



CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

Calidad y excelencia en el control fiscal.

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
PRIMER SEMESTRE DE 2022

NOHORA ROCIO GARNICA LOZADA
Asesora de Control Interno

Villavicencio, 18 de octubre de 2022



INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQERSD), recibidas y atendidas por las dependencias de la Contraloría Departamental del Meta y la percepción de los trámites y servicios evaluados por la Oficina Asesora de Control Interno, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2022.

El propósito del informe es poder establecer el cumplimiento que se viene dando al procedimiento de PQRS, con respecto a la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la Contraloría Departamental, y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la entidad.

OBJETIVO

Presentar el informe de seguimiento realizado en la Contraloría Departamental del Meta entidad sobre el cumplimiento del procedimiento para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias, recibidas en la entidad, durante el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2022, con el fin de establecer el cumplimiento de respuestas, de acuerdo a la norma y al procedimiento establecido en la Contraloría, verificar los criterios o tratamientos como son visibilidad, accesibilidad, respuesta diligente, Objetividad, Confidencialidad y Enfoque al Usuario.

MARCO NORMATIVO

- Constitución Política artículo 23
- Ley 89 de 1993 artículo 12 literal i)
- Ley 734 de 2002
- La Ley 1474 de 2011 artículo. 76.
- La ley 1755 del 30 de junio de 2016 artículo 14.
- Decreto 103 de 2015 artículo 52.
- Procedimiento interno 600.01.72 de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias de la entidad (versión 11) fecha 20 de julio de 2020.



DESARROLLO DEL INFORME

Para el análisis del presente informe sobre las PQRSD, se partió desde el Plan Estratégico, Plan de Acción, procedimientos, instructivos, formatos, derechos de petición, controles, indicadores hasta el informe Final de la Auditoría Financiera y de Gestión de la AGR vigencia 2021.

Dentro del Plan Estratégico, publicado en mayo de 2022, para el tema en comento, se estableció un Objetivo Corporativo con una Estrategia y dos Metas a cumplir, así:

4.1 OBJETIVO CORPORATIVO 1: Promover la participación de la ciudadanía en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados.

El ejercicio de la vigilancia y el control fiscal se fortalece con la formación y participación de la ciudadanía. La promoción y consolidación del sistema de control fiscal participativo busca la vinculación de los ciudadanos por medio de sus organizaciones o de manera individual a las actividades de vigilancia de la gestión fiscal. Este objetivo está orientado a formular estrategias para crear espacios participativos entre el organismo de control fiscal, ordenadores del gasto y ejecutores de la inversión de recursos públicos. Fortalecer el control fiscal con veeduría de la comunidad sensibilizando en la cultura de la vigilancia fiscal a través de acompañamiento, capacitaciones y seguimientos comunitarios.

ESTRATEGIA

Responder de manera oportuna y suficiente los requerimientos interpuestos por la comunidad

1. META – 2022, 2023, 2024 y 2025 100%
Ejercer control de las peticiones a través de SYSMAN para dar respuesta de fondo o trasladar por competencia las peticiones allegadas a la CDM dentro de los términos de Ley

2. META – 2022, 2023, 2024 y 2025 100%
Ejercer el control de las peticiones a través del SISMAN para dar respuesta de fondo o trasladar por competencia las peticiones allegadas a la CDM, dentro de los términos de Ley.

Como se vislumbra, para nuestra entidad es importante promover la participación de la comunidad en su misión constitucional, es decir en la vigilancia de los recursos públicos y los vincula a través de diferentes medios explicadas en tres estrategias y una de ellas, es dar repuesta en términos de sus peticiones, por lo que se ejercerá control a través del SYSMAN para dar cumplimiento.



Para ello formula dos metas para el cuatrienio con un cumplimiento del 100% cada año. Vista estas dos metas son idénticas, por lo que realmente solo se tiene una meta para cumplir la estrategia de dar respuesta oportuna. Por lo anterior, se recomienda reevaluar las metas de cumplimiento de la estrategia, si se requiere formular otra, retirar la duplicada o reformular las existentes.

Es de anotar, que la meta se entiende respecto de los derechos de petición que se allegue a la Contraloría para promover la participación de la ciudadanía en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados, y sobre ellos es responder el 100% de manera oportuna y suficiente, es decir, que la medición de cumplimiento no incluye todos los derechos de petición radicados en la entidad y que son distribuidos a las diferentes dependencias.

Por otra parte, al verificar el Plan de Acción institucional de fecha 31 de enero de 2022, formato 600.02.494, para determinar cuál es su medición, el responsable, el proceso en que se clasifica, la política de MIP y la política de gestión y desempeño institucional, se observa que este inicia con otro objetivo corporativo como número 1, y como objetivo No. 2 se reseña "Promover la participación de la ciudadanía en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados". Así mismo, proyecta una estrategia con 8 metas, diferentes a la señalada en el Plan Estratégico. Ello vislumbra que el Plan de Acción se encuentra desactualizado, que no se ha consolidado los planes de acción de las diferentes dependencias de conformidad a lo aprobado y publicado en el plan estratégico, por lo que se recomienda armonizar el plan de acción con el plan estratégico vigente.

He de anotar, que el Plan Estratégico 2022-2025 no se encuentra publicado en la página web en el link transparencia y acceso a la información, por lo que se recomienda visualizar en dicho espacio de acuerdo a los lineamientos de la información a publicar de las entidades del estado.

Pasando al proceso, vemos que dentro del mapa de procesos se ubica como un proceso de apoyo denominado Atención al Ciudadano, en el cual se encuentra el procedimiento de las PQRSD y el Instructivo de Ventanilla Única.

El procedimiento se identifica con el número 600.01.72 versión 11.0 de fecha 20-07-2020 y tiene como alcance: "Inicia con la recepción de la denuncia, queja, reclamo o sugerencia inherente al servicio y termina con el traslado de la misma, bien sea al Despacho del Contralor (a), Secretaría General, la Contraloría Auxiliar de Auditoría y Control Fiscal Participativo, la Contraloría auxiliar de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, al Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones o al funcionario encargado de dar respuesta a la petición presentada" siendo los responsables: "Son responsables de actualizar, mantener, controlar y hacer cumplir este procedimiento de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias inherentes al servicio y derechos de petición, el (a) Secretario (a) General, el (a) Asesor (a) del Despacho, el Contralor (a) Auxiliar de Auditoría y Control Fiscal Participativo, el Contralor (a)



CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

Calidad y excelencia en el control fiscal.

auxiliar de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, el Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones, según el asunto de la PQRSD”

Al comparar con la caracterización del proceso, se observa como alcance y responsable: “Se enmarca en el desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas hasta la medición de sus resultados” cuyo responsable es el Asesor de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones. Por lo tanto, vemos que el alcance que establece la caracterización no es correlativo al procedimiento, así como el responsable.

A pesar que el alcance de la caracterización refiere la rendición de cuenta, se observa dentro de las entradas y actividades del proceso las PQRSD, numerando lo que le corresponde realizar como: Recepción, documentación, asignación, respuesta, seguimiento e informes de seguimiento.

También al revisar el instructivo de ventanilla única, identificado con el número 600.01.96, versión 5.0 de fecha 04-02-2022, se observa que tiene un alcance similar al procedimiento: “Desde el momento de la radicación de la correspondencia en la ventanilla única. Su trámite en cada una de las dependencias hasta el archivo o respuesta de la correspondencia.”, pero unos responsables diferentes al procedimiento y caracterización: “El procedimiento lo lidera la Dirección de Participación, apoyándose en el auxiliar y/o profesional de ventanilla única en conjunto con la secretaria(o) de despacho, secretaria(o) de CAAYCFP y secretaria(o) de CARFYJC”.

Por lo anterior, no existe correlatividad entre el procedimiento, la caracterización y el instructivo de ventanilla única, por lo que se recomienda afianzar los conceptos del alcance y determinar con claridad los responsables, de acuerdo con el flujo del proceso.

Ahora bien, revisando el contenido del procedimiento e instructivo, estos señalan como temas a desarrollar, los siguientes:

PROCEDIMIENTO	INSTRUCTIVO
1. Canales de Comunicación	1. Tipología de la correspondencia y tiempos de respuesta
2. Tipos de requerimiento y tiempo de respuesta	1.1. Tipos de requerimientos definidos por la CDM y parametrización SYSMAN
3. Procedimiento para dar respuesta	1.2. Tiempos máximos de Respuesta
4. Seguimientos	1.3. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones
5. Procedimiento por queja por conducta irregular del funcionario	2. Registro, asignación, tratamiento y control de la correspondencia
6. Procedimiento por reclamo, sugerencia por prestación del servicio y/o productos	2.1. Registro de la correspondencia
7. Direccionamiento al procedimiento 600.01.12 cuando se trata de Denuncias	2.2. Asignación, seguimiento y



CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

Calidad y excelencia en el control fiscal.

