

	COMUNICACIÓN INTERNA	Código: F-GD-08
		Versión: 5
		Fecha actualización: 2018-06-28

COMUNICACIÓN INTERNA

200.07.07

02627 19 SEP 24 11:14



Caldas Antioquia,

Para: JOHN JAIME VILLADA SERNA-SECRETARIO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

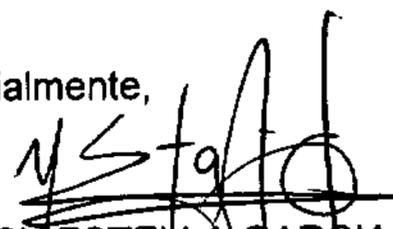
De: NANCY ESTELLA GARCIA OSPINA-JEFE DE CONTROL INTERNO

Asunto: Entrega de Informe de Auditoria del Proceso de PQRS

Respetado Dr. Villada, reciba un cordial saludo.

Nos permitimos remitirle el informe de Auditoria del Proceso de PQRS para que sea revisado, se levante el plan de Mejoramiento y se responda dentro de un término de diez días a partir del recibo.

Cordialmente,



NANCY ESTELLA GARCIA OSPINA
 Jefe de Control Interno
 Oficina de Control Interno

Con copia
 Doctor Carlos Eduardo Duran Franco – Alcalde Municipio de Caldas

Anexo (27) folios

Proyectó: Maria Norelly Rios Orozco-Profesional Auditor





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

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	24	Mes:	09	Año:	2018
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

Proceso:	PQRS
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	NANCY ESTELLA GARCIA OSPINA
Objetivo de la Auditoría:	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el cumplimiento de objetivos, metas, controles y reglamentación de las diferentes actividades y procedimientos establecidos para el proceso del "PQRS" • Verificar y seguir la gestión realizada por cada una de las dependencias.
Alcance de la Auditoría:	La Auditoría hará verificación y seguimiento a la gestión desarrollada durante el periodo 2017 y lo que va de 2018 específicamente a las diferentes actividades ejecutadas para el proceso de las "PQRS" y cumplimiento de los objetivos propuestos, metas, procedimientos, controles y reglamentación de las actividades
Criterios de la Auditoría:	<p>Requisitos de la norma de Control Interno:</p> <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 1437 de 2011 en sus artículos 9,10,11,13,15 Ley 1755 der 2015 artículo 1 en lo que se refiere a los derechos de Petición •Ley 1474 de 2011 "<i>Establece responsabilidad de la oficina de Control Interno y de la rendición de informes trimestrales por parte de la oficina entre ellas las que hacen referencia a la vigilancia de la atención al ciudadano</i>" <p>Disposición de la norma el artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos (reglamentado por el Decreto nacional 261 de 2012) <i>En toda entidad Publica 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"</i></p> <p>Artículo N° de la ley 1474 de 2011, artículo 31 de la resolución 217 de 2005 "Peticiónes, Quejas y Reclamos-(PQRDS)INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</p>

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	09	Mes	08	Año	2018	Desde	13/08/2018 D/M/A	Hasta	31/08/2018 D/M/A	Día	24	Mes	09	Año	2018

Representante Alta Dirección	Jefe oficina de Control Interno	Auditor Líder
Carlos Eduardo Duran Franco	Nancy Estella García Ospina	María Norelly Ríos Orozco



RESUMEN EJECUTIVO

La Oficina de Control Interno, en ejercicio de las facultades legales otorgadas por la Ley 87 de 1993, modificada por la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2145 de 1999 y sus modificaciones, Decretos 1537 de 2001, 943 del 21 de mayo de 2014, 648 de 2017 y 1499 de 2017, encargada de medir los 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 en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría Interna para la vigencia 2018, aprobado mediante Resolución No. 0160 del 12 de marzo de 2018, realizó Auditoría de Gestión al Procedimiento "PQRS" que se desarrolla por la Secretaría de Servicios Administrativos de la Administración Municipal "Caldas Progresas".

La evaluación se llevó a cabo de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas, con políticas y procedimientos de auditoría establecidos previamente; por lo tanto, se requirió de la debida planeación y efectiva ejecución del trabajo que permitió que el examen realizado arroje una base razonable que fundamente las conclusiones finales.

Tanto la Administración Municipal como la Oficina de Control Interno, actuaron desde sus diferentes roles con un alto grado de responsabilidad, la primera, entregando el insumo a través de sus funcionarios como fue el suministro de información para lograr el objetivo, y la segunda, produciendo un informe de Auditoría que contiene el concepto sobre la razonabilidad del procedimiento auditado.

La auditoría incluyó el análisis, sobre la información en bases de datos y evidencias suministradas, documentos que soportan el procedimiento, los cuales se encuentran debidamente documentados en papeles de trabajo debidamente legajados en carpeta.

El presente informe describe los resultados de los componentes ya enunciados, y sus factores evaluados, con los respectivos hallazgos u 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 final, lo anterior contribuirá 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.

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

PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS/ RESULTADOS DE LA AUDITORÍA / RECOMENDACIONES

RESULTADOS DE LA AUDITORIA

En este informe fueron valoradas y analizadas las respuestas presentadas por la Secretaría de Servicios Administrativos a las diferentes observaciones detectadas en el procedimiento de "PQRS", acorde con el cronograma de auditoría previamente establecido.

Del análisis efectuado se encontró que las observaciones plasmadas en el pre-informe **quedan en firme para este informe definitivo**, ya que una vez analizado el documento remitido a esta Dependencia se observa que no se dio una respuesta satisfactoria, por lo tanto, estas serán objeto del plan de mejoramiento.

En ese orden de ideas los hallazgos son los siguientes:

Ley 1474 de 2011, Artículo 76.

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.

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. 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

→ Se evidencia la necesidad de implementar dentro de la Administración Municipal una OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO que se dedique solo a atender las necesidades, que formulen los usuarios y que vele por el cumplimiento de la misión de la institución donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

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

Respuesta de la Secretaria de Servicios Administrativos: *"Informamos que contamos con una oficina de atención al usuario, denominada ventanilla única de atención al ciudadano exclusivamente para atender las necesidades de los ciudadanos (PQRS) adoptada bajo resolución 0000863 y está respaldada por un coordinador.*

Nota: En la oficina del Archivo Central se encuentran ubicadas ambas taquillas, la ventanilla única de correspondencia y la ventanilla de atención al ciudadano.

Como evidencia adjunto registro fotográfico de la taquilla única de correspondencia la oficina de atención al ciudadano PQRS, la oficina de la coordinadora de PQRS y la resolución 0000863".

Para el equipo auditor: Las explicaciones ofrecidas para este caso no son de recibo; es decir que se mantiene la observación y deberá incluirse en el Plan de Mejoramiento, ello en el entendido que la Secretaria con su respuesta confirma el resultado de la auditoría en este punto ya que efectivamente no tienen Oficina de Atención al Ciudadano incumpliendo lo establecido en la normatividad.

→ En la actualidad existe una dependencia dedicada a dar respuesta de manera operativa, que es la que consolida las respuestas realizadas por cada una de las dependencias. (Archivo Central -Taquilla Única).

Siendo esta la causa de algunas respuestas poco satisfactorias para el ciudadano, lo que ocasiona reprocesos en la gestión de PQRS y una mala interpretación por parte de la comunidad en cuanto a la gestión que realiza la actual Administración

Respuesta de la Secretaria de Servicios Administrativos: *"Informo que la tipificación de las PQRS las realiza el usuario responsable de subir o proyectar la respuesta y no la encargada de subir a la plataforma las PQRS. No obstante, el tipo de solicitud llega claro en el asunto o dentro el contenido de la solicitud y de acuerdo a la parametrización del sistema se elige el tipo de solicitud y es éste el que establece los tiempos de acuerdo a la Ley.*

Las solicitudes ingresadas en la página web, el usuario elige el tipo de solicitud, ya si ésta no cumple con el termino apropiado el o la funcionaria encargada edita y cambia el tipo. Pero si el usuario anexa el documento por escrito con un asunto específico se corre traslado como llega.

Adjunto evidencia de los pantallazos de lo informado".

Para el equipo auditor: Las explicaciones ofrecidas para este caso no son de recibo; es decir que se mantiene la observación y deberá incluirse en el Plan de Mejoramiento, ello en el entendido que la Secretaria con su respuesta confirma el resultado de la auditoría en este punto ya que en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las

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

quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Decreto 1166 de 2016

En la recepción de las PQRS se deben tener en cuenta los artículos con especial atención y darle inmediatez teniendo en cuenta:

Artículo 2.2.3.12.4 Respuesta al derecho de Petición Verbal. Parágrafo 2.

Las autoridades serán responsables de la gestión de las constancias verbales presentadas y las peticiones verbales presentadas y toda la administración de sus archivos para lo cual diseñaran, implementaran o adecuaran los sistemas o herramientas que permitan la debida organización y coincida de acuerdo a los parametros y lineamientos generales establecidos por el archivo general de la nación.

→ Se observa que se tiene como herramienta un formato para gestionar las PQRS en la ISO y que debe ser diligenciado por las diferentes dependencias directamente con el usuario, sin embargo, no está siendo utilizado.

