101. 20211100

Itagüí, 01 JUN 2021

Doctor
JHON JAIRO CHICA SALGADO
LINA MARCELA CANO HOYOS
Personero Municipal y Líder del proceso de Atención al Ciudadano
Personería Municipal
Itagüí

Asunto: Informe Final Auditoría del proceso de Atención al Ciudadano

De manera respetuosa y de acuerdo a las funciones establecidas mediante la ley 87 de 1993, los roles definido en el decreto 648 de 2017 y al Plan Anual de Auditorías aprobado para la presente anualidad, me permito hacer entrega del informe DEFINITIVO de la Auditoría que se adelantó al proceso de Atención al Ciudadano

Espero se adelanten las acciones necesarias para mejorar la gestión del proceso y se suscriba el Plan de Mejoramiento para las no conformidades. Igualmente solicito se publique en la página web de la entidad.

Atentamente,

EMILSEN VARGAS MARIN
Jefe de la Oficina de Control Interno.

Se envía copia del informe de auditoría por correos electrónicos.

Anexo siete (7) folios.

Personería de Itagüí	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código:FEM-09
		Versión: 03
		Fecha: 19/03/2020

PROCESOS AUDITADOS:	ATENCION AL CIUDADANO

PROCEDIMIENTOS AUDITADOS	FECHA DE LA AUDITORIA
PAC-01	MAYO 05 al 24 del 2021
AUDITOR LIDER	**EQUIPO AUDITOR**
EMILSEN VARGAS MARIN	EMILSEN VARGAS MARIN
AUDITADO:	
Líder de proceso de Atención al ciudadano- LINA MARCELA CANO HOYOS	

OBJETIVO DE LA AUDITORIA
Adelantar auditoría al Proceso de atención al ciudadano, sistemas de información y atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS- para verificar y determinar si las PQRS en las dependencias de la Entidad fueron atendidas conforme a la normatividad vigente, la aplicación de los controles que garantizan razonablemente el cumplimiento del objetivo propuesto.
ALCANCE DE LA AUDITORIA
Comprende la aplicación del proceso de Atención al ciudadano, mediante la verificación de cumplimiento de los requisitos de Ley. Se verificaran PQRS de mes de octubre de 2020 hasta la fecha.
DOCUMENTOS DE REFERENCIA (CRITERIOS DE AUDITORIA)
(Leyes, Normas, ISO 9001,GP 1000., MECI, Política y Objetivos de Calidad, Manual de Calidad, caracterización, procedimientos y documentos asociados al proceso, reglamentación vigente, procedimientos, objetivo, alcance y criterios definidos)
RESUMEN DE LA AUDITORÍA:
La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Programa Anual de Auditoría elaborado y aprobado para la vigencia 2021, lleva a cabo Auditoria al proceso de Atención al ciudadano por medio de la cual se evalúa y verifica el cumplimiento de la normatividad relacionada con los procedimientos de **atención al ciudadano PAC-01.** A continuación se presenta **el informe final de** la auditoría, donde se verifican varios temas de relevancia para el área. Las técnicas de auditoría a utilizar son reuniones con los responsables de las áreas evaluadas, entrevistas con funcionarios, revisión de información, revisión documental, cruce de información y verificaciones aleatorias, entre otras.

CUMPLIMIENTO DE TERMINOS PQRS.

Mediante el sistema de consulta presenciales, se observó el ingreso de 2.233 solicitudes, en el periodo Enero- marzo de 2021, en este trimestre el sistema registra que todas las peticiones fueron resueltas de manera oportuna de acuerdo al procedimiento de la Entidad.

DEPENDENCIA	*NUMERO PQRSD*	*PORCENTAJE DE ASIGNACION*
Derechos Colectivos	90	4,03%
Penal y Familia	33	1,48%
Derechos Humanos	264	11,82%
Secretaria General (Atención Ciudadano)	1708	76,49%
Vigilancia Administrativa	38	1,70%
Despacho	69	3,09%
Sin asignar	31	1,39%
TOTAL	**2233**	**100,00%**

TIEMPOS DE RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DURANTE LA PANDEMIA (COVID-19

De conformidad con lo establecido en el Decreto Nacional 491 de 2020. ***"Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica"***, *Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.*

TIPOLOGIA	LEY 1755 DE 2015	DECRETO 491 DE 2020
Consulta	30 días hábiles	35 días hábiles
Felicitaciones	15 días hábiles	30 días hábiles
Derecho de Petición de Interés General	15 días hábiles	30 días hábiles
Queja	15 días hábiles	30 días hábiles
Denuncias por actos de Corrupción	15 días hábiles	30 días hábiles
Derecho de Petición de Interés Particular	15 días hábiles	30 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles	30 días hábiles
Solicitud de Acceso a la Información	10 días hábiles	20 días hábiles
Solicitud de copias	10 días hábiles	20 días hábiles

ESTADOS POR LOS QUE DEBE PASAR LA SOLICITUD

- Recibo y radicación en el sistema
- Verificación de la solicitud
- Asignación de dependencia y/o funcionario
- Evaluación de la solicitud
- Envío de respuesta

1.SEGUIMIENTO GESTION PQRS

En este punto se realizó verificación basado en las respuestas dadas por el área, las cuales se encuentran en el software

1.1TRASLADO A AUTORIDAD COMPETENTE (Traslado por competencia)

En la siguiente solicitud (imagen insertada a continuación), se responde al peticionario, en la respuesta se le dice que fue trasladado a la autoridad competente, esta auditoria sugiere que en la respuesta se mencione exactamente cuál es la autoridad competente, ya que muchas veces la ciudadanía desconoce la estructura del estado y por lo tanto no sabe cuál es la autoridad competente.

