

Bello, 25 de septiembre de 2015

Doctor
CARLOS MUÑOZ LOPEZ
Alcalde Municipal
Municipio de Bello

Asunto: Auditoría N°16 de 2015 al sistema de gestión de PQRDS de la Alcaldía Municipal de Bello

Respetado Doctor Muñoz López

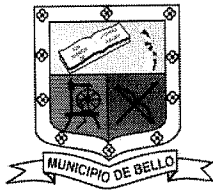
La Secretaría de Control Interno con fundamento en la ley 87 de 1993, artículo 9, practicó la primera auditoría de cumplimiento del sistema de gestión de PQRD de la Alcaldía Municipal de Bello.

La Auditoría se llevó a cabo de acuerdo a las normas de auditoría generalmente aceptadas y según el artículo 3 del decreto 1537 de 2001 que enmarca el rol de Control Interno y requirió del procedimiento documentado en el Sistema Integrado de Gestión que involucra planeación, ejecución e informe de la Auditoría.

La auditoría incluyó el análisis de las evidencias frente a los criterios establecidos, el cual brinda un nivel de confianza de los controles a los riesgos y a la evaluación y seguimiento de los procesos que operan en la Administración Central del Municipio de Bello, determinando las Debilidades que repercuten en la prestación de servicios y cumplimiento de la normatividad vigente.

Como resultado de la auditoría se encontraron cinco (5) debilidades, una (1) observación; de los cuales se puede concluir que el sistema de PQRDS de la Alcaldía Municipal de Bello se está implementando de manera oportuna, mejorando su funcionamiento en cuanto a las políticas de operación del Procedimiento para la Gestión de las PQRDS (P-MC-05). No obstante se hace necesario una mejora en el funcionamiento del sistema de gestión documental y de igual manera en el cumplimiento por parte de las secretarías de despacho en la realización y entrega bimensual de las causas y la oportunidad en la atención de las PQRDS de cada dependencia.

Con el fin de lograr que la labor de auditoría conduzca a que se emprendan actividades



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°16 DE 2015

Sistema de gestión de PQRDS



CO-SC-CER143689



SC-CER143688



GP-CER143691

de mejoramiento de la gestión pública, la Secretaría General del Municipio de Bello deberá suscribir en un plazo de 20 días calendario con la Secretaría de Control Interno el correspondiente Plan de Mejoramiento en formato establecido en el procedimiento de Auditoría de Control Interno del Proceso de Evaluación Independiente, que permita subsanar las debilidades puntualizadas.

JORGE VAN GIRALDO FLOREZ
Secretario de Control Interno

JUAN CARLOS VELEZ MESA
Subsecretario de Evaluación

Anexos:

- Muestra de documentos en gestión documental por secretaría (9.1).
- Análisis en la oportunidad de atención al sistema de PQRDS en la alcaldía municipal de bello durante el primer semestre de 2015 (9.2).

Copia:

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



**INFORME DE AUDITORÍA DE
CONTROL INTERNO N°16 DE 2015**

Sistema de gestión de PQRDS



CO-SC-CER143688



SC-CER143888



GP-CER143681

SECRETARIA DE CONTROL INTERNO

JORGE IVAN GIRALDO FLÓREZ
Secretario

JUAN CARLOS VÉLEZ MESA
Subsecretario de Evaluación

FELIPE ALBERTO VELÁSQUEZ OROZCO
Auditor Líder
Profesional Universitario

HUGO ALBERTO LONDOÑO OSSA
SEBASTIÁN GAVIRIA LÓPEZ
Profesional Universitario

Bello
25 de septiembre de 2015



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°16 DE 2015

Sistema de gestión de PQRDS



CO-SC-CER143669



SC-CER143668



GP-CER143601

1. OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORÍA

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.

2. CRITERIOS

La Secretaría de Control Interno en su proceso de auditoría verificó el cumplimiento de las políticas, procedimientos y requisitos de acuerdo a lo establecido en:

- Artículo 76, *Ley 1474 de 2011*.
- Circular externa N°001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno.
- Informe de auditoría N°12 de 2014 al sistema de las PQRDS de la Alcaldía Municipal de Bello.
- Ley 1755 de 2015, '*Derecho de Petición*'.
- Procedimiento para la gestión de las PQRDS, P-MC-05 versión 04 del SIG.

3. ALCANCE

Secretarías, asesorías, subsecretarías y direcciones administrativas involucradas en la planeación, implementación, coordinación y ejecución sistema de gestión de PQRD de la Alcaldía Municipal de Bello.

El periodo de análisis de esta auditoría se estableció entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2015.

4. GENERALIDADES

➤ METODOLOGÍA

Para la realización de la auditoría se realizó verificación de información, análisis documental, elaboración de lista de chequeo, cronograma de actividades, y reuniones con los líderes y responsables del sistema de **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias** por posibles casos de corrupción de la Alcaldía Municipal de Bello, con el fin de indagarles por la lista de chequeo (F-EI-18), entrevista, encuesta u otros instrumentos para obtener la evidencia física por cada una de las mismas, en la medida de ser posible para construir el presente informe de auditoría. Además se incluyó una muestra aleatoria



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°16 DE 2015

Sistema de gestión de PQRDS



CO-SC-CER143668



SC-CER143688



GP-CER143591

para verificar los requisitos de oportunidad y materialidad expuestos por la ley para dar respuesta a los derechos de petición presentados en la Administración Municipal de Bello.

