

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA OFICINA DE CONTROL INTERNO	Código: F-EM-22
		Versión: 3
		Fecha actualización: 2018-08-09

FECHA DE EMISIÓN DEL PREINFORME	Día: 08	Mes: 09	Año: 2022
--	----------------	----------------	------------------

Proceso:	PROCEDIMIENTO PQRSD
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Carolina Gil Fernández
Objetivo de la Auditoría:	Verificar el cumplimiento de objetivos, metas, controles, atención y reglamentación de las diferentes actividades y procedimientos establecidos para el procedimiento dentro del proceso de Servicio a la Ciudadanía de PQRSD, de acuerdo a la normatividad legal vigente.
Alcance de la Auditoría:	Por medio de esta auditoría se llevará a cabo la revisión de la gestión efectuada por la Secretaría de Servicios Administrativos en lo concerniente al debido tratamiento de las PQRSD en la vigencia 2022 y que dicho manejo se lleve a cabo acorde a todo lo establecido por las Leyes aplicables.
Criterios de la Auditoría:	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones. • Ley 962 de 2005, “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”. • 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 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 se dictan otras disposiciones”. • 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”. • Decreto 103 de 2015 Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712. • Decreto 1081 de 2015. “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.”

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	16	Mes	06	Año	2022	Desde	20/06/2022 D / M / A	Hasta	08/09/2022 D / M / A	Día	08	Mes	09	Año	2022

Representante Alta Dirección	Jefe oficina de Control Interno	Auditor Líder
Mauricio Cano Carmona	Carlos Mario Henao	Duvan Vélez Maria Paula Muñoz Laura Daniela Tobón

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA OFICINA DE CONTROL INTERNO	Código: F-EM-22
		Versión: 3
		Fecha actualización: 2018-08-09

RESUMEN EJECUTIVO

La Oficina de Control Interno, en ejercicio de las facultades legales otorgadas por la Ley 87 de 1993 y Decretos Reglamentarios 1083 de 2015, 648 de 2017 y 1499 de 2017, encargada de medirlos procedimientos, actividades y actuaciones de la administración, para determinar la efectividad del Control Interno, a través de un enfoque basado en el riesgo, proporcionará aseguramiento sobre la eficacia de gobierno, gestión de riesgos y Control Interno a la alta dirección de la organización, en busca del mejoramiento continuo.

Es así, que debe entenderse el Sistema de Control Interno, como esa herramienta transversal que propugna por la eficiencia, eficacia y transparencia en el ejercicio de las funciones de la Administración de Caldas, cualificando a sus servidores públicos, desarrollándole sus competencias para que ayuden a cumplir al Ente Territorial con sus fines constitucionales.

En desarrollo de lo anterior, la Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Plan Anual de Auditoría Interna para la vigencia 2022, aprobado mediante Resolución No. 184 del 28 de febrero de 2022, ha programado la realización de Auditoría a la Secretaría de Servicios Administrativos, en su procedimiento de "PQRSD".

El proceso se realizó de acuerdo con las normas de auditoría que respalda a la Oficina de control Interno, con políticas y procedimientos establecidos previamente, El método establecido para realizar la auditoría interna inicio con la instalación el día 16 de junio, donde se contextualizó la metodología a trabajar, los objetivos, fechas y marco legal vigente, además fue necesario resaltar las visitas que se realizarían para entrevistar a los encargados del procedimiento y validar información bajo los criterios y principios mencionados.

Además, se realizó entrevista el día 29 de junio de 2022 en las instalaciones del archivo en el CAM, en el área de atención al cliente en la Secretaría de Movilidad, la comisaria de familia y en la Secretaría de hacienda con el personal encargado de la recepción de las PQRSD de cada dependencia, lo cual nos contaron todos los procedimientos de trabajo, sus estrategias, monitoreo, informes, adicionalmente se solicitó varia información documentada que se socializará en la auditoría.

El presente informe describe los resultados de los componentes ya enunciados, y sus factores evaluados, con los respectivos hallazgos y observaciones detectados, los cuales deben ser corregidos por el Municipio de Caldas a través de su Secretaría de Servicios Administrativos. En el evento de sostener hallazgos en este informe, los mismos contribuirán al mejoramiento continuo y por consiguiente a la eficiente y efectiva producción y/o prestación de bienes y/o servicios en beneficio de la ciudadanía.

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSD) es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen los ciudadanos los cuales podrán presentar peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones por motivos de interés general o particular.

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA OFICINA DE CONTROL INTERNO	Código: F-EM-22
		Versión: 3
		Fecha actualización: 2018-08-09

GLOSARIO DE TÉRMINOS

De conformidad con la normatividad vigente, los lineamientos para la Atención Integral del Cliente y los procedimientos incorporados por el Departamento Nacional de Planeación, se define:

- Canales para la recepción de PQRSD: Son los canales establecidos por la Función Pública, a través de los cuales la Administración Municipal, los servidores públicos y los ciudadanos pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas de competencia del Municipio, mediante los canales de atención.
- Derecho de Petición: Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23).
- Edicto: Cartel expuesto en un lugar público con un aviso o disposición oficial.
- Petición: es un derecho que supone que toda persona puede acudir a las autoridades competentes por algún motivo de interés colectivo o general.
- PQRSD: Hace referencia a las Peticiones, (Derechos de Petición) Quejas, Reclamos y Sugerencias que instaura un ciudadano ante una entidad prestadora de Servicio.
- Queja: Es el medio a través del cual una persona o usuario, pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de una entidad o de un funcionario, con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.
- Reclamo: Es la solicitud presentada por una persona natural o jurídica, con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme y pretende, a través de la misma, que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada.
- Sugerencia: Es una insinuación a través de la cual se pretende que la entidad pública, adopte mecanismos de mejoramiento de un servicio o de la misma entidad.

CANALES DE ATENCIÓN

La Administración Municipal de Caldas Antioquía, tiene habilitados varios canales, a través de los cuales se pueden interponer las PQRSD:

1. Línea telefónica: 378 8500 Ext. 116
2. Atención por medio físico: el peticionario deberá radicar en la unidad de correspondencia su petición.
3. Buzón de sugerencias: El peticionario debe diligenciar formato y depositarlo en los buzones habilitados en las distintas dependencias de la Administración Municipal. (Las PQRSD encontradas en los buzones serán registradas en el sistema de información dispuesto para ello).
4. Ventanilla única presencial archivo Municipal: Atención al ciudadano en la taquilla de PQRSD
5. Atención virtual (página web y/o correo electrónico) Ingresar a la página web en el link PQRSD <http://PQRSD.caldasantioquia.gov.co/> y diligenciar la información.
6. El correo electrónico: contactenos@caldasantioquia.gov.co

Todos los medios electrónicos están asociados a la Secretaría Servicios Administrativos del Municipio en donde se recopilan, se les da traslado, y se les hace el respectivo seguimiento.

Enlace para el ciudadano: <http://PQRSD.caldasantioquia.gov.co/>



INFORME DEFINITIVO DE
AUDITORIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: F-EM-22

Versión: 3

Fecha actualización: 2018-08-09

Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
Alcaldía de Caldas - Antioquia

Inicio / Nueva Solicitud

Formulario de Registro

Por favor tenga en cuenta que los campos con (*) son obligatorios. Recuerde que si brinda mayor información facilitara la labor para el proceso de su solicitud.

