
CMP -1.3 Control Interno- Junio 20 de 2024

Doctor
PERCHES GIRALDO CAMPUZANO
Contralor Municipal de Pereira
Ciudad.

Asunto: Comunicación informe final -Auditoria al proceso de atención a las PQRS – I semestre de 2024

Cordial saludo,

En cumplimiento en la Ley 87 de 1993 y al PAI 2024, le informo que la Asesoría de Control Interno llevó a cabo auditoria al proceso de atención a las PQRs, razón por la cual se verificó la implementación del aplicativo SIA ATC, cuyos resultados del ejercicio auditor se encuentran contenidos en el informe final que se comunica con el presente informe.

Conforme al proceso auditado, se le informa que es necesario el suscribir Plan de Mejoramiento, con el fin de que se subsane el hallazgo administrativo reportado por esta Asesoría y se genere una mejora en el proceso.

Mil gracias,



MARTHA LUCIA GIL GARCIA
Asesoría de Control Interno

**ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
INFORME DE SEGUIMIENTO MANEJO DE PQRS
I SEMESTRE DE 2024**



JULIO DE 2024

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO GENERAL
3. ALCANCE
4. DESARROLLO DE LA AUDITORIA
5. CONCLUSIONES
6. RECOMENDACIONES

1. INTRODUCCIÓN

En aras de verificar el comportamiento de las PQRs que son recepcionadas por la Contraloría Municipal de Pereira para el I semestre de 2024, se monitorea el comportamiento de las peticiones, quejas, solicitudes y demás que presentan los peticionarios.

2. OBJETIVO GENERAL

Realizar evaluación selectiva al comportamiento de las PQRs I semestre de 2024 que presentan los ciudadanos, como también el cumplimiento de los términos de Ley para dar respuesta oportuna, las cuales son recepcionadas por la Contraloría Municipal de Pereira – Ley 1474 de 2011.

3. ALCANCE

El presente seguimiento y revisión se llevará a cabo a las PQRs que fueron recepcionadas por la entidad en el I semestre de 2024.

4. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Una vez solicitada la información requerida, se procedió al desarrollo de la auditoria en la cual se evidencia el siguiente comportamiento de las PQRs:

4.1 ASPECTOS GENERALES

4.1.1 PETICIONES DENUNCIAS QUEJAS Y RECLAMOS TRAMITADAS I SEMESTRE DE 2024

Durante el semestre se tramitaron ciento diez y nueve PQRs distribuidas así:

Tabla No. 1. DERECHOS DE PETICIÓN 2024

No.	No. Identificación de la petición	fecha en que recibió la petición en la entidad	Fecha límite de respuesta con base en la fecha de llegada	Fecha Respuesta Fondo	Estado Final Vigencia
1	402024000119	27/05/2024	12/06/2024		En Análisis
2	402024000118	27/05/2024	12/06/2024		En Análisis
3	402024000117	27/05/2024	19/06/2024	28/05/2024	Archivo Trámite Directo
4	402024000116	27/05/2024	12/06/2024		En Análisis
5	402024000115	27/05/2024	19/06/2024		En Trámite
6	402024000114	24/05/2024	11/06/2024	28/05/2024	Archivo Trámite Directo
7	402024000113	23/05/2024	30/05/2024		En Análisis
8	402024000112	21/05/2024	05/06/2024		En Análisis
9	402024000111	17/05/2024	11/06/2024		Solicitud Información Entidad Vigilada
10	402024000110	17/05/2024	11/06/2024		Solicitud Aclaración y/o Ampliación Ciudadano
11	402024000109	16/05/2024	30/05/2024		Archivo por Traslado Entidad Externa
12	402024000108	15/05/2024	06/06/2024	23/05/2024	Archivo Trámite Directo
13	402024000107	15/05/2024	06/06/2024	24/05/2024	Archivo Trámite Directo
14	402024000106	14/05/2024	05/06/2024	21/05/2024	Archivo Trámite Directo
15	402024000105	14/05/2024	05/06/2024		En Análisis
16	402024000104	09/05/2024	31/05/2024	28/05/2024	Archivo Trámite Directo
17	402024000103	06/05/2024	28/05/2024		Archivo por Traslado Entidad Externa
18	402024000102	08/05/2024	30/05/2024		Archivo por Traslado Entidad Externa
19	402024000101	08/05/2024	30/05/2024		En Trámite
20	402024000100	07/05/2024	29/05/2024	08/05/2024	Archivo Trámite Directo
21	402024000099	07/05/2024	22/05/2024	08/05/2024	Archivo Trámite Directo
22	402024000098	07/05/2024	22/05/2024	08/05/2024	Archivo Trámite Directo
23	402024000097	02/05/2024	24/05/2024		Archivo por Traslado Entidad Externa
24	402024000096	30/04/2024	16/05/2024	03/05/2024	Archivo Trámite Directo
25	402024000095	30/04/2024	23/05/2024	03/05/2024	Archivo Trámite Directo
26	402024000094	30/04/2024	23/05/2024	06/05/2024	Archivo Trámite Directo
27	402024000093	29/04/2024	15/05/2024	03/05/2024	Archivo Trámite Directo
28	402024000092	25/04/2024	20/05/2024	20/05/2024	Archivo Trámite Directo
29	402024000091	22/04/2024	15/05/2024	08/05/2024	Archivo Trámite Directo
30	402024000090	22/04/2024	29/04/2024	29/04/2024	Archivo Trámite Directo
31	402024000089	18/04/2024	10/05/2024		Archivo por Copia de PQR