➤ HECHOS RELEVANTES DE LAS ÚLTIMAS AUDITORÍAS DE CONTROL INTERNO:

Como resultado de la auditoría N°12 de 2014, se encontró una **(1)** fortaleza, quince **(15)** debilidades y cuatro **(4)** observaciones.

5. RESULTADO DE LA AUDITORIA

5.1 DEBILIDADES

1. No se recibieron actas de la recolección semanal de los **buzones de sugerencias**, ni su posterior radicación en el Sistema de Gestión Documental, Incumpliendo el literal **4.2.15** del Procedimiento para la Gestión de las PQRDS **(P-MC-05)** del Sistema Integrado de Gestión del Municipio de Bello.
2. El archivo municipal y el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) de la Secretaría de Educación no se encuentran articulados en la recepción y respuesta de los derechos de petición ingresados por esta dependencia, incumpliendo el literal **4.2.26** del Procedimiento para la Gestión de las PQRDS **(P-MC-05)** del Sistema Integrado de Gestión de la alcaldía municipal de Bello.
3. No se está enviando de manera bimensual por parte de las secretarías de la Alcaldía Municipal de Bello el informe de las causas y oportunidad de las PQRDS a la Secretaría General, afectando la gestión de dicha dependencia para presentar informe bimensual al Comité coordinador de Control Interno, incumpliendo con lo estipulado en el **contenido 04** del Procedimiento para la Gestión de las PQRDS **(P-MC-05)** del Sistema Integrado de Gestión de la Alcaldía Municipal de Bello.
4. No se encuentra en funcionamiento el link para la presentación de PQRDS por la página Web de la Alcaldía Municipal de Bello, por lo cual la ciudadanía no cuenta con un mecanismo electrónico para ejercer su derecho a presentar derechos de petición. Incumpliendo con lo establecido en la en el artículo 76, capítulo VI, de la ley 1474 de 2011, y con el numeral **4.3** del Procedimiento para la Gestión de las PQRDS **(P-MC-05)** del Sistema Integrado de Gestión de la Alcaldía Municipal de Bello.



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°16 DE 2015

Sistema de gestión de PQRDS



CO-SC-CER145689



SC-CER143688



GP-CER143681

5. Se evidencia radicado 20151012779 del 11 de mayo de 2015, 20151012247 del 6 de mayo de 2015 y 2015-000354 del 9 de enero de 2015, sin registro de respuesta en el aplicativo de Gestión Documental, incumpliendo los términos para resolver las PQRDS contemplados en el **capítulo 4.4** del procedimiento para la gestión de PQRDS (**P-MC-05**).

5.2 OBSERVACIONES

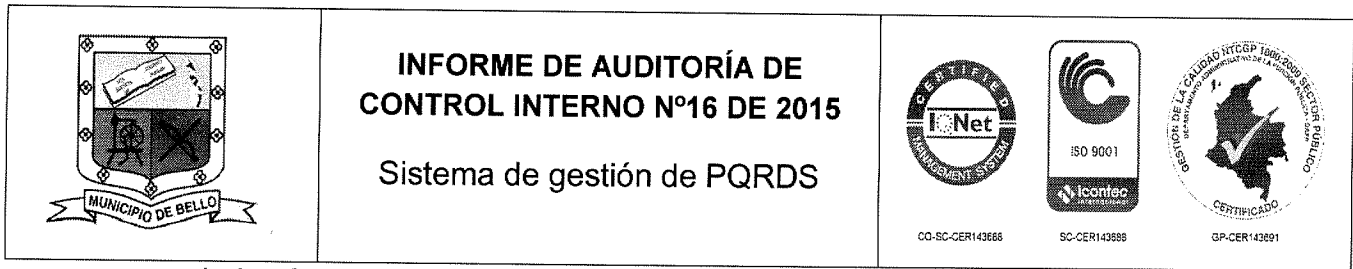
1. Revisar el tratamiento que se le genera a las tutelas que ingresan al Archivo Municipal, ya que no es posible separar aquellas que pueden sancionar a los funcionarios por no responder adecuadamente un derecho de petición. Con lo cual es necesario discriminar desde el momento de ingreso por el Archivo Municipal este tipo de tutelas, con el fin de que cada funcionario se entere de manera oportuna sobre los casos sancionatorios en los cuales se encuentran involucrados.

6. CONCLUSION

El sistema de PQRDS de la Alcaldía Municipal de Bello se está implementando de manera oportuna, mejorando su funcionamiento en cuanto a las políticas de operación del Procedimiento para la Gestión de las PQRDS (P-MC-05). No obstante se hace necesario una mejora en el funcionamiento del sistema de gestión documental y de igual manera en el cumplimiento por parte de las secretarías de despacho en la realización y entrega bimensual de las causas y la oportunidad en la atención de las PQRDS de cada dependencia.

