

**ALCALDÍA MUNICIPIO DE IBAGUÉ**

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

**Ibagué, agosto 31 de 2021**





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

DESPAHO ALCALDE  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



## TABLA DE CONTENIDO

	Pagina
1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. METODOLOGÍA.....	3
4. EVALUACIÓN.....	4 - 8
5. RECOMENDACIONES.....	9





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



DESPAHO ALCALDE  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

**PERIODO EVALUADO:** 16 de septiembre de 2020 al 30 de junio de 2021.

### **1. OBJETIVO**

Evaluar el estado de avance y/o cumplimiento de las acciones propuestas, para subsanar los hallazgos que conforman el Plan de Mejoramiento del procedimiento de PQR; suscrito el 16 de agosto de 2020 con la Oficina de Control Interno, con fecha de corte 31 de julio de 2021.

### **2. ALCANCE**

Verificar que los soportes presentados como evidencia, sustenten el cumplimiento de las acciones correctivas y preventivas, formuladas para subsanar los hallazgos; evaluando eficacia y efectividad de las acciones para permitir el cierre de los hallazgos; durante el periodo 16 de septiembre de 2020 al 31 de julio de 2021.

### **3. METODOLOGÍA**

Mediante el memorando No. 1010 – 2021 – 037184 del 2 de agosto de 2021, se solicitó a la Dirección de Atención al Ciudadano el envío de la autoevaluación, sobre el cumplimiento del plan de mejoramiento del procedimiento de PQR; suscrito el 16 de septiembre de 2020. Así mismo, se informó las fechas y la hora en la que se estarían evaluando las evidencias que sustenten la implementación de las acciones formuladas para subsanar los hallazgos; igualmente, se solicitó la asignación del servidor público responsable de atender al auditor. Reporte entregado oportunamente, permitiendo el desarrollo óptimo de la validación de las evidencias que sustentaron la ejecución de las acciones correctivas y preventivas, que sustentan el porcentaje de ejecución del plan de mejoramiento.





DESPAHO ALCALDE  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

## 4 EVALUACIÓN

Consultadas y validadas las evidencias presentadas, para sustentar la ejecución de las acciones correctivas y preventivas, formuladas para atacar la causa de los hallazgos que conforman, el plan de mejora, se concluye lo siguiente:

### 4.1 INDICADOR DE AVANCE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

Como resultado del seguimiento al cumplimiento del Plan de Mejoramiento del procedimiento de PQR, con fecha de corte 31 de julio de 2021, se concluye que el plan presenta 100% de cumplimiento y avance en general.

El resultado del avance se describe a continuación:

Matriz de Avance del Plan de Mejoramiento		
<b>Puntaje base de evaluación de cumplimiento.</b>	<b>PBEC</b>	<b>636</b>
<b>Puntaje base de evaluación de avance</b>	<b>PBEA</b>	<b>636</b>
<b>Cumplimiento del Plan de Mejoramiento</b> (este indicador sólo evalúa el cumplimiento de las acciones propuestas, con fecha de terminación vencida a la fecha de corte del seguimiento).	<b>CPM=POMVI/PBEC</b>	<b>100%</b>
<b>Avance del Plan de Mejoramiento</b> <b>(Este indicador se aplica a la totalidad de las metas propuestas, otorgando mayor puntaje a las metas que se encuentran programadas a realizar durante un periodo con mayor número de semanas, en razón a que requieren mayor esfuerzo al implementarlas).</b>	<b>AP=POMI/PBEA</b>	<b>100%</b>

