



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL PROCESO DE ATENCIÓN
AL USUARIO EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LA
LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2024**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

AUTOR:

Ángel Enrique Bazán González

La Libertad, Ecuador

2026

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, **“AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2024”** elaborado por el Sr. Ángel Enrique Bazán González egresado de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría., declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

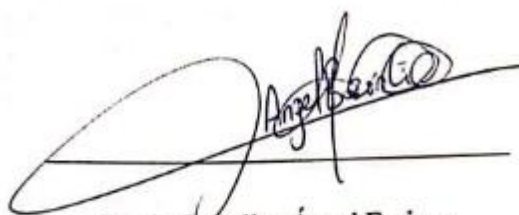
Lcdo. Javier Arturo Raza Caicedo, Mgtr.

Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado "AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2024", constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Ángel Enrique Bazán González con cédula de identidad **2450297540** declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ángel Bazán', is written over a horizontal line.

Bazán González Ángel Enrique

C.C. No.: **2450297540**

Agradecimientos

Primero quiero dar gracias a Dios, por darme la salud, la fortaleza y la sabiduría para no rendirme en los momentos difíciles, y por guiarme hasta llegar a cumplir esta meta.

A mis padres, a quienes les dejo todo lo que soy. Gracias por su esfuerzo incansable, por creer en mí incluso cuando yo mismo dudaba, por cada consejo, cada palabra de aliento y por el sacrificio que hicieron para darme la oportunidad de estudiar.

A mi hermano, por estar siempre presente y ser como un padre, por su paciencia y por motivarme a seguir adelante.

A mi tutor, por su guía, su tiempo y por compartir sus conocimientos conmigo. Gracias por exigirme, por orientarme cuando me perdía y por tener la paciencia para corregirme y ayudarme a crecer académica y personalmente.

Ángel Enrique Bazán González

Dedicatoria

A Dios por darme la sabiduría y paciencia, con todo mi cariño a mi madre, porque es el pilar fundamental de mi vida y sin ella nada de esto sería posible, por todo el amor que desde niño me demostró y a todas aquellas personas que siempre confiaron en mí y me acompañaron en cada paso de esta etapa. Que este logro sea también un motivo de orgullo para ustedes, y un ejemplo de que la constancia y la dedicación dan sus frutos.

Ángel Enrique Bazán González

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

.....
Ing. Wilson Toro Álava, PhD.

DIRECTOR DE LA CARRERA

.....
Ing. Verónica Ponce Chalen, PhD.

PROFESOR ESPECIALISTA

.....
Lcdo. Javier Raza Caicedo, Mgtr.

PROFESOR TUTOR

.....
Ing. Emanuel Bohórquez Armijos, PhD.

PROFESOR GUÍA DE LA UIC

.....
Lcdo. Andrés Soriano Soriano

ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Indice de contenido

Introducción	16
Planteamiento del problema	17
Formulación del problema	19
Sistematización del problema	19
Objetivo general.....	20
Objetivos específicos.....	20
Justificación	20
Mapeo	21
 CAPÍTULO I. MARCO REFERENCIAL.....	 22
Revisión de literatura	22
Desarrollo de teorías y conceptos	25
Auditoría de gestión.....	25
Principios del proceso de auditoría	25
Mecanismo de Control Interno Coso II	27
Ambiente interno.	27
Fases de la auditoría de gestión.	28
Fundamentos legales.....	29
 CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	 32
Diseño de la Investigación.....	32
Métodos de la investigación	32
Población y muestra	33
Recolección y procesamiento de datos	34
Recolección de datos	34
 CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	 36
Elaboración de una Auditoría de Gestión para la Aplicación del Instrumento CECI Bajo el Marco Integrado COSO II.	48
Planificación de Auditoría	50
Análisis del cuestionario de control interno COSO II	59

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE EFICIENCIA N.º 1	92
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE EFICIENCIA N.º 2	94
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE EFICACIA N.º 1.....	96
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE EFICACIA N.º 2.....	98
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE EFICACIA N.º 1.....	100
Informe de auditoría de gestión	102
Motivo del Examen	107
Objetivo del Examen	107
Alcance del examen	107
Base Legal.....	107
Estructura Orgánica	108
Objetivos de la entidad.....	109
Monto de recursos examinados	109
Servidores relacionados	110
Seguimiento al cumplimiento de recomendaciones	110
Seguimiento al cumplimiento de recomendaciones	110
Anexo del Informe	115
1.- Nómina de servidores/as relacionados con el examen	115
Discusión	116
Conclusiones y recomendaciones	119
Conclusiones	119
Recomendaciones.....	121
Referencias	122

Apéndice	128
-----------------------	------------

Índice de apéndice

Apéndice A Matriz de consistencia	128
Apéndice B Carta Aval.....	130
Apéndice C Cronograma de tutorías	131
Apéndice D Presupuesto de la investigación.....	132
Apéndice E Ficha de control de tutorías.....	133
Apéndice F Instrumento de recolección de datos	134
Apéndice G Cuestionario de control COSO II	137
Apéndice H. Manual de políticas y procedimientos. ¡Error! Marcador no definido.	
Apéndice I Aplicación de instrumento	141
Apéndice J Indicador Constatación de la modernización de la estructura tecnológica del Sistema de Información Local (SIL)	142
Apéndice K Porcentaje de cumplimiento de solicitudes interdepartamentales atendidas por el GAD Municipal.....	146

Indice de tablas

Tabla 1 <i>Lista de verificación al proceso de atención al usuario</i>	45
Tabla 2 <i>Ambiente de control</i>	59
Tabla 3 <i>Grado de confianza y nivel de riesgo</i>	60
Tabla 4 <i>Nivel de confianza y riesgo de ambiente de control</i>	61
Tabla 5 <i>Establecimiento de objetivos</i>	63
Tabla 6 <i>Grado de confianza y nivel de riesgo</i>	64
Tabla 7 <i>Nivel de confianza y riesgo de establecimiento de objetivos</i>	64
Tabla 8 <i>Identificación de eventos</i>	66
Tabla 10 <i>Grado de confianza y nivel de riesgo</i>	67
Tabla 11. <i>Nivel de confianza y riesgo de identificación de eventos</i>	67
Tabla 12. <i>Evaluación de riesgo</i>	69
Tabla 13. <i>Grado de confianza y nivel de riesgo</i>	70
Tabla 14. <i>Nivel de confianza y riesgo de evaluación de riesgos</i>	70
Tabla 15. <i>Respuesta de los riesgos</i>	72
Tabla 16. <i>Grado de confianza y nivel de riesgo</i>	73
Tabla 17. <i>Nivel de confianza y riesgo de respuesta de los riesgos</i>	73
Tabla 18. <i>Actividades de control</i>	75
Tabla 19. <i>Grado de confianza y nivel de riesgo</i>	76
Tabla 20. <i>Nivel de confianza y riesgo de actividades de control</i>	76
Tabla 21. <i>Información y comunicación</i>	78

Tabla 22. <i>Grado de confianza y nivel de riesgo</i>	79
Tabla 23. <i>Nivel de confianza y riesgo de información y comunicación</i>	79
Tabla 24. <i>Supervisión y monitoreo</i>	81
Tabla 25. <i>Grado de confianza y nivel de riesgo</i>	82
Tabla 26. <i>Nivel de confianza y riesgo de supervisión y monitoreo</i>	82
Tabla 27. <i>Resultados de la evaluación del control interno COSO II</i>	84
Tabla 28. <i>Grado de confianza y nivel de riesgo</i>	84
Tabla 29 <i>Indicadores de gestión</i>	89

Índice de figuras

Figura 1. <i>Ambiente de control</i>	61
Figura 2. <i>Establecimiento de objetivos</i>	65
Figura 3. <i>Identificación de eventos</i>	68
Figura 4. <i>Evaluación de riesgos</i>	70
Figura 5. <i>Respuesta de los riesgos</i>	74
Figura 6. <i>Actividades de control</i>	77
Figura 7. <i>Información y comunicación</i>	80
Figura 8. <i>Supervisión y monitoreo</i>	83
Figura 9. <i>Resultado de la evaluación del control interno COSO II</i>	85



AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2024.

AUTOR:

Bazán González Ángel Enrique

TUTOR:

Javier Arturo Raza Caicedo

Resumen

La presente investigación desarrolló una auditoría de gestión al proceso de atención al usuario de la Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, con el objetivo de evaluar la gestión mediante la revisión del cumplimiento de las metas establecidas en la planificación institucional y la aplicación de indicadores de eficiencia y eficacia. Se empleó un enfoque mixto, de alcance descriptivo y diseño no experimental, sustentado en la revisión documental del PDOT, el informe anual de seguimiento, las fichas técnicas de los indicadores y los registros institucionales correspondientes al período 2024. Los resultados mostraron un cumplimiento favorable de las actividades planificadas, aunque se identificaron solicitudes interdepartamentales pendientes al cierre del período. Se concluyó que la gestión requiere fortalecer el seguimiento de estas solicitudes mediante mecanismos que permitan controlar su estado, responsable y tiempo de atención.

Palabras claves: Planificación Institucional, Auditoria de gestión, Proceso



**AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL PROCESO DE ATENCIÓN AL
USUARIO EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2024.**

AUTOR:

Bazán González Ángel Enrique

TUTOR:

Javier Arturo Raza Caicedo

Abstract

This study conducted a management audit of the user service process within the General Secretariat of the Autonomous Decentralized Municipal Government of La Libertad Canton. Its objective was to evaluate management by reviewing compliance with the goals established in institutional planning and applying efficiency and effectiveness indicators. A mixed approach, descriptive scope, and non-experimental design were employed, supported by a documentary review of the Development and Territorial Planning Plan (PDOT), the annual monitoring report, indicator technical sheets, and institutional records for 2024. The results showed favorable compliance with the planned activities, although pending interdepartmental requests were identified at the end of the period. It was concluded that the management process requires stronger monitoring of these requests through mechanisms that track their status, responsible unit, and response time.

Keywords: Institutional Planning, Management Audit, Process

Introducción

La auditoría de gestión desde un enfoque administrativo resalta en lo fundamental que son, dado que permiten desarrollar un diagnóstico a profundidad donde se evidencian las debilidades y fortalezas que tiene cada organización, asimismo estas entidades sean de ámbito público o privado. También, existen criterios de evaluación específicos que les permitan a las empresas poder funcionar bajo su visión en el transcurso del tiempo de una forma idónea donde sobresalga la eficiencia y eficacia de los procesos operativos.

Por otro lado, Llimigüano & Gavilánez (2021), recalcan que la auditoría de gestión es una herramienta de suma importancia que por medio de su análisis pertinente apoya a las operaciones de empresa que están ligadas bajo sus estándares de calidad. Por ello, permite asemejar posibles irregularidades que pueden estar pasando algún departamento en específico de la entidad y orienta hacia la adaptación de nuevos sistemas de calidad, incursionando el crecimiento empresarial y fomentando la mejora continua de la eficiencia operativa a lo largo del tiempo.

De acuerdo con Vázquez & Flores (2025) la normativa ISO 9001:2015, tiene la finalidad de medir y evaluar el desempeño organizacional bajo la implementación de un sistema de gestión de la calidad basada en procesos, el cual permite monitorear indicadores y promover la mejora continua. Además, contribuye a estandarizar procedimientos, sino también considerando la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, dado que no solo se dirige en el cumplimiento de requisitos, ya que incrementa la eficiencia y eficacia de las actividades ejecutadas dentro de la empresa fundamentado su evidencia.

El objetivo del presente estudio titulado “Auditoría de Gestión en el proceso de atención al usuario en el Gad Municipal Del Cantón La Libertad, Provincia De Santa Elena, Año 2024”, consiste en valorar cómo se están gestionando las actividades del departamento de atención al usuario y así determinar la eficacia y efectividad de los procesos mediante la aplicación de la auditoría de gestión. Se busca identificar las debilidades y fortalezas que presenta la empresa para optimizar sus servicios y mejorar la atención de sus mediadores de la entidad.

Planteamiento del problema

A nivel global, la planificación y organización en la atención al cliente implican el diseño y la estructura de las operaciones y servicios en una institución para satisfacer las necesidades de los usuarios. Este proceso incluye el establecimiento de objetivos definidos, estrategias adecuadas y la asignación eficiente de recursos para ofrecer un servicio de calidad. La planificación permite anticipar y responder a las demandas del mercado, mientras que una sólida organización asegura que los equipos de trabajo estén alineados y dotados para proporcionar una atención efectiva al cliente (Terán et al., 2021).

La evaluación de los procesos internos consiste en un análisis sistemático de las actividades organizacionales, orientado a identificar áreas de mejora e innovación. Su objetivo principal es medir la eficacia y eficiencia de los procesos, desde la gestión administrativa hasta la interacción con los usuarios. De esta manera, se busca optimizar procedimientos y garantizar que los resultados se ajusten a las expectativas de los usuarios internos y externos. Finalmente, la sistematización de los hallazgos facilita la toma de decisiones estratégicas fundamentadas en evidencia (Vega et al., 2020).

En Latinoamérica, países como Colombia, Perú, Cuba y México enfrentan múltiples retos en cuanto a la calidad del servicio que ofrecen sus organizaciones. Aunque se han implementado iniciativas orientadas a la innovación en la atención al cliente, persisten problemas relacionados con la ausencia de evaluaciones periódicas, lo que puede repercutir negativamente en la satisfacción del usuario y la fidelización de los consumidores. Asimismo, se observa que las revisiones de calidad carecen de un enfoque unificado y protocolos claramente definidos, dificultando la identificación de prácticas eficientes en la atención al cliente. Por otra parte, gran parte de la información y las implementaciones provienen de experiencias individuales, lo cual limita la generación de conclusiones confiables sobre la eficacia de los servicios (Terán et al., 2021).

Por otro lado, desarrollar un análisis de los procesos de atención a los usuarios permite identificar la brecha entre la expectativa y la percepción del cliente es mínima en las dimensiones de confiabilidad, responsabilidad, confianza y empatía; en la dimensión de responsabilidad se encontró un 80.44 % de satisfacción del cliente, por la capacidad de respuesta que encontraron en la empresa. Sin embargo, en la dimensión de aspectos tangibles

observaron una brecha muy alta entre la expectativa y percepción, solo un 56.66 % de los clientes percibe que se cumplen expectativas (Silva y Macías, 2021).

En este contexto, Ecuador enfrenta importantes desafíos en la atención al cliente que impactan directamente en la satisfacción del usuario ya que presentan carencia de capacitación del personal genera tiempos de espera prolongados y un servicio deficiente, provocando insatisfacción entre los usuarios. Además, se evidencia un desconocimiento de las necesidades de los usuarios y la ausencia de mecanismos efectivos para la recepción de quejas. Por consiguiente, resulta indispensable fortalecer la capacitación del personal, optimizar el uso de tecnologías y establecer canales eficaces de retroalimentación para garantizar un servicio de calidad (Sagbay y Bermeo, 2021).

Entre las situaciones relacionadas con la gestión del proceso de atención al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, se encuentran diferentes necesidades consideradas en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT). En el ámbito tecnológico, se determinó la necesidad de disponer de información local accesible y actualizada, mediante el desarrollo del Sistema de Información Local (SIL) y la incorporación de herramientas digitales para el procesamiento y consulta de datos territoriales; por esta razón, se requirió un indicador que permitiera medir el avance alcanzado en la modernización de su estructura tecnológica. En cuanto a la vinculación con la comunidad, el PDOT señaló la participación ciudadana como un aspecto sujeto a atención, planteando la generación de espacios y actividades que faciliten la intervención de los diferentes sectores sociales; en consecuencia, se consideró pertinente medir el cumplimiento de las actividades programadas para este propósito.

En el ámbito social, el documento estableció la necesidad de promover la actividad física y los hábitos saludables como parte de las acciones dirigidas a la población, lo cual dio lugar a la medición de las campañas y actividades formativas programadas. De igual manera, se contempló la necesidad de conservar instalaciones municipales adecuadas y accesibles para la prestación de los servicios, por lo que se incorporó un indicador destinado a conocer el cumplimiento de las actividades de mantenimiento previstas. Finalmente, debido a que determinadas solicitudes ciudadanas requieren la participación de varias unidades administrativas, se identificó la necesidad de disponer de información sobre su gestión y

seguimiento, lo que sustentó la formulación de un indicador para medir el porcentaje de solicitudes interdepartamentales atendidas en el área de Secretaría General.

La creación de estos indicadores respondió, por tanto, a la necesidad de contar con datos cuantitativos que permitieran comparar las actividades programadas con las ejecutadas y conocer el avance de las metas institucionales durante el período 2024. Este análisis se relaciona con el Informe Anual de Seguimiento y Evaluación a los Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, orientado a verificar el grado de avance de las metas del PDOT, analizar la ejecución física contemplada en el POA municipal y proporcionar información de apoyo para el seguimiento de la planificación y la toma de decisiones institucionales.

Formulación del problema

¿Cuál es el impacto que genera la aplicación de indicadores de gestión a través de una auditoria de gestión en el mejoramiento de la atención a los usuarios en el GAD Municipal del Cantón La Libertad?

Sistematización del problema

❖ ¿Cuáles son los indicadores primordiales de gestión que deben ser desarrolladas en el área de atención al cliente del GAD Municipal para medir la eficiencia operativa y la eficacia del proceso de atención?

❖ ¿De qué forma una auditoria puede mejorar la eficiencia y eficacia en la gestión de atención al usuario?

❖ ¿Qué impacto han generado los reclamos de los usuarios en la gestión del proceso de atención al cliente?

❖ ¿Qué recomendaciones específicas obtenidos de los hallazgos de la auditoria de gestión para mejorar el proceso de atención al cliente del GAD Municipal?

Objetivo general

Evaluar la gestión del proceso de atención al usuario por medio de indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad en relación con los objetivos estratégicos del GAD de cantón La Libertad, provincia de Santa Elena en el año 2024.

Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual mediante una lista de verificación del área de atención al usuario de GAD Municipal.
- Identificar los riesgos relacionados al proceso de atención a los usuarios mediante el componente COSO II en el GAD Municipal de Liberad.
- Describir los procedimientos para el proceso de atención al usuario para contribuir al fortalecimiento del área derivadas de la auditoria de gestión.

Justificación

Justificación teórica

La presente investigación se justificó mediante una revisión exhaustiva de fuentes bibliográficas como artículos científicos, tesis y libros a nivel nacional e internacional, con el propósito de fundamentar teóricamente el estudio y comprender la problemática abordada. La auditoría de gestión constituye una herramienta esencial para evaluar los procesos administrativos y operativos, permitiendo identificar deficiencias, detectar oportunidades de mejora y fortalecer los mecanismos de control interno. Su aplicación contribuye a la obtención de información relevante para optimizar el desempeño organizacional y apoyar la toma de decisiones orientadas al cumplimiento eficiente de los objetivos empresariales.

Justificación práctica

La ejecución de este trabajo de investigación busca generar una mayor proporción de las soluciones a los paradigmas y así realizar estrategias y planes que mejoren y agiliten los diversos procesos que se cumplen en el área de atención al usuario del GAD Municipal, a través de los indicadores de gestión y la encuestas, se optimizara la eficiencia y eficacia con las medidas que se aplican en las operaciones. Además, se garantiza una mejor atención y a su vez la organización genere un incremento significativo en sus actividades y una mejor calidad del servicio que brindan.

Mapeo

La oportuna sustenta una unión de los consecutivos componentes mediante el desarrollo del proyecto de investigación en el cual se establece que, en el Capítulo I Marco Gerencial; comenzando desde la revisión de antecedentes investigativos haciendo énfasis a investigaciones de varios autores, el desarrollo de conceptos, teorías y fundamentos legales. Asimismo, el Capítulo II: describe la metodología respaldando el diseño, los métodos, la población y muestra, la recopilación y procesamiento de datos de la investigación. Por otro lado, en el Capítulo III, describimos y desarrollamos los análisis de información obtenida es decir los resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones

CAPÍTULO I. MARCO REFERENCIAL

Revisión de literatura

En su investigación Llor & Rodríguez et al., (2022) denominada “Optimización de proceso de atención al usuario” aplicaron la teoría de colas bajo un enfoque cuantitativo, basado en una metodología descriptiva, de campo y la ejecución de la observación directa. Los resultados obtenidos demostraron que se puede reducir el tiempo de atención al usuario, al desarrollar las teorías de colas, en efecto, el tiempo actual del proceso es de 10.52 minutos por usuario, paso a ser 2.56 minutos, es decir, hubo una reducción del 75% del tiempo. Al aplicar la teoría de colas en la empresa en cuestión, se logra optimizar el proceso de atención al cliente, reduciendo el tiempo de espera en el área y aumentando la satisfacción de los usuarios.

De acuerdo a Palacios (2020), en su investigación titulada “Gestión de calidad del proceso de atención al usuario”, la principal problemática identificada se relacionó con las deficiencias en la calidad del servicio brindado a los usuarios del Hospital General Machala, evidenciándose inconformidad por la atención recibida, demoras en los procesos y limitaciones del personal para resolver necesidades de los usuarios. El objetivo principal fue mejorar la gestión de calidad en el proceso de atención mediante el diseño de un modelo administrativo orientado al fortalecimiento del servicio. La metodología aplicada correspondió a un enfoque descriptivo, con diseño no experimental y transversal, utilizando encuestas como técnica de recolección de datos. Como resultado, se obtuvo que el 59% de los usuarios manifestó sentirse insatisfecho con la atención recibida, destacando problemas relacionados con el trato, la capacidad de respuesta y el tiempo de atención, concluyendo que es necesario fortalecer la gestión organizacional y la capacitación del personal para mejorar la satisfacción del usuario.