32	402024000088	18/04/2024	10/05/2024	10/05/2024	Archivo Trámite Directo
33	402024000087	17/04/2024	02/05/2024	18/04/2024	Archivo Trámite Directo
34	402024000086	16/04/2024	30/04/2024	22/04/2024	Archivo Trámite Directo
35	402024000085	12/04/2024	19/04/2024		Archivo por Traslado Entidad Externa
36	402024000084	12/04/2024	26/04/2024	15/04/2024	Archivo Trámite Directo
37	402024000083	11/04/2024	03/05/2024	30/04/2024	Archivo Trámite Directo
38	402024000082	10/04/2024	24/05/2024		Eliminado
39	402024000081	10/04/2024	02/05/2024		Archivo por Traslado Entidad Externa
40	402024000080	10/04/2024	02/05/2024	12/04/2024	Archivo Trámite Directo
41	402024000079	08/04/2024	15/04/2024		Archivo por Traslado Entidad Externa
42	402024000078	05/04/2024	26/04/2024		En Trámite
43	402024000077	05/04/2024	26/04/2024	16/04/2024	Archivo Trámite Directo
44	402024000076	04/04/2024	25/04/2024	16/04/2024	Archivo Trámite Directo
45	402024000075	03/04/2024	24/04/2024	15/04/2024	Archivo Trámite Directo
46	402024000074	03/04/2024	24/04/2024		En Trámite
47	402024000073	01/04/2024	08/04/2024		Archivo por Traslado Entidad Externa
48	402024000072	01/04/2024	22/04/2024		En Trámite
49	402024000071	01/04/2024	08/04/2024		Archivo por Traslado Entidad Externa
50	402024000070	01/04/2024	08/04/2024		Archivo por Traslado Entidad Externa
51	402024000069	22/03/2024	19/04/2024	18/04/2024	Archivo Trámite Directo
52	402024000068	20/03/2024	17/04/2024	17/04/2024	Archivo Trámite Directo
53	402024000067	20/03/2024	10/04/2024	05/04/2024	Archivo Trámite Directo
54	402024000066	19/03/2024	16/04/2024		En Trámite
55	402024000065	19/03/2024	16/04/2024	16/04/2024	Archivo Trámite Directo
56	402024000064	18/03/2024	15/04/2024	20/03/2024	Archivo Trámite Directo
57	402024000063	18/03/2024	08/04/2024		Archivo por Traslado Entidad Externa
58	402024000062	14/03/2024	11/04/2024		Archivo por Traslado Entidad Externa
59	402024000061	14/03/2024	11/04/2024	22/03/2024	Archivo Trámite Directo
60	402024000060	13/03/2024	20/03/2024		Archivo por Traslado Entidad Externa
61	402024000059	12/03/2024	19/03/2024		Archivo por Traslado Entidad Externa
62	402024000058	08/03/2024	15/03/2024		Archivo por Traslado Entidad Externa
63	402024000057	08/03/2024	15/03/2024		Archivo por Traslado Entidad Externa
64	402024000056	07/03/2024	04/04/2024	15/03/2024	Archivo Trámite Directo
65	402024000055	07/03/2024	14/03/2024		Archivo por Traslado Entidad Externa
66	402024000054	07/03/2024	04/04/2024	15/03/2024	Archivo Trámite Directo
67	402024000053	07/03/2024	14/03/2024		Archivo por Traslado Entidad Externa
68	402024000052	07/03/2024	14/03/2024	14/03/2024	Archivo Trámite Directo
69	402024000051	05/03/2024	02/04/2024	08/03/2024	Archivo Trámite Directo