7. RECOMENDACIONES

1. La Alcaldía Municipal de Bello requiere capacitar a los funcionarios en el manejo de Gestión Documental en aspectos como: consulta, tiempos de respuesta, re-direccionamiento, radicado de respuesta, cierre de la tarea, trazabilidad, etc. De acuerdo con la Ley 1755 de 2015. Con el fin de generar el cierre oportuno y adecuado de los documentos cargados a los servidores públicos de la entidad mediante el aplicativo de Gestión Documental.
2. Cada Secretaría de despacho de la Alcaldía Municipal de Bello, requiere fomentar mecanismos de revisión y seguimiento permanente de los documentos cargados a cada servidor público de la entidad en el aplicativo de Gestión Documental, en procura de la atención oportuna y adecuada de los documentos cargados a cada



uno de los funcionarios y la terminación de cada tarea en el sistema en mención.

3. Revisar, ajustar y armonizar la parametrización de términos de respuesta de PQRDS en el aplicativo de gestión documental y en el procedimiento de gestión de PQRDS (p-mc-05).

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Decreto 2641 de 2012, Documento: *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”*.



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°16 DE 2015

Sistema de gestión de PQRDS



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

9. ANEXOS

9.1 Muestra de documentos en gestión documental por secretaría

			Amarillo	
3	Secretaría de Planeación	36	8	482
2	Secretaría de Recaudos y Pagos	30	31	125
1	Asesoría de Comunicaciones	3	1	73
3	Secretaría de Transportes y Tránsito	49	7	55
2	Asesoría Jurídica	5	2	53
3	Secretaría de Hacienda	52	8	32
3	Secretaría de Gobierno	51	16	23
2	Secretaría de Vivienda	14	15	22
1	Secretaría Privada	39	35	11
2	Alcaldía	0	1	9
2	Asesoría de Gestión del Riesgo	8	5	9
3	Secretaría de medio Ambiente y Desarrollo Rural	11	2	8
3	Secretaría de Salud	2	4	8
3	Secretaría de Deportes	17	8	6
3	Secretaría de Primera Infancia y Adolescencia	0	0	6
3	Secretaría General	4	3	5
3	Secretaría de Obras Públicas	10	1	5
3	Secretaría de Integración Social y Participación Ciudadana	1	1	3
5	Secretaría de Educación	21	6	1
2	Secretaría de la Mujer	1	0	1
3	Secretaría de las TIC y Desarrollo Económico	1	0	0
2	Secretaría de Servicios Administrativos	4	1	0
5	Secretaría de Control Interno	0	1	0



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°16 DE 2015

Sistema de gestión de PQRDS



CO-SC-CER143668



SC-CER143668



GP-CER143691

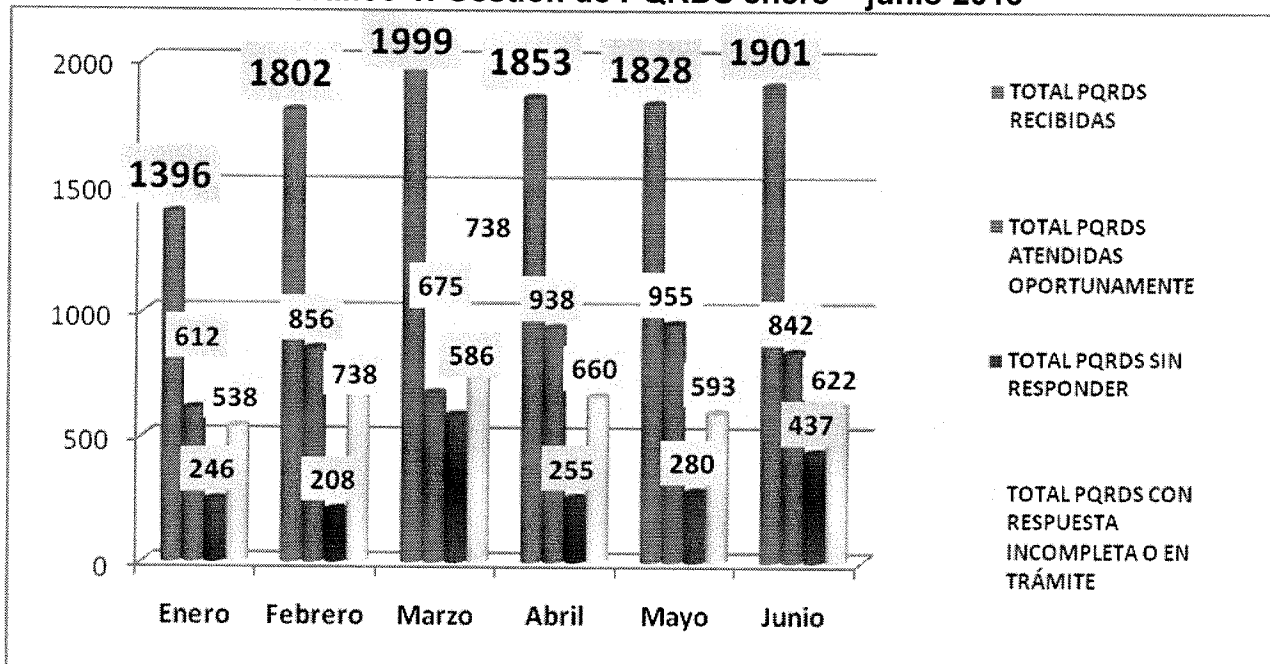
9.2 análisis en la oportunidad de atención al sistema de PQRDS en la alcaldía municipal de bello durante el primer semestre de 2015