Respuesta de la Secretaria de Servicios Administrativos: *"En la oficina del Archivo Central la taquilla de atención al ciudadano siempre ha utilizado el formato F-CP-10 y por solicitud o decisión del usuario se ingresa a la plataforma su solicitud verbal. Es cierto que algunas dependencias han hecho caso omiso a esta diligencia ya que direccionan al usuario a la oficina del archivo para que pregunten por el funcionario encargado de las PQRS; aunque en capacitación con el señor Lucas Fernández el creador del software, manifestó que todo funcionario que tuviera usuario estaba en la capacidad de diligenciar los PQRS solicitados verbalmente o por la página web.*

Anexo evidencia formato F-CP-10 diligenciado presencialmente".

Para el equipo auditor: Las explicaciones ofrecidas para este caso no son de recibo; es decir que se mantiene la observación y deberá incluirse en el Plan de Mejoramiento, ello en el entendido que la Secretaria con su respuesta confirma el resultado de la auditoría en este punto.

Ley 1712 de 2014, Artículo 25.

Artículo 25. Solicitud de acceso a la Información Pública. Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

Para los casos de solicitud acceso, con lo señalado en el artículo 25 de la ley 1712 de 2014, todos los sujetos obligados deberán habilitar mecanismos para la recepción de las solicitudes.

→ Se debe responder con los parámetros dentro del término de la ley y con la claridad que el usuario necesite

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

Se evidencia la falta de capacitación para algunos de los funcionarios en los tiempos de solución y respuesta a las PQRS:

Denuncia (10) días hábiles
 Felicitación (30) días hábiles
 Petición y Consulta (30) días hábiles
 Petición de documentos (10) días hábiles
 Queja (15) días hábiles
 Reclamo (15) días hábiles
 Sugerencias (30) días hábiles

Teniendo en cuenta el compromiso del servidor Público y la institución en la oportunidad de respuesta

→ Se observa la necesidad de promover el acceso a la información, ya que es obligación de la institución informar al usuario con frecuencia de los servicios que estamos prestando, como institución debemos informar a los usuarios de los servicios a ofrecer.

Respuesta de la Secretaria de Servicios Administrativos: *"Se ha convocado al personal de la Administración Municipal de Caldas que cuenta con usuario de PQRS a varias capacitaciones del manejo del software y el procedimiento de PQRS, pero algunos no asisten o no prestan la debida atención siendo estos los que cometen errores constantes y siempre preguntan lo mismo, y en la oficina del archivo se les explica de nuevo. De igual manera también se capacitan los nuevos usuarios.*

Desde el archivo se le informa al usuario los diferentes medios o canales que pueden utilizar para presentar su PQRS, aunque no se cuente con un profesional en gestión y atención al usuario, a éste siempre se le da una respuesta clara y oportuna".

Para el equipo auditor: Las explicaciones ofrecidas para este caso no son de recibo; es decir que se mantiene la observación y deberá incluirse en el Plan de Mejoramiento, ello en el entendido que la Secretaria con su respuesta confirma el resultado de la auditoría en este punto. Es importante seguir en la tarea que capacitar a todos los funcionarios de la Administración Municipal en todo el proceso: tanto de recibo como de respuesta de las PQRS, ya que lo que está en juego es la gestión y la imagen de la entidad.

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

Artículo 2.2.3.12.6 Turnos

Las Autoridades deberán garantizar sistemas de turnos acordes con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías para un orden de atención de peticiones verbales sin perjuicio señalado en el numeral 6 artículo 5 de la ley 1437 de 2011

- No existe un sistema de turnos que garantice la atención oportuna y en orden para sus diferentes programas por lo menos para las dependencias que todo el tiempo atienden público: Secretaria de Desarrollo, Secretaria Planeación, Secretaria de la Mujer, Secretaria de Salud, Secretaria de Educación y Secretaria de Gobierno y sus dependencias (inspecciones y Comisaria)
- No existe una estrategia para para Brindar información de apertura que guie al usuario en la atención que se le brinda o se le brindara durante su estancia en las Instalaciones del Municipio de Caldas Antioquia.

Respuesta de la Secretaria de Servicios Administrativos: "Referente a los turnos en las dependencias relacionadas que atienden público, no sabemos a qué se refiere en cuanto a las PQRS, ya que consideramos que cada jefe de dependencia".

"Frente a la estrategia para brindar información y guiar a los usuarios, la Administración Municipal cuenta con un vigilante en la portería y aparte de esto la mayoría de usuarios llegan a la oficina del archivo a solicitar información y desde aquí se orientan".

Para el equipo auditor: Las explicaciones ofrecidas para este caso no son de recibo; es decir que se mantiene la observación y deberá incluirse en el Plan de Mejoramiento, ello en el entendido que la Secretaria con su respuesta confirma el resultado de la auditoría en este punto ya que 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 en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Artículo 2.2.3.12.8 Inclusión Social

Para radicaciones y peticiones presentadas verbalmente cada autoridad deberá directamente o a través de mecanismos Idónea adoptar medidas que promuevan la inclusión social de personas de vulnerabilidad o por razones de discapacidad Especial, posterior género y edad

En este sentido las autoridades podrán adoptar medidas como: Conceder atención prioritaria y diferencial disponer de personal especializado para desarrollar y apoyar el desarrollo y precisan entre otras.

- No se evidencia mecanismos para la atención a la población incluyente del municipio (como taquillas especiales de atención personalizada a este tipo de población).

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

Respuesta de la Secretaria de Servicios Administrativos: *“No contamos con el espacio suficiente, ni la infraestructura para atender la población incluyente, pero contamos con la oficina de atención al ciudadano y desde allí se le brinda la atención necesaria al usuario”.*

Para el equipo auditor: Las explicaciones ofrecidas para este caso no son de recibo; es decir que se mantiene la observación y deberá incluirse en el Plan de Mejoramiento, ello en el entendido que la Secretaria con su respuesta confirma el resultado de la auditoría en este punto ya que 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 en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad.

→ Reglamentar el artículo 1o de la Ley 1755 de 2015.

Artículo 2.2.3.12.12 Accesibilidad. La autoridad divulgará en un lugar visible de acceso a público, como en una sede electrónica institucional cartelera oficial u otros y el procedimiento de canales idóneos de recepción, radicación y tramites de las peticiones presentadas.

En todo caso los funcionarios encargados de la recepción de peticiones verbales deberán indicar al ciudadano la posibilidad de presentarles y no podrá negar su recepción y radicación con la excusa de la exigencia de un documento escrito salvo que la petición que así lo requiere.

En este caso el funcionario encargado de las peticiones verbales deberá indicar al ciudadano la posibilidad de presentar y no podrá negar su recepción y radicación con la excusa y la exigencia de un documento escrito, salvo que la petición así lo requiera en este caso pondrá a disposición de los interesados formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento sin costo a menos que una ley señale expresamente lo contrario.

→ Se evidencia que en las diferentes dependencias no tiene claro el cumplimiento para garantizar la accesibilidad al usuario, la falta de capacitación para el verdadero manejo de las PQRS en cuanto a las solicitudes verbales, teniendo en cuenta que mediante estas también se adquiere un compromiso de la institución como del funcionario que hace la recepción.

→ Se encuentran que algunos funcionarios no tienen claro que todo servidor público podrá recepcionar cualquier petición en caso que sea necesario o simplemente remitir al usuario a la oficina correspondiente.

Respuesta de la Secretaria de Servicios Administrativos: *“Para dar respuesta a este punto favor remitirse a la respuesta dada en el Ley 1712 de 2014, Artículo 25 Se debe responder al usuario de acuerdo con los parámetros”*

Para el equipo auditor: Las explicaciones ofrecidas para este caso no son de recibo; es decir que se mantiene la observación y deberá incluirse en el Plan

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

de Mejoramiento, ello en el entendido que la Secretaria con su respuesta confirma el resultado de la auditoría en este punto.

Artículo 2.2.3.12.13. Seguridad de los datos personales. El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan verbalmente sus peticiones se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4° de la Ley 1581 de 2012.

→ Se debe dar aplicación del artículo antes mencionado sobre el tratamiento de datos personales y protección de la información de nuestros usuarios.

Respuesta de la Secretaria de Servicios Administrativos: "Los datos de seguridad si se cumplen dentro de la plataforma de PQRS adjunto evidencia".

Para el equipo auditor: Con relación a esta respuesta presentada por la Secretaría de Servicios Administrativos, **para el grupo auditor la respuesta es de recibo** y por tal motivo el hallazgo no se incluye en el plan de mejoramiento.

LEY 1437 DE 2011, Artículo N°3

PRINCIPIOS. Todas las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, en la Parte Primera de este Código y en las leyes especiales.

Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

En el anterior contexto, en esta providencia la Sección Primera unifica su criterio en el sentido de señalar que el principio de favorabilidad es aplicable en las actuaciones administrativas dirigidas a sancionar las infracciones al régimen cambiario, por tratarse de una garantía mínima del debido proceso, el cual es un derecho constitucional fundamental que debe operar no solo en las actuaciones judiciales sino en toda clase de actuaciones administrativas.

