



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



OFICINA DE CONTROL INTERNO

MEMORANDO

1002. 2018 - 035339

Ibagué, 9 de agosto de 2018

Para: Licenciado. Edgar Augusto Barrero Martínez. Director Recursos Físicos

DE: Jefe Oficina de Control Interno.

ASUNTO: Remisión informe cumplimiento Plan de Mejoramiento PQR

Cordial saludo,

Adjunto, remito el informe de seguimiento al cumplimiento del Plan de Mejoramiento del Procedimiento de peticiones, quejas y reclamos; suscrito el 25 de septiembre de 2017, con el fin de consultar las recomendaciones que conforman el informe y formulen un nuevo plan de mejoramiento, exonerando los hallazgos 7 y 9 en un término de 15 días hábiles.

Agradeciendo su atención cordialmente,


Andrea Aldana Trujillo
Jefe de Oficina de Control Interno

Redacto: Carmen Rosa Rondón

Anexo (57 folios)

ALCALDIA MUNICIPIO DE IBAGUE

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

Ibagué, julio 31 de 2018



TABLA DE CONTENIDO

| | Pagina |
|---------------------------------|---------------|
| 1. OBJETIVO..... | 3 |
| 2. ALCANCE..... | 3 |
| 3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN..... | 3 |
| 4. METODOLOGIA..... | 3 -4 |
| 5. EVALUACION..... | 4 - 51 |
| 6. RECOMENDACIONES..... | 51 -52 |



CONTROL INTERNO

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

PERIODO EVALUADO: 11 de septiembre 2017 al 20 de junio de 2018

1. OBJETIVO

Presentar informe sobre la gestión realizada por la Dirección del Grupo de Recursos Físicos, respecto al cumplimiento del Plan de Mejoramiento procedimiento de PQR, suscrito el 25 de septiembre de 2017 con la Oficina de Control Interno; con fecha de corte 20 de junio de 2018.

2. ALCANCE

El presente informe evalúa el cumplimiento de las acciones correctivas y preventivas, establecidas para subsanar los hallazgos que conforman el Plan de Mejoramiento procedimiento de PQR, suscrito el 25 de septiembre de 2017 con la Oficina de Control Interno. Evaluando acciones implementadas durante el periodo 11 de septiembre de 2017 al 20 de junio de 2018.

3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Porcentaje de avance sobre el cumplimiento Plan de Mejoramiento procedimiento de PQR, suscrito el 25 de septiembre de 2018 con la Oficina de Control Interno.

4. METODOLOGIA

**CONTROL INTERNO**

Para establecer el porcentaje de avance sobre el cumplimiento del Plan de Mejoramiento, mediante memorando 1002 – 2018 – 026401 de fecha 20 de junio de 2018, se solicitó a la Dirección del Grupo de Recursos Físicos, presentar a mas tardar al 26 de junio de 2018, la autoevaluación sobre el cumplimiento de las acciones propuestas para subsanar los hallazgos establecidos en el Plan de Mejoramiento. Autoevaluación remitida con memorando 1042 – 2018 – 027547 de fecha 26 de junio de 2018. Una vez presentada la autoevaluación, mediante memorando No. 1002 -2018 – 027845, se informó a la Dirección de Recursos Físicos la fecha y la hora del inicio del seguimiento al plan de mejoramiento, como también solicitando la asignación del servidor público que atenderá el auditor.

5. EVALUACION

El seguimiento al cumplimiento del plan de Mejoramiento se desarrollo en los días y horas concertados, contando con la disponibilidad y oportunidad en la presentación de evidencias por los funcionarios adscritos a la Dirección de Recursos Físicos.

En el desarrollo del seguimiento se evidenció y concluyo lo siguiente:

5.1 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 20 de junio de 2018, se concluye que el plan presenta 30% de cumplimiento y 48.01% de avance general. Porcentaje bajo y plan con fecha de vencimiento prácticamente vencido en razón a que vence 5 de agosto de la presente vigencia. El resultado del avance se describe a continuación:

| Evaluación Plan de Mejoramiento | | |
|----------------------------------------------------|-------------|------------|
| Puntaje base de evaluación de cumplimiento. | PBEC | 20 |
| Puntaje base de evaluación de avance | PBEA | 298 |



CONTROL INTERNO

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------|
| <p>Cumplimiento del Plan de Mejoramiento (este indicador sólo evalúa el cumplimiento de las acciones propuestas, con fecha de terminación vencida a la fecha de corte del seguimiento).</p> | <p>CPM=POMVI/PBEC</p> | <p>30%</p> |
| <p>Avance del Plan de Mejoramiento (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).</p> | <p>AP=POMI/PBEA</p> | <p>48,01%</p> |

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

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

HALLAZGO No.1: Durante el periodo evaluado solo se respondió dentro del término normado el 29% 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.

ACCION CORRECTIVA PROPUESTA:

Contestar dentro del término normado los derechos de petición que ingresan a la entidad según el artículo 14 de la ley 1755 del 2015.

Para dar cumplimiento a la acción correctiva se encuentra programado realizar 5 actividades, las cuales registran el siguiente avance:

Actividad 1: Exportar el informe quincenal de las peticiones que se encuentran próximas a vencer

Como unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la acción se encuentra: Archivo en Excel (1)



CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO: 11/09/2017

FECHA FINAL: 31/12/2017

AUTOEVALUACIÓN DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:

En autoevaluación presentada a través del memorando 1042 – 027547 de fecha 26 de junio de 2018, se evaluó con unidad de medida 1 y evidencia página web.

EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO

Para evidenciar el cumplimiento de la actividad se consultó la página web, visualizando 5 informes quincenales de los 8 que debieron publicarse (15 de septiembre al 31 de diciembre de la vigencia 2017). **Presentando avance del 62.5%.** No obstante, se aclara que esta actividad independiente del plan de mejoramiento debe realizarse quincenalmente, según el procedimiento de PQR vigente. Situación que continuó presentándose durante el periodo 1 enero de 2018 al 30 de junio de 2018, en el que según la información publicada en la página web, no se encuentran los informes quincenales correspondientes a los meses de mayo y junio.

Actividad 2: Requerir mediante memorando a las unidades administrativas que tienen derechos de petición vencidos y próximos a vencer para que se dé respuesta inmediata.

Como unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la acción se encuentra: Memorandos dependencias (1).

FECHA DE INICIO: 11/09/2017

FECHA FINAL: 31/12/2017

AUTOEVALUACIÓN DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:

En autoevaluación presentada a través del memorando 1042 – 027547 de fecha 26 de junio de 2018, se evaluó con unidad de medida 1 y evidencia memorandos.

EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO

Para evidenciar el cumplimiento, se solicitó presentar los requerimientos realizados a las unidades administrativas, que según la base de datos migrada quincenalmente del aplicativo de correspondencia PISAMI, se encontraban con derechos de



CONTROL INTERNO

petición con términos de respuesta vencidos y sin la emisión de respuesta al peticionario. Procediendo a Presentar los siguientes requerimientos:

| Fecha de emisión del requerimiento | No. de memorando | Unidad administrativa requerida | Evaluación de las evidencias por la oficina de control interno. |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Septiembre 2017: 18/09/17 | 44881 | Se requirió a las siguientes unidades administrativas: Secretaría de Educación, Planeación Grupo de Ordenamiento Territorial, Planeación Grupo Sisben, Gobierno Grupo Justicia, Gobierno Grupo Espacio público, Hacienda Despacho, Hacienda Grupo Rentas, Tesorería- cobro coactivo, salud Pública, Salud Gpad, infraestructura, Desarrollo Rural, Bienestar Social Despacho. | Migrados los registros de derechos de petición del aplicativo de correspondencia PISAMI, se evidenció que además de las unidades administrativas a las que se les hizo el requerimiento, se encontraban otras con derechos de petición vencidos y sin emisión de respuesta al peticionario, entre las cuales están: Secretaría de Cultura, Bomberos, Oficina Jurídica, Bienestar Grupo de Apoyo Comunitario, Secretaria de Transito, Secretaría de Apoyo a la Gestión, Dirección de Grupo de Contratación. |
| Octubre 2017 | No se hizo requerimientos | | Según los registros de derechos de petición migrados del aplicativo de correspondencia PISAMI, se encontraban unidades administrativas con derechos de petición vencidos y sin tramitar la respuesta al peticionario. Por lo tanto, se incumplió con el requerimiento a estas unidades administrativas. |
| Noviembre 2017: 09/11/17 09/11/17 09/11/17 09/11/17 10/11/17 | 54655 54659 54660 54663 54792 | Oficina Jurídica Dirección Grupo POT Gobierno Gobierno – Grupo Justicia Dirección Grupo Informática, Educación Grupo Administrativo y financiero, Educación despacho, Educación Grupo Administrativo y | Se realizó uno de los 2 requerimientos que debió realizar. |



CONTROL INTERNO

| | | | |
|---------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11/11/17 | 54666 | Financiero GPAG, Secretaría de Cultura Grupo Turismo y Comercio, Secretaría de Infraestructura, Secretaría de Bienestar Social, Apoyo Grupo de Contratación, Hacienda Grupo Rentas, Tesorería Cobro Coactivo. Gobierno – Grupo Espacio público. | |
| Diciembre 2017 | No se hizo seguimiento | | Según la base de datos migrada del aplicativo de correspondencia PISAMI, se encontraban unidades administrativas con derechos de petición vencidos y sin tramitar la respuesta al peticionario. Por lo tanto, se incumplió con el requerimiento a estas unidades administrativas. |
| Enero de 2018 | | | |
| Febrero de 2018 06/02/18 | 5938 | Secretaría de Apoyo a la Gestión – Grupo Contratación, Administrativa – Grupo Informática, Secretaría de Bienestar Social, Bienestar – Grupo de Apoyo Comunitario, secretaria de Cultura, Rural – Grupo de preservación del medio ambiente, Secretaría de Infraestructura, Secretaría de Educación, Educación Grupo de Cobertura Educativa, Educación – Grupo Administrativo y Financiero-Hacienda Grupo de Contabilidad, Hacienda Grupo Tesorería, Hacienda Grupo Rentas, Secretaría Gobierno, Gobierno Grupo Justicia, Gobierno Grupo Espacio Público, Secretaría de Planeación, Planeación grupo POT, Salud Grupo Salud Pública, Salud - Grupo Gpad, Secretaría de Tránsito y Tránsito Grupo Operativo y de Movilidad. | Se realizó 1 de los 2 requerimientos que debió realizar |
| Marzo de 2018: 22/03/18 | 13230 | Secretaría de Hacienda, Bomberos, Gobierno Grupo de Espacio Público, Gobierno Grupo de Justicia, Secretaría de Gobierno, Planeación Grupo de Sisben, Planeación Grupo de Estudios Estratégicos, Planeación | Se realizó uno de los dos requerimientos que debió realizar. |



CONTROL INTERNO

| | | | |
|--------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | Grupo de POT, Oficina de Control Interno, Educación Grupo Cobertura Educativa, Educación grupo Administrativo y Financiero, Educación Despacho, Hacienda Grupo Contabilidad, Salud Grupo de Salud Pública, Oficina Jurídica, Secretaria de Cultura, Secretaria de Infraestructura, Secretaria de Desarrollo Rural, Secretaría de medio Ambiente, Secretaria de Bienestar, Secretaria de Apoyo, Apoyo Grupo de Contratación. | |
| Abril 2018: | | | |
| 05/04/18 | 014739 | Secretaría de Planeación, Gobierno Grupo de Espacio Público, Salud Grupo de Salud Pública, Tesorería, Hacienda Grupo de contabilidad, Transito, Administrativa Grupo de Informática, Rural Grupo Prevención del Medio Ambiente, Secretaría de Infraestructura, Salud Grupo de Salud Pública, Gobierno Grupo de Espacio Público, Secretaría Administrativa, Secretaría de Educación, Secretaría de Planeación, Tesorería - Cobro Coactivo, Salud Grupo de Aseguramiento, Secretaría de Gobierno, Educación Grupo Administrativo y Financiero, Secretaría de Apoyo a la Gestión, Transito Grupo de Administrativo y Contravenciones, Secretaría de Hacienda, Planeación Grupo de POT, Hacienda Grupo de Rentas, Tránsito Grupo Operativo, Tesorería - Cobro Coactivo, Transito Grupo Contravenciones, Secretaria de Apoyo a la Gestión, Educación Grupo Administrativo y Financiero, Secretaría de Hacienda, Planeación Grupo de POT. | |
| 22/04/18 | 17215 | Secretaría de Planeación, Oficina Jurídica, Planeación Grupo de POT, Secretaría de Gobierno, Gobierno Grupo de Justicia, Hacienda grupo de Rentas, Gobierno Grupo de Espacio Público, bomberos, Secretaría de | Los memorandos emitidos el 22 de abril de 2018, corresponden a 1 sólo requerimiento, en razón a que requerimientos realizados, mediante el memorando No. |