En cuanto a Vázquez et al., (2025), denominada “Evaluación de la satisfacción del cliente mediante auditoría de gestión en empresas comerciales”, la problemática principal estuvo asociada a la inexistencia de mecanismos sistemáticos que permitieran evaluar la satisfacción del cliente y medir el desempeño de los procesos internos dentro de la organización. El objetivo de la investigación fue diseñar una metodología basada en auditoría de gestión que permitiera evaluar la satisfacción del cliente y fortalecer la eficiencia

operativa. Para ello se empleó una metodología de enfoque mixto, con alcance descriptivo y explicativo, aplicando técnicas cuantitativas y cualitativas mediante encuestas dirigidas tanto a clientes como a colaboradores. Los resultados evidenciaron que la auditoría de gestión constituye una herramienta efectiva para identificar debilidades organizacionales y establecer acciones orientadas al mejoramiento continuo y al incremento de la calidad del servicio ofrecido.

En base al estudio desarrollado por Carvajal et al., (2026), titulado “Auditoría de gestión al proceso de atención al cliente en Cooperativas de Ahorro y Crédito”, donde el principal problema se centró en la incertidumbre existente en el cumplimiento del procedimiento de atención, abarcando diferencias en la recepción del servicio y a su vez afectando la satisfacción de los usuarios. El objetivo esencial consistió en analizar la relación que existe entre el cumplimiento de los protocolos de atención y la calidad de servicio recibido por los clientes. Además, aplicó un enfoque cuantitativo bajo un diseño no experimental, de corte transversal y alcance correlacional, desarrollando un cuestionario a través de modelo SERVQUAL referente a una muestra de 200 personas. Los resultados mostraron niveles de percepción positiva del servicio entre el 75% y 90% y una correlación significativa ($r=0,68$; $p<0,05$), concluyendo que la auditoría de calidad influye directamente en la mejora de la experiencia del usuario y la eficiencia operativa.

En el estudio realizado por González Sánchez (2024), titulado “Calidad del proceso del servicio público y la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención Universal, IESS Santa Elena”, la principal problemática se relacionó con las deficiencias presentes en el proceso de atención al usuario que afectaban la percepción y satisfacción respecto al servicio recibido dentro de la institución pública. El objetivo principal consistió en elaborar estrategias de mejora en la atención al usuario mediante el análisis del nivel de satisfacción, con la finalidad de fortalecer la calidad del servicio público brindado por el Centro de Atención Universal del IESS Santa Elena. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo con alcance descriptivo, empleando encuestas como instrumento de recolección de información dirigidas a los usuarios del servicio. Como resultado, se evidenció que la calidad del proceso de atención constituye un factor determinante en la satisfacción de los usuarios, identificándose oportunidades de mejora relacionadas con tiempos de respuesta,

atención personalizada y eficiencia en la prestación del servicio, concluyendo que el fortalecimiento de los procesos internos contribuye directamente al incremento de la percepción positiva del usuario.

En el trabajo de investigación de Herrera (2015), denominado “*Auditoría de gestión a la Unidad de Talento Humano del Gobierno Autónomo Municipal del cantón Chaguarpamba, provincia de Loja, periodo enero a diciembre del 2013*”, se identificó como problemática la falta de una auditoría de gestión que permitiera conocer los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el cumplimiento de los objetivos institucionales, evidenciándose además debilidades como la ausencia de evaluaciones de desempeño, deficiencias en el control de asistencia y permanencia, falta de capacitación, inexistencia de indicadores de gestión y de un Manual de Funciones. El objetivo general consistió en aplicar una auditoría de gestión al Gobierno Autónomo Municipal del cantón Chaguarpamba durante el período comprendido entre enero y diciembre de 2013. La metodología se sustentó en los métodos científico, inductivo, deductivo, analítico y sintético, complementados con las técnicas de observación, entrevista y recolección bibliográfica, además de la evaluación del control interno y la aplicación de indicadores de eficiencia, eficacia y economía. Los principales resultados evidenciaron un nivel de confianza bajo y riesgo de control alto en la Unidad de Talento Humano, debido a la falta de capacitación, evaluaciones de desempeño, controles adecuados de asistencia, criterios apropiados para la selección del personal, manuales de funciones e indicadores de gestión. Asimismo, se determinó que 33 funcionarios contaban con registros de asistencia, mientras 15 carecían de ellos; solo se habían presupuestado \$500,00 para capacitación y se devengaron \$200,00 que correspondían principalmente a viáticos y subsistencias, y únicamente se ejecutó el 50 % de los proyectos de inversión planificados. La autora concluyó que el deficiente control interno limitaba la eficiencia, eficacia y calidad de las actividades institucionales y que las disposiciones legales no se cumplían plenamente. Finalmente, recomendó establecer sistemas de evaluación del desempeño, elaborar un Manual de Funciones y un Código de Ética, fortalecer el control de asistencia, implementar programas de capacitación con recursos suficientes y adoptar acciones correctivas que contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Desarrollo de teorías y conceptos

Auditoría de gestión

El estudio de Alayon (2014) indica que la auditoría de gestión es un proceso para examinar y evaluar las actividades realizadas, en un sector, entidad, programa, proyecto u operación con el fin, dentro del marco legal, de determinar su grado de eficiencia, eficacia y economía, y por medio de las recomendaciones que al efecto se formulen, promover la correcta administración del patrimonio público.

Asimismo, en su investigación Orrola (2024) declara que una auditoría de gestión se desarrolla como un examen sistemático ejecutado por un experto en el tema de estudio, ya que brinda un control autónomo del trabajo de una organización, por lo tanto, será más preciso y eficiente en los recursos y, además, proporciona estrategias competitivas al momento de tomar decisiones.

Por consiguiente, el estudio realizado por Armijos (2023) abarca que es importante efectuar una auditoría de gestión, dado que permite analizar los resultados en base a la gestión de las empresas, operaciones, proyectos y programas. Permitiendo controlar la calidad de su gestión económica y el impacto que se propaga en la colectividad.

Principios del proceso de auditoría

Según Guitiérrez (2019), menciona que, la auditoría domina principios que se alinean a los servicios que posee la empresa, sin embargo, estos fundamentos actúan como guía para la planificación de los procedimientos, con el objetivo de encontrar debilidades en las áreas, estos principios son:

Integridad profesional. El auditor debe proceder de forma transparente, con responsabilidad y ética en todos los procesos, lo que implica que a través del desarrollo de la auditoría debe tener una postura imparcial, analizar los hechos y las evidencias sin hacer caer la balanza por beneficios personales.

Presentación imparcial. Mediante la elaboración del informe de auditoría, es importante documentar todo de manera clara y objetiva los resultados propuestos a lo largo del proceso basado en evidencias, pertinentes y ejecutable que respalden los comentarios

emitidos. Asimismo, resulta fundamental inducir los desacuerdos entre el auditor y la organización auditada relacionada con los resultados obtenidos o criterios empleados.

Debido cuidado profesional. Esta pericia en una auditoría abarca actuar con responsabilidad y respeto por la fiabilidad de la información recogida, considerando que se tiene que proteger eficientemente la información, justificando la distribución inadecuada, avalando documentos físicos y digitales al instante que finalice el proceso de auditoría.

Independencia del auditor. Contempla un principio notable para priorizar procesos de auditoría objetivos, transparencia y sustentación de conclusiones imparciales, por ello, su ejecución permite disminuir riesgos de influencia externa que puedan alterar el juicio profesional durante la evaluación de roles que cumple la empresa.

Enfoque basado en las evidencias. El enfoque basado en evidencias asegura que los hallazgos consignados en el informe de auditoría sean objetivos, transparentes y confiables, debido a que se sustentan en información verificable obtenida mediante documentos, registros, observaciones y testimonios recopilados durante el proceso de auditoría.

Enfoque basado en los riesgos. El enfoque basado en riesgos comprende la identificación, evaluación y tratamiento de los riesgos asociados al programa de auditoría, así como el análisis de oportunidades de mejora. Este enfoque debe incorporarse en todas las etapas del proceso de auditoría, desde la planificación y ejecución hasta la presentación de resultados, con el propósito de garantizar el cumplimiento eficiente de los objetivos y necesidades de auditoría.

Indicadores de medición. Los indicadores de medición se describen como herramientas de suma importancia para proporcionar información adecuada que consienta establecer si las actividades se efectúan bajo los principios de eficiencia, eficacia y efectividad. De tal manera, el cumplimiento de los objetivos institucionales y el correcto uso de los recursos deben evaluarse a través de indicadores de gestión que faciliten la medición del desempeño organizacional (Alfaro y Gómez, 2016).

Eficiencia. La eficiencia se refiere a la capacidad de alcanzar los mejores resultados posibles mediante el uso óptimo de los recursos disponibles, procurando minimizar costos,

tiempo y esfuerzos para contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad (Álvarez y Tola, 2022).

Eficacia. La eficacia mide el nivel de cumplimiento de los objetivos establecidos, evaluando el grado de correspondencia entre los resultados obtenidos y los resultados esperados, tanto en términos de cantidad como de calidad de los servicios prestados (Álvarez y Tola, 2022).

Efectividad. Este es el grado en que la actividad o programa logra sus objetivos para los próximos resultados, tanto en calidad como en cantidad (Zauñy, 2016).

Mecanismo de Control Interno Coso II

COSO II: De acuerdo con Gomez, Formoso, & Naima (2021), expresan que, el componente coso insinúa una visión estructurada para el control interno, por ello, involucra los apartados necesarios para la detestación de nivel de confianza y riesgo de una organización. A continuación, se expresa el modelo COSO II describe los siguientes apartados:

Ambiente interno. La esencia de toda organización radica en su recurso humano, cuyas características individuales como: la integridad, los valores éticos y la competencia, junto con el entorno en el que se desarrolla, determinan su funcionamiento integral. Según Coello (2015), las personas constituyen el motor que impulsa la acción y la base sobre la cual se sustentan todas las actividades empresariales. En este sentido, el ambiente interno se considera un factor determinante que los auditores analizan al evaluar el ambiente de control de una organización, con el fin de establecer el alcance y la naturaleza de los procedimientos de auditoría que deben aplicarse.

Establecimiento de objetivos. Permite conocer aspectos alineados con los objetivos estratégicos para sus operaciones, este componente se alinea con la planificación institucional, garantizando que todas las áreas trabajen para cumplir los propósitos de la organización

Identificación de eventos. Se logra identificar eventos tanto internos como externos que afecten significativamente los objetivos estratégicos de la organización.

Evaluación de riesgos. Permite analizar riesgos que puedan afectar a las actividades operativas de las organizaciones.

Respuesta al riesgo. Permite determinar estrategias adecuadas para mitigar riesgos asociados a la actividad operativa

Actividades de control. Acciones que la entidad debe establecer para reducir riesgos

Información y comunicación. Permite que la organización identifique si existe procedimiento claro para la correcta comunicación transversal entre departamentos para la eficiencia de las operaciones

Supervisión y monitoreo. Evaluar cuán efectivos son los sistemas de control mediante evaluaciones frecuentes de las actividades, permite identificar deficiencias en las áreas y, por consiguiente, ayuda a la toma de decisiones.

Fases de la auditoria de gestión. Las fases de una auditoria constan de etapas debidamente estructuradas que permiten valorar la eficiencia, eficacia, efectividad y economía de las actividades u operaciones de una entidad, con el fin de optimizar el desempeño (Castillo, 2022).

Zambrano, Álvarez y Yoza (2021) definen las siguientes fases:

Fase I. Conocimiento Preliminar: Se basa en la adquisición del conocimiento de la entidad, de tal manera destaca su actividad principal brindando una planificación, ejecución y control idóneo de los hallazgos obtenidos en la auditoria en un tiempo y costo determinado.

Fase II. Planificación Específica: En esta etapa se nivela la información general acerca de la organización bajo fundamentos de normativas, antecedentes, diagnóstico, organización y finalmente recae en sus recursos, funciones y operaciones históricas de la empresa.

Fase III. Ejecución: Se aplica la recopilación y procesamiento de los datos obtenidos bajo los métodos desarrollados para brindar una mayor equidad, eficiencia y eficacia de los recursos utilizados y los productos terminados.

Fase IV. Comunicación de Resultados: El informe de control de gestión detalla los resultados pertinentes para cada uno de los parámetros anteriormente mencionados con el objetivo de brindar un criterio técnico de la gestión en un lapso de tiempo específico.

Fase V. Seguimiento: Se determinan los indicadores y dimensiones que analizaremos para medir el desempeño de cada departamento y de cada obra que se establezca.

Fundamentos legales

Norma ISO 9001:2018

La International Standardization Organization, (2008) hace alusión a la norma ISO 9001 que debe ser ejecutada en un sistema de gestión de calidad dentro de las entidades en la actualidad para ser catalogadas como una adaptación fundamental para cumplir con los objetivos planteado en cuanto a su misión y visión organizacional, por ello un sistema de gestión de calidad depende mucho de sus medidas y como se lleva a cabo en ellos, los componentes a tener en cuenta son:

- Responsabilidad de la dirección
- Gestión de los recursos
- Elaboración de los procesos
- Medición, análisis y mejora

Ejecutar un sistema de gestión basado en la norma ISO 9001, permite obtener resultados favorables y un desempeño más eficiente dentro de las organizaciones, debido a que facilita el monitoreo y control continuo de la calidad en cada uno de los procesos desarrollados. Esta normativa constituye una herramienta estratégica para fortalecer la gestión organizacional, optimizar el rendimiento institucional y mejorar la satisfacción de los clientes mediante la prestación de servicios de mayor calidad.

Es importante señalar que la norma ISO 9001:2008 se enfoca en la gestión de la calidad y en la aplicación de lineamientos internos orientados a fortalecer las diferentes áreas de trabajo. Su propósito principal es promover la mejora continua de los procesos organizacionales, incrementando la eficiencia operativa y garantizando mejores resultados en la gestión empresarial.

Asimismo, un plan de gestión sustentado en esta normativa debe alinearse con los objetivos institucionales y establecer una estructura organizacional adecuada para su aplicación. Para ello, es necesario contar con un manual de calidad, así como con un sistema organizado y sistemático para el control de documentos y registros. Estos elementos deben ser desarrollados mediante una adecuada planificación en cada área involucrada, fomentando un entorno laboral basado en una comunicación efectiva. De igual manera, resulta indispensable mantener una interacción constante con los clientes, permitiendo conocer sus necesidades y percepciones, con el fin de evaluar y mejorar continuamente la gestión de la calidad.

Norma ISO 9004:2018

Según la Organización Internacional de Normalización (2018), la norma ISO 9004 constituye una herramienta actualizada que permite analizar y evaluar de manera integral las diferentes áreas de una organización. Esta normativa es reconocida como un modelo de gestión avanzada orientado a facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales, proporcionando lineamientos que fortalecen el desempeño organizacional y promueven resultados sostenibles y de calidad.

Asimismo, la ISO 9004 tiene como finalidad principal contribuir al mejoramiento continuo de la calidad de los productos y servicios ofrecidos por las organizaciones. A diferencia de otras normas enfocadas principalmente en sistemas de gestión y certificación, esta herramienta incorpora un enfoque de autoevaluación que permite identificar fortalezas y oportunidades de mejora. Además, integra metodologías innovadoras adaptadas a las nuevas estrategias de gestión de calidad, orientadas a incrementar la eficiencia y el desempeño organizacional.

Es importante destacar que esta normativa se enfoca tanto en los factores internos como externos de la organización, permitiendo identificar y analizar las diferentes situaciones que pueden influir en su desempeño. Asimismo, establece lineamientos y herramientas orientadas a una gestión adecuada de los procesos, mediante objetivos estratégicos y alcanzables que contribuyan al éxito empresarial. De igual manera, resalta la importancia de un liderazgo efectivo y una comunicación organizacional adecuada para

fortalecer la comprensión y aplicación de políticas y estrategias institucionales, promoviendo una mejora continua del desempeño y de la calidad en las actividades desarrolladas.

Código Orgánico Administrativo

De acuerdo al COA menciona en sus artículos:

Art. 3.- Principio de eficacia. Las actuaciones administrativas se realizan en función del cumplimiento de los fines previstos para cada órgano o entidad pública, en el ámbito de sus competencias.

Art. 4.- Principio de eficiencia. Las actuaciones administrativas aplicarán las medidas que faciliten el ejercicio de los derechos de las personas. Se prohíben las dilaciones o retardos injustificados y la exigencia de requisitos puramente formales.

Art. 5.- Principio de calidad. Las administraciones públicas deben satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de las personas, con criterios de objetividad y eficiencia, en el uso de los recursos públicos. (Asamblea Nacional del Ecuador , 2017, p. 11)

Objetivo de Desarrollo Sostenible 16 - Paz, Justicia e Instituciones Sólidas

Por su parte el ODS 16 manifiesta en sus metas lo siguiente:

16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades. (Organización de las Naciones Unidas, 2015)

Plan Nacional de Desarrollo

De acuerdo al PND 2024-2025 en su política 9.6menciona:

Fortalecer las capacidades del Estado que garanticen la transparencia, eficiencia, calidad y excelencia de los servicios públicos. (Secretraría Nacional de Planificación, 2024, p. 156)

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Diseño de la Investigación

La presente investigación se sustentó en un enfoque mixto. En su dimensión cuantitativa, se analizaron los datos numéricos obtenidos de la planificación institucional y de los registros correspondientes al período 2024. Esta información permitió aplicar indicadores de eficiencia y eficacia para comparar las actividades programadas con las ejecutadas y determinar el cumplimiento de las metas relacionadas con el proceso de atención al usuario.

En cuanto al enfoque cualitativo, se aplicaron entrevistas al personal vinculado con el proceso de atención al usuario, con la finalidad de conocer el desarrollo de las actividades y complementar la información obtenida mediante la revisión documental. Las respuestas permitieron ampliar la comprensión de la gestión realizada por el GAD Municipal del Cantón La Libertad.

Asimismo, el estudio presentó un alcance descriptivo y un diseño no experimental de corte transversal, debido a que la información fue examinada sin manipular sus condiciones originales y correspondió al período 2024. La revisión del PDOT, el informe anual de seguimiento, las fichas técnicas de los indicadores y los registros institucionales permitió describir las actividades planificadas y ejecutadas, determinar el cumplimiento de las metas e identificar las variaciones existentes. De esta manera, se obtuvo información relevante para sustentar los resultados, las conclusiones y las recomendaciones de la auditoría de gestión.

Métodos de la investigación

Para el desarrollo de la investigación se aplicó el método bibliográfico, que permitió revisar y analizar libros, artículos científicos, tesis y documentos normativos relacionados con la auditoría de gestión, la planificación institucional y los indicadores de eficiencia y eficacia. Esta revisión facilitó la fundamentación teórica del estudio y la comprensión de los procedimientos utilizados para evaluar el cumplimiento de las actividades y metas vinculadas con el proceso de atención al usuario..

Por consiguiente, se aplicó el método deductivo debido a que este consiste en sacar conclusiones generales de la investigación para derivar explicaciones específicas, en este trabajo su uso fue para detectar anomalías o irregularidades en los procesos de gestión, para ello se comenzó con la interpretación de la hipótesis acerca del funcionamiento de las operaciones, y a partir de ello se generaron conclusiones de los procedimientos de auditoría.

De la misma manera, se optó por aplicar el método analítico dado que el desarrollo del estudio se manejó a través del análisis de los datos obtenidos como parte del proceso de la ejecución de la auditoría, así mismo se estimarán las causas y posibles efectos de la gestión de auditoría.

Población y muestra

La población considerada en la investigación es el personal que se relacione directamente con el departamento de secretaria general y consejo del Gad Municipal del cantón La Libertad, el cual actualmente existe un total de 3 personas conformadas por el coordinador general, jefe del área y asistentes de atención al usuario, los cuales forman parte de la población, es decir, es finita y pequeña.

Por lo tanto, al considerar un número reducido como población, se aplica un censo, es decir, los instrumentos se efectuarán a las personas que conforman la población, como se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 1

Población y muestra

N.º	Cargo	Cantidad
1	Coordinador General	1
2	Secretario General	1
3	Asistente de proceso de atención al usuario	1
Total		3

Nota: Información brindada por el Gad Municipal del cantón La Libertad.

Recolección y procesamiento de datos

Recolección de datos

En el proceso de recolección de datos, se aplicó como técnica la entrevista y como instrumento de recolección de información la guía de entrevista. Su finalidad radica en obtener la información precisa y detallada acerca de los procesos y controles de la gestión documental del GAD Municipal de la Libertad. Por ello, la entrevista fue aplicada al jefe de área quien fue el sujeto sometido al estudio. En relación al componente, se plantearon 9 preguntas abiertas relacionadas al proceso de atención al usuario, abordando temas como la recopilación y gestión documental, tiempo de atención, procedimientos aplicados, asignación de roles, seguimiento de solicitudes, control y registro de trámites, calidad del servicio ofrecido y oportunidades de mejora al incremento de la eficiencia, eficacia y efectividad del proceso. Estas preguntas permitieron recopilar datos elocuentes y esenciales para el análisis del proceso de atención al usuario del GAD Municipal.

