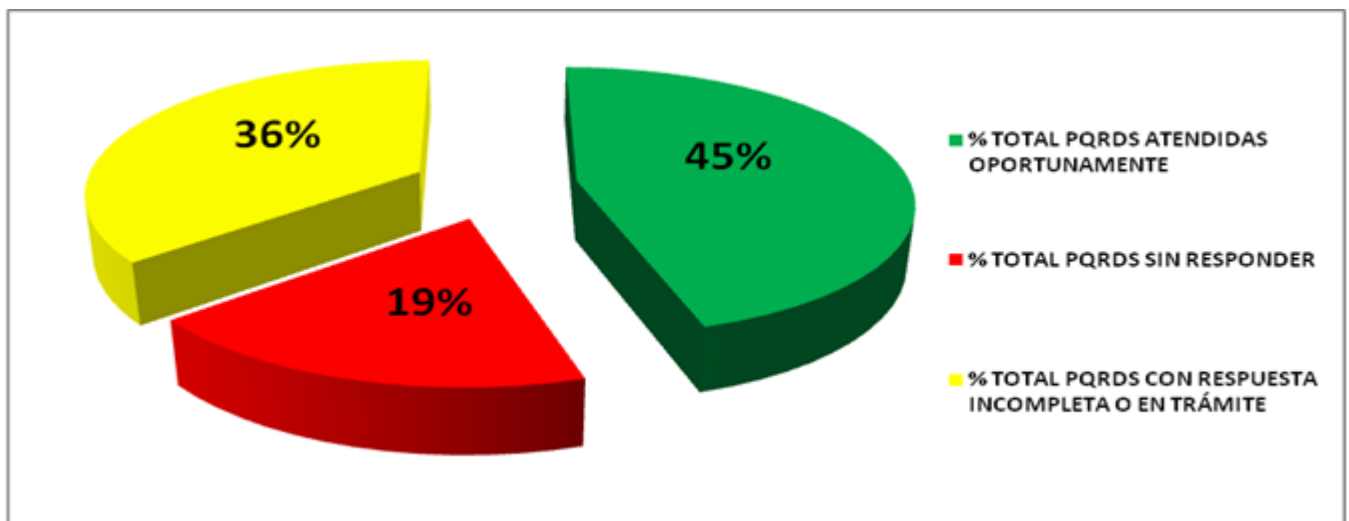
El informe ejecutivo de seguimiento a la gestión de PQRSD con corte a junio de 2015, contempla que “El sistema de PQRDS durante el primer semestre del 2015 recibió un total de 10.779 derechos de petición, de los cuales 4.878 fueron atendidos oportunamente, 3.889 contaban con respuestas incompletas o estaban en trámite y 2.012 se encontraban sin responder.

| Gestión de PQRDS | | | |
|------------------|-------------------------|-----------------------------------|---------------|
| Total Recibidas | Atendidas oportunamente | Respuesta incompleta o en trámite | Sin Respuesta |
| 10.779 | 4.878 | 3.889 | 2.012 |

El mes con mayor recepción de PQRDS fue marzo con 1.999 derechos de petición, mientras que enero fue el que recibió la menor cantidad con 1.396, como es presentado en el siguiente gráfico.

En general, durante el primer semestre de 2015 el porcentaje de atención oportuna de las PQRDS fue del 45%, mientras que un 36% se encontraba con respuesta incompleta o en trámite y un 19% sin respuesta, como se puede observar en el siguiente gráfico.

Gráfico 2: Gestión de PQRDS enero – junio 2015 – Oportunidad



Fuente: Secretaría General Municipio de Bello.



INFORME

AUDITORIA N° 2015-24

Oportunidad de PQRSD y Gestión Documental



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

5. RESULTADOS DE AUDITORÍA

Como resultado de la auditoría, se identificaron los siguientes aspectos, en relación a los pasos descritos en la metodología:

- a) Seguimiento a la gestión documental de secretarios de despacho, subsecretarios y directores administrativos.

Secretarios de Despacho

Tabla 1: Atención de Gestión Documental - Secretarios (cantidad)

| CARGO | NOMBRE | APELLIDO | VENCIDAS | AMARILLO | VERDE |
|---|-----------|-----------|----------|----------|-------|
| Secretaria De Control Interno | Jorge | Giraldo | 0 | 0 | 0 |
| Secretaría De Deportes Y Recreación | Sergio | Velásquez | 0 | 3 | 11 |
| Secretaria De Educación Y Cultura | Giovanni | Upegui | 0 | 0 | 5 |
| Secretaria General | Nora | Pérez | 3 | 5 | 4 |
| Secretaría De Gobierno | Hugo | Díaz | 35 | 3 | 39 |
| Secretaria De Hacienda | Guillermo | Galvis | 2 | 15 | 8 |
| Secretaria De Infancia Y Adolescencia | Boris | Rivera | 0 | 0 | 2 |
| Secretaria De Integ Social Y Part Ciudadana | Natalia | Builes | 0 | 0 | 0 |
| Secretaria De La Mujer | Elda | Tabares | 0 | 1 | 0 |
| Secretaria De Las Tics Y Desarrollo Económico | Natacha | Moreno | 1 | 0 | 2 |
| Secretaria De Medio Ambiente Y Desarrollo Rural | María | López | 0 | 0 | 5 |
| Secretaria De Obras Publicas | Nicolás | Rave | 0 | 0 | 2 |
| Secretaria De Planeación | Carlos | Henao | 28 | 66 | 51 |
| Secretaria Privada | Andrés | Ochoa | 0 | 6 | 22 |
| Secretaría De Recaudos | Eddy | Echeverri | 10 | 4 | 10 |
| Secretaria De Salud | Cesar | Arango | 0 | 0 | 0 |
| Secretaria De Servicios Administrativos | Carlos | Garcés | 0 | 1 | 6 |
| Secretaría De Tránsito Y Transporte | Octavio | David | 28 | 51 | 93 |
| Secretaria De Vivienda | Lina | Roldan | 10 | 7 | 9 |