De la misma manera no se sabe en qué términos se hace el traslado por competencia, es decir no se sabe si la autoridad a la que fue trasladado ya respondió al peticionario o quejoso, en el procedimiento descrito a continuación se menciona que se debe tener copia de la respuesta que se da al peticionario por parte de la autoridad competente

Así mismo, en el manual del usuario no se encuentra de manera completa este procedimiento, es decir no está el paso a paso del procedimiento.

En el procedimiento **PAC-01** en la actividad No: 2, menciona exactamente qué, se debe realizar seguimiento a la petición hasta el final y que se debe recibir respuesta de la entidad a la cual se realiza el traslado para dar solución, en el segundo párrafo menciona, "Culminado el término legal para que la entidad de respuesta a la PQRDSF, el funcionario verificará que la entidad haya dado respuesta de fondo y dentro de los términos" en otro párrafo más adelante menciona "En caso de Entidades diferentes del orden municipal y vencido el término de ley para responder la PQRDSF, se enviará requerimiento a la misma para que se sirva allegar copia de la respuesta o informe los pormenores." También menciona "Recibida la copia de respuesta a la PQRSDF y si ésta cumple con los requisitos para dar respuesta a los derechos de petición, se enviará al archivo. En caso contrario será remitidas a la Delegatura para la Vigilancia Administrativa"

Itagüí – 23 FEB 2021

Señor
Correo Electrónico: j69piedrahita@hotmail.com

ASUNTO: Respuesta Radicado N° 21021499955956

Cordial saludo.

Ante esta Agencia del Ministerio público, fue radicado derecho de petición en el cual usted solicita nuestra intervención a su inconformidad por el ruido excesivo y la venta de licor que se está presentado al frente de la residencia ubicada en la dirección Calle 54 N° 49 – 11, del barrio Los Naranjos.

Me permito comunicarle que esta Delegatura, procedió a oficiar y solicitar información sobre su petición a la autoridad competente.

Lo anterior, en consideración a las funciones constitucionales y legales de esta Delegatura y poder proceder a realizar las actuaciones de verificación y seguimiento en procura de la protección de los derechos de la ciudadanía.

Atentamente.

GILDARDO PAREJA ACEVEDO
Personero Delegado

Itagüí – 24 FEB 2021

Señor
EDWIN ALBERTO BERMUDEZ BARBARAN
Correo electrónico.bermudez.edwin@gmail.com
Itagüí

ASUNTO: Respuesta Radicado N° 21021699943310

Cordial saludo.

Ante esta Agencia del Ministerio público, radicó usted una petición en el que solicita nuestra intervención realizar seguimiento a un derecho de petición, por el radicado en ese despacho y en el que solicita respuesta de fondo a comunicación con radicado 002333 de febrero de 2021".

Me permito comunicarle que esta Delegatura, procedió a oficiar y solicitar información sobre su petición a la autoridad competente.

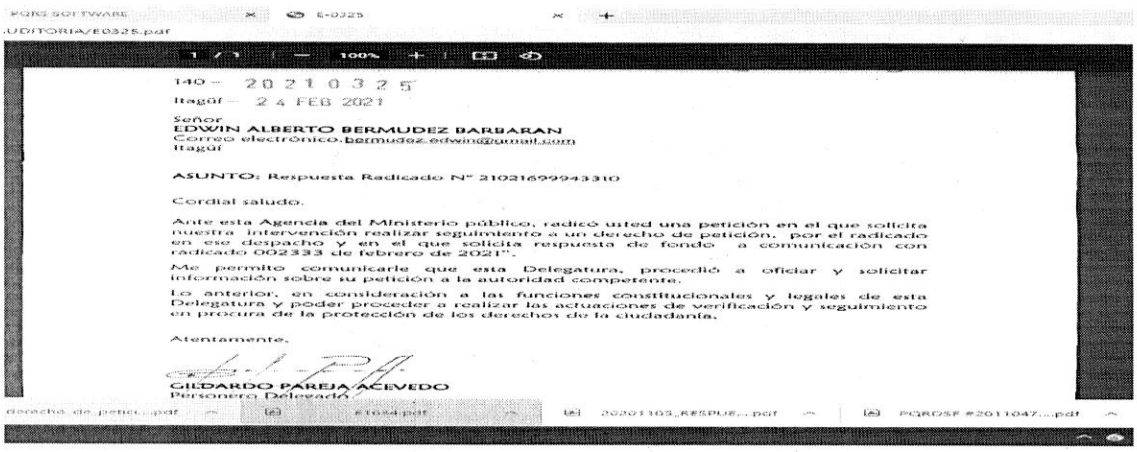
Lo anterior, en consideración a las funciones constitucionales y legales de esta Delegatura y poder proceder a realizar las actuaciones de verificación y seguimiento en procura de la protección de los derechos de la ciudadanía.