Por otro lado, en el proceso recolección de datos estadísticos se empleó la encuesta como técnica y el cuestionario COSO II como instrumento de procesamiento de información, cuya finalidad fue obtener información pertinente y real acerca de las particularidades de la auditoría de gestión al proceso de atención al usuario del GAD Municipal, misma que fue aplicada a los operadores del departamento de secretaría general y consejo de dicha organización, este cuestionario está conformado por 40 ítems basado en 8 componentes, el primer componente titulado ambiente de control el cual consta de 5 ítems en el cual enfatiza con los valores éticos, estructura organizacional y la asignación de autoridades responsables; dentro del segundo componente denominado establecimiento de los objetivos se encuentran aspectos relacionados a los objetivos estratégicos y específicos, riesgo aceptado y nivel de confianza alineado al proceso de atención al usuario, el cual consta de 5 ítems respectivamente; el tercer componente tiene el nombre de identificación de eventos atribuido por 5 ítems que hacen énfasis a los factores internos y externos de la entidad, la identificación de eventos que afecten la continuidad del servicio brindado y la clasificación por medio de categoría de eventos según el nivel de impacto y probabilidad de ocurrencia: en relación al cuarto componente, evaluación de riesgos, donde se abordan aspectos basados con la identificación, valoración y análisis de riesgos asociados al proceso de atención al usuario;

por su parte, el quinto componente nombrado respuestas de los riesgos, en el cual se describen 5 preguntas orientadas acerca de las acciones desarrolladas para prevenir, disminuir o controlar los riesgos detectados en el proceso; a su vez el sexto componente corresponde a las actividades de control, el cual incluye aspectos relacionados con procedimientos, decisiones de funciones, controles operativos de actividades y documentación del proceso; posteriormente, el séptimo componente llamado información y comunicación que se encarga de generar, registrar y comunicar información relacionada con la calidad, disponibilidad y flujo de información para la idónea atención al usuario; y en última instancia el octavo apartado correspondiente al monitoreo o supervisión, el cual se encarga de procesar el seguimiento, evaluación continua y mejora del desempeño de dicho componente. Además, el cuestionario tuvo como opciones de respuesta si, no, no aplica y un apartado de observaciones respectivamente.

Conjuntamente, una vez que se obtuvo la información pertinente en relación a la variable de estudio, se ejecutó el proceso de dicha indagación y debido a que las preguntas del cuestionario de control interno Coso II fueron cerradas la tabulación de los hallazgos fue óptima, por esta razón se empleó el software Microsoft Excel con el objetivo de obtener un análisis detallado acerca de los resultados obtenidos.

Además el instrumento Coso II atribuyó una herramienta fundamental para identificar y establecer indicadores acerca de la evaluación del proceso de atención al usuario, debido a que proporcionó una estructura metodológica que permitió definir aquellos claves de forma precisa, con el fin de medir la eficiencia del uso adecuado de los recursos disponibles en el desarrollo del proceso, la eficacia para determinar el grado de cumplimiento de los objetivos y la efectividad para describir la capacidad para obtener los resultados esperados. En este sentido, la aplicación de este instrumento no solo incidió en el cumplimiento de los objetivos, sino que también contribuyó a disminuir los riesgos en los procesos aplicados a la atención de los usuarios.

CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Análisis de Datos: Aplicación de la técnica de la Entrevista

Tema del trabajo de integración curricular: Auditoría de gestión al proceso de atención al usuario del GAD Municipal del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, Año 2024

Cargo del entrevistado: secretario general

Objetivo: Recopilar información general acerca del proceso de atención al usuario del GAD Municipal del La Libertad, Provincia de Santa Elena, Año 2024

1. ¿Cuál es la función del departamento de Secretaría dentro del proceso de atención al usuario?

La Secretaría General del GAD municipal realiza ingresos de solicitudes, respuestas a las solicitudes.

2. ¿Qué políticas o normativas regulan la atención ciudadana en la institución?

Las ordenanzas municipales y la ley.

3. ¿Cómo se gestionan y controlan los documentos y trámites ingresados por los usuarios?

Dentro del Gobierno autónomo descentralizado existe un sistema en el cual el usuario al ingresar un documento se le coloca un código y ese código dentro del sistema va cambiando de acuerdo al departamento que se visite. Es decir que todo se gestionan y controlan a través de códigos.

4. ¿Existen indicadores para medir la eficiencia y calidad del servicio brindado?

Los indicadores normalmente los ejecuta administrativamente el alcalde a través de un buzón de quejas, y el alcalde hace una evaluación anual y toma las decisiones que sean necesarias.

5. ¿Cómo se supervisa el cumplimiento de los tiempos establecidos para la atención de trámites?

La ley establece los tiempos que tiene la institución pública para responder, en este caso el código orgánico administrativo (COA). La coordinación general del GAD de La Libertad es en encargado de verificar que se cumplan los tiempos.

6. ¿Qué mecanismos se utilizan para atender quejas, reclamos y sugerencias ciudadanas?

Los buzones y las entrevistas directas con el alcalde.

7. ¿Con qué frecuencia se realizan evaluaciones del proceso de atención al usuario?

Las evaluaciones son realizadas por el alcalde y se efectúan cada mes.

8. ¿Cómo se coordina el trabajo entre Secretaría y las demás dependencias municipales?

Toda la coordinación es a través de memos, ya que todo debe quedar por escrito siempre.

9. ¿Cuáles son las principales limitaciones que enfrenta el departamento en este proceso?

La principal limitación es un sistema actualizado de tratamiento de datos.

10. ¿Qué riesgos identifica dentro del proceso de atención al usuario?

Uno de los riesgos es la atención de ciertos funcionarios que no han sido capacitados para la atención de los mismos y por ello no brindan un servicio eficaz.

11. ¿Qué estrategias recomendaría para fortalecer la gestión y satisfacción ciudadana?

Siempre van a ser las principales la capacitación de personal y la actualización del sistema. Ya que un funcionario no capacitado va a ser el que no brinda un correcto servicio al usuario.

Análisis de la entrevista: La entrevista ejecutada al secretario general demostró que el proceso de atención al ciudadano del GAD Municipal del cantón La Libertad se halla regulado por el Código Orgánico Administrativo (COA) y las ordenanzas municipales. Con respecto a la gestión documental se realiza a través del sistema de codificación que permite el seguimiento de los tramites entre los diferentes indoles. De la misma manera, el control de

calidad del servicio se ejecuta mediante evaluaciones mensuales, buzones de quejas y entrevista directas con el alcalde de la Libertad. La relación interdepartamental se efectúa por medio de memorandos escritos, avalando la trazabilidad de las acciones tomadas. No obstante, se identificó la necesidad de modernizar el sistema de gestión de datos y aumentar la capacitación del personal para mejorar la eficacia y la satisfacción del usuario.

Análisis de entrevista 2

Tema del trabajo de integración curricular: Auditoría de gestión al proceso de atención al usuario del GAD Municipal del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, Año 2024

Cargo del entrevistado: Coordinador general

Objetivo: Recopilar información general acerca del proceso de atención al usuario del GAD Municipal del La Libertad, Provincia de Santa Elena, Año 2024.

1. ¿Cuál es la importancia estratégica del proceso de atención al usuario dentro de la gestión municipal?

Dentro del GAD todos los funcionarios tienen la disposición de brindarle información necesaria que cada usuario solicita para los diferentes trámites que desean realizar dentro de la entidad, siempre con el respeto, honestidad y transparencia que caracteriza la administración.

2. ¿Qué objetivos institucionales están vinculados con la calidad del servicio ciudadano?

El objetivo que siempre estamos buscando es satisfacer las necesidades que cada uno de los ciudadanos con la información que necesitan y más allá de brindarles una información también buscamos guiarlos a que todas sus solicitudes y peticiones sean atendidas a la brevedad posible.

3. ¿Cómo se evalúa el desempeño del proceso de atención al usuario?

Dentro del GAD municipal nosotros tenemos un buzón de quejas y sugerencias en donde constantemente se está haciendo una revisión del mismo a fin de evaluar la satisfacción que tengan cada uno de los contribuyentes y ciudadanos. Adicional en la parte de rentas y cajas existe un sistema para que puedan evaluar la atención que reciben por parte de los funcionarios.

4. ¿Qué indicadores de gestión utiliza el municipio para medir la satisfacción de los ciudadanos?

Principalmente en la parte de abajo se tiene un sistema en las atenciones donde se puede calificar como bueno, malo o regular el tema del servicio y con eso la municipalidad obtiene indicadores para dar seguimiento a las distintas evaluaciones que se hacen.

5. ¿Cómo se asegura el cumplimiento de las normativas relacionadas con la atención pública?

Cada uno de los jefes o directores de cada área realizan evaluaciones a cada uno del personal que tienen a cargo con los distintos indicadores que se establece cada año, con eso se hace un monitoreo, se hace una revisión y se hace una retroalimentación del mismo a fin de que se puedan obtener los indicadores necesarios para así poder obtener una buena gestión dentro del municipio.

6. ¿Qué mecanismos de control interno existen para supervisar la atención al usuario?

Los dos principales mecanismos que te indico son el del buzón de quejas y sugerencias y el punto de evaluación de la atención que se realiza.

7. ¿Cómo se gestionan las quejas y reclamos que afectan la imagen institucional?

A través del buzón de sugerencias se receptan todas las quejas y reclamos y de acuerdo a la competencia se empieza a derivar a la dirección que corresponde a fin de que apliquen los correctivos necesarios, además se monitorea el tiempo para que no se vuelvan a recibir quejas de la misma índole.

8. ¿Cómo se fomenta la cultura de servicio y mejora continua entre los funcionarios?

Para los funcionarios de manera anual se le realiza capacitaciones que van enfocadas en la atención al usuario, comunicación asertiva, motivación para que puedan obtener las herramientas necesarias y poder brindar un óptimo servicio.

9. ¿Cuáles son los principales problemas identificados en la atención ciudadana?

Los principales problemas identificados son como sabemos dentro de la función pública en ocasiones los trámites pueden ser un poco lentos y la ciudadanía siempre quiere una mayor rapidez en la tensión de los mismos.

Otro caso que puede presentarse es que en ocasiones o ciertas temporadas ciertos trámites que se realizan hay colas para la atención, por ejemplo, en los meses de enero, febrero y marzo para los pagos de predios lo que hace que la ciudadanía tenga un tipo de molestias por la demora de atención al usuario. También en ocasiones en el cantón existe bastante desinformación la cual se está tratándola con campañas de comunicación a fin de que cada uno pueda estar informado por medios oficiales

10. ¿Qué riesgos institucionales podrían afectar la eficiencia del proceso?

Principalmente el riesgo que suele existir es el cambio de personal, inicialmente uno puede preparar a una persona para que tenga todas las cualidades necesarias de atención al usuario, y en ocasiones el cambio o la estabilidad política y administrativa que exista en los gobiernos autónomos descentralizados pueden hacer que estos procesos se vean cortados o no puedan continuar por el cambio de administración que puede existir año a año. Cada administración tiene su política, su personal con el que trabaja y en ocasiones los procesos que son a mediano o largo plazo se ven interrumpidos por dicha situación.

Análisis de la entrevista: La entrevista hecha al Coordinador General permitió identificar que el proceso de atención al ciudadano atribuye un eje dinámico para garantizar un servicio mediante el respeto, la satisfacción ciudadana y la transparencia. Por otro lado, la evaluación del desempeño se determina mediante buzones de quejas, sistemas de calificación del servicio, donde los resultados son monitoreados para implementar acciones correctivas. Asimismo, el cumplimiento de las normativas se fortalece mediante evaluaciones periódicas al personal y mecanismos de control interno. Se evidenció que la institución promueve la mejora continua a través de capacitaciones anuales en atención al usuario y comunicación asertiva. Sin embargo, persisten limitaciones relacionadas con la lentitud de algunos trámites, la alta demanda estacional de servicios, la desinformación ciudadana y la rotación del personal, factores que pueden afectar la continuidad y eficiencia del proceso.

Análisis de entrevista 3

Tema del trabajo de integración curricular: Auditoría de gestión al proceso de atención al usuario del GAD Municipal del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, Año 2024

Cargo del entrevistado: Asistente de atención al usuario

Objetivo: Recopilar información general acerca del proceso de atención al usuario del GAD Municipal del La Libertad, Provincia de Santa Elena, Año 2024

1. ¿Cuáles son las actividades que realiza diariamente en el proceso de atención al usuario?

Diariamente recepto a los ciudadanos, brindo información sobre los diferentes trámites municipales, reviso la documentación presentada, direcciono a los usuarios al área correspondiente cuando es necesario y registro el ingreso de solicitudes para que continúen con el proceso establecido.

2. ¿Existe un procedimiento documentado para la atención ciudadana?

Sí. La atención se realiza siguiendo los procedimientos internos establecidos por la institución. Además, cada trámite tiene un proceso definido que orienta la atención desde el ingreso de la solicitud hasta su derivación al área que corresponda.

3. ¿Qué tipo de solicitudes o requerimientos recibe con mayor frecuencia?

Principalmente se reciben solicitudes relacionadas con certificados, peticiones dirigidas al alcalde, ingreso de documentos, consultas sobre trámites municipales, información de servicios y direccionamiento hacia las distintas dependencias del GAD.

4. ¿Qué herramientas o sistemas utiliza para registrar la atención brindada?

Se asigna un código para registrar el ingreso de documentos, lo que permite conocer el estado del proceso en las diferentes áreas.

5. ¿Cómo verifica que la información entregada al usuario sea correcta y actualizada?

La información se verifica consultando la normativa vigente, los procedimientos internos y, cuando existe alguna duda, se coordina directamente con el director o responsable del área correspondiente antes de brindar una respuesta al ciudadano.

6. ¿Qué tiempo promedio emplea en atender cada requerimiento ciudadano?

El tiempo depende de la complejidad del trámite. En consultas e información general la atención suele tomar entre 5 y 10 minutos, mientras que los trámites que requieren revisión de documentos pueden demorar un poco más.

7. ¿Qué dificultades se presentan con mayor frecuencia durante la atención al público?

Las principales dificultades son la alta afluencia de usuarios en determinadas fechas, la falta de documentos por parte de algunos ciudadanos, el desconocimiento de los requisitos y, en ocasiones, la lentitud del sistema informático.

8. ¿Cómo se gestionan las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios?

Las quejas y sugerencias se receptan mediante el buzón institucional o directamente por el personal de atención. Posteriormente, se remiten al área correspondiente para su revisión, seguimiento y aplicación de las acciones necesarias.

9. ¿Qué mecanismos existen para medir la satisfacción de los usuarios?

La institución cuenta con un buzón de quejas y sugerencias y, en algunas áreas de atención, con un sistema de calificación del servicio que permite evaluar la satisfacción de los ciudadanos.

10. ¿Cómo se coordina con otras áreas cuando una solicitud requiere atención interdepartamental?

La coordinación se realiza mediante memorandos internos, derivando el trámite al departamento competente y dando seguimiento al proceso para verificar que sea atendido dentro de los plazos establecidos.

11. ¿Qué mejoras propondría para optimizar el servicio que presta el municipio?

Considero importante fortalecer la capacitación continua del personal en atención al usuario, actualizar el sistema informático para agilizar los trámites, mejorar la difusión de los

requisitos mediante medios digitales y reforzar el seguimiento de los tiempos de respuesta para brindar un servicio más eficiente y oportuno.

Análisis de entrevista: La entrevista realizada al Asistente de Atención al Usuario permitió conocer que el proceso de atención ciudadana se desarrolla conforme a procedimientos internos previamente establecidos, garantizando el registro y direccionamiento adecuado de cada trámite. Asimismo, la información proporcionada a los usuarios es validada con la normativa vigente y mediante la coordinación con los responsables de cada área cuando es necesario. De igual manera, la institución emplea un sistema de codificación para el seguimiento de los documentos y mecanismos para evaluar la satisfacción ciudadana. Por otra parte, se identificaron dificultades relacionadas con la alta demanda de usuarios, la documentación incompleta y la lentitud del sistema informático. Finalmente, se destacó la necesidad de fortalecer la capacitación del personal, modernizar las herramientas tecnológicas y optimizar el seguimiento de los tiempos de respuesta para incrementar la calidad del servicio.

Tabla 1*Lista de verificación al proceso de atención al usuario*

 La Libertad ALCALDÍA			
N.º	CRITERIO DE VERIFICACIÓN	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
1	Verificar que la atención al usuario se realice a través de los canales institucionales establecidos (presencial telefónico o virtual), garantizando una orientación inicial adecuada e identificando el requerimiento de ciudadano antes del inicio del trámite, conforme al manual de procedimientos y la normativa institucional vigente.	SI (X) NO () N/A ()	
2	Verificar que el servidor responsable brinde información clara sobre los requisitos, plazos y documentación necesaria para la gestión del trámite solicitado.	SI (X) NO () N/A ()	
3	Verificar que la documentación presentada por el usuario sea revisada conforme a los requisitos establecidos y que la solicitud sea registrada en el sistema institucional asignándole el correspondiente número de trámite para su seguimiento.	SI (X) NO () N/A ()	
4	Verificar que el registró de la solicitud contenga la información necesaria para garantizar la trazabilidad y control del trámite durante todas sus etapas.	SI () NO (X) N/A ()	Se evidenció que, en determinados expedientes revisados, el registro de información complementaria no se encontraba documentada de forma uniforme.
5	Verificar que las solicitudes sean clasificadas conforme a su naturaleza y complejidad de acuerdo con las competencias institucionales.	SI (X) NO () N/A ()	

6	Verificar que los trámites sean remitidos oportunamente a la unidad administrativa competente, dejando evidencia de su direccionamiento.	SI (X) NO () N/A ()	
7	Verificar que el usuario sea informado sobre la recepción y canalización inicial de sus trámites mediante los mecanismos institucionales establecidos.	SI () NO (X) N/A ()	No se evidenció un registro uniforme que permita verificar la comunicación realizada al usuario sobre el estado inicial de su trámite.
8	El área del responsable gestiona la solicitud conforme a los procedimientos establecidos y dentro de sus competencias.	SI (X) NO () N/A ()	
9	Verificar que cuando sea necesario se solicite información adicional al usuario dejando evidencia documental de dicha gestión.	SI (X) NO () N/A ()	
10	Verificar que el seguimiento de los trámites se encuentre respaldado mediante registros que permitan conocer el estado del proceso.	SI () NO (X) N/A ()	Se observó que el seguimiento efectuado a determinados trámites no siempre se documenta mediante registro de control.
11	El cumplimiento de los plazos establecidos se monitorea mediante mecanismos de control que permitan identificar oportunamente posibles retrasos.	SI () NO (X) N/A ()	Se identificó la oportunidad de fortalecer los controles internos para el monitoreo de cumplimiento de los plazos de atención.
12	Verificar que la respuesta al usuario sea emitida por la unidad competente conforme a la normativa institucional aplicable.	SI (X) NO () N/A ()	
13	Magnífica que la entrega de la resolución informe o documento correspondiente quede respaldada mediante evidencia documental.	SI (X) NO () N/A ()	
14	Verificar que la notificación al usuario se realice por los medios institucionales definidos y que exista constancia de dicha actuación.	SI () NO (X) N/A ()	En algunos expedientes no se evidenció el respaldo documental de la

			notificación efectuada al usuario.
15	Verificar que los expedientes concluidos sean archivados conforme al procedimiento institucional establecido.	SI (X) NO () N/A ()	
16	Verificar que la atención brindada sea objeto de mecanismo de evaluación orientados a conocer el nivel de satisfacción del usuario.	SI () NO (X) N/A ()	No se evidenció la aplicación periódica y documentada de mecanismos de evaluación de satisfacción de los usuarios.
17	Verificar que los procesos sean registrados mediante indicadores de gestión que permitan evaluar el desempeño y promover la mejora continua.	SI () NO (X) N/A ()	Se observó la ausencia de un registro sistemático de indicadores para el seguimiento y evaluación de procesos de atención al usuario.

Análisis de la lista de verificación

Mediante la aplicación de la lista de verificación al proceso de atención al usuario del GAD municipal del cantón la libertad se permitió evidenciar que, en términos generales, las actividades contempladas en las diferentes fases del proceso se ejecutan conforme a los procedimientos institucionales establecidos. Se constató el cumplimiento de los criterios relacionados con la recepción del usuario, el registro de las solicitudes, la clasificación de los trámites, la gestión de las solicitudes, la emisión de respuestas y el archivo de la documentación. No obstante, se identificaron oportunidades de mejora en aspectos vinculados con la documentación del seguimiento de los trámites, el registro de las comunicaciones efectuadas al usuario, la aplicación sistemática de mecanismos de medición de satisfacción ciudadana y el uso de indicadores para el monitoreo del desempeño del proceso. En este aspecto, los resultados evidencian una alta necesidad de un nivel de cumplimiento satisfactorio, recomendándose fortalecer los controles con el proceso de consolidación de la trazabilidad, la evaluación y la mejora continua del proceso de atención al usuario.

**Elaboración de una Auditoría de Gestión para la Aplicación del Instrumento
CECI Bajo el Marco Integrado COSO II.**

**Auditoría de Gestión al Proceso de Atención al Usuario en el Gad Municipal del
Cantón La Libertad, Provincia De Santa Elena, Año 2024**

Auditoría de Gestión

Gad Municipal del Cantón La Libertad

Autor

Ángel Enrique Bazán González

MARCAS	SIGNIFICADO
O. T	Orden de trabajo
N.I. A	Notificación de inicio de Auditoría
N.V. I	Narrativa de visita de instalaciones
A. F	Análisis FODA
PGA	Plan general de auditoría
O. E	Organigrama de la empresa
E. J.C.	Entrevista Secretario General
C.E.C. I	Cuestionario de evaluación de control interno
M.C. I	Matriz de Componentes de Control Interno
D.R	Detección de riesgos
M.R. A	Medición de riesgo auditoría
H	Hallazgos
I.A	Informe de Auditoría

Planificación de Auditoría

GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO			Pag:	REF.
			1/1	P.A.
PROGRAMA DE AUDITORÍA				
No	PROCEDIMIENTOS	REF.	ELABORADO POR	TIEMPO
PLANIFICACION PRELIMINAR				
1	Crear orden de trabajo	O. T	Ángel Bazán	1 día
2	Elaborar notificación de inicio de la auditoría	N.I. A	Ángel Bazán	1 día
3	Visita preliminar a las instalaciones de la empresa	N.V. I	Ángel Bazán	1 día
4	Preparar FODA	A. F	Ángel Bazán	1 día
5	Desarrollar el Plan General de Auditoría	PGA	Ángel Bazán	2 días
6	Obtener organigrama de la entidad	O. E	Ángel Bazán	1 día
PLANIFICACION ESPECIFICA				
7	Entrevista al secretario general del proceso de atención al usuario	E. J.C.		1 día
EJECUCION				
8	Elaborar y aplicar el cuestionario de evaluación del control interno sobre el funcionamiento de los controles existentes al proceso de atención al usuario.	C.E.C. I	Ángel Bazán	2 días
9	Elaboración de matriz de puntajes obtenidos de los componentes	M.C. I	Ángel Bazán	2 días
10	Determinar el nivel de confianza y nivel de riesgo de auditoría	D.R	Ángel Bazán	1 días
11	Medición de riesgos de auditoría	M.R. A	Ángel Bazán	1 días
INFORME				
12	Redactar la hoja de hallazgos con las conclusiones y recomendaciones	H	Ángel Bazán	4 días
13	Emitir el informe de auditoría	I.A	Ángel Bazán	4 días

Realizado por: Ángel Bazán	Fecha: 13-06-2026
Revisado por:	

Orden de Trabajo

Oficio N. 001-UPSE-2026

O.T**Sección:** AUDITORÍA EXTERNA**Asunto:** Orden de trabajo para auditoría de gestión

Sr.