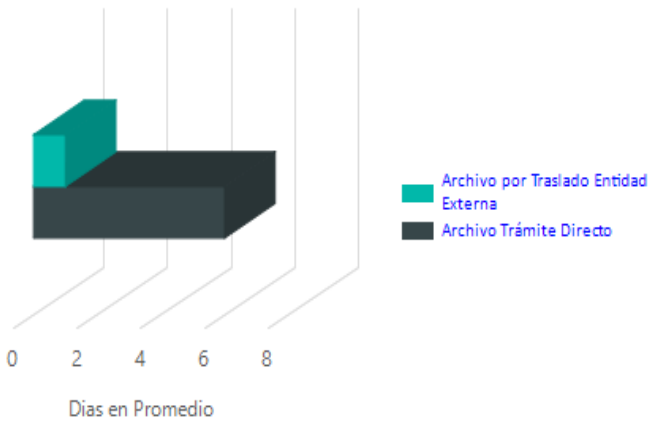
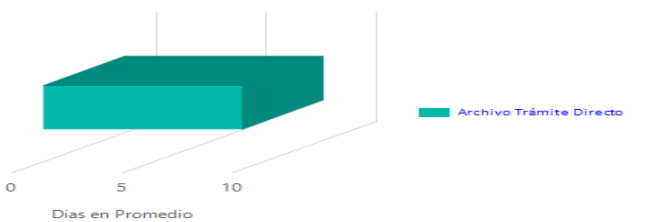
70	402024000050	05/03/2024	02/04/2024	15/03/2024	Archivo Trámite Directo
71	402024000049	05/03/2024	02/04/2024	15/03/2024	Archivo Trámite Directo
72	402024000048	29/02/2024	21/03/2024	12/03/2024	Archivo Trámite Directo
73	402024000047	04/03/2024	01/04/2024	22/03/2024	Archivo Trámite Directo
74	402024000046	04/03/2024	01/04/2024	21/03/2024	Archivo Trámite Directo
75	402024000045	04/03/2024	01/04/2024	01/04/2024	Archivo Trámite Directo
76	402024000044	01/03/2024	08/03/2024		Archivo por Traslado Entidad Externa
77	402024000043	29/02/2024	14/03/2024	07/03/2024	Archivo Trámite Directo
78	402024000042	29/02/2024	18/04/2024	08/03/2024	Archivo Trámite Directo
79	402024000041	23/02/2024	08/03/2024	07/03/2024	Archivo Trámite Directo
80	402024000040	23/02/2024	08/03/2024	24/02/2024	Archivo Trámite Directo
81	402024000039	22/02/2024	14/03/2024	06/03/2024	Archivo Trámite Directo
82	402024000038	20/02/2024	12/03/2024	27/02/2024	Archivo Trámite Directo
83	402024000037	20/02/2024	05/03/2024	04/03/2024	Archivo Trámite Directo
84	402024000036	20/02/2024	12/03/2024	24/02/2024	Archivo Trámite Directo
85	402024000035	20/02/2024	12/03/2024	28/02/2024	Archivo Trámite Directo
86	402024000034	15/02/2024	07/03/2024	28/02/2024	Archivo Trámite Directo
87	402024000033	14/02/2024	06/03/2024	16/02/2024	Archivo Trámite Directo
88	402024000032	13/02/2024	27/02/2024	16/02/2024	Archivo Trámite Directo
89	402024000031	12/02/2024	04/03/2024	16/02/2024	Archivo Trámite Directo
90	402024000030	08/02/2024	15/02/2024		Archivo por Traslado Entidad Externa
91	402024000029	07/02/2024	21/02/2024	16/02/2024	Archivo Trámite Directo
92	402024000028	07/02/2024	21/02/2024	16/02/2024	Archivo Trámite Directo
93	402024000027	07/02/2024	21/02/2024	16/02/2024	Archivo Trámite Directo
94	402024000026	07/02/2024	21/02/2024	08/02/2024	Archivo Trámite Directo
95	402024000025	08/02/2024	29/02/2024	09/02/2024	Archivo Trámite Directo
96	402024000024	08/02/2024	29/02/2024	08/02/2024	Archivo Trámite Directo
97	402024000023	07/02/2024	21/02/2024	16/02/2024	Archivo Trámite Directo
98	402024000022	07/02/2024	21/02/2024	13/02/2024	Archivo Trámite Directo
99	402024000021	06/02/2024	20/02/2024	09/02/2024	Archivo Trámite Directo
100	402024000020	07/02/2024	28/02/2024	07/02/2024	Archivo Trámite Directo
101	402024000019	02/02/2024	16/02/2024	12/02/2024	Archivo Trámite Directo
102	402024000018	31/01/2024	07/02/2024		Archivo por Traslado Entidad Externa
103	402024000017	29/01/2024	12/02/2024	09/02/2024	Archivo Trámite Directo
104	402024000016	29/01/2024	05/02/2024		Archivo por Traslado Entidad Externa
105	402024000015	24/01/2024	07/02/2024	29/01/2024	Archivo Trámite Directo
106	402024000014	18/01/2024	08/02/2024	02/02/2024	Archivo Trámite Directo