Número de identificación <input type="text" value="Digite su número de identificación"/>	Tipo de identificación <input type="text" value="Seleccione el tipo de identificación"/>
Nombres / Razón Social <input type="text" value="Digite su nombre ó razón social"/>	Apellidos / Representante Legal <input type="text" value="Digite sus apellidos o nombre del representante l"/>
(*) Correo Electrónico <input type="text" value="Digite su correo electrónico"/>	Teléfono Fijo <input type="text" value="Digite su número de teléfono"/>
Teléfono Celular <input type="text" value="Digite su número de celular"/>	Dirección <input type="text" value="Digite su dirección"/>
País <input type="text" value="seleccione el País"/>	Departamento <input type="text" value="seleccione el Departamento"/>
Ciudad <input type="text" value="seleccione la Ciudad"/>	Barrio o Vereda <input type="text" value="Digite su barrio o vereda"/>
Código Postal <input type="text" value="Digite su código postal"/>	
(*) Tipo de Solicitud <input type="text" value="Seleccione el tipo de solicitud"/>	(*) Medio de Respuesta <input type="text" value="Seleccione el medio de respuesta"/>
(*) Descripción <input type="text" value="Digite aquí todo el contenido de su solicitud"/>	Adjuntar Archivos <input type="text" value="Seleccione archivo"/> <small>Ingrese aquí todos los archivos anexo que contenga su solicitud, aquí podrá cargar hasta 20 archivos anexo en las formatos "doc,docx,pdf,xls,xlsx,ppt,pptx,zip,rar,gzip" y con un peso máximo de "20MB".</small>
(*) Casilla de verificación <input type="checkbox"/> No soy un robot	(*) Autorización de datos personales <input type="checkbox"/> Autorizo a la Alcaldía de Caldas - Antioquia para tratar mis datos personales con el fin de comunicarme cualquier situación o evento relacionado con mi solicitud en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 de la República de Colombia.

FUNDAMENTO JURÍDICO

La Ley 1474 de 2011 establece la responsabilidad de las Oficinas de Control Interno y de la rendición de informes trimestrales por parte de esta oficina, entre ellos los que hacen referencia a la vigilancia de la atención al ciudadano. Para esta oportunidad, se lleva a cabo Auditoría sobre el cumplimiento de las normas legales vigentes en cuanto a la recepción, trámite y resolución de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Así dispone la norma:

“Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. 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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA OFICINA DE CONTROL INTERNO	Código: F-EM-22
		Versión: 3
		Fecha actualización: 2018-08-09

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Derogado por el art. 237, Decreto Nacional 019 de 2012. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”

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*”.

Artículo 13. *Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.*

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

La Administración de Caldas cuenta con una persona encargada de administrar la plataforma de las PQRSD y la cual está adscrita a la Secretaría de Servicios Administrativos, que se constituye en fuente parcial de información para esta auditoría

La Información dispuesta en este preinforme, contempla las PQRSD recibidas por los diferentes canales de comunicación habilitados por la Administración Municipal de Caldas durante el periodo comprendido entre enero y junio del año 2022

	<p style="text-align: center;">INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA</p> <p style="text-align: center;">OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	Código: F-EM-22
		Versión: 3
		Fecha actualización: 2018-08-09

**PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS/ RESULTADOS DE LA AUDITORÍA /
RECOMENDACIONES**

Con fundamento en las facultades que le otorga el párrafo segundo del Artículo 209 de la Constitución Política, el Artículo 12 de la Ley 87 de 1993, Artículo 8 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas concordantes, La Oficina de Control Interno del Municipio de Caldas Antioquia efectúa auditoría a la vigencia de las “PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS y SOLICITUDES”.

Como fuente de información directa y verídica, la Oficina de Control Interno utilizó la información extraída por los delegados de la Secretaría de Servicios Administrativos del software dispuesto para este asunto llamado **PQRSD Software**, al cual se accede por medio de la página web: <http://PQRSD.caldasantioquia.gov.co> con un usuario específico para poder extraer los informes para este análisis.

Se solicita la información del **primer semestre de 2022**, lo que conllevará a un análisis completo de este periodo, con el fin de determinar el número de PQRSD allegadas al Municipio, las dependencias implicadas, el número de entradas por mes, el medio y finalmente, cuántas han sido respondidas de acuerdo con la normatividad vigente, adicionalmente de establecer un punto de comparación, extraer conclusiones, proponer acciones de mejora, y asegurar la trazabilidad del proceso.

Se debe tener en cuenta que según el **Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011** “*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*”, se establecen los tiempos de respuesta a todas las PQRSD, así:

- Denuncia (15) Quince días hábiles.
- Felicitación (15) Quince días hábiles
- Petición de Consulta (30) Treinta días hábiles.
- Petición de Documentación (10) Diez días hábiles.
- Petición de Información (10) Diez días hábiles.
- Queja (15) Quince días hábiles.
- Reclamo (15) Quince días hábiles.
- Sugerencia (15) Quince días hábiles.

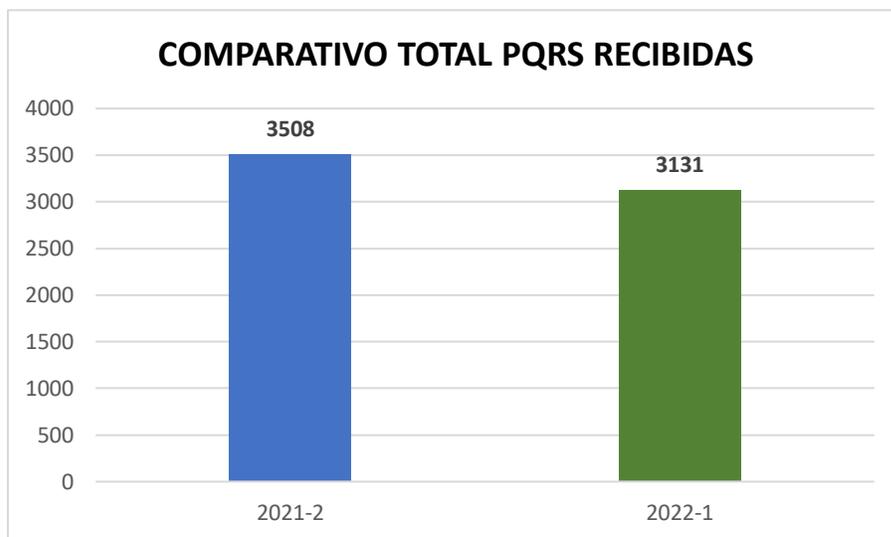
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) POR RECEPCIÓN

Durante la primera mitad de 2022 (**1 de enero al 30 de junio**), ingresaron por los diferentes canales un total de 3.131 **PQRSD**.

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA OFICINA DE CONTROL INTERNO	Código: F-EM-22
		Versión: 3
		Fecha actualización: 2018-08-09

COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD

Para el primer semestre de 2022 se recibieron 3.131 PQRSD. Se percibe un descenso en la recepción con respecto al semestre inmediatamente anterior, así:



Fuente: PQRSD Software

A continuación, se desglosan el total de PQRSD recibidas para el periodo 2022-1 por el tipo de solicitud y el medio por el cual fueron allegadas:

	Solicitud web	Solicitud Otros Medios	Total	%
Petición Ordinaria	285	854	1139	36,38%
Petición de Documentación	664	4	668	21,34%
Petición de Consulta	661	6	667	21,30%
Petición de Información	282	35	317	10,12%
Queja	77	68	145	4,63%
Denuncia	100	33	133	4,25%
Reclamo	46	3	49	1,56%
Sugerencia	4	3	7	0,22%
Felicitación	5	1	6	0,19%
Excepciones	0	0	0	0,00%
Peticiones Especiales Tránsito	0	0	0	0,00%
Revocatoria Directa	0	0	0	0,00%
Totales	2124	1007	3131	100%