El sistema de PQRDS durante el primer semestre del 2015 recibió un total de 10.779 derechos de petición, de los cuales 4.878 fueron atendidos oportunamente, 3.889 contaban con respuestas incompletas o estaban en trámite y 2.012 se encontraban sin responder.

Gestión de PQRDS	
Total Recibidas	Respuesta incompleta o en trámite
10.779	3.889

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

Gráfico 1: Gestión de PQRDS enero – junio 2015



Fuente: Secretaría General Municipio de Bello.



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°16 DE 2015

Sistema de gestión de PQRDS



CO-SC-CER143688



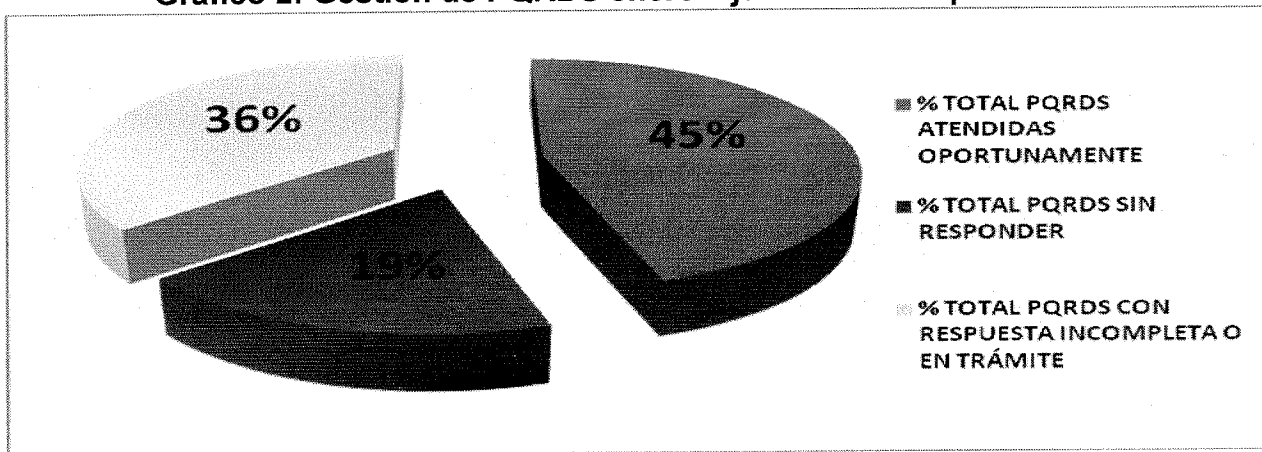
SC-CER143886



GP-CER143891

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

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



Fuente: Secretaría General Municipio de Bello.

Discriminación de oportunidad de atención en las PQRDS

Peticiones

En la Alcaldía Municipal de Bello se presentaron 10.557 *peticiones*, de las cuales el 45% fueron atendidas oportunamente, un 36% presentaron respuestas incompletas o estaban en trámite y un 19% sin atender, como se presenta en el gráfico 3.