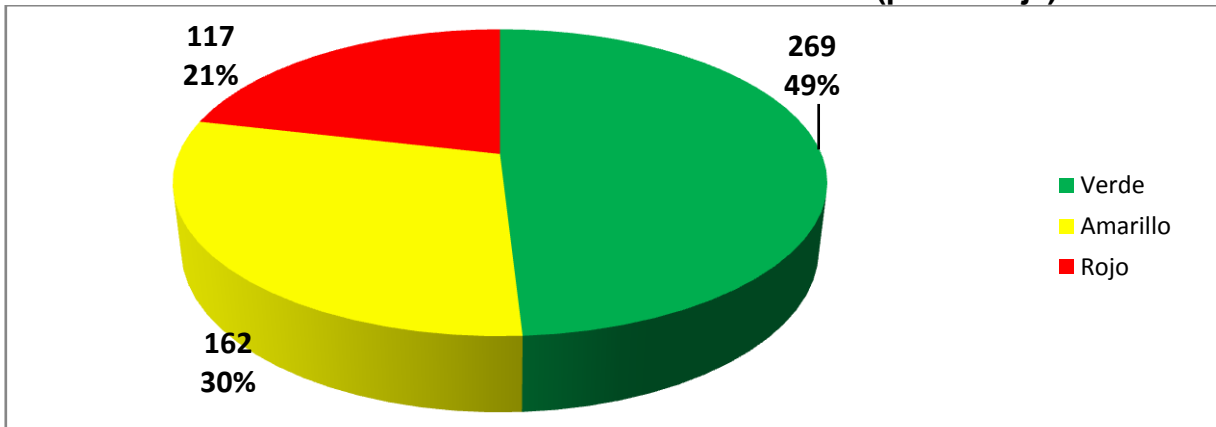
INFORME

AUDITORIA N° 2015-24

Oportunidad de PQRSD y Gestión Documental



Gráfico 1: Atención de Gestión Documental - Secretarios (porcentaje)

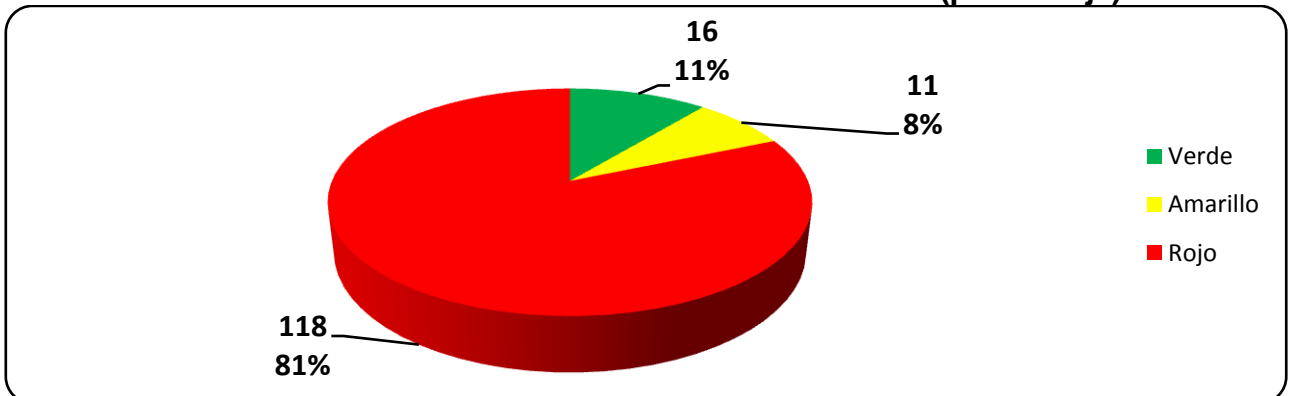


Subsecretarios

Tabla 2: Atención de Gestión Documental - Subsecretarios (cantidades)

| CARGO | NOMBRE | APELLIDO | VENCIDAS | AMARILLO | VERDE |
|---|---------|----------|----------|----------|-------|
| Subsecretaria De Servicios Públicos | Henry | Castro | 0 | 0 | 0 |
| Subsecretaria Administrativa Y Financiera | Nicolás | Aguilar | 6 | 0 | 3 |
| Subsecretaria De Cultura | Leyda | Ríos | 44 | 2 | 8 |
| Subsecretaria De Infraestructura Y Proyectos Especiales | María | Mesa | 17 | 3 | 0 |
| Subsecretaria Desarrollo Integral Del Territorio | Adriana | Salas | 30 | 2 | 0 |
| Subsecretaria De Regulación Y Control | Luis | Pérez | 19 | 4 | 5 |
| Subsecretaria Administrativa | Gustavo | Acuña | 2 | 0 | 0 |

Gráfico 2: Atención de Gestión Documental – Subsecretarios (porcentaje)





INFORME

AUDITORIA N° 2015-24

Oportunidad de PQRSD y Gestión Documental



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



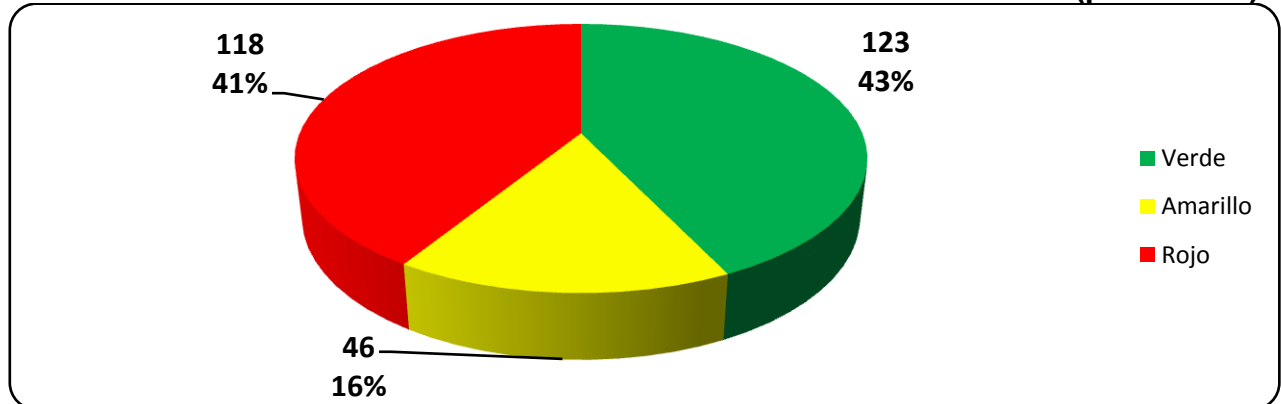
GP-CER143691

Directores Administrativos

Tabla 3: Atención de Gestión Documental – Directores Administrativos (cantidad)