2. En virtud del principio de igualdad, las autoridades darán el mismo trato y protección a las personas e instituciones que intervengan en las actuaciones bajo su conocimiento. No obstante, serán objeto de trato y protección especial las personas que por su condición económica, física o mental se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta.

3. En virtud del principio de imparcialidad, las autoridades deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin discriminación alguna y sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva.

4. En virtud del principio de buena fe, las autoridades y los particulares presumirán el comportamiento leal y fiel de unos y otros en el ejercicio de sus competencias, derechos y deberes.

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

5. *En virtud del principio de moralidad, todas las personas y los servidores públicos están obligados a actuar con rectitud, lealtad y honestidad en las actuaciones administrativas.*

6. *En virtud del principio de participación, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.*

7. *En virtud del principio de responsabilidad, las autoridades y sus agentes asumirán las consecuencias por sus decisiones, omisiones o extralimitación de funciones, de acuerdo con la Constitución, las leyes y los reglamentos.*

8. *En virtud del principio de transparencia, la actividad administrativa es del dominio público, por consiguiente, toda persona puede conocer las actuaciones de la administración, salvo reserva legal.*

→ Se evidencia que se cuenta con la carta de trato digno al usuario que se encuentra en la Web, pero no se ha socializado con los funcionarios y colaboradores de la Administración Municipal, se debe realizar la respectiva Socialización desde la inducción y reinducción con el fin de promover los derechos y deberes de las Autoridades y derechos y deberes del ciudadano.

Respuesta de la Secretaria de Servicios Administrativos: *"Con referencia a la CARTA DEL TRATO DIGNO AL USUARIO hasta el momento no tenemos conocimiento ni del contenido, ni ha sido socializada a los funcionarios de la Administración Municipal, ni tenemos conocimiento a quien le compete socializarla. Pero si tenemos claro que al usuario debemos darle un trato digno".*

Para el equipo auditor: **Las explicaciones ofrecidas para este caso no son de recibo;** es decir que **se mantiene la observación y deberá incluirse en el Plan de Mejoramiento**, ello en el entendido que la Secretaria con su respuesta confirma el resultado de la auditoría en este punto.

Ley 1712 de 2014 -Título I

Por medio del cual se crea la ley de la transparencia del derecho al acceso de la información Pública Nacional se dicta otras disposiciones

Artículo N°3

Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública, en la interpretación del derecho al acceso a la información se deberá adoptar un criterio de razonabilidad y proporcionalidad, así como aplicar los principios

Entre ellos:

El principio de Facilitación donde reza que, en virtud de este principio, los sujetos obligados deberán facilitar el ejercicio al derecho a la información Pública

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

El principio de la Calidad de Información: toma información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el objeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva y veraz, completa y reutilizable, procesable y estar disponible en formatos y estar accesibles para los solicitantes e interesados en ella teniendo en cuenta, procedimientos de Gestión Documental de la respectiva y gestión documental.

- Los funcionarios deben ser muy claros en la información verbal que entregan al usuario, informar sobre los debidos procesos.
- Se observa que algún servidor directamente en atención al usuario les falta preparación en derechos y deberes y en los principios de derecho a la información.

Respuesta de la Secretaria de Servicios Administrativos: *"Para dar respuesta a este punto favor remitirse a la respuesta dada en el Ley 1712 de 2014, Artículo 25 Se debe responder al usuario de acuerdo con los parámetros....."*

En cuanto al servidor que le falta preparación en derechos, deberes y principios de derecho a la información

Favor remitirse a la oficina de servicios administrativos a informar dicha situación respecto al funcionario que está incumpliendo con los derechos y deberes y principios de derecho a la información.

Informamos que las funcionarias del archivo central encargadas de las PQRS estuvieron atentas y disponibles a cualquier solicitud".

Para el equipo auditor: **Las explicaciones ofrecidas para este caso no son de recibo; es decir que se mantiene la observación y deberá incluirse en el Plan de Mejoramiento,** ello en el entendido que la Secretaria con su respuesta confirma el resultado de la auditoría en este punto.

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

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

- Se cuenta con una herramienta como es portal institucional buscando mejorar desde las TIC la oportunidad en la información al ciudadano, los diferentes grupos de interés a través de los canales electrónicos.
- Durante el desarrollo de la Auditoria se evidencia en la documentación revisada, que en algunos de los criterios de las diferentes PQRS no se tiene una prioridad en cuanto al nivel de respuesta según normatividad vigente, es decir se tiene en cuenta el tiempo de respuesta sin relacionar criterio así: si es una Queja, Derecho de Petición, Reclamo, Denuncia, Solicitud.
- La Oficina de Control Disciplinario deberá realizar seguimiento mensual del resultado de las PQRS recepcionadas por la oficina de gestión documental y respondidas por la demás dependencia fuera del rango dentro del rango como la de los términos de ley y dejar registro mensual del mismo.
- Existe un formato con todos los requerimientos y tipo de PQRS para que sea diligenciado por el usuario y sea depositado en el buzón de las diferentes Secretarías según necesidad del usuario, debe ser socializado por la Secretaría Responsable y fomentar el uso por todas las secretarías y transmitir la misma información manteniendo informado al ciudadano y adoptarlo como responsabilidad en la cultura organizacional de la institución.

Formato-F-CP-10 PQRS

	PETICIÓN - QUEJA - RECLAMO - SUGERENCIA (P.Q.R.S.)	Código: F-CP-10
		Versión: 2
		Fecha actualización: 2017-09-19
Señor(a) Usuario(a), con el diligenciamiento de este formulario usted está contribuyendo a la mejora continua de la Administración Municipal. ¡Estamos dispuestos a escucharle!		Fecha: DD / MM / AAAA PQRS:
Tipo de P.Q.R.S.: <input type="checkbox"/> Petición <input type="checkbox"/> Queja <input type="checkbox"/> Reclamo <input type="checkbox"/> Sugerencia/Elogio		
1. Identificación del Usuario: <small>Anc: Para Petición, los campos marcados con (*) son obligatorios.</small>		
(*) Honores y Apellidos (completos): _____		
(*) Documento de Identidad: _____ <small>Careo electrónico</small>		
(*) Dirección de Correspondencia: _____ <small>Teléfono / Celular</small>		
(*) Dependencia a la que va dirigida su P.Q.R.S.: _____		
2. Tipo de Población al 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"/> Via telefónica: <input type="checkbox"/> Página web: <input type="checkbox"/> Careo electrónico: <input type="checkbox"/>		
4. Descripción de la solicitud:		
_____ _____ _____		
5. Seleccione el medio por el cual prefiere recibir su respuesta:		
Careo electrónico: <input type="checkbox"/> Entrega personal: <input type="checkbox"/> Via 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: Careo electrónico: controlinterio@sanjose.gov.co - Página Web: www.sanjose.gov.co - Teléfono: (57-4) 376 45 00 Ext 116</small>		
	PETICIÓN - QUEJA - RECLAMO - SUGERENCIA (P.Q.R.S.)	Código: F-CP-10
		Versión: 2
		Fecha actualización: 2017-09-19
Señor(a) Usuario(a), con el diligenciamiento de este formulario usted está contribuyendo a la mejora continua de la Administración Municipal. ¡Estamos dispuestos a escucharle!		Fecha: DD / MM / AAAA PQRS:

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

- Se debe adquirir con premura los buzones de Quejas y Reclamos, necesarios para que la comunidad pueda remitirse a la Administración de manera privada, con tranquilidad y reserva.
- Se debe socializar con los funcionarios el formato que debe diligenciar de PQRS.
- Buscar la estrategia de acercamiento al ciudadano en cumplimiento de la ley
- 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 PQRS de la Institución, bajo la coordinación de un profesional idóneo en la resolución de conflictos desde la jurisprudencia y el acompañamiento de un grupo interdisciplinario de profesionales o estudiantes de Ciencias sociales que puedan desarrollar una Gestión inmediata, en buenos términos y de conciliación con el usuario.
- Se necesita compromiso de cada una de las Secretarías y personal para que realicen el proceso de PQRS desde la entrega física es decir fomentando la usabilidad del buzón teniendo en cuenta que el público objetivo del Municipio son todos y cada uno de los ciudadanos y que algunas son personas del área rural que no todas tiene la posibilidad de tener acceso a las redes, es compromiso de la institución garantizar la accesibilidad (a través de carteleras y buzones) y sobre todo una oficina de atención directa al público.
- Se debe solicitar al contratista del Software PQRS atender a las sugerencias para un mejor manejo de las PQRS por parte de cada una de las dependencias
- Se identifica que en el Software se debe configurar algunos datos como la tipificación y hacer los ajustes pertinentes según los temas que no están relacionados (ejemplo para la Secretaría de Tránsito no existen temas como Pico y Placa y Jurídica – Tránsito) temas que hacen parte de las actividades de la Secretaría.

Adicionalmente se pudo evidenciar que no se le está dando uso a estas tipificaciones para clasificar las PQRS por tipo de tema y así poder sacar estadísticas de las mismas.