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







DESPAHO ALCALDE  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

<p><b>No.1.</b> Durante el periodo evaluado, solo se respondió dentro del término normado el <b>51,55%</b> de los derechos de petición radicados en la entidad, incumpliendo con los términos de respuesta al peticionario, que establece el artículo 14 de la ley 1755 de 2015 y el artículo No. 5 del Decreto 491 de 2020. Situación que genera formulación de tutelas a la entidad y posibles sanciones disciplinarias.</p>	<p><b>Actividad 1.</b> Exportar el informe de los PQR vencidos y próximos a Vencer, 4 días hábiles antes de la exportación del reporte definitivo quincenal</p>	Si	100%	No	<p>Aunque las acciones formuladas para subsanar el hallazgo, se encuentran implementadas al 100% y contribuyen a incrementar el <b>51,5%</b> de oportunidad de respuesta a los derechos de petición, formulados a la entidad, se determina que se mantiene el hallazgo, como resultado de la evaluación de la efectividad de las acciones, para evitar la materialización del hallazgo. Usando como fuentes para la evaluación para la efectividad de las acciones, los informes de semestrales de oportunidad de respuesta a los derechos de petición, generados por la Oficina de Control Interno, los cuales registran en el segundo semestre de 2020, que la oportunidad de respuesta a los pqr's fue del 73% y en el primer semestre de 2021 del 59%. Para mayor claridad, el resultado de los informes citados se relacionan a continuación:</p>
	<p><b>Actividad No. 2:</b> Requerir mediante Circular a las unidades administrativas que tienen derechos de petición vencidos y próximos a vencer para que se le dé respuesta inmediata.</p>	si	100%	No	
	<p><b>Actividad No. 3:</b> Realizar seguimiento virtual mensual a las 06 unidades administrativas, que tienen mayor número de peticiones vencidas y próximas a vencerse; antes de generar el informe a control interno disciplinario.</p>	si	100%	No	
	<p><b>Actividad No. 4:</b> Migrar del aplicativo de Pisami el reporte de los derechos de petición contérminos de respuesta vencidos y sin contestar, los días 1 y 16 de cada mes, para presentar informe a la Oficina de Control Interno Disciplinario</p>	si	100%	No	

**Fuente:** Acta No 076 del 23 de agosto de 2021 como registro del seguimiento al plan de mejoramiento de PQR y matriz de avance cumplimiento del plan, anexa al informe.





DESPAHO ALCALDE  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

<p><b>Hallazgo No. 2:</b> No se deja registro como constancia de que el personal de ventanilla informa, en el momento de la recepción sobre los casos en los que la petición que desean radicar, la Alcaldía no es competente para realizar el trámite de la respuesta, pero el peticionario insiste en radicarla, incumpliendo lo normado en el artículo 2.2.3.12.7 del decreto 1166 de 2016.</p>	<p><b>Actividad No. 1</b> Registrar en la Plataforma PISAMI, los casos en que la entidad no es competente, para el trámite de la respuesta al peticionario y este insiste en radicarla.</p>	<p>Si</p>	<p>100%</p>	<p>No evaluada</p>	<p>Para dar cumplimiento a la acción programada, se realizó el desarrollo en el aplicativo de correspondencia PISAMI, de la generación del registro de advertencia al peticionario de la no competencia de la entidad, para dar trámite a la respuesta al peticionario, el cual queda en la copia del oficio de radico de la petición y en el original, la actividad programada fue cumplida al 100%, el <b>hallazgo se cierra; con la limitante que no fue evaluada la efectividad de la acción implementada, porque durante el periodo evaluado no se prestó el servicio de radicación.</b></p>
<p><b>Hallazgo No.3:</b> En el aplicativo de correspondencia PISAMI, se encontró derechos de petición mal clasificados, probablemente porque el personal de ventanilla asignado para realizar la clasificación, desconoce las características que diferencian una clase de petición de otras, situación que conlleva a que se responda los derechos de petición, fuera de los</p>	<p>Clasificar correctamente los derechos de petición de acuerdo a los parámetros establecidos en la reglamentación actual.</p> <p>Realizar visitas virtuales</p>	<p>Si</p> <p>Si</p>	<p>100%</p> <p>100%</p>	<p>No</p> <p>NO</p>	<p>Aunque las actividades programadas para subsanar el hallazgo se encuentran implementadas, el hallazgo no se cierra, porque para evaluar la efectividad de las actividades implementadas, se realizó</p>





DESPAHO ALCALDE  
 OFICINA DE CONTROL INTERNO

<p>términos establecidos en el artículo 14 y 30 de la ley 1755 de 2015, artículo No. 5 del Decreto 491 de 2020 y el artículo 7 y 9 de la Resolución No. 017 del 1 de julio de 2020, bajo la cual se reglamenta el trámite interno de los derechos de petición.</p>	<p>mensuales a los puntos de recepción que estén clasificando mal los derechos de petición.</p>				<p>consultas aleatorias a la clasificación de algunas peticiones en el aplicativo de correspondencia PISAMI, se evidencia que aunque se ha reducido el número peticiones mal clasificadas, se continúa presentando el hallazgo por peticiones mal clasificadas, generando la necesidad de reclasificar el tipo de petición o de reclasificar el documento clasificado como derecho de petición.</p>
--	---	--	--	--	---

**Fuente:** Acta No.76 de seguimiento plan de mejoramiento PQR y matriz de avance cumplimiento del plan, anexa al informe.