8. Acciones de contingencia cuando ocurra sucesos que generen interrupciones en las comunicaciones	2.3. Tratamiento de la correspondencia, respuesta y registro
9. Controles	3. Controles

Estos contenidos tienen unas diferenciaciones entre el procedimiento y el instructivo, lo cual veremos con puntualidad más adelante. Si bien el instructivo describe o explica de manera clara y precisa cómo será el manejo de la correspondencia, no se puede olvidar que hace parte del procedimiento y no pueden existir contraposiciones o conceptos diferentes.

Sobre los canales de comunicación en el procedimiento se identifica los siguientes:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Responsable de la recepción de la PQRS y/o denuncia
Presencial	Módulo de recepción para orientación y radicación	Carrera 34 N° 35 -38 Barzal Bajo	Ventanilla Única
	Atención por Correspondencia		
Atención telefónica	Línea Gratuita Nacional	018000118190	Ventanilla Única
	Central telefónica Línea fija desde Villavicencio	6704119 6704019 6704141 6724069	Ventanilla Única

Virtual	Aplicativo PQRS página Web	http://www.contraloriameta.gov.co/sitio/?page_id=10553	Ventanilla Única
	Aplicativo Denuncias página web	http://www.contraloriameta.gov.co/sitio/?page_id=6511	Ventanilla Única
	Correo electrónico	despacho@contraloriameta.gov.co carlos.lopez@contraloriameta.gov.co	Secretaría de Despacho del (a) Contralor (a) Departamental Contralor Departamental del Meta.
	Redes Sociales	Facebook: /ContraloriaMeta/	Funcionario de la Contraloría Auxiliar

Carrera 34 N° 35-38 Barzal Bajo, Villavicencio – Meta – Teléfono 6704119 - 6704123 - Fax: 670 40 78.

Línea de Quejas y Reclamos 018000118190

E-mail: despacho@contraloriameta.gov.co



CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

Calidad y excelencia en el control fiscal.

	Chat en la página web de la Entidad	Twitter: @ContraloriaMeta http://www.contraloriameta.gov.co/	de Auditoría y Control Fiscal Participativo
Buzón de sugerencias	Buzón de sugerencias	Carrera 34 N° 35 -38 Barzal Bajo	Ventanilla Única

Al verificar el correcto funcionamiento de estos canales de comunicación se observó:

Al llamar a la línea gratuita, esta orienta un número para las siguientes áreas así:

- Control Fiscal 1
- Responsabilidad Fiscal 2
- Secretaria General 3
- Talento Humano 4
- Tesorería 5
- Despacho 6
- Operadora 0

Al realizar llamada a esta línea y direccionar a cada una de estas áreas, en tres nunca respondieron (Control Fiscal, Secretaria General y Despacho) y en dos se escuchó mensaje "lo siento no extensión valida" (Talento Humano y Tesorería).

En cuanto al aplicativo PQRS página Web y aplicativo Denuncias página Web, se direcciona al mismo formato de encuesta, el cual se diligenció como modo prueba, Radicado 20220029, clave 5Tox, pero a la fecha no se recepciono ni se dio respuesta, de lo cual se indagó a la funcionaria de ventanilla, indicando que no conoce que le corresponda descargar ni radicar estas peticiones, desconociendo el procedimiento: "...Los derechos de petición o denuncias presentadas a través del aplicativo Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de la página web de la entidad y los recepcionados en otros correos electrónicos distintos a despacho@contraloriameta.gov.co, son atendidos por un funcionario de Ventanilla Única"

Con referencia al canal correo electrónico, se reseña el correo del anterior contralor, carlos.lopez@contraloriameta.gov.co, correo que no está en uso.

Sobre el Chat en la página web de la Entidad, también se hizo la prueba correspondiente, encontrando fuera de línea "Gracias por el mensaje, nuestro equipo está fuera de línea. Nos pondremos en contacto contigo lo antes posible" Al indagar con el Contralor Auxiliar de Auditoría y Control Fiscal Participativo, quien según el procedimiento son los responsables de dar atención, desconocía que tuviese a cargo tal canal de comunicación.

Y por último, el buzón de sugerencias, no se encontró en funcionamiento, como tampoco procedimiento de revisión, control y seguimiento, al indagarse con la



CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

Calidad y excelencia en el control fiscal.

funcionaria de ventanilla única y el asesor de planeación, gestión de calidad y comunicaciones desconocen al respecto.

Por lo anterior, se denota la no funcionalidad de alguno de estos canales de comunicación, por lo que se debe revisar estos aspectos y de manera periódica la efectividad de los mismos.

Ahora bien, sobre los tipos de requerimientos y los tiempos máximos de respuesta, el procedimiento diseño los siguientes:

Tipo de Requerimiento		Días máximos de respuesta (días)
Derecho de petición de interés particular	. Petición de reconocimiento de un derecho	15
	. Petición de intervención de la entidad o funcionario	
	. Petición de resolución de una situación jurídica	
	. Petición de Prestación de un servicio	
	. Reclamo	
Derecho de petición de interés general		15
Derecho de petición de consulta		30
Derecho de petición de información		10
Quejas		15
Denuncias		15
Solicitud de Aplazamiento de audiencias		5
Certificado laboral		10
Solicitud de Prórroga		10
Sugerencias		15
Tutela		2 o según el término otorgado por el juez
Traslado por competencia		5

Así mismo, el instructivo reseña los siguientes:

- Los tipos de Requerimientos definidos por la CDM y parametrizados en SYSMAN son:

Ítem	Abreviatura	Tipo de Requerimiento
1	DEN	Denuncia
2	QU	Queja
3	DC	Consulta
4	DD	Petición en interés general o particular
5	PET	Petición entre entidades estatales
6	SUG	Reclamo y/o Sugerencia
7	DI	Solicitud de acceso a información pública
8	OTR	Otra (facturas, incapacidades, memoriales, invitaciones, propuestas,

Carrera 34 № 35-38 Barzal Bajo, Villavicencio – Meta – Teléfono 6704119 - 6704123 - Fax: 670 40 78.

Línea de Quejas y Reclamos 018000118190

E-mail: despacho@contraloriameta.gov.co



- Tiempos máximos de respuesta.

Ítem	Abreviatura	Tipo de Requerimiento	Máximo Tiempo de Respuesta
1	DEN	Denuncia	15 días
2	QU	Queja	15 días
3	DC	Consulta	30 días
4	DD*	Petición en interés general o particular	15 días
5	PET	Petición entre entidades estatales	5 días
6	SUG	Reclamo y/o Sugerencia	15 días
7	DI	Solicitud de acceso a información pública	10 días
8	OTR	Otra (facturas, incapacidades, memoriales, invitaciones, propuestas,	No Aplica

Es de tener presente que, se observa que la clasificación en la plataforma SYSMAN es igual al Instructivo pero no a las definidas en el procedimiento, sin embargo con algunas similitudes. De igual forma, se evidencia clasificaciones de peticiones que no están parametrizadas en la plataforma conforme al procedimiento con su terminología y términos, como podemos observar así:

PROCEDIMIENTO	Term	SYSMAN/INSTRUCTIVO
Derecho de petición de interés particular	15	Petición de interés general o particular
Derecho de petición de interés general	15	
Derecho de petición de consulta	30	Consulta
Derecho de petición de información	10	Solicitud de acceso a la información pública
Quejas	15	Quejas CDM
Denuncias	15	Denuncia – Denuncia Provisional
Solicitud de Aplazamiento de audiencias	5	
Certificado laboral	10	
Solicitud de Prórroga	10	
Sugerencias	15	Reclamo o sugerencia
Tutela	2	
Traslado por competencia	5	Petición entre entidades
		Otras (incapacidades, memorial, invitación, prop)

Al comparar el F15 para verificar la clasificación de las peticiones allegadas a la entidad, se observó que el 99% fueron clasificados como derechos de petición de interés general o particular y solo el 1% se clasificó como denuncia. Por lo que en la plataforma SYSMAN se clasificó en quince (15) días para dar respuesta, de acuerdo a la parametrización de este tipo de requerimientos, no siendo lo correcto.