Así mismo realizar la identificación de las necesidades en las demás Secretarías y realizar los debidos ajustes por parte del proveedor del Software con el fin de que sea más práctica y mejorar el Software como herramienta de apoyo en la gestión.

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

Fortalezas:

- Se cuenta con una herramienta como es el portal institucional buscando mejorar desde las TIC la oportunidad en la información al ciudadano, los diferentes grupos de interés a través de los canales electrónicos:
Ley de transparencia
Seguimientos
Contratación
Caracterización del usuario
- Se cuenta con la CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO que se encuentra en la Web, pero no se ha socializado con los funcionarios y colaboradores de la Administración Municipal, se debe realizar la respectiva Socialización desde la inducción y reinducción.
- Se cuenta con una encuesta de Caracterización al usuario que debe ser socializada con los diferentes Secretarios y líderes de procesos.
- Se da cumplimiento a la Ley de Transparencia en los procesos y desde la página Web, desde donde se mantiene informado al ciudadano de los diferentes mecanismos que utiliza el Municipio de Caldas Antioquia con el fin de acercarse a la comunidad.
- Se cuenta con acceso para personas con discapacidad a las instalaciones de la Administración Municipal.

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

RECOMENDACIONES CONTROL INTERNO

→ Se recomienda la creación de la OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, que ejerza su actividad de manera continua, que a la vez sea una oficina asesora de las demás dependencias para brindar una mejor oportunidad en las respuestas, de manera técnica al usuario, que sea mediadora, que tenga la capacidad de dar una solución inmediata y satisfactoria al usuario en la medida que sea posible, siendo garante de una conciliación entre la Administración y la comunidad.

Se recomienda que esa oficina este liderada y coordinada por un profesional con competencias en la Gestión y Atención al usuario, con el conocimiento de todos los temas que manejan cada una de las dependencias, que tenga idoneidad para validar las características contra los estándares exigidos por el programa de modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción

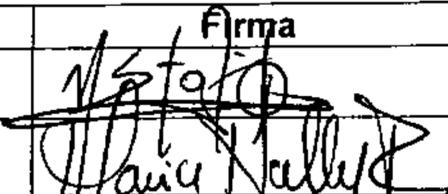
→ Se debe adquirir con premura para cada una de las dependencias, los buzones de Quejas y Reclamos, necesarios para que la comunidad pueda remitirse a la Administración de manera privada, con tranquilidad y reserva, adicionalmente se deben realizar estrategias para persuadir al ciudadano de la importancia que tienen para la Administración Municipal

→ Tener en cuenta los deberes Generales de las Entidades Públicas para el servicio y la atención incluyente, es decir: garantizar accesibilidad a los espacios públicos, garantizar accesibilidad al canal virtual, al canal telefónico, los deberes para la adecuada atención de emergencias.

Recomendaciones básicas para los Servidores Públicos:

- Reconozca las diferentes discapacidades
- Tipos de Discapacidad
- Servicios de Apoyo que favorecen la inclusión
- Utilizar una terminología apropiada
- Brinde una atención adecuada de acuerdo al canal por el cual interactúe (canal presencial, por tipo de discapacidad, canal telefónico, Atención a peticiones, quejas y reclamos)

Para constancia se firma en Caldas, Antioquia, a los 24 días del mes de septiembre del año 2018.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORIA		
Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
NANCY ESTELLA CARCIA OSPINA	JEFE DE CONTROL INTERNO	
MARIA NORELLY RIOS OROZCO	AUDITOR LIDER	

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

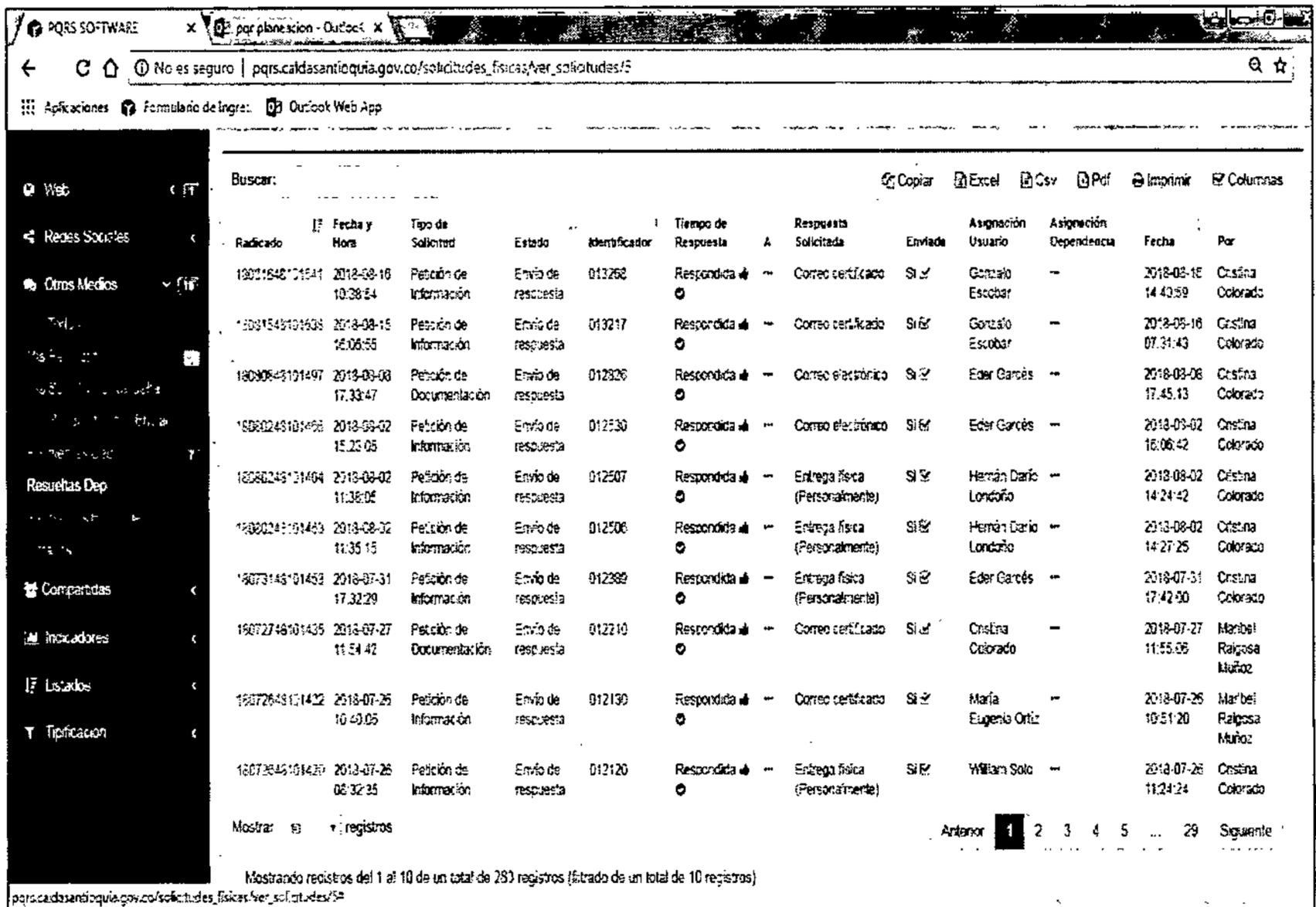
ANEXO

EVIDENCIAS PQRS

Secretaria de Planeación

Se evidencia que la Secretaria de Planeación para el mes de agosto de 2018 se encuentra al día con las respuestas a las PQRS y que ha mejorado de manera positiva en comparación al año 2017.

Pantallazo PQRS Respondidas dentro del rango 2018



The screenshot shows a web application interface for PQRS (Petición de Respuesta). The browser address bar indicates the URL: `pqrs.caldasantioquia.gov.co/solicitudes_fisicas/ver_solicitudes/5`. The interface includes a search bar, a list of records, and navigation controls. The records are filtered to show 10 items from a total of 283.

