



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



OFICINA DE CONTROL INTERNO

1010 – 2020 - 035630

Ibagué, septiembre 21 de 2020

MEMORANDO

PARA: Oscar Alberto Huertas Moreno. Director de Atención al ciudadano

DE: Jefe de Oficina de Control Interno

ASUNTO: suscripción plan de mejoramiento procedimiento PQR.

Adjunto a la presente el plan de mejoramiento del procedimiento PQR, suscrito en el mes de septiembre de 2020 con la Oficina de Control Interno; para la consulta e implementación de las acciones de mejora. El Plan de mejoramiento suscrito será objeto de seguimiento por este despacho.

Agradeciendo el compromiso con la mejora continua.

Cordialmente,

Andrea Aldana Trujillo
Jefe Oficina Control Interno

Anexos: (3 folios)

Redacto: Carmen Rosa Rondón, Profesional Especializado.



www.ibagué.gov.co



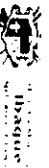
GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

PROCESO: GESTIÓN DE EVALUACIÓN SEGUIMIENTO
FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO
PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS
Informe Presentado a la Oficina de Control Interno

CÓDIGO: FOR-02-PRO-GES-01
VERSION 01
FECHA: 2019/04/25
PAGINA 1 DE 1



ÁREA: Dirección de Atención al Ciudadano PROCESO EVALUADO: Procedimiento POR RESPONSABLE DEL PROCESO: Oscar Alberto Huertas Moreno Periodos Fiscales que cubre el seguimiento: 16 de agosto de 2019 al 30 de julio de 2020. Modalidad de auditoría: Por proceso Fecha de Suscripción: 15 de septiembre de 2020.	Número consecutivo del Hallazgo	Código hallazgo	Descripción hallazgo (No mas de 50 palabras)	Acción correctiva	Objetivo	Descripción de las Metas	Denominación de la Unidad de medida de las Metas	Unidad de Medida de la Meta	Fecha iniciación	Fecha terminación	Plazo en semanas de la Acción	Responsable
			Durante el periodo evaluado, solo se respondió dentro del término normado el 51.55% de los derechos de petición radicados en la entidad, incumpliendo con los términos de respuesta al peticionario, que establece el artículo 14 de la ley 1755 de 2015 y el artículo No. 5 del Decreto 491 de 2020 Situación que genera formulación de tuteías a la entidad y posibles sanciones disciplinarias.	Contestar dentro del término normado los derechos de petición que ingresan a la entidad según el artículo 14 de la ley 1755 del 2015	Brindar al ciudadano una respuesta oportuna a la petición radicada ante la Administración Central Municipal	1. Exportar el informe de los POR vencidos y proximos a vencer, 4 dias habiles antes de la exportación del reporte definitivo quincenal	1. Archivo en excel	18	16-09-2020	30-06-2021	40	Dirección de Atención al Ciudadano
						2. Requerir mediante Circular a las unidades administrativas que tienen derechos de petición vencidos y proximos a vencer para que se le de respuesta inmediata	1. Circular Informativa 2. Correo electronico Institucional	18	16-09-2020	30-06-2021	40	Dirección de Atención al Ciudadano
						3. Realizar seguimiento virtual mensual a las 06 unidades administrativas que tienen mayor numero de peticiones vencidas y proximas a vencerse antes de generar el informe a control interno disciplinario	1. Memorando de citación 2. Acta de visita Virtual	10 60	16-09-2020 16-09-2020	30-06-2021 30-06-2021	40 40	Dirección de Atención al Ciudadano
						4. Migrar del aplicativo pisami el reporte de los derechos de petición sin contestar los dias 1 y 16 de cada mes para	1. Archivo en excel	18	16-09-2020	30-06-2021	40	Dirección de Atención al Ciudadano



PROCESO: GESTIÓN DE EVALUACIÓN SEGUIMIENTO
 FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO

PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS
 Informe Presentado a la Oficina de Control Interno

CODIGO: FOR-02-PRO-GES-01
 VERSION: 01
 FECHA: 2019/04/25
 PAGINA 1 DE 1



AREA: Dirección de Atención al Ciudadano
 PROCESO EVALUADO: Procedimiento PQR
 RESPONSABLE DEL PROCESO: Oscar Alberto Huertas Moreno
 Periodos Fiscales que cubre el seguimiento: 16 de agosto de 2019 al 30 de julio de 2020.
 Modalidad de auditoría: Por proceso
 Fecha de Suscripción: 15 de septiembre de 2020.