También al analizar el F15 del segundo trimestre, se encontró 53 peticiones de no competencia de la contraloría, siendo el 16% de la correspondencia, que tenía como términos máximos de respuesta cinco (5) días, pero al ser mal clasificada por la funcionaria de ventanilla, la plataforma SYSMAN no generó alarmas dentro de dicho periodo. Así mismo, se observó que los requerimientos de certificaciones laborales también se clasificaron erróneamente, por lo que incumple los diez (10) días para dar respuesta de acuerdo al procedimiento. En consecuencia a lo anterior, por errónea



clasificación de la correspondencia, no se generó en la plataforma SYSMAN alarmas, siendo inefectivo dicho control.

Por regla general, todo derecho de petición tiene quince (15) días para responder como lo dispone la ley 1755 de 2015, excepto, las peticiones de documentos y de información que deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción; las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, que deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción y las peticiones de no competencia, que deberán trasladarse al competente y responderse dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. Pero el procedimiento regulo términos en otros casos, tales como solicitud de aplazamiento de audiencias, en la cual estipulo cinco (5) días, solicitud de prórogas y solicitud de certificados laborales, donde señalo diez (10) días, términos que tampoco se cumplen en la realidad, como podemos observar en este último caso, así:

SOLICITUD DE CERTIFICADOS LABORALES

Rad.	Fecha recibido	Fecha Rpta	Términos de Rpta	OBSERVACION
1832	05-4-2022	06-05-2022	21 días hábiles	Solicitud CETIL – No existe primera respuesta interrumpiendo términos
1988	11-04-2022	06-05-2022	17 días hábiles	Solicitud CETIL – No existe primera respuesta interrumpiendo términos. Se evidencia 2 radicados (202 y 2110) sobre el mismo requerimiento
2084	19-04-2022	04-05-2022	12 días hábiles	Solicitud CETIL – No existe primera respuesta interrumpiendo términos
2085	19-04-2022	04-05-2022	12 días hábiles	Solicitud CETIL – No existe primera respuesta interrumpiendo términos
2116	21-04-2022	04-05-2022	10 días hábiles	Respuesta en términos

También se observó en este grupo de radicados se les clasifico como medio de llegada vía telefónica y al revisar los físicos, estos fueron presentados de manera personal. Del cumplimiento de términos se hablara más adelante, de una muestra representativa por cada dependencia.

Por lo anterior, no se evidencia un verdadero control sobre la clasificación de la correspondencia ni en el cumplimiento de los términos definidos tanto en la norma como en el procedimiento e instructivo.



Por otra parte, al revisar el procedimiento, se observó lo siguiente:

- Da una reseña y términos por cada derecho de petición según su clasificación y que se debe hacer en caso de presentarse algunas situaciones, entre ellas:
 - Peticiones en los que se imposibilita dar respuesta en los plazos señalados, como tramite emitir una primera respuesta antes de la fecha de vencimiento.
 - Peticiones incompletas, como tramite los desistimientos tacitos.
 - Solicitudes a otras entidades, como tramite el traslado por competencia
 - Peticiones reiteradas, como tramite remitir respuesta anterior
 - Peticiones análogas, como tramite dar una sola respuesta
 - Peticiones verbales, como tramite diligenciar el formato 600.02.504
 - Contenido de los derechos de petición interpuesto
 - Quien atiende PQRSD interpuestas por página web, correos electrónicos diferentes a despacho, canal virtual (redes sociales, chat): Ventanilla Única
 - Que debe hacerse en caso de ausencia encargado aplicativo PQRSD
 - Deber de actuar conforme al Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano y recepcionar en el formato 600.02.178
 - Procedimiento una vez radicada la PQRSD en ventanilla única:
 - Digitalizar e ingresa al Sysman
 - Remite a la Secretaria General
 - La Secretaria General clasifica y asigna la correspondencia a las diferentes dependencias
 - Los documentos físicos son enviados a Secretaria General y después el profesional enlace los remite a la dependencia encargadas de dar respuesta con nota interna, plazo para dar respuesta y guarda copia
 - El responsable de dar respuesta, asigna la PQRSD a un funcionaria del área para que proyecte respuesta para la firma del contralor con mínimo 2 días antes de cumplirse el termino de respuesta, excepto los que sean menor a 10 días
 - Entregar copia de la respuesta al secretario de la dependencia para que realice el registro y cargue en Sysman para el cierre.
 - Seguimiento de las PQRSD
 - El secretario de la dependencia diligencia mensualmente el formato 600.02.568 Control Derechos de petición y remite a Asesor de Planeación y al profesional de apoyo designado, para que consolide la información de los formatos de cada dependencia y verifique el cumplimiento y respuesta oportuna.
 - El jefe del área oficia al contralor los datos estadísticos del mes, tiempos de respuestas y observaciones
 - El Asesor de Planeación, gestión de calidad y comunicaciones o funcionario delegado de seguimiento pública mensualmente en la página web la relación de recepciones y respuesta
 - El Secretario General trimestralmente incluye en el informe de Gestión la consolidación de las PQRSD
 - Reseña procedimiento para recepción y traslado al competente:



CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

Calidad y excelencia en el control fiscal.

- Queja por conducta irregular del funcionario se remite al Contralor, quien remite a Secretario General
- Reclamo y/o sugerencia por prestación del servicio o producto se remite al Contralor, quien direcciona a Secretaria General o Asesor de Despacho
- Denuncias. Tramite de acuerdo procedimiento 600.01.12
- Indica acciones de contingencia para garantizar el servicio
 - Ausencia Secretaria Recepcionista
 - Cambio de Horario
 - Cierre temporal de la entidad
 - Cambio de sede
 - Fallas técnicas
 - Ausencia funcionaria de la CAACFP
 - Ausencia funcionario responsable del correo institucional
- Por último, señala los controles:
 - Formato 600.02.568 Control Derechos de Petición realiza el funcionario enlace o designado para la supervisión seguimiento y control mensual y remite consolidado a Asesor de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones para segunda revisión
 - Formato 600.02.403 Consolidado Quejas, 600.02.505, Consolidado Reclamos y sugerencias, 600.02.568 Control de Derechos de Petición (Consolidado) realiza el Secretario General de manera trimestral
 - Formato 600.02.567 Control Derechos de Petición Vs Carpeta denominada copa de derechos de petición, realiza la Secretaria de Despacho del Contralor
 - La OCI vigila que se preste la atención conforme a la norma y rinde informe semestral
 - El funcionario enlace o designado para la supervisión realiza seguimiento semanal e informa esta fuera de los lineamientos del SGC e informa al Asesor de Planeación para seguimiento.

Al revisar el instructivo, se observó lo siguiente:

- Da a conocer la tipología de la correspondencia y los tiempos de respuesta
- Establece el procedimiento del registro de la correspondencia
 - Correspondencia virtual, personal, canales habilitados (redes sociales, pagina web, línea telefónica, fisca y presencial) y diferentes correos electrónicos, siendo la funcionaria habilitada ventanilla única.
- Señala la asignación seguimiento y control de la correspondencia
 - Indica tratamiento para las notificaciones judiciales, calamidades públicas, urgencias manifiestas, entidades que indiquen inmediatez en la atención a la solicitud
 - Da el termino para la radicación en ventanilla una vez sea allegada a la entidad.
 - Señala al responsable del primer monitoreo (términos, tratamiento y registro) siendo los jefes de cada dependencia.



CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

Calidad y excelencia en el control fiscal.