Radicado	Fecha y Hora	Tipo de Solicitud	Estado	Identificador	Tiempo de Respuesta	Respuesta Solicitada	Enviada	Asignación Usuario	Asignación Dependencia	Fecha	Por
18071648101541	2018-08-16 10:28:54	Petición de Información	Envío de respuesta	013262	Respondida	Correo certificado	Si	Gonzalo Escobar	--	2018-08-16 14:43:59	Cristina Colorado
18071549101538	2018-08-15 15:06:55	Petición de Información	Envío de respuesta	013217	Respondida	Correo certificado	Si	Gonzalo Escobar	--	2018-08-16 07:31:43	Cristina Colorado
18090648101497	2018-08-08 17:33:47	Petición de Documentación	Envío de respuesta	012926	Respondida	Correo electrónico	Si	Eder Garcés	--	2018-08-08 17:45:13	Cristina Colorado
18060248101468	2018-08-02 15:23:05	Petición de Información	Envío de respuesta	012530	Respondida	Correo electrónico	Si	Eder Garcés	--	2018-08-02 16:06:42	Cristina Colorado
18080248101464	2018-08-02 11:36:05	Petición de Información	Envío de respuesta	012507	Respondida	Entrega física (Personalmente)	Si	Hernán Darío Londoño	--	2018-08-02 14:24:42	Cristina Colorado
18080248101463	2018-08-02 11:35:15	Petición de Información	Envío de respuesta	012506	Respondida	Entrega física (Personalmente)	Si	Hernán Darío Londoño	--	2018-08-02 14:27:25	Cristina Colorado
18073148101453	2018-07-31 17:32:29	Petición de Información	Envío de respuesta	012382	Respondida	Entrega física (Personalmente)	Si	Eder Garcés	--	2018-07-31 17:42:50	Cristina Colorado
18072748101435	2018-07-27 11:54:42	Petición de Documentación	Envío de respuesta	012210	Respondida	Correo certificado	Si	Cristina Colorado	--	2018-07-27 11:55:05	Maribel Raigosa Muñoz
18072648101422	2018-07-26 10:49:05	Petición de Información	Envío de respuesta	012130	Respondida	Correo certificado	Si	María Eugenia Ortiz	--	2018-07-26 10:51:20	Maribel Raigosa Muñoz
18072648101420	2018-07-26 08:32:35	Petición de Información	Envío de respuesta	012120	Respondida	Entrega física (Personalmente)	Si	William Solo	--	2018-07-26 11:24:24	Cristina Colorado

Mostrar 10 registros

Anterior 1 2 3 4 5 ... 29 Siguiente

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 283 registros (filtrado de un total de 10 registros)

`pqrs.caldasantioquia.gov.co/solicitudes_fisicas/ver_solicitudes/5`



INFORME DEFINITIVO DE
AUDITORIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: F-EM-22

Versión: 3

Fecha actualización: 2018-08-09

Evidencia PQRS Secretaria de Planeación respondidas dentro del término y por fuera del rango en 2017

Radicado	Fecha y Hora	Tipo de Solicitud	Estado	Identificador	Tiempo de Respuesta	Respuesta Solicitada	Enviada	Asignación Usuario	Asignación Dependencia	Fecha	Por
17112012370990	2017-12-05 11:33:09	Pedición de Información	Envío de respuesta	013324	Respondida	Correo electrónico	Si	Angela María Gomez		2017-12-05 11:34:35	Maribel Raigosa Muñoz
17113012362676	2017-11-30 16:54:50	Queja	Envío de respuesta	019690	Respondida	Entrega física (Personalmente)	Si	Angela María Gomez		2017-11-30 16:55:04	Maribel Raigosa Muñoz
17113012360875	2017-11-30 16:33:05	Pedición de Información	Envío de respuesta	019676	Respondida	Entrega física (Personalmente)	Si	Martín Herrera		2017-12-13 13:44:37	Angela María Gomez
17112012360467	2017-11-25 11:23:01	Pedición de Información	Envío de respuesta	018495	Respondida	Correo electrónico	Si	Martín Herrera		2017-12-13 13:43:52	Angela María Gomez
17112412360652	2017-11-24 15:25:33	Pedición de Información	Envío de respuesta	019339	Respondida	Correo electrónico	Si	Angela María Gomez		2017-11-24 15:26:07	Maribel Raigosa Muñoz
17112112360840	2017-11-21 13:34:02	Pedición de Información	Envío de respuesta	019583	Respondida	Correo electrónico	Si	Angela María Gomez		2017-11-21 13:35:33	Maribel Raigosa Muñoz
17112112360832	2017-11-21 08:22:20	Pedición de Información	Envío de respuesta	019011	Respondida	Entrega física (Personalmente)	Si	Martín Herrera		2017-12-28 08:15:03	Angela María Gomez
17112012360636	2017-11-20 15:27:27	Pedición de Documentación	Envío de respuesta	018994	Respondida	Entrega física (Personalmente)	Si	Angela María Gomez		2017-11-29 15:27:35	Maribel Raigosa Muñoz
17113012360620	2017-11-20 15:24:29	Pedición de Información	Envío de respuesta	018985	Respondida	Correo electrónico	Si	Maria Eugenia Ortiz		2017-12-04 16:39:11	Sergio Andrés Arango
17111512360612	2017-11-15 19:21:55	Pedición de Información	Envío de respuesta	018649	Respondida	Correo electrónico	Si	Martín Herrera		2017-11-29 14:02:27	Angela María Gomez



INFORME DEFINITIVO DE
AUDITORIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: F-EM-22

Versión: 3

Fecha actualización: 2018-08-09

Evidencias Secretaria Educación-soporte de reportes año 2017 y 2018

Se evidencia que se lleva a cabo registro de manera organizada en cumplimiento a ley, sin embargo debe socializar la carta al trato digno al ciudadano y los formatos de las PQRS con el usuario externo.

Radicado	Identificador	Solicitante	Identificación	Correo Electrónico	Tipo de Solicitud	Medio	Enlace
1703119997285	--	accion comunitaria	--	accioncomunitaria2017@gmail.com	Denuncia	Web	Ver
17061712300228	--	JORGE ALONSO GARRIDO ABAD	10105251	garridocabad2017@gmail.com	Petición de Información	Otros Medios	Ver
17121212300721	020179	NURY ALBA ALZATE MONSALVE	43051018	--	Petición de Información	Otros Medios	Ver
17122012300759	0220453 - 19/12/2017	YEISON GRTIZ CARDENAS	1036924624	--	Petición de Información	Otros Medios	Ver
17122012300750	020492 - 19/12/2017	ORLANDO DE JESUS SAUCEA BETANCURT	4 379,607	ovcomesa@gmail.com	Petición de Información	Otros Medios	Ver
17122012300751	020491 - 19/12/2017	FABIO ROMERO RIOS	3.225.621	farcro60@yahoo.com	Petición de Información	Otros Medios	Ver
17122012300752	020488 - 19/12/2017	LUZ MARIA CORREA HENAO	32.151.402	--	Petición de Información	Otros Medios	Ver
17122012300753	020508 - 19/12/2017	ROGELIO DE JESUS RAIGOSA GOMEZ	15 252,751	--	Petición de Información	Otros Medios	Ver
17122012300754	020507 - 19/12/2017	FABIO ANTONIO LOTERO VELASQUEZ	10 095 796	samfo_16@hotmail.com	Petición de Información	Otros Medios	Ver
17122012300755	020499 - 19/12/2017	MARINA GONZALEZ VELEZ	39.168.027	--	Queja	Otros Medios	Ver

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

Secretaría de Educación - PQRS SOFTWARE

No es seguro | pqs.caldasantiqua.gov.co/buscar/index

Aplicaciones | Recibidos - caldas | Correo Educación | Google Calendar | Secretaría de Educación | Google Calendar

Buscar

PQRS V. 2.0

Resultados de la Búsqueda

2018

Mostrar 10 registros

Buscar:

Radicado	Identificador	Solicitante	Identificación	Correo Electrónico	Tipo de Solicitud	Medio	Enlace
17121212300722	020184	ANA MARIA RESTREPO ZAPATA	42885000	anamaria.restrepo@tania.co	Petición de Información	Otros Medios	
1805269999604	--	luisa ramirez	--	panama20182019@hotmail.com	Queja	Web	
18062599971930	--	anonimo	--	panama20182019@hotmail.com	Queja	Web	
18070648101301	011158	MAURICIO ESCUDERO LOPEZ	58764231	mauricio.conectar2018@gmail.com	Petición de Información	Otros Medios	

Mostrando registros del 1 al 4 de un total de 4 registros

— Anterior **1** Siguiente —

Copyright © Codweb Todos los derechos reservados. CODWEB



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

Código: F-EM-22

Versión: 3

Fecha actualización: 2018-08-09

Evidencias de la Secretaria de Tránsito

Se evidencia un procedimiento organizado de cómo llevar las PQRS con registros manuales que coinciden con el software para las PQRS, se tiene manejo de un archivo con carpetas por profesional a quien le corresponde dar respuesta de las PQRS, se responde con oportunidad, se evidencia la gestión administrativa del proceso por parte del funcionario encargado de las mismas desde esta Secretaria.