TOTAL 10.557	Respuesta incompleta o en trámite
	3.808



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°16 DE 2015

Sistema de gestión de PQRDS



CO-SC-CER143888

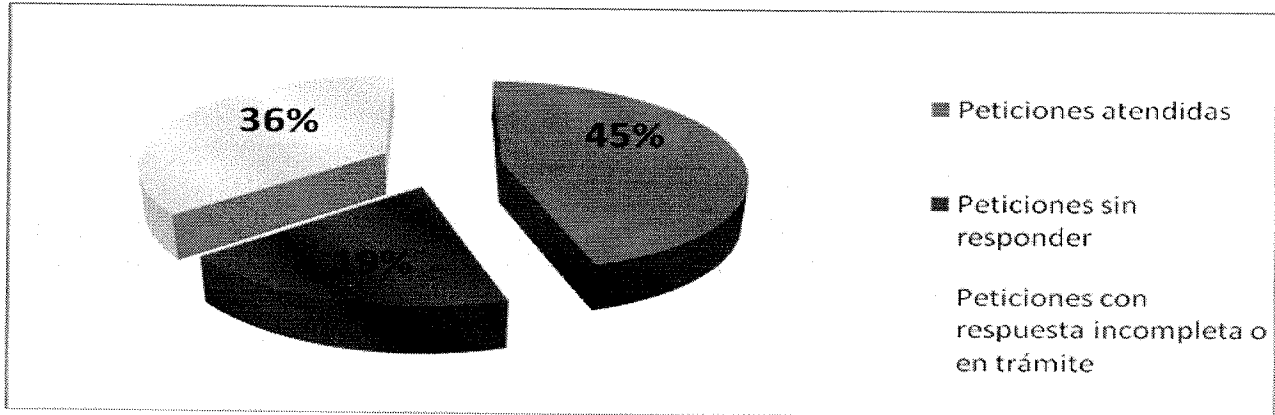


SC-CER143889



GP-CER143661

Gráfico 3: Gestión de Peticiones - Enero – Junio 2015: Oportunidad



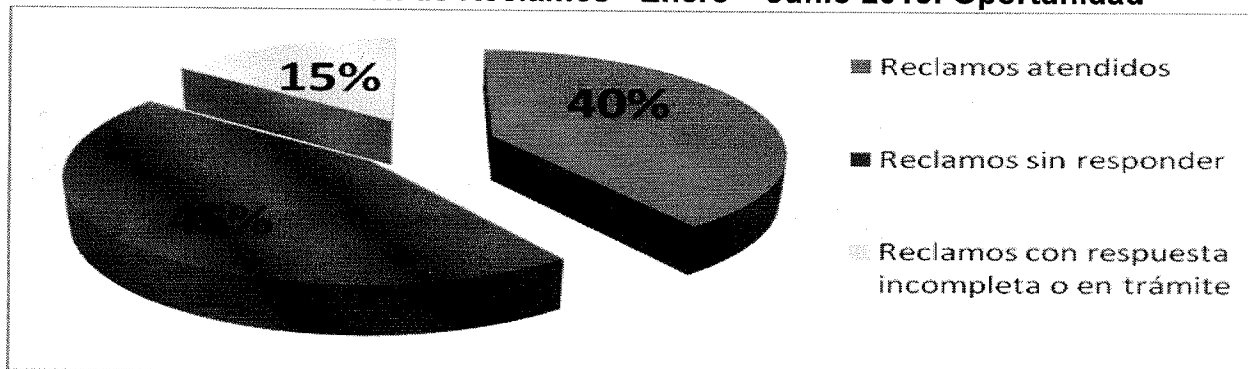
Fuente: Secretaría General Municipio de Bello.

Reclamos

En la Alcaldía Municipal de Bello se presentaron 20 *reclamos*, de los cuales el 40% fueron atendidos oportunamente, un 15% presentaron respuesta incompleta o se encontraban en trámite y un 45% sin responder, tal y como se observa en el gráfico 4.

TOTAL 20		Respuesta incompleta o en trámite	
		3	

Gráfico 4: Gestión de Reclamos - Enero – Junio 2015: Oportunidad



Fuente: Secretaría General Municipio de Bello.



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°16 DE 2015

Sistema de gestión de PQRDS



CO-SC-CER143668



SC-CER143668



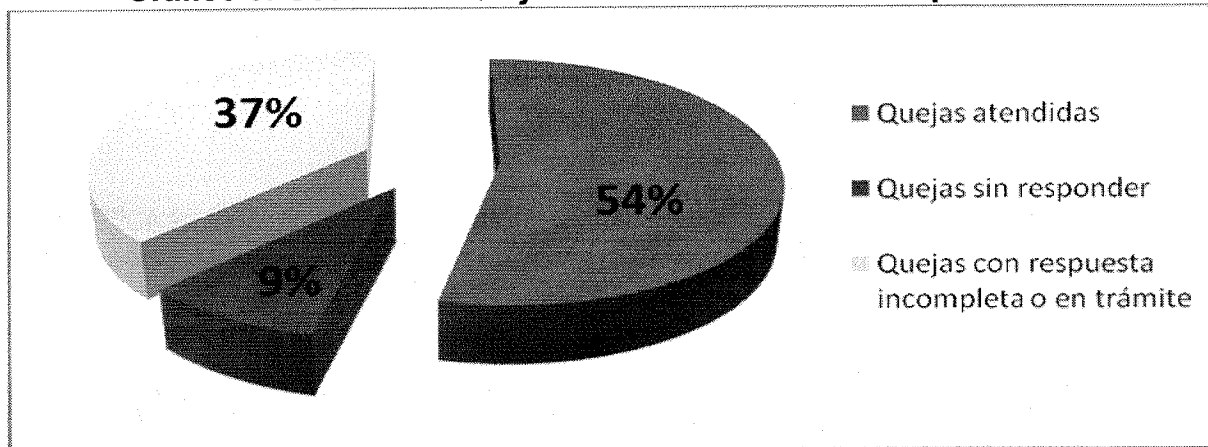
GP-CER143691

Quejas

En la Alcaldía Municipal de Bello se presentaron 179 *quejas*, de los cuales el 54% fueron atendidos oportunamente, un 37% se encontraban con respuesta incompleta o en trámite y un 9% estaban sin responder, tal y como es presentado en el gráfico 5.

