

AUDITORIA OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRS

ACTA N° 2

Fecha: Abril 28 de 2021
Lugar: Oficina Control Interno
Hora: 08:50 am

Nombre	Cargo
Yenny Marcela Cano Morales	Jefe de Control Interno

❖ ORDEN DEL DIA.

1. Canales de comunicación
2. Revisión cuadro control de PQRS de ventanilla única
3. Revisión PQRS virtuales

OBJETIVOS:

Evaluar la oportunidad de respuesta dada a cada una de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas por la ciudadanía y por entes de control en la alcaldía municipal de Supía Caldas.

ALCANCE:

Verificar la oportunidad en las respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias tanto a entes de control como a la ciudadanía a través de la revisión del registro remitido por cada una de las secretarías de todos los requerimientos teniendo



en cuenta la información básica que permita evidenciar el promedio de días de respuesta dada por la alcaldía municipal.

❖ **DESARROLLO DE LA REUNIÓN.**

1. Canales de comunicación

La alcaldía municipal de Supía Caldas cuenta con los siguientes canales de comunicación:

Página web

Ventanilla única

Correo institucional

2. Revisión cuadro de PQRS de ventanilla única

El seguimiento a la oportunidad de respuesta de PQRS se realiza desde la oficina de control interno a través de análisis de la relación de la información básica registrada en cuadro de seguimiento manejada en Excel, a través de este registro se podrá evaluar y promediar los días de respuesta tanto a antes de control como a la ciudadanía.

Dicha plantilla es manejada por cada una de las secretarías a fin de tener el control de respuesta a los diferentes requerimientos que se reciben.

Adicionalmente, a través de ventanilla única se tiene control de requerimientos de toda la alcaldía municipal y se encargan de recordar a los responsables la importancia de dar respuesta de manera oportuna, de esta manera se garantiza la emisión de respuestas oportunas.

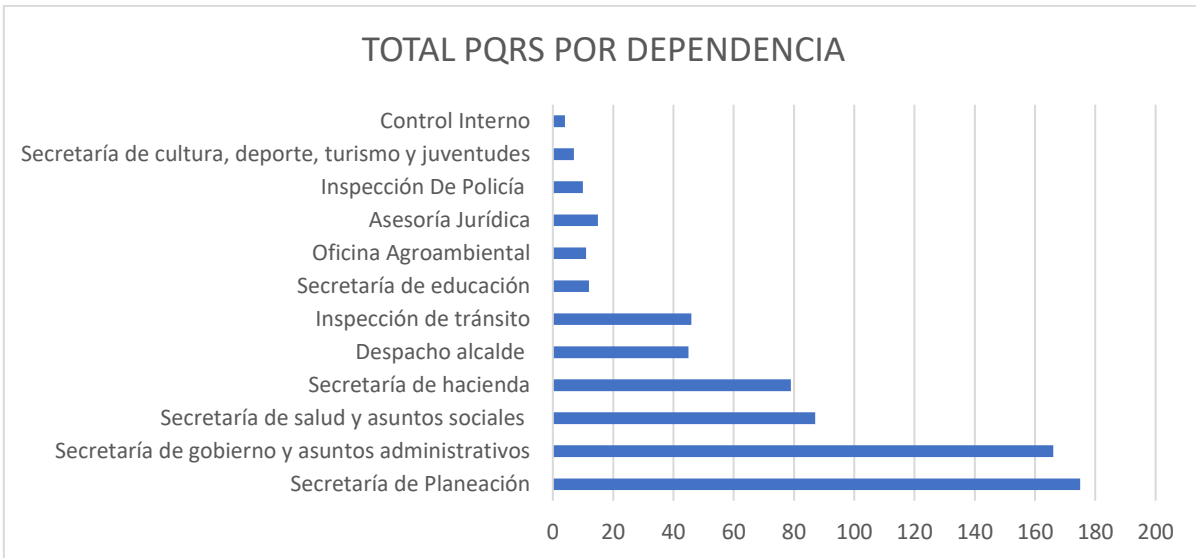


La plantilla implementada en la alcaldía municipal registra información básica de cada una de las PQRS como lo es radicado, consecutivo, nombre del remitente, asunto, fecha de recibido, límite de días para dar respuesta, responsable, dependencia responsable, fecha de respuesta y medio en el cual se notifica la respuesta.

Revisado el archivo de Excel de ventanilla única se evidencia que del 01 de enero a 31 de marzo se ha recibido 657 PQRS, evidenciando un aumento en la radicación de PQRS en comparación con el trimestre inmediatamente anterior.