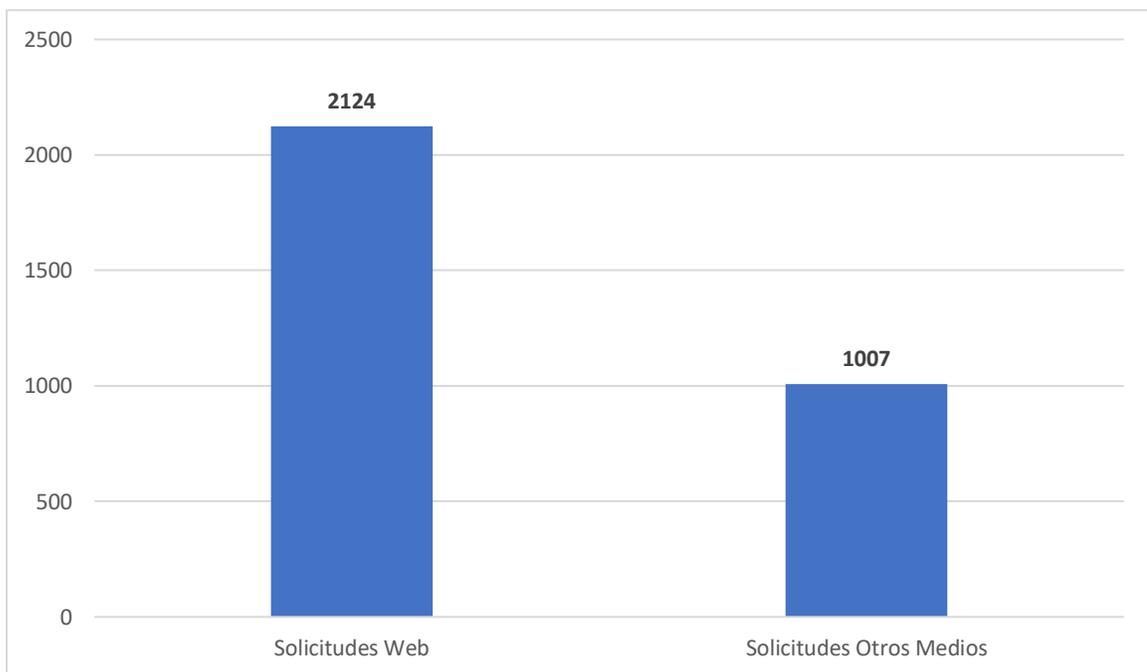
Fuente: PQRSD Software

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA OFICINA DE CONTROL INTERNO	Código: F-EM-22
		Versión: 3
		Fecha actualización: 2018-08-09

El tipo de solicitud más representativo registrado en la plataforma para el periodo 2021-2 son las **Peticiones ordinarias**, con un total del **36.38%** y la de menor cuantía corresponde a **felicitaciones**, con un **0.19%**.

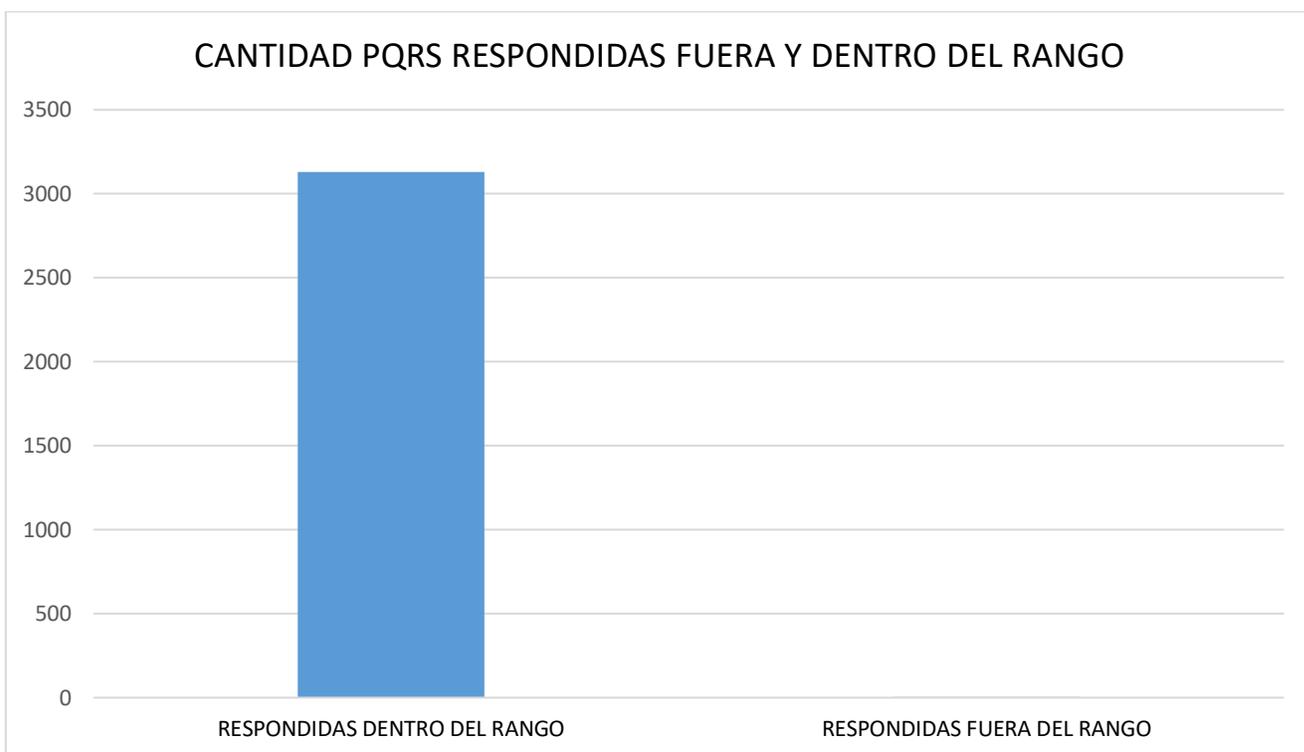
0

PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU MEDIO DE RECEPCIÓN



De las 3131 PQRSD que ingresaron a la administración municipal, a junio 30 de 2022, **2124** llegaron a través del sitio web, es decir el **67%** y **1007** PQRSD a través de otros medios, es decir, físicamente, por un total del **32%**.

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: F-EM-22
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión: 3
		Fecha actualización: 2018-08-09



A continuación, se desglosan la cantidad de PQRS resueltas y pendientes según el rango de tiempo, para el periodo 2022-1:

	RESPONDIDAS DENTRO DEL RANGO	RESPONDIDAS FUERA DEL RANGO	PENDIENTES DENTRO DEL RANGO	PENDIENTES FUERA DEL RANGO
Solicitudes Web	2.122	2	0	0
Solicitudes Otros medios	1.006	1	0	0
Total	3.128	3	0	0
%	98%	2%	0%	0%
	100%		0%	

Nota: Es importante resaltar que tanto la gráfica como el cuadro anterior pueden reflejar un resultado diferente al estado actual, dado que, la muestra toma como referencia un rango de tiempo ya pasado y, por ende, existe la posibilidad de que PQRS catalogadas como “pendientes”, hoy día ya aparezcan en estado “resueltas”.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

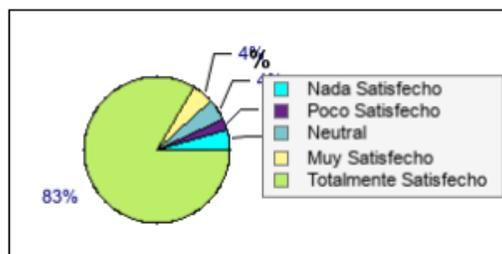
A través de la plataforma PQRS se puede verificar la satisfacción del ciudadano con respecto a la atención integral recibida al momento de radicar su solicitud. Para el periodo

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: F-EM-22
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión: 3
		Fecha actualización: 2018-08-09

evaluado (2022-1) fueron realizadas 43 encuestas de satisfacción, las cuales arrojaron los siguientes resultados:

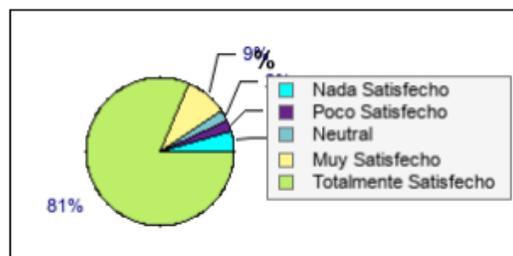
¿Se siente satisfecha con la respuesta recibida por parte de la administración Municipal de Caldas?

Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	2	4.65 %
Poco Satisfecho	1	2.33 %
Neutral	2	4.65 %
Muy Satisfecho	2	4.65 %
Totalmente Satisfecho	36	83.72 %



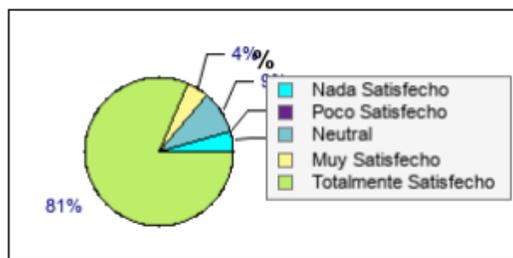
¿Considera usted que el servicio brindado por la administración municipal de Caldas cumple con sus expectativas?

Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	2	4.65 %
Poco Satisfecho	1	2.33 %
Neutral	1	2.33 %
Muy Satisfecho	4	9.3 %
Totalmente Satisfecho	35	81.4 %



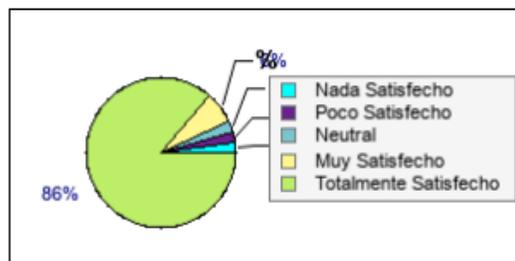
¿Está conforme con el tiempo de respuesta en el que fue atendida su PQRSD?

Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	2	4.65 %
Poco Satisfecho	0	0 %
Neutral	4	9.3 %
Muy Satisfecho	2	4.65 %
Totalmente Satisfecho	35	81.4 %



Si usted formula su solicitud por los canales electrónicos (Pagina web, correo electrónico) ¿Considera que la plataforma de PQRSD es una herramienta útil y oportuna que brinda mayor comodidad en el servicio?

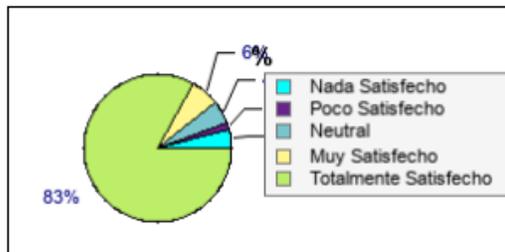
Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	1	2.33 %
Poco Satisfecho	1	2.33 %
Neutral	1	2.33 %
Muy Satisfecho	3	6.98 %
Totalmente Satisfecho	37	86.05 %



	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA OFICINA DE CONTROL INTERNO	Código: F-EM-22
		Versión: 3
		Fecha actualización: 2018-08-09

Percepción General

Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	7	4.07 %
Poco Satisfecho	3	1.74 %
Neutral	8	4.65 %
Muy Satisfecho	11	6.4 %
Totalmente Satisfecho	143	83.14 %



De acuerdo con los resultados antes expuestos, la ciudadanía tiene una percepción mayormente positiva con respecto al tratamiento que le da la Administración Municipal a sus peticiones.

→ Comparativo tiempo de respuestas para el primer semestre de 2021 y el primer semestre de 2022:

TIEMPO DE RESPUESTA	PRIMER SEMESTRE 2021		PRIMER SEMESTRE 2022	
	CANTIDAD PQRS	%	CANTIDAD PQRS	%
Respondidas Dentro de Rango	1.747	97.4%	3.128	98%
Respondidas Fuera de Rango	11	0.6%	3	2%
Pendientes Dentro de Rango	34	1.9%	0	0%
Pendientes Fuera de Rango	1	0.1	0	0%
TOTAL	1.793	100%	3.131	100%

Se evidencia un ascenso en el tiempo oportuno de respuesta a los ciudadanos (dentro del rango), al pasar del 97.4% (2021-1) al 98%(2022-1).

→ Los datos que se evidencian en el cuadro primer semestre 2021-1 fueron los extraídos para el informe de ese periodo.



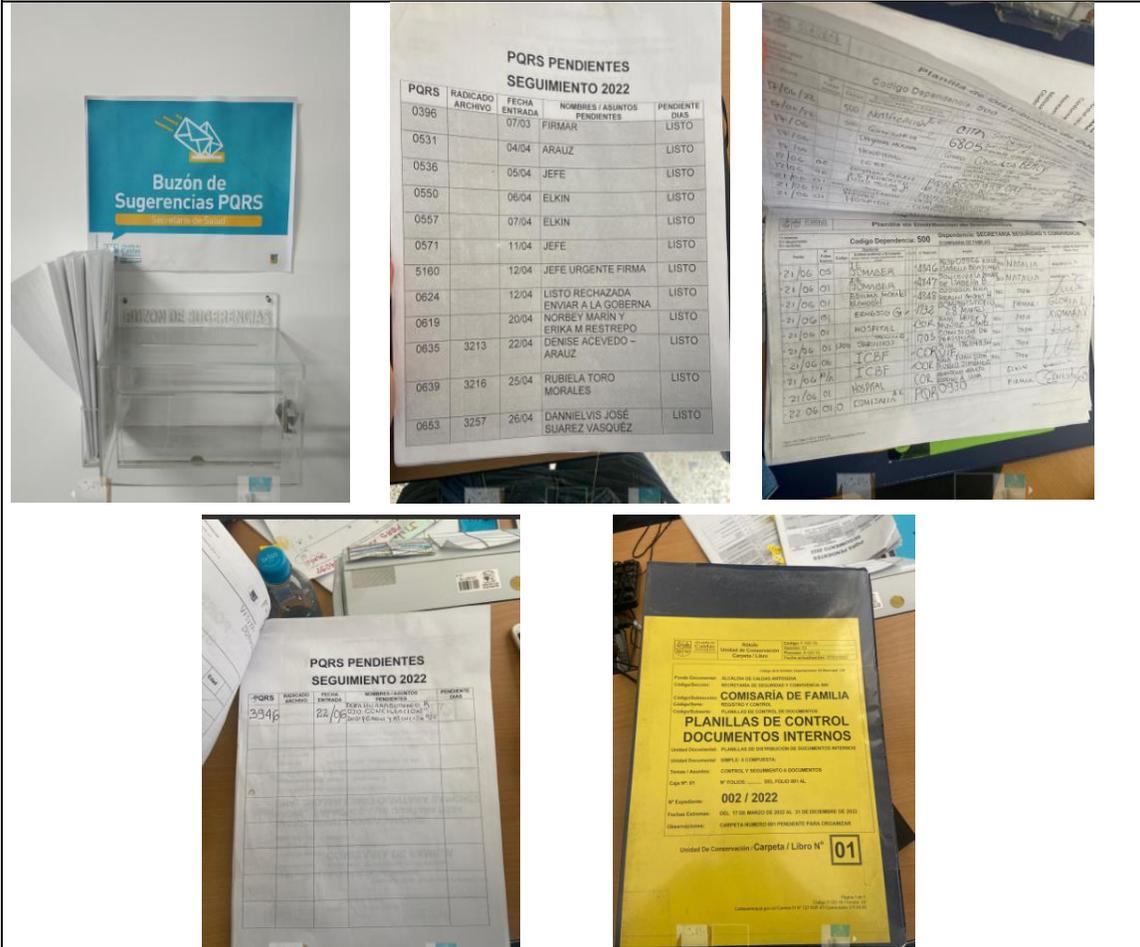
INFORME DEFINITIVO DE
AUDITORIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: F-EM-22

Versión: 3

Fecha actualización: 2018-08-09

REGISTRO FOTOGRÁFICO DE VISITAS A LAS DEPENDENCIAS.