ID	Fecha	Tipo	Estado	Días	Método de Entrega	Respuesta	Funcionario	Fecha de Respuesta	Estado de Respuesta
18090448101673	2018-09-04 15:10:16	Pedición de Información	Evaluación de la solicitud	11 días hábiles	Correo certificado	No	Luz Damaris Rosas	2018-09-04 18:02:54	Nelly Mesa Arenas
18090448101671	2018-09-04 09:04:57	Pedición de Información	Evaluación de la solicitud	11 días hábiles	Entrega física (Personalmente)	No	Omaira Fernández Arubla	2018-09-04 09:14:08	Nelly Mesa Arenas
18090448101670	2018-09-04 07:51:07	Pedición de Información	Evaluación de la solicitud	11 días hábiles	Entrega física (Personalmente)	No	Nelly Mesa Arenas	2018-09-04 07:51:16	Maribel Raigosa M. Foz
18090348101668	2018-09-03 17:33:08	Requerimiento Directa	Evaluación de la solicitud	58 días calendario	Entrega física (Personalmente)	No	Sergio Andrés Gómez	2018-09-03 09:31:10	Nelly Mesa Arenas
18090348101667	2018-09-03 17:26:20	Pedición de Información	Evaluación de la solicitud	10 días hábiles	Correo certificado	No	Omaira Fernández Arubla	2018-09-03 08:20:37	Nelly Mesa Arenas
18090348101666	2018-09-03 17:19:59	Pedición de Información	Evaluación de la solicitud	10 días hábiles	Correo electrónico	No	Luz Damaris Rosas	2018-09-03 08:23:56	Nelly Mesa Arenas
18090348101665	2018-09-03 17:08:24	Pedición de Información	Evaluación de la solicitud	10 días hábiles	Entrega física (Personalmente)	No	Omaira Fernández Arubla	2018-09-03 08:18:01	Nelly Mesa Arenas
18090348101663	2018-09-03 14:56:16	Pedición de Información	Evaluación de la solicitud	10 días hábiles	Correo certificado	No	Omaira Fernández Arubla	2018-09-03 16:26:36	Nelly Mesa Arenas
18090348101659	2018-09-03 14:13:06	Pedición de Información	Evaluación de la solicitud	10 días hábiles	Entrega física (Personalmente)	No	Omaira Fernández Arubla	2018-09-03 16:22:35	Nelly Mesa Arenas



INFORME DEFINITIVO DE
AUDITORIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: F-EM-22

Versión: 3

Fecha actualización: 2018-08-09

Identificador	Fecha y Hora	Tipo de Solicitud	Estado	Identificador	Tiempo de Respuesta	Respuesta Solicitada	Envío	Asignación Usuario	Asignación Dependencia	Fecha	Por
18082148101564	2018-08-21 11:35:45	Petición de Información	Envío de respuesta	013452	Respondida	Entrega física (Personalmente)	SI	Omaira Fernández Arubla		2018-08-21 11:49:18	Nelly Mesa Arenas
18082148101563	2018-08-21 11:31:36	Petición de Información	Envío de respuesta	013525	Respondida	Entrega física (Personalmente)	SI	Cristian Grisales		2018-08-21 11:45:26	Nelly Mesa Arenas
18081748101562	2018-08-17 17:00:01	Petición de Información	Envío de respuesta	013460	Respondida	Entrega física (Personalmente)	SI	Nelly Mesa Arenas		2018-08-17 17:00:19	Maribel Raigosa Muñoz
18081748101560	2018-08-17 16:40:51	Petición de Información	Envío de respuesta	013491	Respondida	Entrega física (Personalmente)	SI	Omaira Fernández Arubla		2018-08-21 16:34:10	Nelly Mesa Arenas
18081748101559	2018-08-17 12:05:34	Petición de Información	Envío de respuesta	013491	Respondida	Correo certificado	SI	Luz Damaris Rojas		2018-08-17 14:10:29	Nelly Mesa Arenas
18081748101558	2018-08-17 11:49:06	Petición de Información	Envío de respuesta	013393	Respondida	Correo certificado	SI	Luz Damaris Rojas		2018-08-17 14:08:03	Nelly Mesa Arenas
18081748101557	2018-08-17 11:38:44	Petición de Documentación	Envío de respuesta	013390	Respondida	Entrega física (Personalmente)	SI	Sergio Andrés Gómez		2018-08-22 07:20:43	Nelly Mesa Arenas
18081748101555	2018-08-17 11:34:05	Petición de Información	Envío de respuesta	013385	Respondida	Correo certificado	SI	Carlos Alberto Jimeno Estrada		2018-08-17 14:02:49	Nelly Mesa Arenas
18081748101552	2018-08-17 10:31:03	Petición de Información	Envío de respuesta	013383	Respondida	Correo certificado	SI	Omaira Fernández Arubla		2018-08-17 13:49:12	Nelly Mesa Arenas
18081748101551	2018-08-17 10:31:03	Petición de Información	Envío de respuesta	013381	Respondida	Entrega física	SI	Omaira Fernández Arubla		2018-08-17 13:49:12	Nelly Mesa Arenas

Identificador	Fecha y Hora	Tipo de Solicitud	Estado	Identificador	Tiempo de Respuesta	Respuesta Solicitada	Envío	Asignación Usuario	Asignación Dependencia	Fecha	Por
18083048101612	2018-08-30 11:32:47	Petición de Información	Evaluación de la solicitud	014792	8 días hábiles	Entrega física (Personalmente)	No	Nelly Mesa Arenas		2018-08-30 11:32:59	Maribel Raigosa Muñoz
18082948101613	2018-08-29 14:42:40	Queja	Evaluación de la solicitud	013964	7 días hábiles	Correo certificado	No	Cristian Grisales		2018-08-29 15:34:25	Nelly Mesa Arenas
18082748101610	2018-08-27 14:16:23	Queja	Evaluación de la solicitud	013954	5 días hábiles	Entrega física (Personalmente)	No	Cristian Grisales		2018-08-27 14:25:25	Nelly Mesa Arenas
18082748101615	2018-08-27 10:53:04	Petición de Información	Evaluación de la solicitud	013871	5 días hábiles	Entrega física (Personalmente)	No	Omaira Fernández Arubla		2018-08-27 13:55:39	Nelly Mesa Arenas
18082448101602	2018-08-24 14:39:13	Petición de Información	Evaluación de la solicitud	013811	4 días hábiles	Correo certificado	No	Nelly Mesa Arenas		2018-08-24 14:35:43	Maribel Raigosa Muñoz
18082448101604	2018-08-24 13:54:48	Petición de Información	Evaluación de la solicitud	013804	4 días hábiles	Correo certificado	No	Sergio Andrés Gómez		2018-08-27 10:25:01	Nelly Mesa Arenas
18082448101597	2018-08-24 09:01:47	Petición de Información	Evaluación de la solicitud	013660	4 días hábiles	Entrega física (Personalmente)	No	Cristian Grisales		2018-08-24 09:03:20	Nelly Mesa Arenas
18082148101593	2018-08-21 16:13:16	Reprocedura Directa	Evaluación de la solicitud	013547	45 días calendario	Correo certificado	No	Omaira Fernández Arubla		2018-08-21 16:25:57	Nelly Mesa Arenas



INFORME DEFINITIVO DE
AUDITORIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: F-EM-22

Versión: 3

Fecha actualización: 2018-08-09

DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS DE CONTROL DE DOCUMENTOS

CÓDIGO: COBRO COACTIVO

FECHA	CANTIDAD	ENTIDAD/PERSONA TELEFONEMAN	PAIS AND CONSECUTIVO	RENTA
23 SET. 2013	0	Wilmer Andres Ruiz Rojas	014908	DP 18088742101677 Prescripción
23 SET. 2013	3	Alexis Aguado Cristiano Gonzalez	014912	DP 18090348101677 Prescripción
23 SET. 2013	1	Andrés Navarro Osorio Montañez	014912	DP 18048448101677 Prescripción
4 SET. 2013	6	José Dario Arbolache	014939	DP 18048448101677 Prescripción
04 SET. 2013	2	Manuel Salvador Gutierrez	014993	DP 18090348101659 Prescripción
2013	4	Cristian Camilo Quintana Ordóñez	014972	DP 18096248101658 Prescripción
2013	1	Diego Fernando Ramirez Ossa	014944	Cobro Coactivo Hospital San Rafael Girardote (N/A)
2013	1 (CD)	BBVA Colombia Operaciones Embargos	014899	Solicitud Información personas Vehículos en nuestra entidad BBVA



INFORME DEFINITIVO DE
AUDITORIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: F-EM-22

Versión: 3

Fecha actualización: 2018-08-09

Secretaría de la mujer y Familia se evidencia oportunidad en la respuesta por parte del líder del proceso, sin embargo, se identifica que el buzón no se está utilizando por las personas que tienen directamente atención al público, es necesario promover el uso del buzón de PQRS, tanto en el usuario interno como en los ciudadanos informado que se tiene una herramienta para comunicar sus solicitudes, quejas o reclamos y felicitaciones ante la institución.

Se identifica una situación particular no conveniente para quienes realizan la auditoria teniendo en cuenta que las misma se realiza con el fin de mejorar los procesos y que se debe realizar una estrategia y mecanismo para la atención al ciudadano desde el área, se advierte por parte de una auxiliar en el área una actitud negativa en la atención (de hecho se niega a recepcionar las PQRS), se deja como precedente que atiende directamente público, para esto se debe identificar este tipo de personal y trabajar desde el mejoramiento en la atención.