DEPENDENCIA	TOTAL PQRS	PORCENTAJE
Secretaría de Planeación	175	26%
Secretaría de educación	12	2%
Secretaría de gobierno y asuntos administrativos	166	25%
Secretaría de salud y asuntos sociales	87	13%
Secretaría de hacienda	79	12%
Secretaría de cultura, deporte, turismo y juventudes	7	0,5%
Oficina Agroambiental	11	2%
Despacho alcalde	45	8%
Asesoría Jurídica	15	2%
Control Interno	4	0,5%
Inspección De Policía	10	2%
Inspección de tránsito	46	7%
TOTAL	657	100%





En el cuadro de control de seguimiento de ventanilla única se evidencia errores entre el registro de responsable y dependencia, por lo tanto, se solicita prestar especial atención en el registro de la información.

Haciendo comparativos con los cuadros de seguimiento manejados por cada una de las secretarías se puede evidenciar que:

- La secretaría de planeación, obras públicas y desarrollo económico no registra la fecha de respuesta dada a los requerimientos, por lo tanto, no se logra medir el nivel de oportunidad.
- La secretaría de gobierno y asuntos administrativos no está realizando el seguimiento solicitado desde la vigencia 2020.
- La secretaría de salud y asuntos sociales no está realizando el seguimiento adecuado toda vez que no registra la fecha máxima para dar respuesta oportuna y en su mayoría no registra la fecha de respuesta efectiva.

- La secretaría de cultura, turismo y juventudes no cuenta con PQRS que requieran respuesta.
- La secretaría de hacienda tiene un estricto control y seguimiento de las PQRS recibidas tanto por medio de ventanilla única como por medio electrónico.

En el archivo manejado por la contratista de ventanilla única se puede evidenciar que durante los meses enero, febrero y marzo se tienen PQRS pendiente de respuesta, se solicita requerir por escrito a las secretarías las cuales tienen respuestas pendientes.

De otra parte, se evalúa la oportunidad de respuesta registrada por ventanilla única evidenciando que el 8% de las PQRS se respondieron de manera inoportuna oscilando entre los dos (2) y diez (10), por lo que es importante resaltar la importancia de hacer un estricto seguimiento desde cada una de las secretarías con el fin de garantizar el cumplimiento de la normatividad a fin de evitar incurrir en un daño antijurídico y falta administrativa.

3. Revisión PQRS virtuales

Se hace revisión de la relación de PQRS recibidas a través de la página web de la alcaldía municipal, evidenciando que durante el trimestre evaluado se reciben 44 requerimientos, de los cuales 14 son anónimos y 30 son radicados por personas que registran su identificación.

En cuanto a las PQRS anónimas se evidencia que no se ha dado respuesta a tres (3) requerimientos de los cuales dos corresponden a la inspección de tránsito y una a la secretaría de gobierno y asuntos administrativos.

En las PQRS con registro de las personas se evidencia cuatro (4) que no tiene respuesta a la fecha, una (1) corresponde a la secretaría de hacienda, una (1) a la secretaría de salud y asuntos sociales y dos (2) a la secretaría de gobierno y asuntos administrativos.

Las demás PQRS virtuales presentan oportunidad en la respuesta.

HALLAZGOS

- En el cuadro de control de seguimiento de ventanilla única se evidencia errores en el registro de responsable y dependencia.
- La secretaría de planeación, obras públicas y desarrollo económico no registra la fecha de respuesta dada a los requerimientos, por lo tanto, no se logra medir el nivel de oportunidad.
- La secretaría de gobierno y asuntos administrativos no está realizando el seguimiento solicitado desde la vigencia 2020.
- La secretaría de salud y asuntos sociales no está realizando el seguimiento adecuado toda vez que no registra la fecha máxima para dar respuesta oportuna y en su mayoría no registra la fecha de respuesta efectiva.
- La secretaría de cultura, turismo y juventudes no cuenta con PQRS que requieran respuesta.
- La secretaría de hacienda tiene un estricto control y seguimiento de las PQRS recibidas tanto por medio de ventanilla única como por medio electrónico.
- El 8% de las PQRS evidencian inoportunidad de respuesta.
- En las PQRS virtuales anónimas se evidencia que no se ha dado respuesta a tres (3) requerimientos de los cuales dos (2) corresponden a la inspección de tránsito y una (1) a la secretaría de gobierno y asuntos administrativos.

- En las PQRS con registro de las personas se evidencia cuatro (4) que no tiene respuesta a la fecha, una (1) corresponde a la secretaría de hacienda, una (1) a la secretaría de salud y asuntos sociales y dos (2) a la secretaría de gobierno y asuntos administrativos.

RECOMENDACIONES

- Requerir por escrito a las secretarías las cuales tienen respuestas pendientes.
- Hacer un estricto seguimiento a las PQRS desde cada una de las secretarías con el fin de garantizar el cumplimiento de la normatividad a fin de evitar incurrir en un daño antijurídico y falta administrativa.
- Dar oportuna respuesta a la totalidad de las PQRS recibidas tanto físicas como virtuales.

Siendo las 6:00 pm finaliza la auditoria



YENNY MARCELA CANO MORALES

Jefe de Control Interno