

**ALCALDÍA MUNICIPIO DE IBAGUÉ**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AI CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE  
MEJORAMIENTO PROCEDIMIENTO PQR, SUSCRITO CON LA OFICINA  
DE CONTROL INTERNO.**

**Ibagué, agosto 31 de 2020**



Alcaldía Municipal  
**Ibagué**  
NIT.800113389-7

CONTROL INTERNO



## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pagina</b>
1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. METODOLOGÍA.....	3
4. EVALUACIÓN.....	4 - 8
5. RECOMENDACIONES.....	9



Alcaldía Municipal  
**Ibagué**  
NIT. 800113389-7



CONTROL INTERNO

## **INFORME DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO PROCEDIMIENTO PQR, SUSCRITO CON LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.**

**PERIODO EVALUADO:** 16 de septiembre de 2019 a 31 de julio de 2020.

### **1. OBJETIVO**

Evaluar el estado de avance y/o cumplimiento de las acciones propuestas, para subsanar los hallazgos que conforman el Plan de Mejoramiento del procedimiento de PQR; suscrito el 27 de agosto de 2019 con la Oficina de Control Interno, con fecha de corte 31 de julio de 2020.

### **2. ALCANCE**

Verificar que los soportes presentados como evidencia, sustenten el cumplimiento de las acciones correctivas y preventivas formuladas para subsanar los hallazgos; evaluando eficacia y efectividad de las acciones para permitir el cierre de los hallazgos; durante el periodo 16 de septiembre de 2019 al 31 de julio de 2020.

### **3. METODOLOGÍA**

Mediante el memorando No. 1010 - 2020- 027648 de fecha 4 de agosto de 2020, se solicitó a la Dirección de Atención al Ciudadano el envío de la autoevaluación sobre el cumplimiento del plan de mejoramiento del procedimiento de PQR; a sí mismo, se informó las fechas y la hora en la que se estarían evaluando las evidencias que sustenten la implementación de las acciones formuladas para subsanar los hallazgos, igualmente se solicitó la asignación del servidor público responsable de atender al auditor. Reporte entregado oportunamente, permitiendo el desarrollo óptimo del seguimiento al cumplimiento del plan de mejoramiento.



## CONTROL INTERNO

### 4 EVALUACIÓN

El seguimiento al cumplimiento del plan de Mejoramiento se desarrolló en las fechas y horas concertadas, contando con la disponibilidad y oportunidad en la presentación de evidencias por la funcionaria asignada por el Director de Atención al Ciudadano, para suministrar la información.

Producto del desarrollo del seguimiento al cumplimiento del plan de mejoramiento se concluye lo siguiente:

#### 4.1 INDICADOR DE AVANCE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

Como resultado del seguimiento al cumplimiento del Plan de Mejoramiento del procedimiento de PQR, con fecha de corte 31 de julio de 2020, se concluye que el plan presenta 83.19% de cumplimiento y 83.67% de avance general.

El resultado del avance se describe a continuación:

<b>Evaluación Plan de Mejoramiento</b>		
<b>Puntaje base de evaluación de cumplimiento.</b>	<b>PBEC</b>	<b>437</b>
<b>Puntaje base de evaluación de avance</b>	<b>PBEA</b>	<b>476</b>
<b>Cumplimiento del Plan de Mejoramiento</b> (este indicador sólo evalúa el cumplimiento de las acciones propuestas, con fecha de terminación vencida a la fecha de corte del seguimiento).	<b>CPM=POMVI/PBEC</b>	<b>85.48%</b>
<b>Avance del Plan de Mejoramiento</b> <b>(Este indicador se aplica a la totalidad de las metas propuestas, otorgando mayor puntaje a las metas que se encuentran programadas a realizar durante un periodo con mayor número de semanas, en razón a que requieren mayor esfuerzo al implementarlas).</b>	<b>AP=POMI/PBEA</b>	<b>85.77%</b>

