



MEMORANDO DE ENCARGO

Auditoría de Control Interno
Nº 2015-24



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

Bello, 15 de diciembre de 2015

PARA: Hugo Alberto Londoño Ossa, Profesional Universitario
Eliana Lissette Patiño Diosa, Profesional Universitaria (Contratista)
Felipe Alberto Velasquez Orozco, Profesional Universitario (Contratista)

DE: Juan Carlos Vélez Mesa, Subsecretario de Evaluación

ASUNTO: Asignación de Auditoría.

En desarrollo del Plan General de Auditorías de la presente vigencia, la Secretaría de Control Interno, han sido designados para realizar Auditoría de cumplimiento de la oportunidad de atención de PQRDS y el sistema de gestión documental.

1. OBJETIVOS

1.1. GENERAL

Determinar el nivel de oportunidad y calidad de respuesta de PQRDS y Gestión Documental de la Alcaldía Municipal de Bello, con corte a diciembre de 2015.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Verificar la oportunidad de respuesta de PQRDS en el aplicativo de Gestión Documental con corte a diciembre de 2015.
2. 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.

2. CRITERIO

La Secretaría de Control Interno en su proceso de auditoría verificará el cumplimiento de términos de oportunidad y calidad de respuesta de PQRDS mediante el aplicativo Gestión Documental, de acuerdo a lo establecido en:

- Ley 1755 de 2015
- Procedimiento de Gestión de PQRSD
- Instructivo para el manejo del sistema de gestión documental



MEMORANDO DE ENCARGO

Auditoría de Control Interno
Nº 2015-24



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

3. ALCANCE

La auditoría tiene como alcance la Gestión de PQRDS en el aplicativo Gestión documental, por parte de las diferentes secretarías de despacho con corte a diciembre 17 de 2015.

4. DURACIÓN DE LA AUDITORÍA

La Auditoría de cumplimiento de la oportunidad de atención de PQRDS y el sistema de gestión documental, **TIENE UNA DURACIÓN** de 7 días hábiles, para la vigencia 2015.

La Auditoría está programada para adelantarse entre el 15 y 23 de diciembre de 2015.

Fase	Período
Planeación	del 15 al 16 de diciembre de 2015.
Ejecución	del 17 al 22 de diciembre de 2015
Informe	del 22 al 23 de diciembre de 2015

5. GENERALIDADES

5.1. METODOLOGÍA

Para la realización de la auditoria se elaborará cronograma de actividades, lista de chequeo, verificación de escritorio en el aplicativo de Gestión Documental, y construcción de informe de auditoría.

5.2. HECHOS RELEVANTES DE LAS ÚLTIMAS AUDITORÍAS DE CONTROL INTERNO:

El informe ejecutivo de seguimiento a la gestión de PQRSD con corte a junio de 2015, contempla que “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	Atendidas oportunamente	Respuesta incompleta o en trámite	Sin Respuesta
10.779	4.878	3.889	2.012



MEMORANDO DE ENCARGO

Auditoría de Control Interno
Nº 2015-24



CO-SC-CER143688



SC-CER143688

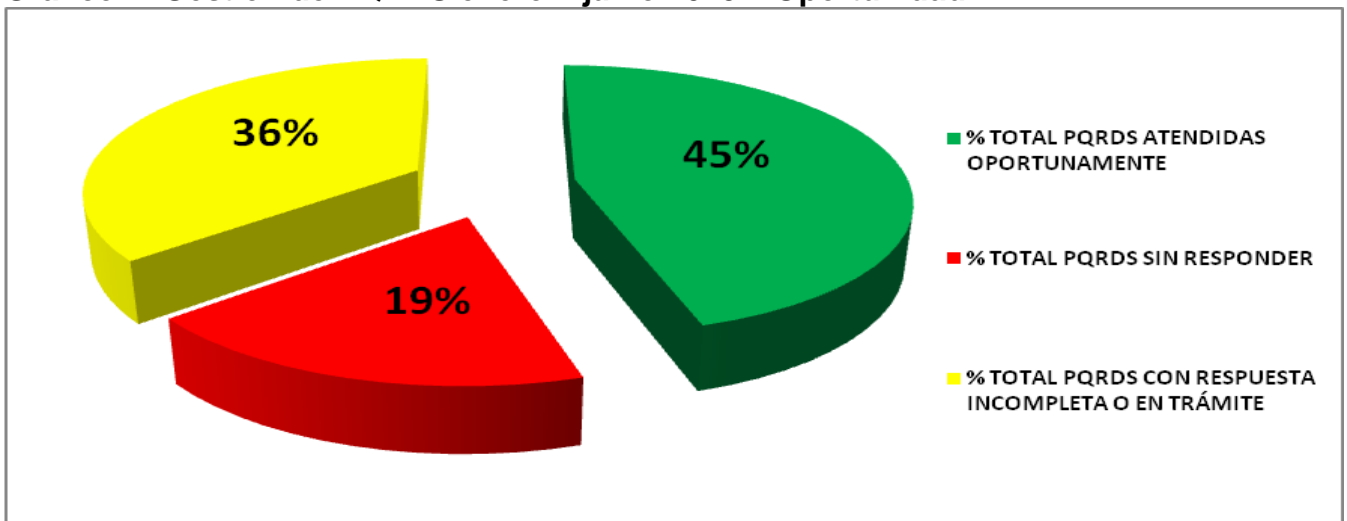


GP-CER143691

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

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.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Informe ejecutivo de gestión de PQRSD a junio de 2015.

JUAN CARLOS VÉLEZ MESA
Subsecretario de Evaluación