

**REPUBLICA DE CHILE
PROVINCIA DE LINARES
ILUSTRE MUNICIPALIDAD
R E T I R O**
Dirección de Control Interno



OF. ORD. N° 483

MAT.: Auditoria al Portal Transparencia Pasiva 2024.

RETIRO, 03 de septiembre 2024.

DE : DIRECTOR CONTROL INTERNO.

A : ALCALDE DE LA COMUNA DE RETIRO.
SR. RODRIGO RAMÍREZ PARRA.

1. Junto con saludar y de acuerdo a las labores recomendadas a la Dirección de Control Interno y bajo el amparo de la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, particularmente en su artículo 29, me permite informar a usted lo siguiente:

- Remito a usted, auditoría en relación a las solicitudes pendientes "Portal de Transparencia Pasiva" que se encuentran con retraso y en estado crítico.

2. Lo que remito a usted para su conocimiento y fines consiguientes.

Saluda atentamente a usted,



BRYAN FUENTES ALEGRÍA
DIRECTOR CONTROL INTERNO

BFA/aac

DISTRIBUCIÓN:

- La indicada.
- C/i Administrador Municipal
- C/i Secretaría Municipal
- Archivo Dirección de Control Interno/

**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE RETIRO**

AUDITORIA AL PORTAL DE TRANSPARENCIA PASIVA.

Informe de Auditoría: Solicitudes pendientes “Portal de Transparencia Pasiva” que se encuentran con retraso y en estado crítico.

En cumplimiento de lo dispuesto en la letra a) del artículo 29 de la Ley 18.695 “Orgánica Constitucional de Municipalidades”, a la Dirección de Control Interno le corresponde “Realizar la auditoría operativa de la Municipalidad con el objetivo de fiscalizar la legalidad de su actuación”.

1. Introducción

El portal de Transparencia Pasiva es una herramienta esencial para garantizar la transparencia y el acceso a la información pública. Su función principal es recibir y gestionar las solicitudes de información realizadas por ciudadanos y entidades. Con el fin de evaluar la eficacia y eficiencia de este portal, se ha llevado a cabo una auditoría para examinar el manejo de las solicitudes que se encuentran con retraso y en estado crítico. Este informe presenta los hallazgos de la auditoría, incluyendo los datos de solicitudes procesadas y las áreas de mejora identificadas.

2. Alcance de la Auditoría

La auditoría abarcó la revisión de todas las solicitudes pendientes de información recibidas a través del portal de Transparencia Pasiva. Se evaluó el estado de cada solicitud, incluyendo su respuesta, el destino dentro de los departamentos, y cualquier incidencia en el proceso de gestión. El alcance incluyó:

- Revisión de Solicitudes Recibidas: Evaluación del total de solicitudes ingresadas, respondidas, sin información, y aquellas que no fueron ubicadas.
- Análisis de Procedimientos de Respuesta: Examen de los procesos utilizados por los diferentes departamentos para gestionar y responder a las solicitudes.
- Verificación de Incidencias: Identificación de solicitudes reenviadas o que no llegaron al correo de Transparencia Pasiva.

3. Metodología

Para la realización de la auditoría se siguieron los siguientes pasos:

- Recolección de Datos:

Se recopiló información sobre todas las solicitudes recibidas, procesadas y respondidas a través del portal de Transparencia Pasiva.

- Análisis de Información:

Se realizó un análisis cuantitativo de las solicitudes, clasificado por estado (respondidas, sin información, sin ubicación del solicitante, etc.) y por departamento receptor.

Se identificaron incidencias como solicitudes reenviadas o no recibidas.

- Evaluación de Procesos:

Se revisaron los procedimientos de recepción y gestión de solicitudes en el portal para evaluar su eficiencia y detectar áreas de mejora.

Recomendaciones:

Basado en los hallazgos, se formularon recomendaciones para mejorar la gestión de solicitudes y el funcionamiento general del portal de Transparencia Pasiva.

4. Resultados

- Resumen General

Solicitudes Respondidas: 84

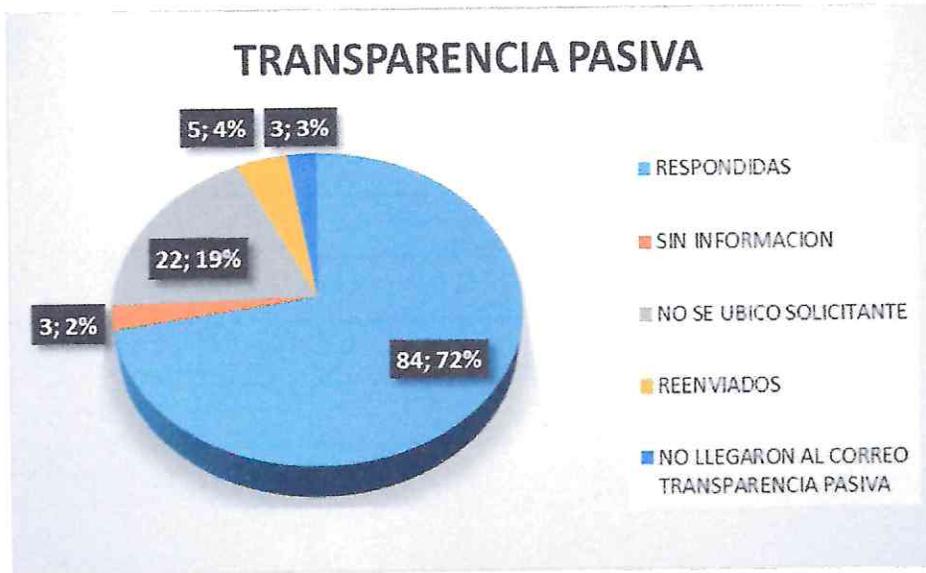
Solicitudes sin Información: 3

Solicitudes sin Ubicación del Solicitante: 22

Solicitudes Reenviadas: 5

Solicitudes que No Llegaron al Correo de Transparencia Pasiva: 3

Total de Solicitudes: 107



Detalle por Departamento:

- **Departamento de Administración y Finanzas**

Solicitudes Recibidas: 26

Solicitudes Respondidas: 26

- **Departamento de Obras Municipales**

Solicitudes Recibidas: 26

Solicitudes Respondidas: 26

- **Informática**

Solicitudes Recibidas: 6

Solicitudes Respondidas: 5

- **Recursos Humanos**

Solicitudes Recibidas: 2

Solicitudes Respondidas: 2

- **Departamento de Educación**

Solicitudes Recibidas: 6

Solicitudes Respondidas: 6

- **Tesorería Municipal**

Solicitudes Recibidas: 1

Solicitudes Respondidas: 1

- **Departamento de Tránsito**

Solicitudes Recibidas: 3

Solicitudes Respondidas: 3

- **DIDECO**

Solicitudes Recibidas: 5

Solicitudes Respondidas: 5

- **Departamento de Salud**

Solicitudes Recibidas: 1

Solicitudes Respondidas: 1

- **Patentes**

Solicitudes Recibidas: 3

Solicitudes Respondidas: 3

- **Dirección de Control Interno**

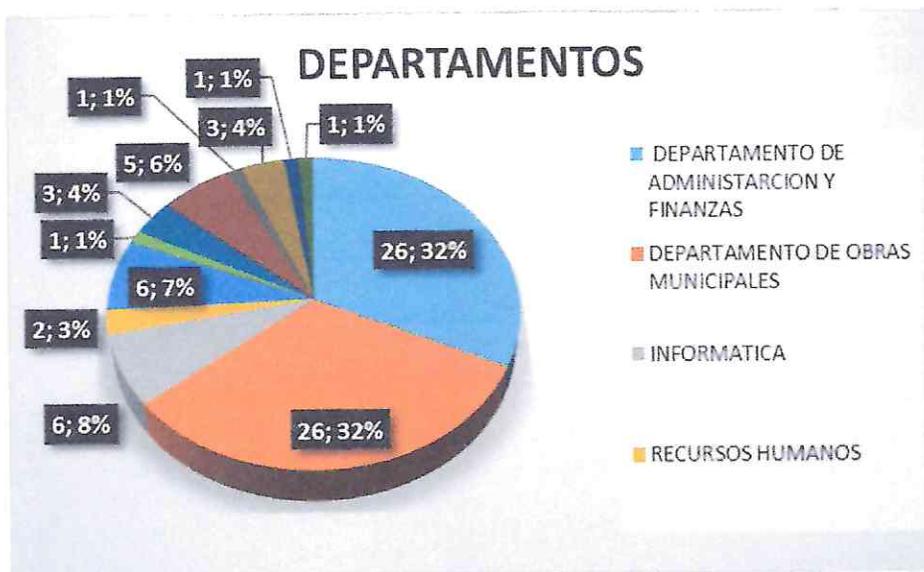
Solicitudes Recibidas: 1

Solicitudes Respondidas: 1

- **SECPLAN**

Solicitudes Recibidas: 1

Solicitudes Respondidas: 1



5. Análisis de Resultados

- Porcentaje de Solicitudes Respondidas:

De un total de 107 solicitudes, el 78.5% (84) fueron respondidas, lo que indica una respuesta mayoritaria a las solicitudes presentadas.

- **Solicitudes sin Información:**

El 2.8% (3) de las solicitudes no recibieron información. Esto puede deberse a falta de datos disponibles o a problemas en la gestión de la solicitud.

- **Solicitudes sin Ubicación del Solicitante:**

El 20.6% (22) de las solicitudes no pudieron ser ubicadas debido a la falta de información del solicitante. Se recomienda implementar medidas para mejorar la recopilación de datos de contacto.

- **Solicitudes Reenviadas:**

Un total de 5 solicitudes fueron reenviadas a otros departamentos, lo cual puede indicar problemas en la clasificación inicial o en la asignación de responsabilidades.

- **Solicitudes que no llegaron al correo de Transparencia Pasiva:**

3 solicitudes no llegaron al correo de Transparencia Pasiva, lo cual sugiere posibles fallos en el sistema de recepción o en el manejo de correos electrónicos.

Recomendaciones:

1. Mejorar la Gestión de Contacto:

Se sugiere optimizar la captura y verificación de la información del solicitante para reducir el número de solicitudes sin ubicación del solicitante.

2. Revisar Procedimientos de Recepción:

Evaluar los sistemas de recepción de correos para prevenir la pérdida de solicitudes y asegurar que todas lleguen al correo de Transparencia Pasiva.

3. Monitoreo Continuo:

Establecer un proceso de monitoreo y evaluación continua para asegurar que todos los aspectos del portal de transparencia operen de manera eficiente y eficaz.

4. Desarrollo de un Manual de Procedimientos:

Se recomienda desarrollar un manual detallado de procedimientos para el tratamiento y respuesta de solicitudes. Este manual debe incluir directrices claras sobre la recepción, clasificación, gestión y respuesta de las solicitudes de información. Además, debe establecer protocolos para el manejo de incidencias, como solicitudes sin información o problemas de comunicación, y para asegurar la consistencia en el proceso de respuesta entre los diferentes departamentos.

5. Capacitación y Procedimientos:

Ofrecer capacitación adicional a los departamentos involucrados en el tratamiento de la información, sobre la gestión de solicitudes y la importancia de una respuesta oportuna y completa.



BRYAN FUENTES ALEGRIA
DIRECTOR CONTROL INTERNO