CONTROL INTERNO

| | | | |
|-----------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>22/04/18</p> | <p>17214</p> | <p>Hacienda, Secretaría de Hacienda, Hacienda Grupo de Contabilidad, Tesorería - Cobro Coactivo, Bienestar Grupo de Apoyo Comunitario, Secretaría de Bienestar Social, Rural Grupo de preservación del Medio Ambiente, Secretaría de Infraestructura, Secretaría de Educación, Educación grupo administrativo y Financiero, Salud Grupo Salud Pública, Secretaría de Cultura, Apoyo a la Gestión Grupo de Contratación, Secretaría de Apoyo a la gestión, Secretaría de Tránsito.</p> <p>Salud Grupo Salud Pública, Tránsito Grupo Operativo y Movilidad, Hacienda Grupo Rentas, Gobierno Grupo Espacio Público, Secretaria de Hacienda, Tesorería - Cobro Coactivo. Infraestructura, Tránsito Grupo Administrativo y Contravenciones, Rural Grupo de Preservación del Medio Ambiente, Secretaría de Apoyo a la Gestión, Tesorería, Hacienda Grupo Contabilidad, Secretaría de Tránsito, Administrativa Grupo de Informática, Educación Grupo Administrativo y Financiero, Secretaría de Planeación y Secretaría de Educación.</p> | <p>17214 corresponden a los derechos de petición que se encontraban con términos de respuesta vencidos y fueron radicados a través de la página web, utilizando como fuente de información la base datos consultada en la realización de los requerimientos realizados a través del memorando 17215.</p> <p>Durante el mes de abril se realizaron los 2 requerimientos que deberían realizarse.</p> |
|-----------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



CONTROL INTERNO

| Mayo de 2018: | | | |
|----------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 16/05/18 | 20673 | <p>Planeación Grupo POT, Planeación Grupo Estratégicos, Planeación Grupo de Sisben, Secretaría de Gobierno, Gobierno Grupo Justicia, Gobierno Grupo Espacio Público, Bomberos, Secretaría de Hacienda, Hacienda Grupo Presupuesto, Hacienda Grupo Contabilidad, Hacienda Grupo Rentas, Tesorería- Cobro Coactivo, Tesorería, Administrativa Grupo Informática, Secretaría de Educación, Educación Grupo Calidad Educativa, Educación Grupo Cobertura, Educación Grupo administrativo y Financiero, Secretaría de Salud, Salud Grupo de Aseguramiento, Salud Grupo Salud Pública, Salud Grupo Gpad, Secretaría de Cultura, Secretaría de Infraestructura, Secretaria de Desarrollo Rural, Rural Grupo Umata, Rural grupo del Medio Ambiente, secretaria de Bienestar Social, Bienestar Desarrollo Comunitario, Transito, Transito Grupo Contravenciones, Transito Grupo Operativo, Secretaría de Apoyo, Apoyo Grupo Contratación.</p> | <p>Durante el mes de abril se realizaron los 2 requerimientos que deberían realizarse.</p> |
| 22/05/18 | 21756 | <p>Gobierno Grupo Espacio Público, Salud Grupo Salud Pública, Apoyo Grupo Contratación, Planeación Grupo POT, Secretaría de Infraestructura, Planeación Grupo de Estudio Estratégicos, Secretaría de Gobierno, Gobierno Grupo de Justicia, Secretaría de Desarrollo Rural, Rural Grupo de medio ambiente, Educación Grupo Administrativo y Financiero, Hacienda Grupo de Contabilidad, Tesorería, Salud Grupo de Gpad, Tesorería - Cobro Coactivo, Transito Grupo de Contravenciones, Hacienda Grupo Rentas, Transito Grupo Operativo, Secretaría de Apoyo.</p> | |



CONTROL INTERNO

| | | | |
|--------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Junio 2018: | | | |
| 22/06/18 | 026889 | Secretaría de Planeación, Planeación Grupo de POT, Planeación Grupo de Estudios Estratégicos, Planeación Grupo de Sisben, Secretaría de Gobierno, Gobierno Grupo Justicia, Gobierno Grupo Espacio Público, Hacienda Grupo Contabilidad, Hacienda Grupo Rentas, Tesorería- Cobro Coactivo, Secretaría de Educación, Educación Grupo Administrativo y Financiero, Salud Grupo Salud Pública, Salud Grupo Gpad, Secretaría de Cultura, Secretaría de Infraestructura, Rural grupo Medio Ambiente, Bienestar Grupo de Bienestar Social, Secretaría de Tránsito, Tránsito Grupo Administrativo y Contravenciones, Tránsito Grupo Operativo, Secretaría de Apoyo a la Gestión. | Durante el mes de junio se realizó el seguimiento que debió realizarse a la fecha de corte del presente informe. |

La actividad se evaluó teniendo en cuenta lo siguiente: Se encuentra programada a realizarse durante el periodo 11/09/17 al 31/12/17 y según el procedimiento de PQR, los requerimientos se deben hacer quincenalmente. Por lo tanto, durante este periodo debió realizarse 8 requerimientos y sólo se realizaron 2. **Generando avance del 25%**. No obstante, en el tiempo transcurrido de la presente vigencia se realizaron 7 requerimientos de los 11 que debió haberse realizado.

Actividad 3: Realizar seguimiento presencial y quincenal a cada una de las dependencias que tienen peticiones vencidas y próximas a vencerse.

Como unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la acción se encuentra: Actas de Visita (100%).

FECHA DE INICIO: 11/09/2017

FECHA FINAL: 31/12/2017

AUTOEVALUACIÓN DIRECCIÓN DE RECURSOS FISICOS:

En autoevaluación presentada a través del memorando 1042 – 027547 de fecha 26 de junio de 2018, se evaluó con unidad de medida 194 hasta junio de 2018.



CONTROL INTERNO

EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO

Para evidenciar el cumplimiento de la acción propuesta se solicita la presentación de las actas de visita realizadas a partir del informe quincenal del 15 de septiembre de 2017. Presentando en atención a la solicitud las siguientes:

| Fecha de corte del reporte para realizar el seguimiento. | Unidad Administrativa | Fecha acta de visita |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 15 de septiembre de 2017 (Según las fechas de las actas de visita la base de datos, se migró del aplicativo Pisami antes del 15 de septiembre/17). | Oficina Jurídica | 21 de septiembre de 2017. |
| | Planeación Grupo POT | 14 de septiembre de 2017. |
| | Gobierno Espacio Público | 26 /09/2017 |
| | Gobierno grupo Justicia | Observación: Sin evidencia de visita y tenía 32 vencidos y sin respuesta. |
| | Hacienda Rentas | 15/09/2017 y 27/09/2017. |
| | Hacienda Cobro Coactivo | 15/08/2017 y 27/09/2017 |
| | Administrativa Despacho | 28/09/2018. |
| | Educación despacho, cobertura y administrativo | 15/09/2018 y 27/09/2017 |
| | Salud pública | 16/09/2017 y 27 /09/2017 |
| | Cultura | No se presentó acta de visita y tenían 9 peticiones vencidos, |
| | Infraestructura Despacho y Operativo | 14/09/2017 y 26/09/2017. |
| | Desarrollo Rural – Medio ambiente | 14 y 26 de septiembre de 2017. |
| | Bienestar Despacho | 13 y 28 de septiembre de 2017. |
| | Bienestar – Apoyo Comunitario | 26/09/2017 |
| | Transito Despacho | 28/09/2017 |
| | Transito - Contravenciones | 29/09/2017 |
| | Transito Grupo Operativo | |
| Apoyo a la Gestión despacho | 15/09/2017 y 26/09/2017 | |
| Contratación | 14/09/2017 | |



CONTROL INTERNO

| | | |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| 30 de septiembre de 2017 | Jurídica | 13/10/2017 |
| | Planeación POT | No se hizo visita y tenían 25 peticiones pendientes de respuesta. |
| | Hacienda Cobro Coactivo | 11/10/17 |
| | Hacienda Rentas | 11/10/17 |
| | Educación Cobertura | 11/10/17 |
| | Educación despacho | 11/10/17 |
| | Educación Administrativo y Financiero. | 11/10/17 |
| | Infraestructura | 12/10/17 |
| | Desarrollo Rural y Medio Ambiente | 12/10/17 |
| | Contratación | 12/10/17 |
| | Apoyo a la Gestión despacho | 12/10/17 |
| | Gobierno – Justicia | 12/10/17 |
| | Gobierno – Espacio Público | No se hizo visita y presentaba 21 peticiones sin respuesta. |
| | Gobierno Bomberos | No se hizo visita y presentaba 1 petición pendiente de respuesta |
| | Hacienda Despacho | 13/10/17 |
| | Tesorería | Sin visita y presentaba 1 petición pendiente de respuesta. |
| | Administrativa despacho | 13/10/17 |
| | Cultura | Sin visita y se encontraban 17 peticiones pendiente de respuesta. |
| | Bienestar Social despacho | No se hizo visita y presentaba 20 peticiones pendiente de respuesta. |
| | Apoyo Comunitario | Sin visita y presentaba 1 petición pendiente de respuesta. |
| Tránsito En General | Sin visita y se encontraba con 1982 peticiones pendientes de respuesta. | |



CONTROL INTERNO

| | | |
|-----------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 15 de octubre de 2017 | Bienestar Social | 31/10/17 |
| | Apoyo Comunitario | 31/10/17 |
| | Jurídica | Sin visita con 1 pendiente de Rta. |
| | Planeación POT | Sin visita y se encontraba con 20 peticiones sin respuesta |
| | Planeación Estratégicos | Sin visita y se encontraba 1 petición pendiente de respuesta. |
| | Planeación Sisben | Sin visita y se encontraba 1 petición pendiente de respuesta. |
| | Gobierno despacho | Sin visita y se encontraba con 9 peticiones pendiente de respuesta. |
| | Gobierno Justicia | Sin visita y se encontraban con 42 peticiones pendientes de la emisión de la respuesta. |
| | Gobierno Espacio publico | Sin visita y se encontraban 13 peticiones pendientes de la emisión de la respuesta. |
| | Gobierno Bombero | Sin visita y se encontraban con 1 petición pendiente de la emisión de la respuesta. |
| | Hacienda despacho | Sin visita y se encontraban 42 peticiones pendientes de la emisión de la respuesta.. |
| | Hacienda Rentas | Sin visita y se encontraban 40 peticiones pendientes de la emisión de la respuesta. |
| | Hacienda Cobro coactivo | Sin visita y se encontraban 118 peticiones pendientes de la emisión de la respuesta. |
| | Educación en general | Sin visita y se encontraban 20 peticiones pendientes de la emisión de la respuesta. |

| | |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Salud Publiica | Sin visita y se encontraban 8 peticiones pendientes de la emisión de la respuesta. |
| Cultura | Sin visita y se encontraban 23 peticiones pendientes de la emisión de |



CONTROL INTERNO

| | | |
|------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| | | la respuesta. |
| | Infraestructura | Sin visita y se encontraban 11 peticiones pendientes de la emisión de la respuesta. |
| | Desarrollo Rural | Sin visita y se encontraban 4 peticiones pendientes de la emisión de la respuesta. |
| | Tránsito en general | Sin visita y se encontraban 1951 peticiones pendientes de la emisión de la respuesta. |
| | Apoyo a la gestión | Sin visita y se encontraban 6 peticiones pendientes de la emisión de la respuesta. |
| | Contratación | Sin visita y se encontraban 1951 peticiones pendientes de la emisión de la respuesta. |
| 30 de octubre de 2017 | Jurídica | Visita el 1 de noviembre |
| | Infraestructura Despacho | 1 de noviembre |
| | Planeación POT | 1/11/17 |
| | Planeación despacho | 1/11/17 |
| | Planeación Estratégicos | 1/11/17 |
| | Desarrollo rural Medio ambiente | 1/11/17 |
| | Salud Pública | 1/11/17 |
| | Salud Gpad | 1/11/17 |
| | Apoyo – Contratación | 03/11/17 |
| | Cultura despacho | 07/11/17 |
| | Educación - Cobertura | 07/11/17 |
| | Educación despacho | 07/11/17 |
| | Hacienda – Cobro coactivo | 07/11/17 |
| | Hacienda Despacho | 07/11/17 |
| | Apoyo a la Gestión despacho | 07/11/17 |