**Fuente:** Matriz de Avance del Plan de Mejoramiento procedimiento de PQR, anexo al presente informe.



CONTROL INTERNO

**4.2 El resultado del Porcentaje de cumplimiento y de avance del plan de Mejoramiento obedece a lo siguiente:**

Hallazgo	Acción formulada para subsanar el hallazgo	Acción vencida	% de cumplimiento	Acción efectiva	Conclusión
<b>No.1.</b> Durante el periodo evaluado solo se respondió dentro del término normado el 40% de los derechos de petición radicados en la entidad, incumpliendo los términos de respuesta al peticionario, establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015. Situación que genera formulación de tutelas a la entidad y posibles sanciones disciplinarias	1.1. Exportar informes semanales de los pqr en estado vencidos, de manera informativa para generar un hábito en las Unidades Administrativas	Si	95%	No	Aunque las actividades programadas para subsanar el hallazgo incrementaron el porcentaje de respuesta de los derechos de petición respondidos dentro del término, se concluye que <b>el hallazgo no se cierra</b> ; en razón a que durante el periodo evaluado, no se respondieron dentro de los términos normados la totalidad de los derechos de petición formulados a la entidad; tal como lo sustentan los informes semestrales de oportunidad de respuesta a los derechos de petición, emitidos por la Oficina de control interno; los cuales registraron 56.8% de oportunidad en la respuesta en el segundo semestre de 2019 y el 51.55% de oportunidad en la respuesta en el primer semestre de 2020.
	1.2. Exportar el informe de los PQR próximos a Vencer, 4 días hábiles antes de publicarlos en la página web de la Alcaldía Municipal	si	100%	No	
	1.3. Requerir mediante Circular a las unidades administrativas que tienen derechos de petición vencidos y próximos a vencer gestionar la respuesta al peticionario.	si	100%	No	
	1.4. Realizar seguimiento presencial y quincenal a las unidades administrativas que tienen peticiones vencidas y próximas a vencerse antes de generar el informe a control interno disciplinario	si	55%	No	
	1.5. Migrar del aplicativo PISAMI el reporte de los derechos de petición sin contestar los días 1 y 16 de cada mes, para presentar informe a la Oficina de Control Interno Disciplinario.	Si	100%	No	

**Fuente:** Acta No.50 de seguimiento plan de mejoramiento PQR y matriz de avance cumplimiento del plan, anexa al informe.



CONTROL INTERNO

Hallazgo	Acción formulada para subsanar el hallazgo	Acción vencida	% de cumplimiento	Acción efectiva	Conclusión
No.2. No se cuenta con el acto administrativo o documento equivalente, que establezca el valor de las copias; de acuerdo al formato en que se encuentre documentada la información; incumpliendo el lineamiento establecido en el paso 4 de la Guía para responder solicitudes de acceso a la información, expedida por la Secretaría de Transparencia de presidencia de la república y lo normado el artículo 21 del Decreto 103 de 2015. Situación que impide al directivo que le fue direccionado el trámite de la respuesta asociada a solicitud de copias, proyecte respuesta informado el costo de las copias requeridas o trámite a seguir.	2.1 Proyectar el acto administrativo para firma del señor Alcalde sobre procedimiento para la expedición de copias.	si	100%	Si	El hallazgo se cierra en razón a que las acciones programadas se cumplieron al 100% y fueron efectivas.
	2.2. Remitir a la oficina Jurídica el acto administrativo o documento equivalente para la revisión por parte del despacho	si	100%	Si	
	2.3. Proyectar el acto administrativo definitivo, donde se establezcan el valor de las copias.	si	100%	Si	
	2.4. : Implementación de los lineamientos, del acto administrativo en todas las unidades administrativas	si	100%	Si	
	2.5. Realizar Seguimiento a las acciones correctivas del hallazgo	si	100%	Si	
No.3. No se deja registro en la constancia de recepción del derecho de petición, sobre la orientación suministrada al peticionario, en los casos en que la entidad no es competente para tramitar la respuesta al peticionario y este insistiese en radicarla; contraviniendo lo normado en el artículo 2.2.3.12.7 del decreto 1166 de 2016. Aspecto que al cumplirse salvaguarda la entidad, en caso de incumplimiento de los términos de respuesta al peticionario; por parte de la entidad competente.	3.1 Realizar el registro en la Plataforma Documental PISAMI, de las peticiones que son competencia de los entes descentralizados y los ciudadanos insisten en radicarla	si	0%	Si	El Hallazgo se mantiene, no se cierra.



CONTROL INTERNO

Hallazgo	Acción formulada para subsanar el hallazgo	Acción vencida	% de cumplimiento	Acción efectiva	Conclusión
<p>No.4 En el aplicativo de Correspondencia PISAMI se encontró derechos de petición mal clasificados. Situación que induce a concluir que el personal asignado para realizar la clasificación, desconoce las características que diferencian los derechos petición; generando incumplimiento a la correcta ejecución de la actividad establecida en el procedimiento de PQR, a cargo del personal de ventanilla. Sumado al incumplimiento en mención, la clasificación incorrecta contribuye a que se presente incumplimiento en los términos de respuesta al peticionario. Términos establecidos para cada tipo de petición en el artículo 14 y 30 de la Ley 1755 de 2015 y artículo 12 del reglamento interno de los derechos de petición.</p>	4.1. Realizar capacitación al personal de ventanilla	Si	100%	No	<p>Las acciones formuladas no fueron cumplidas en su totalidad, adicionalmente, se realizó muestreos aleatorios para evaluar la efectividad de las acciones, encontrando que los siguientes radicados de los derechos de petición están mal clasificados:  <b>vigencia 2019:</b>            103572, 106000, 093884, 093882, 084931, 084945, 084958 y 029724 del 9 de junio de 2020, entre otros. Por lo tanto, <b>se mantiene el hallazgo.</b></p>
	4.2. Hacer seguimientos aleatorios a las ventanillas de Correspondencia, para verificar si están clasificando bien los tipos documentales	Si	89%	No	
	4.3 Realizar visitas cada 15 días a los puntos de recepción que estén clasificando mal los derechos de petición.	Si	60%	No	
<p>No.5 En el aplicativo de correspondencia PISAMI se evidencia que la Dirección de Aseguramiento genera el radicado de respuesta al peticionario, escaneando el documento de respuesta y describiendo las actuaciones realizadas respecto al requerimiento del peticionario; sin embargo, el documento escaneado no registra destinatario. Mediante muestreo aleatorios se confirmó con peticionarios, que no recibieron el documento oficial de respuesta. Incumpliendo lo normado en el artículo 5 del Reglamento interno de los derechos de petición, el cual hace referencia a que la notificación personal de la Rta al interesado se constituye como una exigencia inherente al núcleo esencial del derecho de petición; así mismo, se incumple los lineamientos establecidos en el paso 6 de la Guía para responder solicitudes de información, expedida por la Secretaría de Transparencia</p>	5.1. Informar a la Dirección de Aseguramiento, que persiste el hallazgo, calidad de respuesta a los Derechos de Petición	Si	100%	Si	<p>Las acciones programadas se encuentran cumplidas y han sido efectivas, porque el hallazgo dejó de presentarse; por lo tanto, <b>se cierra.</b></p>
	5.2 Realizar seguimientos aleatorios a la respuesta oficial al peticionario.	Si	100%	Si	
	5.3 Requerir si es el caso a la Dirección de Aseguramiento que den respuesta oficial al peticionario.	Si	100%	Si	