| CARGO | NOMBRE | APELLIDO | VENCIDAS | AMARILLO | VERDE |
|---|-----------|-----------|----------|----------|-------|
| Dirección Activa De Catastro | John | Serna | 0 | 2 | 17 |
| Dirección Activa De Proyectos Especiales | Jhon | Echeverri | 8 | 1 | 3 |
| Dirección Activa De Contabilidad y P | Claudia | Vanegas | 2 | 1 | 8 |
| Dirección Administrativa De Las Tics | Rosa | Jaramillo | 1 | 2 | 0 |
| Dirección Activa De Participación C | Flor | Zapata | 0 | 0 | 0 |
| Dirección Activa Técnico Legal | León | Peláez | 17 | 0 | 0 |
| Dirección Activa De Sistema y Apoyo T | Alejandro | Posada | 40 | 7 | 9 |
| Dirección Activa de Talento Humano y BL | Henry | Holguín | 0 | 0 | 24 |
| Dirección Activa De Rentas | Wilson | Álzate | 33 | 26 | 50 |
| Dirección Administrativa De Bienes y S | Oswaldo | Maya | 0 | 1 | 0 |
| Dirección Administrativa De Espacio Publico | Juan | Rodríguez | 14 | 0 | 1 |
| Dirección Activa De Logística | Fredy | Fonseca | 0 | 0 | 0 |
| Dirección Administrativa De Información y E | Julián | Álzate | 2 | 0 | 0 |
| Dirección Administrativa De Recreación | Edgar | Cardona | 0 | 2 | 0 |
| Dirección Administrativa De Salud Publica | Yan | Zuluaga | 0 | 0 | 0 |
| Dirección Administrativa De Desarrollo Eco | Andrés | Callejas | 1 | 0 | 0 |
| Dirección Administrativa Atención a Vict | Clímaco | Lopera | 0 | 0 | 3 |
| Directora Administrativa de Tesorería y E | Dora | Salazar | 0 | 2 | 8 |
| Director Administrativo De Deportes | Rafael | Cárdenas | 0 | 2 | 0 |

Gráfico 3: Atención Gestión Documental – Directores Administrativos (porcentual)





INFORME

AUDITORIA N° 2015-24

Oportunidad de PQRSD y Gestión Documental



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

b) Evaluación muestral y aleatoria a la oportunidad y calidad de respuesta de PQRDS, durante la vigencia 2015.

Tabla 4: Muestra de atención de PQRSD en Gestión Documental

| MUESTRA | ENTRADA | FECHA | SALIDA | FECHA | OPORTUNIDAD | COMPLETA |
|---------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| 1 | 20151000087 | 05/01/2015 | 20152004820 | 16/03/2015 | No | No |
| 2 | 20151000167 | 06/01/2015 | 20152003252 | 24/02/2015 | No | SI |
| 3 | 20151000571 | 09/01/2015 | 0 | 0 | No | No |
| 4 | 20151000481 | 09/01/2015 | 20152001333 | 22/01/2015 | Si | Si |
| 5 | 20151000268 | 07/01/2015 | 0 | 0 | No | No |
| 6 | 20151000780 | 14/01/2015 | 20152003037 | 20/02/2015 | No | No |
| 7 | 20151001020 | 16/01/2015 | 20152001594 | 28/01/2015 | Si | Si |
| 8 | 20151001627 | 22/01/2015 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9 | 20151001784 | 26/01/2015 | 20152001720 | 06/02/2015 | Si | Si |
| 10 | 20151001809 | 26/01/2015 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 11 | 20151001962 | 27/01/2015 | 20152001940 | 04/02/2015 | Si | SI |
| 12 | 20151002333 | 29/01/2015 | 2015002669 | 12/02/2015 | Si | SI |
| 13 | 20151002661 | 02/02/2015 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 14 | 20151002473 | 30/01/2015 | 20152003383 | 26/02/2015 | No | No |
| 15 | 20151002615 | 02/02/2015 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 16 | 20151002687 | 02/02/2015 | 20152003811 | 04/03/2015 | Si | SI |
| 17 | 20151003037 | 05/02/2015 | 20152004561 | 10/03/2015 | No | No |
| 18 | 20151003272 | 09/02/2015 | 20152003286 | 25/02/2015 | Si | SI |
| 19 | 20151003742 | 12/02/2015 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 20 | 20151004446 | 18/02/2015 | 2015009506 | 11/05/2015 | No | SI |
| 21 | 20151004561 | 18/02/2015 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 22 | 20151004757 | 20/02/2015 | 2015004887 | 16/03/2015 | Si | SI |
| 23 | 20151006084 | 04/03/2015 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 24 | 20151007040 | 12/03/2015 | 20152005640 | 24/03/2015 | Si | No |
| 25 | 20151006838 | 11/03/2015 | 20152004977 | 17/03/2015 | Si | SI |
| 26 | 20151007591 | 17/03/2015 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 27 | 20151008504 | 26/03/2015 | 20152007089 | 14/04/2015 | Si | SI |
| 28 | 20151008024 | 20/03/2015 | 20152006552 | 09/04/2015 | Si | SI |
| 29 | 20151009328 | 09/04/2015 | 20152007626 | 20/04/2015 | Si | SI |