- Establece la responsabilidad de la verificación de la correspondencia y reporte de las novedades en la clasificación en Sysman a la Dirección de Participación Ciudadana.
- Determina los pasos y tiempos en los casos que la CDM no es el competente.
- Indica a quienes se debe remitir la correspondencia relacionada con:
 - * Denuncias y/o auditorias se remite al secretario de la CAAyCFP
 - * Responsabilidad Fiscal se remite a la Secretaria Común de la CARFyJC
 - * Proceso Administrativo Sancionatorio o Control Interno Disciplinario se remite a la Secretaria General
 - * Calamidades Públicas o urgencias manifiestas se remite al Despacho del Contralor y Asesor Jurídico.
 - * Notificaciones Judiciales se remite al Despacho del Contralor y Asesor Jurídico y/o funcionario destinatario.
 - * Correspondencia que no se puede definir se remite a la Dirección de Participación Ciudadana.
 - * Manejo del personal o contratación de la entidad, préstamo de auditorio y demás, se remite a la Secretaria General.
- Señala el tratamiento de la correspondencia, respuesta y registro
 - El descargue por cada uno de los responsables de las diferentes dependencias y entrega a quien proyectara la respuesta para firma del contralor y posterior envío
 - Los documentos físicos de la correspondencia relacionada con el formato F15 son organizados por el secretario de despacho
 - Entregar copia de la respuesta al secretario de la dependencia para que realice el registro y cargue en Sysman para el cierre.
 - Correspondencia de Respuestas de solicitudes hechas por la entidad se entrega al secretario de la dependencia para que remita al funcionario que la solicito
- Por último los Controles:
 - Formato 600.02.568 Control Derechos de Petición realiza el secretario de cada área y remite a la Dirección de Participación Ciudadana y de Planeación.
 - Revisión y reporte mensual por parte del supervisor del procedimiento. Si ha quebrantado los requisitos del SGC registra y remite al Asesor de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones

Al comparar el procedimiento con el instructivo, se observa que algunos trámites se enuncian en ambos, quedando repetido su tratamiento, en otros no es correlativo, mostrando trámites y responsables diferentes, como se detalla a continuación:

No es coherente procedimiento vs instructivo en el trámite de las PQRSD, así:

- En el procedimiento se señala que se remite a la Secretaria General para clasificar y asignar la correspondencia a las diferentes dependencias, en el instructivo se señala que el funcionario de Ventanilla debe remitir la correspondencia a las diferentes áreas y la que no se puede definir a la Dirección de Participación Ciudadana para que haga lo pertinente.
- En el procedimiento se indica que los documentos físicos son enviados a Secretaria General y después el profesional enlace los remite a la dependencia encargada de

Carrera 34 № 35-38 Barzal Bajo, Villavicencio – Meta – Teléfono 6704119 - 6704123 - Fax: 670 40 78.

Línea de Quejas y Reclamos 018000118190

E-mail: despacho@contraloriameta.gov.co



CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

Calidad y excelencia en el control fiscal.

dar respuesta; en el instructivo se sobreentiende que son remitidos desde ventanilla a la dependencia encargada de dar respuesta.

- En el procedimiento le corresponde hacer seguimiento para verificar el cumplimiento y respuesta oportuna al Asesor de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones o al funcionario delegado de seguimiento y en el instructivo a la Dirección de Participación Ciudadana.
- En el procedimiento señala que el Asesor de Planeación y el profesional de apoyo designado consolidan la información de cada dependencia del formato 60.02.568 Control Derechos de Petición y en el instructivo se debe remitir a la Dirección de Participación Ciudadana y de planeación, por lo que se sobreentiende que este consolida.

Frente a los controles, vemos tanto en el procedimiento como en el instructivo, así:

PROCEDIMIENTO	INSTRUCTIVO
<p>El funcionario de enlace o designado para la supervisión del procedimiento, realiza seguimiento y control mensual a través del formato 600.02.568 Control de Derechos de Petición y remite consolidado a Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones para segunda revisión.</p> <p>El Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones, realiza segunda revisión y seguimiento de control mensual a través del formato 600.02.568 Control de Derechos de Petición.</p> <p>El (a) Secretario (a) General realiza seguimiento y control trimestral a través de los formatos 600.02.403 Consolidado Quejas, 600.02.505 Consolidado Reclamos y Sugerencias y 600.02.568 Control de Derechos de Petición (Consolidado).</p> <p>La secretaria del Despacho del (a) Contralor (a) realiza seguimiento mensual a través del formato 600.02.567 Control de Derechos de Petición vs carpeta denominada copia de derechos de petición.</p> <p>La Oficina Asesora de Control Interno vigila que la atención se preste de acuerdo a las normas legales vigentes y rinde al Despacho del (a) Contralor (a) un informe semestral sobre el particular.</p>	<p>Dentro de los cinco (05) primeros días calendario de cada mes, el (a) secretario(a) de cada área deberá enviar a la Dirección de Participación Ciudadana y de Planeación, totalmente diligenciado el formato Control Derechos de Petición Código 600.02.568 con la información correspondiente al mes inmediatamente anterior. Los radicados que a la fecha de corte no tengan respuesta de fondo, deberán registrarse informando que se encuentran en curso, así mismo deberán ser reportado en el mes siguiente.</p> <p>Revisión y reporte mensual por parte del supervisor del procedimiento. Se realizará revisión el primer día hábil de cada mes de las acciones correspondientes a cada una de las áreas. Si se advierte que se ha presentado un vencimiento en la completitud de los requisitos exigidos por los documentos del SGC, se procederá a registrar el defecto para el correspondiente tratamiento por parte del área responsable del mismo, con copia a la Oficina de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones.</p>



<p>El funcionario de enlace o designado para la supervisión del procedimiento, realiza seguimiento semanal e informa al área que se identifique fuera los lineamientos del SGC sobre el defecto a tratar. Esta información se copia a Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones para seguimiento en el SGC.</p>	
---	--

El procedimiento establece un funcionario enlace, del cual no se conoce en que cargo reposa tal responsabilidad de seguimiento y control, ya que no se tiene memorando, comisión o acto administrativo que así lo determine. En consecuencia, no se evidencia trazabilidad del seguimiento semanal de este funcionario ni reporte a Planeación de desviaciones a los lineamientos del SGC.

No se evidencia trazabilidad de la segunda revisión y control, formato 600.02.568 Control de Derechos de Petición, realizada de manera mensual por el Asesor de Planeación, ni tampoco la trazabilidad del seguimiento y control trimestral por parte de la Secretaria General, ya que no se tiene soporte alguno de requerimiento por incumplimiento de quienes dieron respuesta tardía de los derechos de petición.

Así mismo, al verificar el seguimiento mensual que debe realizar la secretaria de despacho del Contralor vs carpeta denominada copia de derechos de petición, no se evidencia su realización como lo indica el procedimiento, indagado al respecto, comunica la secretaria que remite copia del derecho de petición al Director de Participación Ciudadana para que este lo realice, de lo cual, no existe ni en el procedimiento ni en el instructivo tal directriz, por lo que se desconoce el motivo por el cual lo realizan de tal forma. Es de recordar que toda comunicación externa está centrada en cabeza del Contralor, quien firma la proyección de respuesta que realiza cada dependencia, por lo que dicha información debe reposar en el archivo del Despacho, máxime cuando las tablas de retención aprobadas mediante resolución No. 111 de 2020, clasifica los derechos de petición como una serie documental a cargo del Despacho. Así mismo en el instructivo se señala que los documentos físicos de la correspondencia relacionados con el formato F15 son organizados por el secretario de despacho.

Ahora, con respecto a los controles reseñados en el instructivo, indica que el secretario de cada área deberá enviar a la Dirección de Participación Ciudadana y de Planeación, totalmente diligenciado el formato Control Derechos de Petición Código 600.02.568, aquí se vislumbra que se incluye al Director de PC y se deduce que le corresponde el control y seguimiento de todos los derechos de petición en contravía a la esencia de la dependencia, la cual fue creada como un espacio para promover la participación de la comunidad en la vigilancia de los recursos públicos, a través de diferentes actividades, como las veedurías, foros, rendición de cuenta, capacitaciones, denuncias y esta última es la que, realmente le corresponde velar a dicha área, de



que se responda estas peticiones sobre la pérdida de los recursos públicos, en el término que la norma regla.

Nuevamente se observa la no trazabilidad de la revisión y control por parte de la Oficina de Planeación, ya que no existe un reporte de incumplimiento y/o llamados a los dueños de proceso para verificar los motivos de la demora, en aquellos casos donde se pasó el tiempo estipulado para ello.

Así mismo indica el instructivo que se hará una revisión y reporte mensual por parte del supervisor del procedimiento, pero no se tiene certeza en que cargo recae tal responsabilidad, por lo que no se evidenció tal seguimiento ni reporte a la oficina de planeación.

Por lo anterior, se observa que no se tiene claridad sobre los controles, no se están aplicando como lo determina el procedimiento, en consecuencia no están siendo efectivos los mismos.