Atentamente.

1.2 PQRS SIN CERRAR CORRECTAMENTE DE ACUERDO AL PROCEDIMIENTO PAC-01

A continuación, se presentan algunas PQRS las cuales no se encuentran cerradas de manera correcta, es decir no se sube al sistema la respuesta enviada al peticionario como lo menciona el procedimiento PAC-01 en la actividad 5, el cual menciona "El servidor público responsables de dar respuesta a la PQRDSF, la registra en el software de PQRDSF, con el fin de cerrar el proceso "

RADICADO 21021699943310- DELEGATURA DE DERECHOS COLECTIVOS



140 – 20210325
Itagüí – 24 FEB 2021

Señor
EDWIN ALBERTO BERMUDEZ BARBARAN
Correo electrónico.bermudez.edwin@gmail.com
Itagüí

ASUNTO: Respuesta Radicado N° 21021699943310

Cordial saludo.

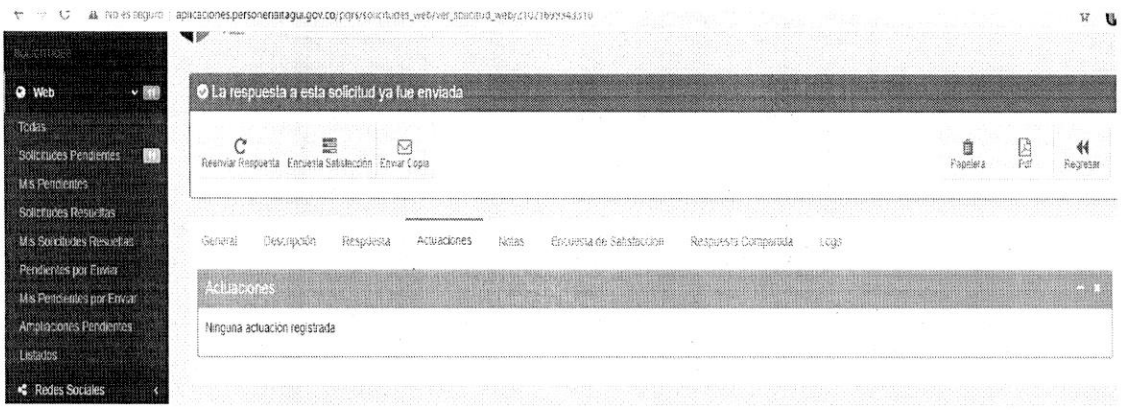
Ante esta Agencia del Ministerio público, radicó usted una petición en el que solicita nuestra intervención realizar seguimiento a un derecho de petición, por el radicado en ese despacho y en el que solicita respuesta de fondo a comunicación con radicado 002333 de febrero de 2021".

Me permito comunicarle que esta Delegatura, procedió a oficiar y solicitar información sobre su petición a la autoridad competente.

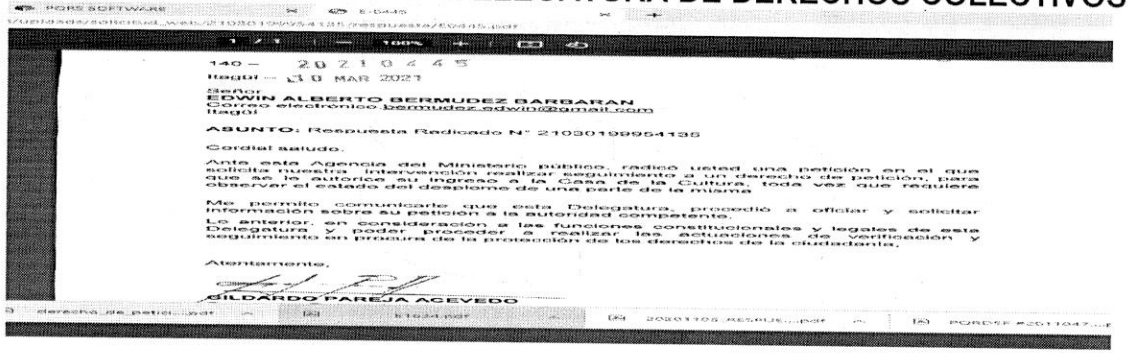
Lo anterior, en consideración a las funciones constitucionales y legales de esta Delegatura y poder proceder a realizar las actuaciones de verificación y seguimiento en procura de la protección de los derechos de la ciudadanía.

Atentamente,

GILDARDO PAREJA ACEVEDO
Personero Delegado



RADICADO:21030199954135 DELEGATURA DE DERECHOS COLECTIVOS



140 — 20210445
Itagüí — 30 MAR 2021

Señor:
EDWIN ALBERTO BERMUDEZ BARBARAN
Correo electrónico bermudez.edwin@gmail.com
Itagüí

ASUNTO: Respuesta Radicado N° 21030199954135

Cordial saludo.