INFORME

AUDITORIA N° 2015-24

Oportunidad de PQRSD y Gestión Documental



CO-SC-CER143688



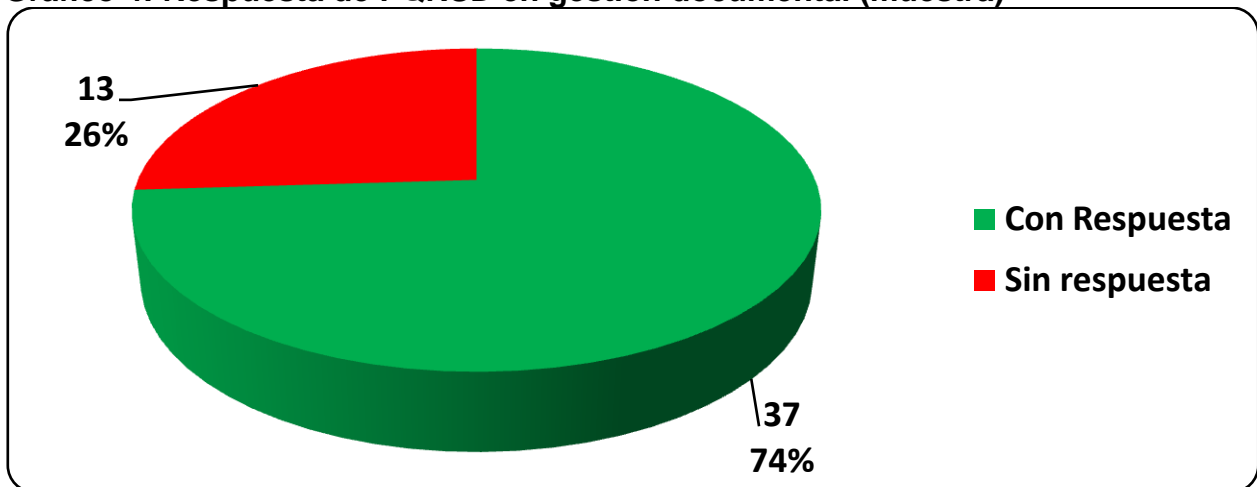
SC-CER143688



GP-CER143691

| MUESTRA | ENTRADA | FECHA | SALIDA | FECHA | OPORTUNIDAD | COMPLETA |
|---------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| 30 | 20151010933 | 22/04/2015 | 20152008192 | 27/04/2015 | Si | SI |
| 31 | 20151011796 | 30/04/2015 | 20152009209 | 07/05/2015 | Si | SI |
| 32 | 20151013303 | 14/05/2015 | 20152010627 | 25/05/2015 | Si | SI |
| 33 | 20151013631 | 19/05/2015 | 20152010635 | 25/05/2015 | Si | SI |
| 34 | 20151015237 | 01/06/2015 | 20152012061 | 03/06/2015 | Si | No |
| 35 | 20151016892 | 16/06/2015 | 20152013402 | 18/06/2015 | Si | No |
| 36 | 20151018057 | 24/06/2015 | 20152015469 | 10/07/2015 | Si | SI |
| 37 | 20151019811 | 09/07/2015 | 20152015586 | 10/07/2015 | Si | SI |
| 38 | 20151022490 | 30/07/2015 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 39 | 20151023523 | 06/08/2015 | 20152018827 | 12/08/2015 | Si | SI |
| 40 | 20151025804 | 26/08/2015 | 20152021937 | 08/09/2015 | Si | No |
| 41 | 20151026815 | 02/09/2015 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 42 | 20151029113 | 17/09/2015 | 20152024882 | 29/09/2015 | Si | SI |
| 43 | 20151030621 | 29/09/2015 | 20152027690 | 15/10/2015 | Si | SI |
| 44 | 20151031357 | 06/10/2015 | 20152027608 | 16/10/2015 | Si | SI |
| 45 | 20151031353 | 06/10/2015 | 20152028486 | 19/10/2015 | Si | SI |
| 46 | 20151033561 | 22/10/2015 | 20152031754 | 23/11/2015 | No | SI |
| 47 | 20151033849 | 26/10/2015 | 20152030643 | 11/11/2015 | Si | SI |
| 48 | 20151035142 | 05/11/2015 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 49 | 20151035380 | 09/11/2015 | 20152031131 | 19/11/2015 | Si | No |
| 50 | 20151037611 | 26/11/2015 | 20152034822 | 16/12/2015 | Si | SI |

Gráfico 4: Respuesta de PQRSD en gestión documental (muestra)





INFORME

AUDITORIA N° 2015-24

Oportunidad de PQRSD y Gestión Documental



Gráfico 5. Oportunidad de PQRSD en Gestión Documental (Muestra)

