

Bogotá, D.C. 24 de Enero de 2014

Doctora:
Clemencia de Senn
Secretaría General

0000082-3
24 ENE 2014
11:06 AM
4 FOLIOS

Asunto: Informe de Auditoría de Cumplimiento PQRs

Respetada doctora:

Dando cumplimiento al plan de trabajo, hago entrega del informe de auditoría de cumplimiento a PQRs, evaluación realizada en el mes de Enero del año 2014. La presente auditoría fue desarrollada de acuerdo a las Normas de Auditoría de General Aceptación, sin embargo no constituye una auditoría de Estados Financieros.

Cabe resaltar que debido a las limitaciones de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores e irregularidades que no hayan sido detectados bajo la ejecución de nuestros procedimientos de auditoría, previamente planeados.

La Unidad, es responsable de establecer y mantener un adecuado sistema de control interno y de prevenir irregularidades. Los hallazgos y oportunidades de mejora fueron compartidos con los funcionarios a cargo del proceso, quienes determinaron los planes de acción y fechas de implementación.

Agradecemos a cada uno de los funcionarios que hacen parte del proceso de Gestión Documental – atención al ciudadano por su apoyo en la ejecución de nuestra labor.

Cualquier aclaración respecto al contenido de esta comunicación con gusto será atendida.

Atentamente,



Camilo Andrés Pulido Laverde
Asesor de Control Interno

cc: Dr. Felipe Fonseca, Director General UPRA

Anexo: 4 FOLIOS



Contenido

I. *Objetivo*

II. *Alcance*

III. *Procedimientos adelantados*

IV. *Conclusión*

V. *Hallazgos y oportunidades de mejora identificadas*

Firmas de aceptación

I. Objetivo

Evaluar el cumplimiento de los parámetros básicos por parte de la dependencia encargada de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, acorde a la Ley 1474 de 2011, las estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y la metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – peticiones, denuncias, quejas y reclamos.

II. Alcance

Nuestro proceso de auditoría contempló una evaluación a las operaciones celebradas entre el 1 de enero y 31 de Diciembre de 2013.

III. Procedimientos adelantados

De acuerdo con los objetivos y alcances definidos, el desarrollo del trabajo se abordó siguiendo la metodología y etapas que se describen a continuación:

- *Identificación del proceso de PQRS y sus riesgos y controles asociados, dentro del flujo de los procesos de la entidad, con el fin de determinar si los mismos están operando y contribuyen al cumplimiento de los objetivos de la organización.*
- *Identificación y validación de las normas, leyes y políticas relativas al proceso objeto de evaluación.*
- *Identificación de la estructura del área y su interacción con las demás áreas de la entidad.*
- *Validación de la idoneidad de los soportes documentales.*
- *Comprobación de la existencia de indicadores que permitan evaluar permanentemente la gestión.*
- *Evaluación a los sistemas de información utilizados por la Unidad para procesar y generar la información.*

IV. Limitaciones al Alcance

Ninguna

V. Conclusión

Como resultado de la evaluación realizada al proceso de Gestión Documental, procedimiento de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias y de acuerdo al alcance y objetivos anteriormente mencionados, consideramos que se presentan oportunidades de mejora con relación a: establecimiento de políticas para la atención al ciudadano,

la ausencia de una plataforma automatizada para su gestión y control, la publicación de los derechos de petición, actividades de control sin identificar en el procedimiento, falta de información en el enlace web de la unidad (peticiones, quejas y reclamos), utilización de formatos sin formalizar y fallas en el seguimiento de las PQRs.

Riesgos y Controles

La unidad no ha adelantado un proceso de administración del Riesgo (identificación, análisis, valoración y política de administración) con base en los factores internos y externos y que pueden afectar el logro de los objetivos.

Cabe resaltar que la Administración se debe centrar cuidadosamente en los riesgos en todos los niveles de la entidad y realizar las acciones necesarias para administrarlos.

Teniendo en cuenta lo anterior se evaluó la eficacia operativa de los controles identificados sin tener en cuenta el riesgo inherente determinado, por la ausencia del mismo.

Una vez la entidad desarrolle el proceso de administración de riesgo recomendamos el registro de los siguientes riesgos, así:

Riesgo
Incumplimiento de los términos establecidos en la Ley
Inadecuado manejo de expedientes y documentos
Fallas en la operatividad y gestión del proceso
Inadecuado manejo y administración de las PQRs

Hallazgos y Oportunidades de Mejora

Cifras en Millones (\$)