CONTROL INTERNO

Hallazgo	Acción formulada para subsanar el hallazgo	Acción vencida	% de cumplimiento	Acción efectiva	Conclusión
<b>No.6</b> A través del aplicativo de correspondencia PISAMI se evidencia incumplimiento asociado al traslado de los derechos de petición a la unidad administrativa competente antes de los 5 días siguientes al recibo de la petición. Actuación normada en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015 y en los lineamientos establecidos la guía para responder solicitudes de información expedida por la Secretaría de Transparencia de Presidencia de la República.	<b>6.1</b> Informar a las Unidades Administrativas que persiste el hallazgo de incumplimiento a los traslados por competencia dentro de los términos	si	100%	No	Con el propósito de evaluar la efectividad de las acciones implementadas para subsanar el hallazgo, se migro del aplicativo de correspondencia PISAMI el reporte de tiempo de traslados dentro del periodo evaluado; encontrando demoras en traslados por parte de las unidades administrativas, no competentes para tramitar la respuesta dentro de un rango de 6 hasta de 72 días. Razón por la cual, <b>se mantiene el hallazgo;</b> concluyendo que las acciones formuladas no han sido efectivas, porque se sigue presentando el hallazgo en un alto porcentaje, tal como lo registra el aplicativo de correspondencia PISAMI.
	<b>6.2</b> Exportar cada quince días las peticiones sin actuaciones	si	100%	No	
	<b>6.3</b> Enviar informe a Control Interno Disciplinario de las Dependencia sin actuaciones en la plataforma.	si	100%	No	

**Fuente:** Acta No.50 de seguimiento plan de mejoramiento PQR y matriz de avance cumplimiento del plan, anexa al informe

### 3. RECOMENDACIONES:

Es necesario suscribir un nuevo plan de mejoramiento con los hallazgos que no fueron cerrados, atendiendo lo siguiente:

- Con el propósito de lograr la efectividad de las acciones implementadas para subsanar los hallazgos que no fueron cerrados, se propone analizar con los enlaces de las unidades administrativas y personal de ventanilla las causas generadoras del





Alcaldía Municipal  
**Ibagué**  
NIT. 800113389-7



## CONTROL INTERNO

hallazgo. Si producto de este análisis determinan la necesidad de modificar las acciones formuladas para atacar la causa raíz de los hallazgos, pueden hacerlo.

-La mejora continua en los procesos, contribuye al cumplimiento de metas, facilita el desarrollo de las funciones asignadas y mejora la imagen institucional, entre otros beneficios; Por lo tanto, se resalta que aunque la gestión realizada para dar cumplimiento al plan de mejoramiento, no fueran cien por ciento efectivas para permitir el cierre de los hallazgos, si permitieron incrementar el porcentaje de peticiones respondidas dentro de los términos normados, reducir el porcentaje de peticiones mal clasificadas y las trasladarlas en el aplicativo de correspondencia dentro de términos mayores de 5 días, por no ser de su competencia. No obstante, el objetivo es responder oportunamente la totalidad de los derechos de petición, realizar correctamente la clasificación de los derechos de petición y a su vez; trasladar los derechos de petición a través del aplicativo de correspondencia PISAMI dentro de 5 días máximo después de radicados; cuando las unidades administrativas a las que les fue direccionado la petición, no es la competente para tramitar la respuesta, para poder dar por cerrado los hallazgos que se mantienen.

-Actualizar el procedimiento de PQR, estableciendo lineamientos para la emisión de respuesta a los derechos de petición que ingresen por redes sociales, respetuosos y cumpliendo los requisitos de ley; con el fin de evitar que formulen tutelas, por no emitir respuesta al peticionario.

-----  
**Andrea Aldana Trujillo**  
**Jefe Oficina Control Interno**

Proyectó: Carmen Rosa Rondón A/ Profesional Especializada