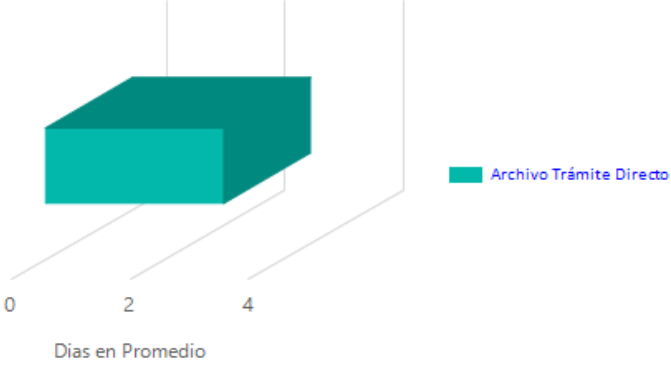
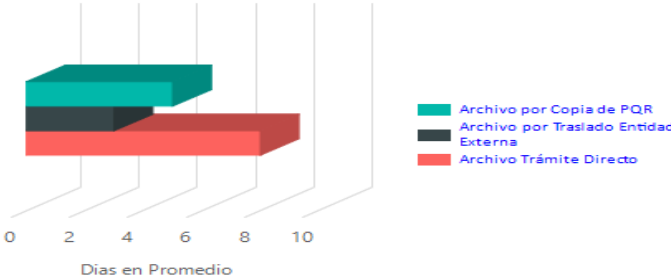
107	402024000013	24/01/2024	14/02/2024	13/02/2024	Archivo Trámite Directo
108	402024000012	18/01/2024	01/02/2024	18/01/2024	Archivo Trámite Directo
109	402024000011	18/01/2024	25/01/2024		Archivo por Traslado Entidad Externa
110	402024000010	17/01/2024	31/01/2024	23/01/2024	Archivo Trámite Directo
111	402024000009	15/01/2024	05/02/2024		En Trámite
112	402024000008	12/01/2024	26/01/2024	17/01/2024	Archivo Trámite Directo
113	402024000007	11/01/2024	18/01/2024		Archivo por Traslado Entidad Externa
114	402024000006	10/01/2024	24/01/2024	18/01/2024	Archivo Trámite Directo
115	402024000005	09/01/2024	30/01/2024	23/01/2024	Archivo Trámite Directo
116	402024000004	05/01/2024	22/01/2024	10/01/2024	Archivo Trámite Directo
117	402024000003	03/01/2024	11/01/2024		Archivo por Traslado Entidad Externa
118	402024000002	02/01/2024	10/01/2024		Archivo por Traslado Entidad Externa
119	402024000001	02/01/2024	10/01/2024	03/01/2024	Archivo Trámite Directo

