

 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: EVALUACIÓN		ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
	PROCESO: GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN		
	SUBPROCESO: N/A		
	INFORME FINAL DE AUDITORIA	VERSIÓN: 2	

AUDITORIA No.	FECHA Y HORA DE AUDITORIA:
03	Del 2 al 31 de marzo de 2023
MACROPROCESO:	PROCESO AUDITADO:
MISIONALES	ATENCIÓN AL CIUDADANO
AUDITOR LIDER:	EQUIPO DE AUDITORES:
PAOLA ANDREA VALDES QUINTERO	JOHNATHAN GUTIERREZ ALVAREZ

DEPENDENCIAS O SECRETARÍAS AUDITADAS:	PROCEDIMIENTOS:
➤ Secretaria de Asuntos Administrativos / Atención al Ciudadano.	➤ Procedimiento_Recepción_de_Documentos Grupos_de_Valor_Externos_V.2 ➤ Procedimiento_Recepción_PQRS_V.1 ➤ Procedimiento_Recepción_y_Envío_de_Doc umentos_de_Grupos_de_Valor_Internos_V. 2
OBJETIVO:	Realizar auditoría interna en aras de verificar el cumplimiento de los requisitos legales, las políticas y procedimientos establecidos para la atención al ciudadano; determinar el estado de los mecanismos de percepción y satisfacción de los grupos de valor (ciudadanos, entidades y servidores públicos) y evaluar a través de los diferentes canales, el trámite y oportunidad de las peticiones que llegan a la Alcaldía Municipal de Dosquebradas.
ALCANCE:	Desde la recepción de PQRS, y encuestas de satisfacción hasta la respuesta de PQRS y análisis de las encuestas de satisfacción, abarcando los trimestres de Julio a septiembre y de Octubre a Diciembre de 2022.
METODOLOGIA:	Se utilizaron las siguientes técnicas de auditoria: ➤ Entrevistas ➤ Verificación de la información sistematizada. ➤ Verificación y uso de los formatos y documentos implementados

 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: EVALUACIÓN		ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
	PROCESO: GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN		
	SUBPROCESO: N/A		
	INFORME FINAL DE AUDITORIA	VERSIÓN: 2	
	en el proceso. ➤ Visita en sitio. ➤ Muestreo Aleatorio.		

DOCUMENTOS UTILIZADOS COMO REFERENCIA

- Procedimiento_Recepción_de_DocumentosGrupos_de_Valor_Externos_V.2
- Procedimiento_Recepción_PQRS_V.1
- Procedimiento_Recepción_y_Envío_de_Documentos_de_Grupos_de_Valor_Internos_V.2

DOCUMENTOS CONSULTADOS DURANTE LA AUDITORIA

Nº	Descripción	Versión
1	Procedimiento_Recepción_de_DocumentosGrupos_de_Valor_Externos_V.2	2
2	Procedimiento_Recepción_PQRS_V.1	1
3	Procedimiento_Recepción_y_Envío_de_Documentos_de_Grupos_de_Valor_Internos_V.2	2

DESARROLLO:

El artículo 2 de la Constitución Política de Colombia establece como uno de los fines esenciales del Estado: Servir a la comunidad. Para dar cumplimiento a este mandato constitucional, las entidades de la Administración Pública deben poner a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo los parámetros de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia garantizando el goce efectivo de sus derechos.

De igual manera les corresponde propender por el respeto a la diversidad étnica y cultural, la atención especial preferente si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta.

Es allí como en el marco del programa anual de auditorías a ejecutar en la vigencia 2023, se incluye previa aprobación por parte del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, el proceso de Atención al Ciudadano.

En adición a ello se procedió a verificar el cumplimiento normativo y procedimental del proceso de Atención al Ciudadano y de esta manera evaluar los soportes documentales de la

 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: EVALUACIÓN		ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
	PROCESO: GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN		
	SUBPROCESO: N/A		
	INFORME FINAL DE AUDITORIA	VERSIÓN: 2	

información entregada por el área auditada destacándose entre ellos, la siguiente información:

- Informes de seguimiento a PQRS trimestre 3 y 4 de 2022.
- Informes de Encuestas de satisfacción al usuario trimestre 3 y 4 de 2022.
- Informes de caracterización al usuario trimestre 3 y 4 de 2022.
- Seguimiento y evidencias de los riesgos de gestión y de corrupción del proceso auditado.