Ángel Enrique Bazán González

En cumplimiento de los artículos 211 de la Constitución de la República del Ecuador; 36 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, autorizo a usted, en calidad de jefe de equipo, efectuar la Auditoría de Gestión al proceso de atención al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024.

El objetivo es:

- Evaluar la gestión del proceso de atención al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad durante el período 2024, mediante la verificación del cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) y la aplicación de indicadores de eficiencia y eficacia.

El jefe de equipo informará periódicamente al supervisor sobre el avance del examen.

El tiempo estimado para su ejecución será de 80 días, incluidos el borrador del informe y la comunicación de resultados.

Atentamente,

Supervisor de Auditoría.

N.I.A**Notificación de Inicio de Auditoría**

Ing. Stalin Cañarte

Coordinador General

GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD

Ciudad. –

De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente, notifico a usted el inicio de la Auditoría de Gestión al proceso de atención al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, de conformidad con la Orden de Trabajo N.º 001-UPSE-2026. La indicada auditoría se plantea el siguiente objetivo:

- Evaluar la gestión del proceso de atención al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad durante el período 2024, mediante la verificación del cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) y la aplicación de indicadores de eficiencia y eficacia.

Para el desarrollo de la auditoría de gestión al proceso de atención al usuario se le solicita comunicar a los colaboradores por el trabajo a efectuarse en la entidad, con el objetivo de obtener información idónea y apta para el cumplimiento del trabajo de auditoría.

Atentamente,

Ángel Bazán González

Auditor

GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Pag:	REF.
	1/1	N.V.I 1/2
NARRATIVA DE VISITA A LAS INSTALACIONES		
Se realizo la visita al Gad Municipal 12 de julio del 2026, en donde se dialogó con el coordinador General y se solicitó dar inicio a la entrevista, donde el secretario general y asistente de atención al usuario nos brindaron respondiendo las interrogantes, al día siguiente el 13 de julio de 2026 se procedió al desarrollo del instrumento en donde nos colaboraron 2 personas que laboraran en el proceso de atención al usuario.		
Realizado por: Ángel Bazán González	Fecha: 07/2026	
Revisado por:		

GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD	Pag:	REF.
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO	1/1	AF
ANÁLISIS FODA		
FORTALEZA Personal con experiencia en el cargo de atención al cliente. Existencia de procedimientos administrativos definidos. OPORTUNIDADES Acceso a programas de fortalecimiento institucional. Incorporación de herramientas tecnológicas para evaluar la satisfacción ciudadana. DEBILIDADES Demoras prolongadas de respuesta a solicitudes y trámites. Falta de indicadores de desempeño para evaluar la calidad del servicio. AMENAZAS Pérdida de confianza de los usuarios por retrasos o deficiencias en la atención. Aumento constante de la demanda de servicios municipales.		
Realizado por: Ángel Bazán	Fecha: 07-2026	
Revisado por:		

GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO AL 26 DE JULIO DEL 2026	Pag: 2/2	REF. P.G.A
PROGRAMA DE AUDITORÍA		
Motivo de la auditoría De acuerdo con la Orden de trabajo N° 001, la auditoría de gestión a efectuar en el GAD Municipal, periodo comprendido entre 1 de enero de 2026 al 26 de julio de 2026, tendrá viabilidad en el proceso de atención al cliente haciendo cumplir los procedimientos de auditoría de gestión ya que se menciona en los parámetros establecidos por las normas, con el objetivo de determinar los niveles de eficacia y eficiencia en las actividades institucionales. Objetivo general Evaluar la gestión del proceso de atención al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad durante el período 2024, mediante la verificación del cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) y la aplicación de indicadores de eficiencia y eficacia. Alcance Auditoría de Gestión al proceso de atención al usuario en el GAD Municipal del cantón La Libertad, periodo a evaluar del 01 de enero de 2026 al 26 de julio de 2026. Misión: “Ser un gobierno local líder, que promueve el desarrollo humano sostenible, entregando a la comunidad servicios de calidad y calidez; con tal propósito, desarrolla una gestión eficiente, transparente y participativa”.		
Realizado por: Ángel Bazán González	Fecha: 07-2026	
Revisado por:		

GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO AL 2 DE JULIO DEL 2026	Pag: 3/4	REF. P.G.A
PROGRAMA DE AUDITORÍA		
Valores Corporativos CONFIANZA Es el conjunto de acciones que generan seguridad y credibilidad en la ciudadanía mediante una atención eficiente, respetuosa y oportuna. Implica actuar con responsabilidad, ética y compromiso, cumpliendo la normativa vigente para fortalecer la confianza que los usuarios depositan en el GAD Municipal del Cantón La Libertad. TRANSPARENCIA Consiste en brindar información clara, completa y veraz durante la atención al usuario, garantizando que los trámites y servicios se desarrollen de forma objetiva, legal y accesible, sin ocultar información que pueda afectar la gestión institucional o los derechos de la ciudadanía. SOLIDARIDAD Se refleja en una atención basada en la empatía, el respeto y la vocación de servicio, priorizando el bienestar de la ciudadanía, especialmente de los grupos de atención prioritaria, promoviendo la igualdad de oportunidades y el bien común en cada proceso de atención. CUIDADO DE LA NATURALEZ Comprende el compromiso institucional con la protección del medio ambiente mediante la optimización del uso de recursos, la reducción del consumo de papel, la promoción de trámites digitales y la aplicación de prácticas sostenibles que contribuyan al desarrollo responsable y al Buen Vivir.		
Realizado por: Ángel Bazán González	Fecha: 07-2026	
Revisado por:		

GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD		Pag:	REF.
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO AL DE JULIO DEL 2026		4/4	P.G.A
PROGRAMA DE AUDITORÍA			
Distribución de trabajo y tiempo estimado			
El tiempo para efectuar la Auditoría de Gestión es de 45 días.			
Etapas	Días	Horas estimad	Responsable
PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA			
Conocimiento d proceso	8	64	A.E.B.G
Programación	8	64	A.E.B.G
EJECUCIÓN DE AUDITORÍA			
Evaluación de Control Interno	10	48	A.E.B.G
Medición de Riesgo	15	48	A.E.B.G
Evaluación de indicadores	6	48	A.E.B.G
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS			
Resultados	8	40	A.E.B.G
Total	45	360	
Recursos			
Recursos Humanos: el desarrollo de la auditoría será llevada a cabo por el siguiente auditor:			
Nombre	Cargo	Responsable	
Ángel Bazán González	Auditor	A.E.B.G	
Realizado por: Ángel Bazán González		Fecha: 07-2026	
Revisado por:			

Análisis del cuestionario de control interno COSO II

Este estudio, de enfoque cuantitativo tuvo como objetivo analizar el proceso de control interno General en el GAD Municipal de La Libertad, para la recopilación de datos se ejecutó la técnica encuesta utilizando el instrumento COSO II, conformado por 40 preguntas. Dicho instrumento fue aplicado al operario de atención al cliente del área de secretaria general, en los siguientes apartados se discuten estos hallazgos en detalle, enaltecendo la relación entre el desempeño de cada componente del control interno y nivel de exposición al riesgo identificado mediante el proceso de auditoría.

El nivel de respuesta se presenta en la tabla 3. A través de la evaluación de control interno COSO II.

Tabla 2

Ambiente de control

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Libertad					
Área auditada	SECRETARIA GENERAL					
Periodo	2024					
Elaborado por:	Bazán González Ángel Enrique					
AMBIENTE DE CONTROL						
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS		CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1. INTEGRIDAD Y VALORES ETICOS						
1.1	¿La entidad cuenta con un código de ética formalmente establecido y difundido al personal del área de secretaría general?		x		0	Se constató que la Secretaría General no dispone de un código de ética formalmente establecido ni socializado entre su personal.
1.2	¿Se realizan capacitaciones periódicas sobre ética, transparencia y atención ciudadana?	x			1	

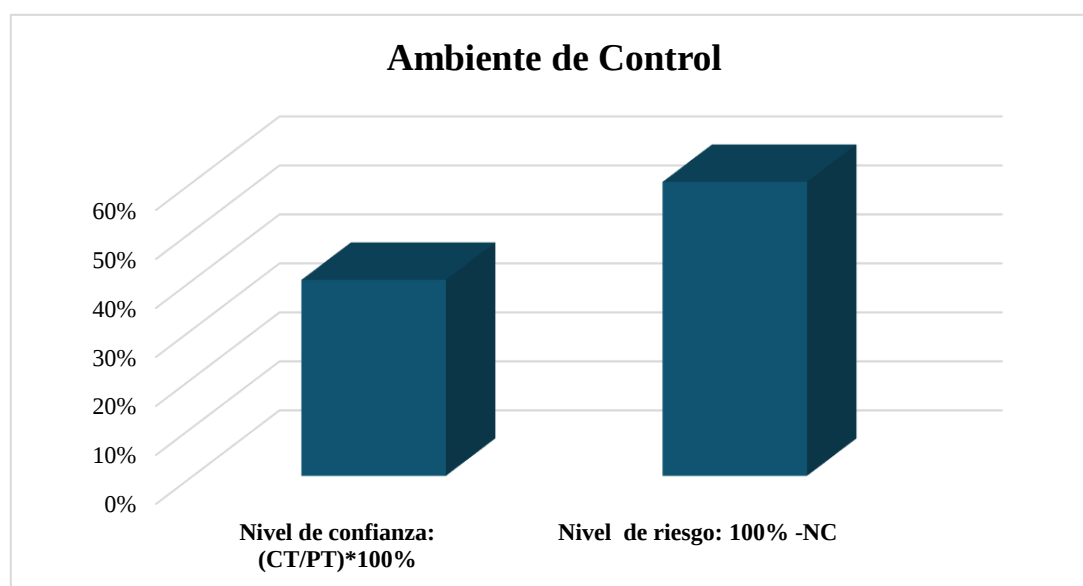
1.3	¿Existen mecanismos para reportar incumplimientos éticos o conflictos de interés?		x		0	El área no cuenta con protocolos estructurados para reportar incumplimientos éticos, por otro lado, la falta de canales confiables para emitir sus denuncias al no garantizar la protección del denunciante.
2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA						
2.1	¿El área de secretaria general posee una estructura organizativa definida y documentada?		x		0	Se identifico que el área de secretaria general opera sin contar con un organigrama formalizado debidamente aprobado y documentado para asumir responsabilidades críticas, afectando la eficiencia y la rendición de cuenta.
3. AUTORIDAD ASIGNADA Y RESPONSABILIDAD ASUMIDA						
3.1	¿Las funciones y responsabilidades del personal están definidas mediante manuales o documentos oficiales?	x			1	
TOTAL				2		

Tabla 3*Grado de confianza y nivel de riesgo*

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 0,5%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Tabla 4*Nivel de confianza y riesgo de ambiente de control*

Nivel de confianza y riesgo	
Clasificación Total	2
Ponderación Total	5
Nivel de confianza: (CT/PT) *100%	40%
Nivel de riesgo: 100% -NC	60%

Figura 1.*Ambiente de control*

En relación con la tabla 5 y la figura 1, el área de secretaria general del Gad Municipal de La Libertad, presentan deficiencias graves que altera el ambiente de control, mostrando un nivel de riesgo ALTO (60%), debido a que la entidad no cuenta con un código de ética que respalde tal situación, por otro lado, el área de atención al usuario no tiene establecido un documento base para reportar las anomalías encontradas dentro de los tramites y la ausencia de canales digitales para priorizar los problemas críticos debido a que no guarda la confiabilidad de los datos del denunciante, asimismo se constató que no cuentan con un organigrama específico para el área en cuestión; sin embargo, se informa de manera verbal. Por lo tanto, el nivel de confianza es BAJO (40%). Estos inconvenientes respaldan la

urgencia de actualizar los procesos y los controles del área estudiada para disminuir el nivel de riesgo y mejorar la calidad de la atención a los usuarios.

Tabla 5*Establecimiento de objetivos*

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Libertad					
Área auditada	SECRETARIA GENERAL					
Periodo	2024					
Elaborado por:	Bazán González Ángel Enrique					
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS						
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1. OBJETIVOS ESTRATEGICOS						
1.1	¿La institución cuenta con una misión, visión y objetivos institucionales formalmente establecidos y difundidos?	x			1	
2. OBJETIVOS ESPECIFICOS						
2.1	¿El área de secretaria general tiene objetivos específicos alineados al plan estratégico institucional?	x			1	
2.2	¿Se encuentran definidos objetivos específicos para mejorar el proceso de atención al usuario, con metas e indicadores de desempeño?		x		0	No existen objetivos específicos acompañados de indicadores que permitan evaluar la calidad y oportunidad de la atención al usuario.
2.3	¿Los servidores públicos conocen los objetivos y metas del proceso de atención al usuario y sus responsabilidades para cumplirlos?		x		0	El personal no ha sido socializado de manera formal sobre los objetivos del proceso, lo que genera diferencias en la prestación del servicio.

2.4	¿Se realiza seguimiento y evaluación periódica del cumplimiento de los objetivos establecidos?		x		0	La ausencia de seguimiento continuo para monitorear y evaluar los objetivos planteados limita la adopción oportuna de acciones correctivas y de mejora.
TOTAL					2	

Tabla 6

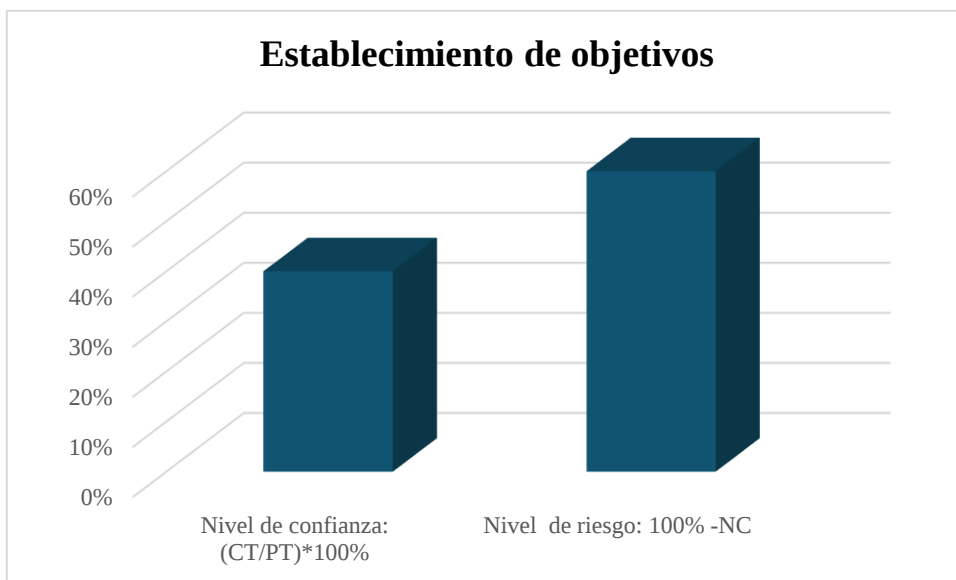
Grado de confianza y nivel de riesgo

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 0,5%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Tabla 7

Nivel de confianza y riesgo de establecimiento de objetivos

Nivel de confianza y riesgo	
Clasificación Total	2
Ponderación Total	5
Nivel de confianza: (CT/PT) *100%	40%
Nivel de riesgo: 100% -NC	60%

Figura 2.*Establecimiento de objetivos*

En relación con la tabla 8 y la figura 2 sobre el establecimiento de objetivos del área de secretaria general de la entidad, presenta debilidades que se evidencian mediante un nivel de riesgo ALTO (60%), debido a la ausencia de un proceso sistemático de evaluación impide verificar el grado de cumplimiento de las metas establecidas, lo que disminuye la eficiencia del control de gestión y dificulta la mejora continua en la prestación del servicio. No obstante, el nivel de confianza es BAJO (40%), estos resultados se evidencia la necesidad de fortalecer los protocolos de control y seguimiento, evaluando y retroalimentando los objetivos institucionales.

Tabla 8*Identificación de eventos*

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Libertad						
Área auditada	SECRETARIA GENERAL						
Periodo	2024						
Elaborado por:	Bazán González Ángel Enrique						
IDENTIFICACION DE EVENTOS							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1. FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS							
1.1	¿La institución identifica factores internos y externos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos del área de atención al usuario?	x			1		
2. IDENTIFICACION DE EVENTOS							
2.1	¿Se han definido procedimientos documentados para identificar riesgos relacionados con la pérdida de información, interrupción de trámites administrativos o demoras en la atención ciudadana?		x		0	La ausencia de procedimientos estandarizados dificulta la identificación y gestión oportuna de eventos que afectan la continuidad y calidad del servicio al usuario.	
2.2	¿Los eventos identificados son registrados y comunicados para la toma de decisiones?	x			1		
3. CATEGORIA DE EVENTOS							
3.1	¿La institución evalúa periódicamente los eventos de riesgo para determinar su impacto en el proceso de atención al usuario?		x		0	No se realizan evaluaciones periódicas de los eventos de riesgo, lo que limita la implementación de acciones preventivas y correctivas.	
3.2	¿La institución clasifica los eventos identificados según su nivel de impacto y probabilidad de ocurrencia?		x		0	La institución no consta de una metodología formal para categorizar los eventos según su	

					impacto, lo que dificulta la toma de decisiones basada en riesgos.
TOTAL					2

Tabla 9

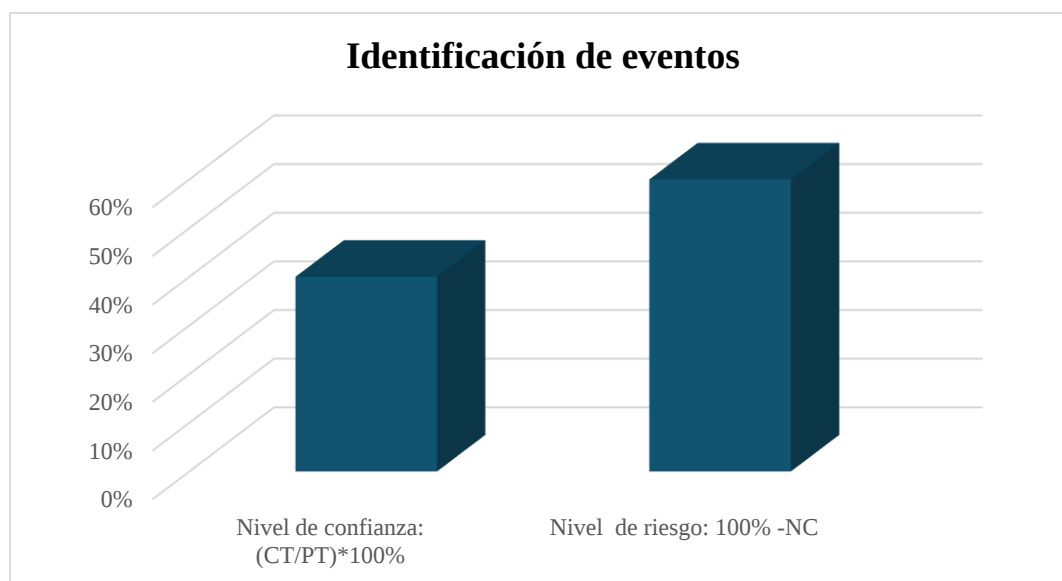
Grado de confianza y nivel de riesgo

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 0,5%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Tabla 10.

Nivel de confianza y riesgo de identificación de eventos

Nivel de confianza y riesgo	
Clasificación Total	2
Ponderación Total	5
Nivel de confianza: (CT/PT) *100%	40%
Nivel de riesgo: 100% -NC	60%

Figura 3.*Identificación de eventos*

De acuerdo con la tabla 11 y figura 3, la identificación de eventos manifiesta un nivel de riesgo ALTO (60%), lo cual evidencia debilidades significativas en la gestión de riesgos dentro del proceso de atención al usuario. Uno de los principales problemas es la falta de procedimientos estandarizados que limita la continuidad de los servicios ofrecidos, consecuentemente, la ausencia de una metodología para clasificar los eventos de riesgos debilita la gestión preventiva institucional y restringe la toma de decisiones oportunas en la entidad. Esta situación ha derivado en un nivel de confianza BAJO (40%) en los procesos de atención al usuario, lo que respalda la necesidad inmediata de desarrollar mecanismos de control, implementar análisis de riesgos y diversificar las fuentes según el nivel de impacto que estas generan.