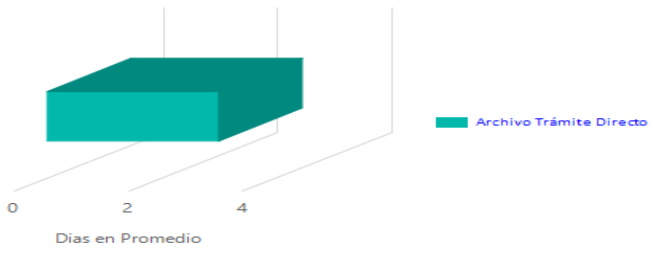
De acuerdo al selectivo que se tomó para verificar el comportamiento de las PQRs , la Contraloría Municipal de Pereira recibió un total de 119 por medio de la plataforma SIA ATC.

Promedio de respuesta a Derechos de Petición con respuesta de fondo

DEPENDENCIA	DIAS EN PROMEDIO	NRO. QUEJAS PROMEDIADAS	CAUSAL DE ARCHIVO
Dirección Técnica de Auditorías DTA	1	2	Archivo por Traslado Entidad Externa

DEPENDENCIA	DIAS EN PROMEDIO	NRO. QUEJAS PROMEDIADAS	CAUSAL DE ARCHIVO
	6	9	Archivo Trámite Directo
TOTAL DE PETICION Y PROMEDIO DE TIEMPO	4	11	
Dirección Técnica de Responsabilidad Fiscal -RF 	9	8	Archivo Trámite Directo
TOTAL DE PETICION Y PROMEDIO DE TIEMPO	9	8	

DEPENDENCIA	DIAS EN PROMEDIO	NRO. QUEJAS PROMEDIADAS	CAUSAL DE ARCHIVO
<p>Oficina Asesor Jurídico</p>  <p>Días en Promedio</p>	3	7	Archivo Trámite Directo
TOTAL DE PETICION Y PROMEDIO DE TIEMPO	3	7	
<p>Planeación y Participación Ciudadana - DPC</p>  <p>Días en Promedio</p>	5	1	Archivo por Copia de PQR
	3	24	Archivo por Traslado Entidad Externa
	8	32	Archivo Trámite Directo
TOTAL DE PETICION Y PROMEDIO DE TIEMPO	3	57	

DEPENDENCIA	DIAS EN PROMEDIO	NRO. QUEJAS PROMEDIADAS	CAUSAL DE ARCHIVO
<p>Subcontraloría</p> 	3	23	Archivo Trámite Directo
TOTAL DE PETICION Y PROMEDIO DE TIEMPO	3	23	