TOTAL 179	Respuesta incompleta o en trámite
	67

Gráfico 5: Gestión de Quejas - Enero – Junio 2015: Oportunidad



Fuente: Secretaría General Municipio de Bello.

Denuncias por actos de corrupción

En la Alcaldía Municipal de Bello se presentaron 19 *denuncias por actos de corrupción*, de los cuales el 45% se atendieron oportunamente, el 40% se encontraba con respuesta incompleta o en trámite y el 15% sin responder, como se observa en el gráfico 6.

TOTAL 19	Respuesta incompleta o en trámite
	8



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°16 DE 2015

Sistema de gestión de PQRDS



CO-SC-CER143666

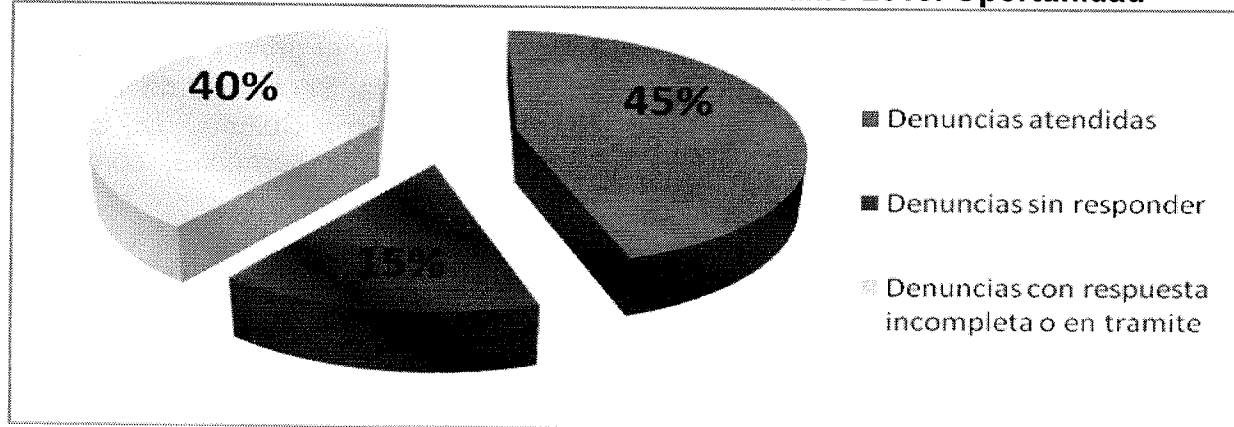


SC-CER143899



GP-CER143601

Gráfico 6: Gestión de Denuncias - Enero – Junio 2015: Oportunidad



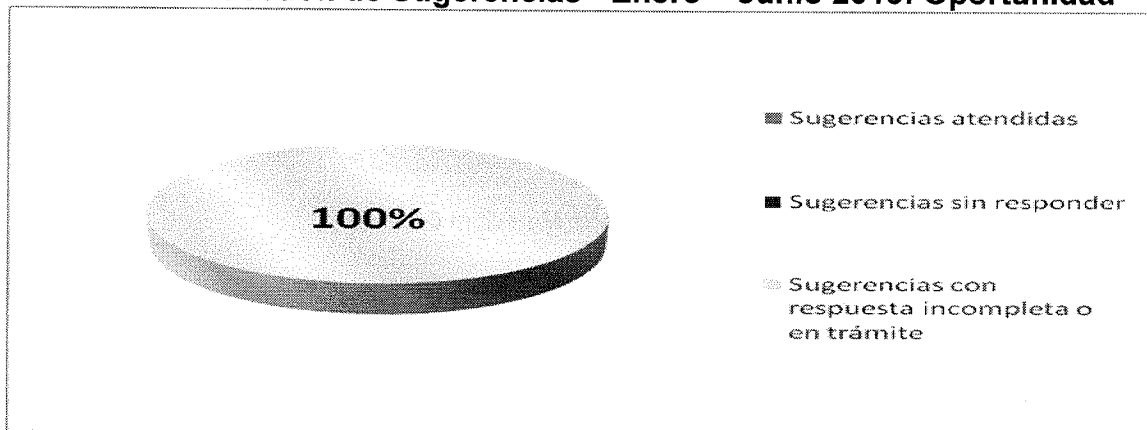
Fuente: Secretaría General Municipio de Bello.

Sugerencias

En la Alcaldía Municipal de Bello se presentaron 3 *sugerencias*, de los cuales todos se encuentran con respuesta incompleta o en trámite, tal y como se observa en el gráfico 7.

TOTAL 3	Respuesta incompleta o en trámite
	3

Gráfico 7: Gestión de Sugerencias - Enero – Junio 2015: Oportunidad



Fuente: Secretaría General Municipio de Bello.