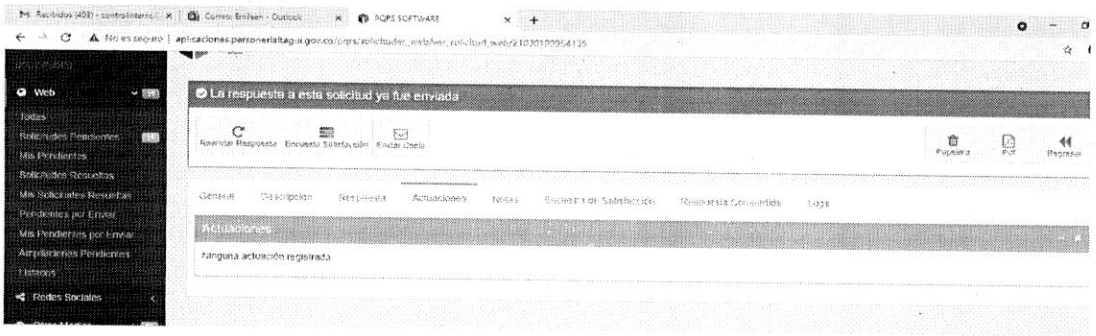
Ante esta Agencia del Ministerio público, radicó usted una petición en el que solicita nuestra intervención realizar seguimiento a un derecho de petición, para que se le autorice su ingreso a la Casa de la Cultura, toda vez que requiere observar el estado del desplome de una parte de la misma

Me permito comunicarle que esta Delegatura, procedió a oficiar y solicitar información sobre su petición a la autoridad competente.

Lo anterior, en consideración a las funciones constitucionales y legales de esta Delegatura, y poder proceder a realizar las actuaciones de verificación y seguimiento en procura de la protección de los derechos de la ciudadanía.

Atentamente,

GILDARDO PAREJA ACEVEDO



Radicado21012799951317DELEGATURA DE DERECHOS COLECTIVOS

140 — 20210184
Itagüí — 08 FEB 2021

Señor
WILMAR LEON RUA CHAVARRIAGA
Correo electrónico. ingenierowilmarua@hotmail.com
Itagüí

ASUNTO: Respuesta Radicado N° 21012799951317

Cordial saludo.

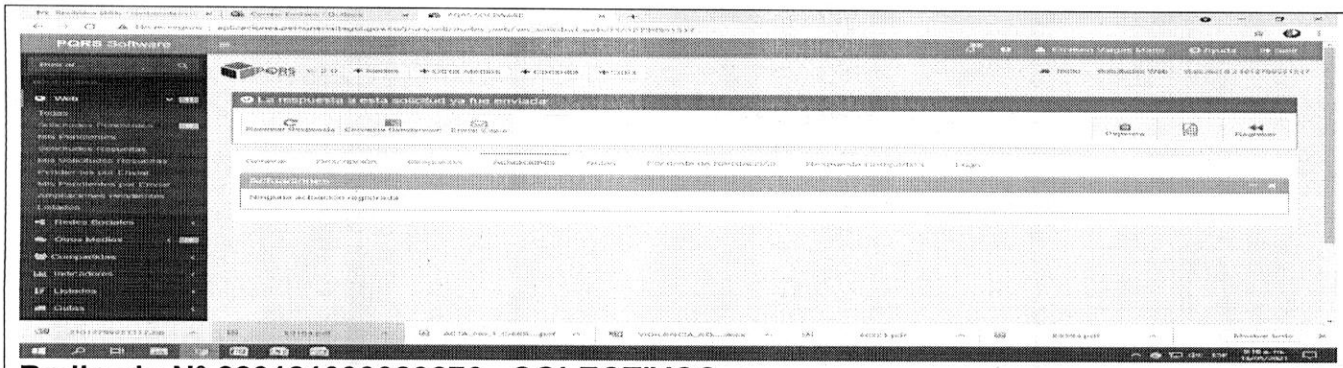
Ante esta Agencia del Ministerio público, radicó usted una petición donde solicita la intervención de este ente de control, donde solicita realizar seguimiento a un derecho de petición por el radicado en su despacho solicitando la nulidad de un comparendo que supuestamente y según su versión carece de validez de acuerdo a la normatividad y los hechos.

Me permito comunicarle que esta Delegatura, procedió a remitir su solicitud a la entidad facultada para brindar su respuesta.