CONTROL INTERNO

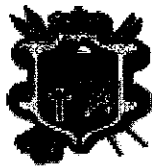
| | | |
|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| | Gobierno despacho | 07/11/17 |
| | Contratación | 07/11/17 |
| | Gobierno espacio público | 07/11/17 |
| | Hacienda Rentas | 08/11/17 |
| | Apoyo a la Gestión despacho | 07/11/17 |
| | Gobierno Justicia | No se hizo visita y presentaba 62 peticiones pendiente de la emisión de la respuesta. |
| | Gobierno Bomberos | Sin visita y presentaba 1 petición pendiente de respuesta. |
| | Hacienda Contabilidad | Sin visita y presentaba 1 petición pendiente de respuesta. |
| | Salud en general | 14/11/17 |
| | Control Interno | Sin visita y se encontraba con 1 petición pendiente de respuesta. |
| 15 de noviembre de 2017 | Desarrollo rural Medio Ambiente | 16/11/17 |
| | Hacienda Tesorería | 24/11/17 |
| | Gobierno General | 27/11/17 |
| | Apoyo a la Gestión Despacho | 27/11/17 |
| | Infraestructura despacho | 27/11/17 |
| | Administrativa Talento Humano | 28/11/17 |
| | Bienestar Social Despacho | 28/11/17 |
| | Hacienda despacho | 28/11/17 |
| | Planeación Grupo Estratégicos | 29/11/17 |
| | Bienestar Apoyo comunitario | 30/11/17 |
| | Jurídica | 30/11/17 |
| | Planeación POT | 30/11/17 |



CONTROL INTERNO

| | | |
|-------------------------------------|---------------------------------|----------|
| | Planeación Despacho | 29/11/17 |
| | Desarrollo rural Medio Ambiente | 16/11/17 |
| | Hacienda Tesorería | 24/11/17 |
| | Gobierno General | 27/11/17 |
| | Apoyo a la Gestión Despacho | 27/11/17 |
| | Infraestructura despacho | 27/11/17 |
| | Administrativa Talento Humano | 28/11/17 |
| | Bienestar Social Despacho | 28/11/17 |
| | Hacienda despacho | 28/11/17 |
| | Planeación Grupo Estratégicos | 29/11/17 |
| | Bienestar Apoyo comunitario | 30/11/17 |
| | Jurídica | 30/11/17 |
| | Planeación POT | 30/11/17 |
| | Planeación Despacho | 29/11/17 |
| 15 y 30 de Diciembre de 2017 | No hubo visitas | |

La actividad se evaluó teniendo en cuenta lo siguiente: los seguimientos a realizar serían quincenales durante el periodo 11/09/17 al 31/12/17 y de forma presencial, por lo tanto la visitas debían realizarse con base en 8 reportes quincenales y se realizaron sobre 5 reportes; **generando avance del 62.5%**. Sin embargo, según la base de datos migrada del aplicativo de correspondencia PISAMI, fue evidente que no realizó visita a todas las unidades administrativas que presentaban derechos de petición con términos de respuesta vencidos y sin emisión de respuesta al peticionario.



CONTROL INTERNO

Actividad 4: Presentar informes quincenales a la Oficina de Control Interno Disciplinario de las dependencias con peticiones vencidas.

Como unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la acción se encuentra: Memorandos Quincenales (8).

FECHA DE INICIO: 11/09/2017

FECHA FINAL: 31/12/2017

AUTOEVALUACIÓN DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:

En autoevaluación presentada a través del memorando 1042 – 027547 de fecha 26 de junio de 2018, se evaluó con unidad de medida de la meta 20, hasta junio de 2018 y los siguientes memorando como evidencia: 36582- 38097 de agosto 43817 y 43799 septiembre, 48647 de octubre, 55119 de noviembre, 59641 de diciembre, 2150- 2154 de enero 2018.5623,9837 febrero, 13854,12316,011088 marzo, 17192 del 20 de abril, 15901 del 13 de abril del 2018, 18775 del 02 mayo, 19060 de 04 mayo, 20133 del 10 mayo 2018, 24216 del 07 junio 2018.

EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO

Para evidenciar el cumplimiento de la acción propuesta se solicita la presentación de los informes quincenales emitidos a Control Interno Disciplinario, a partir del informe generado el 15 de septiembre de 2017. Presentando en atención a la solicitud los siguientes memorandos:

| Reporte a control disciplinario: memorando – fecha | No. | Observaciones de la Oficina de Control Interno |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------|
| Periodo 11/09/17 al 31/12/2017 | | |
| No.43799 del 12 de septiembre de 2017. | | En el mes de Septiembre se realizó 1 reporte de 2. |
| Memorando No. 48647 del 6 de octubre de 2017: con fecha de corte septiembre 20 de 2017 | | En el mes de Octubre se realizó 1 reporte de 2. |
| Memorando No. 55119 del 14 de noviembre de 2017. | | En el mes de Noviembre se realizó 1 reporte de 2. |



CONTROL INTERNO

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Memorando no. 59641 del 7 de diciembre de 2017: con fecha de corte 15 de noviembre de 2017. | En el mes de Diciembre se realizó 1 reporte de 2. |
| Periodo 01/01/18 al 20/06/18 | |
| Memorando No. 02154 del 17 de enero del 2018. | Se realizó 2 reportes asociados al mes de enero de 2018. |
| Memorando No. 05623 del 5 de febrero de 2018: Con fecha de corte 5 de febrero de 2018. | |
| Memorando No. 9387 del 27 de febrero del 2018. | Se realizó 2 reportes asociados al mes de febrero de 2018. |
| Memorando No. 011088 del 8 de marzo del 2018. | |
| Memorando No. 012316 del 15 de marzo del 2018: Con fecha de corte 13 de marzo de 2018 | En el mes de marzo se realizó 2 reportes. |
| Memorando No. 13854 del 28 de marzo del 2018. | |
| Memorando No. 017192 del 20 de abril del 2018: Con fecha de corte 16 de abril de 2018 | En el mes de abril se realizó 2 reportes. |
| Memorando no. 18775 del 3 de mayo del 2018: Con fecha de corte 26 de abril de 2018 | |
| Memorando No. 15901 del 13 de abril de 2018. | En el mes de abril se realizó 2 reportes. |
| Memorando no. 20133 del 10 de mayo de 2018: Con fecha de corte 30 de abril de 2018. | |
| Memorando 24216 del 7 junio de 2018: Con fecha de corte | No se realizaron envíos en el mes de mayo de 2018, hasta |



CONTROL INTERNO

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15 de mayo de 2018. | el 7 junio se remitió con fecha de corte de los registros de derechos de petición 15 de mayo de 2018. |
| Memorando 27710 del 27 de junio del 2018: Con fecha de corte 15 de junio de 2018. | En el mes de junio se hizo 1 reporte con fecha de corte de los registros de derechos de petición 15 de junio de 2018. |

En conclusión durante el periodo 11/09/17 al 31/12/17, se envió a Control Interno Disciplinario los 8 reportes de derechos petición que se encontraban en estado vencido y sin emisión de respuesta al peticionario. **Generando avance del 100%**, sin embargo al evaluar el periodo 01/01/2018 al 20/06/18, no se remitieron a Control Interno disciplinario el reporte de los derechos de petición que se encontraban en estado vencido y sin emitir respuesta al peticionario con fecha de corte al 30 de mayo de 2018.

Actividad 5.: Programar jornadas de evacuación a las dependencias que requieran y tengan derechos de petición vencidos y represados.

Como unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la acción se encuentra: memorando de solicitud de jornadas de evacuación (100%), y a su vez memorando informativo sobre los resultados de las jornadas de evacuación (100%).

FECHA DE INICIO: 11/09/2017

FECHA FINAL: 31/12/2017

AUTOEVALUACIÓN DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:

En autoevaluación presentada a través del memorando 1042 – 027547 de fecha 26 de junio de 2018, se evaluó así:

Actividad 5.1: Unidad de medida de la meta 19, como evidencia: Memorando 41008 de agosto de 2017, 48522, 48518, 48516, 48515, 48509,48507, 48506,48504,50340,50335, 50337, 50338,50336, 50342 de octubre de 2017, 9355 de febrero de 2018. 17365, 14605 de abril de 2018. 18702 de mayo de 2018, 27021 de junio de 2018.



CONTROL INTERNO

Actividad 5.2: Unidad de medida de la meta 2, como evidencia: Memorando 41008 del 29 agosto 2017, 20113 de mayo de 2018.

EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO

Con respecto al cumplimiento de la actividad programada se evidencia que durante el periodo 11/09/17 al 31/12/17, se programaron 2 jornadas de evacuación de derechos de petición que presentan estado vencido y sin la emisión de respuesta. Jornadas programadas mediante emisión de los siguientes memorandos:

| Fecha programada | Jornada | Actividad 5.1: Memorandos de solicitud de jornadas de evacuación Vs unidades administrativas | Actividad 5.2: Memorandos informativos sobre los resultados de la jornada de evacuación. |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Se programó para julio de 2017, pero se realizó, en el mes de agosto de 2017 – Para Secretaria de Transito – Grupo Contravenciones. | 32461 del 12 de julio de 2017. | | 41008 del 29 de agosto de 2017. |
| Según los memorandos no se programó fecha de evacuación, simplemente se comunicó que la Dirección de Recursos Físicos se encontraba dispuesta a apoyarlos, para realizar jornadas de evacuación de derechos de petición que presentaban estado vencido y sin emisión de respuesta al peticionario. | 48522, 48518, 48516, 48515, 48509,48507, 48506,48504 expedidos el 5 de octubre de 2017,50340,50335, 50337, 50338,50336, 50342, expedidos el 18 de octubre de 2017, | 17365 del 23 de abril de 2018, emitido al director de contravenciones de la Secretaría de Tránsito se informa que 1289 derechos de petición vencidos entre los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2017 se evacuaron. | |
| 26 y 27 de febrero de 2018. | 9355 del 27 de febrero de 2018 | No se envió memorando informando la gestión realizada. | |



CONTROL INTERNO

| Fecha programada | Jornada | Actividad 5.1: Memorandos de solicitud de jornadas de evacuación Vs unidades administrativas | Actividad 5.2: Memorandos informativos sobre los resultados de la jornada de evacuación. |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 25 de abril al 27 de abril de 2018 | | 18702 de mayo de 2018 | 20113 del 10 de mayo de 2018 |
| Del 5 al 15 de abril de 2018. | | 14605 del 5 abril de 2018 | No se presentó memorando informativo. |
| Del 25 al 27 de abril de 2018 | | 18702 del 2 de mayo 2018 remitido a la dirección de Medio Ambiente, | 020113 de fecha 11 de mayo informando que la jornada se realizó del 5 al 24 de abril de 2018. Antes de la fecha programada. |
| Del 19 al 29 de junio de 2018 | | 27021 de junio de 2018. | No generó memorando informativo. |
| Evaluación: Porcentaje de avance en la implementación de la actividad programada | | En el periodo comprendido 11/09/17 al 31/12/17, se programaron 2 jornadas de evacuación de derechos de petición que presentaban estado vencido y sin emisión de respuesta al peticionario; generando avance del 100% | En el periodo comprendido 11/09/17 al 31/12/17, se realizó 2 jornadas de evacuación en la Secretaría de Tránsito, Generando avance del 100% . En el periodo transcurrido de la presente vigencia no se presento registro informativo de la gestión de evacuación realizada en las siguientes fechas: 27 de febrero, 5 de abril y 29 de junio de 2018. |

Como resultado de la gestión realizada para subsanar el hallazgo se concluye lo siguiente: **El porcentaje promedio de ejecución de las actividades programadas para subsanar el hallazgo es del 70%**, con término para su ejecución vencido; sumado a lo anterior el hallazgo continúa presentándose según los informes de seguimiento a la oportunidad de respuesta al peticionario; emitidos por la Oficina de Control Interno en las siguientes fechas:



CONTROL INTERNO

| Fecha de emisión del informe | Periodo evaluado | Oportunidad de respuesta a los PQR | Observaciones de la Oficina de Control Interno |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 19 de enero de 2018 link página web para consultarlo: http://ibague.gov.co/portal/admin/archivos/publicaciones/2018/19596-DOC-20180120.pdf | 1 de julio de 2017 al 31 de diciembre de 2017 | Los derechos de petición formulados a la entidad durante el periodo evaluado presentaron el siguiente estado: 42% respondido dentro del término, 26% respondido fuera del término normado, 28% sin responder y contérminos de respuesta vencidos y el 4% sin responder con términos de respuesta vigentes. | Las acciones implementadas para subsanar el hallazgo, permitieron incrementar el porcentaje de oportunidad de respuesta respecto al 29% registrado en el hallazgo, sin embargo no permitieron subsanar el hallazgo, en razón a que se debe responder el 100% de los derechos de petición formulados a la entidad dentro de los términos normados. |
| 17 de julio de 2018 link página web de la entidad. | 1 de enero de 2018 al 30 de junio de 2018 | Los derechos de petición formulados a la entidad durante el periodo evaluado presentaron el siguiente estado: 40% respondido dentro del término, 43% respondido fuera del término normado, 15% sin responder y contérminos de respuesta vencidos y el 2% sin responder con términos de respuesta vigentes. | |

HALLAZGO No.2: El procedimiento de PQR aprobado, no se encuentra actualizado con base a ley 1755 del año 2015, el Decreto 1166 de 2016, la Resolución interna No. 219 del año 2015 y la guía para responder solicitudes de información, expedida por la Secretaría de Transparencia. Siendo evidente la no atención a los cambios normativos. Cambios que conducen a la actualización, socialización e implementación de mejoras en los procesos y procedimientos.