Fuente: Informe SIA ATC - PQRSD DOPPC. 2024

Tabla No. 2. DENUNCIAS Y QUEJAS 2024

No.	No. Identificación de la petición	fecha en que recibió la petición en la entidad	Fecha límite de respuesta con base en la fecha de llegada	Fecha Respuesta Fondo	Estado Final Vigencia	Petición
1	402024000110	17/05/2024	11/06/2024	21/06/2024	Solicitud Aclaración y/o Ampliación Ciudadano	QUEJA
2	402024000102	08/05/2024	30/05/2024		Archivo por Traslado Entidad Externa	QUEJA
3	402024000081	10/04/2024	02/05/2024		Archivo por Traslado Entidad Externa	DENUNCIA
4	402024000079	08/04/2024	15/04/2024		Archivo por Traslado Entidad Externa	DENUNCIA
5	402024000078	05/04/2024	26/04/2024	18/06/2024	En Trámite con ampliación	DENUNCIA
6	402024000077	05/04/2024	26/04/2024	16/04/2024	Archivo Trámite Directo	DENUNCIA
7	402024000075	03/04/2024	24/04/2024	15/04/2024	Archivo Trámite Directo	DENUNCIA
8	402024000074	03/04/2024	24/04/2024	2/10/2024	En Trámite con ampliación	QUEJA
9	402024000073	01/04/2024	08/04/2024		Archivo por Traslado Entidad Externa	QUEJA
10	402024000072	01/04/2024	22/04/2024	18/09/2024	En Trámite con ampliación	DENUNCIA

11	402024000070	01/04/2024	08/04/2024		Archivo por Traslado Entidad Externa	DENUNCIA
12	402024000066	19/03/2024	16/04/2024	18/09/2024	En Trámite con ampliación	DENUNCIA
13	402024000065	19/03/2024	16/04/2024	16/04/2024	Archivo Trámite Directo	DENUNCIA
14	402024000047	04/03/2024	01/04/2024	22/03/2024	Archivo Trámite Directo	DENUNCIA
15	402024000046	04/03/2024	01/04/2024	21/03/2024	Archivo Trámite Directo	DENUNCIA
16	402024000044	01/03/2024	08/03/2024		Archivo por Traslado Entidad Externa	QUEJA
17	402024000038	20/02/2024	12/03/2024	27/02/2024	Archivo Trámite Directo	DENUNCIA
18	402024000030	08/02/2024	15/02/2024		Archivo por Traslado Entidad Externa	DENUNCIA
19	402024000018	31/01/2024	07/02/2024		Archivo por Traslado Entidad Externa	QUEJA
20	402024000013	24/01/2024	14/02/2024	13/02/2024	Archivo Trámite Directo	DENUNCIA
21	402024000011	18/01/2024	25/01/2024		Archivo por Traslado Entidad Externa	DENUNCIA
22	402024000009	15/01/2024	05/02/2024	23/07/2024	En Trámite con ampliación	DENUNCIA
23	402024000007	11/01/2024	18/01/2024		Archivo por Traslado Entidad Externa	QUEJA
24	402024000005	09/01/2024	30/01/2024	23/01/2024	Archivo Trámite Directo	DENUNCIA
25	402024000003	03/01/2024	11/01/2024		Archivo por Traslado Entidad Externa	DENUNCIA
26	402024000002	02/01/2024	10/01/2024		Archivo por Traslado Entidad Externa	DENUNCIA
27	402024000001	02/01/2024	10/01/2024	03/01/2024	Archivo Trámite Directo	QUEJA

DENUNCIAS ARCHIVADAS EN TERMINOS		15
DENUNCIAS EN TRAMITE		4
TOTAL		19

QUEJAS ARCHIVADAS		6
QUEJAS EN TRAMITE		2
TOTAL		8

El total de las denuncias que fueron atendidas por la Contraloría en términos de Ley, fueron 19, de las cuales 15 se encuentran archivadas y 4 en trámite.

En lo relacionado con las quejas se recibieron un total de 8, de las cuales 6 quejas se encuentran archivadas y 2 en trámite.

V. CONCLUSIÓN GENERAL

Mediante resolución **No 305** del 02 de noviembre por medio de la cual se adopta y se implementa este aplicativo para la recepción de PQRSD de la Contraloría Municipal de Pereira, se dio inicio a la operatividad del sistema, siendo éste un compromiso más por la gestión y la transparencia de nuestros procesos de participación ciudadana.

El aplicativo **SIA ATC – Atención Ciudadana**, es un software de Participación Ciudadana que permite a la **Contraloría Municipal de Pereira** administrar de forma ágil y oportuna sus propias quejas y tener acceso a las quejas y denuncias que presentan los ciudadanos a sus sujetos de control.