Nº	Hallazgos y/o Oportunidades de Mejora	Riesgo, Impacto, probabilidad	Recomendación	Plan de acción
Ausencia de un Manual de Políticas para la Atención al Ciudadano				
1.	<p>En la revisión efectuada al área de atención al ciudadano, se evidenció que la misma no cuenta con un Manual de políticas que unifique los criterios de atención. A la fecha de evaluación se encuentra en etapa de elaboración.</p> <p>Cabe resaltar, que los manuales de Políticas son documentos escritos que concentran en forma sistemática una serie de elementos administrativos; con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la unidad, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados.</p> <p>De igual forma, facilitan el aprendizaje y proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en cada una de las unidades administrativas que conforman a la organización, fundamentalmente a nivel operativo o de ejecución, pues son una fuente de información que trata de orientar y mejorar los esfuerzos de sus integrantes para lograr la adecuada realización de las actividades que se le han encomendado.</p>	<p>Riesgo Fallas en la operatividad y gestión del proceso.</p> <p>Impacto Mayor</p> <p>Probabilidad Probable</p>	<p>Elaborar, documentar, autorizar y socializar a la Entidad el Manual de Políticas para la Atención al Ciudadano.</p>	<p>Responsable</p> <p>Plan de acción:</p> <p>Fecha de implementación</p>

Ausencia de una plataforma automatizada para la gestión de PQRS				
2.	<p>En la revisión efectuada a la gestión del área de atención al ciudadano, evidenciamos que no se cuenta con una herramienta tecnológica que permita simplificar, estandarizar y automatizar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por los diferentes canales; al igual que le ayude en la integración de espacios de interacción, permitiéndole al ciudadano el realizar un mayor seguimiento y trazabilidad a sus PQRS.</p> <p>Cabe resaltar, que actualmente la unidad efectúa la gestión de las PQRS a través de un documento de seguimiento administrada en Excel y se encuentra en proceso de estudio para la adquisición de la herramienta descrita.</p> <p>El adquirir la herramienta, le permitirá una mayor efectividad en la recepción de inconformidades, se minimizará y automatizará los tiempos en el sistema y por consiguiente la información será consistente y confiable.</p>	<p>Riesgo</p> <p>Inadecuado manejo y seguimiento de las PQRS</p> <p>Errores de operación</p> <p>Impacto</p> <p>Mayor</p> <p>Probabilidad</p> <p>Posible</p>	<p>Estudiar la viabilidad de adquirir una herramienta tecnológica que permita simplificar, estandarizar y automatizar el proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.</p> <p>Cabe resaltar que la automatización de un proceso aumenta la calidad, la productividad, la efectividad e integra los procesos con los sistemas actuales.</p>	<p>Responsable</p> <p>Plan de Acción</p> <p>Fecha de Implementación</p>
Incumplimiento de la Normatividad Externa				
3.	<p>En la revisión efectuada a los derechos de petición, se evidenció la recepción de tres (3) por parte del ciudadano Carlos Ramírez por concepto de "solicitud de información de pagos" y uno (1) del ciudadano Jairo Landazábal Flórez por concepto de "Derecho de Petición reclamando derecho al trabajo".</p> <p>Sobre el particular, se evidenció que la Unidad no ha publicado en la página web y/o a través de otros medios los derechos de petición que les han sido formulados, el cual debe contener como mínimo: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia</p>	<p>Riesgo</p> <p>Incumplimiento de los términos establecidos en la Ley</p> <p>Impacto</p> <p>Mayor</p> <p>Probabilidad</p> <p>Posible</p>	<p>Disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados y publicarlo en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.</p>	<p>Responsable</p> <p>Plan de acción:</p> <p>Fecha de Implementación</p>

<p>responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta. Lo anterior, en cumplimiento de la Circular Externa 001 de 2011 – Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.</p>			
<p>Actividades y puntos de control sin identificar en el procedimiento.</p>			
<p>Al efectuar una validación del procedimiento de peticiones, quejas y reclamos, se evidenció que no se han identificado y registrado la totalidad de los controles inmersos en las actividades descritas. Sobre el particular, se evidenció en el procedimiento y para algunas actividades el control "revisar" y/o "verificar" lo cual no cumple con los criterios que debe tener todo control. De igual forma, cuando el mismo es establecido, no determina el responsable de su ejecución.</p> <p>Es importante mencionar que se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos claros, para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.</p>	<p>Riesgo: Fallas en la operación del proceso por debilidades en los procedimientos establecidos</p> <p>Impacto Mayor</p> <p>Probabilidad de Ocurrencia Probable</p>	<p>Actualizar el procedimiento de peticiones, quejas y reclamos incorporando en cada una de las actividades los controles inmersos en el mismo. (Cuando aplica)</p> <p>Es importante que el control determinado registre su responsable, su tipo y frecuencia. Así mismo, el documento soporte que respalda la aplicación del control.</p>	<p>Responsable:</p> <p>Plan de Acción:</p> <p>Fecha de Implementación</p>
<p>Ausencia de información en el enlace WEB</p>			
<p>Se verificó que la Unidad dispone de un enlace de fácil acceso en su página web, para la recepción de peticiones, quejas y reclamos, de acuerdo a lo establecido por el Programa Gobierno en Línea. Sin embargo la misma no contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> Definición de petición, queja, reclamo y/o sugerencia. No existe un formato electrónico individual para desarrollar una petición, una queja, un reclamo y una sugerencia. Determinación clara del correo electrónico al cual pueden dirigirse las PQRS 	<p>Riesgo: Incumplimiento de los lineamientos establecidos por la Ley</p> <p>Impacto Mayor</p> <p>Probabilidad de Ocurrencia Posible</p>	<p>Disponer de un enlace WEB que contenga cada una de las observaciones enunciadas, con el fin de mejorar la atención, trámite, y resolución de PQRS y por ende la transparencia activa de la función pública.</p>	<p>Responsable:</p> <p>Plan de Acción:</p> <p>Fecha de Implementación</p>