Secretaría de la Mujer y Familia (sin asunto) - 81042566 - Alcalde de Caldas - PQRS SOFTWARE

qprs.caldasantioquia.gov.co/secretaria_mujer_familia/ver_solicitudes/2

Aplicaciones PLAN ANTICORALIFIC Outlook Web App

Buscar: Copiar Excel Csv Pdf Imprimir Columnas

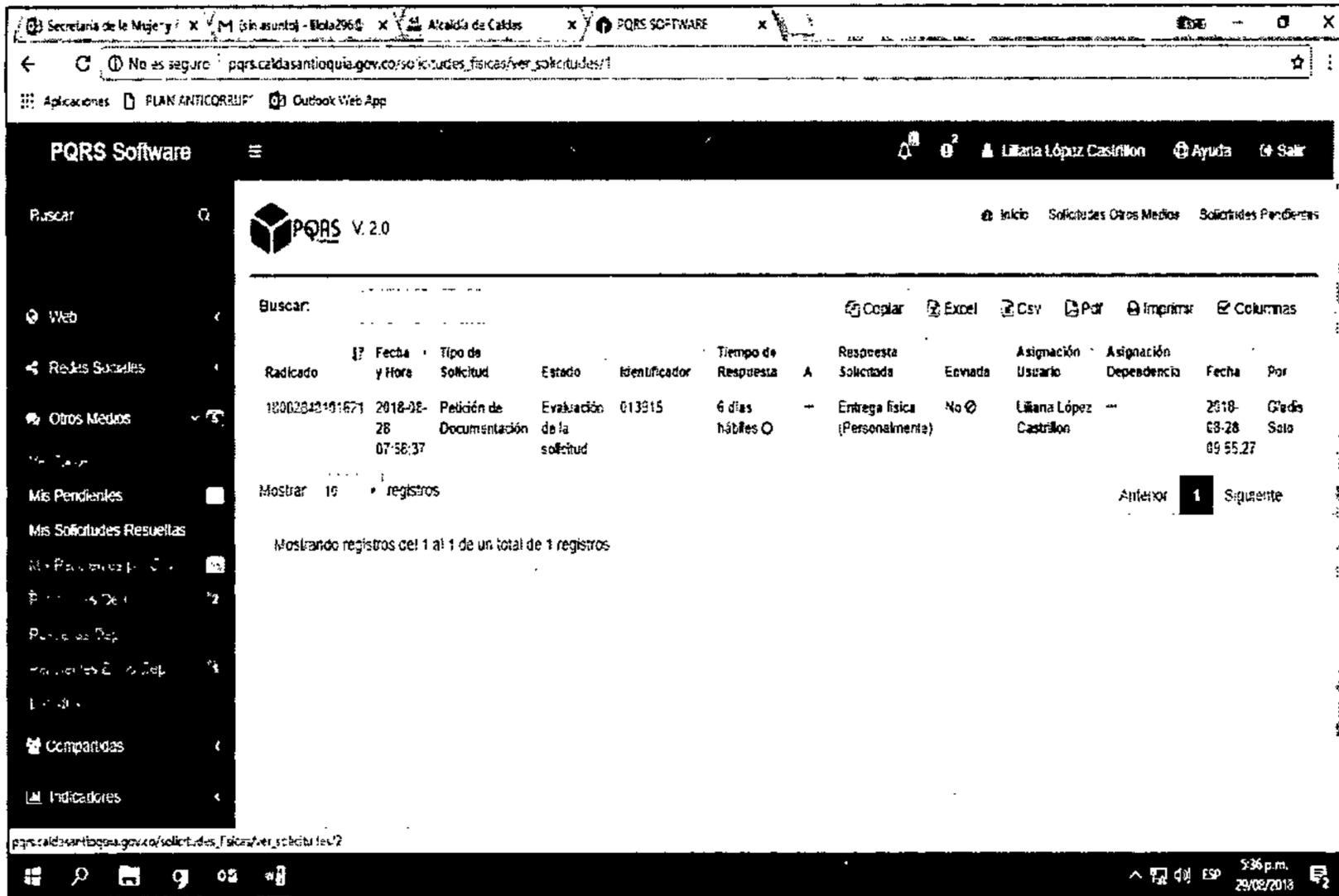
Radicado	Fecha y Hora	Tipo de Solicitud	Estado	Identificador	Tiempo de Respuesta	Respuesta Solicitada	Enviada	Asignación Usuario	Asignación Dependencia	Fecha	Por
18052148101572	2018-08-21 17:16:09	Pedición de Información	Envío de respuesta	013544	Respondida	Entrega física (Personalmente)	No	Liliana López Castrillon	--	2018-08-27 17:58:50	Gradis Soto
18081345101517	2018-08-13 16:54:46	Pedición de Información	Envío de respuesta	013073	Respondida	Correo electrónico	Si	Liliana López Castrillon	--	2018-08-14 14:41:33	Glenn Lopez
18052543101120	2018-06-05 09:13:34	Pedición de Información	Envío de respuesta	SIN RADICADO	Respondida	Correo electrónico	Si	Liliana López Castrillon	--	2018-06-05 09:15:15	Maribel Raigosa Muñoz
18052240101075	2018-05-22 15:04:52	Pedición de Información	Envío de respuesta	008279	Respondida	Correo electrónico	Si	Liliana López Castrillon	--	2018-05-22 15:35:25	Maribel Raigosa Muñoz
18022240100370	2018-02-22 09:49:20	Queja	Envío de respuesta	002949	Respondida	Entrega física (Personalmente)	Si	Liliana López Castrillon	--	2018-02-22 09:49:59	Maribel Raigosa Muñoz
17112712000653	2017-11-27 09:29:35	Queja	Envío de respuesta	x	Respondida	Correo electrónico	Si	Liliana López Castrillon	--	2017-11-27 13:12:35	Maribel Raigosa Muñoz
17110212000568	2017-11-02 15:11:41	Sugarencia	Envío de respuesta	16154	Respondida	Correo electrónico	Si	Liliana López Castrillon	--	2017-11-02 15:11:57	Maribel Raigosa Muñoz

Mostrar 10 registros

Anterior 1 Siguiente

5:25 p.m. 29/08/2018

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



PQRS Software V. 2.0

Inicio Solicitudes Otros Medios Solicitudes Pendientes

Buscar: [] Copiar Excel Csv Pdf Imprimir Columnas

Radicado	Fecha y Hora	Tipo de Solicitud	Estado	Identificador	Tiempo de Respuesta	Respuesta Solicitada	Enviada	Asignación Usuario	Asignación Dependencia	Fecha	Por
18062843191671	2018-08-28 07:58:37	Petición de Documentación de la solicitud	Evaluación	013915	6 días hábiles 0	Entrega física (Personalmente)	No	Liliana López Castrillón		2018-08-28 09:55:27	Gledis Solo

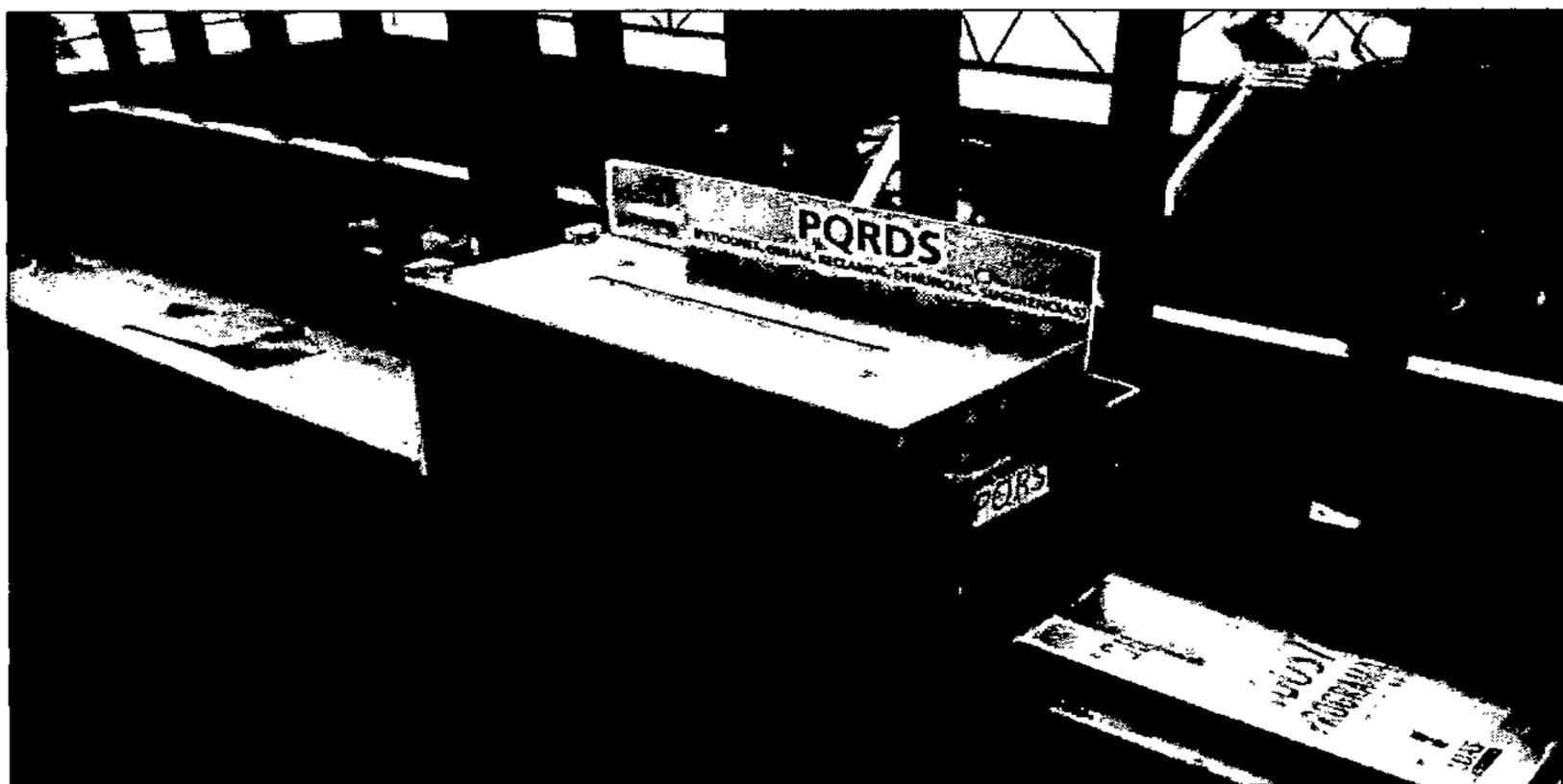
Mostrar 15 registros

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

Anterior 1 Siguiente

5:36 p.m. 29/08/2018

Buzón de la Secretaria de la Mujer – fomentar la usabilidad del buzón por los funcionarios y socializar con el ciudadano sobre la herramienta que tiene a su favor. Para acercarse a la Administración, promover de igual manera el buen uso del mismo.