ACCION CORRECTIVA PROPUESTA: Actualizar el procedimiento de pqr ante la secretaria de planeación acorde a la normatividad vigente.



CONTROL INTERNO

Para dar cumplimiento a la acción correctiva se programo realizar 5 actividades las cuales presentan el siguiente avance:

Actividad 1: Revisar la reglamentación nueva de acuerdo a los parámetros establecidos.

Como unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la acción se encuentra: Acta de Reunión (1).

FECHA DE INICIO: 18/08/2017

FECHA FINAL: 23/08/2017

AUTOEVALUACIÓN DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:

En autoevaluación presentada a través del memorando 1042 – 027547 de fecha 26 de junio de 2018, se evaluó con unidad de la meta 1, como evidencia: Acta de reunión 05 de septiembre del 2017.

EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO

Para evidenciar el cumplimiento de la acción programada, se solicitó el acta que evidencia haber realizado la consulta de la normatividad asociada a los derechos de petición. Presentando como evidencia acta sin número de fecha 5 de septiembre de 2017, en la que se tiene el registro de haber realizado reunión técnica con el fin de revisar la ley 1755 de 2015. Generando como avance del 100%. No obstante, se deja como observación que el acta presentada no se encuentra elaborada en el formato oficial aprobado y dispuesto por la entidad para el registro de actas de reunión.

Actividad 2: Solicitar al comité de control documental la actualización del procedimiento.

Como unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la acción se encuentra: Memorando (1).

FECHA DE INICIO: 23/08/2017

FECHA FINAL: 23/08/2017

AUTOEVALUACIÓN DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:



CONTROL INTERNO

En autoevaluación presentada a través del memorando 1042 – 027547 de fecha 26 de junio de 2018, se evaluó con unidad de la meta 1, como evidencia: Memorando no. 2017-41977.

EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO

Para evidenciar el cumplimiento de la acción programada, se presentó el memorando No. 28871 del 22 de junio de 2017, mediante el cual se remitió a la Dirección de Estudios Estratégicos el procedimiento de PQR, solicitando la fijación de la fecha de sustentación de la actualización en comité de control documental. **Generando avance del 100%.**

Actividad 3: Sustentar el procedimiento de pqr ante la secretaria de planeación.

Como unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la acción programada se encuentra: Memorando de Citación a sustentación, planilla de Asistencia a comité, acta de Comité.

FECHA DE INICIO: 23/08/2017

FECHA FINAL: 23/08/2017

AUTOEVALUACIÓN DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:

En autoevaluación presentada a través del memorando 1042 – 027547 de fecha 26 de junio de 2018, se evaluó con unidad de la meta 3, como evidencia: Memorando no. 2017-39590, planilla del 23 de agosto del 2017 y acta 01 del 23 de agosto del 2017.

EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO

Para evidenciar el cumplimiento de la acción programada, se presentó los siguientes documentos: Memorando No. 39590 de fecha 22 de agosto de 2017, mediante el cual la Dirección de Estudios Estratégicos fijó para el 23 de agosto de 2017 la sustentación del procedimiento de PQR, acta No. 1 de 2017 del 23 de agosto de 2017 en la que se evidencia, que la Dirección de Recursos Físicos realizó la sustentación del procedimiento de PQR en comité de control documental, planilla de asistencia al comité de fecha 23 de agosto de 2017; adicional a estos documentos se presentó el memorando No. 43265 del 8 de septiembre de 2017, mediante el cual la Dirección de Estudios Estratégicos informa que fue aprobado el procedimiento de PQR asignándole el código PRO – GSA - 02. Generando avance del 100 %. No obstante, la Oficina de Control Interno al consultar el procedimiento aprobado aclara que el procedimiento presenta falencias en su documentación, en razón a que los controles establecidos no corresponden a los que se tienen



CONTROL INTERNO

implementados en la entidad como son: Alertas generadas en el aplicativo de correspondencia Pisami, los términos de respuesta al peticionario y seguimientos quincenales a la oportunidad de respuesta. El procedimiento documentado omite estos controles y en su lugar relaciona los siguientes: Hoja de vida Trámites y Servicios, Formato Institucional, Imagen Digitalizada, Manual de Funciones, Informe y carpetas. Ante esta situación se aclara que el objetivo principal del procedimiento es el trámite de la respuesta dentro del tiempo normado al peticionario; por lo tanto, los controles deben contribuir a prevenir que se responda fuera del término normado.

Actividad 4: Socializar el procedimiento aprobado con los servidores públicos de la administración central municipal, el nuevo procedimiento de peticiones quejas y reclamos.

Como unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la acción programada se encuentra: Memorando de citación a socialización, planilla de Asistencia a socialización, material de apoyo.

FECHA DE INICIO: 11/09/2017

FECHA FINAL: 15/10/2017

AUTOEVALUACIÓN DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:

En autoevaluación presentada a través del memorando 1042 – 027547 de fecha 26 de junio de 2018, se evaluó con unidad de la meta 3, como evidencia: Circular 0014 del 07 de septiembre del 2017, planilla del 11 de septiembre del 2017, sin especificar evidencia de material de apoyo.

EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO

Para evidenciar el cumplimiento se presentó la circular No. 1042 – 00014 del 7 de septiembre de 2017, mediante la cual se convocó a socialización del procedimiento de PQR; adicionalmente se presentó la planilla de asistencia de fecha 11 de septiembre de 2017 y como material de apoyo empleado se suministró el registro fotográfico y diapositivas. Generando avance del 100%.

Actividad 5: Implementar el procedimiento de PQRS.

Como unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la acción programada se encuentra: Emitir una circular para todas las unidades administrativas dando directrices para la implementación del procedimiento



CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO: 11/09/2017

FECHA FINAL: 15/10/2017

AUTOEVALUACIÓN DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:

En autoevaluación presentada a través del memorando 1042 – 027547 de fecha 26 de junio de 2018, se evaluó con unidad de la meta 1, como evidencia: Circular 0015 del 07 de septiembre del 2018

EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO

Para evidenciar el cumplimiento de la actividad programada se presentó la Circular No. 0015 de fecha 7 de septiembre de 2017; por medio de la cual se dieron las directrices para la implementación de PQR, generando avance del 100%.

HALLAZGO 3: Los Formatos petición verbal, petición escrita, el check list verificación de requisitos de derecho de petición y el de consulta escrita de documentos de reserva; aprobados en comité de archivo; no cuentan con código y versión. Aspecto necesario para poder implementarlos en cumplimiento del procedimiento de control de documentos y a su vez cumplir con el reglamento interno de los derechos de petición, el Decreto 1166 de 2016 y el lineamiento establecido en la guía para responder solicitudes de información expedida por la Secretaría de Transparencia de Presidencia de la República.

ACCIÓN CORRECTIVA: Codificar los formatos de petición verbal, petición escrita, el check list verificación de requisitos de derecho de petición y el de consulta escrita de documentos de reserva.

Para dar cumplimiento a la acción correctiva se programaron 4 actividades, las cuales presentan el siguiente avance:

Actividad 1: Remitir al comité de control documental los formatos de petición verbal, petición escrita, el check list verificación de requisitos de derecho de petición y el de consulta escrita de documentos de reserva, para su respectiva codificación.

Como unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la acción programada se encuentra: Memorando.

FECHA DE INICIO: 14/08/2017

FECHA FINAL: 18/08/2017

AUTOEVALUACIÓN DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:



CONTROL INTERNO

En autoevaluación presentada a través del memorando 1042 – 027547 de fecha 26 de junio de 2018, se evaluó con unidad de la meta 1, como evidencia: Memorando 38325 de 14 agosto 2017.

EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO

Para evidenciar el cumplimiento de la acción programada se dio a conocer el memorando No. 1042 - 038325 del 14 de agosto de 2017, remitido a la Dirección de Estudios Estratégicos solicitando la asignación de código y versión a los formatos de petición verbal, petición escrita, anexo al memorando en mención se adjuntó el acta comité de archivo No. 06 con fecha 15 de noviembre de 2016 según la cual fue aprobado los formatos de petición verbal y escrita; generando avance del 50%, en razón a que no se encuentran aprobados según el acta en mención el formato de consulta de documentos de reserva y el formato de verificación de requisitos de derecho de petición.

Actividad 2: Socializar los formatos de petición verbal, petición escrita, el check list verificación de requisitos de derecho de petición y el de consulta escrita de documentos de reserva, con el personal de ventanilla.

Como unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la acción programada se encuentra: Circular informativa, memorando de Citación a Socialización, Planilla de asistencia a Socialización y Material de apoyo.

FECHA DE INICIO: 11/09/2017

FECHA FINAL: 15/10/2017

AUTOEVALUACIÓN DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:

En autoevaluación presentada a través del memorando 1042 – 027547 de fecha 26 de junio de 2018, se evaluó con unidad de la meta 4, como evidencia: Circular 0016 del 14 de septiembre del 2017, circular 0014 del 07 de septiembre del 2017, planilla del 11 de septiembre del 2017, sin especificar evidencia de material de apoyo.

EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO

Para evidenciar el cumplimiento de la actividad programada se dio a conocer la circular No. 0015 de fecha 7 de septiembre de 2017 y la circular No. 016 del 14 de septiembre de 2017, por medio de las cuales se socializó y se dio instrucciones para que se consultara los formatos de petición verbal y escrita en la página web de la entidad; **generando avance del 50%** en razón a que no se encuentran socializados por falta de aprobación en comité y de asignación de código y versión a los



CONTROL INTERNO

formatos consulta de documentos de reserva y el de verificación de requisitos de derecho de petición.

Actividad 3: Actualizar los formatos de peticiones en la página web institucional

Como unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la acción programada se encuentra: Página Web (3).

FECHA DE INICIO: 11/09/2017

FECHA FINAL: 29/09/2017

AUTOEVALUACIÓN DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:

En autoevaluación presentada a través del memorando 1042 – 027547 de fecha 26 de junio de 2018, se evaluó con unidad de la meta 3, como evidencia: Página web.

EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO

Para evidenciar el cumplimiento de la acción programada, se consultó la página web, evidenciando que se encuentran publicados los formatos: Petición verbal, petición escrita con el código y versión asignado por la Dirección de Estudios Estratégicos. Con relación a los formatos consulta de documentos de reserva y el de verificación de requisitos, se aclara que aunque se encuentran publicados no deben publicarse hasta que se encuentren aprobados en comité de archivo y tengan asignado el código y versión para oficialmente ser implementados. Como resultado de la situación encontrada se concluye que el avance es del 50%.

Actividad 4: Implementar los formatos de petición verbal, petición escrita, el check list verificación de requisitos de derecho de petición y el de consulta escrita de documentos de reserva, debidamente codificados.

Como unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la acción programada se encuentra: Aplicativo Pisami.

FECHA DE INICIO: 18/09/2017

FECHA FINAL: 31/12/2017

AUTOEVALUACIÓN DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:

En autoevaluación presentada a través del memorando 1042 – 027547 de fecha 26 de junio de 2018, se evaluó con unidad de la meta 5, como evidencia: Radicaciones: 76988 del 11-09-2017, 100463 del 22-11-2017, 102516 del 28-11-2017, 28902 del 22-03-2018, 32347 del 5-04-2018.