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dicho lo anterior, se procede con la revisión del proceso, con la finalidad de verificar el cumplimiento de sus funciones para proporcionar el acceso de los ciudadanos por medio de los distintos canales de atención.

La dependencia realiza todo el proceso de recepción de PQRS y sus documentos, acorde a los procedimientos establecidos y la normativa vigente, se pudo identificar que hay un adecuado talento humano, que tiene muy presente sus funciones y conocen ampliamente sobre sus actividades.

A la fecha, el proceso no cuenta con contratación para el envío de documentos por correo certificado, siendo esta actividad muy importante para que se centralice el envío de respuestas de PQRS y quedando en manos del uso de caja menor de cada dependencia.

La dependencia ha realizado capacitaciones junto con las TIC y cero K (prestador de servicio del aplicativo informático SAIA). Sin embargo, se siguen evidenciando fallas de tipo administrativo en los cierres realizados a través de las diferentes dependencias.

La Oficina de Atención al Ciudadano ha cumplido con la elaboración trimestral de los informes:

1. Caracterización de los usuarios.
2. Seguimiento a PQRS.
3. Encuestas de satisfacción.

En dichos informes se destaca lo siguiente:

- En el informe de seguimiento a PQRS se recomienda, fortalecer la respuesta por parte de las dependencias de la administración, en vista de que aún se encuentran en los seguimientos realizados muchos PQRS que no tienen un adecuado cierre en la plataforma SAIA o en el peor de los casos sin respuestas a los peticionarios y con estados vencido, mismas recomendaciones que se identificaron en los seguimientos de la Oficina Asesora de Control Interno.



Municipio de
Dosquebradas

MACROPROCESO: EVALUACIÓN

PROCESO: GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN

SUBPROCESO: N/A

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VERSIÓN: 2

ASESORÍA DE
CONTROL INTERNO

- En el informe de seguimiento a encuestas de satisfacción, se recomienda el fortalecimiento de los canales de atención telefónicos en vista de que las encuestas para el canal telefónico son el nivel más desfavorable en calificación y obtienen porcentajes bajos de satisfacción, situación que se pudo identificar también en el informe de seguimiento de la Oficina Asesora de Control Interno.

De allí es importante que desde la Oficina de Atención al Ciudadano se efectúen algunas actividades que ayuden a estandarizar las buenas prácticas de la dependencia y puedan ser replicadas en las demás áreas de la entidad.

PQRS VENCIDAS

Acorde a la evaluación de seguimiento realizada en febrero de 2023, se detalla el estado de PQRS vencidas en la evaluación que comprende el periodo del 1 de Julio de 2022 al 31 de diciembre de 2022, obteniendo los siguientes resultados:

PERIODO DESDE 01/07/2022 HASTA EL 31/12/2022			
N°	DEPENDENCIA	TOTAL PQRD	PQRS VENCIDAS
1	ALCALDIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	37	3
2	Almacen	109	10
3	Despacho Alcalde	241	14
4	Dirección de Gestión del Riesgo - DiGER	454	20
5	Dirección de Talento Humano	8	1
6	Oficina de Control Interno Disciplinario	54	2
7	Secretaría de Asuntos Administrativos	216	3
8	Secretaría de Cultura, Recreación y Deportes	263	14
9	Secretaría de Desarrollo Agropecuario y Gestión Ambiental	258	1
10	Secretaría de Gobierno Municipal	1484	210
11	Secretaría de Hacienda y Finanzas	1818	31
12	Secretaría de Obras Públicas e Infraestructura	437	65
13	Secretaría de Planeación	1728	22
14	Secretaría de Salud y Seguridad Social	481	26
15	Secretaría de Tránsito y Movilidad	916	25
16	Secretaría Jurídica	698	22
TOTAL	TOTAL	9202	883

Fuente: SAIA Dosquebradas.