El grupo auditor realizó visita a cada una de las dependencias para verificar como se lleva el procedimiento de las PQRSD en cada una de ellas. Se concluye que cada una cuenta con carpetas y formatos en el cual llevan un control de entradas, lo cual denota un alto grado de organización y por ende promueve una eficiente respuesta a todas las solicitudes allegadas.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

1. El grupo auditor de la oficina de control interno evidencia el avance y gestión de la nueva oficina de atención al usuario en el CAM, Tal y como recomendó la Oficina de Control Interno en la Auditoría al proceso de la PQRSD en el año 2018:

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA OFICINA DE CONTROL INTERNO	Código: F-EM-22
		Versión: 3
		Fecha actualización: 2018-08-09

→ Se hace necesario la implementación de una **OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO** para realizar seguimiento directo y en la medida que sea necesario inmediato a las **PQRSD** de la Institución.

2. Se observa alta diligencia de parte de la encargada de la plataforma PQRSD al igual que los delegados de cada dependencia al momento de direccionar y resolver cada PQRSD, lo que evidencia un gran compromiso con la atención al ciudadano.

RECOMENDACIONES CONTROL INTERNO

1. Dentro de la línea estratégica **Nro. 4 gobernanza para la transformación de la esperanza en confianza ciudadana** en su **COMPONENTE 3: transparencia, rendición de cuentas y legalidad**, y su quinto objetivo es “**fortalecer los componentes de servicio a la ciudadanía (definición de la estrategia, medición de la satisfacción, gestión adecuada y oportuna de las PQRSD, gestión de trámites y servicios y canales de atención)**”. Para seguir brindando cumplimiento a lo anterior relacionado, se hace relevante mencionar la importancia del uso de herramientas que midan el nivel de satisfacción de los usuarios para ello Implementar los formatos, al igual que campañas y estrategias tendientes a motivar el uso de los mismos, dado que la proporción de PQRSD recibidas VS Encuestas de satisfacción diligenciadas es ínfima, lo que podría no reflejar el sentimiento real del ciudadano con respecto a las respuestas y/o atención recibida.

Respuesta del Auditado:

Con relación a la recomendación dada, Informo que la Secretaria de Servicios Administrativos desde la oficina de Atención al ciudadano, si cumple con la implementación de formatos, campañas y estrategias tendientes para medir el nivel de satisfacción de los usuarios, con el objetivo de conocer lo que piensan de una manera creativa, lo cual le permita calificar el nivel de satisfacción del servicio que reciben por parte del personal de la Administración Municipal, para ello se realizó una actualización a la encuesta de satisfacción establecida mediante formato F-SC-01 del Sistema Integrado de Gestión SIG, para hacerla más amena y fácil de diligenciar por todo tipo de público, entre ellos la población incluyente que accede a nuestros servicios. Anexo registro fotográfico del antes y el después del formato, y se anexan ambos documentos físicos como evidencia.

Encuesta F-SC-01 (doble cara) antes



**INFORME DEFINITIVO DE
AUDITORIA**
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: F-EM-22

Versión: 3

Fecha actualización: 2018-08-09

Medición de Experiencia Ciudadana		Código: F-SC-01 Versión: 03 Proceso: M-SC-08 Fecha actualización: 04/04/2022																																				
Nombres Completos: Ana Liria Rivera																																						
Correo Electrónico: Kalyrivera@caldas.gov.co		Fecha: 28/04/22																																				
Número de Contacto: 310 6630 87	Género: Masculino Femenino: <input type="checkbox"/>	Rango edad (años): Mayor de 60 <input checked="" type="checkbox"/>																																				
Discapacidad: Física <input type="checkbox"/> Mental <input type="checkbox"/> Intelectual <input type="checkbox"/> Sensorial <input type="checkbox"/> Ninguna <input checked="" type="checkbox"/>		Barrio / Vereda: La Chuscalá																																				
Participación Étnica: Afrodescendiente <input type="checkbox"/> Raízal <input type="checkbox"/> Indígena <input type="checkbox"/> Gitano <input type="checkbox"/> Ninguna <input checked="" type="checkbox"/>		Nivel de estudio: Primaria																																				
¿Qué la motivó a relacionarse con la entidad? <input checked="" type="checkbox"/> Trámite o servicio <input type="checkbox"/> PQRSD <input type="checkbox"/> ¿Área o Secretaría donde atendieron la solicitud?																																						
Notificación: <input type="checkbox"/> Escrito <input checked="" type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> Virtual <input type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/>																																						
Información Obtenida (en relación al motivo de la solicitud): Canal de atención usado por usted: Escrito <input type="checkbox"/> Presencial <input checked="" type="checkbox"/> Virtual <input type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/>																																						
Marque con una X siendo 1: Muy malo 2: Malo 3: Regular 4: Bueno 5: Muy bueno																																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Pregunta</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. ¿La atención recibida por parte de los funcionarios fue?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td align="center">X</td> </tr> <tr> <td>2. ¿La claridad de la información suministrada frente a su solicitud?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td align="center">X</td> </tr> <tr> <td>3. ¿La calidad de la atención que recibió en el canal utilizado por usted en la entidad?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td align="center">X</td> </tr> <tr> <td>4. ¿La facilidad para acceder a los servicios, según lo establecido por la Alcaldía?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td align="center">X</td> </tr> <tr> <td>5. ¿Según su percepción cómo califica el tiempo que duró la atención?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td align="center">X</td> </tr> </tbody> </table>			Pregunta	1	2	3	4	5	1. ¿La atención recibida por parte de los funcionarios fue?					X	2. ¿La claridad de la información suministrada frente a su solicitud?					X	3. ¿La calidad de la atención que recibió en el canal utilizado por usted en la entidad?					X	4. ¿La facilidad para acceder a los servicios, según lo establecido por la Alcaldía?					X	5. ¿Según su percepción cómo califica el tiempo que duró la atención?					X
Pregunta	1	2	3	4	5																																	
1. ¿La atención recibida por parte de los funcionarios fue?					X																																	
2. ¿La claridad de la información suministrada frente a su solicitud?					X																																	
3. ¿La calidad de la atención que recibió en el canal utilizado por usted en la entidad?					X																																	
4. ¿La facilidad para acceder a los servicios, según lo establecido por la Alcaldía?					X																																	
5. ¿Según su percepción cómo califica el tiempo que duró la atención?					X																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Pregunta</th> <th>Respuesta</th> <th>Pregunta</th> <th>Respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. ¿El funcionario le informó el tiempo de respuesta frente al trámite o servicio solicitado?</td> <td align="center">X NO</td> <td>5. ¿El servicio prestado cumplió con sus necesidades y/o expectativas?</td> <td align="center">X NO</td> </tr> <tr> <td>2. ¿La entidad respondió con información completa y oportuna su PQRSD?</td> <td align="center">X NO</td> <td>6. ¿Observó trato privilegiado hacia otro ciudadano, por parte del funcionario?</td> <td align="center">SI X</td> </tr> <tr> <td>3. ¿Ha participado en los espacios para rendición de cuentas?</td> <td align="center">SI X</td> <td>7. ¿Percebió alguna irregularidad o riesgo de corrupción de algún funcionario?</td> <td align="center">SI X</td> </tr> </tbody> </table>			Pregunta	Respuesta	Pregunta	Respuesta	1. ¿El funcionario le informó el tiempo de respuesta frente al trámite o servicio solicitado?	X NO	5. ¿El servicio prestado cumplió con sus necesidades y/o expectativas?	X NO	2. ¿La entidad respondió con información completa y oportuna su PQRSD?	X NO	6. ¿Observó trato privilegiado hacia otro ciudadano, por parte del funcionario?	SI X	3. ¿Ha participado en los espacios para rendición de cuentas?	SI X	7. ¿Percebió alguna irregularidad o riesgo de corrupción de algún funcionario?	SI X																				
Pregunta	Respuesta	Pregunta	Respuesta																																			
1. ¿El funcionario le informó el tiempo de respuesta frente al trámite o servicio solicitado?	X NO	5. ¿El servicio prestado cumplió con sus necesidades y/o expectativas?	X NO																																			
2. ¿La entidad respondió con información completa y oportuna su PQRSD?	X NO	6. ¿Observó trato privilegiado hacia otro ciudadano, por parte del funcionario?	SI X																																			
3. ¿Ha participado en los espacios para rendición de cuentas?	SI X	7. ¿Percebió alguna irregularidad o riesgo de corrupción de algún funcionario?	SI X																																			
¿Cuales?																																						
4. Nivel de satisfacción frente al tiempo de respuesta: Satisfecho (a) <input checked="" type="checkbox"/> Insatisfecho (a) <input type="checkbox"/>		8. Nivel de satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad: Satisfecho (a) <input checked="" type="checkbox"/> Insatisfecho (a) <input type="checkbox"/>																																				
¿Cómo califica su experiencia con la entidad? Positiva <input checked="" type="checkbox"/> Negativa <input type="checkbox"/>																																						