Tabla 11.*Evaluación de riesgo*

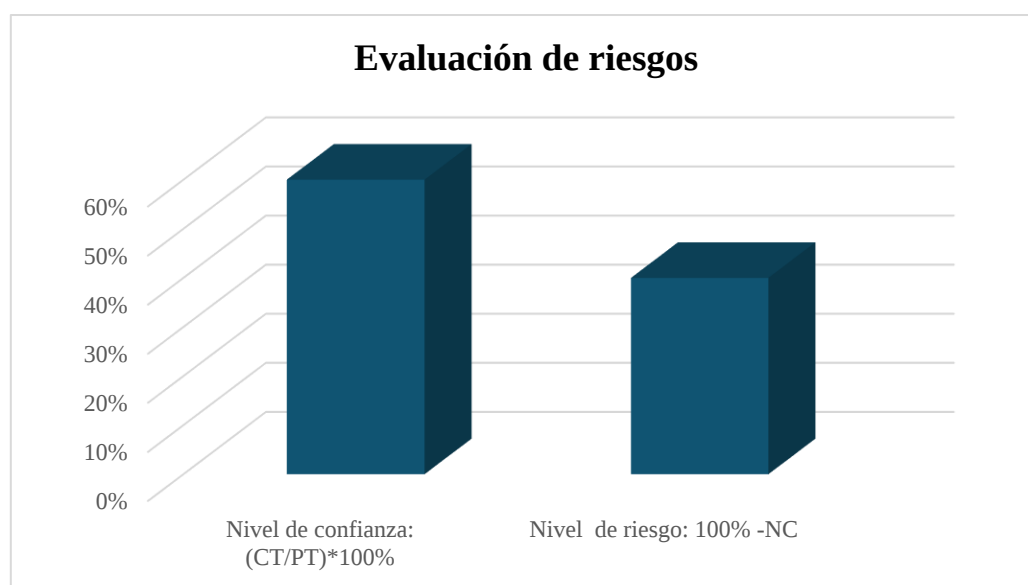
CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Libertad					
Área auditada	SECRETARIA GENERAL					
Periodo	2024					
Elaborado por:	Bazán González Ángel Enrique					
EVALUACION DE RIESGO						
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1. ESTIMACION DE PROBABILIDAD DE IMPACTO						
1.1	¿La institución identifica la probabilidad de ocurrencia de riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos del área?	x			1	
1.2	¿Se evalúa el impacto que podrían generar los riesgos identificados sobre la calidad del servicio al ciudadano?	x			1	
1.3	¿Se dispone de una metodología documentada para valorar probabilidad e impacto de los riesgos?		x		0	No utiliza ninguna metodología para identificar la probabilidad e impacto.
2. EVALUACIÓN DE RIESGO						
2.1	¿Se realiza periódicamente la evaluación y actualización de los riesgos identificados?		x		0	La falta de revisiones periódicas dificulta la detección oportuna lo que limita nuevos cambios en el control institucional.
2.2	¿Existen medidas de tratamiento o planes de acción para mitigar los riesgos evaluados?	x			0	
TOTAL					2	

Tabla 12.*Grado de confianza y nivel de riesgo*

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 0,5%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Tabla 13.*Nivel de confianza y riesgo de evaluación de riesgos*

Nivel de confianza y riesgo	
Clasificación Total	2
Ponderación Total	5
Nivel de confianza: (CT/PT) *100%	40%
Nivel de riesgo: 100% -NC	60%

Figura 4.*Evaluación de riesgos*

Mediante la tabla 14 y figura 4 se describe que la evaluación de riesgos presenta debilidades significativas, determinando un nivel de riesgo ALTO (40%), debido a representa

ausencias en la aplicación de herramientas técnicas para una idónea administración dentro del proceso de la secretaria general. Por ello, uno de los principales problemas dado que no se incorpora una metodología para determinar la probabilidad e impacto de los riesgos, lo que restringe la correcta estimación y priorización de los eventos que pueden sobresaltar el encadenamiento del servicio. De la misma, la falta de revisiones secuenciales retrasa la gestión de cambios en los riesgos y limita la actualización de los controles de la institución, dificultando la gestión preventiva. Esta situación demuestra la necesidad de fundamentar correctamente los mecanismos de apreciación y seguimiento, con el objetivo de mejorar la capacidad de respuesta y optimizar la toma de decisiones a través de los riesgos.

Tabla 14.*Respuesta de los riesgos*

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Libertad					
Área auditada	SECRETARIA GENERAL					
Periodo	2024					
Elaborado por:	Bazán González Ángel Enrique					
RESPUESTA DE LOS RIESGO						
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1. CATEGORIA DE RESPUESTAS						
1.1	¿La institución define acciones para evitar, reducir, compartir o aceptar los riesgos identificados?	x			1	
1.2	¿Existen procedimientos documentados para responder ante eventos que afecten el servicio al usuario?		x		0	No se dispone de procedimientos, protocolos ni lineamientos formalmente documentados para atender contingencias que puedan afectar la continuidad del servicio al usuario, lo que limita la capacidad institucional para responder y gestionar oportunamente situaciones que comprometan la atención ciudadana.
1.3	¿Las respuestas implementadas son evaluadas para verificar su efectividad?		x		0	No se realizan procesos sistemáticos para determinar el impacto de las medidas que permitan verificar la efectividad de las operaciones implementadas.
2. DECISION DE RESPUESTAS						
2.1	¿La dirección participa en la selección y aprobación de las respuestas frente a los riesgos identificados?	x			1	

2.2	¿Se da seguimiento a la implementación de las acciones establecidas para mitigar riesgos?		x		0	No existe controles de monitoreo a las acciones que garantice la ejecución y mejora de las acciones correctivas, limitando la verificación de su cumplimiento.
TOTAL					2	

Tabla 15.

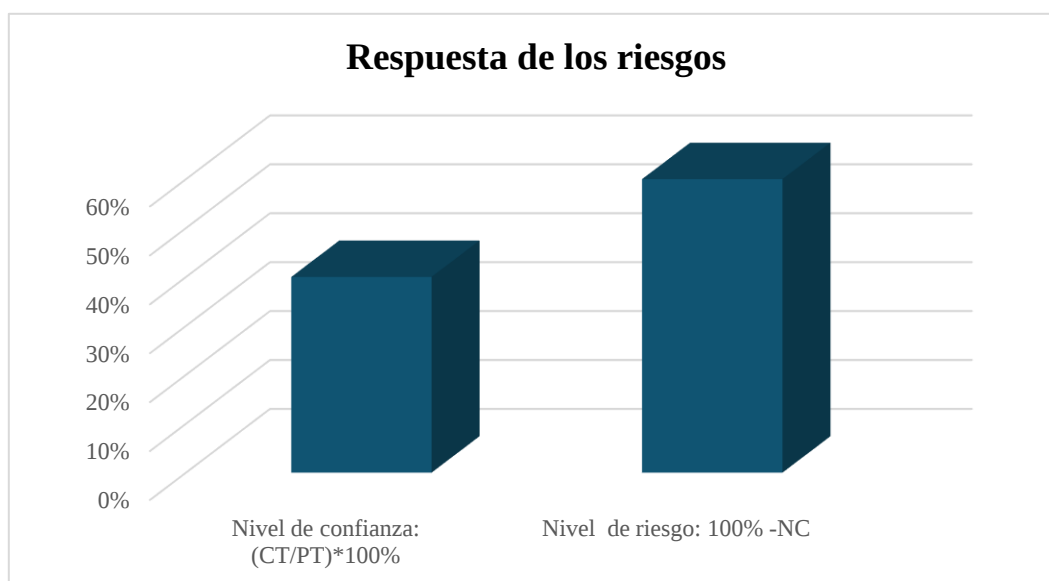
Grado de confianza y nivel de riesgo

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 0,5%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Tabla 16.

Nivel de confianza y riesgo de respuesta de los riesgos

Nivel de confianza y riesgo	
Clasificación Total	2
Ponderación Total	5
Nivel de confianza: (CT/PT) *100%	40%
Nivel de riesgo: 100% -NC	60%

Figura 5.*Respuesta de los riesgos*

Según la información proporcionada en la tabla 17 y figura 5 del componente respuesta a los riesgos, el área auditada alcanza un nivel de riesgo ALTO (60%), mostrando falencias en la administración y control de las actividades que sobresaltan la atención ciudadana. Entre los principales resultados se identifica la falta de procedimientos, protocolos y lineamientos debidamente documentados para analizar riesgos que alteren la prestación del servicio y restringe la gestión ordenada de contingencias; asimismo, la efectividad de las medidas implementadas no es objeto de evaluaciones constantes y semiestructuradas que ayuden a determinar su impacto real. Por estas razones, el área registra un nivel de confianza BAJO (40%), haciendo necesaria la adaptación de estrategias que fortalezcan la capacidad de respuesta ante eventos imprevistos mejorando el control interno.

Tabla 17.*Actividades de control*

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Libertad					
Área auditada	SECRETARIA GENERAL					
Periodo	2024					
Elaborado por:	Bazán González Ángel Enrique					
ACTIVIDADES DE CONTROL						
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION SI= 1 NO= 0	OBSERVACIONES
		S I	N O	N/A		
1. INTEGRACIÓN CON LAS DECISIONES SOBRE RIESGOS						
1.1	¿Las actividades de control implementadas en la Secretaría General se encuentran debidamente alineadas con los riesgos previamente identificados, asegurando su mitigación y contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales?	x			1	
1.2	¿Las decisiones adoptadas para tratar riesgos son comunicadas y aplicadas por el personal responsable?	x			1	
2. PRINCIPALES ACTIVIDADES DE CONTROL						
2.1	¿Existen procedimientos y controles establecidos para garantizar la correcta atención al usuario?		x		0	La ausencia de controles establecidos limita la eficiencia y calidad de la atención brindada a la ciudadanía.
2.2	¿Se realizan supervisiones periódicas para verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos?		x		0	La falta de mecanismos de seguimiento dificulta la identificación oportuna de incumplimientos y acciones correctivas.
3. CONTROLES SOBRE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN						

3.1	¿La institución cuenta con controles para garantizar la seguridad, integridad y disponibilidad de la información utilizada en atención al usuario?		x		0	No existen controles formalizados para asegurar la seguridad, integridad y disponibilidad de la información institucional, incrementando el riesgo de pérdida, alteración o acceso no autorizado a los datos.
TOTAL					2	

Tabla 18.

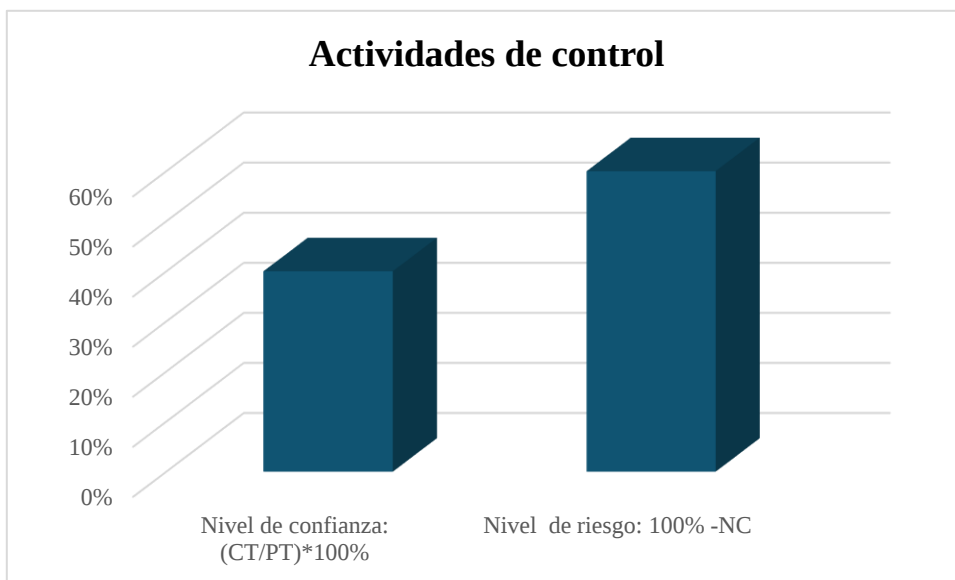
Grado de confianza y nivel de riesgo

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 0,5%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Tabla 19.

Nivel de confianza y riesgo de actividades de control

Nivel de confianza y riesgo	
Clasificación Total	2
Ponderación Total	5
Nivel de confianza: (CT/PT) *100%	40%
Nivel de riesgo: 100% -NC	60%

Figura 6.*Actividades de control*

Con base en la tabla 20 y figura 6 del componente actividades de control, se determina un nivel de riesgo ALTO (60%), situación que pone de manifiesto debilidades en la efectividad de los mecanismos de control interno aplicados en la secretaria general. En este contexto, la ausencia de controles establecidos que altera la eficiencia y calidad de la atención ofrecida a la ciudadanía; asimismo, la debilidad en las actividades de seguimiento dificulta la detección oportuna de incumplimientos y la ejecución de operaciones correctivas. Finalmente, la protección de los datos de la entidad escasea de controles reglamentarios que aseguren la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. En consecuencia, el componente muestra un nivel de confianza bajo del 40%, requiriendo acciones de fortalecimiento en el control y monitoreo institucional.

Tabla 20.*Información y comunicación*

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Libertad					
Área auditada	SECRETARIA GENERAL					
Periodo	2024					
Elaborado por:	Bazán González Ángel Enrique					
INFORMACION Y COMUNICACION						
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1. CULTURA DE INFORMACION EN TODOS LOS NIVELES						
1.1	¿La institución promueve una cultura organizacional orientada a la transparencia, colaboración y adecuada comunicación interna?	x			1	
2 SISTEMA ESTRATEGICO INTEGRADO						
2.1	¿La institución cuenta con mecanismos para generar y compartir información relevante para la toma de decisiones?	x			1	
2.2	¿La información estratégica es comunicada oportunamente al personal del área de secretaria general?		x		0	La difusión de la información estratégica hacia el personal de Secretaría General presenta limitaciones en cuanto a oportunidad y alcance, lo que puede afectar la coordinación y el cumplimiento eficiente de las actividades institucionales.
3. CONFIABILIDAD DE LA INFORMACION						

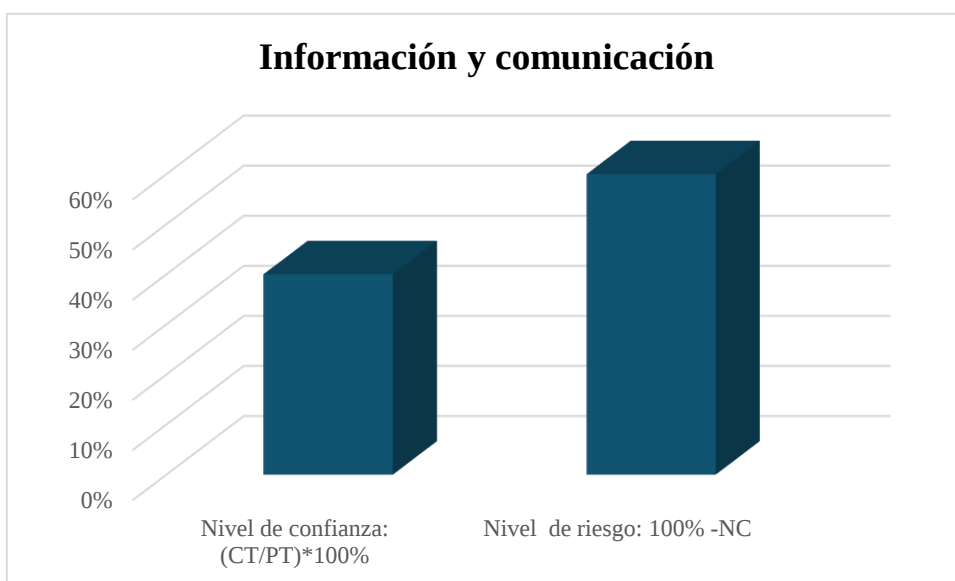
3.1	¿Existen procedimientos que garanticen que la información generada sea completa, confiable y actualizada?		x		0	La gestión documental carece de procedimientos formalizados que aseguren la integridad, confiabilidad y actualización permanente de la información utilizada en los procesos institucionales.
4. COMUNICACIÓN						
4.1	¿La institución mantiene canales efectivos de comunicación interna y externa para apoyar el cumplimiento de objetivos institucionales?	x			0	
TOTAL					2	

Tabla 21.*Grado de confianza y nivel de riesgo*

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 0,5%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Tabla 22.*Nivel de confianza y riesgo de información y comunicación*

Nivel de confianza y riesgo	
Clasificación Total	2
Ponderación Total	5
Nivel de confianza: (CT/PT) *100%	40%
Nivel de riesgo: 100% -NC	60%

Figura 7.*Información y comunicación*

De acuerdo con la tabla 23 y figura 7 correspondientes al componente Información y Comunicación, se evidencia un nivel de riesgo ALTO (60%), situación que refleja debilidades en la gestión y transmisión de la información institucional. Entre los principales hallazgos se observa que la difusión de la información estratégica hacia el personal de Secretaría General presenta limitaciones en cuanto a oportunidad y alcance, afectando la coordinación y el desarrollo eficiente de las actividades. Por otra parte, la gestión documental evidencia la ausencia de procedimientos estandarizados que aseguren la integridad, confiabilidad y vigencia de la información utilizada en los procesos administrativos. Esta condición deriva en un nivel de confianza BAJO (40%), haciendo necesario fortalecer los sistemas de comunicación interna y la gestión documental para mejorar la eficiencia administrativa.

Tabla 23.

Supervisión y monitoreo

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Libertad						
Área auditada	SECRETARIA GENERAL						
Periodo	2024						
Elaborado por:	Bazán González Ángel Enrique						
SUPERVISION Y MONITOREO							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1. SUPERVISION INTERNA Y EXTERNA							
1	¿Se realizan supervisiones internas periódicas para verificar el cumplimiento de los procedimientos en el área de secretaria general?		x		0	La supervisión interna se desarrolla de manera ocasional y sin una planificación periódica definida, lo que dificulta la verificación continua del cumplimiento de los procedimientos institucionales.	
2	¿Existen indicadores o mecanismos de monitoreo para evaluar la calidad del servicio brindado al ciudadano?		x		0	La evaluación de la calidad del servicio al ciudadano no incorpora indicadores formales de desempeño que permitan medir resultados y establecer acciones de mejora sustentadas en evidencia objetiva.	
3	¿La institución recibe y analiza observaciones externas (usuarios, auditorías o entes de control) para mejorar el servicio?	x			1		
4	¿Se da seguimiento al cumplimiento de acciones correctivas derivadas de supervisiones internas o externas?		x		0	El seguimiento a las acciones correctivas carece de mecanismos formales de control y verificación, limitando la evaluación de su cumplimiento y efectividad institucional.	

5	¿Los resultados del monitoreo son comunicados al personal para promover mejoras continuas en el área?	x			1	
TOTAL					2	

Tabla 24.

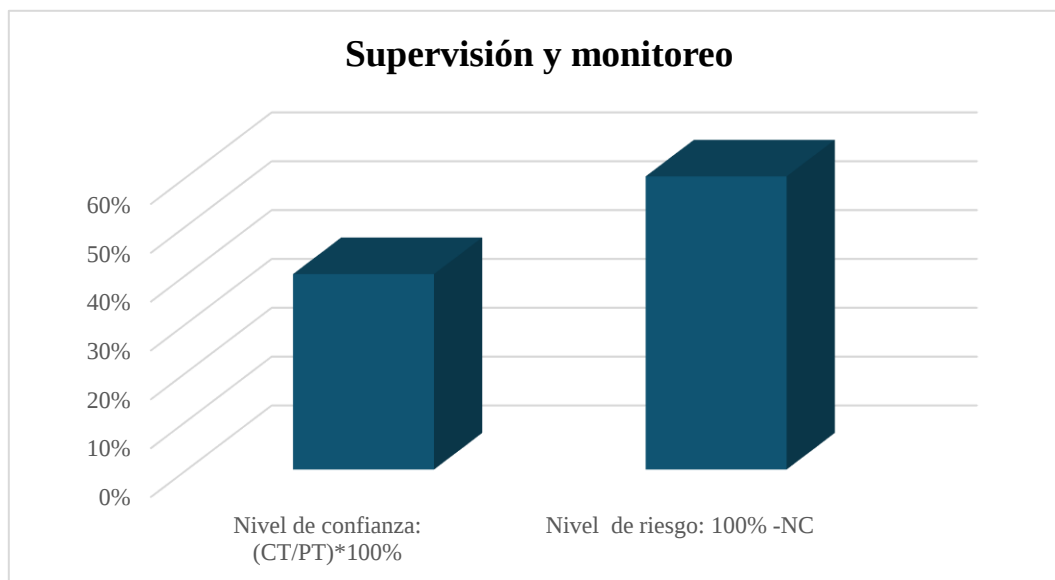
Grado de confianza y nivel de riesgo

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 0,5%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Tabla 25.