Se definen responsabilidades en el manejo técnico y operativo de esta herramienta así :

El seguimiento a la implementación del aplicativo quedó a cargo del director Operativo de Participación Ciudadana y el manejo técnico queda a cargo del funcionario asignado para esta función mediante Resolución No 058 del 9 de febrero de 2023

La gestión ejecutada es la consulta diaria del aplicativo, verificando la asignación a los radicadores con el respectivo seguimiento del cumplimiento de los términos legales

El control y seguimiento al cumplimiento de los términos establecidos por Ley para atender las PQRS, lo ejerce el mismo aplicativo ya que este cuenta con un semáforo que indica los tiempos dependiendo que como fue ingresada la petición, así mismo la administración les recuerda los tiempos con un control que se lleva por parte de la técnico.

A fecha la implementación del SIA ATC no ha presentado ningún problema con vencimiento de ningún radicado, toda vez que se llevaron a cabo capacitaciones y prácticas, con el fin de concientizar a los funcionarios de la entidad de dar cumplimiento de los tiempos de la plataforma

El mayor logro a resaltar en esta vigencia, está en la recepción, análisis, rapidez, agilidad en la emisión de respuestas en términos y al seguimiento efectivo a las peticiones que ingresan a la entidad por el aplicativo SIA ATC, dando cumplimiento a las directrices impartidas por la alta Dirección, con el fin de que las respuestas de las PQRSD se tramitarán antes de los 15 días habilitados por Ley para las mismas.

Se pudo evidenciar la eliminación de la petición con radicado No. 402024000082 SIA ATC debido a error en la radicación, según lo expresado por la Directora de la DOPPC.

En forma periódica la dirección de Planeación y Participación Ciudadana llevó a cabo capacitaciones y sensibilizaciones del sistema Web con el fin de resolver inquietudes del aplicativo.

Que en el marco del plan estratégico 2023-2025, Objetivo Estratégico No 1 “Ejercer Control y Vigilancia fiscal con énfasis en la lucha anticorrupción y el empoderamiento en control social de los grupos de valor, la entidad estableció una propuesta del uso eficiente de las plataformas tecnológicas en los organismos de control fiscal y los recursos que apalancan actividades orientadas a la modernización tecnológica promoviendo el acceso a través de los canales con que cuente la entidad.

Al cierre de la auditoria, por correo institucional la Dirección Operativa de Planeación y Participación Ciudadana presentó según reporte que el aplicativo presentaba la siguiente novedad : *Debido a una alerta que se presentó con el SIA ATC 402024000111 el cual se solicitó información a la Secretaria de Planeación del Municipio y nos reportan que esté SIA ATC no llegó.*

Ante esta novedad la Entidad reportó a la AGR mediante la solicitud de **servicio ATC-00000614**, informe de lo acontecido, con el fin de determinar la causa y esta asesoría evaluará lo sucedido y lo incluirá en el informe de seguimiento a las PQRs para el III trimestre de 2024.

No se evidencia un procedimiento debidamente documentados para atender las PQRS por el aplicativo SDIA ATC, esto no permite determinar los niveles de responsabilidad y los riesgos inherentes a este procedimiento.

Finalmente ante la no existencia de un procedimiento documentado para la atención a las PQRS por el aplicativo SIA ATC , se deja la siguiente Observación al proceso:

HALLAZGO ADMINISTRATIVO No.1 – CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SIA ATC-ATENCIÓN PQRs

Se evidencia que en el Sistema de gestión de calidad adoptado por la empresa, no se encuentra documentada la caracterización del proceso relacionado con el proceso de atención de las P'QRs en la plataforma SIA ATC, lo cual puede ocasionar que el proceso no se ejecute de una manera efectiva que permita una comprensión completa del objetivo del proceso y los aspectos claves de cómo debe ejecutarse, a través de actividades esenciales que componen salidas, con correspondiente generación de valor y elementos fundamentales que deben ser desarrollados durante el proceso tales como responsable, mecanismos de control, indicadores y riesgos, entre otros.

Lo anterior, contraviniendo los principios de la función administrativa de eficiencia, celeridad y responsabilidad, señalados en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia; en concordancia con la Ley 87 de 1993 de Control Interno en su artículo 2° Objetivos, en sus literales: a) Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que lo afecten; b) Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional; f) Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.