Acorde a los resultados obtenidos en SAIA, de 9.202 PQRS que llegaron a la administración separados en 16 dependencias, 883 no han sido cerradas en el aplicativo SAIA o no tienen

 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: EVALUACIÓN		ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
	PROCESO: GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN		
	SUBPROCESO: N/A		
	INFORME FINAL DE AUDITORIA	VERSIÓN: 2	

respuesta, lo que arroja un 9.14% de incumplimiento en el proceso de respuesta.

Es pertinente hacer la anotación de que la dependencia de Atención al Ciudadano no obtuvo ninguna PQRS sin contestar o cerrar y a la fecha de reporte evaluada para el informe, se encuentra al día, dando así un adecuado cumplimiento al proceso de cierre y respuesta a las peticiones de los usuarios.

DEVOLUCION PQRS

Para el caso de que los peticionarios realicen solicitudes con información errónea como de dirección de entrega de las respuestas o de correos electrónicos, la oficina de atención al ciudadano ha realizado las siguientes actuaciones:

1. Para el caso de correos mal diligenciados o que no existen en el momento, la herramienta SAIA no realiza una devolución de la respuesta por lo que se informo por parte de atención al ciudadano, que se elevó la consulta con comunicación interna SAIA 20221229-8439-I ante las TIC y el proveedor del servicio (CERO K) con la finalidad de dar una solución a esta inconsistencia, a lo que la empresa cero K respondió que se debe hacer un ajuste del sistema el cual tiene un valor adicional por no estar incluido en la entrega inicial concretada con la entidad, la cual tiene un valor de COP \$ 7.199.500 (IVA incluido), dicha situación ya se encuentra en revisión por la Secretaria Administrativa como ordenadora del Gasto, las TIC y la oficina de atención al ciudadano; sin embargo desde atención al ciudadano se aclara que el registro de correos erróneos no depende de la oficina sino de los peticionarios que ingresan erróneamente la información a donde se deben notificar.
2. Para el caso de no poder entregar por correo certificado las respuestas a las direcciones físicas informadas por el petionario se informa por parte de la oficina de atención al ciudadano que "cuando en respuesta a una PQRS se genera una devolución física de los documentos por el correo postal , en el registro de comunicaciones oficiales enviadas se deja la respectiva anotación, y se entrega en cada oficina productora (ver área de observaciones en planilla de entrega) con la respectiva prueba de devolución emitida por la empresa de correo .La oficina productora establece comunicación telefónica , o por email con la persona y/o realiza verificación de los datos para efectuar un nuevo envío o acordar con la persona el medio de entrega (en algunos casos recogida en nuestras instalaciones)." Para dicho caso se entregan los documentos soportes de lo informado.

MAPA DE RIESGOS DE GESTIÓN Y CORRUPCIÓN.

La Oficina de Atención al Ciudadano tiene implementado un (1) riesgo de corrupción el cual establece la "Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o

 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: EVALUACIÓN		ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
	PROCESO: GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN		
	SUBPROCESO: N/A		
	INFORME FINAL DE AUDITORIA	VERSIÓN: 2	

de terceros entregando información y/o datos personales de usuarios de la administración que puedan usarse de manera indebida.”

Para dicho riesgo la dependencia estableció tres (3) controles, para los cuales ha realizado seguimiento en su cumplimiento acorde a la información entregada.

Para los riesgos de gestión, se tienen establecidos tres (3) riesgos entre los cuales se halla:

1. “Posibilidad de afectación reputacional por denuncias ciudadanas debido al funcionamiento inadecuado del buzón de PQRS de la página web del Municipio de Dosquebradas”.

Para este riesgo la dependencia estableció como control verificar semanalmente bajo registros de PQRS de prueba, el adecuado funcionamiento del buzón de la página web. De allí con las evidencias entregadas, se verificó que el proceso realiza seguimiento semanal y se reporta inmediatamente las fallas a las TIC para que sean corregidas.

2. “Posibilidad de afectación reputacional por denuncias ciudadanas debido a fallas tecnológicas que impidan el funcionamiento adecuado del aplicativo de radicación de PQRS”.