Nivel de confianza y riesgo de supervisión y monitoreo

Nivel de confianza y riesgo	
Clasificación Total	2
Ponderación Total	5
Nivel de confianza: (CT/PT) *100%	40%
Nivel de riesgo: 100% -NC	60%

Figura 8.*Supervisión y monitoreo*

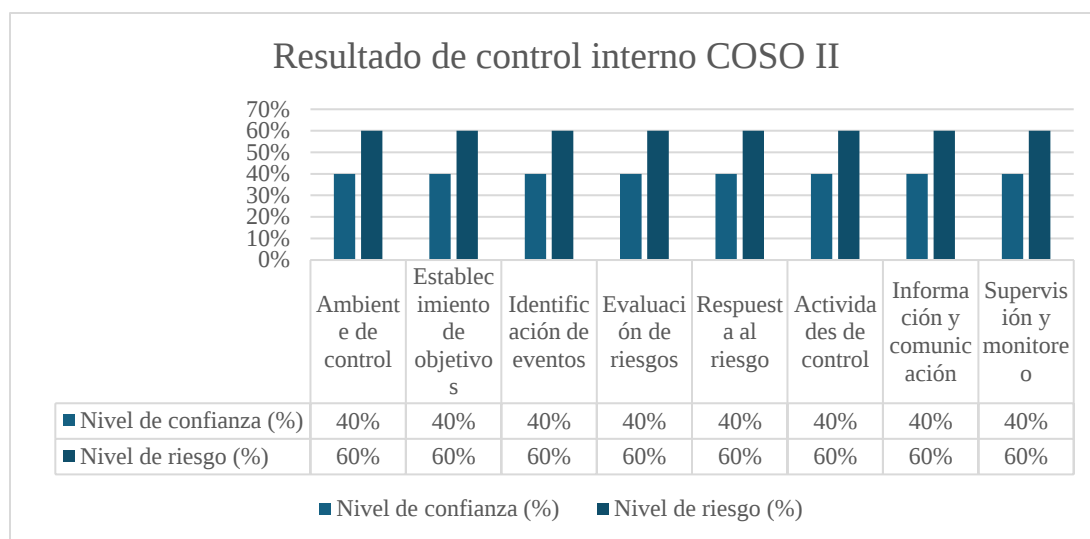
Según la información presentada en la tabla 26 y figura 8 del componente Supervisión y Monitoreo, la Secretaría General alcanza un nivel de riesgo ALTO (60%), evidenciando falencias en los procesos de control y seguimiento institucional. La supervisión interna presenta una frecuencia insuficiente y carece de una programación establecida, lo que restringe la comprobación permanente del cumplimiento de los procedimientos. Adicionalmente, la evaluación de la calidad del servicio al ciudadano no incorpora indicadores formales de desempeño que permitan medir resultados y sustentar acciones de mejora. Asimismo, el seguimiento a las acciones correctivas presenta limitaciones en los mecanismos de control y verificación, reduciendo la capacidad para evaluar su cumplimiento y efectividad. Por estas razones, el componente refleja un nivel de confianza BAJO (40%), haciendo necesaria la consolidación de un sistema integral de supervisión y monitoreo orientado a la mejora continua.

Tabla 26.*Resultados de la evaluación del control interno COSO II*

Componentes	CT	PT	Nivel de confianza (%)	Nivel de riesgo
Ambiente de control	2	5	40%	60%
Establecimiento de objetivos	2	5	40%	60%
Identificación de eventos	2	5	40%	60%
Evaluación de riesgos	2	5	40%	60%
Respuesta al riesgo	2	5	40%	60%
Actividades de control	2	5	40%	60%
Información y comunicación	2	5	40%	60%
Supervisión y monitoreo	2	5	40%	60%
TOTAL	16	40	40%	60%
			Bajo	Alto

Tabla 27.*Grado de confianza y nivel de riesgo*

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 0,5%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Figura 9.*Resultado de la evaluación del control interno COSO II*

Con base a los hallazgos presentados en la tabla 28 y figura 9, los resultados indican que la entidad presenta un nivel de confianza bajo del 40% y un nivel de riesgo alto equivalente al 60%, estos resultados reflejan aspectos susceptibles de fortalecimiento en ciertos mecanismos, particularmente en lo que respecta al proceso de atención al usuario, con relación al ambiente de control, se identificó una segregación de funciones parcialmente definida, limitaciones de personal, uso limitado de herramientas tecnológicas y debilidades en los mecanismos de supervisión y seguimiento. Respecto al establecimiento de objetivos, seguimiento con periodicidad limitada y evaluación periódica limita la adopción oportuna de acciones correctivas y de mejora. En cuanto a la identificación de eventos, mecanismos que aun requieren estandarización y de metodologías para categorizar riesgos según su impacto restringe la gestión preventiva y la continuidad del servicio. Asimismo, el componente de evaluación de riesgos evidenció las metodologías pendientes de formalización para determinar la probabilidad e impacto de los riesgos, sumado a la falta de revisiones periódicas que permitan actualizar los controles institucionales. Con relación a la respuesta a los riesgos, se observó procedimientos que requieren documentación para atender contingencias, la ausencia de evaluaciones sobre la efectividad de las medidas implementadas y debilidades en el seguimiento de las acciones correctivas. Por otra parte, las actividades de control presentan limitaciones derivadas de la falta de controles para garantizar la calidad del

servicio, mecanismos susceptibles de fortalecimiento y debilidades en la protección de la información institucional. En el componente de información y comunicación, la oportunidad limitada de difusión de información estratégica y la falta de procedimientos que aseguren la integridad y actualización documental afectan la coordinación institucional. Finalmente, en supervisión y monitoreo, la escasa periodicidad de las supervisiones, la ausencia de indicadores de desempeño y las limitaciones en el control de las acciones correctivas podrían limitar la capacidad de mejora continua. Estos hallazgos señalan la conveniencia de fortalecer integralmente el sistema de control interno para gestionar riesgos, incrementar la confianza institucional y favorecer la calidad del servicio brindado a la ciudadanía.

Fórmula para el cálculo de nivel de confianza

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} * 100$$

$$NC = \frac{16}{40} * 100$$

$$NC = 40\%$$

Riesgo inherente. Una vez ejecutada la evaluación de control interno del área de secretaría general, se procede a desarrollar el cálculo del riesgo inherente (RI), utilizando la siguiente formula:

$$RI = 100\% \text{ de la muestra} - \% \text{ del nivel de confianza}$$

$$RI = 100\% - 40\%$$

$$RI = 60\%$$

Por otro lado, se aplica la fórmula de riesgo de control (RC) para calcular el porcentaje de inconsistencias que se encontraron en el proceso de atención al ciudadano en el área de secretaría general.

$$RC = 100\% \text{ de la muestra} - \% \text{ de riesgo inherente}$$

$$RC = 100\% - 60\%$$

$$RC = 40\%$$

Asimismo, el riesgo de detección se estima como la posibilidad que toma el auditor de los procedimientos de auditoría para no encontrar irregularidades al momento de realizar sus pruebas.

$$RD = \frac{RA}{RI * RC}$$

$$RD = \frac{0.05}{0.60 * 0.40}$$

$$RD = 0.20$$

Los resultados evidencian que el riesgo de detección es controlable, pero de todas maneras debe ser respaldado por etapas de auditoría exhaustiva y personal capacitado.

A continuación, se presenta los resultados obtenidos de la aplicación de riesgos de auditoría persiguiendo la ecuación ya empleada, se procede a cambiar datos para hallar resultados que brinde una ayuda al momento de verificar cual es el riesgo de auditoría.

$$R.A = RI * RC * RD$$

$$RA = 0.60 * 0.40 * 0.20$$

$$RA = 0.05$$

Tabla 28

Indicadores de gestión

GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD				Pag:	REF.
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				1/1	I.G
AL 26 DE JULIO DEL 2026					
INDICADORES DE GESTIÓN					
Procedimiento		Indicador	Fórmula	Resultados	Hallazgo
1	Constatación de la modernización de la estructura tecnológica del Sistema de Información Local (SIL)	Eficiencia	(Constatación de la implementación del proyecto de estructura tecnológica municipal del SIL / Planificación de la modernización de la estructura tecnológica municipal del SIL) × 100	20 	

3	Ejecución de campañas de hábitos saludables y actividades formativas para la atención al usuario del GAD Municipal	Eficacia	(Campañas de hábitos saludables y actividades formativas realizadas/ Campañas de hábitos saludables y actividades formativas planificadas) $\times$ 100	2	100%	El indicador alcanzó un 100 % de ejecución, debido a que durante el período 2024 se ejecutaron las 2 campañas de hábitos saludables y actividades formativas programadas, frente a las 2 previstas para el período. Este resultado evidencia el cumplimiento de las acciones planificadas por el GAD Municipal, contribuyendo al desarrollo de actividades orientadas a la atención del usuario y a la formación de la comunidad del Cantón La Libertad. Asimismo, de acuerdo con el Informe de Seguimiento de Metas, esta intervención contribuye a promover la salud preventiva y fortalecer las capacidades comunitarias; en este sentido, guarda correspondencia con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 3, Salud y bienestar , cuyo propósito es “ Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades ”, debido a que las campañas ejecutadas se orientan a la promoción de hábitos saludables y la prevención en beneficio de la comunidad. De igual manera, se articula con el Objetivo 1 del Plan Nacional de Desarrollo para el Nuevo Ecuador 2024-2025, orientado a mejorar las condiciones de vida de la población de forma integral, promoviendo el acceso equitativo a la salud, vivienda y bienestar social. Por consiguiente, el cumplimiento alcanzado refleja una adecuada ejecución de las actividades previstas y fortalece las acciones institucionales dirigidas a promover la salud preventiva, la formación y el bienestar de la comunidad del Cantón La Libertad.
				2		
4	Mantenimiento de instalaciones destinadas a la atención al usuario del GAD Municipal	Eficacia	(Número de actividades de mantenimiento ejecutadas/ Número de actividades de mantenimiento planificadas) $\times$ 100	1	100%	El cumplimiento total de la meta establecida para 2024 evidencia la ejecución integral de las actividades de repotenciación, adecuación y/o mejora de las instalaciones municipales, contribuyendo al fortalecimiento de la atención al usuario del Cantón La Libertad y a la modernización de la gestión administrativa. Asimismo, de acuerdo con el Informe de Seguimiento de Metas, esta intervención se orientó al fortalecimiento de la infraestructura y los servicios institucionales, guardando correspondencia con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 11, Ciudades y comunidades sostenibles , cuyo propósito es “ Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles ”, así como con el Objetivo 9 del Plan Nacional de Desarrollo para el Nuevo Ecuador 2024-2025 , que establece “ Propender la construcción de un Estado eficiente, transparente y orientado al bienestar social ”. En consecuencia, el resultado evidencia el cumplimiento de la meta planificada y una contribución favorable al fortalecimiento de la infraestructura y la atención a la ciudadanía.
				1		
5	Porcentaje de cumplimiento de solicitudes interdepartamentales atendidas por el GAD Municipal	Eficacia	(Solicitudes interdepartamentales solucionadas / Total de solicitudes interdepartamentales	2150	90,26%	El indicador alcanzó una eficacia de acuerdo al marco normativo del Estatuto Orgánico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón de La Libertad en su: Literal c): relacionado con el establecimiento y vigilancia del cumplimiento de procedimientos y métodos de trabajo. Literal i): relacionado con la implementación y aplicación de procedimientos administrativos para el adecuado funcionamiento de los procesos institucionales.

			recibidas) × 100	2382	Evidenciando que el 90,26% las solicitudes interdepartamentales recibidas fueron solucionadas. El resultado refleja un nivel favorable de cumplimiento. Sin embargo, el 9,74 % representa una oportunidad de acción de mejora.
--	--	--	---------------------	------	--

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE EFICIENCIA N.º 1

Nombre del indicador	Constatación de la modernización de la estructura tecnológica del Sistema de Información Local (SIL)
Variable	Implementación del sistema de información local
Factor / variable	Eficiencia
Descripción	Determina el nivel de avance alcanzado en la implementación del sistema de información local del Gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón la libertad durante el período 2024, mediante la comparación entre el último dato alcanzado y la meta anual establecida. Este indicador permite valorar el desarrollo de la acción institucional vinculada con el fortalecimiento de la gestión pública municipal mediante la digitalización.
Objetivo que se evalúa	Evaluar el nivel de avance alcanzado en la implementación del sistema de información local durante el ejercicio fiscal 2024, en relación con la meta anual establecida por el GAD Municipal.
Fórmula de cálculo	EASI = Constatación de la implementación del proyecto de estructura tecnológica municipal del SIL / Planificación de la modernización de la estructura tecnológica municipal del SIL $\times 100$
Unidad de medición	Porcentual (%)
Metodología de medición	Mediante la revisión de la evidencia correspondiente a la meta 8 del período 2024, se comparó el último dato alcanzado con la meta anual establecida para la implementación del sistema de información local
Periodicidad	Anual
Línea base	
Meta prevista	Alcanzar el 100 % de la meta anual establecida para el 2024.

Fuentes de información	PDOT del GAD Municipal del Cantón La Libertad; evidencia de seguimiento de la Meta 8.
Responsable	GAD Municipal del Cantón La Libertad – unidad responsable del proyecto Gobierno Digital.

Desarrollo del indicador

Fórmula

EASI = Constatación de la implementación del proyecto de estructura tecnológica municipal del SIL / Planificación de la modernización de la estructura tecnológica municipal del SIL $\times 100$

EASI: $20 / 20 \times 100 = 100 \%$

EASI: 100 %

Análisis

El resultado ha obtenido refleja que durante el periodo 2024 se alcanzó la totalidad del avance previsto para la implementación del Sistema de Información local, evidenciando fortalecimiento de la gestión pública municipal mediante digitalización, alineándose al ODS 11 y al Objetivo 9 del PND. Este resultado permitió determinar la ejecución de la modernización del Sistema de Información Local (SIL) conforme a la planificación institucional, constituyendo un elemento orientado al fortalecimiento de la gestión municipal mediante la digitalización.

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE EFICIENCIA N.º 2

Ficha técnica del indicador	
Nombre del indicador	Cumplimiento de actividades destinadas a la atención al usuario del GAD Municipal
Variable	Actividades de participación ciudadana
Factor / variable	Eficiencia
Descripción	Determina el nivel de desarrollo de las actividades programadas de atención al usuario para fortalecer la participación ciudadana durante el período 2024.
Objetivo que se evalúa	Evaluar el desarrollo de las actividades de participación ciudadana previstas para el año 2024 y su correspondencia con la meta institucional establecida.
Fórmula de cálculo	$\text{EAPC} = \text{Número de actividades realizadas} / \text{número total de actividades programadas} \times 100$
Unidad de medición	Porcentual (%)
Metodología de medición	Se revisó la evidencia correspondiente a la meta de participación ciudadana y se comparó el número de actividades ejecutadas durante 2024 con las actividades previstas para el mismo período.
Periodicidad	Anual
Línea base	
Meta prevista	Alcanzar el 100 % de las actividades programadas para el período 2024.
Fuentes de información	PDOT del GAD Municipal del Cantón La Libertad; evidencia de seguimiento de la meta de participación ciudadana.
Responsable	GAD Municipal del Cantón La Libertad – unidad responsable de las actividades de participación ciudadana.

Desarrollo del indicador

Fórmula

EAPC = Número de actividades realizadas / número total de actividades programadas $\times 100$

EAPC: $3/3 \times 100 = 100 \%$

EAPC: 100 %

Análisis

El cumplimiento alcanzado demuestra que las tres actividades previstas para el período fueron desarrolladas en su totalidad, sin presentarse una brecha entre lo programado y lo ejecutado. En consecuencia, la planificación correspondiente a la participación ciudadana fue atendida durante el año 2024, contribuyendo al desarrollo de acciones institucionales orientadas a fortalecer la vinculación con la ciudadanía, así como a preservar las tradiciones locales y promover la cohesión intergeneracional, lo que evidencia la prioridad institucional otorgada a la cultura y la participación ciudadana.

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE EFICACIA N.º 1

Nombre del indicador	Ejecución de campañas de hábitos saludables y actividades formativas para la atención al usuario del GAD Municipal
Variable	Campañas de hábitos saludables y actividades formativas
Factor / variable	Eficacia
Descripción	Determina el nivel de ejecución alcanzado en las campañas de hábitos saludables y actividades formativas dirigidas a la comunidad por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad durante el período 2024, mediante la comparación entre las actividades ejecutadas y las actividades programadas. Este indicador permite valorar el cumplimiento de las acciones institucionales orientadas a fortalecer la atención y vinculación del GAD Municipal con los usuarios.
Objetivo que se evalúa	Evaluar el nivel de ejecución de las campañas de hábitos saludables y actividades formativas desarrolladas por el GAD Municipal durante el ejercicio fiscal 2024, en relación con las actividades programadas para la atención al usuario y la comunidad.
Fórmula de cálculo	$\text{ECS} = \frac{\text{Campañas de hábitos saludables y actividades formativas realizadas}}{\text{Campañas de hábitos saludables y actividades formativas planificadas}} \times 100$
Unidad de medición	Porcentaje (%)
Metodología de medición	Se realizó la revisión documental de la Meta 7, se comparó el número de campañas de hábitos saludables y actividades formativas ejecutadas con el número de actividades programadas para el período, determinando el porcentaje de ejecución alcanzado.

Periodicidad	Anual
Linea base	
Meta prevista	Alcanzar el 100 % de las campañas de hábitos saludables y actividades formativas programadas para el año 2024.
Fuentes de información	PDOT del GAD Municipal del Cantón La Libertad; evidencia documental de la Meta 7.
Responsable	GAD Municipal del Cantón La Libertad – unidad responsable del proyecto “Vive Mejor Cada Día: Promoción de Hábitos Saludables” .

Desarrollo del indicador

Fórmula

$ECS = \text{Resultado alcanzado} / \text{Meta anual establecida} \times 100$

ECS: $2/2 \times 100 = 100 \%$

ECS: 100%

Análisis

El indicador alcanzó un 100 % de ejecución, debido a que durante el período 2024 se ejecutaron las 2 campañas de hábitos saludables y actividades formativas programadas, frente a las 2 previstas para el período. Este resultado evidencia el cumplimiento de las acciones planificadas por el GAD Municipal, contribuyendo al desarrollo de actividades orientadas a la atención y formación de la comunidad. En este sentido, el cumplimiento alcanzado refleja una adecuada ejecución de las actividades previstas y fortalece las acciones institucionales vinculadas con el proceso de atención al usuario.

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE EFICACIA N.º 2

Nombre	Mantenimiento de instalaciones destinadas a la atención al usuario del GAD Municipal
Variable	Repotenciación de instalaciones municipales.
Factor	Eficacia
Descripción	Determina el grado de cumplimiento de la meta relacionada con la repotenciación, adecuación y/o mejora de las instalaciones municipales durante el período 2024, mediante la comparación entre la instalación intervenida y la instalación programada.
Objetivo que se evalúa	Determinar el nivel de cumplimiento de la meta anual establecida para el mejoramiento de las instalaciones municipales.
Fórmula	$\text{PCM} = \frac{\text{Número de actividades de mantenimiento ejecutadas}}{\text{Número de actividades de mantenimiento planificadas}} \times 100$
Unidad	Porcentaje (%)
Metodología	Se revisó la evidencia de la meta correspondiente a la repotenciación de las instalaciones municipales y se contrastó el resultado alcanzado durante 2024 con la meta anual establecida.
Periodicidad	Anual
Línea base	
Meta prevista	Alcanzar el 100 % de la meta anual de repotenciación establecida para 2024.
Fuentes	PDOT del GAD Municipal del Cantón La Libertad; evidencia documental de la meta de repotenciación de instalaciones municipales.
Responsable	GAD Municipal del Cantón La Libertad – unidad responsable del proyecto de repotenciación de instalaciones municipales.

Datos obtenidos

Formula:

$$\text{PCM} = \text{Instalaciones mejoradas} / \text{Instalaciones programadas para mejora} \times 100$$

$$\text{PCM} = 1 / 1 \times 100$$

$$\text{PCM} = 100\%$$

Análisis

El cumplimiento total de la meta establecida para 2024 evidencia la ejecución integral de la repotenciación, adecuación y/o mejora de las instalaciones municipales, contribuyendo al fortalecimiento de la atención ciudadana y a la modernización de la gestión administrativa. Asimismo, este resultado guarda correspondencia con el ODS 11 y el Objetivo 9 del Plan Nacional de Desarrollo, relacionados con el fortalecimiento de la infraestructura y los servicios institucionales.

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE EFICACIA N.º 1

Nombre	Porcentaje de cumplimiento de solicitudes interdepartamentales atendidas por el GAD Municipal
Variable	Atención de solicitudes interdepartamentales del GAD Municipal
Factor	Eficacia
Descripción	Determina el porcentaje de cumplimiento de las solicitudes interdepartamentales que requieren la intervención de diferentes unidades del GAD Municipal del Cantón La Libertad. Permite valorar la capacidad institucional para generar resultados concretos que contribuyan a una atención adecuada de los requerimientos ciudadanos.
Objetivo que se evalúa	Evaluar el nivel de eficacia del GAD Municipal en la solución efectiva de las solicitudes que requieren la intervención de diferentes unidades administrativas.
Fórmula	SSI = Solicitudes interdepartamentales solucionadas / Total de solicitudes interdepartamentales recibidas × 100
Unidad	Porcentaje (%)
Metodología	Mediante la revisión de los registros de solicitudes, sistema de gestión documental y expedientes administrativos, se identifica el número de solicitudes interdepartamentales que fueron solucionadas y se compara con el

	total de solicitudes recibidas durante el período evaluado.
Periodicidad	Anual
Línea base	
Meta prevista	Alcanzar al menos el 100 % de solicitudes interdepartamentales solucionadas durante el período evaluado.
Fuentes	Sistema de gestión documental, registros de solicitudes, expedientes administrativos e informes de las unidades responsables.
Responsable	GAD Municipal del Cantón La Libertad – unidades administrativas involucradas en la atención y solución de solicitudes ciudadanas.

Datos obtenidos

Formula:

SS I = Solicitudes interdepartamentales solucionadas / Total de solicitudes interdepartamentales recibidas × 100

SSI: 2150 / 2382 x 100

SSI: 90.26 %

Análisis

El indicador alcanzó una **eficacia del 90,26 %**, evidenciando que, de las 2.382 solicitudes interdepartamentales recibidas, 2.150 fueron solucionadas. El resultado supera ligeramente la meta del 90 %, lo que refleja un nivel favorable de cumplimiento. Sin embargo, las **232 solicitudes pendientes (9,74 %)** representan una oportunidad de mejora para fortalecer el seguimiento y la solución de los requerimientos de los usuarios.

Informe de auditoría de gestión

**Auditoría de Gestión al Proceso de Atención al Usuario en el Gobierno
Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, Provincia De Santa
Elena, Año 2024**

**Auditoría de Gestión
GAD Municipal del Cantón La Libertad**

DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SANTA ELENA

Santa Elena - Ecuador

RELACIÓN DE SIGLAS Y ABREVIATURAS UTILIZADAS

GAD	Gobierno Autónomo Descentralizado
SIL	Sistema de Información Local
PDOT	Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial
PND	Plan Nacional de Desarrollo
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible

ÍNDICE

CONTENIDO

Carta de presentación ¡Error! Marcador no definido.