Medición de Experiencia Ciudadana		Código: F-SC-01 Versión: 03 Proceso: M-SC-08 Fecha actualización: 04/04/2022
Observaciones y/o sugerencias de mejora al trámite o servicio		
Empty space for observations		
<p>Con el diligenciamiento del presente formulario autorizo a la entidad para dar tratamiento de mis datos personales aquí registrados, conforme a la Ley 1581 de 2012 y la política de tratamiento de datos personales, con la finalidad de efectuar las funciones propias y procedentes de la Entidad.</p>		
Página 2 de 2 Código: F-SC-01 Versión: 03 Caldesantioquia.gov.co/ Carrera 51 N° 127 SUR 41/ Computador 604 378 85 00		

Encuesta F-SC-01 (una sola cara) después (actualizada)

Medición de Experiencia Ciudadana		Código: F-SC-01 Versión: 04 Proceso: M-SC-04 Fecha actualización: 08/07/2022																														
Fecha: 08-08-2022 Nombre completo:																																
Correo electrónico:		Número telefónico:																														
Género: Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>	Edad:	Tiene algún tipo de discapacidad: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>																														
Nivel de estudio: Primaria <input type="checkbox"/> Bachillerato <input type="checkbox"/> Profesional <input type="checkbox"/> Postgrado <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Ninguno <input type="checkbox"/>		Participación étnica: Indígena <input type="checkbox"/> Afrodescendiente <input type="checkbox"/> Raízal <input type="checkbox"/> Gitano <input type="checkbox"/> Ninguna <input type="checkbox"/>																														
Tipo de solicitud: Asesoría <input type="checkbox"/> Trámite <input type="checkbox"/> Notificación <input type="checkbox"/> PQRSD <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>																																
Asunto relacionado con la solicitud:																																
Canal de atención: Presencial <input type="checkbox"/> Escrito <input type="checkbox"/> Virtual <input type="checkbox"/>																																
Califica tu Experiencia con la Entidad: 5: Muy bueno, 4: Bueno, 3: Regular, 2: Malo, 1: Muy malo																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Pregunta</th> <th>5</th> <th>4</th> <th>3</th> <th>2</th> <th>1</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Calidad en el Servicio</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Facilidad para acceder a los servicios</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>La claridad de la información recibida sobre el trámite y/o servicio</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tiempo que duró la atención</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Pregunta	5	4	3	2	1	Calidad en el Servicio						Facilidad para acceder a los servicios						La claridad de la información recibida sobre el trámite y/o servicio						Tiempo que duró la atención					
Pregunta	5	4	3	2	1																											
Calidad en el Servicio																																
Facilidad para acceder a los servicios																																
La claridad de la información recibida sobre el trámite y/o servicio																																
Tiempo que duró la atención																																
Responde SI o NO																																
¿Observó trato privilegiado, alguna irregularidad o riesgo de corrupción por parte de algún funcionario?																																
¿Está satisfecho con la respuesta entregada por la entidad?																																
¿Está satisfecho con el tiempo de entrega de la respuesta?																																
¿CÓMO FUE TU EXPERIENCIA CON LA ENTIDAD?																																
BUENA REGULAR MALA																																
OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS																																
Empty space for observations																																
<p>Además a la Alcaldía de Caldas - Antioquia para tratar mis datos personales, en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se establece el Régimen General de Protección de Datos en Colombia y el Decreto Reglamentario 1077 de 2013, así como de las mejores prácticas, la Alcaldía de Caldas, es responsable del tratamiento (colección, almacenamiento, uso, circulación o supresión) de datos personales en desarrollo de su objeto institucional.</p>																																
Página 1 de 1 Código: F-SC-01 Versión: 04 Caldesantioquia.gov.co/ Carrera 51 N° 127 SUR 41/ Computador 604 378 85 00																																

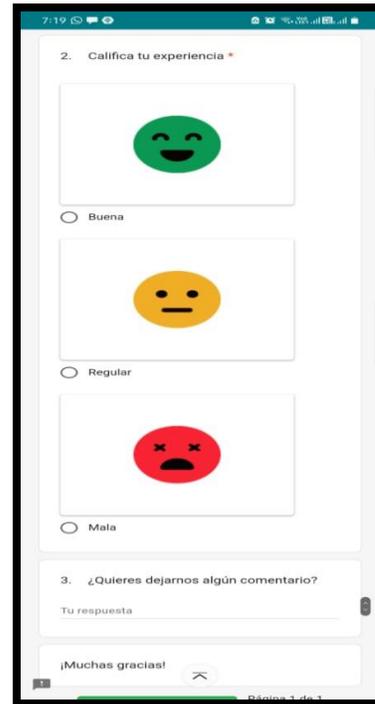
	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA OFICINA DE CONTROL INTERNO	Código: F-EM-22
		Versión: 3
		Fecha actualización: 2018-08-09

La Secretaría de Servicios Administrativos a través de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y con el apoyo de la Oficina de Comunicaciones y Tecnologías de la Información, diseñó una corta e ilustrativa encuesta para calificar el servicio a través de código QR, aplicando el uso de signos icónicos, lo cual le permite al usuario elegir la dependencia o secretaria donde fue atendido y medir la experiencia ciudadana a partir de la percepción que tuvo al interactuar con el funcionario público que lo atendió, seleccionando las siguientes opciones:

- Bueno 
- Regular 
- Malo 

Dicha encuesta finaliza con una breve pregunta que no es de carácter obligatorio y dos (2) palabras de agradecimiento así: **¿quieres dejarnos algún comentario?, muchas gracias** lo anterior con el fin de obtener una calificación inmediata, de manera ágil y dinámica haciendo uso de las herramientas tecnológicas, sin necesidad de diligenciar manualmente un documento físico. Anexo registro fotográfico de la encuesta al momento de escanear el código QR:

Encuesta código QR



	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: F-EM-22
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión: 3
		Fecha actualización: 2018-08-09

Así mismo también con el apoyo de la Oficina de Comunicaciones y Tecnologías de la Información se diseñó un afiche indicando a los usuarios todos los canales físicos y digitales mediante los cuales los usuarios pueden acceder a las diferentes encuestas de satisfacción y calificarnos. Anexo registro fotográfico del afiche y la ubicación física donde se puede hacer uso del mismo.