Decreto No.1499 del 11 septiembre de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, destacando los siguientes artículos: 2.2.22.3.3. Objetivos del Modelo Integrado de

Planeación y Gestión– MIPG, numeral 3. Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua; artículo 2.2.22.3.10. Medición de la Gestión y Desempeño Institucional y artículo 2.2.23.3. Medición del Modelo Estándar de Control Interno.

Guía para la gestión por procesos en el Marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG Versión 1, vigencia 2020: "...la gestión por procesos resulta ser fundamental para alcanzar los objetivos estratégicos de una entidad y la misión de esta. Esto se debe, principalmente, a que cuando una entidad trabaja sobre procesos y no sobre áreas funcionales, se enfoca en los resultados que estos producen, en la forma en que se producen, las necesidades que buscan suplir y en la necesidad de trabajar en equipo para poder alcanzarlos. Por esta razón, tanto la gestión por resultados como la gestión por procesos se encuentran directamente relacionadas entre sí y se fundamentan en la cadena de valor...". A continuación se detallan algunas apartes partes de la Guía:

Numeral 4.0: Documentación de procedimientos: *"Es importante tener en cuenta que la documentación de los procesos es una forma de gestión de conocimiento de la entidad, ya que establece mecanismos para su transferencia, recolección y almacenamiento, lo que en un futuro se traducirá en mecanismos efectivos para la apropiación y aprendizaje del conocimiento asociado al cómo se ejecutan los procesos de una entidad y qué se requiere para llevarlos a cabo. Por esta razón, es de vital importancia que la información que se consigna en la caracterización de procesos y que se recopila a lo largo de la gestión por procesos, sea clara, entendible y coherente para que cualquier persona relacionada o no con el proceso que se busca describir tenga la capacidad de entender lo que allí se realiza".*

- **Numeral 4.1 Documentación de procedimientos:** Los procedimientos son el conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento de las tareas requeridas para cumplir las actividades de un proceso, controlando las acciones que requiere la operación de la entidad en la medida en que especifican paso a paso qué se debe hacer en el proceso. En su diseño se establecen los métodos para realizar las tareas, la asignación de responsabilidad y autoridad en la ejecución de las actividades. Se deben levantar procedimientos y las actividades vitales para la entidad de las cuales se requiere preservar el conocimiento, no todas las actividades requieren procedimientos dado que presentan bajos niveles de complejidad.

Los procedimientos tienen las siguientes características:

- Deben elaborarse en un formato amigable, es decir, que sea fácil de entender, interpretar y consignar.
- Las actividades que describen en los procedimientos deben ser muy claras.
- Las actividades deben describir una secuencia lógica.
- Cada actividad debe tener un responsable.

- Los procedimientos deben ser únicos, exclusivos.
- Debe tener un diagrama de flujo de las actividades descritas.
- El manual de procedimientos es la suma de los procedimientos de cada área.
- Los procedimientos deben ser descritos por las personas que más saben acerca de la operación.
- Los procedimientos deben de ser susceptibles de mejora.

CAUSA:

- Debilidades de control y autocontrol que no permiten advertir de manera oportuna el problema.
- Procedimientos o normas inadecuadas, inexistentes.
- Falta de mecanismos de seguimiento y monitoreo.
- Procedimientos o normas inadecuadas, inexistentes, obsoletas o poco prácticas.

EFECTO:

- Incumplimiento de normatividad vigente relacionada con el tema.
- Podría ocasionar que el proceso no se ejecute de manera efectiva
-

6. RECOMENDACIONES: Es necesario dar continuidad a la mejora continua en la atención de las DPQRs que interponen los ciudadanos, teniendo en cuenta lo siguiente:

Documentar el procedimiento para la atención de las PQRs por el sistema SIA ATC.

Socializar el procedimiento a todos los funcionarios de la Entidad, a fin de que coadyuve al fortalecimiento de la atención a los ciudadanos y al logro de los objetivos establecidos por la Entidad.



MARTHA LUCIA GIL GARCIA
Asesora de Control Interno