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°16 DE 2015

Sistema de gestión de PQRDS



CO-SC-CER143688



SC-CER143688

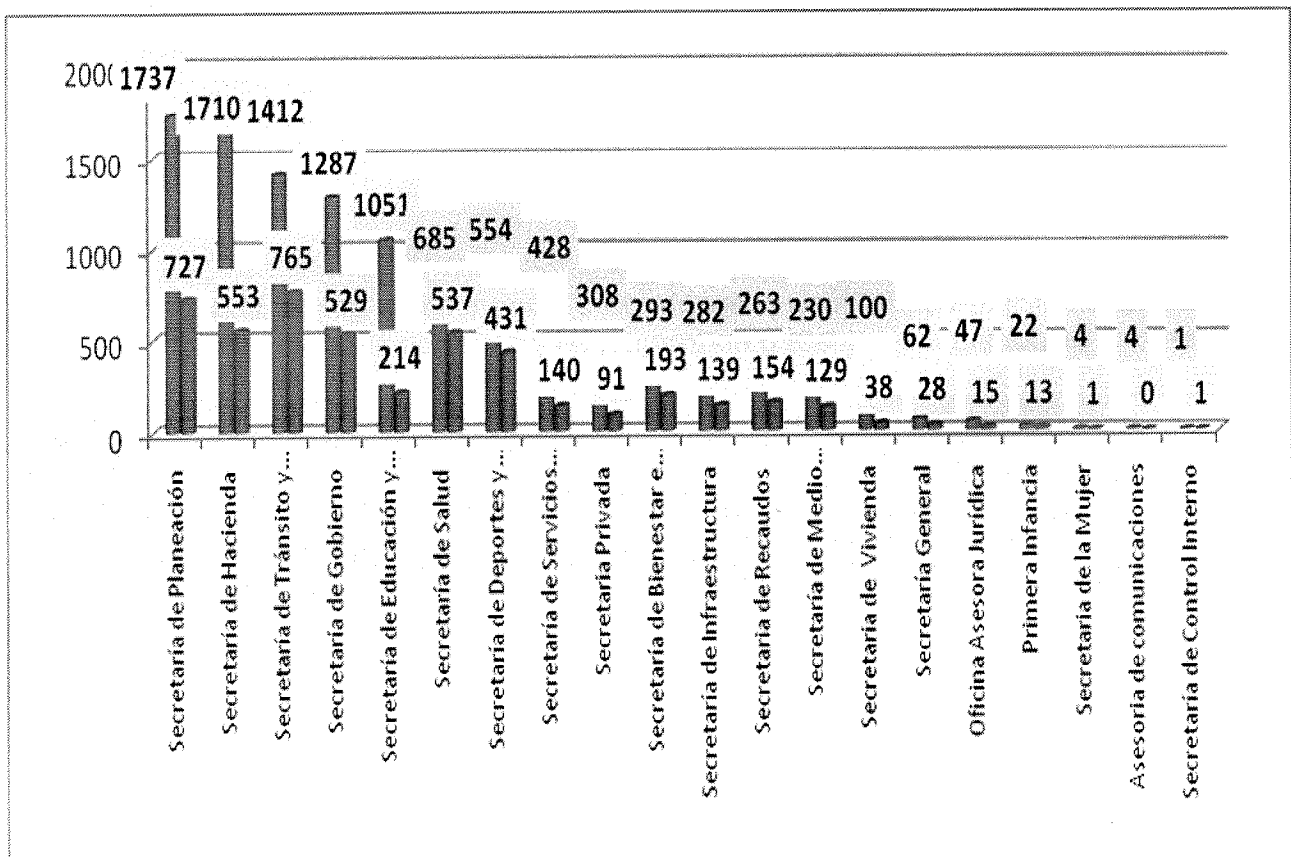


GP-CER143691

Gestión de las PQRDS por Secretarías

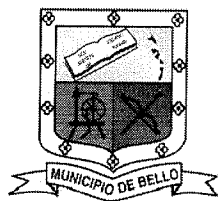
Las secretarías que más derechos de petición recibieron durante el primer semestre de 2015 fueron la Secretaría de Planeación, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Tránsito y Transporte, Secretaría de Gobierno y Secretaría de Educación y Cultura, las cuales recibieron más de mil derechos de petición durante este primer semestre, como se presenta en el gráfico 8.

Gráfico 8: Gestión de derechos de petición - Enero – Junio 2015: Secretarías



Fuente: Secretaría General Municipio de Bello.

De estas cinco dependencias solo la Secretaría de Transportes y Tránsito cuenta con más del 50% de atención oportuna a los derechos de petición, mientras que las secretarías de Planeación, Hacienda, Gobierno y Educación y Cultura contaban con menos del cincuenta por ciento de atención a las PQRDS resueltas, siendo la Secretaría de Educación y Cultura la que se encuentra en la peor situación con el 20,4% de derechos de petición atendidos oportunamente. Como se observa en el gráfico 9.