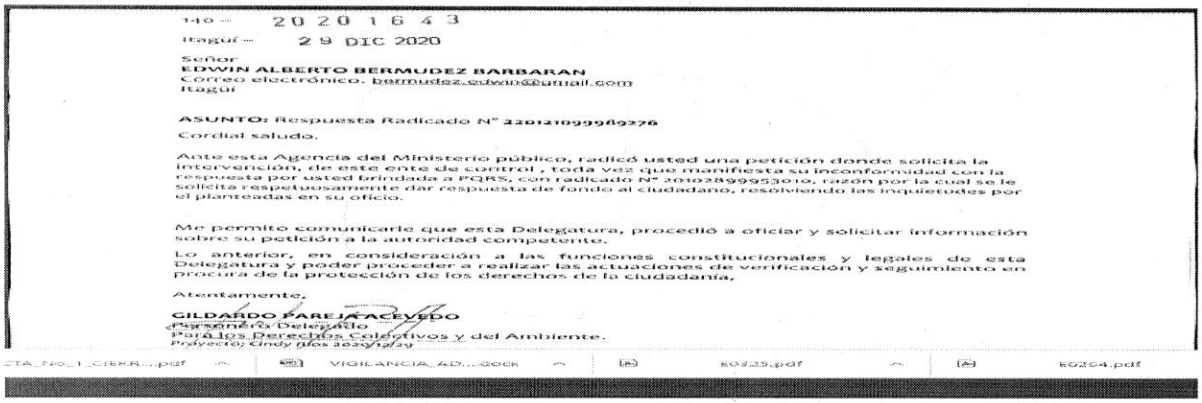
Lo anterior, en consideración a las funciones constitucionales y legales de esta Delegatura y poder proceder a realizar las actuaciones de verificación y seguimiento en procura de la protección de los derechos de la ciudadanía.

Atentamente,

GILDARDO PAREJA ACEVEDO
Personero Delegado
Para los Derechos Colectivos y del Ambiente.



Radicado N° 220121099989276 COLECTIVOS



140 — 2 0 2 0 1 6 4 3

Itagüí — 2 9 DIC 2020

Señor
EDWIN ALBERTO BERMUDEZ BARBARAN
Correo electrónico. bermudez.edwin@gmail.com
Itagüí

ASUNTO: Respuesta Radicado N° 220121099989276

Cordial saludo.

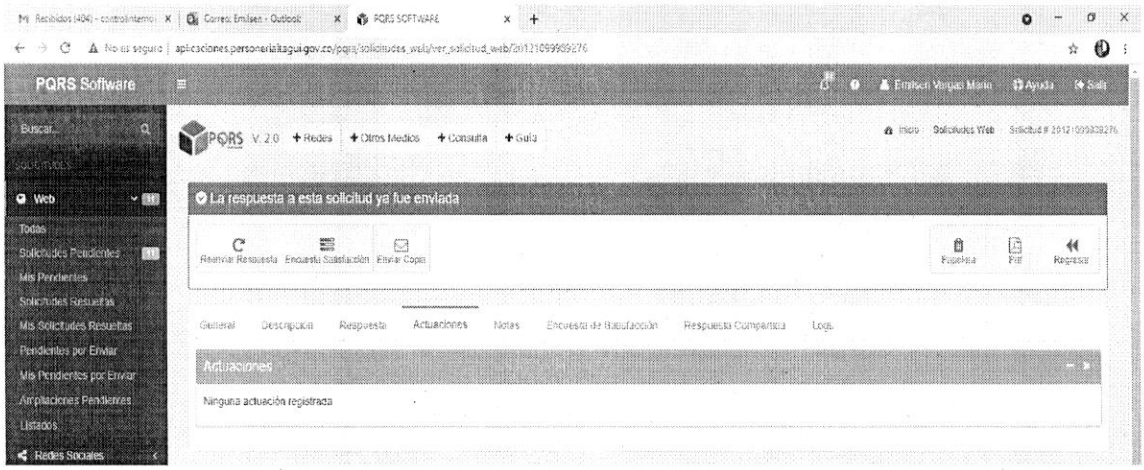
Ante esta Agencia del Ministerio público, radicó usted una petición donde solicita la intervención, de este ente de control , toda vez que manifiesta su inconformidad con la respuesta por usted brindada a PQRS, con radicado N° 20102899953010, razón por la cual se le solicita respetuosamente dar respuesta de fondo al ciudadano, resolviendo las inquietudes por el planteadas en su oficio.

Me permito comunicarle que esta Delegatura, procedió a oficiar y solicitar información sobre su petición a la autoridad competente.

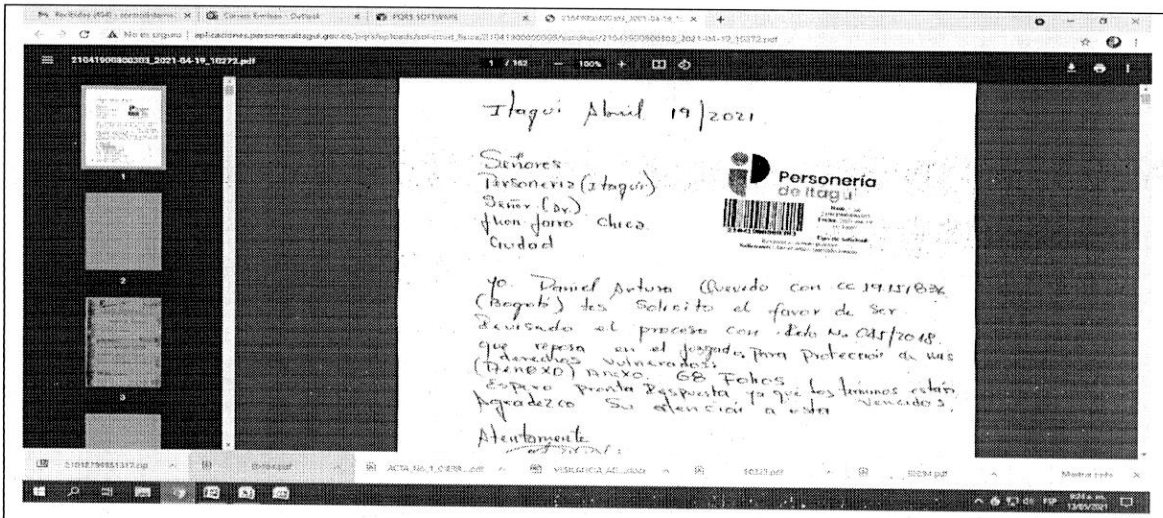
Lo anterior, en consideración a las funciones constitucionales y legales de esta Delegatura y poder proceder a realizar las actuaciones de verificación y seguimiento en procura de la protección de los derechos de la ciudadanía,