CONTROL INTERNO

EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO

Para evidenciar el cumplimiento de la actividad programada se migro del aplicativo de correspondencia Pisami, los derechos de petición radicados en la entidad durante el periodo 1 de agosto de 2017 al 31 de diciembre de 2017, seleccionando los que ingresaron por medio de recepción telefónico y presencial, después de la fecha de socialización de los formatos (14/09/17); Obtenida esta información se evidencio que por el medio de recepción telefónico ingreso el derecho de petición No. 095773 radicado el 7 de noviembre de 2017, al consultar la implementación del formato de petición verbal, se evidenció que no se hizo uso del formato aprobado. Ante esta situación el personal asignado para atender el auditor, manifestó que en los casos que los peticionarios se acercaron a la ventanilla de la sede principal a presentar su petición de forma presencial, se hizo uso del formato de petición verbal, presentado como evidencia el uso en los siguientes radicados: 86536 de fecha 9 de octubre de 2017, 76982 del 11 de septiembre de 2017, 76988 del 11 de septiembre de 2017, 32347 del 4 de mayo 2018, 28902 del 22 de marzo de 2018. Continuando con la verificación por muestreo en la base datos migrada se evidenció que en la ventanillas: Secretaría de Salud, Grupo Sisben, Secretaría de Planeación y en el Palacio Municipal; no hicieron uso del formato de petición verbal o escrita en los casos que debieron utilizarlos. Como resultado de la evaluación **se concluye que no hay avance.**

HALLAZGO No. 4: 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, proyectar la respuesta informado el costo de las copias requeridas.

ACCIÓN CORRECTIVA: Proyectar el acuerdo donde se establezca el valor de las copias dentro de la administración Central Municipal.

Para dar cumplimiento a la acción correctiva se programaron 5 actividades, las cuales presentan el siguiente avance:

Actividad 1: Proyectar el proyecto de acuerdo donde se establezca el valor de las copias dentro de la Administración Central Municipal.



CONTROL INTERNO

Como unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la acción programada se encuentra: Proyecto de acuerdo.

FECHA DE INICIO: 10/11/2017

FECHA FINAL: 10/12/2017

AUTOEVALUACIÓN DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:

Sin avance

EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO

Sin avance

Actividad 2: Remitir a la oficina Jurídica el acto administrativo o documento equivalente para la revisión por parte del despacho.

Como unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la acción programada se encuentra: oficio de remisión.

FECHA DE INICIO: 10/12/2017

FECHA FINAL: 29/12/2017

AUTOEVALUACIÓN DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:

Sin avance

EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO

Sin avance.

Actividad 3: Radicación ante el concejo municipal del proyecto de acuerdo donde se establece el valor de las copias dentro de la Administración Central Municipal.

Como unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la acción programada se encuentra: oficio de remisión.

FECHA DE INICIO: 10/12/2017

FECHA FINAL: 29/12/2017

AUTOEVALUACIÓN DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:



CONTROL INTERNO

Sin avance.

EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO

Sin avance.

Actividad 4: Socialización del acuerdo del valor de las copias dentro de la administración Central Municipal.

Como unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la acción programada se encuentra: Circular

FECHA DE INICIO: 05/05/2018

FECHA FINAL: 05/05/2018

AUTOEVALUACIÓN DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:

Sin avance

EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO

Sin avance.

Actividad 5: Implementación del acuerdo en la entidad.

Como unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la acción programada se encuentra: Acuerdo.

FECHA DE INICIO: 05/06/2018

FECHA FINAL: 05/08/2018

AUTOEVALUACIÓN DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:

No se evaluaron.

EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO

Sin avance

HALLAZGO No. 5: 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 era la 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



CONTROL INTERNO

incumplimiento de los términos de respuesta al peticionario; por parte de la entidad competente.

ACCIÓN CORRECTIVA: Registrar dentro de la Plataforma PISAMI los casos en que la entidad no era competente para tramitar la respuesta al peticionario y este insistiese en radicarla.

Para dar cumplimiento a la acción correctiva se programaron 3 actividades, las cuales presentan el siguiente avance:

Actividad 1: Solicitar a la Dirección de informática adicionar una columna para diligenciar la petición del ciudadano.

Como unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la acción programada se encuentra: Memorando.

FECHA DE INICIO: 08/09/2017

FECHA FINAL: 11/09/2017

AUTOEVALUACIÓN DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:

En autoevaluación presentada a través del memorando 1042 – 027547 de fecha 26 de junio de 2018, se evaluó con unidad de la meta 9, como evidencia: MEMORANDOS 41971 DEL 01 SEP 2017, 44879 del 18 septiembre 2017- 50112 del 13 octu 2017, 51239 del 23 octubre, 57156 del 23 nov 2017, 3167 20 de enero 2018, 10393 05 de marzo, 14196 del 03 de abril de 2018, 21288 del 18 mayo 2018.

EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO

Para evidenciar el cumplimiento de la actividad programada, se solicitó la presentación del memorando emitido a la Dirección del Grupo de Informática requiriendo al desarrollador del aplicativo de correspondencia PISAMI; crear una columna o fila, para dejar en ella el registro de los casos en que el personal de ventanilla informa al peticionario que la Alcaldía no es la competente para tramitar la respuesta de la Petición y este insistió en radicarla. Presentando los siguientes memorandos: 41971 del 1 septiembre de 2017, 44879 del 18 septiembre de 2017- 50112 del 13 octubre de 2017, 3167 20 de enero de 2018, 10393 05 de marzo del 2018, 14196 del 03 de abril de 2018, 21288 del 18 mayo 2018; generando avance del 100%. Sin embargo, la acción implementada no ha sido efectiva porque la Dirección del Grupo de informática no ha realizado en el aplicativo la mejora solicitada.



CONTROL INTERNO

Actividad 2: Socializar al personal de ventanilla las directrices impartidas.

Como unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la acción programada se encuentra: Memorando de citación.

FECHA DE INICIO: 11/09/2017

FECHA FINAL: 31/09/2017

AUTOEVALUACIÓN DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:

Sin avance

EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO

Sin avance

Actividad 3: Digitalizar el registro de insistencia de la radicación.

Como unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la acción programada se encuentra: Plataforma PISAMI.

FECHA DE INICIO: 11/09/2017

FECHA FINAL: 31/09/2017

AUTOEVALUACIÓN DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:

Sin avance

EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO

Sin avance.

HALLAZGO No. 6: No se encuentran publicados en la página web de la entidad los informes de seguimiento quincenal, realizados durante el periodo 1 de enero de 2017 al 30 de junio de 2017; aspecto indispensable para no infringir lo normado en el numeral 3 de la Circular 001 del año 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno. Artículo que hace referencia al registro público organizado de los derechos de petición.



CONTROL INTERNO

ACCIÓN CORRECTIVA: Publicar en la página web institucional los informes de seguimiento quincenal a los términos de respuesta de los derechos de petición.

Para dar cumplimiento a la acción correctiva se programaron 2 actividades, las cuales presentan el siguiente avance:

Actividad 1: Realizar el informe quincenal del estado de los derechos de petición formulados ante la entidad.

Como unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la acción programada se encuentra: Informe en Excel (8).

FECHA DE INICIO: 11/09/2017

FECHA FINAL: 31/12/2017

AUTOEVALUACIÓN DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:

No reportaron avance.

EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO

Para evidenciar el cumplimiento de la acción programada presentaron 5 informes de los 8 programados a realizar, **generando avance del 62.5%**, No obstante los informes presentan deficiencias en la calidad de la información en razón a que presentan ausencia del número del radicado de la respuesta y la fecha de respuesta, información requerida en el numeral 3 de la Circular 001 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del gobierno nacional en materia de control interno.

Actividad 2: Remitir a la Dirección de Informática los informes quincenales generados para la publicación en la página web.

Como unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la acción programada se encuentra: Correos electrónicos (8).

FECHA DE INICIO: 11/09/2017

FECHA FINAL: 31/12/2017

AUTOEVALUACIÓN DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:

No reportaron avance



CONTROL INTERNO

EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO

Para evidenciar el cumplimiento de la acción se solicitó presentar los log de envío de los informes al correo Institucional de la Dirección del Grupo de Informática; presentando como evidencia los logs de las siguientes fechas: 13 de septiembre de 2017, 9 de octubre de 2017, 10 de noviembre de 2018. En vista de no presentación de evidencia de remisión de los informes se consultó la fecha de publicación de los informes quincenales en la página web de la entidad evidenciando lo siguiente:

| Fecha de corte del informe según publicación página web | Fecha último registro de la base de datos del informe | Fecha de publicación según página web. | Fecha de emisión del informe a publicar según correo y aplicativo Pisami. |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | 13/09/17: Según el log del correo presentado en esta fecha la Dirección de Recursos Físicos se realizó envío de la base de datos del informe para publicación en la web, sin embargo al consultar la página web se evidencia que con fecha de este corte no se encuentra publicado informe de PQR; no obstante se consulta el informe publicado con fecha 30 de agosto de 2017 y se evidencia que este fue publicado el 13/09/17; concluyendo que el informe remitido a publicación el 13/09/17 es el del 30 de agosto y el informe de esta fecha, se encuentra por fuera del periodo de los informes a realizar (11/09/17 al 31/12/17) para evidenciar el cumplimiento de la actividad programada. |
| 30/09/17 | 20/09/17 | 09/10/17 | 09/10/17: Según el log del correo esta fecha presentado en esta fecha la Dirección de Recursos Físicos realizó envío de la base de datos del informe para publicación en la web. |
| 15/10/17 | 17/10/17 | 10/11/17 | 10/11/17: Según el log del correo presentado en esta |



CONTROL INTERNO

| | | | |
|---------------|----------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 30/10/17 | 20/10/17 | 10/11/17 | fecha la Dirección de Recursos Físicos realizó envío de la base de datos del informe para publicación en la web. |
| 15/11/17 | 20/10/17 | 26/06/17 | No se presentó evidencia de envío a la Dirección de Informática de informes de PQR a publicar en la página web. |
| Diciembre /17 | 05/10/17 | 26/06/17 | |

Como resultado de la situación encontrada se concluye que durante el periodo 11/09/17 al 31/12/17 se enviaron a la Dirección de Informática 3 informes de los 8 que debieron enviarse para su publicación en la página web en la vigencia 2017. **Generando avance del 37.5%.**

HALLAZGO No. 7: No se tiene ubicado el buzón de sugerencias en la recepción del palacio municipal, incumpliendo lo normado en el párrafo del artículo 16 del reglamento interno de los derechos de petición. Sumado a lo anterior esta situación impide que los usuarios internos y externos expresen sus comentarios y sugerencias a través de este mecanismo y a su vez impide que el director de Recursos Físicos, genere acciones de mejora con base en las sugerencias.

ACCIÓN CORRECTIVA: Ubicar el Buzón de Sugerencias en la recepción del Palacio Municipal.

Como unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la acción programada se encuentra: Buzón de sugerencia (1).

FECHA DE INICIO: 11/09/2017

FECHA FINAL: 20/09/2017

AUTOEVALUACIÓN DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:

En autoevaluación presentada a través del memorando 1042 – 027547 de fecha 26 de junio de 2018, se evaluó con unidad de la meta 1, como evidencia: buzón de sugerencias

EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO



CONTROL INTERNO

Se evidenció que el buzón de sugerencias se encuentra ubicado en la recepción del palacio municipal, **generando avance del 100%**; para evaluar la efectividad generada al implementar el buzón, se consultó la periodicidad con la que se hace apertura de los buzones y las acciones de mejora implementadas como resultado de las sugerencias de los ciudadanos. En respuesta se manifestó que se hace apertura cada quince días; sin embargo, se evidenció que en el periodo de agosto de 2017 a diciembre del año 2017, no se hizo apertura de los buzones; a partir de enero a junio del 2018 se inició la apertura, pero sin análisis de las sugerencias presentadas por los ciudadanos. Se tuvo acceso a las peticiones depositadas en los buzones, y algunas se habían ingresado al aplicativo de correspondencia Pisami.

HALLAZGO No. 8: 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 de 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.

ACCIÓN CORRECTIVA: Clasificar correctamente los derechos de petición de acuerdo a los parámetros establecidos en la reglamentación actual

Para dar cumplimiento a la acción correctiva se programaron 4 actividades, las cuales presentan el siguiente avance:

Actividad 1: Identificar los puntos de recepción que están clasificando de manera errónea los derechos de petición formulados ante la entidad.

Como unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la acción programada se encuentra: Informe en Excel (1).