Califica tu experiencia de servicio

A través de los siguientes canales te invitamos a calificarnos:

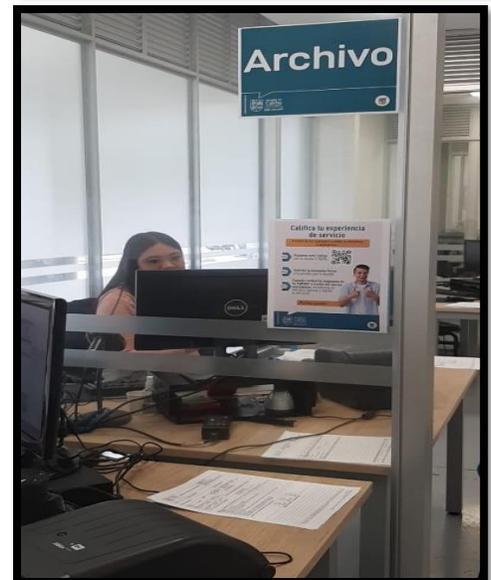
- 01** Escanea este código con tu celular o Tablet.



- 02** Solicita la encuesta física a la persona que te atendió.
- 03** Cuando recibas la respuesta de tu PQRSDF a través del correo electrónico, encontrarás el link para ingresar y realizar la encuesta.

¡Muchas gracias!

caldasantioquia.gov.co
Alcaldía de Caldas Antioquia
Caldas, nuestro propósito



	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA OFICINA DE CONTROL INTERNO	Código: F-EM-22
		Versión: 3
		Fecha actualización: 2018-08-09

También con el fin mejorar la calidad en el servicio y aumentar la satisfacción de los usuarios, se actualizó el formato de PQRSDf teniendo en cuenta el lenguaje claro y la practicidad del documento. Anexo registro fotográfico del antes y el después del formato, y se anexan ambos documentos físicos como evidencia.

Antes formato PQRS F-GD-30

	PETICIÓN – QUEJA – RECLAMO - SUGERENCIA (P.Q.R.S.)	Código: F-GD-30 Versión: 4 Fecha actualización: 2019-07-02
<p>Señor (a) Usuario (a), con el diligenciamiento de este formulario usted está contribuyendo a la mejora continua de la Administración Municipal. ¡Estamos dispuestos a escucharlo!</p>		
Tipo de P.Q.R.S (Marcar con una x) Petición <input type="checkbox"/> Queja <input type="checkbox"/> Reclamo <input type="checkbox"/> Sugerencia/Elogio <input type="checkbox"/>		
1. Identificación del Usuario Nota: para "petición", los campos marcados con (*) son obligatorios		
(*) Nombres y apellidos (completos):		
(*) Documento de Identidad:		Correo electrónico:
(*) Dirección de Correspondencia:		Teléfono/Celular:
*Dependencia a la que va dirigida su P.Q.R.S.		
2. Tipo de población a la que pertenece el solicitante:		
Población Víctima (Desplazado) <input type="checkbox"/> Indígena <input type="checkbox"/> Afrocolombiano <input type="checkbox"/> Discapacitado <input type="checkbox"/> Adulto Mayor <input type="checkbox"/> N.A <input type="checkbox"/>		
3. Seleccione el medio por el cual se presenta la solicitud:		
Presencial <input type="checkbox"/> A través del buzón <input type="checkbox"/> Vía Telefónica <input type="checkbox"/> Página Web <input type="checkbox"/> Correo Electrónico <input type="checkbox"/>		
4. Descripción de la solicitud:		
5. Seleccione el medio por el cual prefiere recibir la respuesta:		
Correo Electrónico <input type="checkbox"/> Entrega Personal <input type="checkbox"/> Vía Telefónica <input type="checkbox"/>		
<small>Señor (a) usuario (a) si usted desea hacer seguimiento a su P.Q.R.S lo puede hacer a través de los siguientes medios: correo electrónico contactanos@caldasantioquia.gov.co, Página Web https://pqrs.caldasantioquia.gov.co - teléfono (054) 3788500 Ext. 116. Autorizo a la Alcaldía de Caldas - Antioquia para tratar mis datos personales con el fin de comunicarme cualquier situación o evento relacionado con mi solicitud; en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y el Decreto Municipal 000062 del 20 de junio de 2018 "Por medio del cual se adopta la política de tratamiento de datos personales del Municipio de Caldas Antioquia "de la República de Colombia. Dado el caso en el que el titular de los datos desea modificar o suprimir sus datos, puede solicitarlo al correo electrónico o número telefónico antes mencionado.</small>		

	<p style="text-align: center;">INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA</p> <p style="text-align: center;">OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	Código: F-EM-22
		Versión: 3
		Fecha actualización: 2018-08-09

2. Actualizar la información normativa suministrada en la página web de las PQRSD, dado que, en la actualidad, dicha página hace referencia a que los términos de respuesta de ciertas PQRSD están “definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho”, sin embargo, el Artículo 5 del Decreto previamente mencionado, y el cual hace referencia específica a los “términos para atender las peticiones”, fue derogado recientemente por la Ley 2207 de 2022.

Respuesta del Auditado:

Se acepta la recomendación por parte del equipo auditor de la Oficina de Control Interno, ya que efectivamente al ingresar a la página web de la Alcaldía para realizar recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, lo cual titula “**Apreciado ciudadano tenga en cuenta**” lugar donde el peticionario o usuario puede encontrar la definición de cada una de las letras que conforman la sigla PQRSD en el siguiente link http://pgrs.caldasantioquia.gov.co/?_ga=2.232059807.1058840345.1661835166-1969553710.1661835166&_gl=1*1g902zd*_ga*MTk2OTU1MzcxMC4xNjYxODM1MTY2*_ga_6L2TMEY9BY*MTY2MTg0MTk0Ny4yLjEuMTY2MTg0MTk5My4wLjAuMA. en su momento registraba el siguiente mensaje en la definición de peticiones de consulta, información y documentación “**Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho**” lo cual ya no corresponde debido a que el 17 de mayo del 2022 se expidió la Ley 2207 que deroga el artículo 5 del Decreto 491 de 2020.

Informe que dicha corrección ya se realizó por parte del personal de la oficina de atención al ciudadano y el área de informática, por tal motivo consideramos no debe ser registrada en el informe definitivo.

Por otro lado, es importante aclarar y resaltar que la actualización tanto en la plataforma de PQRSD como en la página web de la Alcaldía con relación al tiempo estipulado por la Ley para dar respuesta a dichas peticiones, se realizó desde el día 07/06/2022 debido a solicitud realizada por el personal de la oficina de atención al ciudadano al área de informática, donde las peticiones de consulta retornaron a un plazo de treinta (30) días y las peticiones de información y de documentación retornaron a un plazo de diez (10) días. Anexo pantallazo con la evidencia de lo sucedido.

A continuación, comparto como evidencia los pantallazos del antes y el después de la página web de la Alcaldía para recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Pantallazo página web antes (Decreto 491 de 2020)

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: F-EM-22
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión: 3
		Fecha actualización: 2018-08-09

Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
Alcaldía de Caldas - Antioquia

Apreciado ciudadano tenga en cuenta

Por medio del sistema de PQRS, usted podrá presentar peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones por motivos de interés general o particular. Como usuario registrado o usuario anónimo, la Alcaldía de Caldas - Antioquia a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano atenderá su solicitud, por lo que requerimos tenga en cuenta los siguientes puntos antes de registrar su solicitud:

Denuncia:

Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional.