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo del Examen 107

Objetivo del Examen 107

Alcance del examen..... 107

Base Legal 107

Estructura Orgánica 107

Objetivos de la entidad 109

Monto de recursos examinados 109

Servidores relacionados..... 110

CAPÍTULO II

RESULTADOS DEL EXAMEN

Seguimiento al cumplimiento de recomendaciones 110

Solicitudes interdepartamentales pendientes de atención¡Error! Marcador no
definido.

Anexo del Informe..... 115

1.- Nómina de servidores/as relacionados con el examen 115



Ref.: Informe aprobado el

La Libertad,

Sr. Francisco Tamariz

**ALCALDE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD**

Av: Eleodoro Solórzano Calle 11 diagonal a C.C El Paseo Shopping

LA LIBERTAD – SANTA ELENA

De mi consideración:

En cumplimiento de la planificación de la auditoría, se efectuó la auditoría de gestión al proceso de atención al ciudadano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, considerando indicadores de eficiencia y eficacia relacionados con la modernización del Sistema de Información Local, participación ciudadana, campañas de hábitos saludables y actividades formativas, mantenimiento de instalaciones municipales y atención de solicitudes interdepartamentales.

La acción de control se desarrolló con base en la revisión de la documentación proporcionada para los indicadores de gestión, el PDOT, evidencias de seguimiento de metas, registros de solicitudes, sistema de gestión documental, expedientes administrativos e informes de las unidades responsables, según correspondió a cada indicador.

Debido a la naturaleza de la acción de control efectuada, los resultados se presentan mediante comentarios, conclusiones y recomendaciones orientadas al fortalecimiento del proceso de atención al ciudadano y al seguimiento de los requerimientos interdepartamentales.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 92 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, las recomendaciones deben ser aplicadas de manera inmediata y con el carácter de obligatorio.

Atentamente,

Lcdo. Ángel Enrique Bazán González

AUDITOR

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo del Examen

La auditoría de gestión al proceso de atención al ciudadano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad se efectuó con el propósito de evaluar el desempeño de las actividades institucionales vinculadas con la prestación y fortalecimiento de la atención ciudadana durante el período 2024, mediante indicadores de eficiencia y eficacia.

Objetivo del Examen

El objetivo es:

Determinar la eficiencia, eficacia y cumplimiento de las actividades relacionadas con el proceso de atención al ciudadano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, durante el período 2024.

Alcance del examen

El examen comprendió el período entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024 y consideró la implementación del Sistema de Información Local (SIL), las actividades de participación ciudadana, las campañas de hábitos saludables y actividades formativas, el mantenimiento y mejoramiento de instalaciones municipales y la atención de solicitudes interdepartamentales. La evaluación se sustentó en la comparación entre las actividades o metas programadas y los resultados alcanzados.

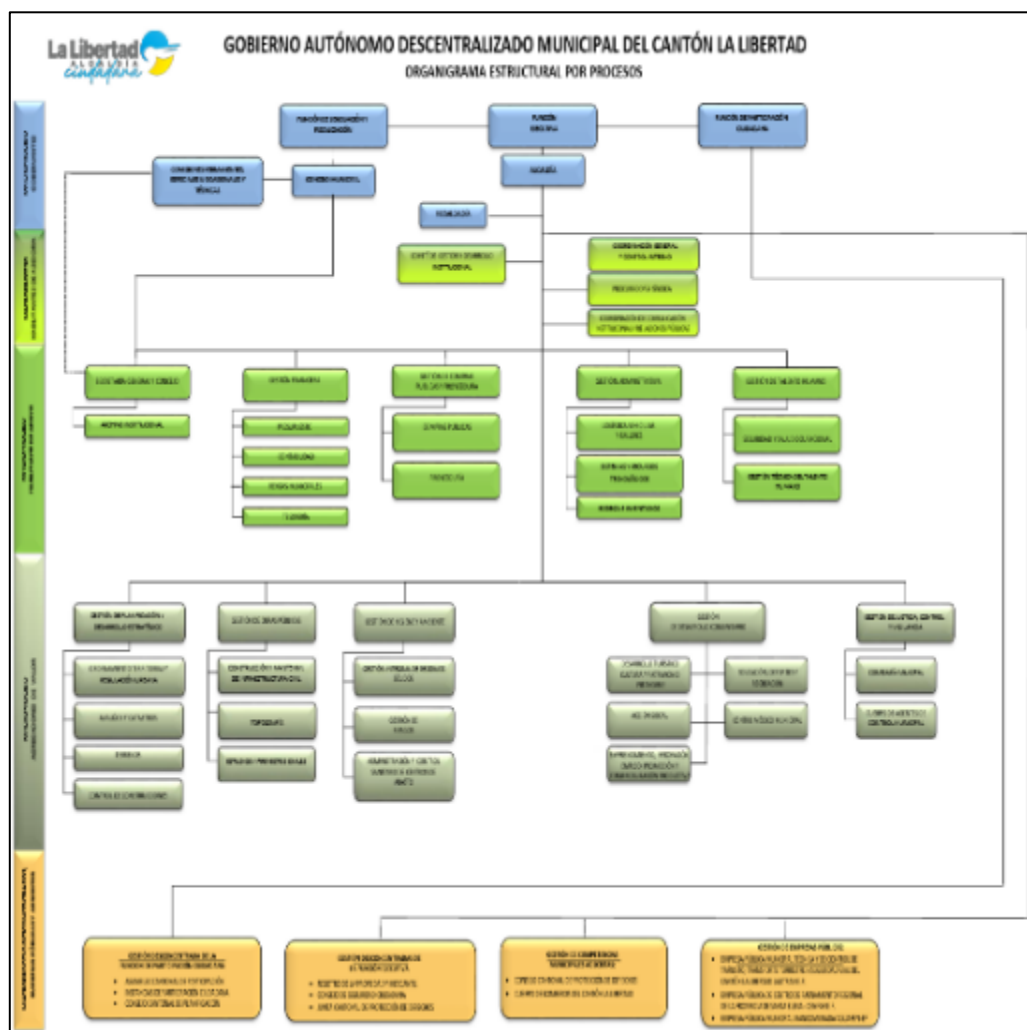
Base Legal

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad tiene su origen en la creación del cantón La Libertad mediante Decreto Legislativo N.º 23 de 8 de abril de 1993, promulgado en el Registro Oficial N.º 168 de 14 de abril de 1993, constituyéndose inicialmente como Ilustre Municipalidad del Cantón La

Libertad. Posteriormente, mediante Ordenanza Municipal aprobada el 30 de diciembre de 2010 y publicada en el Registro Oficial N.º 381 de 9 de febrero de 2011, se reglamentó el cambio de denominación de Ilustre Municipalidad del Cantón La Libertad a Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, de conformidad con la Constitución de la República del Ecuador y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).

Estructura Orgánica

De conformidad con la Ordenanza que contiene el Estatuto Orgánico de Gestión Municipal por Procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, aprobada en sesiones extraordinarias del Concejo Municipal de 29 y 31 de enero de 2024 y publicada en el Registro Oficial, Edición Especial N.º 1448 de 29 de febrero de 2024, la estructura institucional se encuentra organizada bajo un modelo de gestión por procesos, que comprende instancias de dirección, procesos agregadores de valor, procesos desconcentrados y procesos habilitantes de asesoría.



Objetivos de la entidad

De conformidad con los instrumentos de planificación y gestión institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, la entidad orienta sus actividades al cumplimiento de los siguientes objetivos:

Entre los principales *finés institucionales* se destacan los siguientes:

- Fortalecer la gestión municipal y garantizar la prestación eficiente y eficaz de los servicios públicos municipales.
- Promover el desarrollo social y económico sostenible del cantón, mejorando las condiciones de vida de sus habitantes.
- Impulsar el desarrollo económico local, la economía popular y solidaria y las actividades productivas del territorio.
- Fortalecer los programas sociales, culturales, deportivos y de atención a grupos prioritarios.
- Planificar el desarrollo y ordenamiento territorial, así como mejorar la infraestructura, movilidad y conectividad del cantón.
- Promover la protección ambiental, la gestión adecuada de los recursos naturales y el desarrollo territorial sostenible.
- Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana, transparencia y rendición de cuentas.
- Modernizar los procesos institucionales mediante el uso de herramientas tecnológicas y sistemas de información que contribuyan a una administración pública eficiente.

Monto de recursos examinados

Por la naturaleza de la auditoría de gestión, orientada a evaluar el proceso de atención al usuario y el cumplimiento de los indicadores de gestión durante el período 2024, no se determinó un monto de recursos examinados, debido a que no se analizaron operaciones financieras específicas.

Servidores relacionados

Consta en Anexo 1

CAPÍTULO II

Seguimiento al cumplimiento de recomendaciones

No se han realizado exámenes especiales.

RESULTADOS DEL EXAMEN

Seguimiento al cumplimiento de recomendaciones

No se han realizado exámenes especiales.

Ejecución del avance programado para la modernización del Sistema de Información Local (SIL).

Durante la revisión de la documentación correspondiente al período 2024, se verificó que las actividades programadas para la modernización de la estructura tecnológica del Sistema de Información Local alcanzaron un cumplimiento del 60% respecto de la meta establecida; resultado que evidenció el cumplimiento de la Norma de Control Interno 410-04, “Plan estratégico y operativo de tecnologías de la información y comunicaciones”, así como de la Meta 8 del PDOT y la ficha técnica del indicador. El Coordinador General ejecutó las actividades previstas y mantuvo la documentación que respaldó su realización, contribuyendo a la actualización, procesamiento y consulta de la información territorial del cantón; sin embargo, la falta de continuidad en estas actividades podría ocasionar la desactualización de los datos y retrasos en los procesos municipales que dependen de las herramientas tecnológicas para cumplir el 100%.

Conclusión

Se mantuvo la documentación de respaldo de su realización, contribuyendo a la actualización, procesamiento y consulta de la información territorial del cantón; sin embargo, la falta de continuidad en estas actividades podría ocasionar la desactualización de los datos y retrasos en los procesos municipales que dependen de las herramientas tecnológicas para cumplir el 100%.

Recomendación 1

Al Coordinador General.

Continuar con el registro y seguimiento técnico de las actividades relacionadas con el Sistema de Información Local, manteniendo organizada la documentación que permita conocer el avance de las metas contempladas para los períodos posteriores.

Ejecución de las actividades programadas para la atención y participación ciudadana.

Con base en la documentación examinada correspondiente al período 2024, se verificó que se ejecutaron las tres actividades programadas para la atención y participación de los usuarios del GAD Municipal, alcanzando un cumplimiento del 10 % planificado respecto a la planificación; resultado que evidenció el cumplimiento de la Norma de Control Interno 200-02, “Administración estratégica”, así como de la planificación institucional y la ficha técnica del indicador. El Coordinador General desarrolló las actividades previstas y conservó la documentación que respaldó su realización, contribuyendo al fortalecimiento de los espacios de vinculación entre la ciudadanía y la gestión municipal; sin embargo, la falta de continuidad de estas actividades podría reducir la participación de los ciudadanos y dificultar la identificación de sus requerimientos y necesidades para cumplir la meta del 100%.

Conclusión

Se conservó la documentación que respaldó su realización, contribuyendo al fortalecimiento de los espacios de vinculación entre la ciudadanía y la gestión municipal; sin embargo, la falta de continuidad de estas actividades podría reducir la participación de los ciudadanos y dificultar la identificación de sus requerimientos y necesidades para cumplir la meta del 100%.

Recomendación 2

Al Coordinador General.

Continuar con la planificación y seguimiento de las actividades dirigidas a los usuarios, incorporando información sobre su ejecución y participación como respaldo para la evaluación periódica de las metas institucionales.

Ejecución de las campañas de hábitos saludables y actividades formativas programadas.

Durante la revisión de la documentación correspondiente al período 2024, se verificó que se ejecutaron las dos campañas de hábitos saludables y actividades formativas programadas, alcanzando un cumplimiento del 100 % respecto de la meta establecida; resultado que evidenció el cumplimiento de la Norma de Control Interno 200-02, “Administración estratégica”, así como del PDOT y la ficha técnica del indicador. El Coordinador General desarrolló las campañas previstas y mantuvo los registros documentales que respaldaron su realización, contribuyendo a la promoción de la actividad física, los hábitos saludables y la formación de la comunidad; sin embargo, la falta de continuidad de estas actividades podría limitar la difusión de prácticas orientadas al bienestar de la población y reducir el alcance de las acciones formativas dirigidas a la ciudadanía.

Conclusión

Se mantuvo la documentación de respaldo de la ejecución de las campañas, contribuyendo a la promoción de la actividad física, los hábitos saludables y la formación de la comunidad; sin embargo, la falta de continuidad de estas actividades podría limitar la difusión de prácticas orientadas al bienestar de la población y reducir el alcance de las acciones formativas dirigidas a la ciudadanía, afectando el cumplimiento del 100 % de la meta programada.

Recomendación 3

Al Coordinador General.

Continuar documentando y fortaleciendo la planificación y ejecución de las campañas, incluyendo registros de las actividades desarrolladas y de la participación obtenida, como información de apoyo para el seguimiento de las acciones programadas, con la finalidad de verificar la continuidad de las acciones y mantener el cumplimiento de las metas establecidas.

Ejecución de la actividad programada para el mantenimiento de las instalaciones municipales.

Durante la revisión de la información correspondiente al período 2024, se verificó que se ejecutó la actividad programada de mantenimiento, adecuación o mejoramiento de las instalaciones municipales destinadas a la atención ciudadana, alcanzando un cumplimiento del 100 % respecto de la planificación; resultado que evidenció el cumplimiento de la Norma de Control Interno 406-13, “Mantenimiento de bienes de larga duración”, así como de la planificación institucional y la ficha técnica del indicador. El Director Administrativo realizó la actividad prevista y mantuvo los registros de los trabajos efectuados, contribuyendo a conservar condiciones adecuadas para el acceso de la ciudadanía y la prestación de los servicios municipales; sin embargo, la falta de continuidad de estas actividades podría ocasionar el deterioro progresivo de las instalaciones, afectar la atención ciudadana y dificultar la continuidad y calidad de los servicios prestados.

Conclusión

Se mantuvo los registros de los trabajos efectuados, contribuyendo a conservar condiciones adecuadas para el acceso de la ciudadanía y la prestación de los servicios municipales; sin embargo, la falta de continuidad de estas actividades podría ocasionar el deterioro progresivo de las instalaciones, afectar la atención ciudadana y dificultar la continuidad y calidad de los servicios prestados.

Recomendación 4

Al Director Administrativo

Establecer un cronograma periódico de inspección y mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones municipales, acompañado de informes sobre las intervenciones efectuadas y las condiciones identificadas, con la finalidad de conservar los espacios destinados a la atención ciudadana y mantener el cumplimiento de las metas institucionales.

Solicitudes interdepartamentales que continuaban en proceso de atención al cierre del período 2024.

Durante la revisión de los registros correspondientes al período 2024, se verificó que, de las 2.382 solicitudes interdepartamentales recibidas, 2.150 fueron atendidas, equivalentes al 90,26 %, mientras que 232 solicitudes, correspondientes al 9,74 %, continuaban en proceso al cierre del período evaluado; situación que evidenció el incumplimiento de la meta del 100 % establecida en la ficha técnica del indicador y de las Normas de Control Interno 200-07, “Coordinación de acciones organizacionales”, y 401-03, “Supervisión”. El Secretario General y los responsables de las unidades administrativas involucradas no implementaron un registro unificado para supervisar el avance, la dependencia encargada y los plazos de cada trámite, ocasionando la acumulación de requerimientos pendientes y posibles retrasos en las respuestas proporcionadas a los usuarios.

Conclusión

No se implementó un registro unificado para supervisar el avance, la dependencia encargada y los plazos de cada trámite, ocasionando la acumulación de requerimientos pendientes y posibles retrasos en las respuestas proporcionadas a los usuarios.

Recomendación 5

Al Alcalde del GAD Municipal del Cantón La Libertad.

Disponer al Secretario General y a los responsables de las unidades administrativas la implementación de una herramienta centralizada que permita identificar la fecha de recepción, dependencia encargada, estado y plazo de atención de cada solicitud, además de generar reportes periódicos para agilizar los trámites pendientes y alcanzar el 100 % de la meta establecida.

Atentamente,



Lcdo. Ángel Enrique Bazán González

AUDITOR

Anexo del Informe

1.- Nómina de servidores/as relacionados con el examen

Nombres y Apellidos completos	Cédula de ciudadanía	Cargo desempeñado	Período de gestión	
			Desde	Hasta
Francisco Tamariz Guerrero	0996458978	Alcalde	2024-01-01	2025-12-31
Fabian Zamora Cedeño	2457349045	Secretario General	2024-01-01	2025-12-31
Stalin Cañarte	1204026023	Coordinador General	2024-01-01	2025-12-31

Discusión

Los resultados de las entrevistas aplicadas al secretario general, Coordinador General y Asistente de Atención al usuario refleja que el proceso de atención al se ejecuta bajo lineamientos direccionados por el Código Orgánico Administrativo y las ordenanzas municipales, garantizando la trazabilidad documental del proceso. Asimismo, se evidencio que la institución respalda el seguimiento del desempeño a través de controles internos capacitaciones al personal y buzones de sugerencias. Por otro lado, se identificaron limitaciones basada en la demora de trámites, la desactualización tecnológica, la alta demanda de ciudadanos, la documentación deficiente y la necesidad de retroalimentar la capacitación del personal de talento humano, hitos que demuestran la oportunidad de mejora para aumentar la eficiencia operacional y la calidad del servicio ofrecido. Esta situación concuerda con lo señalado por Morejón & Zavala (2024) en su estudio titulado “Auditoría de gestión y su incidencia en la calidad de servicio al usuario de la biblioteca y gestión de la información de la universidad estatal del sur de manabí” en el cual sostiene que la carencia de procedimientos claros, estandarizados y actualizados repercute directamente en la eficacia de los procesos organizacionales, al dificultar el cumplimiento de los objetivos institucionales, limitar la calidad de la atención brindada y reducir la capacidad de respuesta ante las necesidades de los usuarios.

Los hallazgos de la evaluación COSO II determinaron un nivel de riesgo alto equivalente al 60 %, asociado a aspectos susceptibles de fortalecimiento en la formalización de los procedimientos, el seguimiento de las solicitudes, la evaluación de riesgos y el monitoreo de la calidad del servicio. Estas condiciones no significan que las actividades programadas no se hayan ejecutado, sino que los controles internos aplicados requieren fortalecimiento para mantener los resultados y prevenir posibles desviaciones. Lo expuesto coincide con lo señalado por Tovar (2026), en su investigación titulada “Control interno en Tesorería del GAD Latacunga: una evaluación basada en el modelo COSO” quien sostiene que un elevado nivel de riesgo organizacional está asociado a la insuficiencia de controles internos y a la falta de mecanismos de seguimiento que permitan optimizar los procesos, mejorar el desempeño institucional y asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos.

La entidad alcanzó un nivel de confianza del 40 %, resultado que evidencia la presencia de aspectos susceptibles de fortalecimiento en el control interno, principalmente en la estandarización de los procedimientos, la integridad de los registros sobre la atención brindada y la formalización de mecanismos para el seguimiento y evaluación de las solicitudes de los usuarios. Estas condiciones podrían incidir en la eficacia y eficiencia del proceso, particularmente en los tiempos de respuesta, la uniformidad del servicio y la medición del desempeño del personal. Asimismo, la disponibilidad limitada de indicadores de gestión y de herramientas estructuradas para monitorear la calidad del servicio restringe la generación de información oportuna para la toma de decisiones y el desarrollo de acciones orientadas a la mejora continua. En concordancia con Gómez, Formoso, Naima & Puchaicela (2021) en su investigación denominada “Proceso de control interno basado en Coso II en una empresa operadora de viajes” describen que evaluar las diferentes áreas de una empresa permite identificar debilidades dentro del control interno que disminuyen el nivel de confianza institucional.

Los resultados del análisis mostraron que el proceso de atención al usuario del GAD Municipal del Cantón La Libertad presentó un desempeño favorable en los indicadores examinados durante el período 2024. Se alcanzó el 100 % de eficiencia en la implementación del Sistema de Información Local (SIL), evidenciando el cumplimiento de la meta establecida; de igual manera, el indicador relacionado con las actividades de participación ciudadana alcanzó el 100 %, al ejecutarse la totalidad de las actividades programadas. Asimismo, la ejecución de campañas de hábitos saludables y actividades formativas obtuvo un 100 % de eficacia, al cumplirse las acciones previstas, mientras que el mantenimiento de las instalaciones destinadas a la atención al usuario alcanzó igualmente el 100 % de cumplimiento. Por otra parte, la atención de solicitudes interdepartamentales presentó un resultado del 90,26 % de eficacia, debido a que de las 2.382 solicitudes recibidas fueron solucionadas 2.150, quedando 232 pendientes, lo que representa una brecha que requiere fortalecer el seguimiento de los requerimientos. En concordancia con Herrera (2015) quien mediante una auditoría de gestión realizada en el GAD Municipal del cantón Chaguarpamba señala la importancia de evaluar la gestión institucional mediante criterios de eficiencia, eficacia y economía, orientados al cumplimiento de metas y objetivos y a la satisfacción de la ciudadanía con los servicios brindados. En este

sentido, los resultados obtenidos evidencian un cumplimiento favorable de las actividades relacionadas con la atención al usuario del GAD Municipal de La Libertad, aunque persiste una oportunidad de mejora en el seguimiento y solución de las solicitudes interdepartamentales pendientes.