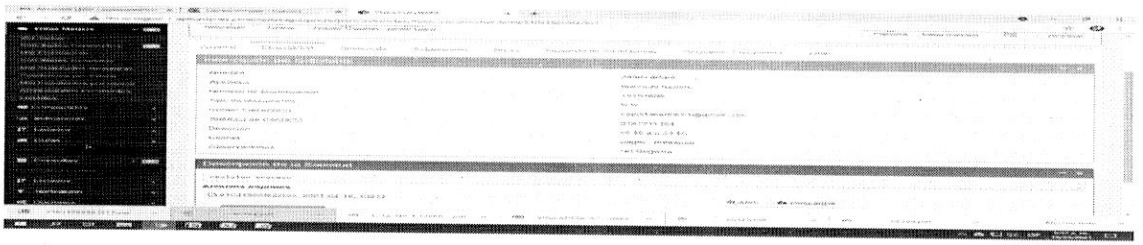
Atentamente,

GILDARDO PAREJA ACEVEDO
Personero Delegado
Para los Derechos Colectivos y del Ambiente.
Proyectó: Cindy Ríos 2020/12/29

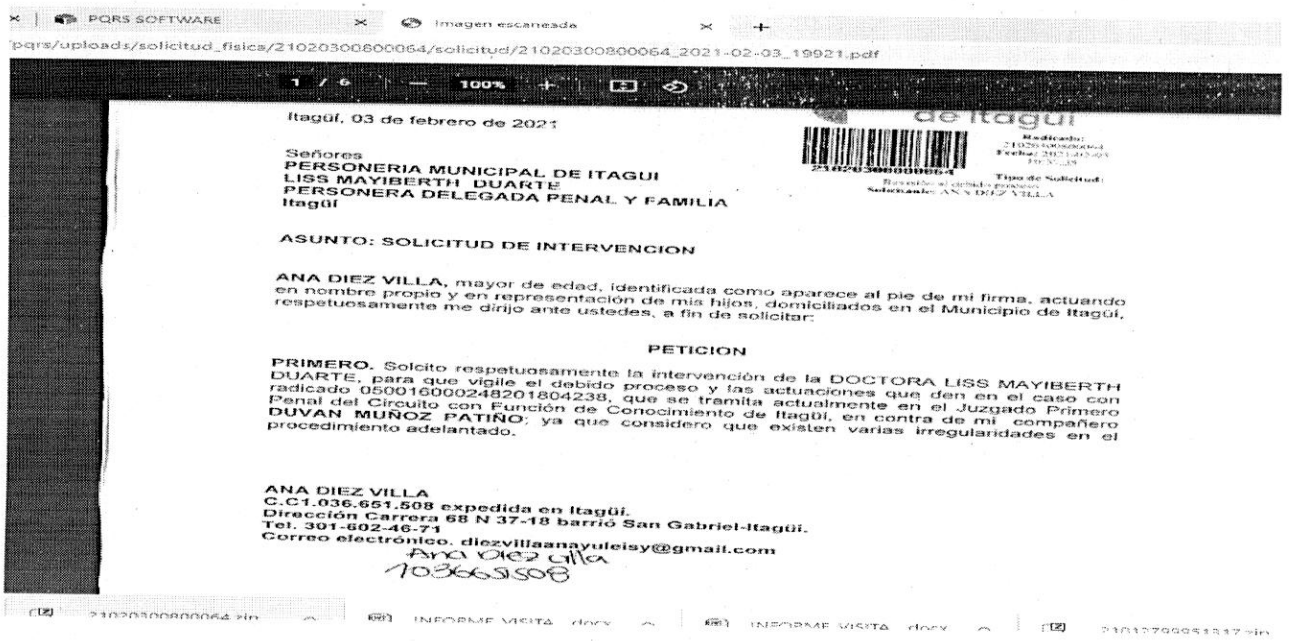


PENAL Y FAMILIA 21041900800303 NO TIENE ACTUACIONES





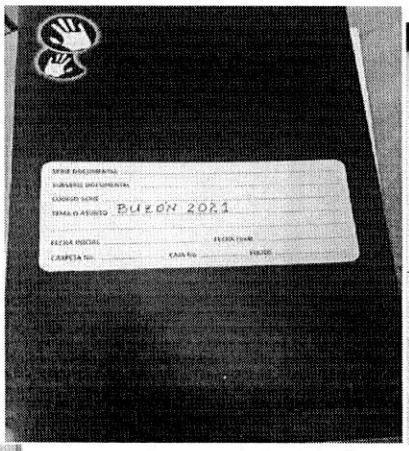
PENAL Y FAMILIA RADICADO **No. 21020300800064**