El procedimiento también enuncia que para la atención al ciudadano se debe actuar conforme los parámetros del Protocolo de Atención al Ciudadano y al indagar a los secretarios de la entidad de su implementación, todos asintieron no conocerlo. Vista la intranet para descargar el documento, no se encontró publicado en este espacio sino en la página web pero con el nombre Manual de Participación, Atención y Servicio al Ciudadano, V. 2.0 de fecha 6-05-2020. Recordemos también que la intranet es nuestro canal interno, donde los funcionarios deben encontrar todos los procedimientos aplicables a la entidad. Lo anterior, deja ver la falta de desconocimiento de los procedimientos que nos aplica y fallas en la inducción en dichos cargos.

Por otra parte recordemos los postulados de la gestión de los procesos, en el cual se establece que "todo proceso debe ser medible, de lo contrario no se puede controlar", por lo tanto, se solicitó los indicadores del proceso de Atención al ciudadano, de lo cual, el Director de Participación Ciudadana menciona no conocer, por lo que no se tiene certeza si se venían realizando, o no se cuenta con indicadores para este proceso, por lo que se recomienda establecer indicadores que nos permita tener conocimiento en tiempo de los incumplimientos.

También es de anotar, que la AGR en su último informe de auditoría interpone un hallazgo administrativo con incidencia disciplinaria por exceder el plazo en el traslado de las PQRSD de no competencia de la CDM, de lo cual, al tomar una muestra representativa se evidencia:

- Se radicaron por parte de la funcionaria de Ventanilla Única como derechos de petición de interés general y particular y no como otras entidades, por lo que en el software clasifico como termino 15 días y no 5 días, causando que no se diera alama en tiempo, siendo inefectivo el control por retraso en su respuesta
- No se está radicando en la medida que llega la correspondencia, se verificó que llegada la petición al correo electrónico, la funcionaria de ventanilla única tarda un promedio entre 1 a 3 días hábiles para radicar, desconociendo el instructivo, si bien



establece que la correspondencia se remitirá el día de radicación o a más tardar el día siguiente antes de mediodía, también establece que las peticiones de igual urgencia de tratamiento se deberán remitir al área de competencia de manera inmediata. Así mismo señala que la funcionaria de ventanilla tiene un (1) día para determinar la competencia y hacer el pase a la secretaria de despacho. (Día 01), en los traslados por no competencia, causando se recorten los tiempos de respuesta en consecuencia las respuestas están siendo notificadas extemporáneamente.

- Como anteriormente se indicó, continua presentándose la extemporaneidad en el traslado por no competencia, aunque en menor proporción de días al hallazgo identificado por la AGR.

Se indicó como plan de mejoramiento ante la AGR lo siguiente, para el caso en comento:

- Creación de un plan de contingencias para situaciones de ausencias o cambio de personal.
- Armonizar el procedimiento y Manual de funciones estableciendo roles y alcance de las gestiones en el proceso de PQRS
- Capacitar al personal asignado a PQRSD sobre los conceptos y funciones

El plan se encuentra ajustado a las causas detectadas en el momento de la evaluación del hallazgo, de lo cual ha de indicarse que ya se cuenta con unas acciones de contingencia, para eventos en que ocurran algunos sucesos que puedan generar interrupciones en las comunicaciones con los clientes y partes interesadas y así garantizar la continuidad del funcionamiento frente a cualquier eventualidad y entre ellas se tiene una acción cuando se ausente el funcionario de la CAACFP, pero en los casos del manejo del canal de comunicación: aplicativo web, chat y redes sociales, por lo que el plan a construir debe ser armónico a dicho procedimiento y abarcar la ausencia del funcionario en su puesto de trabajo.

Se realizó una encuesta a los 6 funcionarios administrativos que en el momento manejan Derechos de Petición para establecer el estado de conocimiento del proceso, vislumbrándose lo siguiente:

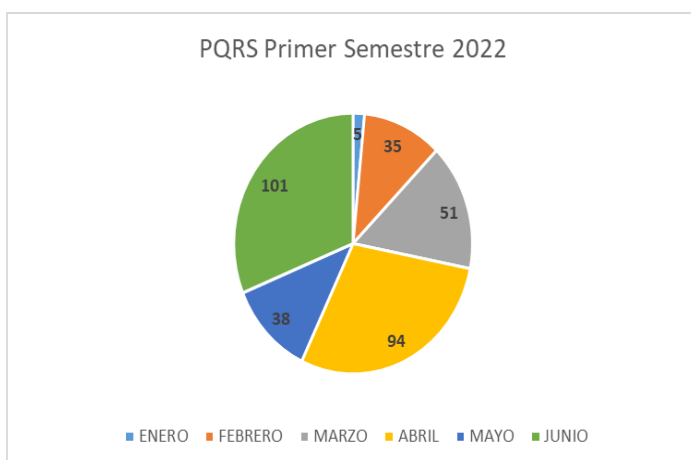
- No conocen el proceso de Atención al Ciudadano, ni sus procedimientos, instructivos, controles y mediciones
- Hacen su labor porque fueron instruidas por una persona pero no porque hayan leído el procedimiento.
- No apoyan en labor de realizar seguimiento de los Derechos de Petición de manera general.



Ahora, veremos el comportamiento de las PQR:

TOTAL DE PQRSD EN EL SEMESTRE

De acuerdo a la información suministrada por la Oficina de Planeación, quien allega el Formato F15 donde se evidencia la relación de los PQRS correspondiente del periodo 01 de enero al 30 de junio de 2022, y al seguimiento en trabajo de campo, se pudo establecer que durante el primer semestre de la vigencia 2022, se recibieron 324 peticiones, las cuales se radicaron a correo electrónico y vía telefónica, donde se pudo establecer el comportamiento mensual de las PQRS, como se señala en la gráfica que se relaciona a continuación:



PQRS Primer Semestre 2022	
MES	TOTAL
ENERO	5
FEBRERO	35
MARZO	51
ABRIL	94
MAYO	38
JUNIO	101
TOTAL	324

Comparado con el último semestre de la vigencia 2021, el total de peticiones recibidas fue de 902 de acuerdo al informe de seguimiento presentado por el asesor saliente en el mes de mayo de 2022, denotando una disminución del 64% en la interposición de PQRSD por parte de la comunidad para el año presente.

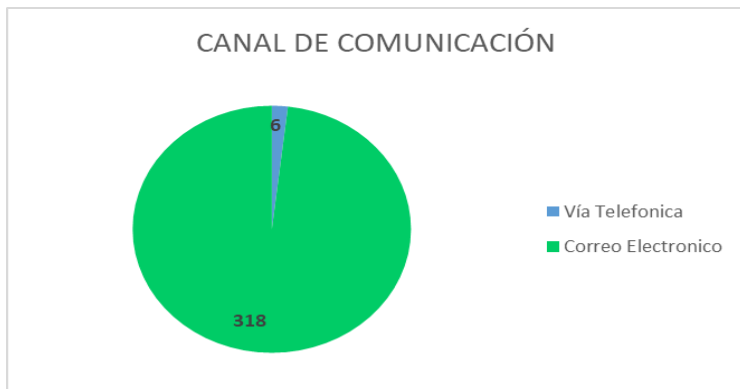
CANALES DE COMUNICACIÓN USADOS PARA RADICAR PQRSD:

De acuerdo a los canales de comunicación establecidos por la Contraloría y que permiten recibir de manera oportuna las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se pudo establecer que solamente usaron dos canales de comunicación, Correo electrónico y vía telefónica, como se puede evidenciar en el cuadro relacionado a continuación:



CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

Calidad y excelencia en el control fiscal.



CANAL DE COMUNICACIÓN	TOTAL
Vía Telefonica	6
Correo Electronico	318
TOTAL	324

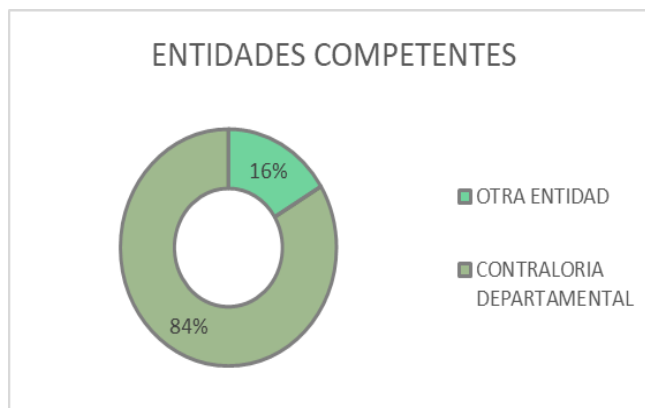
Como se indicó en párrafos anteriores, estos radicados clasificados por vía telefónica no corresponde, ya que se evidenció fueron radicados de manera presencial.