Evidencias de la Secretaria de Salud que genera el Software:

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

En la secretaria de salud hay diferentes programas que se realiza directamente con la comunidad esta secretaria tiene claro el registro de la información sobre la atención directa al usuario, se utiliza el buzón de sugerencias se destapa de manera periódica y se da respuesta de manera oportuna con el software y en los términos de ley, se lleva un registro manual al igual que el seguimiento de las PQRS.

Evidencias de Secretaria Salud –Informe estadístico que genera el software por secretaria

ANÁLISIS CUALITATIVO PQRS SECRETARIA DE SALUD PRIMER TRIMESTRE 2018

Los ingresos al sistema se categorizan por recepción y por solicitud, dando como consolidado lo siguiente:

INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	3	0	3	6	0
Respondidas	3	0	3	6	100%
Pendientes	0	0	0	0	0%
Totales	3	0	3		
%	50%	0%	50%		

En cuanto a los ingresos por recepción se obtuvieron 3 solicitudes por web, ninguna solicitud por redes sociales, 3 solicitudes por otros medios; dando un total de 6 solicitudes de las cuales se dieron respuesta a las 6 dentro del rango establecido, dando cumplimiento a un 100%.

INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Denuncia	2	0	1	3	50%
Felicitación	0	0	0	0	0%
Petición de Consulta	0	0	0	0	0%
Petición de Documentación	0	0	0	0	0%
Petición de Información	0	0	2	2	33.33%
Queja	1	0	0	1	16.67%
Reclamo	0	0	0	0	0%
Sugerencia	0	0	0	0	0%
Totales	3	0	3	6	

En cuanto a los ingresos por Solicitud se tienen unas categorías: dando como análisis 3 por denuncia, ninguna felicitación, ninguna petición de consulta, ninguna petición de documentación, 2 por petición de información, 1 queja, ningún reclamo ni sugerencia; teniendo un total de solicitud de 6 de las cuales se respondieron en el tiempo correspondiente y así se dio cumplimiento al 100%.

ANÁLISIS CUALITATIVO PQRS SECRETARIA DE SALUD SEGUNDOTRIMESTRE 2018



INFORME DEFINITIVO DE
AUDITORIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: F-EM-22

Versión: 3.

Fecha actualización: 2018-08-09

Los ingresos al sistema se categorizan por recepción y por solicitud, dando como consolidado lo siguiente:

INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	5	0	10	15	-
Respondidas	5	0	8	13	86.67 %
Pendientes	0	0	2	2	13.33 %
Totales	5	0	10	-	-
%	33.33 %	0 %	66.67 %	-	-

En cuanto a los ingresos por recepción se obtuvieron 5 solicitudes por web, ninguna solicitud por redes sociales, 10 solicitudes por otros medios; dando un total de 15 solicitudes de las cuales se dieron respuesta a 13 dentro del rango establecido, dando cumplimiento a un 86.67%. Quedando pendientes 2 solicitudes que se decepcionaron por otros medios; pero se encuentran dentro de los términos establecidos para dar respuesta.

INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Denuncia	2	0	0	2	13.33 %
Felicitación	0	0	1	1	6.67 %
Petición de Consulta	0	0	0	0	0 %
Petición de Documentación	0	0	1	1	6.67 %
Petición de Información	0	0	6	6	40 %
Queja	3	0	2	5	33.33 %
Reclamo	0	0	0	0	0 %
Sugerencia	0	0	0	0	0 %
Totales	5	0	10	15	-

En cuanto a los ingresos por Solicitud se tienen unas categorías: dando como análisis 2 por denuncia, 1 felicitaciones, ninguna peticione de consulta, 1 petición de documento, 6 por petición de información, 5 quejas, ningún reclamo ni sugerencia; teniendo un total de solicitud de 15, dando unos porcentajes de denuncia del 13.33%, felicitaciones de un 6.67%. De petición de documento un 6.67, de petición de información de un 40% y de queja de un 33.33%; siendo el más alto las peticiones de información seguido de las quejas.



INFORME DEFINITIVO DE
AUDITORIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: F-EM-22

Versión: 3

Fecha actualización: 2018-08-09

29-8-2018 PORSOFTWARE

Buscar:

Copiar Excel Csv Pdf Imprimir Columnas

Radicado	Fecha y Hora	Tipo de Solicitud
18073148101452 (http://pqrs.caldasantioquia.gov.co/solicitudes_fisicas/ver_solicitud_fisica/18073148101452)	2018-07-31 16:33:05	Petición de Información
18072448101408 (http://pqrs.caldasantioquia.gov.co/solicitudes_fisicas/ver_solicitud_fisica/18072448101408)	2018-07-24 13:41:25	Petición de Información
18071648101348 (http://pqrs.caldasantioquia.gov.co/solicitudes_fisicas/ver_solicitud_fisica/18071648101348)	2018-07-16 09:26:27	Queja
18062848101256 (http://pqrs.caldasantioquia.gov.co/solicitudes_fisicas/ver_solicitud_fisica/18062848101256)	2018-06-28 11:35:13	Petición de Información
18062048101201 (http://pqrs.caldasantioquia.gov.co/solicitudes_fisicas/ver_solicitud_fisica/18062048101201)	2018-06-20 15:41:27	Petición de Información
18062048101196 (http://pqrs.caldasantioquia.gov.co/solicitudes_fisicas/ver_solicitud_fisica/18062048101196)	2018-06-20 10:40:01	Petición de Documentación
18061848101178 (http://pqrs.caldasantioquia.gov.co/solicitudes_fisicas/ver_solicitud_fisica/18061848101178)	2018-06-18 11:10:26	Petición de Información

6:19 p. m. 6/09/2018

		solicitud de información Juan Sebastián	Tony Salcedo
		Sebastián Ordóñez - información	Mario Soto
		Habitantes de Calb.	
18-09-18	00983	visita doctor Luz Inida	Liliana López Contreras
		Ocha s. Mujeres de Antioquia	S. Hye y rta
		29-09-2018, 9am - Biblioteca.	
18-09-18	006214	Respuesta a radicado 009310	Marcos Antonio Pérez
		may 10 2018 con sindicato	
		Rina P. Elías	
18-04-18	00599	Solicitud informe condetelón	Manuel Adán
		de Adultos mayores con carta	Castaneda
		de diciembre 2018	
18-04-18	50	Solicitud de información para	Jhon Jaime
		periodico al programa 7 de mayo Villada	
	01017	Reunión Mesa de primera	Sofía Herrera
		Infancia y adolescencia y	
		filia: Comuna de filia	
18-09-18	01021	invitación capacitación Brigada	Jhon Jaime
		de Emergencia 10 y 12 de abril	Chilade
		biblioteca - al 25 y 26 de abril	
18-09-18	006305	solicitud U. Elcano para	Maura D
		Adultos Mayores	

6:20 p. m. 6/09/2018



INFORME DEFINITIVO DE
AUDITORIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: F-EM-22

Versión: 3

Fecha actualización: 2018-08-09

Actualizar					
	POT Samuel Felipe Castro Marin			24-03-18	C
	participa la comunidad o consumo	J.A.C.			
	Substancias psicoactivas	B. Acobaza		16-03-18	O
00658	Solicitud aplicación a salud niña	Bonifacio B. B.			
	Alicia Uribe				
				15-03-18	C
004256	Impresión de visita social a operación	Leon David			
	de planes de Mejora / supervisión	Alejandro		16-03-18	C
04287	implementación nuevo sistema	Loige			
	identificación potenciales beneficiarios	Alejandro		22-03-	O
	Sisben - DNP				
04283	Solicitud información				
	Certificación existencia puntos	Esther Pineda Ruiz		22-03-18	S
	de salud hospitales - centros de	Investigación			
	Rehabilitación en el sector barrio	sigin Meval			
	Mandabuy - carretera - hábitat				
	del sur			23-03-18	C
	Calle 72 CA - 70 Medellín				
0569	Mesa territorial de vivienda	Vivian Suarez			
	señales qam - concejo local	Darcy			
00682	Carta compromiso instalación	Stella			