

 <p>2015072317096932143115123 comunicaciones internas o memorandos Julio 23, 2015 17:09 Radicado 2015-015123 2015072317096932143115123</p>	 <p>RNO</p> <p>Sistema de Gestión de PQRD</p>	 <p>CO-SC-CER143688</p>  <p>ISO 9001 icontec Intertec Cert</p> <p>SC-CER143688</p>  <p>GP-CER143681</p>
--	---	--

Bello, 23 de julio de 2015

Doctor
Carlos Muñoz López
Alcalde
 Municipio de Bello

Asunto: Auditoría al Sistema de Gestión de PQRD

Respetado Doctor **Muñoz López**

En desarrollo del Plan General de Auditorías de la vigencia 2015 de la Secretaría de Control Interno, han sido designados para realizar la primera auditoría de *cumplimiento del sistema de gestión de PQRD de la Alcaldía Municipal de Bello*.

Lo anterior debe realizarse a todas las estrategias, actividades o componentes de dicho Plan.

Para la realización del trabajo de auditoría, se han designado los siguientes auditores:

Nombre	Cargo	Clase de Auditor
Felipe Alberto Velásquez Orozco	Contratista	Auditor Líder
Hugo Alberto Londoño Ossa	Profesional Universitario	Auditor Acompañante
Sebastián Gaviria López	Contratista	Auditor Acompañante

Se realizará la auditoría de acuerdo con las normas vigentes y procedimientos de auditoría documentados en el Sistema Integrado de Gestión para el proceso de Evaluación Independiente correspondiente a la Secretaría de Control Interno.

El procedimiento de Auditoría de Control Interno y/o procedimiento de Auditoría Interna de Calidad, establece que la presencia de los auditores en la Administración Central del Municipio de Bello, obedece a un cronograma de actividades para las visitas de auditoría.



La Auditoría tiene una duración de 20 días hábiles, para adelantarse entre el 23 de julio y el 21 de agosto de 2015.

Fase	Período
Planeación	del 23 al 29 de julio
Ejecución	del 30 de julio al 06 de agosto
Informe	del 11 al 21 de agosto

Para el cumplimiento de los objetivos establecidos en la programación de la Auditoría, se solicita la disposición y atención de los responsables por cada secretaría de despacho de la Administración Central del Municipio de Bello involucrados en el sistema de las PQRD, o a quienes deleguen, mediante el oportuno suministro y confiabilidad de la información que soliciten los auditores y demás requerimientos relacionados con la Auditoría.

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el grado de cumplimiento del procedimiento de gestión de las PQRD contemplado en el proceso de mejoramiento continuo del SIG en la Alcaldía Municipal de Bello.

1.2. OBJETIVO(S) ESPECÍFICO(S)

- Realizar seguimiento a los informes generados sobre la oportunidad de respuesta en la atención de PQRD que ingresaron a la Alcaldía Municipal de Bello, con base en los plazos establecidos por la ley para su atención entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2015.
- Realizar evaluación del cumplimiento en la aplicación del procedimiento para la gestión de las PQRD, P-MC-05 versión 04 del SIG, específicamente en los



CARTA DE PRESENTACIÓN
AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO
Nº 2015-16
Sistema de Gestión de PQRD



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143681

mecanismos para la atención de las PQRD en la Alcaldía Municipal de Bello, verificando *la oportunidad en la respuesta, los mecanismos de participación, la eficiencia del procedimiento interno para la atención del sistema de PQRD, la satisfacción del cliente*, y los riesgos asociados al proceso durante el primer semestre de la vigencia 2015.

- Realizar evaluación aleatoria de las respuestas generadas a los derechos de petición presentados a la Alcaldía Municipal de Bello, verificando si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad expuestos por la ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, para generar respuesta a los derechos de petición.
- Verificar el cumplimiento de los planes de mejoramiento suscritos con la Secretaría de Control interno en la auditoría N°12 de 2014.
- Realizar seguimiento del cumplimiento a los indicadores del ALPHASIG establecidos para medir la satisfacción del cliente respecto al sistema de PQRD.

Cordialmente,

JORGE IVAN GIRALDO FLÓREZ
Secretario de Control Interno

JUAN CARLOS VÉLEZ MESA
Subsecretario de Evaluación

Copia a: Doctora Nora Isabel Pérez, Secretaria General.
Doctor Carlos Mario Garcés Díaz, Secretario de Servicios Administrativos.
Doctor Carlos Mauricio Henao Barrera, Secretario de Planeación.
Doctor Juan Pablo Gómez Londoño, Subsecretario de Planeación Institucional.