					presentar informe a la Oficina de Control Interno Disciplinario.	2. Memorando	18	16-09-2020	30-06-2021	40	Dirección de Atención al Ciudadano
2	1907001	No se dejó registro como constancia de que el personal de ventanilla informa, en el momento de la recepción sobre los casos en los que la petición que se pretende radicar, la Alcaldía no es competente para tramitar la respuesta, pero el peticionario insiste en radicarla, incumpliendo lo normado en el artículo 2.2.3.12.7 del decreto 1166 de 2016.	Registro dentro de la Plataforma PISAMI los casos en que la entidad no era competente para tramitar la respuesta al peticionario y este insiste en radicarla	Salvaguardar a la entidad en los casos de incumplimiento de los términos de respuesta al peticionario donde la entidad no es competente	1. Registro en la Plataforma Documental PISAMI, de las peticiones que son competencia de los entes descentralizados y los ciudadanos insisten en radicarla. 2. Aplicativo PISAMI.	1. Memorando Solicitud a las Tics, actualización plataforma Pisami. 2. Aplicativo PISAMI.	1	16-09-2020	30-10-2020	6	Dirección de Atención al Ciudadano
3	1907001	En el aplicativo de correspondencia PISAMI, se encontró derechos de petición mal clasificados, probablemente porque el personal de ventanilla asignado para realizar la clasificación, desconoce las características que diferencian las diferentes clases de peticiones, situación que conlleva a que se responda los derechos de petición, fuera de los términos establecidos en el 14 y 30 de la ley 755 de 2015, artículo No. 5 del Decreto 491 de 2020 y el artículo 7 y 9 de la Resolución No. 017 del 1 de julio de 2020, bajo la cual se reglamenta el trámite interno de los derechos de petición.	Clasificar correctamente los derechos de petición de acuerdo a los parámetros establecidos en la reglamentación actual	Clasificar de manera correcta los derechos de petición allegados ante la Entidad.	1. hacer seguimientos aleatorios a las ventanillas de Correspondencia, para verificar si están clasificando bien los tipos documentales. 2. Realizar visitas virtuales mensuales a los puntos de recepción que estén clasificando mal los derechos de petición	1. Archivo en excel	18	16-09-2020	30-06-2021	40	Dirección de Atención al Ciudadano
						2. Correo electrónico Institucional	18	16-09-2020	30-06-2021	40	Dirección de Atención al Ciudadano
						1. Circular de Citación 2. Actas de visitas a los puntos de atención citados.	9	01-10-2020	30-06-2021	38	Dirección de Atención al Ciudadano
					1. Exportar cada quince días las peticiones sin actuaciones del aplicativo PISAMI	1. Archivo en excel	18	16-09-2020	30-06-2021	40	Dirección de Atención al Ciudadano



INSTRUMENTOS

PROCESO: GESTIÓN DE EVALUACIÓN SEGUIMIENTO
FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO

PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS
Informe Presentado a la Oficina de Control Interno

CÓDIGO: FOR-02-PRO-GES-01
VERSIÓN: 01
FECHA: 2019/04/25
PÁGINA: 1 DE 1



REA: Dirección de Atención al Ciudadano
PROCESO EVALUADO: Procedimiento PQR
RESPONSABLE DEL PROCESO: Oscar Alberto Huertas Moreno
Años Fiscales que cubre el seguimiento: 16 de agosto de 2019 al 30 de julio de 2020.
Modalidad de auditoría: Por proceso
Fecha de Suscripción: 15 de septiembre de 2020.

4	1301002	En los registros de trasladados, exportados del aplicativo de correspondencia PISAMM, se evidencia alto porcentaje de derechos de petición trasladados dentro de un rango de términos de 6 a 72 días siguientes al de la recepción de la petición, cuando las unidades administrativas a las que les fue direccionado el trámite de la respuesta, no es la competente; incumpliendo lo normado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, en el que se establece que se debe hacer dentro de los 5 días siguientes a los de la recepción de la petición, ocasionando que responda al peticionario fuera de los términos normados y se formulen tutelas a la entidad.	Evidenciar dentro de la plataforma PISAMM los trasladados por competencia realizados dentro de los cinco días siguientes al recibo de la petición	Cumplir con lo estipulado en el art. 21 de la ley 1755 de 2015 en lo relacionado a los trasladados por competencia	2. Requerir mediante Circular a las unidades administrativas que tienen derechos de petición sin delegar en la plataforma documental PISAMM, para que hagan la respectiva delegación.	1 Circular Informativa	18-16-09-2020	30-06-2021	Dirección de Atención al Ciudadano
						3. Migrar del aplicativo pisami el reporte de los derechos de petición sin delegar los días 1 y 16 de cada mes, para presentar informe a la Oficina de Control Interno Disciplinario	1 Archivo en excel	18-16-09-2020	30-06-2021
<p>OSCAR HUERTAS MORENO, Director de Atención al Ciudadano</p> <p><i>[Firma]</i> Responsable</p>					<p>Firma Jefe Oficina de Control Interno- Responsable del Seguimiento</p> <p><i>[Firma]</i> Andrés Aldana T.</p>				
Información suministrada en el informe de Auditoría									
Celda con formato fecha: Día Mes Año									