TRASLADOS POR COMPETENCIAS:

Durante el primer semestre de 2022, según el formato F15 se determina que 53 peticiones fueron trasladadas a otras entidades por competencia, de las cuales, ninguna fue clasificada en ventanilla única Otra entidad sino derecho de petición, y como se indicó en párrafos anteriores, se estableció un término de 15 días de respuesta, siendo solo 5 días, por lo que la alarma del software fue un control inefectivo por este motivo.

Es de anotar que una vez revisado una muestra de derechos de petición en físico, se denoto que posiblemente puede aumentar el número de traslados a otras entidades, toda vez que se visualizó en el formato F15 que algunos derechos de petición aún continuaban en trámite, pero que a la fecha ya se han resuelto.

ENTIDAD COMPETENTE	
OTRA ENTIDAD	53
CONTRALORIA DEPARTAMENTAL	271
TOTAL	324



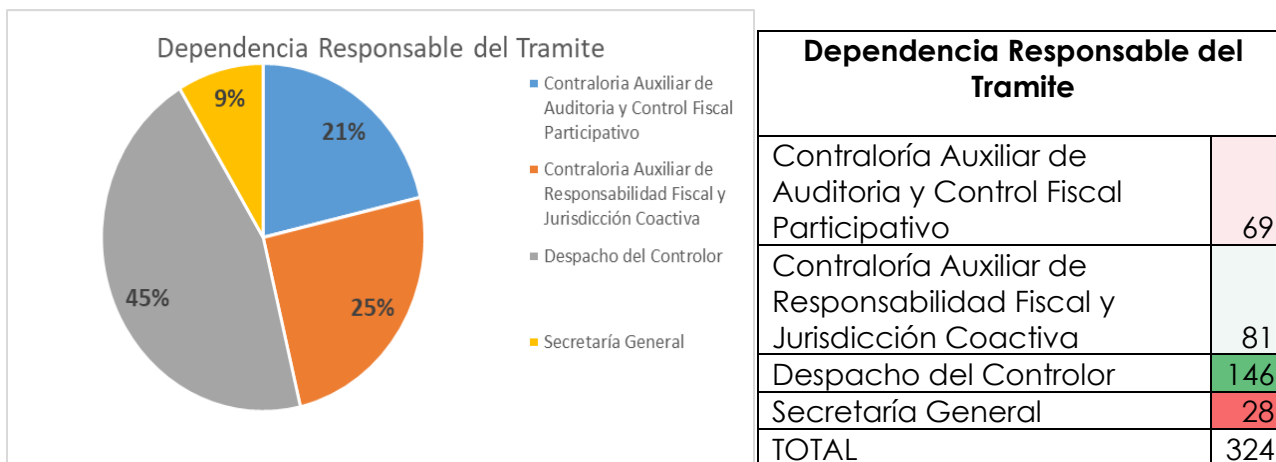


De lo anterior se puede establecer que persiste el desconocimiento de la comunidad de la función constitucional y legal de la Contraloría Departamental, al vislumbrarse que de las 324 peticiones, el 16% fueron trasladadas a las entidades competentes un total de 53 peticiones entre ellas, la Contraloría General de la republica con 25 traslados por competencia, Procuraduría 6, Contraloría de Villavicencio con 3 traslados entre otras entidades, información que se encuentra registrada en el Formato de seguimiento F15.

Por otra parte, al verificar términos de traslados a otras entidades, se tomó una muestra representativa de 54 radicados, de los cuales 37 radicados se trasladaron con vencimiento de términos, es decir, el 69% de los Derechos de Petición de no competencia fueron trasladados por fuera de los cinco (5) días que señala la norma.

DISTRIBUCIÓN DE PQRS POR DEPENDENCIA

De acuerdo al seguimiento realizando, se pudo establecer el total de peticiones por cada una de las dependencias, siendo el Despacho del Contralor con mayor peticiones recibidas un total de 146 que corresponde al 45%, seguida la Contraloría Auxiliar de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción coactiva con el 25% un total de 81 peticiones, la Contraloría Auxiliar de Auditoría y Control Fiscal Participativo con el 21% un total de 69 peticiones y la Secretaría General con el 9% (21), como se puede evidenciar en la gráfica que se relaciona a continuación:



Así mismo se vislumbró, que el reparto a estas dependencias lo hace la funcionaria de ventanilla, de las peticiones radicadas al correo del despacho, siendo ella quien maneja este correo y no la secretaria de despacho del contralor, por lo que puede generar que el Contralor Departamental no conozca de manera oportuna la información importante de la entidad o que en defecto no la conozca, ya que está dinámica de apertura del correo de despacho por la funcionaria de ventanilla y posterior registro en Sysman traslado al despacho, solo deja conocer cierta información



y no toda la que fue allegada a la entidad. Por lo tanto, se recomienda reevaluar esta estrategia de tratamiento del correo, de tal forma que el Contralor Departamental tenga el pleno conocimiento de toda la información de la entidad.

TIPOS DE REQUERIMIENTOS

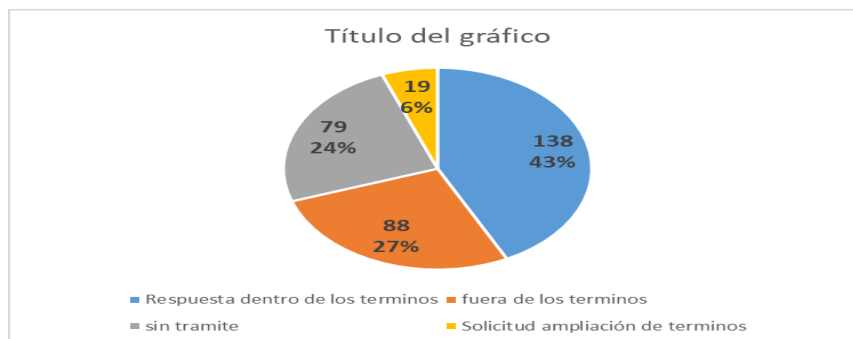
De acuerdo al seguimiento se pudo establecer el total por tipos de requerimientos recibidos así: Solicitudes de Interés General o Particular 321, Denuncias 3.

Como se indicó en párrafos anteriores, se vislumbró una errada codificación, esta falta de clasificación de manera correcta por parte de la funcionaria de ventanilla, no refleja la realidad del trámite de las PQRS, ya que se trasladaron a la Contraloría Auxiliar de Auditoría y Control Fiscal Participativo un total de 69 peticiones, por lo que podría establecerse que fueron más de 3 denuncias radicadas por la comunidad.

Así mismo, se evidencio que 8 radicados fueron clasificados como derechos de petición de interés general o particular, siendo documentos informativos que no requerían respuesta, tal como lo informo la secretaria de despacho. Nuevamente se confirma la errada codificación de la correspondencia por parte de la funcionaria de ventanilla.

SEGUIMIENTO TRAMITE DE RESPUESTAS

Respuesta dentro de los términos	138
Respuesta fuera de los términos	88
Sin tramite	79
Solicitudes ampliación de terminos	19
TOTAL	324



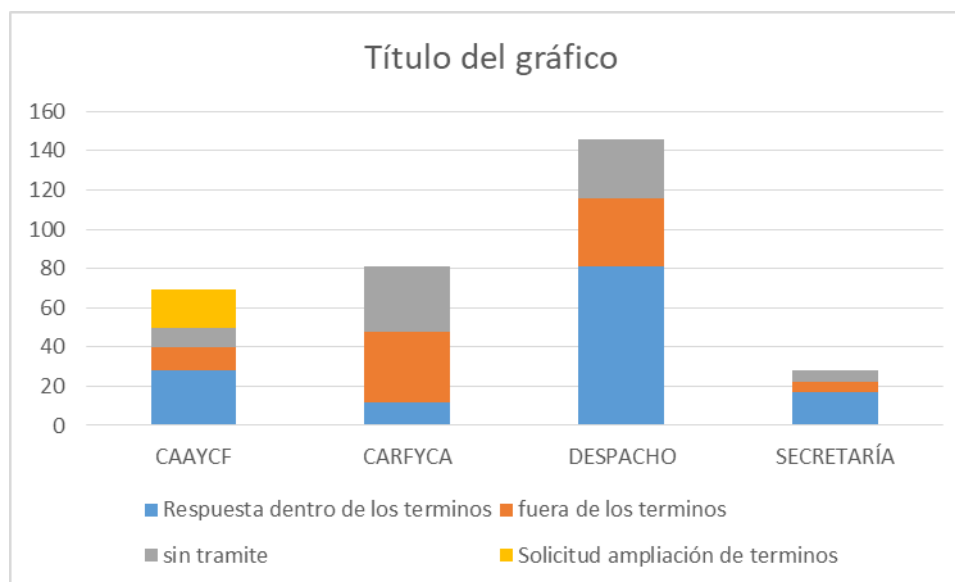


CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

Calidad y excelencia en el control fiscal.