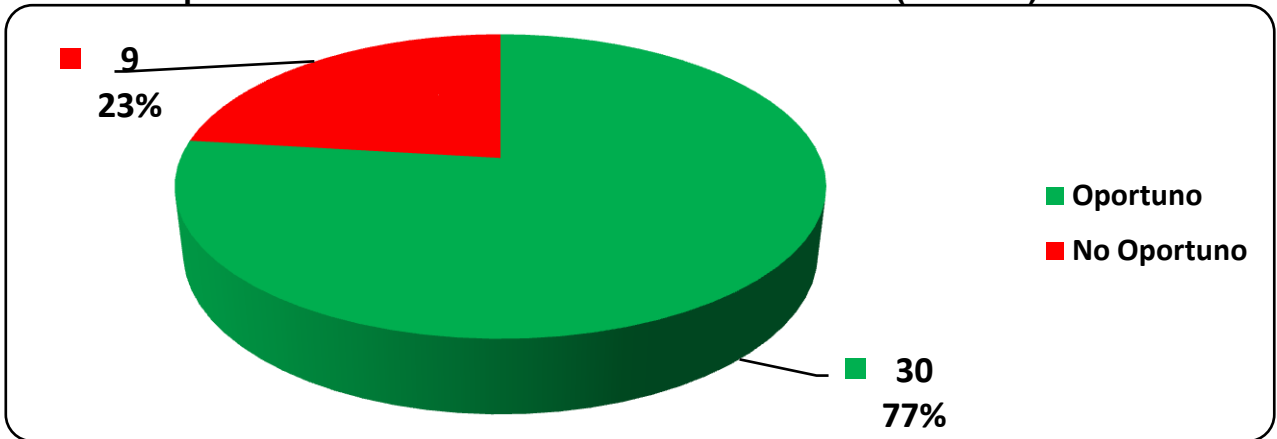
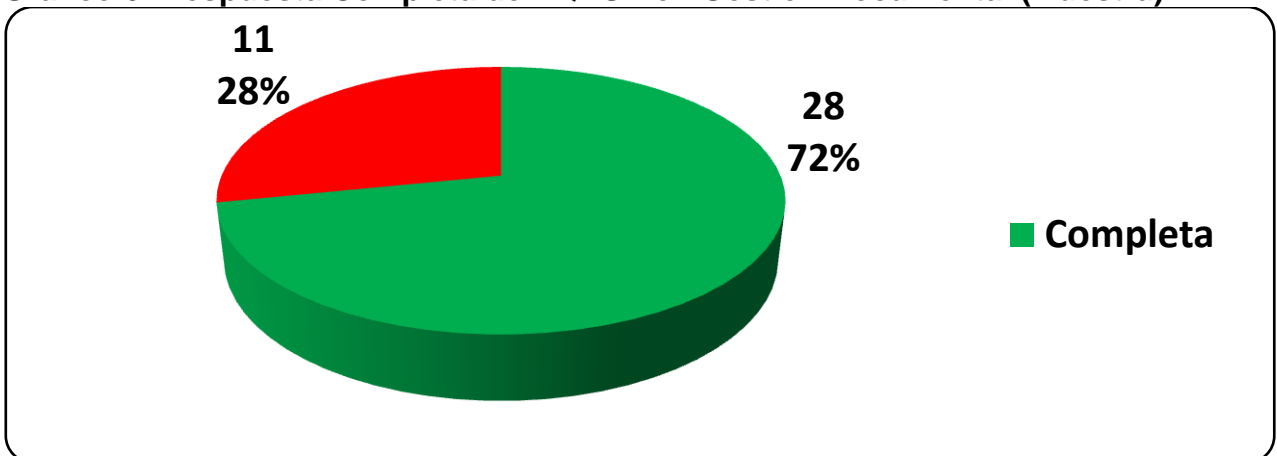


Gráfico 6: Respuesta Completa de PQRSD en Gestión Documental (Muestra)



c) Evaluación de los informes de seguimiento a la gestión de PQRDS, presentados por la Secretaría General y Planeación.

Análisis de Oportunidad en la Respuesta de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción, enero-octubre de 2015

Para el análisis de la oportunidad en la respuesta de las QRSD entre los meses de enero y octubre de 2015 se tomó la información suministrada por la Secretaría General de los formatos F-22 y F-23 del proceso de mejora continua del Sistema Integrado de Gestión de la Alcaldía Municipal de Bello. Además se analizará la información suministrada por la Secretaria de Planeación, para los asuntos de calidad. Por motivos metodológicos para el análisis discriminado de las QRSD se hará con la información recopilada por la Secretaría de Planeación, debido a que esta se encuentra diferenciada por secretarías.

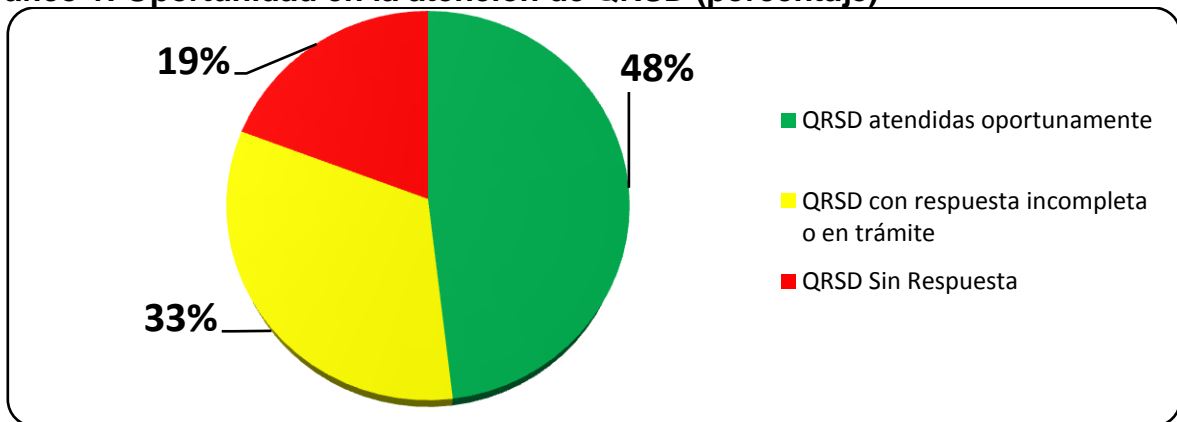
Análisis Información Secretaría General

Según la información recopilada por la Secretaría General entre enero y octubre de 2015 se recibieron 368 QRSD, de las cuales la oportunidad en la atención fue del 48% mientras que un 19% se encontraba sin respuesta (ver cuadro y gráfico 1).

Tabla 5. Oportunidad en la atención de QRSD (cantidad)

| Atributo evaluado | Acumulado del Año |
|--|-------------------|
| Total QRSD recibidas | 368 |
| Total QRSD atendidas (con respuesta) | 177 |
| QRSD atendidas oportunamente | 177 |
| QRSD con respuesta incompleta o en trámite | 120 |
| QRSD Sin Respuesta | 71 |

Gráfico 1: Oportunidad en la atención de QRSD (porcentaje)



Análisis Información – Secretaría de Planeación

Según la información presentada por la Secretaría de Planeación, la Alcaldía Municipal de Bello recibió entre enero y octubre de 2015 604 QRSD de las cuales el 46% presento una atención oportuna. Por su parte un 26% se encontraba sin atender (ver cuadro y gráfico 2).