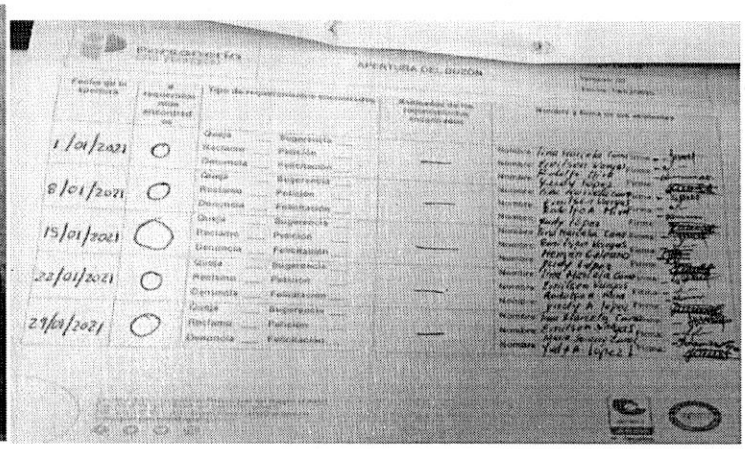


2.VERIFICACION BUZÓN DE SUGERENCIAS

Dentro de la presente Auditoria se verificó que este procedimiento se realiza de manera óptima, semanalmente se le da apertura del buzón de sugerencia en presencia de la secretaria general, un servidor público, la jefa de la Oficina de Control Interno y un ciudadano como testigo, se diligencia el formato de apertura del buzón; la PQRDSF se radica, se evalúa y se toman las decisiones pertinentes para su trámite, se lleva una planilla y trimestralmente se hace un informe ejecutivo.

A continuación, se adjuntan pantallazos de la revisión realizada al Buzón de sugerencias.





BUZÓN DE SUGERENCIASENERO – MARZO 2021

Dado el anális realizado al buzón de sugerencias, peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y denuncias del primero (1) de enero al treinta (31) de marzo del presente año; tenemos:

Trece(13) aperturas al Buzón, de las cuales se encuentra el siguiente balance:

Tipificación asignada por el usuario como**Queja:** 0

Tipificación asignada por el usuario como**Reclamo**: 0

Tipificación asignada por el usuario como**Denununcia:** 0

Tipificación asignada por el usuario como**Sugerencia:** 0

Tipificación asignada por el usuario como**Petición**:0

Tipificación asignada por el usuario como**Felicitación:** 2

De las trece (13) aperturas al buzón de sugerencias, dos (2) usuarios han depositado dos (2) felicitaciones, a las cuales se les ha dado trámite correspondiente.

Nota: es de resaltar que la presente información,se encuentra en la carpeta de Buzón de Sugerencias 2021.

Atentamente;

LINA MARCELA CANO HOYOS
Secretaria General
Personería Municipal

3.ENCUESTA

La Entidad permanentemente está realizando encuestas de satisfacción en la Oficina de Atención al Ciudadano, se realiza encuesta al 10% de los ciudadanos que son atendidos en la entidad.

4.MAPA DE RIESGOS:

Al verificar las actividades de control realizadas por el proceso se evidencia su adecuado diligenciamiento, utilizando los indicadores propuestos.

5.TABLERO DE INDICADORES:

Se verificó el tablero de indicadores, se evidenció su correcto diligenciamiento.

6.PLAN DE MEJORAMIENTO:

Se verificaron las acciones pendientes del área de atención al ciudadano en el plan de mejoramiento, se evidencia que no se han cerrado acciones suscritas desde el 2019, además, el área se comprometió a dar cumplimiento a estas acciones en abril de 2021 y no se evidenció su cumplimiento.
A continuación, se insertan pantallazos de las dos primeras acciones con los diligenciamientos suscritos por el área.

PRIMERA ACCION:

6/11/2019	Atención al Ciudadano	Auditoria Interna de Calidad	No se evidencia la identificación y tratamiento a la propiedad pertenecientes a clientes o proveedores externos inherentes a la ejecución de los procesos de la Secretaria, lo que denota un incumplimiento de lo establecido en la norma ISO 9001:2015	falta de capacitación frente a este tema de la norma

30/12/2019, continua abierta para el siguiente periodo y se reprograma la fecha de cumplimiento para el 30/04/2020, además se modifica nombre de quien verifica en dicha columna.
29/07/2020 se modifica la fecha de cumplimiento, se capacitará y aplicaran los controles para la protección de la propiedad del para el 30/09/2020
15/12/2020 se solicita al comité de gestión y desempeño que se autorice reprogramar la acción para su cumplimiento hasta el 30 de marzo de 2021.

16/12/2020. el comité aprueba la reprogramación.

SEGUNDA ACCION:

11	Mejora	20/11/2019	Atención al Ciudadano	Auditoría Externa ICONTEC	En los Informes de gestión, conviene incluir los resultados de las encuestas de satisfacción de capacitaciones y acompañamientos. Con análisis de cada pregunta y tendencias.