Para este riesgo diariamente se realiza la prueba de funcionamiento del SAIA como herramienta tecnológica para la radicación de solicitudes y si se evidencias fallas son reportadas a las TIC para dar una solución inmediata que no afecte el funcionamiento adecuado de la Oficina de Atención al Ciudadano, a la fecha no se han presentado fallas que imposibiliten el funcionamiento normal de la radicación de documentos.

3. “Posibilidad de afectación reputacional por denuncias ciudadanas debido a que no se brinde respuesta a las PQRS, o la respuesta se haga por fuera de los términos de ley”.

Aunque este es un riesgo transversal a todas las dependencias, desde la Oficina de Atención al Ciudadano se ayuda con la mitigación del mismo generando entre sus controles, la emisión de un informe trimestral de avance y cierre de PQRS de la administración con la finalidad de advertir a los líderes de proceso sobre los pendientes de cierre y respuesta.

PLANES DE MEJORAMIENTO.

Actualmente el proceso de atención al ciudadano no tiene planes de mejoramiento vigentes con la Contraloría Municipal, Contraloría General de la Republica ni con control interno. Sin embargo, es importante recordar que en el informe de seguimiento a encuestas de satisfacción al usuario realizado en el mes de febrero de 2023 por la Oficina Asesora de Control Interno, se identificaron fallas en el proceso de atención telefónica, obteniendo este

 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: EVALUACIÓN		ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
	PROCESO: GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN		
	SUBPROCESO: N/A		
	INFORME FINAL DE AUDITORIA	VERSIÓN: 2	

ítem, calificaciones bajas por parte de los ciudadanos, por lo que es importante que desde la Oficina de Atención al Ciudadano se unifique y coadyuve con un plan de mejoramiento transversal a toda la entidad en pro de generar algunas acciones que promuevan la mejora en este medio de atención.

DOCUMENTACIÓN DE G. CALIDAD.

Una vez analizada la documentación de calidad, se pudieron identificar algunos aspectos a mejorar.

Actualmente el proceso cuenta con una caracterización del proceso adecuada, de allí se desprenden 7 procedimientos que abarcan todo el actuar de la dependencia de Atención al Ciudadano, sin embargo, se pudo identificar que los documentos deben ser revisados y actualizados acorde a algunas actividades y registros que se vieron modificadas con la nueva implementación del aplicativo SAIA. Además, se identificó que hay procedimientos que pueden ser unificados en vista de que se vuelven repetitivos siendo estos más factibles modificar sólo en sus actividades, por lo mismo se dejara como una recomendación para que el proceso realice una revisión y actualización de sus documentos y formatos de calidad.

Transversalidad del proceso

Es importante destacar que el proceso de Atención al Ciudadano es un proceso transversal a toda la entidad, en la medida que involucra a las distintas dependencias para llevar a cabo algunas de sus funciones, entre éstas podemos encontrar lo que es la atención de las distintas peticiones que ingresan de los ciudadanos, por lo mismo es esencial la participación activa de todos los actores que en esta cadena intervienen en pro la mejora continua, a fin de evitar el impacto negativo en su labor y evitar la materialización de riesgos inherentes en su operación, esta materialización de riesgos no sólo afectan el proceso de Atención al Ciudadano sino a la entidad en general tanto en imagen como reputación y puede acarrear sanciones de diversa índole.

DERECHO DE CONTRADICCIÓN

Una vez agotado los términos para ejercer derecho de contradicción frente al informe Preliminar de auditoria al proceso de Atención al Ciudadano, no se envió contradicción a lo estipulado en dicho documento, por tal motivo se mantienen las observaciones que para el informe final se establecen como Hallazgos, para que se suscriba el plan de mejoramiento con sus correspondientes acciones de mejora.

 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: EVALUACIÓN		ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
	PROCESO: GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN		
	SUBPROCESO: N/A		
	INFORME FINAL DE AUDITORIA	VERSIÓN: 2	

HALLAZGOS

1.HALLAZGO N°1: FALTA DE PLANEACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CORREO CERTIFICADO DE ATENCION AL CIUDADANO. A la fecha de la presente auditoria, se observa que no se ha contratado el servicio de correo certificado el cual es un servicio indispensable y continuo para la oficina de atención al ciudadano, actividad que es realizada por la Secretaria de asuntos administrativos como ordenador del gasto y es ejecutado para el servicio que presta la oficina de atención al ciudadano como dependencia centralizadora del envío de respuestas de PQRS vía correo certificado; esto obedece a una indebida planeación y coordinación en torno a satisfacer la necesidad de la ciudadanía y persistente en las diferentes vigencias. Lo anterior podría generar falta de respuesta en los tiempos de ley y posibles demandas a la entidad e indebido uso de caja menor por parte de las dependencias para el envío de correspondencia con estos recursos.