	<ul style="list-style-type: none"> No se determinan los diferentes canales que tiene la ciudadanía para efectuar una PQRS (telefónico, personal, correo institucional, web, fax, etc) y el procedimiento que debe adelantar. No se establecen las pautas que debe tener en cuenta la ciudadanía para efectuar una PQRs El enlace no determina el número de radicado ni permite dar seguimiento al mismo por parte de la ciudadanía. No determina los datos de contacto para mayor información. <p>Cabe resaltar, que la causa de lo anterior obedece a la capacidad actual de la plataforma tecnológica de la Unidad.</p>			
Formatos de seguimiento sin formalizar				
	<p>En la revisión efectuada al control de seguimiento de atención al ciudadano, evidenciamos que el formato establecido para el efecto (GDO-FT-014) no es el que viene utilizando el Técnico Administrativo – Atención al Ciudadano (Archivo en Excel).</p> <p>De acuerdo a indagaciones con la profesional del área; se estableció que el formato establecido no se viene utilizando en razón a la actualización y mejora de la herramienta por parte del área.</p> <p>Cabe recordar, que la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública establece en su ítem 4.2.3 Control de documentos "los documentos deben controlarse a través de su aprobación en cuanto a su adecuación y su actualización debe estar aprobada nuevamente". De igual forma, debe asegurarse que se identifican los cambios y el estado de versión vigente de los documentos.</p>	<p>Riesgo:</p> <p>Fallas en la operatividad y gestión del proceso.</p> <p>Impacto Moderado</p> <p>Probabilidad de Ocurrencia Posible</p>	<p>Utilizar los formatos diseñados y reglamentados por la entidad para el control de sus operaciones y si los mismos requieren de su actualización deberá remitirse al área de Planeación para su aprobación, antes de su utilización.</p> <p>El área de Planeación deberá asegurarse que se han identificado los cambios y el estado de las versiones vigentes y que las mismas se encuentren disponibles en los puntos en uso.</p>	<p>Responsable:</p> <p>Plan de Acción:</p> <p>Fecha de Implementación</p>

Inadecuado seguimiento a las PQRs

<p>En la revisión efectuada a la matriz de seguimiento se evidenció:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se han recibido Tres (3) derechos de petición con fechas de radicación 15 de Septiembre, 08 de octubre y 19 de Noviembre de 2013. Sobre el particular, se observa que los derechos de petición se han realizado directamente y vía correo electrónico a los funcionarios Darío Camacho y Ángela Vásquez y no al correo atencionalusuario. <p>Frente al primer derecho de petición, se observa que se dio respuesta por este mismo medio, después de los términos establecidos en la ley y conforme al artículo 14 de la ley 1437 de 2011. (15 días siguientes a la recepción)</p> <p>Así mismo, no se evidencia dentro de la trazabilidad documental, si la misma fue informada al área de atención al ciudadano para su oportuna radicación y/o consulta al área jurídica de la Unidad (Respuesta a emitir y funcionario encargado de tramitarla). Cabe recordar, que las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente las dependencias de correspondencia o quien haga sus veces.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se observa que la matriz de seguimiento es elaborada y gestionada por el Técnico Administrativo – Atención al usuario. Sin embargo, no se observa ni en el formato ni en el procedimiento un funcionario encargado de revisar y controlar la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas a los ciudadanos. 	<p>Riesgo:</p> <p>Inadecuado manejo y administración de las PQRs</p> <p>Incumplimiento de los términos establecidos por la Ley.</p> <p>Impacto Mayor</p> <p>Probabilidad de Ocurrencia Probable</p>	<p>Dar cumplimiento irrestricto a lo establecido en el procedimiento Peticiones, quejas, reclamos, sugerencia (GDO-PD-007) y la Ley 1474 de 2011; La metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – peticiones, denuncias, quejas y reclamos y las estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Capítulo IV. Estándares para la atención de peticiones, Quejas, sugerencias y reclamos.</p> <p>Emitir trimestralmente informes de gestión sobre las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por parte del área de atención al ciudadano y con destino a la Dirección, Control Disciplinario y Control Interno.</p>	<p>Responsable:</p> <p>Plan de Acción:</p> <p>Fecha de Implementación</p>
--	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Se evidenció el registro de una solicitud de información de interés de la Alcaldía Municipal de Orito, de la cual se dio respuesta después de los términos establecidos en la ley y conforme al artículo 14 de la ley 1437 de 2011. (15 días siguientes a la recepción). • Se evidenció, que la entidad no ha emitido a la Dirección informes trimestrales sobre las peticiones, quejas y reclamos recibidos por parte de los ciudadanos. Sobre el particular, solo se observó un informe remitido al área de planeación con fecha 4 de Diciembre de 2013. Lo anterior, se expone en cumplimiento a lo determinado por la Secretaria de transparencia, presidencia de la Republica la cual establece "Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos. 			
--	--	--	--	--