Tabla 6. Oportunidad en la atención de QRSD (cantidad)

| QRSD Recibidas | Respuestas Oportunas (1 a 15 días máx.) | Respuestas Vencidas (Después de 15 días) | Sin Respuesta |
|----------------|---|--|---------------|
| 604 | 274 | 168 | 156 |



INFORME

AUDITORIA N° 2015-24

Oportunidad de PQRSD y Gestión Documental



CO-SC-CER143688

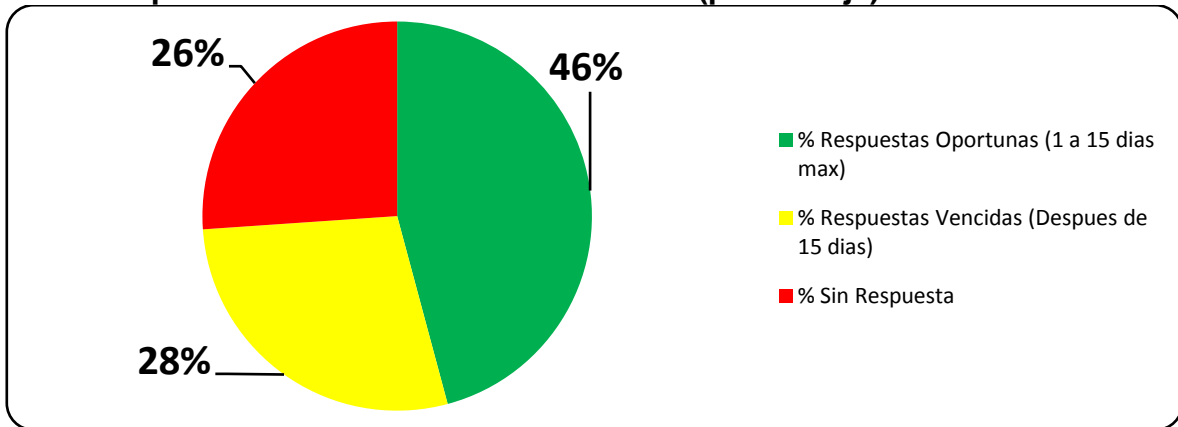


SC-CER143688



GP-CER143691

Gráfico 2: Oportunidad en la atención de QRSD (porcentaje)



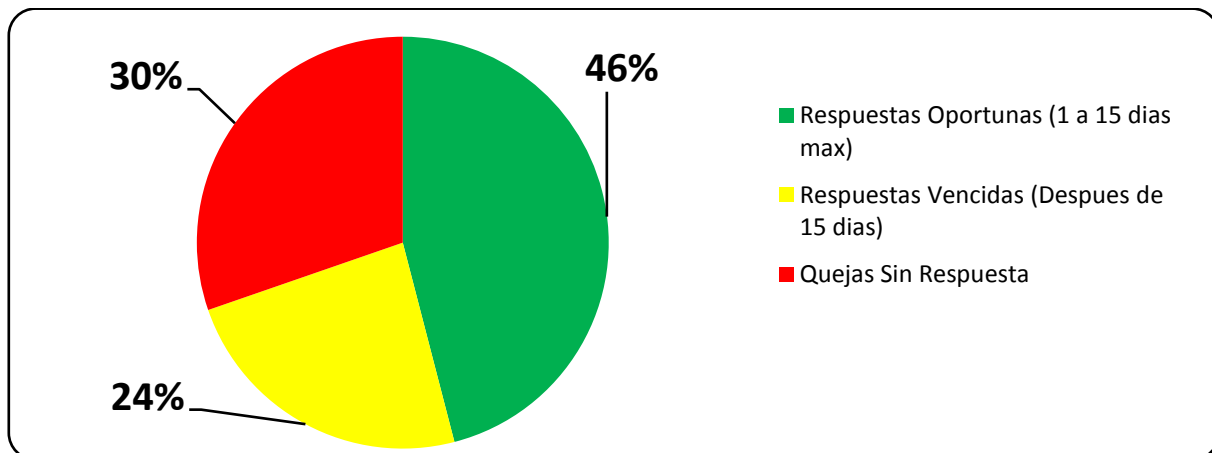
Quejas

Entre enero y octubre de 2015 se presentaron 396 quejas de las cuales el 46% presento atención oportuna, mientras que un 30% se encontraba sin respuesta (ver cuadro y gráfico 3).

Tabla 7. Oportunidad en la atención de Quejas (cantidad)

| Quejas Recibidas | Respuestas Oportunas (1 a 15 días máx.) | Respuestas Vencidas (Después de 15 días) | Quejas Sin Respuesta |
|------------------|---|--|----------------------|
| 396 | 182 | 94 | 120 |

Gráfico 3: Oportunidad en la atención de Quejas (porcentaje)