<p><b>Hallazgo No. 4</b>          En los registros de traslados, exportados del aplicativo de correspondencia PISAMI, se evidencia alto porcentaje de derechos de petición trasladados dentro de un rango de términos de 6 a 72 días siguientes al de la recepción de la petición, cuando las unidades</p>	<p>Exportar cada quince días las peticiones sin actuaciones del aplicativo PISAMI.</p>	<p>si</p>	<p>100%</p>	<p>No</p>	<p>Consultadas y evaluadas las evidencias, se concluye que la actividad programada se encuentra cumplida al 100%; Sin embargo, para evaluar la efectividad de las acciones implementadas, para subsanar el hallazgo, se migro</p>
	<p>Requerir mediante Circular a las unidades administrativas que tienen derechos de petición sin delegar en la plataforma documental PISAMI, para que hagan la respectiva delegación.</p>	<p>si</p>	<p>100%</p>	<p>No</p>	
	<p>Migrar del aplicativo pisami, el reporte de los derechos de petición sin delegar los días 1 y 16 de cada mes, para</p>	<p>si</p>	<p>100%</p>	<p>No</p>	





DESPAHO ALCALDE  
 OFICINA DE CONTROL INTERNO

<p>administrativas a las que les fue direccionado el trámite de la respuesta, no es la competente; incumpliendo lo normado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, en el que se establece que se debe hacer dentro de los 5 días siguientes a la fecha de la recepción de la petición, ocasionando que responda al peticionario fuera de los términos normados y se formulen tutelas a la entidad.</p>	<p>presentar informe a la Oficina de Control Interno Disciplinario.</p>				<p>del aplicativo de correspondencia PISAMI; el reporte de los periodos de tiempo de traslados de peticiones por no competencia, para tramitar la respuesta al peticionario, encontrando que el 18% de los PQRS, trasladadas a otras áreas en el periodo evaluado, se realizaron en periodos de tiempo que oscilan entre 6 y 240 días, es decir incumpliendo los 5 días establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015 del orden nacional y lo normado en el reglamento interno de los derechos de petición. Generando incumplimiento de los términos de respuesta al peticionario. Razón por la cual, se mantiene el hallazgo.</p>
--	---	--	--	--	--

**Fuente:** Acta No.76 de seguimiento plan de mejoramiento PQR y matriz de avance cumplimiento del plan, anexa al informe.

**3. RECOMENDACIONES:**

- ✓ Mantener la cultura de la mejora continua, pues está orientada a asegurar razonablemente el cumplimiento de metas, a facilitar el desarrollo de las funciones asignadas y mejor la imagen institucional, entre otros beneficios, pues aunque el plan se cumplió al 100%, las acciones







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



DESPAHO ALCALDE  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

formuladas no fueron cien por ciento efectiva, para permitir el cierre de los hallazgos, sin embargo, contribuyeron a: Incrementar el porcentaje de peticiones respondidas dentro de los términos normados, a reducir el porcentaje de peticiones mal clasificadas y a incrementar el número de peticiones trasladadas dentro del término normado en el aplicativo de correspondencia PISAMI, cuando el área a la que les fue dirección la petición, no es la competente para tramitar la respuesta de la petición.

✓ Con el fin de contribuir a garantizar la satisfacción del cliente, se recomienda establecer las acciones correctivas y preventivas que consideren necesarias, para lograr el cumplimiento del trámite de la respuesta a los derechos de petición, formulados a la entidad dentro del periodo de tiempo normado, atacando las siguientes causas: Clasificación incorrecta de los derechos de petición, traslados de los PQRS; después de los 5 días establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015 del orden nacional, asimismo, la ausencia de aplicación del principio de autocontrol; por parte de las áreas administrativas, asociadas a la falta de la consulta diría en el aplicativo de correspondencia "PISAMI, de las alertas que genera el sistema, sobre las peticiones vencidas y próximas a vencer.

Andrea Aldana Trujillo  
Jefe de la Oficina de Control Interno

Proyectó: Carmen Rosa Rondón A/ Profesional Especializada

