



INFORME DE AUDITORIA y/o EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Liberado: 2016-05-19
Número de Rev: 4
Cód.: IM OC OCI FO 010

Synergy No.	02,073,297	Fecha :	15-ago-18
Representante por la parte auditada y/o evaluada	Coronel (RA) Luis Alejandro Ruiz Flechas		
Proceso y/o área, actividad específica auditada y/o evaluada	Gestión Secretaria General - Área de Atención Ciudadana.		
Alcance:	Realizar verificación de las quejas, peticiones, reclamos, consultas, sugerencias y tutelas recibidas durante el periodo: 30 de junio de 2017 al 12 de junio de 2018. Mediante la aplicación de una muestra selectiva.		
Objetivo General:	Verificación de la gestión realizada a las PQRSD - peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, y Tutelas.		
Objetivos específicos:	Revisión de la gestión realizada por la Secretaria General - Atención Ciudadana para dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias (PQRSD) con el fin de constatar cumplimiento a los tiempos establecidos por ley. Revisión de la gestión realizada por la Oficina Jurídica para dar respuesta a las tutelas con el fin de constatar cumplimiento a los tiempos establecidos por ley.		
Documentos de referencia: (Criterios)	Ley 1755 del 30 de junio de 2015; Por el cual se regula el Derecho fundamental de petición y se sustituye el título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Ley 1712 del 6 de marzo de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Ley 1474 del 12 de julio de 2011; por la cual en el capítulo VI "Políticas institucionales y pedagógicas - Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, que trata - en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad". Ley 1437 del 18 de Enero de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011". Procedimiento para la Atención Ciudadana - IM OC SGE PR 001 Revisión 5, del 16 de enero de 2018. Sistema de Gestión MIPG - Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG - Synergy No. 02.009.019 - Directiva para la implementación del Modelo Integrado de Gestión y Planeación MIPG en la Industria Militar del 10 de enero de 2018.		
Antecedentes:	Synergy 01.956.838 del 18/08/2017 Informe resultado de seguimiento a la gestión de quejas, peticiones, reclamos, consultas y sugerencias. Presentado por la Oficina de Control Interno.		



INFORME DE AUDITORIA y/o EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Liberado: 2016-05-19
 Número de Rev: 4
 Cód.: IM OC OCI FO 010

Synergy No.	02,073,297	Fecha :	15-ago-18
-------------	------------	---------	-----------

Documentos analizados			
Código	Nombre	Revisión	Fecha
IM OC SGE PR 001	Procedimiento para la Atención Ciudadana	5	16/01/2018

Limitante
 La oficina de Jurídica no suministró la relación de todas las tutelas solicitadas en el requerimiento Solicitud para Of. Jurídica - 02.670.049 del 19-06-2018.

RESULTADOS DE LA AUDITORIA y/o EVALUACIÓN
Aspectos positivos (Fortalezas y/o practicas destacables)
 1. Se destaca la actitud positiva y disposición del funcionario encargado del área de atención ciudadana.
 2. La información solicitada en el synergy No. 02.055.282 fue entregada a tiempo.

Hallazgos		
Crterios	Descripción del Hallazgo	Recomendación
Ley 1474 del 2011, <i>Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Artículo 76.</i>	<p>El área de atención ciudadana de la Industria Militar no cuenta con una estructura organizada que permita ejecutar las funciones de forma ordenada y sistemática, estructurada alrededor de los procesos, así como personal suficiente con el fin de cumplir con la gestión oportuna para garantizar los derechos de los ciudadanos.</p> <p>En este momento el área de atención ciudadano dispone de un funcionario con cargo de auxiliar de la Secretaria General para manejar esta área.</p> <p>Incumpliendo lo normado en la Ley 1474 artículo 76 de 2011.</p>	<p>Es importante para el proceso de Secretaria General - área Atención Ciudadana, establecer acciones que permitan garantizar el dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1474 del 2011 - artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. "(Reglamentado por el Decreto 2641 de 2012). En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad".</p>
Ley 1437 del 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	<p>De las 134 solicitudes de PQRSD revisadas, se presentó vencimiento de términos en 110 casos (82%).</p> <p>Incumpliendo lo normado en el término de materialidad y oportunidad de las respuestas. Por lo anterior se genera riesgo de interponer acciones jurídicas en contra de la empresa por parte de los ciudadanos.</p> <p>Ver Anexo No. 1 - Solicitudes vencidas.</p>	<p>Es importante para el proceso de Secretaria General - área Atención Ciudadana, establecer controles efectivos que permitan garantizar el cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1437 del 2011 - artículo 14. "<u>Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones</u>".</p>
Decreto 2641 del 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011	<p>Se presenta debilidad en la clasificación "por tipo" de modalidad de petición las PQRSD recibidas por los diferentes medios a la Industria Militar, lo anterior se pudo evidenciar en el análisis realizado a 134 solicitudes de PQRSD - Anexo 2 "Clasificación Modalidad de Petición".</p> <p>Incumpliendo el Decreto 2641 del 2012, Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano - capitulo IV. Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.</p> <p>Ver Anexo No. 2 - Clasificación Modalidad de Petición.</p>	<p>Es importante para el proceso de Secretaria General - área Atención Ciudadana, establecer controles efectivos que permitan garantizar el cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 2641 del 17 de diciembre 2012, Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano - capitulo IV. <u>Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.</u></p>



INFORME DE AUDITORIA y/o EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Liberado: 2016-05-19
 Número de Rev: 4
 Cód.: IM OC OCI FO 010

Synergy No.	02,073,297	Fecha :	15-ago-18
<p>Ley 1755, Por el cual se reglamenta <i>Normativa para peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD)</i>. Artículo 14.</p>	<p>En 110 solicitudes de PQRSD (82% de las 134 seleccionadas), no se evidenció documento comunicando al ciudadano los motivos de la demora y el plazo razonable en el cual se daría respuesta.</p> <p>Incumpliendo la Ley 1755 de 2015. Artículo 14 - "Paragrafo: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, ... expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta...</p> <p>Ver Anexo No. 1 - Solicitudes vencidas.</p>	<p>Es importante para el proceso de Secretaria General - área Atención Ciudadana, establecer controles efectivos que permitan garantizar el cumplimiento lo establecido en la Ley 1755 de 2015. Artículo 14 - "<u>Paragrafo: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, ... expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta...</u>".</p>	
<p>Ley 1755, Por el cual se reglamenta <i>Normativa para peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD)</i>. Artículo 14.</p>	<p>Como resultado de la verificación realizada a veinticuatro (24) solicitudes PQRSD vencidas, once (11) año 2017 y trece (13) de 2018, se observa que el 18 de junio de 2018 la Subgerencia Administrativa de la Industria Militar envió respuesta parcial al ciudadano informando: "Acusamos recibido de su comunicación enviado a través ..., la cual será resuelta en un lapso no mayor a 10 días. Le estaremos informando y enviando respuesta a su solicitud".</p> <p>Incumplimiento a lo informado en la Ley 1755 del 2015. Artículo 14. Paragrafo: "Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, ..., que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto".</p> <p>El 12 de julio de 2018, se realizó verificación de las respuestas, evidenciando que continúan vencidas.</p> <p>Anexo No. 3. Solicitudes vencidas con respuesta parcial.</p>	<p>Es importante para el proceso de Secretaria General - área Atención Ciudadana, establecer controles efectivos que permitan garantizar el cumplimiento a lo informado en la Ley 1755 del 2015. Artículo 14. Paragrafo: "<u>Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, ..., que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto</u>".</p>	
<p>Ley 1755, Por el cual se reglamenta <i>Normativa para peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD)</i>. Artículo 14.</p>	<p>Durante el periodo evaluado no se encontraron las evidencias de los registros de las peticiones, quejas, reclamos realizadas por los ciudadanos de manera verbal.</p> <p>Incumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1755 del 2015. Artículo 14. "Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma...".</p>	<p>Dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1755 del 2015. Artículo 14. "<u>Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma...</u>".</p>	
<p>Procedimiento IM OC SGE PR 001 versión 5 del 16 de enero de 2018</p>	<p>El procedimiento de Atención Ciudadana IM OC SGE PR 001 del 16-01-2018 establece que los formatos: registro de comunicaciones IM OC SGE FO 002, seguimiento de derechos de petición, seguimiento Buzón de Contáctenos, seguimiento PQRSD, seguimiento correo institucional, seguimiento de control de chat, registro línea gratuita se deben diligenciar para el seguimiento de las PQRSD recibidas. En el periodo revisado no se evidencia el cumplimiento de esta instrucción.</p>	<p>Revisar, analizar y Actualizar el Procedimiento de Atención Ciudadana IM OC SGE PR 001 del 16 de enero de 2018 de tal forma que contenga la información necesaria para llevar a cabo de manera precisa y secuencial las tareas y actividades que son asignadas, evitando reprocesos en la ejecución o duplicidad de tareas. Asegurando que contiene la información necesaria para dar cumplimiento a las Leyes y decretos que reglamentan las actividades.</p>	
<p>Procedimiento IM OC SGE PR 001 versión 5 del 16 de enero de 2018</p>	<p>Al revisar el 4 de julio de 2018 el procedimiento de Atención Ciudadana IM OC SGE PR 001 que esta en la página WEB de la Industria Militar se evidencia la revisión 3 del 2015-10-07 y el vigente es la versión 5 del 2018-01-16.</p>	<p>Realizar los ajustes necesarios para actualizar a la última versión el Procedimiento de Atención Ciudadana IM OC SGE PR 001, que se encuentra en la página WEB de la Industria Militar.</p>	



INFORME DE AUDITORIA y/o EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Liberado: 2016-05-19
 Número de Rev: 4
 Cód.: IM OC OCI FO 010

Synergy No.	02,073,297	Fecha :	15-ago-18
Instructivo Retiro de Personal - IM OC DAP IN 002 del 12 de marzo de 2015	No se encontró el acta de entrega del cargo de la profesional de Atención Ciudadana quien laboró hasta el mes de septiembre de 2017, afectando la ejecución de las tareas y/o pendientes relacionados con la gestión del área de atención ciudadana, teniendo en cuenta que no existe información de la situación de la gestión a la fecha de retiro.	Es importante para el proceso de Secretaria General - área Atención Ciudadana, establecer controles efectivos que permitan garantizar el cumplimiento a lo informado en el INSTRUCTIVO RETIRO PERSONAL EN MISIÓN - IM OC DAP IN 008, revisión 3 del 7 de septiembre de 2016 - 5.1.5 Recepción de la copia del acta de entrega del cargo. " <u>Sea por terminación de obra labor o renuncia voluntaria, el colaborador debe entregar Acta de Entrega en los casos en que aplique a la empresa usuaria. El representante de la empresa Temporal o jefe de operaciones será el encargado de recibir y custodiar la copia de esta.</u> ".	

Oportunidades de Mejora

Oportunidad	Recomendación
No existe un sistema integrado para el manejo de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD que facilite y haga más efectiva la interacción entre la Entidad y los ciudadanos.	Evaluar la posibilidad de Adquirir una herramienta (Software) para el manejo del proceso de las PQRSD en la Industria Militar, con la finalidad de prestar un servicio con calidad, permitiendo ser más eficientes y efectivos.
El sistema documental synergy mediante el cual se gestionan las PQRSD no tiene definidos o no se aplican, controles automáticos que ayuden al seguimiento para lograr la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y asegurar la trazabilidad del documento al interior de la empresa.	Realizar los ajustes necesarios en el Synergy de tal manera que permita ejecutar controles automáticos que apoyen el seguimiento y aseguren establecer la trazabilidad de los documentos.
No se evidencia que se hayan realizado capacitaciones a los funcionarios de las dependencias de la Industria Militar, orientadas al mejoramiento continuo en la gestión del trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias - PQRSD.	Realizar periódicamente programas de capacitación a los funcionarios de la Industria Militar para desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano y atención de las PQRSD.
No fue posible evidenciar la participación activa de todas las dependencias de la empresa en el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD, como parte de la gestión de servicio al ciudadano, dificultando la oportunidad de brindar un servicio oportuno y con calidad.	Realizar periódicamente programas de sensibilización orientada a los funcionarios de la Industria Militar, para indicar y reforzar buenas prácticas, para brindar al ciudadano un servicio con calidad y a tiempo.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA y/o EVALUACIÓN.

Sobre la implementación y efectividad de acciones resultantes de anteriores auditorias y/o evaluaciones:

N/A.

Conclusiones de la auditoria y/o evaluación.

Debilidades en la gestión realizada a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias (PQRSD) incumpliendo lo normado en el término de materialidad y oportunidad de las respuestas, generando el riesgo que se interpongan acciones jurídicas en contra de la empresa por parte de los ciudadanos.



INFORME DE AUDITORIA y/o EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Liberado: 2016-05-19
Número de Rev: 4
Cód.: IM OC OCI FO 010

Synergy No.	02,073,297	Fecha :	15-ago-18
-------------	------------	---------	-----------

Recomendaciones para la próxima auditoría y/o evaluación

Dada la transversalidad del proceso de Gestión Secretaría General - Atención ciudadana, es importante que las situaciones encontradas en la presente auditoría, al igual que las recomendaciones se revisen por parte del área o áreas directamente relacionadas (s) y se formule y ejecute el correspondiente plan de mejoramiento.

Anexos

Anexo No. 1 - Solicitudes vencidas.

Anexo No. 2 - Clasificación Modalidad de Petición

Anexo No. 3. Solicitudes vencidas con respuesta parcial

Funcionario (S) Oficina de Control Interno	Auditados/evaluados
I.Sis. Laura Victoria Velandia Ramos Profesional Oficina de Control Interno	Coronel (RA) Luis Alejandro Ruiz Flechas Secretario General
	Yonathan Jesus Alfonso Guerrero Auxiliar - Oficina de Secretaría General