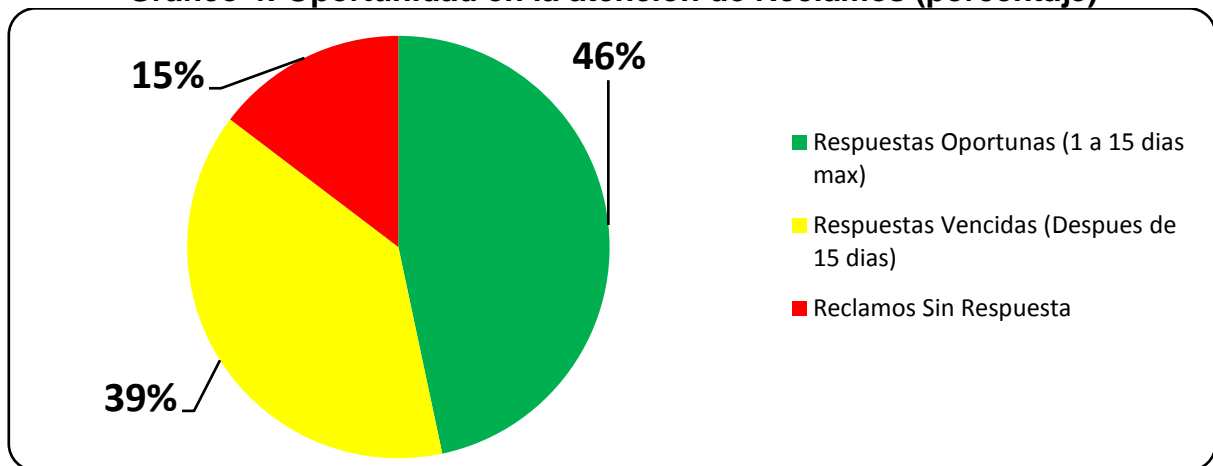
Reclamos

En el periodo analizado se recibieron 152 quejas de las cuales el 46% tuvieron una atención oportuna, mientras que un 15% se encontraba sin respuesta (ver cuadro y gráfico 4).

Tabla 8. Oportunidad en la atención de Reclamos (cantidad)

| Reclamos Recibidas | Respuestas Oportunas (1 a 15 días máx.) | Respuestas Vencidas (Después de 15 días) | Reclamos Sin Respuesta |
|--------------------|---|--|------------------------|
| 152 | 70 | 58 | 22 |

Gráfico 4: Oportunidad en la atención de Reclamos (porcentaje)



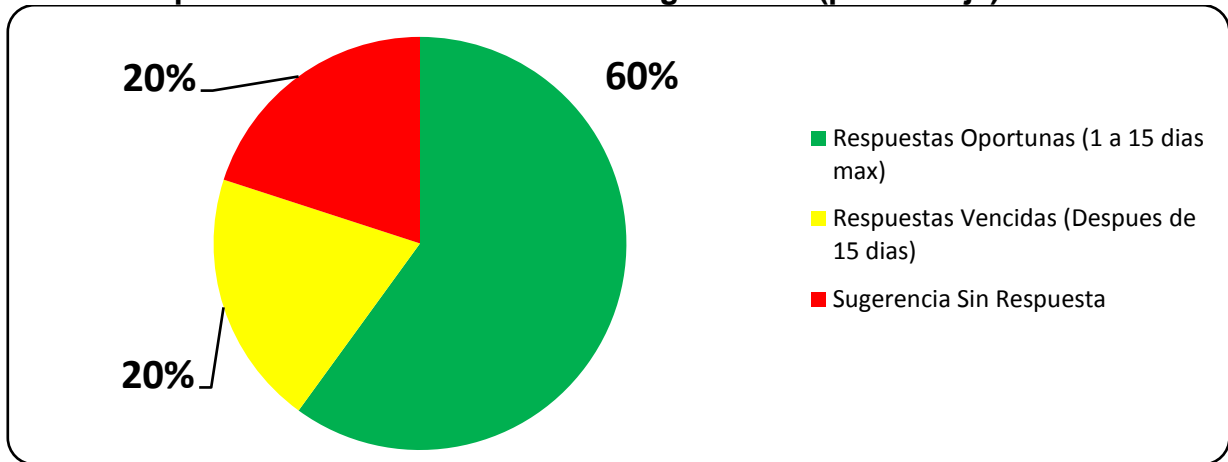
Sugerencias

Entre enero y octubre de 2015 se presentaron a la Alcaldía de Bello 10 sugerencias de las cuales el 60% presento respuesta oportuna, mientras que un 20% se encontraba sin responder (ver cuadro y grafico 5).

Tabla 9. Oportunidad en la atención de Sugerencias (cantidad)

| Sugerencia Recibidas | Respuestas Oportunas (1 a 15 días máx.) | Respuestas Vencidas (Después de 15 días) | Sugerencia Sin Respuesta |
|----------------------|---|--|--------------------------|
| 10 | 6 | 2 | 2 |

Gráfico 5: Oportunidad en la atención de Sugerencias (porcentaje)



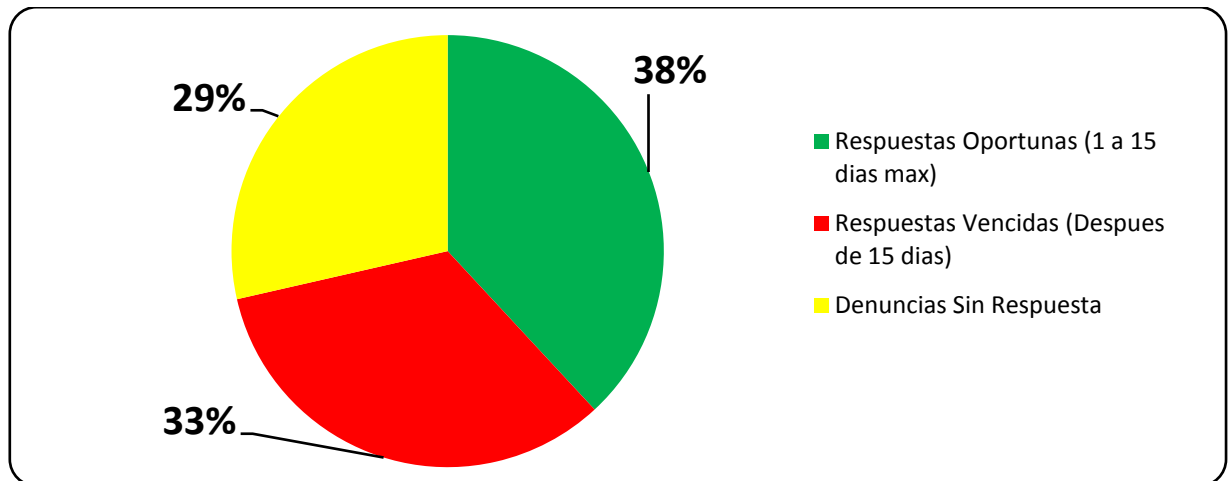
Denuncias por Actos de Corrupción





En el periodo analizado se presentaron 46 denuncias por actos de corrupción, de los cuales el 38% presentó una atención oportuna comparada con el 29% que se encontraba al mes de octubre sin responder (ver cuadro y gráfico 6).

Tabla 10. Oportunidad en atención de Denuncias por Actos Corrupción (cantidad)

| Denuncias Recibidas | Respuestas Oportunas (1 a 15 días máx.) | Respuestas Vencidas (Después de 15 días) | Denuncias Sin Respuesta |
|---------------------|---|--|-------------------------|
| 46 | 16 | 14 | 12 |

Gráfico 6: Oportunidad en la atención de Denuncias (porcentaje)



| | | |
|--|--|--|
|  | <p>INFORME</p> <p>AUDITORIA N° 2015-24</p> <p>Oportunidad de PQRSD y Gestión Documental</p> |    |
|--|--|--|





En síntesis, La información presentada por parte de la Secretaría General y la Secretaría de Planeación, presentan una marcada diferencia numérica en cuanto a la recepción y atención de QRSD en la Alcaldía de Bello, entre los meses de enero y octubre de 2015. Mientras que la Secretaría General presenta un informe de 368 QRSD recibidas, la Secretaría de Planeación presenta un informe de 604 QRSD para el periodo analizado, obteniendo una diferencia de dos puntos porcentuales en la oportunidad de respuesta, ya que la Secretaría General obtuvo un 48% y la Secretaría de Planeación un 46%. Por otro lado las QRSD sin respuesta son de un 19% para la Secretaría General y de un 26% para Planeación.

5.1. DEBILIDADES

1. El informe de gestión de QRSD presentado por la Secretaría General y la Secretaría de Planeación, con corte a octubre de 2015, evidencia niveles de oportunidad de respuestas del 48% y 46% respectivamente, incumpliendo la política de operación 4.4 del procedimiento para la gestión de PQRSD (P-MC-05).
2. De acuerdo al seguimiento realizado a la Gestión Documental de los Secretarios de Despacho, Subsecretarios y Directores administrativos, realizado el día 17 de diciembre de 2015, presenta el 21% vencidos (Secretarios), 81% (subsecretarios) y 41% (directores administrativos), incumpliendo la política de operación 4.4 del procedimiento para la gestión de PQRSD (P-MC-05).
3. La verificación muestral de las respuestas de PQRSD realizada entre los días 18, 21 y 22 de diciembre de 2015, presenta un 28% de respuestas incompletas, incumpliendo la política de operación 4.2.1 del procedimiento para la gestión de PQRSD (P-MC-05).

5.2. OBSERVACIONES

- a) La Alcaldía Municipal de Bello presenta inconsistencias en los reportes de gestión de QRSD suministrados por la Secretaría General y la Secretaría de Planeación, en referencia a la cantidad de QRSD recibidas y los porcentajes de oportunidad en su atención, lo que afecta la confiabilidad de la organización de la información para el análisis del Sistemas de PQRSD en la entidad.
- b) Se observa falta de claridad en los conceptos de petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia en las diferentes Secretarías de la entidad, lo que denota deficiencias en la documentación y socialización del procedimiento de gestión de PQRSD.

| | | |
|--|--|--|
|  | <p>INFORME</p> <p>AUDITORIA N° 2015-24</p> <p>Oportunidad de PQRSD y Gestión Documental</p> |    |
|--|--|--|

- c) Los documentos cargados a los diferentes usuarios del aplicativo de Gestión documental de la entidad, como **“De mi conocimiento”**, que hace referencia a copias de informes, memorandos, solicitudes, entre otros, presentan un alto grado de inobservancia y consulta, para la gestión de las diferentes dependencias, por lo tanto, se manifiesta el desconocimiento de los mismos.

6. CONCLUSIÓN

La gestión de las PQRSD y la gestión documental de la Alcaldía Municipal de Bello, es deficiente, dado los niveles de oportunidad del 46% en respuestas de PQRSD y el 28% de respuestas incompletas, así como el permanente incumplimiento del procedimiento para la gestión de PQRSD e instructivos dispuestos por la entidad, lo que conlleva al incumplimiento normativo en materia de atención al ciudadano.

7. RECOMENDACIONES

La Secretaría de Control Interno, se permite recomendar las siguientes acciones para mejorar la gestión documental, así como la oportunidad y calidad de respuesta de las PQRSD que recibe la entidad:

1. Cada Secretario (a) de despacho, subsecretario (a), y director (a) Administrativo (a), debe revisar y dar trámite a los documentos cargados a sus usuarios en el aplicativo de gestión documental, antes de terminar la presente vigencia 2015.
2. La Secretaría General a través del archivo central, deberá realizar monitoreo a la oportunidad y calidad de respuesta de PQRSD, por parte de los servidores públicos de la entidad, en procura de optimizar los términos de respuesta y la atención de los ciudadanos, por ende, dar cumplimiento a la normatividad vigente y prevenir procesos judiciales y sancionatorios derivados.
3. Socializar con todos los servidores públicos de la entidad, el procedimiento para la gestión de PQRSD, el instructivo para gestión documental, y la calidad de respuesta que se debe brindar a la ciudadanía, en procura de garantizar el mejoramiento de los servicios de la entidad.
4. Establecer un mecanismo de seguimiento a la información en materia de gestión de PQRSD, que permita generar información consistente y confiable para los diferentes organismos de gestión y control interno y externo, así como insumo para la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.



INFORME

AUDITORIA N° 2015-24

Oportunidad de PQRSD y Gestión Documental



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley 1755 de 2015
- Procedimiento de Gestión de PQRSD.
- Instructivo para el manejo del sistema de gestión documental

9. EQUIPO AUDITOR

HUGO ALBERTO LONDOÑO OSSA
Auditor Líder

ELIANA LISSETTE PATIÑO DIOSA
Auditor

FELIPE ALBERTO VELASQUEZ O
Auditor

JUAN CARLOS VELEZ MESA
Auditor