	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558 OPERACIONALIZACIÓN SISTEMA CONTROL INTERNO INFORME FINAL DE AUDITORIA
Versión: 3	Vigencia: Agosto / 2016

INFORME DE SEGUIMIENTO
SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQRSDyF)

OBJETIVO: Realizar seguimiento al Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos y seguimiento.

ALCANCE: Procesos que conforman el Modelo de Gestión del Instituto, en especial, Proceso Control de Legalidad, Gestión Gerencial y Movilidad.

PRESENTADO A: LUIS FERNANDO GONZALEZ BUITRAGO
 Director General

PRESENTADO POR: GLORIA PATRICIA LONDOÑO LONDOÑO
 Asesor de Control Interno

ELABORADO POR: LESLLY KAREN ISAZA VELASQUEZ - Profesional Universitario, DIANA CAROLINA VALENCIA ZAPATA – Contratista.

PRESENTACION: 26 de julio de 2024

BASE LEGAL: Ley 1474 de 2011, artículo 76
 Constitución Política de Colombia. Título II, de los derechos, las garantías y los deberes. Capítulo I, de los derechos fundamentales, artículo 23.

Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción. Título V, aspectos institucionales y pedagógicos. Numeral B, Sistema de Quejas y Reclamos.

Protocolo de servicio al ciudadano versión 0 diciembre 2023, Procedimiento PQRSDyF, versión 4, abril de 2019, Políticas de operación IMP versión 3 de 2017.

Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto número 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.” Manual operativo del Modelo integrado de planeación y gestión V4, marzo 2021.

PROCEDIMIENTO:

De acuerdo al procedimiento denominado Auditorías de Control Interno, versión 3 de agosto de 2016, Ley 1712 de 2014 y decreto 1551 de 2008.

Procedimiento Interno, Información solicitada a las subdirecciones del IMP y guías del DAFP respecto al Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG y las auditorías basadas en riesgo.

PLANEAR:

Este informe de seguimiento a las **PQRSDyF** del Instituto de Movilidad de Pereira se tiene programado para realizarse semestralmente en cumplimiento de la ley.

Se revisa el procedimiento de PQRSDyF de la entidad adscrito a la subdirección Jurídica actualizado en su versión 4 en abril de 2019, el protocolo de servicio al ciudadano y las políticas de operación del IMP, que son los documentos donde se establecen responsabilidades sobre las PQR'S de la entidad.

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 04
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: Abril 2019
	Nombre Proceso y/o Subproceso	
	Procedimiento: PQRSDyF	Página: 1 de 6

1. OBJETIVO Definir los pasos a seguir para el manejo de derechos de petición, Solicitudes de información, Tutelas, Denuncias, Demandas, quejas, reclamos, sugerencia y felicitaciones, el cual sirve para realizar el registro y seguimiento, las cuales son interpuestas por los usuarios a través de correo electrónico, buzón de sugerencias, telefónicas, escritas, web (formato de PQRSDyF y verbales.

2. RESPONSABLE

Líderes de procesos y subprocesos y/o personal asignado según su competencia en el tema

3. DEFINICIONES

- **IMP:** Instituto de Movilidad de Pereira.
- **SAIA:** Sistema Administración Integral de Archivos
- **PQRSDyD:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncia, Demanda y felicitaciones
- **QUEJA:** Es el medio por el cual el usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.

A	B	C	D	E
 INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558 POLITICAS DE OPERACIÓN DEL IMP				
Versión: 03		Vigencia: 07-2017		
PROCESO	SUBPROCESO	POLITICA DE OPERACIÓN	PLAN DE ACCIÓN	RESPONSABLE
GESTIÓN GERENCIAL	PLANIFICACIÓN	Planificación de los programas y proyectos del instituto enfocadas al desarrollo organizado de las actividades.	Acompañamiento en la formulación del Plan Estratégico, Plan de acción, proyectos banco de proyectos.	Lider de proceso y subproceso.
	DIRECCIONAMIENTO	Direccionamiento de las políticas de la institución, delegación de responsabilidades, representación de la entidad.	Responsabilidad y toma de decisiones administrativas.	Director General y líderes de Procesos.
	GESTIÓN DE CALIDAD	Implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad.	Control de documentos y registros, acciones correctivas u preventivas.	Líderes de proceso y subproceso.
	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	Atención y medición de la satisfacción del cliente con respecto a los servicios prestados y desarrollo de la misión institucional.	Aplicación de encuestas de satisfacción del cliente. Respuesta oportuna de las Peticiones quejas, reclamos. Tabulación encuestas de satisfacción del cliente. Análisis de encuestas de satisfacción del cliente. Rendir informe a la alta dirección de la satisfacción del cliente y PQRSyD.	Tabulación y análisis de encuestas de satisfacción del cliente: Líderes de procesos y subproceso. Rendir de informe a la alta dirección de la satisfacción del cliente: Líderes de los procesos y subproceso. Rendir de informe a la alta dirección de PQRSyD: Asesoría Jurídica

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 0
	PROCESO:	Fecha: diciembre 2023
	SUBPROCESO:	Página: 26 de 32
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	

- a. Términos para resolver las peticiones: Existe Manual de Procedimientos PQRSSDYF.

Los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones serán los estipulados en la Resolución 369 de 2019 y son los siguientes:

Peticiones	Términos para resolver (días hábiles)	Art. 16 Resolución 369 de 2019
Información y copias o fotocopias de documentos	10	
Consulta en relación con materias a cargo del IMP	30	
Petición de documentos de provenientes otras entidades	10	
Acceso a consulta documental	10	
Asesoría Técnica y capacitación	30	
Quejas y denuncias	15	
Reclamos y sugerencias formuladas al AGN	15	

HACER:

Se procede a hacer revisión a los informes de **PQRSyD** consolidados por el área Jurídica publicados en la página Web, y el cuadro de Excel consolidado SAIA vigencia 2024 suministrado por el área de Sistemas.

VERIFICAR:

Se emplearon técnicas de observación y recolección de datos, así como la verificación de informes estadísticos mensuales del primer semestre de 2024 sobre **PQRSyD** publicados en la página web responsabilidad del área jurídica e informe excel de SAIA suministrado por el área de sistemas.

Se hace la verificación de las actividades, responsables y puntos de control establecidos dentro de los 3 documentos que relacionan el manejo de las PQR'S. Evidenciando que el procedimiento de la vigencia 2019 establece responsabilidades en personal que en la actualidad no desempeñan estos roles como es el caso de la Secretaria Ejecutiva, así, como actividades que no se ejecutan. Por lo que se solicita nuevamente una revisión y actualización del mismo.

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 04
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: Abril 2019
	Nombre Proceso y/ o Subproceso <u>Procedimiento: PQRSDyF</u>	Página: 4 de 6

6. DESARROLLO

6.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL Y/O REGISTRO
1	Ingresar las PQRSDyF a través del aplicativo SAIA seleccionado el canal de entrada: Escrito (también se tiene en cuenta el buzón de sugerencias) Teléfono y presencial Correo electrónico Aplicación de denuncia Página web	Radicador de entrada Recepcionista Secretaria Ejecutiva (Dirección) Profesional Universitario Control Disciplinario Usuario Auxiliar administrativo de Movilidad	Aplicativo SAIA
2	Enviar reporte de las denuncias recibidas a través de la aplicación "denuncia" y estado de las mismas, al funcionario(a) asignado en la oficina de asesoría jurídica encargado del paso 8 y 9 de este procedimiento	Auxiliar administrativo de Movilidad	Reporte enviado

INFORME DE PQRSTDFD JURIDICA

Consolidación estadística:

Se efectuó consolidación de información estadística, con base en los informes mensuales publicados por la Oficina Asesora Jurídica en la página web Institucional, que dan cuenta de la información reportada en el aplicativo SAIA.

Tabla 1: Información publicada en la página WEB

CONSOLIDADO ESTADISTICO POR TIPO DE SOLICITUD PQRSTDFD PUBLICADOS POR EL ÁREA JURIDICA EN LA PAGINA WEB							
PRIMER SEMESTRE 2024							
TIPO SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	526	461	578	643	583	515	3306
QUEJAS	1	8	6	6	5	10	36
RECLAMOS	6	3	5	2	9	6	31

SUGERENCIAS	0	0	0	1	2	1	4
FELICITACIONES	0	0	0	1	0	0	1
DENUNCIAS	3	3	4	3	3	3	19
TUTELAS	95	111	98	159	152	125	740
DEMANDAS	0	4	1	0	0	0	5
NOTIFICACIONES	0	0	0	0	0	0	0
PETICIONES INFORMACION	4	3	3	2	9	6	27
TOTAL	635	593	695	817	763	666	4169

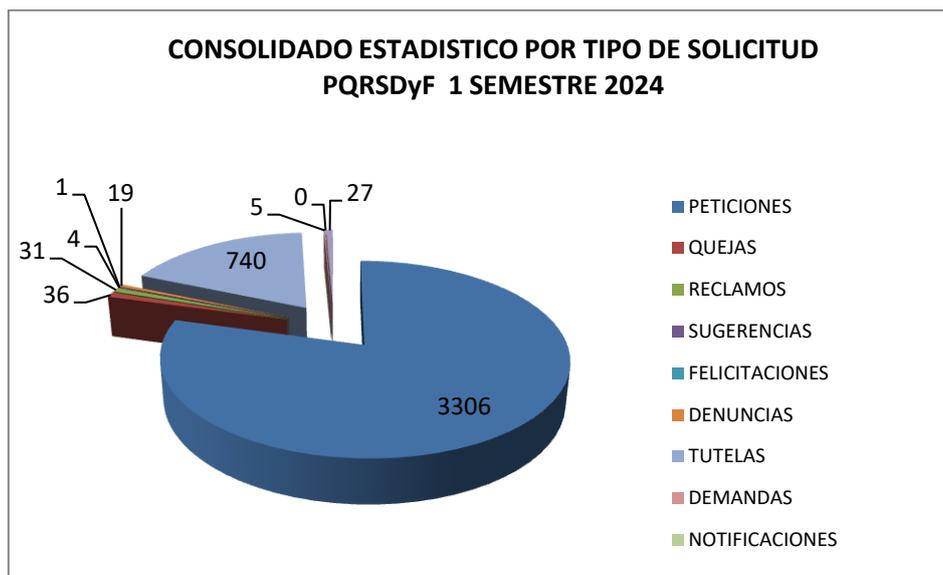
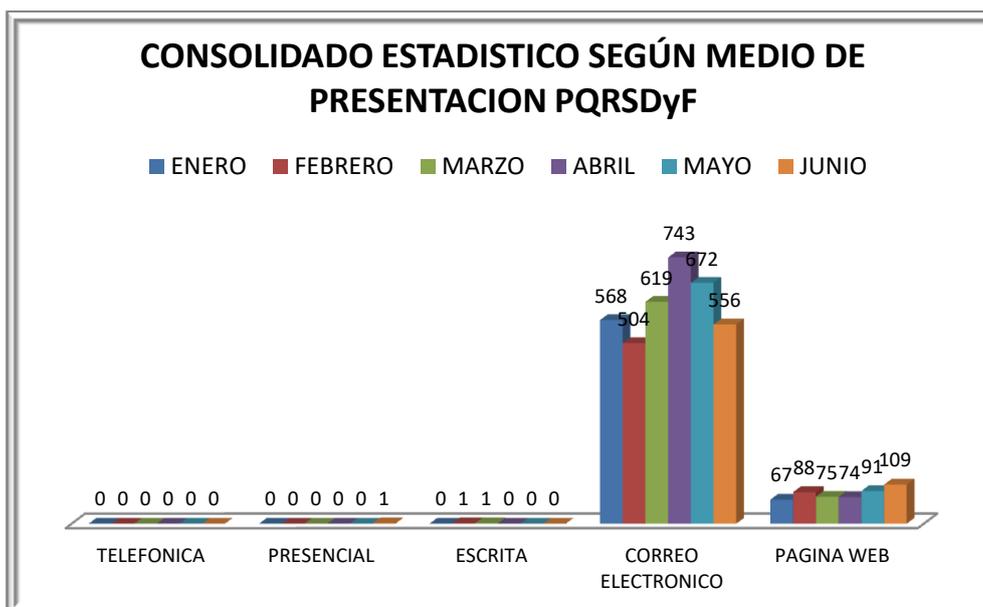


Tabla 2: Incluye información publicada en la página WEB

CONSOLIDADO ESTADISTICO SEGÚN MEDIO DE PRESENTACION PQRSDyF PUBLICADOS POR EL ÁREA JURIDICA EN LA PAGINA WEB							
PRIMER SEMESTRE 2024							
TIPO SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
TELEFONICA	0	0	0	0	0	0	0
PRESENCIAL	0	0	0	0	0	1	1
ESCRITA	0	1	1	0	0	0	2
CORREO ELECTRONICO	568	504	619	743	672	556	3662
PAGINA WEB	67	88	75	74	91	109	504
TOTAL	635	593	695	817	763	666	4169



Según el consolidado de información suministrado por el área jurídica a 30 de junio de 2024 se recibieron un total de 4.169 solicitudes entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, tutelas, demandas, notificaciones y peticiones de información.

En cada uno de los informes publicados en la página Web de la entidad por el área Jurídica, se indica que la totalidad de las solicitudes recibidas en lo corrido del primer semestre de 2024 se les dio respuesta dentro de los 15 días siguientes, y que no existieron traslados a otras entidades, lo cual no es verídico, ya que se pudo constatar de forma aleatoria incumplimiento en los tiempos de respuestas a solicitudes que escalaron a tutelas, así como traslados por competencia a otras entidades, que no quedaron con trazabilidad en el aplicativo SAIA, de donde se obtienen los datos para la elaboración del informe.

Estadísticas de enero 2024

ITEM	Enero	Febrero	marzo	abril	mayo	Junio
Solicitudes recibidas	635	593	695	817	763	666
Trasladadas a otra institución	0	0	0	0	0	0
Tiempo de respuesta	15 días	15 días	15 días	15 día	15 día	15 día
Se negó el acceso a la información	0	0	0	0	0	0

Fuente: SAIA

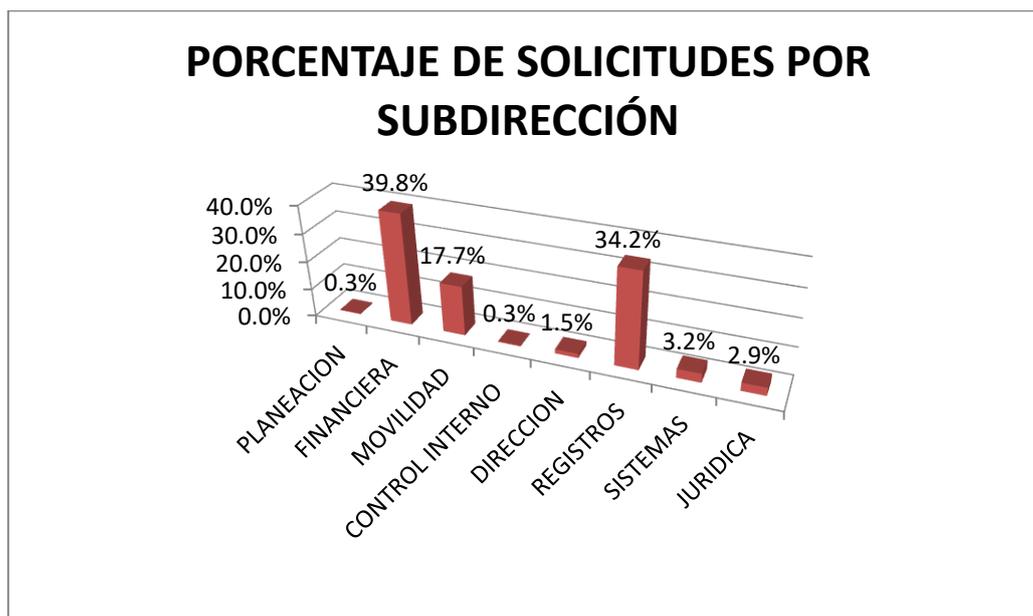
INFORME SAIA SUMINISTRADO POR SISTEMAS

El archivo suministrado por el área de Sistemas da cuenta de 4.169 registros de enero a junio de 2024 las cuales corresponden a demandas, denuncias, notificación, peticiones, petición de información, queja, reclamo, sugerencias y tutelas. Presentando la misma cantidad relacionada por el área jurídica.

De esta información proporcionada ningún registro tiene fecha de respuesta al peticionario lo que imposibilita realizar el análisis respectivo frente a la eficiencia y eficacia de las respuestas dadas, tampoco la cantidad de solicitudes trasladadas por competencia a otras entidades.

En la siguiente tabla se puede observar el porcentaje de solicitudes por subdirección, siendo la Subdirección Administrativa, Operativa y Financiera la que más solicitudes recibe con un porcentaje de 39,8%, seguida de Registros de Información con un 34,2%.

SUBDIRECCION	% SOLICITUDES RECIBIDAS
PLANEACION	0.3%
FINANCIERA	39.8%
MOVILIDAD	17.7%
CONTROL INTERNO	0.3%
DIRECCION	1.5%
REGISTROS	34.2%
SISTEMAS	3.2%
JURIDICA	2.9%
TOTAL	100



Se procede a realizar un ejercicio de seguimiento y trazabilidad a una petición aleatoria recibida a través de la página web, seleccionado el radicado 4130 de 11 de abril de 2024, correspondiente a una tutela que tiene fecha de vencimiento del día 12 de abril de la vigencia en curso.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
RADICIA	FECHA	E-MAIL	MEDIO DE R	TIPO	OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTA	CANAL DE R	ESTADO	DIAS DE ESP	FECHA VEN
4126	11/04/2024 06:56 pm	adrianasanchez2013@hotmail.com		Petición	CERRADAS FUERA DE TERMINO	EMAIL	TERMINADO	17	29/04/2024
4127	11/04/2024 07:03 pm	tramiteservinet@gmail.com		Petición	CERRADAS A TERMINO	EMAIL	TERMINADO	1	29/04/2024
4128	11/04/2024 07:06 pm	j04cmper@cendoj.ramajudicial.gov.co	E-mail	Petición	VENCIDAS SIN CERRAR	EMAIL	PROCESO	70	29/04/2024
4129	11/04/2024 07:09 pm	j04cmper@cendoj.ramajudicial.gov.co	E-mail	Tutela	VENCIDAS SIN CERRAR	EMAIL	PROCESO	70	12/04/2024
4130	11/04/2024 07:14 pm	j03cmunicipaldosq@cendoj.ramajudicial.gov.co	E-mail	Tutela	VENCIDAS SIN CERRAR	EMAIL	PROCESO	70	12/04/2024
4131	11/04/2024 07:19 pm	j07cmper@cendoj.ramajudicial.gov.co	E-mail	Tutela	VENCIDAS SIN CERRAR	EMAIL	PROCESO	70	12/04/2024
4132	11/04/2024 07:24 pm	j11mpalpfer@cendoj.ramajudicial.gov.co	E-mail	Tutela	VENCIDAS SIN CERRAR	EMAIL	PROCESO	70	12/04/2024
4133	11/04/2024 07:38 pm	juanfelipeascor@gmail.com		Petición	CERRADAS A TERMINO	EMAIL	TERMINADO	6	29/04/2024
4134	11/04/2024 07:42 pm	gramoca27@gmail.com	E-mail	Petición	CERRADAS A TERMINO	EMAIL	TERMINADO	4	29/04/2024
4135	11/04/2024 07:53 pm	contacto@felipecardozoabogado.com	E-mail	Petición	VENCIDAS SIN CERRAR	EMAIL	PROCESO	70	29/04/2024
4136	11/04/2024 07:57 pm	guillermo.henao@fiscalia.gov.co	E-mail	Petición	CERRADAS FUERA DE TERMINO	EMAIL	TERMINADO	66	29/04/2024
4137	11/04/2024 07:59 pm	jhonestrada@libero.it		Petición	CERRADAS A TERMINO	EMAIL	TERMINADO	1	29/04/2024
4138	11/04/2024 08:01 pm	carlduqu@fiscalia.gov.co	E-mail	Petición	CERRADAS FUERA DE TERMINO	EMAIL	TERMINADO	61	29/04/2024
4139	11/04/2024 09:55 pm	jpjrg826@outlook.com		Petición	CERRADAS A TERMINO	EMAIL	TERMINADO	4	29/04/2024
4140	11/04/2024 09:56 pm	geraltorov@gmail.com		Petición	CERRADAS A TERMINO	EMAIL	TERMINADO	4	29/04/2024
4141	11/04/2024 10:01 pm	paulaatoro@icloud.com	E-mail	Petición	CERRADAS A TERMINO	EMAIL	TERMINADO	4	29/04/2024
4142	11/04/2024 10:05 pm	djossa1988@gmail.com	E-mail	Petición	VENCIDAS SIN CERRAR	EMAIL	PROCESO	70	29/04/2024
4143	11/04/2024 10:09 pm	arhg-1609@outlook.com	E-mail	Petición	VENCIDAS SIN CERRAR	EMAIL	PROCESO	70	29/04/2024
4144	11/04/2024 10:13 pm	comunicaciones@independientesjudiciales.cc	E-mail	Petición	VENCIDAS SIN CERRAR	EMAIL	PROCESO	70	29/04/2024
4145	11/04/2024 10:17 pm	luisa.rochav@fiscalia.gov.co	E-mail	Petición	VENCIDAS SIN CERRAR	EMAIL	PROCESO	70	29/04/2024
4146	11/04/2024 10:19 pm	ninimosquera16@gmail.com	E-mail	Petición	VENCIDAS SIN CERRAR	EMAIL	PROCESO	70	29/04/2024
4147	11/04/2024 10:23 pm	jpjrg826@outlook.com	E-mail	Petición	CERRADAS A TERMINO	EMAIL	TERMINADO	4	29/04/2024
4148	11/04/2024 10:28 pm	scnealfer@cendoj.ramajudicial.gov.co	E-mail	Tutela	CERRADAS A TERMINO	EMAIL	TERMINADO	1	12/04/2024

Se verifica la solicitud por la plataforma de PQRS de la entidad, ingresando el número del consecutivo y el correo electrónico del peticionario.

Consultar

NÚMERO DE CONSECUTIVO: 4130

E-MAIL: j03cmunicipaldosq@cendoj.ramajudicial.gov.co

Consultar

RESULTADOS

FECHA	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN
11/04/2024 07:14 pm	Tipo: Tutela E-mail: j03cmunicipaldosq@cendoj.ramajudicial.gov.co	Ver

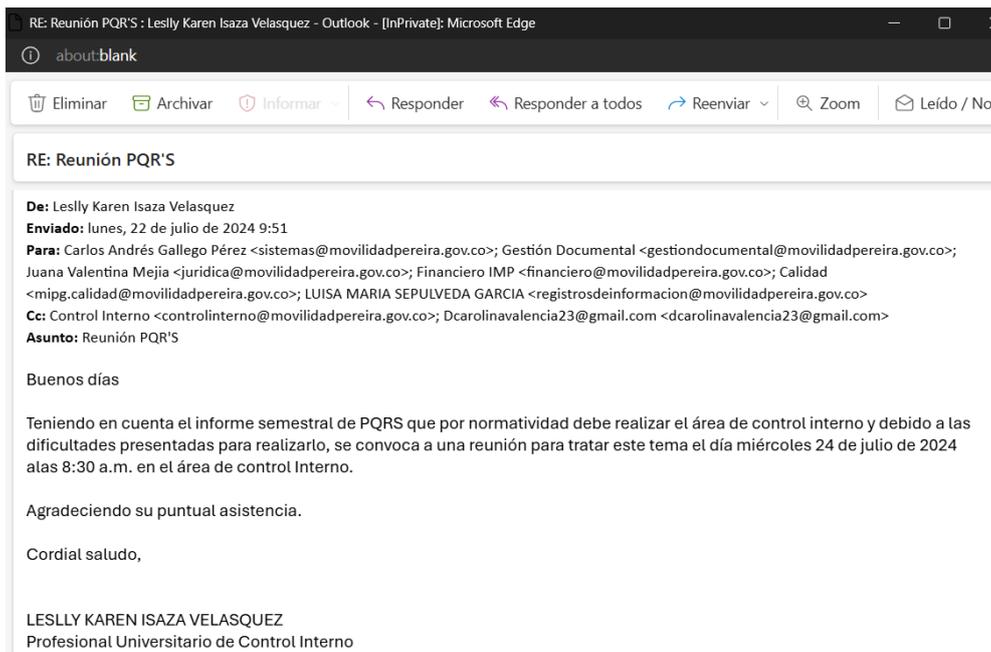
Se evidencia en el árbol de seguimiento el registro que se hizo a la solicitud, identificando cuando se registra, el estado de la solicitud y la fecha máxima de respuesta, sin encontrar información sobre la respuesta dada al peticionario.



Esta respuesta se da por correo electrónico, y no quedó amarrada por SAIA para que quede registrada la fecha de respuesta y poder obtener los datos necesarios para este informe. Es decir, en el asunto no trae el número de radicación inicial para la trazabilidad y seguimiento:



Por aspectos como el anterior, se convocó entonces desde el área de Control Interno a una reunión para tratar el tema de las respuesta a las PQR'S, la falta de información y de trazabilidad que deberían quedar de inmediato y estadísticamente en el aplicativo SAIA, citando a todas las áreas involucradas en el proceso.



En el desarrollo de ésta reunión se le informó al área de Sistemas de Información y Telemática el inconveniente que se está presentando con las estadísticas de PQR'S y que según información de la anterior Subdirección en la vigencia anterior, iban a quedar subsanados con el cambio de versión del aplicativo SAIA, encontrando que no fueron los mejores resultados porque no se obtienen la información necesaria, no deja rastros de cada una de las respuestas elaboradas por el personal responsable de la misma en su dependencia, no se puede identificar si el IMP está remitiendo las respuestas a las peticiones que recibe en los tiempos que ordena la ley. Por ello, Control Interno no puede realizar totalmente su labor ordenada por la Ley 1474 de 2011.

Dentro de las principales conclusiones dadas por todos los participantes de la reunión, se encontró que las personas responsables de las peticiones no están dando la respuesta por donde se debe o dando click en el menú del aplicativo para traer el radicado inicial, sino que están utilizando la opción de respuesta rápida que no amarra la información a la solicitud inicial por estar este botón más visible al usuario dentro del mismo aplicativo.

Se evidencia falta de capacitación por parte de Sistemas y del Proveedor tecnológico a las personas que manejan PQR'S, teniendo en cuenta que hubo cambio de versión del aplicativo Saia y desde el inicio de la presente vigencia hubo cambio de gobierno local, de personal (Director, Subdirectores, etc.)

El aplicativo SAIA no cumple con las características de un "Sistema de Gestión Electrónico de Archivos" - SGDE, sino que es un radicador de documentos que se está utilizando de forma errónea por desconocimiento en la entidad. Y se supone que ofrece más facilidades para ejecutar las labores. Pero, sin brindar o dar a conocer ese aprovechamiento del aplicativo al personal exceptuando a los ingenieros que entienden del tema y de la seguridad digital, está

perjudicando el proceso de gestión documental más el tratamiento a dar al manejo y trámite de las PQRDS en la entidad.

Se sugiere revisar por parte de la Subdirección de Sistemas, el contrato N° IMP-CO-105-2024 con la empresa CERO K SAS, sus alcances con el fin de exigir lo que no se haya cumplido, aunque somos concedores que aún está vigente, y hay unas responsabilidades de ambas partes hasta el 31/12/2024.

Se sugirió por parte del proceso Gestión Documental en el cual la funcionaria asistió a la reunión del 24/07/2024: primero que desde la vigencia 2015 que la entidad viene contratando anualmente el SAIA, éste no ha sido integral para la gestión documental y viene solicitando incluir las tablas de retención documental –TRD como lo solicita las normas del Archivo General de la Nación-AGN y los lineamientos en la implementación del MIPG, sin resultados, y segundo que en la entidad revisen y gestionen buscar otro proveedor que brinde un mejor producto, servicio y acompañamiento. Otros asistentes, estuvieron de acuerdo en la necesidad de un funcionario responsable más la priorización por parte del proveedor tecnológico de brindar capacitaciones presenciales sobre el manejo del aplicativo SAIA.

De lo anterior, la respuesta de los representantes del área de sistemas fue que enviarían un cronograma de capacitación (el día 26 de julio de 2024) que incluya a todas las dependencias del Instituto sobre el adecuado manejo de SAIA y como se debe realizar las respuestas de las solicitudes de los usuarios, con el fin de subsanar este inconveniente para el segundo semestre de la presente vigencia.

INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 81600558-8		FORMATO LISTA DE ASISTENCIA INTERNA				
Versión: 02		Vigencia: 04/2023				
NOMBRE DE LA REUNIÓN: Manejo de PQRDS						
OBJETIVO DE LA REUNIÓN:						
FECHA: 24/07/2024						
N°	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	TELÉFONO	ÁREA	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Juliana Vanessa Ramirez	Contratista	3016925095	Sistemas	procesos.ti@movilidad.gov.co	Vanessa P
2	Diana Wilma Riqui	Contratista	3209256836	Dirección	diawilma2015@gmail.com	Wilma Riqui
3	Adriana Cortés	Contratista		Finanzas		Adriana Cortés
4	Carina Guzman	Intendente	3169412588			Carina Guzman
5	Angie X. Suarez M	Contratista	3183048871	Juridica		Angie Suarez
6	M. Felecia Arias H.	Contratista	312364303	Cabo Caxino	mtfelecia@movilidad.gov.co	M. Felecia Arias
7	Wendy N. Salazar	Subdirectora	3179029145	Registros	wendy@movilidad.gov.co	Wendy Salazar
8	Camila Lopez	Contratista	310394731			Camila Lopez
9	Lesly Karen Isaza V	Prof. Univers.	3113403281	Control Interno		Lesly Karen Isaza
10	Diana Carolina Villalva Z.	Contratista	3137822244	Control Interno		Diana Carolina Villalva

Se cuenta también, con un acta de reunión.

Por otra parte, Control Interno, observando los alcances del contrato N° IMP-CO-105-2024 con la empresa CERO K SAS publicado en la plataforma SECOPII y en el SIA Observa, encontró que referente a las capacitaciones tan

necesarias en este momento para el personal que atiende las PQRDS y los demás funcionarios que requieren en un momento determinado brindar las respuestas incluso algunas adjuntando soportes a usuarios externos como los entes de control, expresa que dichas capacitaciones se darán de manera **VIRTUAL**. De allí, las preguntas del porqué en la entidad se aceptó este punto del contrato conociendo que se cambió de versión, que hubo ingreso de personal nuevo, que es tan importante conocer y manejar un aplicativo que es netamente de gestión documental y que la herramienta permitiría brindar las respuestas con la trazabilidad desde que ingresó el documento y facilitaría el análisis de las solicitudes ingresadas y la expedición de los reportes de un período determinado?. Favor revisar:

Objeto:

ACTUALIZACIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO DEL INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA.

Alcance No.12 y No.13:

12. Poner a disposición del proceso para el cumplimiento del objeto contractual todos sus recursos tecnológicos, de infraestructura y humanos que garanticen la efectividad del Sistema. 13. Realizar máximo cuatro (4) capacitaciones virtuales sobre el manejo de la aplicación, cada una de dos horas (Capacitaciones en sitio programadas para ser desarrolladas el mismo día). 14. Servicio mensual cloud server (Servicio en la Nube):

RECOMENDACIONES

- Cumplir con los compromisos de la reunión realizada el pasado 24 de julio de 2024, para subsanar los problemas presentados frente a la falta de información de las respuestas a las diferentes solicitudes enviadas por los usuarios.
- De acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, se está presentando extemporaneidad en la atención de los derechos de petición, aspectos que se observaron en la revisión hecha a la información suministrada, aunque no se pueda obtener una cifra exacta en los incumplimientos.

En relación con lo anterior, se recomienda a las dependencias mencionadas, desarrollar actividades de control propias e integrales para mitigar el riesgo de incumplimiento de los tiempos de respuesta y con ello, atender los derechos de petición dentro de los 15 días hábiles y las solicitudes de información dentro de los 10 días siguientes establecidos en la normatividad. Así, como el pronto traslado de las solicitudes hacia otras entidades pertinentes, cuando no corresponde responder la petición al IMP, allí, solo hay cinco días para ello.

Existe la posibilidad de afectación reputacional por inconformidad de los usuarios del Instituto debido a errores (fallas o deficiencias) en el análisis y direccionamiento a las peticiones ciudadanas que puedan afectar los tiempos de respuesta. Es importante continuar mejorando los controles existentes

adoptados por cada dependencia para minimizar el riesgo de extemporaneidad de las peticiones, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

- Revisar y actualizar el procedimiento de **PQRSDyF**, versión 04 de 2019, estableciendo responsables y tiempos de respuesta para cada tipo de solicitud, así como la centralización de la información para evitar pérdida de la misma, garantizando la trazabilidad de la información y el seguimiento correspondiente. Esta recomendación, viene siendo reiterativa en las últimas dos (2) vigencias. Se necesita acciones en el corto plazo. Debemos evitar acciones de tipo legal que no solo afectan al IMP, al Director sino también, a los funcionarios por no acatar y cumplir primero con la norma y segundo con las funciones encomendadas.
- Revisar tecnológicamente los alcances del contrato No. IMP-CO-105-2024 con la empresa CERO K SAS, determinar que se puede y debe mejorar para prestar un mejor servicio ellos al IMP y el IMP a los usuarios internos y externos. Se está a tiempo.
- Por parte del IMP, asignar a un funcionario con los conocimientos generales de la entidad, para radicar el documento en el SAIA, identificar a qué dependencia le corresponde dar la respuesta para proceder a distribuirlo y luego, tener copia de la respuesta. Con el radicado inicial es el mismo que aparecería cuando se de la debida respuesta a través del oficio y en la parte del ASUNTO, amarraría o daría la trazabilidad a la PQRDS y se podría verificar que fue dada la respuesta, la fecha y radicado de expedición.
- A los funcionarios que nos compete dar las respuestas a las PQRDS, somos responsables de cumplir con la norma, evitar dar respuesta a última hora, en forma extemporánea o peor, no responder. Esto trae consecuencias internas y jurídicas. Evitemos esas situaciones. Es más fácil dar respuesta a una PQRDS a tiempo dentro de los 10 o 15 días según el tipo de petición, que contestar una TUTELA o un desacato, esperando acciones judiciales que afecten a un funcionario y a la misma institución.

CONSIDERACIONES GENERALES:

Tanto el presente informe como los anexos, reposan en la Oficina Asesora de Control Interno para su consulta.

SOCIALIZACIÓN:

Se remite copia del presente informe a la Dirección General, Subdirección Oficina Jurídica, Subdirección de Sistemas, Subdirección de Registros y Procedimientos Administrativos, Subdirección de Movilidad, Subdirección Administrativa y Financiera y Subdirección de Planeación.

AGRADECIMIENTO:

Los funcionarios de la Oficina Asesora de Control Interno, agradecen la colaboración recibida por parte del personal de las oficinas requeridas (Sistemas y Jurídica), para consolidar el presente informe.



GLORIA PATRICIA LONDOÑO LONDOÑO

Asesor Oficina Control Interno

Reviso y aprobó