De acuerdo al formato F15 se establece que el 52% de las peticiones se encuentran con respuesta fuera de los términos y sin trámite de respuesta como se demuestra en el cuadro relacionado a continuación:

SEGUIMIENTO RESPUESTA	CAAYCF	CARFYCA	DESPACHO	SECRETARÍA GENERAL	TOTAL
Respuesta dentro de los términos	28	12	81	17	138
Respuesta fuera de los términos (Extemporaneidad)	12	36	35	5	88
sin trámite	10	33	30	6	79
solicitudes ampliación de terminus	19	0	0	0	19
TOTAL	69	81	146	28	324



Es de anotar, que podría ser más las PQRSD con respuesta extemporánea, ya que se clasificaron algunas solicitudes de información que cuentan con 10 días para su respuesta (solicitudes de copias y solicitudes de certificados) como derechos de petición, otorgándoles 15 días, por lo que no refleja el F15 la realidad del tratamiento de estos.

Se tomó en físico una muestra representativa de peticiones allegadas a la entidad, 136 radicados, es decir el 41% del total de radicados en el semestre, en donde se verifico el



CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

Calidad y excelencia en el control fiscal.

cumplimiento de términos, observándose que 102 peticiones fueron contestadas extemporáneamente, es decir el 75% de los Derechos de Petición de la muestra fueron contestados fuera de los términos que establece la norma.

DEPENDENCIA	Nº DE RADICADOS MUESTRA	RESPUESTA EXTEMPORANEA
Despacho	54	37
CAACFP	18	14
CARFyJC	49	38
Secretaria General	15	13
TOTAL	136	102

Donde más se evidencia extemporaneidad en las respuestas, es en la Contraloría Auxiliar de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva. Al revisar de qué se trata estos derechos de petición se observa que el 88% son solicitudes de copias, algunas con solicitud de reconocimiento de poder y/o estado del proceso. Al respecto ha de traerse a colación que estas peticiones no son memoriales o actuaciones procesales, por lo que son derechos de petición de información que cuentan con 10 días para su respuesta según la norma.

Así mismo, se identificó que en un 37% la extemporaneidad de la respuesta oscila de 1 a 5 meses, y que no existe un criterio unificado de la entrega de la misma, se observó que en algunas solicitudes se respondió entregando vía correo hasta de todo el expediente, en otros se les indico acercarse a la entidad para revisar el expediente o el auto solicitado. (ver anexo)

Con respecto a la Contraloría Auxiliar de Auditoría y Control Fiscal Participativo, se observó que la primera respuesta fue la apertura de la denuncia o que se incluiría como insumo para auditoría, evidenciando que la extemporaneidad de las respuesta oscila entre 20 a 35 días. El Director de Participación Ciudadana entrego a la OCI sobre el tema, un relato de algunos radicados solicitados, donde refiere que, hasta que el Comité no aprobara que la petición se clasificaba como denuncia fiscal no se daba respuesta. Al revisar la funcionalidad de este comité, no se encontró acto administrativo de creación donde se refleje funciones, integrantes y modo de operación del mismo. Se considera que esa metodología de aprobación por parte de un grupo de funcionarios, no contribuye al proceso ni aporta valor agregado, desconociendo la experticia y funciones de quien debe tramitar las denuncias.

De igual forma, se observó que el Despacho realizó solicitudes de ampliación de información, pero no elaboro los desistimientos tácitos al no recibir respuesta, quedando con una primera respuesta siendo tomada esta como respuesta definitiva, por lo que no refleja en el F15 que esta dependencia tenga solicitudes de ampliación de términos por tramitar.

Sobre los desistimientos tácitos se observó en página web una publicación que realizó el anterior Asesor de Control Interno, oficio informativo emanado del Contralor Auxiliar de

Carrera 34 N° 35-38 Barzal Bajo, Villavicencio – Meta – Teléfono 6704119 - 6704123 - Fax: 670 40 78.

Línea de Quejas y Reclamos 018000118190

E-mail: despacho@contraloriameta.gov.co



Auditoria, siendo incoherente que se publique el mismo oficio informativo que entrega el Contralor Auxiliar, no se tiene un formato que permita llevar el consecutivo, seguimiento y control de estas resoluciones de desistimiento tácito, conocer si efectivamente se notificaron y cerraron en Sysman el radicado.

SEGUIMIENTO DENUNCIAS

De acuerdo al Formato F15, se pudo establecer la radicación de 3 denuncias, cuyo medio de radicado fue por correo electrónico institucional. Al respecto de esta, una se dio traslado por no competencia a la Procuraduría, por lo tanto, se denota nuevamente la errada codificación y las otras dos son el mismo radicado, simplemente una identificada con la Actuación Especial de Fiscalización, vislumbrando errores en el formato F15.

No. de identificación de la petición	Fecha en que se recibió la petición en la entidad	Tipo de petición	Entidad afectada cuestionada o requerida	Fecha límite de respuesta con base en la fecha de llegada	Entidad competente para resolver la petición	Fecha de traslado por competencia	Nombre de la(s) otra(s) entidad(es) intervinientes	Fecha de comunicación de ampliación de término	Fecha de respuesta de fondo
697 AEF 04_2 022	2/11/2022	Denuncia	ALCALDIA MUNICIPAL DE VISTAHERMO SA	3/4/2022	Contraloría o Fondo de Bienestar Social que recibe			2/21/2022	6/28/2022
697	2/11/2022	Denuncia	ALCALDIA MUNICIPAL DE VISTAHERMO SA	3/4/2022	Contraloría o Fondo de Bienestar Social que recibe			2/21/2022	
1753	4/1/2022	Denuncia	ALCALDIA MUNICIPAL DE PUERTO LOPEZ	4/26/2022	Otra Entidad	4/18/2022	PROCURADURIA PROVINCIAL DE VILLAVICENCIO		4/18/2022

Al revisar los traslados a la Contraloría Auxiliar de Auditoria se logra evidenciar un total de 49 derechos de petición encaminados a una denuncia, de los cuales 18 están totalmente identificadas con número de Actuación Especial de Fiscalización y 31 aún no se establece el número que le fuere radicado como AEF. Es de anotar, que algunas fueron respondidas al peticionario indicando que se tomaría como insumo para resolverla en Auditoria, clasificándose como respuesta definitiva al peticionario, no siendo el tratamiento correcto, porque aún no se ha resuelto la denuncia. De igual



forma, no se tiene claro cuales fueron resueltas en proceso auditor, ya que se denota que las que fueron clasificadas como AEF algunas dice NO y otras dice SI, como de igual forma, las que se respondieron que se llevarían en Auditoria, algunas dice NO y otras SI, por lo que se evidencia que no se tiene claridad en la codificación en consecuencia una errada información en el formato F15.

Ahora bien, el revisar cual es término para responder el derecho de petición clasificado como denuncia, se encontró en la intranet dos procedimientos así:

- 600.01.12 Procedimiento de Denuncias V17 de fecha 24-08-2020
- 600.01.125 Actuaciones Especiales de Fiscalización V5 de fecha 15-06-2022

En el primero señala: Se cuenta máximo con un término de hasta cinco (05) días para realizar todas las etapas del trámite Inicial en los derechos de petición de no competencia y hasta de siete (07) días para dar el traslado interno correspondiente. Y Seis (6) meses para respuesta de fondo

El segundo procedimiento reseñado, no indica términos para adelantar la denuncia.

Por lo anterior, es necesario que se unifique el procedimiento de AEF, se señale términos para primera respuesta y respuesta de fondo. Recordemos nuevamente que, la Intranet es la comunicación interna donde todos funcionarios deben consultar los procedimientos y formatos de la entidad, por lo tanto esta debe estar actualizada siempre, retirando los que ya no son aplicables.

Se tomó una muestra representativa, 18 radicados de denuncias, encontrando que la primera respuesta es la apertura de la denuncia o respuesta indicando que se incluirá como insumo de auditoria, la cual, en 14 radicados se evidencio que fue comunicado de manera extemporánea, es decir un 77% de respuestas fuera de términos.