CONCLUSIONES

Se puede evidenciar un proceso fortalecido que cuenta con un actuar sólido para los servicios de atención al ciudadano; la Oficina de Atención al Ciudadano propende por garantizar que todos los colaboradores cuenten con conocimientos amplios y suficientes de los trámites que se desarrollan en la Entidad, para entregar información fiable, íntegra y oportuna tanto al usuario interno como el externo.

Además se ha garantizado la disponibilidad de la plataforma tecnológica y canales de comunicación que le permiten al ciudadano realizar sus consultas relacionadas con los trámites ante la Alcaldía Municipal de Dosquebradas, sin embargo dado la importancia de la dependencia de Atención al Ciudadano es prioritario ajustar, transformar y crear acciones dentro de la institución, con el fin de alcanzar mejores resultados en el servicio a la ciudadanía y que dé cumplimiento a los estándares de excelencia en materia de servicio al ciudadano, por lo que se resalta las recomendaciones emitidas en informes de seguimiento realizados por la Oficina Asesora de Control Interno a PQRS y satisfacción al usuario.

Es pertinente implementar en la entidad acciones **EFFECTIVAS** para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a la ciudadanía, de acuerdo con los términos establecidos internamente y mejorar la atención telefónica.

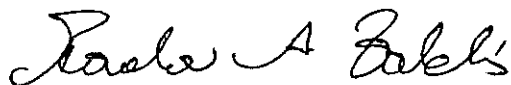
RECOMENDACIONES

- Se encuentra pertinente que desde el proceso de Atención al Ciudadano se busque estandarizar algún tipo de procedimiento y formato para el control de PQRS, dado que actualmente acorde a los seguimientos realizados por Control Interno y por el mismo proceso de atención al ciudadano, se puede identificar fallas en el proceso de cierre y

 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: EVALUACIÓN		ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
	PROCESO: GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN		
	SUBPROCESO: N/A		
	INFORME FINAL DE AUDITORIA	VERSIÓN: 2	

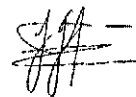
respuestas de PQRS por parte de las diferentes dependencias de la entidad.

- Se recomienda que desde el proceso de Atención al Ciudadano se implemente algún tipo de actividad con las demás dependencias, que permita mejorar las calificaciones en nivel "MALO" que se obtienen por la atención telefónica que brinda la entidad, en vista de que es reiterativo la calificación baja obtenida en los informes de Control Interno y en los mismos informes trimestrales que realiza el proceso de Atención al Ciudadano.
- Se ha podido identificar fallas en los procesos de respuesta y cierre de PQRS por parte de algunas dependencias de la entidad, por lo que se puede evidenciar que es necesario realizar procesos de capacitación más efectivos y más prácticos donde realmente se pueda evaluar el entendimiento y manejo de la plataforma SAIA.
- Se recomienda al proceso de Atención al Ciudadano realizar una revisión y actualización de los procedimientos internos, en vista de que se encuentran actualmente funcionando con un nuevo aplicativo para la recepción y envío de correspondencia y manejo documental.
- Se recomienda realizar ejercicios de capacitación periódica a los servidores públicos encargados de la Atención al Ciudadano en los diferentes canales de atención con el propósito de que se encuentren y permanezcan altamente entrenados para orientar la ciudadanía y proveer servicios de excelencia.
- Se recomienda tomar medidas para acelerar el proceso de implementación en el SAIA de la herramienta que permita una devolución o notificación del SAIA de la no posible entrega de la respuesta a una PQRS por correo erróneo o no existente.



PAOLA ANDREA VALDES Q.

Asesora de Control Interno



Apoyo recolección Información y proyección
Johnathan Gutierrez Alvarez
Contratista