FECHA DE INICIO: 11/09/2017

FECHA FINAL: 18/09/2017

AUTOEVALUACIÓN DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:

20 informes



CONTROL INTERNO

EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO

Para evidenciar el cumplimiento de la actividad se solicita la presentación de las bases de datos de los informes.

| Bases de datos - fecha de corte | Ventanillas con derechos de petición mal clasificados | Gestión realizada frente a los derechos de petición mal clasificados | | | | | | | | |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------|-------|----------|-------|----------|--------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 30 de abril de 2018 | <p>Tránsito municipal: Se encontraron 19, entre los cuales mediante muestreo están:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="594 804 732 835">Radicado</th> <th data-bbox="797 804 878 835">fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="594 867 678 898">19390</td> <td data-bbox="781 867 894 898">09/03/17</td> </tr> <tr> <td data-bbox="594 1255 678 1287">75373</td> <td data-bbox="781 1255 894 1287">05/09/17</td> </tr> <tr> <td data-bbox="594 1707 699 1738">005927</td> <td data-bbox="781 1707 894 1738">25/01/18</td> </tr> </tbody> </table> | Radicado | fecha | 19390 | 09/03/17 | 75373 | 05/09/17 | 005927 | 25/01/18 | <p>Según acta de visita de fecha 15 de mayo de 2018, presentan la siguiente situación:</p> <p>Clasificado como derecho de petición por congresista, pero es un Documento informativo y continúa igual (no fue efectiva la gestión), en razón a que hicieron la actuación finalizado y no se puede hacer el cambio.</p> <p>Clasificado como derecho de petición por congresista, pero es un Derecho de petición de interés particular y continúa igual (no fue efectiva la gestión), en razón a que hicieron la actuación finalizado y no se puede hacer el cambio.</p> <p>Clasificado como derecho de petición por congresista, pero es un trámite según el</p> |
| Radicado | fecha | | | | | | | | | |
| 19390 | 09/03/17 | | | | | | | | | |
| 75373 | 05/09/17 | | | | | | | | | |
| 005927 | 25/01/18 | | | | | | | | | |



CONTROL INTERNO

| | | |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>04837 23/01/18</p> | <p>aplicativo suit del DAFP (inscripción de personas ante el registro único nacional de transporte – RUNT) y continúa igual (no fue efectiva la gestión), en razón a que hicieron la actuación finalizado.</p> <p>Clasificado como derecho de petición solicitud de información por congresistas y realmente es trámite asociado a la Secretaria de tránsito y se encuentra clasificado como varios.</p> |
| <p>Mayo 30</p> | <p>Mal clasificados 33.</p> <p>Se verificó los siguientes:</p> <p>39541 de 24/04/18</p> <p>44662 del 07/05/18</p> <p>027120 del 16/03/18</p> | <p>Clasificado como derecho de petición de solicitud de información y realmente es un derecho de petición de interés general y no sea hecho cambio.</p> <p>Clasificado Derecho de petición de solicitud de información y es documento informativo y se mantiene igual.</p> <p>Clasificado como solicitud de copias y es un derecho de petición de interés particular. Pero no se hizo el cambio porque ya se le dio finalizado.</p> |



CONTROL INTERNO

| | | |
|--------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Marzo 2018 | 010488 del 06/02/18 | Clasificado como derecho de petición reclamo y es derecho de petición de interés particular y efectivamente se hizo cambio. |
| | 095773 del 07/11/17 | Clasificado como queja y de derecho de petición de interés general y se evidencio corregida la clasificación. |
| | 016948 del 16/02/18 | Clasificado como reclamo y es de interés particular, no se cambio porque se encuentra con actuación de finalizado. |
| Febrero 2018 | 002576 del 15 /01/18 | Clasificado como derecho de petición –consulta y es un requerimiento de ente de control. |
| | 006184 del 26/01//17 | Clasificado como derecho de petición de interés general y es de interés particular y se evidencio que se realizó el cambio. |
| | 060934 del 25/07/17 | Clasificado como derecho de petición de interés particular y es de interés general. |
| Febrero 2018 | 000079 del 02/01/18 | Clasificado como de interés particular y es un proceso ejecutivo de excepción cobro coactivo, no se hizo cambio. |
| | 002504 del 15/01/18 | Clasificado como derecho de petición solicitud de información y es un trámite. No se realizó el cambio. |



CONTROL INTERNO

| | | |
|--|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | 001873 de 11/01/18 | Clasificado como derecho de petición de interés particular, pero realmente debería haberse clasificado como varios. |
|--|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Como resultado de la situación encontrada, se concluye que identificaron las ventanillas que están realizando clasificación incorrecta de los documentos radicados, **generando avance del 100%**; sin embargo, la acción no ha generado un impacto positivo en razón a que se continúa presentando incorrecta clasificación de los documentos.

Actividad 2: Citar a capacitación a los funcionarios de los puntos de recepción que clasifican mal los derechos de petición

Como unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la acción programada se encuentra: Memorando Citación (9).

FECHA DE INICIO: 15/09/2017

FECHA FINAL: 18/09/2017

AUTOEVALUACIÓN DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:

6 memorandos: Memorando: 47924 de 03 octubre 2017, 48800 del 20 octubre 2017, 363 del 27 febrero 2018, 11049 del 08 marzo 2018, circular 00011 del 2 mayo 2018, 20743 del 16 mayo 2018.

EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO

Para evidenciar el cumplimiento se solicita la presentación de los memorandos de citación, presentado los siguientes:

Memorando 9363 de fecha 27 de febrero de 2018 citando para el 2 de marzo al personal de la ventanilla de Transito, circular 0011 del 2 de mayo de 2018 citando para el 15 de mayo de 2018 a personal de todas las ventanillas, memorando 20743 del 16/05/18 convocando para el 18/05/18 a personal de ventanilla de la secretaria de educación, memorando 011049 de fecha 8 de marzo de 2018 convocando al personal de ventanilla de Tránsito, Circular No. 014 del 7 de 7/09/17 citando a capacitación a todo el personal de ventanilla para 11/09/17, memorando 47924 del 3 de octubre de 2017 convocando para el 11 de octubre de 2017 al personal de Aseguramiento en salud. **Generando como avance el 100%**.



CONTROL INTERNO

Actividad 3: Capacitar a los funcionarios de los puntos de recepción en la clasificación correcta de los derechos de petición.

Como unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la acción programada se encuentra: Planilla de Asistencia (1).

FECHA DE INICIO: 25/09/2017

FECHA FINAL: 30/09/2017

AUTOEVALUACIÓN DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:

Planilla de asistencia: 11 septiembre 2017, 15 de mayo 2018, 18 mayo de 2018.

EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO

Para evidenciar el cumplimiento se presentó las planillas de asistencia de las siguientes fechas: 2 de marzo de 2018 a Tránsito (acta), 15 de mayo de 2018 a personal de todas las ventanillas, 18/05/18 a personal de ventanilla de la secretaria de educación, de Tránsito, no se presentó la del 11 de octubre de 2017 a personal de Aseguramiento en salud, 11/09/17 a todo personal de ventanilla. Como resultado de la evaluación de la evidencia se genera **avance del 100%**.

Actividad 4: Realizar seguimiento quincenal a las radicaciones de derechos de petición que realizaron los puntos de recepción.

Como unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la acción programada se encuentra: Actas de seguimiento (72).

FECHA DE INICIO: 30/09/2017

FECHA FINAL: 31/12/2017

AUTOEVALUACIÓN DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:

76 actas de visita a ventanillas.

EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO

Para evidenciar el seguimiento realizado en las ventanillas por falencias en la clasificación de los documentos se presentaron las siguientes actas de visita:



CONTROL INTERNO

| Periodo | Fecha del acta de visita | Seguimiento realizado en la ventanilla de: |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 30/09/17 al 31/12/17 | Sólo se realizó visita según actas presentadas de fecha el 17/10/17 | Transito, Salud, Espacio Público, Infraestructura, Planeación, Cobro Coactivo (6 actas). |
| 26/01/18 al 14/06/18 (se establece este periodo, porque a partir de 26 de enero empezó a laborar el contratista que realizó los seguimientos) | 26/01/18 | Ventanilla Principal |
| | 29/01/18 | Educación, Gobierno-Espacio Público, Sisben |
| | 30/01/18 | Transito y Salud |
| | 02/03/18 | Sisben, Educación |
| | 05/03/18 | Espacio Público, Infraestructura, Rural, Planeación |
| | 06/03/18 | Cobro coactivo de la 12 y el de la 15 |
| | 07/03/18 | Can del salado, Can Sur y ventanilla Principal |
| | 22/03/18 | Cobro coactivo de la 15 |
| | 08/03/18 | Cobro coactivo de la 12 |
| | 14/03/18 | Desarrollo Rural |
| | 15/05/18 | Planeación, infraestructura |
| | 16/05/18 | Sisben, Educación, Hacienda Cobro Coactivo de la 12 y de la 15 |
| | 17/05/18 | Espacio público, Salud, transito, can salado |
| 18/05/18 | Can Sur | |
| 12/06/18 | Cobro coactivo, infraestructura, planeación, cobro coactivo de la 12 | |



CONTROL INTERNO

| | | |
|--|----------|---------------------------------|
| | 13/06/18 | Rentas, Espacio Público, Sisben |
| | 14/06/18 | Can salado, Salud, Can Sur |

Como resultado de la evaluación de las evidencias presentadas se concluye que durante el periodo fijado en el plan de mejoramiento para realizar los seguimientos (30/09/17 al 31/12/17), realizaron 6 seguimientos el 17 de octubre del 2017. Generando avance del 8.33% (6/72). Sin embargo, en el periodo del 26 de enero de 2018 al 14 de junio de 2018, se realizaron 41 seguimientos a las ventanillas que presentaron falencias en la clasificación de los derechos de petición.

HALLAZGO No. 9: Se encuentra publicado en la página Web los canales de recepción de los derechos de petición, pero no en un lugar visible de acceso al público; incumpliendo lo normado Artículo 2.2.3.12.12 del Decreto 1166 de 2016.

ACCIÓN CORRECTIVA: Publicar en un lugar visible los canales y puntos de recepción de los derechos de petición,

Para dar cumplimiento a la acción correctiva se programaron 2 actividades, las cuales presentan el siguiente avance:

Actividad 1: Solicitar a la oficina de prensa el suministro de un pendón con la información de los puntos de recepción.

Como unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la acción programada se encuentra: Memorando como solicitud (1).

FECHA DE INICIO: 11/09/2017

FECHA FINAL: 20/09/2017

AUTOEVALUACIÓN DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:

Memorando 2017-44386 (1).

EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO

Para evidenciar el cumplimiento de la actividad se el memorando No. 04386 de fecha 14 de septiembre del 2017. Generando avance del 100%.



CONTROL INTERNO

Actividad 2: Asignar un lugar visible al pendón con la información de los puntos y canales de recepción de derechos de petición.

Como unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la acción programada se encuentra: Pendón (1).

FECHA DE INICIO: 09/09/17

FECHA FINAL: 29/09/2017

AUTOEVALUACIÓN DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:

Pendón (1).

EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO

Se evidencio que el pendón se encuentra ubicado en la ventanilla de la sede principal registrando en el los puntos de recepción de la correspondencia, **generando avance del 100%**, sin embargo se deja como aspecto a mejorar en el pendón, omitir el no recibo de correspondencia a los entes descentralizados y publicar en el los mecanismos de recepción.

HALLAZGO No. 10: 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 que la notificación personal de la respuesta al interesado se constituye como una exigencia inherente al núcleo esencial del derecho de petición, así mismo incumplimiento a los lineamientos establecidos en el paso 6 de la Guía para responder solicitudes de información, expedida por la Secretaría de Transparencia.

ACCIÓN CORRECTIVA: Solicitar a la Dirección de Aseguramiento contestar y notificar mediante oficio dirigido al peticionario, todas las solicitudes radicadas ante la dirección.

Para dar cumplimiento a la acción correctiva se programaron 3 actividades, las cuales presentan el siguiente avance:



CONTROL INTERNO

Actividad 1: Solicitar a la Dirección de Aseguramiento cumplir el reglamento interno de los derechos de petición.

Como unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la acción programada se encuentra: Memorando (1).

FECHA DE INICIO: 11/09/17

FECHA FINAL: 15/09/2017

AUTOEVALUACIÓN DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:

Memorando 2017-37538, 45088 del 18 septiembre de 2017 (2).

EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO

Para evidenciar el cumplimiento de la actividad se presentó el memorando No. 045088 del 18 de septiembre de 2017, mediante el cual se solicitó a la dirección de aseguramiento emitir respuesta de fondo y concreta al peticionario en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y el reglamento interno de los derechos de petición. **Generando avance del 100%.**

Actividad 2: Realizar seguimiento quincenal a las respuestas generadas por la Dirección de Aseguramiento para cumplir con los parámetros establecidos.

Como unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la acción programada se encuentra: Informe (1).

FECHA DE INICIO: 15/09/17

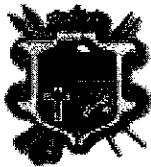
FECHA FINAL: 18/09/2017

AUTOEVALUACIÓN DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:

20 Sin aclarar el registro o evidencia.

EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO.