SEGUIMIENTO DE PÚBLICACIÓN EN LA PAGINA WEB DE LA CONTRALORIA.

Se realizó seguimiento a la página, con el fin de poder establecer el cumplimiento de las publicaciones, ingresando al link de Ciudadano, en PQRS, se encuentran dos links, uno de reporte de informes, del cual se pudo corroborar el cumplimiento de las publicaciones de los informes semestrales desde la vigencia 2015 al 2021.

Se ingresó igualmente al link Transparencia y Acceso a la Información, link Participación Ciudadana, donde relaciona el Estado de los PQRS, donde se evidencia la publicación de informes de forma mensual de la vigencia 2021, correspondientes a los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio al acceder al link de descarga, no se evidencia documento anexo, esto se presenta en las vigencias 2021 y 2020, al verificar las vigencias 2019, 2018, la información se encuentra anexa.



De acuerdo a este seguimiento se le informo al profesional del área de Sistemas, quien efectivamente verifico que la información no estaba publicada, a la fecha del informe fue subsanada con la publicación de la matriz de seguimiento, hasta el mes de junio de la vigencia 2022.

Visto el formato donde se presenta la recepción y respuesta a solicitudes, del periodo de junio 2022, es un formato sin número ni versión, que no corresponde por calidad; al revisar en la intranet cual es este formato, solo se encuentra el formato 600.02.568 Control Derechos de Petición, en dos versiones diferentes V05 y V06, por lo que se debe depurar los formatos inaplicables al proceso. De igual forma, la información allí reportada no es entendible para que la comunidad conozca el estado de su trámite, en la casilla No., el cual supone que es el consecutivo, está en desorden, por lo que puede dar confusión con el número de radicado, así mismo tiene casillas que no son de valor para el conocimiento de la comunidad, como medio de llegada, tipo de petición, entidad afectada o requerida, fecha límite de respuesta, fecha límite de traslado por competencia, estas dos últimas deja ver a la comunidad la extemporaneidad de las respuestas.

En cuanto a las AEF, existe link estado de las denuncias, donde no se evidencia la información de manera trimestral de la vigencia 2022. Visto el publicado en el último trimestre de 2021, se evidencia casillas abiertas sin información con pestaña de filtro, por lo que deja entrever como si faltara información; es importante que estos formatos sean congruentes, entendibles y visualmente armoniosos. Por otra parte, tampoco está publicado el Plan Anticorrupción de la vigencia 2022, ello demuestra falta de seguimiento al deber de publicar de dicha información, que la norma ha establecido debe estar actualizada para el público en general.

Existe link de desistimientos tácitos y como se indicó en párrafos anteriores, se sube un oficio dirigido al Asesor de Control Interno emanado del Contralor Auxiliar de Auditoría y Control Fiscal Participativo donde se relaciona a que radicados se le expidió resolución en el trimestre. Es de anotar que se debe hacer un seguimiento real de los derechos de petición donde se expide desistimientos tácitos por el dueño del proceso, donde abarque todas las dependencias que solicitaron ampliar la información, así mismo, se debe crear un formato de seguimiento y control para tener certeza del estado de estas peticiones y además publicar la información importante y entendible para la comunidad. Esta información no le corresponde a Control Interno llevar el seguimiento, ni menos su publicación, recordemos que Control Interno es control de controles, y el primer control son los dueños del proceso y de manera posterior, control interno verifica la aplicabilidad y efectividad de estos en pro de mejoras al proceso.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo a lo observado en la Matriz F15, documento suministrado por el Asesor de Planeación, quien allego reporte correspondiente al periodo comprendido desde el 01 de enero al 30 de junio de 2022 y demás documentación revisada, se puede concluir:

Carrera 34 № 35-38 Barzal Bajo, Villavicencio – Meta – Teléfono 6704119 - 6704123 - Fax: 670 40 78.

Línea de Quejas y Reclamos 018000118190

E-mail: despacho@contraloriamea.gov.co



- Se evidencia desde el Plan Estratégico, Plan de Acción institucional, procedimiento, protocolo de atención e instructivo incongruencias frente al proceso de Atención al Ciudadano, por lo que se debe reevaluar de acuerdo a la dinámica del proceso. Es importante que exista coherencia entre el procedimiento, instructivo y funciones del Director de Participación Ciudadana, de tal forma que se tenga claro quién es el dueño del proceso, su alcance, procedimiento paso a paso, controles e indicadores.
- La funcionaria de ventanilla maneja el correo de despacho, por lo que el Contralor pierde el conocimiento de toda la información de la entidad de manera oportuna, por lo que se recomienda reevaluar este método, de tal forma que el jefe de la entidad tenga el control de su información.
- La funcionaria de ventanilla se encuentra radicando entre 1 a 2 días los correos que se allegan a la entidad, de igual, los codifica como derechos de petición de interés general o particular sin importar si realmente clasifican en dicha tipología, por lo que se pierde la alarma del software de cumplimiento de términos, convirtiéndose en un control inefectivo, por lo tanto, se debe nuevamente capacitar a la funcionaria y hacer seguimiento periódico de la veracidad de su codificación y tiempos de radicado, con el fin de mejorar en los términos de respuesta según la norma y llevar información correcta al formato F15, el cual se rinde la cuenta a la AGR, que podría generar sanciones e incluso procesos disciplinarios por información incorrecta.
- Se evidencio la no funcionalidad de algunos canales de comunicación, por lo que se recomienda que el dueño del proceso de comunicaciones debe revisar estos aspectos y de manera periódica evaluar su efectividad.
- Los funcionarios administrativos que apoyan en la radicación de la correspondencia, no tienen claro el procedimiento, instructivo, controles e indicadores, aduciendo que no les fue socializado, por lo que se debe nuevamente capacitar dando un alcance desde donde pertenece el proceso de Atención al Ciudadano hasta su correlatividad con los demás procesos y posteriormente de manera periódica realizar seguimiento de sus actuaciones frente a los procedimientos establecidos de las PQRSD.
- La página web como la intranet se evidenciaron desactualizadas en cuanto a procedimientos, formatos, e informaciones que se deben publicar, por lo que se recomienda que el Asesor de Planeación, gestión de calidad y comunicaciones realice una jornada dinámica con los dueños de proceso y sistemas para verificar la correcta información publicada.
- Proceso que no se mide no tiene control, por lo tanto, se recomienda verificar la existencia de indicadores del proceso de Atención al Ciudadano, donde se pueda vislumbrar el cumplimiento de los términos de las PQRSD.
- Continua presentándose extemporaneidad en la respuesta de los derechos de petición, traslados por no competencia, derechos de petición de información, tema neurálgico y del cual la AGR ya se ha pronunciado e incluso, llevando el hallazgo de tipo disciplinario, por lo tanto, se debe hacer un control semanal efectivo dejando trazabilidad, donde se haga los llamados de atención a quien le corresponde dar respuesta en términos o informar cuando le dará información de fondo.
- No se evidencia control y seguimiento a los derechos de petición donde se solicita ampliación de información, y en consecuencia por su no respuesta la emisión de



desistimientos tácitos, por lo tanto, se debe indicar el responsable, crear formato y publicar de manera trimestral dicha información.

- Se no se está diligenciando el formato F15 con información correcta, tanto de derechos de petición como de denuncias, recordar que la fecha de contabilizar términos es la fecha de cuando son radicados al correo y no la radicada por la funcionaria de ventanilla, así mismo, identificar los derechos de petición que son denuncias y demás tipologías, a fin de que este formato nos genere valor agregado y apoyo al buen desarrollo de nuestra actividad.
- Persiste el desconocimiento de la función constitucional y legal de la CDM ante la comunidad, aun es un alto porcentaje 16% de estos derechos de petición que se deben trasladar a otras entidades, por lo que se recomienda capacitaciones a las veedurías y comunidad en general sobre este aspecto.
- Levantar un plan de mejoramiento por todos los involucrados en el proceso de las PQRSD, donde se evidencie acciones encaminadas a mejorar las desviaciones detectadas en este informe.
- Nuevamente recordar que la información es uno de los activos más importante de toda entidad, punto de partida de cualquier decisión, además está siempre debe ser publica exceptuando lo que por ley tiene reserva, por lo que se debe tener procedimientos claros, formatos con valor agregado, de tal forma que demuestre la efectividad y transparencia de nuestra labor y el cumplimiento de los mandatos legales del principio de publicidad y el pleno ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública.