

**Informe Ejecutivo**  
**Auditoría Secretaría General 2019**

<b>Fecha inicio:</b> julio 2	<b>Fecha fin:</b> julio 10	<b>Auditoría No.</b> 6
<b>Objetivo de la Auditoría:</b> Verificar la gestión realizada con respecto a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, manifestaciones, sugerencias, que han ingresado a la Alcaldía de Itagüí, por cualquiera de los canales de comunicación, conforme a la normatividad vigente y a los principios del servicio a la comunidad.	<b>Área a Auditar:</b> Secretaria General	
	<b>Proceso a Auditar:</b> Gestión de Trámites y Servicios.	
<b>Alcance de la Auditoría:</b> La auditoría incluye la información recopilada durante la vigencia 2019 a través de medios electrónicos y físicos, e involucra todas las dependencias de la Administración municipal.		
<b>Criterios de Auditoría:</b> Constitución Política de Colombia, Art.13; Ley 190 de 1995; Ley 147 de 2011 Art. 76; Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Estatuto Anticorrupción; Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia; Ley 1755 de 2015 Derecho Fundamental de Petición; Procedimiento para la Atención al Ciudadano PR-TS-01; Procedimiento para la Atención PQRDS PR-TS-02 y Procedimiento para la Gestión de Trámites PR-TS-03.		
<b>Metodología:</b> Técnicas de auditoría aceptadas: Pruebas aleatorias de verificación de cumplimiento a la normatividad y a los procedimientos, entrevistas, observación, indagación, verificación de documentos y de las bases de datos que se encuentran en los sistemas PQRDS y las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias ingresadas por la página Web Institucional.		

## RESUMEN DE LA AUDITORÍA

La Oficina de Control Interno, en ejercicio de las facultades legales otorgadas por la Ley 87 de 1993, modificadas por la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2145 de 1999 y sus modificaciones; los Decretos 019 y 2641 de 2012, el Decreto 943 de 2014, los decretos 648 y 1499 de 2017 y las circulares Normativas establecidas por la entidad, el Estatuto de Auditoria interna y la guía de auditoria para entidades públicas emitida por el DAFP en su versión N°2, tiene como función realizar la evaluación independiente y objetiva al Sistema de Control Interno, a los procesos, procedimientos, actividades y actuaciones de la administración, con el fin de determinar la efectividad del Control Interno, el cumplimiento de la gestión institucional y los objetivos de la entidad, produciendo recomendaciones para asesorar el Representante Legal en busca del mejoramiento continuo y permanente del Sistema de Control interno.

El grupo Interno de Trabajo de la Oficina de Control Interno, en ejercicio de su rol de Evaluación y Seguimiento, realizó auditoría al Proceso de Gestión de Trámites y Servicios, en el tema específico de las PQRDS, el cual hace parte de los procesos que competen a la Secretaría General del Municipio. Esta auditoria se ejecutó de acuerdo con el Programa Anual de Auditorias,

NIT. 890.980.093 - 8  
PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55  
Centro Administrativo • Municipal de Itagüí (CAMI)  
Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia

Síguenos en:     [www.itagui.gov.co](http://www.itagui.gov.co)



previamente aprobado por el Comité Coordinación del Sistema de Control Interno Institucional, con el fin de verificar la gestión realizada con respecto a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, manifestaciones, sugerencias, que ingresan a la Alcaldía de Itagüí.

## ASPECTOS RELEVANTES

- Es plausible la actitud positiva, la amabilidad, la disponibilidad y la colaboración de parte de los diferentes funcionarios de la Secretaría General, que atendieron la auditoría.
- También es destacable el proceso de certificación que se adelanta actualmente con el SENA en Atención al Ciudadano, algo que se convierte en un hito, ya que es la primera vez que se realiza.
- Durante la ejecución de la auditoría al proceso Gestión de Trámites y Servicios, se pudo verificar que el conjunto de actividades técnicas y administrativas que se llevan a cabo en la Secretaría General del municipio de Itagüí, permiten garantizar la prestación adecuada del servicio al ciudadano en cuanto a la recepción de las PQRDS, no obstante, las observaciones enunciadas en el presente informa de auditoría.

## CONCLUSIONES

- El equipo auditor de la Oficina de Control interno de gestión concluye que el Proceso de Gestión de Trámites y Servicios, está soportado en una buena estructura para atender todo lo relacionado con las PQRDS, sin embargo, es necesario ajustar situaciones, como las que se describen en los aspecto por mejorar”, para evitar posibles irregularidades o para no incurrir en la prestación de un mal servicio.
- De acuerdo con el Manual Operativo de MIPG, en el numeral 3.2.2.1 Política de Servicio al Ciudadano, *“MIPG es un modelo orientado a resultados, por tanto, precisa que las entidades conozcan los derechos, necesarios y problemas de los ciudadanos, trabajen en torno a los resultados que los satisfacen y evalúen su satisfacción permanentemente...”* Esto nos compromete a trabajar en la Política de Atención al Ciudadano donde el referente claro sea el usuario, impulsar el tema de las encuestas de tal manera que se pueda conocer la percepción de la comunidad frente al servicio y a la oferta brindada por la Administración Municipal, para generar nuevas estrategias que permitan la mejora continua de la entidad.

**CARLOS ALFONSO PINEDA SANCHEZ**  
Auditor Líder

**JAVIER HERNANDEZ HERNANDEZ**  
Jefe Oficina de Control Interno

NIT. 890.980.093 - 8  
PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55  
Centro Administrativo • Municipal de Itagüí (CAMI)  
Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia

Síguenos en:     [www.itagui.gov.co](http://www.itagui.gov.co)