15 Quince días hábiles para dar respuesta

Petición de Consulta:

Es el requerimiento que hace una persona natural, jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho

30 Treinta días hábiles para dar respuesta

Petición de Documentación:

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho

10 Diez días hábiles para dar respuesta

Petición de Información:

Es el requerimiento que hace una persona natural, jurídica, pública o privada, al Municipio de Caldas, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho

10 Diez días hábiles para dar respuesta

Pantallazo página web después (sin Decreto 491 de 2020

Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
Alcaldía de Caldas - Antioquia

Apreciado ciudadano tenga en cuenta

Por medio del sistema de PQRS, usted podrá presentar peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones por motivos de interés general o particular. Como usuario registrado o usuario anónimo, la Alcaldía de Caldas - Antioquia a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano atenderá su solicitud, por lo que requerimos tenga en cuenta los siguientes puntos antes de registrar su solicitud:

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: F-EM-22
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión: 3
		Fecha actualización: 2018-08-09

Petición de Consulta:

Es el requerimiento que hace una persona natural, jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

30 Treinta días hábiles para dar respuesta

Petición de Documentación:

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.

10 Diez días hábiles para dar respuesta

Petición de Información:

Es el requerimiento que hace una persona natural, jurídica, pública o privada, al Municipio de Caldas, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad.

10 Diez días hábiles para dar respuesta

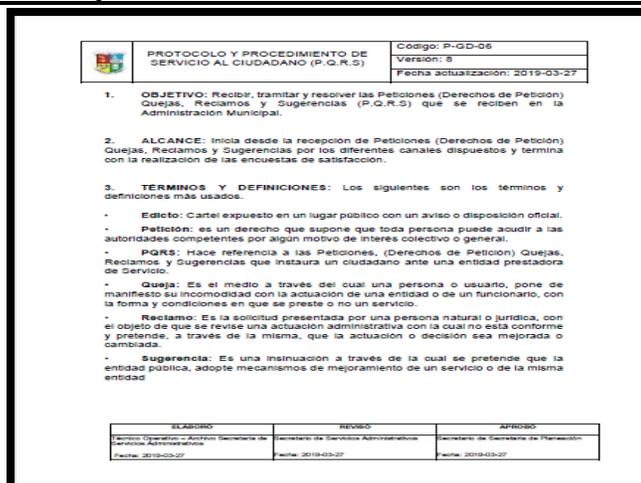
→ **Respuesta del equipo auditor:** La respuesta emitida por el auditado es recibida por la Oficina de Control Interno y **la observación no hará parte del plan de mejoramiento.**

- El equipo auditor no pudo determinar si en la actualidad existe un procedimiento interior de la carpeta “SIG” a través del cual se establezca un protocolo de tratamiento a las PQRSD recibidas, y el cual si existía previamente con el código “P-GD-06” y estaba adoptado por medio del Decreto Municipal 051 del 8 de abril de 2019.

Respuesta del Auditado:

Se acepta dicha recomendación ya que efectivamente en el momento de la auditoria por parte del personal de la Oficina de Control Interno no se encontraba el procedimiento **P-GD-06 Protocolo y Procedimiento de Servicio al ciudadano (P.Q.R.S)** En la carpeta del SIG (Sistema Integrado de Gestión) del proceso de Gestión Documental, ni en el proceso de Atención a la Ciudadanía, lo cual se validó el mismo día con el área de calidad y se constató que fue un error involuntario por parte de dicha área, pero inmediatamente fue solucionado, por tal motivo ya se puede visualizar el procedimiento. Anexo pantallazo del primer folio del procedimiento como evidencia.

P-GD-06 Protocolo y Procedimiento de Servicio al Ciudadano (P.Q.R.S)



	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA OFICINA DE CONTROL INTERNO	Código: F-EM-22
		Versión: 3
		Fecha actualización: 2018-08-09

→ **Respuesta del equipo auditor:** La respuesta del auditado es recibida por la Oficina de Control Interno, no obstante, **la observación hará parte del plan de mejoramiento**. El equipo auditor reconoce que, aunque efectivamente dicho formato ya se encuentra nuevamente dentro de la carpeta SIG, éste no puede servir en la actualidad como referente para el debido tratamiento de las PQRSD del Municipio, ya que está desactualizado. Es menester resaltar la importancia del reajuste que este formato necesita para que oriente de manera eficaz en el proceso de recepción, tramitación y resolución de PQRSD de acuerdo a los estándares actuales de la Administración Municipal.

4. Tener en cuenta la Implementación del uso de buzones de sugerencias y de recepción de PQRSD en el nuevo centro de atención al ciudadano (CAM) de la Alcaldía del Municipio de Caldas así como en todas sus dependencias, ya que sigue siendo un medio a través del cual la ciudadanía expresa activamente sus necesidades.

Respuesta del Auditado:

Se acepta dicha recomendación porque efectivamente solo contamos con dos (2) buzones de PQRSD uno (1) en la Secretaria de Salud y el otro en la Secretaria de Educación, es importante tener en cuenta que se han realizado solicitudes de cotización, para la compra e instalación de los buzones faltantes para las demás dependencias, pero, informo que no hemos avanzado en dicha gestión, debido a que nos encontramos a la espera del traslado definitivo y unificación de todas secretarías en el Nuevo Centro Administrativo (CAM), para no hacer gastos ineficaces.

→ **Respuesta del equipo auditor:** La respuesta del auditado es recibida por la Oficina de Control Interno, sin embargo, **la observación hará parte del plan de mejoramiento** dado que, es importante para el equipo auditor realizar el seguimiento a la instalación de dichos buzones dentro del marco de la reubicación de las dependencias al nuevo Centro Administrativo Municipal.

5. En la actualidad el municipio de caldas no cuenta con una plataforma propia para el tratamiento de las PQRSD, por ende se recomienda analizar la posibilidad de desarrollar un software propio que facilite la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y las actualizaciones futuras.

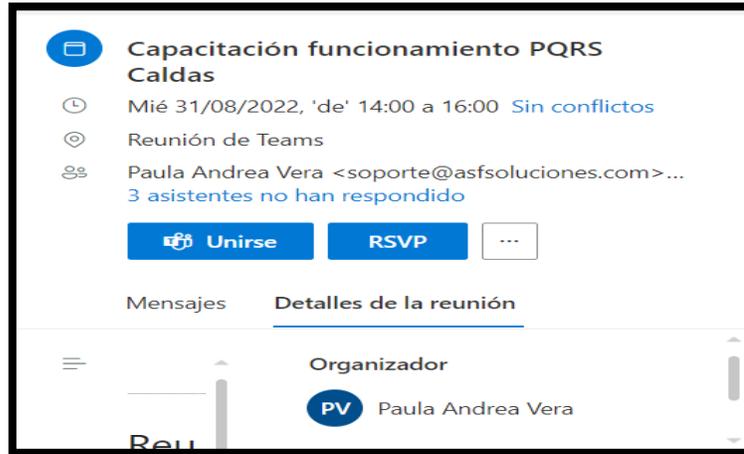
Respuesta del Auditado:

Se acepta dicha recomendación porque la idea es adaptar la plataforma de PQRSD actual al desarrollo del software propio de la Alcaldía de Caldas, cabe aclarar y resaltar que se ha programado una reunión para el día miércoles 31 de agosto para tratar el tema y analizar dicha posibilidad. Anexo registro fotográfico del correo a través del cual se programa dicha

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA OFICINA DE CONTROL INTERNO	Código: F-EM-22
		Versión: 3
		Fecha actualización: 2018-08-09

reunión.

Pantallazo correo programación capacitación funcionamiento PQRSDF



→ ***Respuesta del equipo auditor:*** Con el fin de evaluar y verificar las futuras decisiones enmarcadas a la consecución o adaptación de un nuevo software de PQRSDF para la Administración Municipal, **el equipo auditor considera dejar en firme la observación y hacerla parte del plan de mejoramiento.**

Para constancia se firma en Caldas, Antioquia, a los 8 días del mes de septiembre del año 2022.

APROBACIÓN DEL PREINFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
Maria Paula Muñoz	Auditor	
Laura Daniela Tobón	Auditor	
Duvan Gabriel Vélez	Auditor	
Carlos Mario Henao	Jefe Oficina Control Interno	