Para evidenciar el cumplimiento a la actividad se solicitó la presentación del informe quincenal del seguimiento a las respuestas de los derechos de petición tramitados por la Dirección de Aseguramiento y cargados en el aplicativo de correspondencia PISAMI. Manifestando que no cuentan con evidencia de haber realizado estos seguimientos. **Concluyendo que no hay avance.**



CONTROL INTERNO

Actividad 3: Realizar seguimiento quincenal a las respuestas generadas por la Dirección de Aseguramiento para cumplir con los parámetros establecidos.

Como unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la acción programada se encuentra: Actas de Visita (8).

FECHA DE INICIO: 18/09/17

FECHA FINAL: 31/12/2017

AUTOEVALUACIÓN DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:

Actas de visita a la Dirección de Aseguramiento (2).

EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO

Para evidenciar el cumplimiento de la actividad, se solicitó la presentación de las actas que contienen los registros de visita al seguimiento a las respuestas a los derechos de petición, registrados en el aplicativo de correspondencia por la Dirección de Aseguramiento; presentando el acta de visita de fecha 27 de octubre de 2017. No obstante, al consultar la información registrada en el acta, se evidenció que en ella no hay registro de haber revisado si las respuestas a los derechos cargadas en el aplicativo de correspondencia PISAMI, cumplen con las características que debe tener el oficio de respuesta oficial al ciudadano. **Por lo tanto, se concluye que no hay avance.**

HALLAZGO No.11: 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.

ACCIÓN CORRECTIVA: Evidenciar dentro de la plataforma PISAMI los traslados por competencia realizados dentro de los cinco días siguientes al recibo de la petición.

Para dar cumplimiento a la acción correctiva se programaron 3 actividades, las cuales presentan el siguiente avance:

Actividad 1: Requerir a las dependencias detectadas para que le den cumplimiento al art. 21 de la ley 1755 del 2015.



CONTROL INTERNO

Como unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la acción programada se encuentra: memorando (1).

FECHA DE INICIO: 18/09/17

FECHA FINAL: 31/12/2017

AUTOEVALUACIÓN DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:

Circular No. 019 del 13 de octubre del 2017 (1).

EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO

Para evidenciar el cumplimiento se presentó la circular No. 019 del 13 de octubre del 2017 emitida a todas las unidades administrativas, dando el lineamiento de dar traslado antes de los 5 días a los derechos de petición que le sean direccionados y no sean los competentes para dar trámite a la respuesta. **Generando avance del 100%.**

Actividad 2: Realizar Seguimiento quincenal a las dependencias detectadas.

Como unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la acción programada se encuentra: Acta de visita (8).

FECHA DE INICIO: 11/09/17

FECHA FINAL: 31/12/2017

AUTOEVALUACIÓN DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:

Actas de visita (194).

EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO

No se presentó evidencia de haber realizado seguimiento a las unidades administrativas, por encontrarse sin dar traslado a los derechos de petición que le fueron direccionados y no son los competentes para tramitar la respuesta, los cuales generalmente corresponden a los derechos de petición que se encuentran sin ninguna actuación y próximos a vencer. **Concluyendo que no hay avance.**

Actividad 3: Informar a todas las dependencias de la Administración central Municipal sobre el término para dar traslado a las peticiones por competencia.



CONTROL INTERNO

Como unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la acción programada se encuentra: Circular informativa (1).

FECHA DE INICIO: 15/09/17

FECHA FINAL: 17/09/2017

AUTOEVALUACIÓN DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:

Circular No. 019 del 13 de octubre del 2017 (1).

EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO

Para evidenciar el cumplimiento se presentó la circular No. 019 del 13 de octubre del 2017, emitida a las unidades administrativas, dando el lineamiento de dar traslado antes de los 5 días a los derechos de petición que le sean direccionados y no sean los competentes para dar trámite a la respuesta. **Generando avance del 100%.**

Sobre la efectividad de las acciones realizadas se concluye que no han sido efectivas, en razón a que en el seguimiento a las actuaciones realizadas por las unidades administrativas a través del aplicativo de correspondencia PISAMI, se evidenció que se continúa presentando demoras en los traslados de los derechos de petición; cuando no se tiene la competencia para tramitar la respuesta, contribuyendo a la demora del trámite de la respuesta al peticionario.

Como resultado del seguimiento al cumplimiento del plan de mejoramiento del procedimiento de PQR, se concluye que el porcentaje de cumplimiento del plan es del 48%. De 11 hallazgos sólo 2 se encuentran subsanados: Los Hallazgos No. 7 y 9. Evidenciando gestión deficiente en el cumplimiento del plan, contribuyendo a la materialización del riesgo Administrativo: Trámite de la respuesta al peticionario fuera del término normado.

6. RECOMENDACIONES:

Teniendo en cuenta que el porcentaje de avance del Plan de mejoramiento es del 48%, con periodo de ejecución vencido y acciones implementadas ineficientes en razón a que los hallazgos continúan presentándose; es conveniente reformular las



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



CONTROL INTERNO

acciones que consideren necesarias, actualizar las fechas de cumplimiento del plan de mejoramiento, teniendo claro que estas no deben ser a un año y que el periodo de ejecución debe ser coherente con la complejidad de la acción programada.

Se sugiere realizar mesa de trabajo con el nivel directivo, con el fin de identificar la causa raíz de los hallazgos y proceder a formular las acciones correctivas y preventivas en el plan de mejoramiento para su posterior implementación, asignar los responsables de llevarlas a cabo y hacer seguimiento al cumplimiento.


Andrea Liliana Trujillo Aidana

Jefe Oficina de Control Interno

Redacto: Carmen Rosa Rondón

AREA: DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS
PROCESO EVALUADO: PROCEDIMIENTO DE PQR
RESPONSABLE DEL PROCESO: Edgar Augusto Barrero
Periodos Fiscales que cubre el seguimiento: 1 de enero de 2017 - 31 de junio de 2017
Modalidad de auditoría: Por proceso
Fecha de Suscripción: 25 de septiembre de 2017
Fecha de Seguimiento: 20/06/2018

| Número consecutivo del Hallazgo | Código hallazgo | Descripción hallazgo (No más 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 Metas | Fecha terminación Metas | Plazo en semanas de la Acción (PAMI) | Avance físico de ejecución de las metas | Porcentaje de avance físico de ejecución de las metas | Puntaje Logrado por las metas (PomI) | Puntaje logrado por las metas vencidas (POMVi) | Puntaje Atribuido metas vencidas (PAMVi) | Efectividad de la Acción | | observacion |
|---------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | | | | | | | | | | Sí | No | |
| 1 | 1102002 y 1906001 | Durante el periodo evaluado solo se respondió dentro del término normado el 29% 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 tuteías a la entidad y posibles sanciones disciplinarias. | Contestar dentro del termino 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 quincenal de las peticiones que se encuentran proximas a vencer 2. Requerir mediante memorando a las unidades administrativas que tienen derechos de petición vencidos y proximos a vencer para que se le de respuesta inmediata. 3. Realizar seguimiento presencial y quincenal a cada una de las dependencias que tienen peticiones vencidas y proximas a vencerse 4. Presentar informes quincenales a la Oficina de Control Interno Disciplinario de las dependencias con peticiones vencidas 5. Programar jornadas de evacuación a las dependencias que requieran y tengan derechos de petición vencidos y represados. | Archivo en Excel Memorandos dependencias. Actas de Visita Memorandos Quincenales 1. Memorando de Solicitud de Jornada de Evacuación 2. Memorando Informativo sobre resultados de Jornada de Evacuación. | 1 | 11/09/2017 | 31/12/2017 | 17 | 0,63 | 62,50 | 11 | 0 | 0 | X | | las acciones implementadas no han sido efectivas en razón a que se presenta, un alto porcentaje de derechos de petición con términos de respuesta vencidos y sin la emisión de respuesta al peticionario. |
| 2 | 1907001 | El procedimiento de PQR aprobado, no se encuentra actualizado con base a ley 1755 del año 2015, el Decreto 1166 de 2016, la Resolución interna No. 219 del año 2015 y la guía para responder solicitudes de información, expedida por la Secretaría de Transparencia. Siendo evidente la no atención a los cambios normativos. Cambios que conducen a la actualización. | Actualizar el procedimiento de pqr ante la secretaria de planeacion acorde a la normatividad vigente | Evidenciar los cambios que conducen a la actualización, socialización e implementación de mejoras en el procedimiento. | 1. Revisar la reglamentación nueva de acuerdo a los parámetros establecidos. 2. solicitar al comité de control documental la actualización del procedimiento 3. Sustentar el procedimiento de pqr ante la secretaria de planeación. | Acta de Reunion Memorando 1. Memorando de Citación a sustentación | 1 | 18/08/2017 | 23/08/2017 | 1 | 1,00 | 100 | 1 | 0 | 0 | X | X | Aunque el procedimiento se encuentra aprobado presenta falencias en su documentación, en razón a que los controles establecidos no corresponden a los que se tienen implementados en la entidad como son: Alertas generadas en el aplicativo de correspondencia Pisami. |

| Número Consecutivo del Hallazgo | Código hallazgo | Descripción hallazgo (No más de 20 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 Metas | Fecha terminación Metas | Plazo en semanas de la Acción (PAMI) | Avance físico de ejecución de las metas | Porcentaje de avance físico de ejecución de las metas | Puntaje Logrado por las metas (Pom) | Puntaje logrado por las metas vencidas (POMV) | Puntaje Atribuido metas vencidas (PAMV) | Efectividad de la Acción | | observacion |
|---------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | | | | | | | | | | Si | No | |
| | | socialización e implementación de mejoras en los procesos y procedimientos. | | | 2. Planilla de Asistencia a comité 3. Acta de Comité 4. Socializar el procedimiento aprobado con los servidores públicos de la administración central municipal el nuevo procedimiento de peticiones quejas y reclamos. 5. Implementar el procedimiento de PQRS | 2. Planilla de Asistencia a comité 3. Acta de Comité 1. Memorando de citación a socialización 2. Planilla de Asistencia a socialización 3. Material de apoyo 1. Emitir una circular para todas las unidades administrativas dando directrices para la implementación del procedimiento | 1 1 1 1 1 1 | 23/08/2017 23/08/2017 11/09/2017 11/09/2017 11/09/2017 11/09/2017 | 23/08/2017 23/08/2017 29/09/2017 15/10/2017 15/10/2017 15/10/2017 | 1 1 4 6 6 6 | 1,00 1,00 1,00 1,00 1,00 1,00 | 100 100 100 100 100 100 | 1 1 4 6 6 6 | 0 0 0 0 0 0 | 0 0 0 0 0 0 | X X X X X X | X | los términos de respuesta al peticionario y seguimientos quincenales a la oportunidad de respuesta. |
| 3 | 1907001 | Los Formatos petición verbal, petición escrita, el check list verificación de requisitos de derecho de petición y el de consulta escrita de documentos de reserva; aprobados en comité de archivo; no cuentan con código y versión. Aspecto necesario para poder implementarlos en cumplimiento del procedimiento de control de documentos y asu vez cumplir con el reglamento interno de los derechos de petición, el Decreto 1166 de 2016 y el lineamiento establecido en la guía para responder solicitudes de información expedida por la Secretaría de Transparencia de Presidencia de la República. | Codificar los formatos de petición verbal, petición escrita, el check list verificación de requisitos de derecho de petición y el de consulta escrita de documentos de reserva | Implementar los formatos de petición verbal, petición escrita, el check list verificación de requisitos de derecho de petición y el de consulta escrita de documentos de reserva para cumplir con la reglamentación establecida | 1. Remitir al comité de control documental los formatos de petición verbal, petición escrita, el check list verificación de requisitos de derecho de petición y el de consulta escrita de documentos de reserva, para su respectiva codificación 2. Socializar los formatos de ormatos de petición verbal, petición escrita, el check list verificación de requisitos de derecho de petición y el de consulta escrita de documentos de reserva, con el personal de ventanilla 3. Actualizar los formatos de peticiones en la pagina web institucional 4. implementar los formatos de formatos de petición verbal, petición escrita, el check list verificación de requisitos de derecho de petición y el de consulta escrita de documentos de reserva, debidamente codificados. | 1. memorando 1. Circular informativa 2. Memorando de Citación a Socialización 3. Planilla de asistencia a Socialización 4. Material de apoyo 1. Pagina Web 1. Aplicativo Pisami | 1 1 1 1 1 1 1 | 14/08/2017 11/09/2017 11/09/2017 11/09/2017 11/09/2017 11/09/2017 18/09/2017 | 18/08/2017 15/09/2017 29/09/2017 15/10/2017 15/10/2017 29/09/2017 31/12/2017 | 1 2 2 6 6 2 15 | 0,50 0,50 0,50 0,50 0,50 2,00 0,00 | 50 50 50 50 50 50 0 | 1 1 1 3 3 1 0 | 0 0 0 0 0 2 0 | 0 0 0 0 0 0 0 | X X X X X X X | X | La acción no ha sido efectiva en razón a que solo cuentan con asignación de código y versión el de petición verbal y escrita, quedando pendiente gestionar la asignación de código y versión de los formatos. Consulta de documentos de reserva y el formato de verificación de requisitos de derecho de petición. Sumado a lo citado no se encuentran implementados. |

| Número Consecutivo del Hallazgo | Código Hallazgo | Descripción del Hallazgo (No más de 30 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 Metas | Fecha terminación Metas | Plazo en semanas de la Acción (PAMI) | Avance físico de ejecución de las metas | Porcentaje de avance físico de ejecución de las metas | Puntaje Logrado por las metas (Poml) | Puntaje logrado por las metas vencidas (POMVI) | Puntaje Atribuido metas vencidas (PAMVI) | Efectividad de la Acción | | observacion | | |
|---------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| | | | | | | | | | | | | | | | | Si | No | | | |
| 4 | 1907001 | 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, proyectar la respuesta informado el costo de las copias requeridas. | Proyectar el acuerdo donde se establezca el valor de las copias dentro de la Administración Central Municipal | Permitir a los servidores públicos de la Administración Central Municipal informar a los ciudadanos que generaron una solicitud de copias el costo de los documentos requeridos | 1. Proyectar el proyecto de acuerdo donde se establezca el valor de las copias dentro de la Administración Central Municipal. | Proyecto de acuerdo | 1 | 10/11/2017 | 10/12/2017 | 4 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | | | | |
| | | | | | 2. Remitir a la oficina Jurídica el acto administrativo o documento equivalente para la revisión por parte del despacho | oficio de remision | 1 | 10/12/2017 | 29/12/2017 | 3 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | | | | |
| | | | | | 3. Radicación ante el concejo municipal del proyecto de acuerdo donde se establece el valor de las copias dentro de la Administración Central Municipal | Radicación | 1 | 03/03/2018 | 04/04/2018 | 4 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | | | | |
| | | | | | 4. Socialización del acuerdo del valor de las copias dentro de la Administración Central Municipal | 4. Circular | 1 | 05/05/2018 | 05/05/2018 | 1 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | | | | |
| | | | | | 5. Implementación del acuerdo en la entidad. | 5. Acuerdo | 1 | 05/08/2018 | 05/08/2018 | 9 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | |
| 5 | 1907001 | 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 era la 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. | Registrar dentro de la Plataforma PISAM los casos en que la entidad no era competente para tramitar la respuesta al peticionario y este insistie en radicarla | Salvaguardar a la entidad en los casos de incumplimiento de los terminos de respuesta al peticionario donde la entidad no es competente | 1. Solicitar al la direccion de informatica adicionar una columna para diligenciar la petition del ciudadano | 1. memorando | 1 | 08/09/2017 | 11/09/2017 | 1 | 1,00 | 100 | 1 | 1 | 1 | | X | La acción implementada no ha sido efectiva en razón a que la Dirección del grupo de informática no a realizado el ajuste requerido en la plataforma. | | |
| | | | | | 2. Socializar al personal de ventanilla las directrices impartidas | 1. Memorando de citacion | 1 | 11/09/2017 | 31/09/2017 | 16 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | |
| | | | | | 3. Digitalizar el registro de insistencia de la radicación | 2. Planilla de Asistencia 2. Plataforma PISAM | 100% | 11/09/2017 | 31/09/2017 | 16 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | |
| 6 | 2201001 | No se encuentran públicos en la página web de la entidad los informes de seguimiento quincenal, realizados durante el periodo 1 de enero de 2017 al 30 de junio de 2017; aspecto indispensable para no infringir lo normado en el numeral 3 de la Circular 001 del año 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno. Artículo que hace referencia al registro público organizado de los derechos de petición. | Publicar en la pagina web institucional los informes de seguimiento quincenal a los terminos de respuesta de los derechos de peticion | Disponer de un registro publico de los derechos de peticion de acuerdo al numeral 3 de la circular del año 2011 | 1. Realizar el informe quincenal del estado de los derechos de peticion formulados ante la entidad | 1. Informe en Excel | 8 | 11/09/2017 | 31/12/2017 | 16 | 5,00 | 62,5 | 10 | 0 | | X | Los informes presentan deficiencias en la calidad de la información en razón a que presentan ausencia del número del radicado de la respuesta y la fecha de respuesta, información requerida en el numeral 3 de la Circular 001 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del gobierno nacional en materia de control interno. Adicionalmente, no fueron publicados en la fechas establecidas en el | | | |
| | | | | | 2. Remitir a la Direccion de informatica los informes quincenales generados para la publicacion en la pagina web | 2. Paginã Web institucional | 8 | 11/09/2017 | 31/12/2017 | 16 | 3,00 | 37,5 | 6 | 0 | 0 | | | X | | |

| Número Consecutivo del Hallazgo | Código hallazgo | Descripción hallazgo (No más 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 Metas | Fecha terminación Metas | Plazo en semanas de la Acción (PAM) | Avance físico de ejecución de las metas | Porcentaje de avance físico de ejecución de las metas | Puntaje Logrado por las metas (Pomi) | Puntaje logrado por las metas vencidas (POMV) | Puntaje Atribuido metas vencidas (PAMV) | Efectividad de la Acción | | observacion |
|---------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | | | | | | | | | | Si | No | |
| 7 | 1907001 | No se tiene ubicado el buzón de sugerencias en la recepción del palacio municipal, incumpliendo lo normado en el párrafo del artículo 18 del reglamento interno de los derechos de petición. Sumado a lo anterior esta situación impide que los usuarios internos y externos expresen sus comentarios y sugerencias a través de este mecanismo y asu vez impide que el director de Recursos Físicos, genere acciones de mejora con base en las sugerencias. | Ubicar el Buzon de Sugerencias en la recepción del Palacio Municipal | Permitir a los usuarios internos y externos expresar sus comentarios y sugerencias mediante el mecanismo de buzón de sugerencia | 1. Ubicar el Buzon de Sugerencias en la recepción del Palacio Municipal | 1. Buzon de sugerencia | 1 | 11/09/2017 | 20/09/2017 | | 1,00 | 100 | 1 | | 1 | | X | Aunque la actividad programada se cumplió, no se analizó las sugerencias de los ciudadanos depositadas en el bizon, ni se implementaron acciones de mejora en atención a las sugerencias. |
| 8 | 1504001 | En el aplicativo de Correspondencia PISAMf 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. | Clasificar correctamente los derechos de petición de acuerdo a los parametros establecidos en la reglamentación actual | Clasificar de manera correcta los derechos de petición allegados ante la Entidad. | 1. Identificar los puntos de recepción que están clasificando de manera errónea los derechos de petición formulados ante la entidad | 1. Informe en Excel | 1 | 11/09/2017 | 18/09/2017 | | 1,00 | 100 | 1 | 1 | 1 | | X | Se continua presentando falencias asociadas a la clasificación de los derechos de petición. |
| | | | | | 2. Citar a capacitación a los funcionarios de los puntos de recepción que clasifican mal los derechos de petición | 1. Memorando Citación | 9 | 15/09/2017 | 18/09/2017 | | 9,00 | 100 | 1 | 0 | 0 | | X | |
| | | | | | 3. Capacitar a los funcionarios de los puntos de recepción en la clasificación correcta de los derechos de petición | 1. Planilla de Asistencia | 1 | 25/09/2017 | 30/09/2017 | | 1,00 | 100 | 1 | 0 | 0 | | X | |
| | | | | | 4. Realizar seguimiento quincenal a las radicaciones de derechos de petición que realizaron los puntos de recepción | 1. Actas de seguimiento | 72 | 30/09/2017 | 31/12/2017 | | 6,00 | 8,33 | 1 | 0 | 0 | | X | |
| 9 | 2201001 | Se encuentra publicado en la página Web los canales de recepción de los derechos de petición, pero no en un lugar visible de acceso al público; incumpliendo lo normado Artículo 2.2.3.12.12 del Decreto 1166 de 2016. | Publicar en un lugar visible los canales y puntos de recepción de los derechos de petición | Socializar a la ciudadanía los canales y puntos de recepción de derechos de petición | 1. Solicitar a la oficina de prensa el suministro de un pendon con la información de los puntos de recepción | 1. Memorando como solicitud | 1 | 11/09/2017 | 20/09/2017 | | 1,00 | 100,00 | 1 | 1 | 1 | | X | |
| | | | | | 2. Asignar un lugar visible el pendon con la información de los puntos y canales de recepción de derechos de petición | 2. Pendon | 1 | 09/09/2017 | 29/09/2017 | | 1,00 | 100,00 | 3 | 0 | 0 | | X | |
| 10 | 1301002 | En el aplicativo de correspondencia PISAMf 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 | Solicitar a la Dirección de Aseguramiento contestar y notificar mediante oficio dirigido al peticionario, todas las solicitudes radicadas ante la dirección. | Notificar de manera personal a los ciudadanos de todas las respuestas generadas en relación a la solicitud inicial. | 1. Solicitar a la Dirección de Aseguramiento cumplir el reglamento interno de los derechos de petición | Memorando | 1 | 11/09/2017 | 15/09/2017 | | 1,00 | 100,00 | 2 | 0 | 0 | | | |

| Número consecutivo del Hallazgo | Código Hallazgo | Descripción Hallazgo (Normas 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 Metas | Fecha terminación Metas | Plazo en semanas de la Acción (PAMI) | Avance físico de ejecución de las metas | Porcentaje de avance físico de ejecución de las metas | Puntaje Logrado por las metas (Pomi) | Puntaje logrado por las metas vencidas (POMVI) | Puntaje Atribuido metas vencidas (PAMVI) | Efectividad de la Acción | | observacion |
|---------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | | | | | | | | | | Si | No | |
| | | destinario. Mediante muestreo aleatorios se confirmo 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 que la notificación personal de la Rta al interesado se constituye como una exigencia inherente al núcleo esencial del derecho de petición, así mismos incumplimiento de los lineamientos establecidos en el paso 6 de la Guía para responder solicitudes de información, expedida por la Secretaría de Transparencia. | | | 2. Realizar seguimiento quincenal a las respuestas generadas por la Dirección de Aseguramiento para cumplir con los parámetros establecidos | Informe | 1 | 15/09/2017 | 18/09/2017 | 1 | 0,00 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | | | |
| | | | | | 3. Realizar seguimiento quincenal a las respuestas generadas por la Dirección de Aseguramiento para cumplir con los parámetros establecidos | Actas de Visita | 8 | 18/09/2017 | 31/12/2017 | 6 | 0,00 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | | | |
| 11 | 1301002 | 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. | Evidenciar dentro de la plataforma PISAMI los traslados 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 del 2015 en lo relacionado a los traslados por competencia | 1. Requerir a las dependencias detectadas para que le den cumplimiento al art. 21 de la ley 1755 del 2015 | 1. memorando | 1 | 11/09/2017 | 20/09/2017 | 1 | 1,00 | 100,00 | 1 | 1 | 1 | X | | Se continua presentando demoras en el traslado de los derechos de petición por parte de las unidades administrativas, no competentes para tramitar la respuesta al peticionario. |
| | | | | | 2. Realizar Seguimiento quincenal a las dependencias detectadas. | Acta de visita | 8 | 11/09/2017 | 31/12/2017 | 1 | 0,00 | 0,00 | 0 | 0 | 1 | | | |
| | | | | | 3. Informar a todas las dependencias de la Administración central Municipal sobre el término para dar traslado a las peticiones por competencia | 1. Circular informativa | 1 | 15/09/2017 | 17/09/2017 | 1 | 1,00 | 100,00 | 1 | 0 | 0 | X | | |

298 317 2758,33 143 20

| Evaluación Plan de Mejoramiento | | | |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------|--------|
| Convenciones: | | | |
| Puntajes Base de Evaluación:- | | | |
| Puntaje base de evaluación de cumplimiento | PBEC | | 20 |
| Puntaje base de evaluación de avance | PBEA | | 298 |
| Columnas de cálculo automático | Cumplimiento del plan de mejoramiento | CPM=POMVI / PBEC | 30,00% |
| Información suministrada en el Informe de Auditoría | Avance del Plan de Mejoramiento | AP=POMi / PBEA | 48,01% |
| Celda con formato fecha: Día Mes Año | | | |

Andrés Aldana
 Firma Jefe Oficina de Control Interno- Responsable del Seguimiento