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°16 DE 2015

Sistema de gestión de PQRDS



CO-SC-CER143668

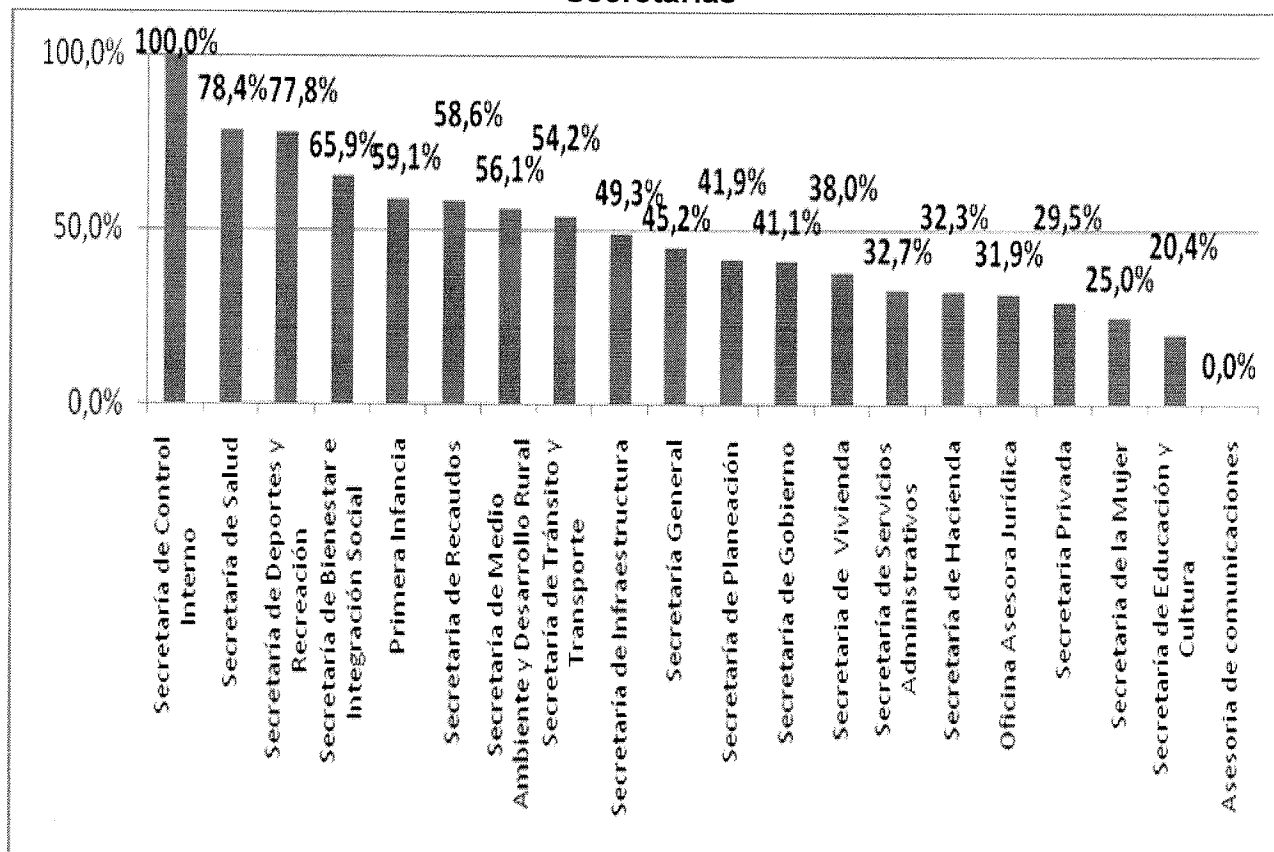


SO-CER143685



GP-CER143691

Gráfico 8: Gestión de derechos de petición - Enero – Junio 2015: Oportunidad por Secretarías



Fuente: Secretaría General Municipio de Bello.

Comparativo de la oportunidad en la atención de las PQRDS del primer semestre de 2015 con respecto al año 2014

La comparación entre la oportunidad de atención a los derechos de petición ingresados a la Alcaldía Municipal de Bello presenta dificultades para su medición, debido al cambio en la metodología utilizada por parte de la Secretaría General para obtener los resultados. A partir del mes de noviembre del año 2014 la responsabilidad en el análisis de la gestión de las PQRDS que ingresan a la Alcaldía Municipal de Bello paso a ser competencia de la Oficina de Atención al Ciudadano, quien adoptó una nueva metodología de recolección y clasificación de los datos. Por tal motivo no es posible realizar una comparación exacta entre los resultados obtenidos para el primer semestre del año 2015 con los del año 2014.



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°16 DE 2015

Sistema de gestión de PQRDS



CO-SC-CER143683



SC-CER143688



GP-CER143601

Una vez realizada esta aclaración se presentan los resultados obtenidos durante la vigencia 2014.

Entre enero y octubre de 2014 se presentaron 13.840 derechos de petición, de los cuales 9.467, correspondiente al 67%, se atendieron oportunamente y 2.340 de manera extemporánea, por lo cual fueron atendidas un 84% del total de derechos de petición ingresados y 2.269, que equivalen al 16%, se encontraban sin responder.

FELIPE ALBERTO VELÁSQUEZ OROZCO
Profesional Universitario
Auditor Líder

HUGO ALBERTO LONDOÑO OSSA
Profesional Universitario
Auditor

SEBASTIAN GAVIRIA LÓPEZ
Profesional Universitario
Auditor