15/12/2020 se solicita al comité de gestión y desempeño que se autorice reprogramar la acción para su cumplimiento hasta el 10 de abril de 2021.

16/12/2020. el comité aprueba la reprogramación.

7.SEGUIMIENTO LEY 1712 DE 2014; RESOLUCION 3564 DE 2015 EN LA PAGINA WEB

Se verificó que en la resolución 3564 de 2015, en el numeral 10.10 menciona como se inserta pantallazo a continuación que el área debe publicar un informe detallado mencionando aspectos relevantes.

10.10. *Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información*: El sujeto obligado debe publicar un informe de todas las *peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información* recibidas y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema. El sujeto obligado debe definir la periodicidad de publicación de este informe e indicarla en su esquema de publicación de información.

Específicamente respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:

a. El número de solicitudes recibidas.
b. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
c. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
d. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.

Teniendo en cuenta lo mencionado por este numeral, se verificó en la página web de la entidad, que el informe no está publicado, cabe anotar que este informe es diferente al publicado como un seguimiento que realiza la oficina de control interno.

8. OPORTUNIDADES DE MEJORA

MANUAL DE ATENCION AL USUARIO:

En la revisión realizada al documento Manual de Atención al Usuario publicado en la página WEB de la entidad, se sugiere que se actualice y que se plasme en el mismo la manera correcta de cerrar las PQRS de acuerdo a su procedencia, es decir; como se deben cerrar laspeticionesque llegue por teléfono, presenciales o virtuales.

Por otra parte, se sugiere que se debe hacer énfasis en el procedimiento a seguir cuando se

hace traslado por competencia a otra institución.

Se aclara que en el procedimiento PAC-01, se encuentra descrito algunos temas como este, no sobra que también se describan en este manual.

De la misma manera teniendo en cuenta el numeral 5.4.1 protocolo te atención personal del Manual de atención al usuario, se realizó un ejercicio de seguimiento visual de la atención prestada, en donde se sugiere que se cumpla con los protocolos descritos, para esto se sugiere hacer capacitaciones de servicio al cliente.

Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID 19, la Personería mantuvo la atención permanente a los ciudadanos de manera presencial y a través de los canales virtuales (Correo Electrónico, Sistema PQRSD y Chat),siempre atendiendo los Protocolos emitidos por el Ministerio de Salud y Protección Social,

CONTRADICCIONES POR EL AREA:
Como el líder del proceso de Atención al Ciudadano no se pronunció por escrito dentro de los cinco días siguientes a la entrega del Preinforme de la Auditoría sobre las No conformidades que dejó la Oficina de Control Interno, me permito dejar en firme el informe **Final** de Auditoría al Proceso de ATENCIÓN AL CIUDADANO.

HALLAZGOS		
N°.	**1.FORTALEZAS**	
1	La principal fortaleza del área se presenta en la respuesta de manera oportuna de 641 peticiones en enero, 823 peticiones en febrero y 769 en marzo de 2021, cada tres meses el área de control interno realiza un informe muy completo en el cual se menciona el número de peticiones, el medio por el cual llega y tipo de personas o población que presenta estas peticiones, este informe se encuentra publicado en página web de la Personería.	
N°	**2. NO CONFORMIDADES**	**REQUISITO**
1	Se evidencia como se muestra en el punto 1.1 del presente informe que se hace traslado por competencia y no se sabe el resultado del proceso o no se tiene conocimiento de la respuesta dada al peticionario contraviniendo el procedimiento PAC-01, en su actividad 2.	PAC-01,Actividad 2

2	En el punto 1.2 del presente informe se presentan algunas PQRS (Pantallazos) las cuales no se encuentran cerradas de manera correcta, es decir no se encuentra subido al sistema la respuesta enviada al peticionario como lo menciona el procedimiento PAC-01 en la actividad 5, el cual menciona "El servidor público responsables de dar respuesta a la PQRDSF, la registra en el software de PQRDSF, con el fin de cerrar el proceso "	PAC-01, Actividad 5
3	Se evidenció que no se cumple el compromiso de 3 acciones suscritas desde el 2019 en el plan de mejoramiento, ya que como se menciona en el numeral 6 del presente informe, el área solicitó aprobación y prorroga para su cumplimiento en abril de 2021.	Formato Plan de mejoramiento
4	Falencias en la implementación de la Ley 1712 de 2014 y la resolución 3564 de 2015, esta situación se describe en el punto 7 del presente informe.	Ley 1712 de 2014, resolución 3564 de 2015

N°	OBSERVACIONES
1	
2	
3	

CONCLUSIONES /RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA

- Dar celeridad al cumplimiento de las acciones abiertas plasmadas en el plan de mejoramiento sobretodo de las acciones que suscritas que superan un año.
- Dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 en lo relacionado con el informe de PQRSDF elaborado directamente por el área.
- Dar aplicación de manera correcta al procedimiento PAC-01

FIRMA DEL AUDITOR LÍDER: EMILSEN VARGAS MARIN

FIRMA AUDITADO: _____

FECHA DE ENTREGA DEL INFORME FINAL: 31/05/2021