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

La atención al usuario, en relación con el indicador de solicitudes interdepartamentales, alcanzó un 90,26 %, resultado que cualitativamente refleja un nivel alto y favorable de eficacia. Este desempeño demuestra que el GAD Municipal mantuvo una adecuada capacidad institucional para gestionar, coordinar y solucionar los requerimientos que necesitaron la intervención de sus diferentes unidades administrativas. Asimismo, evidencia un funcionamiento satisfactorio de la articulación interdepartamental y una respuesta favorable ante las solicitudes ciudadanas, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales relacionados con la prestación del servicio y la atención de las necesidades de los usuarios.

Con base a los hallazgos obtenidos de la lista de verificación ejecutada al proceso de atención al usuario del GAD del cantón La Libertad, se concluye que, las actividades desarrolladas en las diversas etapas del proceso se realizan de forma adecuada bajo los procedimientos institucionales definidos. Se verificó el cumplimiento de los criterios adjuntos a la atención del ciudadano, el registro de solicitudes, la clasificación de trámite, la emisión de respuestas y los archivos documentales. No obstante, se identificaron oportunidades de mejora en parámetros vinculados con la documentación y seguimiento de trámites, la aplicación sistemática de métodos que midan la satisfacción ciudadana, el registro de comunicaciones enfocadas al usuario y el uso de indicadores para el monitoreo del desempeño del proceso. Bajo estos fundamentos, los resultados muestran una alta necesidad de un nivel de cumplimiento satisfactorio, recomendándose fortalecer los controles con el proceso de consolidación de la trazabilidad, la evaluación y la mejora continua del proceso de atención al usuario.

La aplicación del cuestionario de control interno COSO II permitió determinar un nivel de confianza bajo del 40 % y un nivel de riesgo alto del 60 % en el proceso de atención al usuario. Estos resultados se relacionan con aspectos susceptibles de fortalecimiento en la formalización de procedimientos, evaluación de riesgos, seguimiento de solicitudes y uso de indicadores. Esta valoración no contradice el cumplimiento favorable de las actividades, debido a que el COSO II evaluó las

condiciones de control interno, mientras que los indicadores de gestión midieron el cumplimiento de las metas programadas durante 2024.

En relación con el tercer objetivo específico, se diseñaron nuevos procedimientos para el área de atención al usuario como aporte de mejora al desarrollo de sus actividades. Estos procedimientos establecen de manera ordenada las acciones relacionadas con la recepción, registro, direccionamiento, seguimiento y respuesta a las solicitudes ciudadanas, con el propósito de favorecer la uniformidad del proceso y facilitar la coordinación entre las áreas involucradas. La propuesta constituye una herramienta de apoyo para fortalecer progresivamente la atención brindada.

Recomendaciones

Se recomienda continuar consolidando la gestión de las solicitudes interdepartamentales mediante el seguimiento periódico de su estado y la coordinación entre las unidades administrativas involucradas. Asimismo, resulta pertinente elaborar reportes que permitan observar la evolución del indicador y disponer de información actualizada para la toma de decisiones, con el propósito de mantener el nivel favorable de eficacia alcanzado y contribuir a la mejora continua de la atención brindada a los usuarios.

Se atribuye desarrollar de forma periódica el modelo de control interno COSO II en el proceso de atención al ciudadano en el GAD Municipal del cantón La Libertad, a través de la evaluación, identificación y monitoreo continuo de los riesgos relacionados a la prestación de servicio.

Establecer indicadores de gestión, controles internos y mecanismos de seguimientos que permitan calcular el cumplimiento de los tiempos de respuesta, el desempeño de los operadores y la satisfacción del usuario, con la finalidad de fortalecer el nivel de confianza institucional, reducir el nivel de riesgo y garantizar la mejora continua del proceso establecido.

Se recomienda acoger los procedimientos propuestos a una revisión técnica con la participación del personal vinculado al proceso de atención al usuario, a fin de verificar su pertinencia y aplicabilidad institucional. Una vez validados, se sugiere incorporarlos gradualmente en las actividades de recepción, registro, direccionamiento, seguimiento y respuesta a las solicitudes ciudadanas, acompañados de evaluaciones periódicas que permitan realizar los ajustes correspondientes y contribuir al desarrollo ordenado del servicio.

Referencias

- Alfaro, & Gómez. (2016). Un sistema de indicadores para la medición, evaluación, innovación y participación orientado a la Administración Pública. <https://doi.org/10.17502/m.rcs.v4i2.124>
- Álvarez, D., & Tola, F. (2022). *Auditoría de gestión a los proceso administrativos de la empresa Impormont S.A. de la Ciudad de Portoviejo*. Universidad Estatal del Sur de Manabí. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3530>
- Arias, J., Vallejo, L., & Arias, E. (2023). *Fundamentos de Auditoría*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2023-06-13-223024-Fundamentos%20de%20auditori%CC%81a.pdf>
- Armijos, C. (2023). *Auditoría de gestión al departamento de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Olmedo, provincia de Loja, periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2021*. Universidad Nacional de Loja. <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/28098>
- Asamblea Nacional del Ecuador . (2017). *Código Orgánico Administrativo*. Ecuador: Andina Ediciones. <https://legalcloud.ec/wp-content/uploads/2026/04/Codigo-Organico-Administrativo-COA-05-03-2026-Normativa-Ecuatoriana.pdf>
- Carvajal. (2026). Auditoria de gestion en el proceso de atencion al cliente en cooperativas de ahorro y crédito. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v10i2.23574
- Carvajal, & Cabascango. (2026). Auditoria de Calidad en el Proceso de Atención al Cliente en Cooperativas de Ahorro y Crédito. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v10i2.23574
- Castillo, J. (2022). *Auditoría de gestión al proceso de producción de la empresa Jean UP*. Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10281/1/Castillo%20Gonz%C3%A1lez%2C%20J.%20%282023%29%20Auditor%C3%ADa%20de%20Gesti>

%C3%B3n%20al%20Proceso%20de%20Producci%C3%B3n%20de%20la
%20Empresa%20Jean%20Up%20S.A.S.%2C%20periodo%202020.pdf

Castro, K., & Bardales, D. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial. *Ciencia Latina*.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107

Chiquito, G., & Pachay, J. (2022). *Auditoria de gestión en el departamento de talento humano en el GAD del Cantón Puerto López*. Jipijapa-Unesum.
<http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4693>

Coello, M. (2015). *Auditoría de gestión al área contable y financiera de la Empresa La Roca S.A, Período de enero a diciembre 2014*. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR.
<https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/ca987cae-9ad4-4d58-948f-8c2c3521dea7/content>

Cordonez, M., & Fuentes, G. (2022). *Auditoría de Gestión y su Incidencia en la calidad de los servicios de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná Periodo 2021*. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOTOPAXI EXTENSIÓN LA MANÁ.
<https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/43d14e53-6c69-4d62-9a76-53fc16dade2b/content>

Cubero, A. (2019). *Manual de auditoría de gestión: Enfoque empresarial de riesgos*. Universidad del Azuay Casa Editora.
<https://publicaciones.uazuay.edu.ec/index.php/ceazuay/catalog/view/82/76/1174>

Díaz, J. (2018). *La Auditoría interna y su incidencia en el cumplimiento de normas tributarias y contables*. Universidad Esperitu Santo.
<http://repositorio.uees.edu.ec/123456789/2516>

Escobar, L. (2020). *Auditoría de gestión a los procesos administrativos desarrollados por la unidad de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón Pastaza en el año 2018*. UNIANDES.
<https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/12898>

- Fernández, C. (2022). *Plan de auditoria en gestión del talento humano en la empresa GMO suministros peruanos SAC*. Universidad Señor de Sipán. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9206>
- Gomez, Formoso, & Naima. (2021). Proceso interno basado en Coso II en una empresa operadora de viajes. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=721778110006>
- Gómez, Formoso, Naima, & Puchaicela. (2021). Proceso de control interno basado en coso II en una empresa operadora de viajes.
- Gómez, Formoso, Naima, & Puchaicela. (2021). PROCESO DE CONTROL INTERNO BASADO EN COSO II EN UNA EMPRESA. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=721778110006>
- Gregory, Z., Dewis, Á., & Narciso, Y. (2021). La importancia de la auditoria de gestión y los procesos administrativos y técnicos, realidades y perspectivas. *UNESUM*, 5(3), 133-135. <https://doi.org/https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v5.n3.2021.568>
- Gutiérrez. (2019). Importancia de la aplicacion de los principios fundamentales de auditoria del sector puúblico.
- Herrera, C. (2015). *Auditoría de gestión a la Unidad de Talento Humano del Gobierno Autónomo Municipal del cantón Chaguarpamba, provincia de Loja, periodo enero a diciembre del año 2013*. Repositorio Universidad de Loja. <https://dspace.unl.edu.ec/server/api/core/bitstreams/fd2cb32f-1538-4b2c-aa0f-3a360afe85b2/content>
- Jacobo, C., & Lozano, Y. (2020). *Aplicación de la auditoría de gestión en el área de recursos humanos y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Bextec Contratistas S.A.C Trujillo, 2020*. Universidad Privada Antenor Orrego. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/9121>
- Llimiguano, & Gavilánez. (30 de Agosto de 2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas.

- Llumiguano, Gavilánez, & Cháves. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. <https://doi.org/https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2723>
- Lloor, & Rodriguez. (2022). Teoría de colas y optimización de proceso de atención al usuario. <https://doi.org/https://doi.org/10.33262/ap.v4i3.221>
- Morejón, & Zavala. (2024). *AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DE LA BIBLIOTECA Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ*. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/6208>
- Organización de las Naciones Unidas. (2015). ONU. Objetivo 16: Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/peace-justice/>
- Orrala, Á. (2024). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA POR PROCESOS EN LA ATENCIÓN CIUDADANA DE LOS GAD'S PARROQUIALES: JOSÉ*. <https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/fd18896e-261a-40b6-85da-c4d23290ca53/content>
- Orrola, M. (2024). Gestión de la información para las auditorías de talento. <http://scielo.sld.cu/pdf/sc/v17n3/2306-2495-sc-17-03-112.pdf>
- Palacios. (2020). Gestión de calidad del proceso de Atención al usuario. <https://doi.org/DOI 10.35381/cm.v7i12.421>
- Puente, M., & León, C. (2023). *Auditoría de Gestión a la Unidad Educativa Nuestra Señora de Fátima de la ciudad de Riobamba, periodo 2022*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10994>
- Reyes, K. (2024). *Auditoría de gestión al departamento de cobranzas de la empresa COMECSA S.A., del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2022*. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/10740>
- Roxana, A. (2014). Introducción al proceso de auditoría de gestión. 2-281. https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_intro_proc_aud_ges.pdf

- Sagbay, M., & Bermeo, K. (2021). Determinación del nivel de satisfacción de los consumidores. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades*.
- Sánchez. (2023). Auditoría de gestión al proceso de compras de medicamentos en la fase precontractual en el área de adquisiciones del Hospital General Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/items/9c53f6fd-c8e4-4eef-aae8-54302959d3b5>
- Secretaría Nacional de Planificación. (2024). *Plan Nacional de Desarrollo*. Ecuador: Gráficas IMAGO Cía. Ltda. https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/pnd2024-2025.pdf
- Silva, J., & Macías, B. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente. *CienciaUAT*.
- Tapia, M. (2012). *Diseño de una metodología para la aplicación de una auditoría de gestión para el área administrativa*. Universidad Politécnica Salesiana. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3718/1/UPS-ST000844.pdf>
- Terán, N., Gonzáles, J., Ramirez, R., & Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*.
- Tovar. (2026). Control Interno en Tesorería del GAD Latacunga: una evaluación basada en modelo coso. <https://doi.org/https://doi.org/10.59773/ci.v7i2.A.143>
- Vázquez & Flores. (2025). Evaluación de la satisfacción del cliente mediante auditoría de gestión en empresas comerciales. <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0002-7348-4523>
- Vázquez. (2025). Evaluación de la satisfacción del cliente mediante auditoría de gestión en empresas comerciales.
- Vega, Y., Olivero, E., & Gastelbondo, E. (2020). Desarrollo de la capacidad de innovación en procesos de. *Información tecnológica*.
- Vera, K. (2019). *Auditoría de gestión en los procesos operativos del área de compras y el control interno de la compañía Constructora saltos "Construsaltos" S.A, Cantón la Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017*. UPSE.

<https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/63fdbb03-f1c9-46b1-a715-59e5ccd3b062/content>

Yuccha, M. (2022). *Auditoría de gestión en la empresa MEGAKONS S.A., período 2019 – 2020*. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/ca0c5114-9980-4f0f-b610-6778ee806846/content>

Zauñy, N. (2016). La auditoría de gestión y su incidencia en la administración de los recursos humanos de las empresas de servicios de asistencia al viajero, periodo 2012-2014. *Universidad de San Martín de Porres*. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/2761>

Zavala, J., & Yautibug, C. (2021). *Auditoría de Gestión a la empresa asociativa de lácteos (COCIHC), cantón Colta, periodo 2018*. Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7462>

Apéndice

Apéndice A Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Auditoría de gestión en el proceso de atención al usuario en el Gad Municipal del cantón la libertad, provincia de santa elena, año 2024.	Formulación del problema ¿Cuál es el impacto que genera la aplicación de indicadores de gestión a través de una auditoria de gestión en el mejoramiento de la atención a los usuarios en el GAD Municipal del Cantón La Libertad? Sistematización del problema ¿Cuáles son los indicadores primordiales de gestión que deben ser desarrolladas en el área de atención al cliente del GAD Municipal para medir la eficiencia operativa y la eficacia del proceso de atención? ¿De qué forma una auditoria puede mejorar la eficiencia y	Objetivo general Evaluar la gestión del proceso de atención al usuario por medio de indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad en relación con los objetivos estratégicos del GAD de cantón La Libertad, provincia de Santa Elena en el año 2024. Objetivos específicos • Diagnosticar la situación actual mediante una lista de verificación del área de atención al usuario de GAD Municipal. • Identificar los riesgos relacionados al proceso de	Auditoría de gestión	Principios del proceso de auditoria Control interno-Coso II Medición de indicadores Fase de auditoria	✓ Conocimiento preliminar. ✓ Planificación específica. ✓ Comunicación de resultados. ✓ Cumplimiento de normas. ✓ Alcance de efectividad. ✓ Capacitación. ✓ Ambiente interno. ✓ Actividades de control. ✓ Análisis de datos	

	eficacia en la gestión de atención al usuario? ¿Qué impacto han generado los reclamos de los usuarios en la gestión del proceso de atención al cliente? ¿Qué recomendaciones específicas obtenidos de los hallazgos de la auditoria de gestión para mejorar el proceso de atención al cliente del GAD Municipal?	atención a los usuarios mediante el componente COSO II en el GAD Municipal de Liberad. ● Describir los procedimientos para el proceso de atención al usuario para contribuir al fortalecimiento del área, derivadas de la auditoria de gestión.				
--	---	--	--	--	--	--

Apéndice B Carta Aval



Oficio No. 1018-AFT-GADMCLL
La Libertad, 15 de agosto de 2025

Ingeniero
Wilson Toro Álava, Mgtr.
DIRECTOR DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA - UPSE
En su despacho.-

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo en nombre del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, deseándole éxitos en las funciones a usted encomendadas.

En atención al Oficio No. UPSE-FCA-EBA-2025 de fecha 12 de agosto de 2025, suscrito por el Ing. Emanuel Bohórquez Armijos, MSc., Coordinador de la Unidad de Integración Curricular de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, al respecto me permito manifestar que se AUTORIZA al estudiante **ÁNGEL ENRIQUE BAZÁN GONZÁLEZ**, portador de la cédula de identidad No.2450297540, actualmente matriculado en el séptimo semestre de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, para que desarrolle su anteproyecto de titulación en el ámbito de nuestra institución, trabajar con la información contable necesaria del año 2024, específicamente en el área de auditoría de gestión, con enfoque en los procesos y actividades del Balcón de Servicios.

Se garantiza que la información proporcionada será utilizada exclusivamente con fines académicos y que el estudiante se compromete a mantener la confidencialidad y reserva de los datos institucionales conforme a las normas éticas y legales vigentes.

Aprovecho la oportunidad para reiterar a usted los sentimientos de distinguida consideración y estima.

Atentamente,


FRANCISCO TAMARIZ GUERRERO
ALCALDE

Miriam.-



Barrio 28 de Mayo, Av. Eleodoro Solórzano
calle 11, diagonal al CC. El Paseo Shopping

www.lalibertad.gob.ec

Apéndice C Cronograma de tutorías



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CRONOGRAMA DE TUTORÍAS DE TITULACIÓN

MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE
INTEGRACIÓN CURRICULAR

		2026														
		ABR			MAY				JUN				JUL			
No.	Actividades planificadas	1 20- 24	2 27- 01	3 04- 08	4 11- 15	5 18- 22	6 25- 29	7 01- 05	8 08- 12	9 15- 19	10 22- 26	11 29- 03	12 06- 10	13 13- 17	14 20- 24	FECHA
1	Introducción	X	X	X												
2	Capítulo I Marco Referencial			X	X	X	X									
3	Capítulo II Metodología							X	X	X						
4	Capítulo III Resultados y Discusión										X	X	X			
5	Conclusiones y Recomendaciones													X		
6	Resumen													X		
7	Certificado Antiplagio-Tutor														X	
8	Entrega de informe de culminación de tutorías, por parte de los tutores, a Dirección y al profesor Guía (con documentos de soporte)														X	Hasta el viernes 24 de julio del 2026

FIRMA DEL TUTOR
NOMBRE: Juan Rojas Caraballo

FIRMA DEL ESTUDIANTE
NOMBRE: Angel Bayán González

Apéndice D Presupuesto de la investigación

Materiales	Costo
Laptop	\$ 500,00
Celular	\$ 180,00
Transporte	\$ 15,00
Impresiones	\$ 2,00
Capeta manila	\$ 0,25
Esferos	\$ 0,45
Cuaderno	\$ 1,65
Internet	\$ 75,00
Total	\$ 774,35

Nota: Materiales y costos utilizados para el proyecto.

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
FICHA PARA EL CONTROL DE TUTORÍAS DE TRABAJOS DE TITULACIÓN**

Facultad:			Ciencias Administrativas			
Carrera:			Contabilidad y Auditoría			
Modalidad de Titulación:			Trabajo de Integración Curricular			
Docente tutor:			Lcdo. Raza Calcedo Javier Arturo, Mgtr.			
FECHA	HORA		NOMBRE DEL ESTUDIANTE	NIVEL Y PARALELO	DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS	TIPO DE TUTORÍA
	INICIO	FIN				
15/5/2026	13h00	15h00	Bazán González Ángel Enrique	8/2	Revisión de matriz de consistencia, corrección del objetivo general y los objetivos específicos, formulación del problema, dimensiones e indicadores.	TITULACIÓN
5/6/2026	14h00	16h00	Bazán González Ángel Enrique	8/2	Revisión de objetivos corregidos, desarrollo de teorías y conceptos, revisión de literatura y presentación del organigrama de la entidad con la cual se realizaría el proyecto.	
22/6/2026	20h00	22h00	Bazán González Ángel Enrique	8/2	Se definió la población y muestra a la cual se le aplicaría los instrumentos de evaluación en base al organigrama institucional. Se revisaron las preguntas de los componentes del COSO II.	
4/7/2026	12h00	14h00	Bazán González Ángel Enrique	8/2	Se aprobó el cuestionario COSO II además se aprobaron las preguntas que se realizarían en la entrevista al personal de la entidad. Se explicó como realizar el análisis de cada uno de los componentes del cuestionario COSO II.	
24/7/2026	18h00	20h00	Bazán González Ángel Enrique	8/2	Se realizó la revisión completa del trabajo de integración curricular. Se realizó la revisión de los resultados de las entrevistas a las 3 personas pertenecientes a la entidad. Se revisó el apartado de discusión, conclusión y recomendación.	
10/8/2026	10h00	12h00	Bazán González Ángel Enrique	8/2	Revisión y mejoramiento del TIC en base a las sugerencias dadas por la docente especialista.	
OBSERVACIONES DEL DOCENTE:						


FIRMA DEL TUTOR


FIRMA DEL ESTUDIANTE

Apéndice F Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA



Tema del trabajo de integración curricular: Auditoría de gestión al proceso de atención al usuario del GAD Municipal del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, Año 2024

Cargo del entrevistado: Asistente de atención al usuario

Nombre del entrevistado:

Objetivo: Recopilar información general acerca del proceso de atención al usuario del GAD Municipal del La Libertad, Provincia de Santa Elena, Año 2024

1. ¿Cuáles son las actividades que realiza diariamente en el proceso de atención al usuario?
2. ¿Existe un procedimiento documentado para la atención ciudadana?
3. ¿Qué tipo de solicitudes o requerimientos recibe con mayor frecuencia?
4. ¿Qué herramientas o sistemas utiliza para registrar la atención brindada?
Se asigna un código para registrar el ingreso de documentos, lo que permite conocer el estado del proceso en las diferentes áreas.
5. ¿Cómo verifica que la información entregada al usuario sea correcta y actualizada?
6. ¿Qué tiempo promedio emplea en atender cada requerimiento ciudadano?
7. ¿Qué dificultades se presentan con mayor frecuencia durante la atención al público?
8. ¿Cómo se gestionan las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios?
9. ¿Qué mecanismos existen para medir la satisfacción de los usuarios?
10. ¿Cómo se coordina con otras áreas cuando una solicitud requiere atención interdepartamental?
11. ¿Qué mejoras propondría para optimizar el servicio que presta el municipio?



UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA



Tema del trabajo de integración curricular: Auditoría de gestión al proceso de atención al usuario del GAD Municipal del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, Año 2024

Cargo del entrevistado: secretario general

Nombre del entrevistado:

Objetivo: Recopilar información general acerca del proceso de atención al usuario del GAD Municipal del La Libertad, Provincia de Santa Elena, Año 2024

1. ¿Cuál es la función del departamento de Secretaría dentro del proceso de atención al usuario?
2. ¿Qué políticas o normativas regulan la atención ciudadana en la institución?
3. ¿Cómo se gestionan y controlan los documentos y trámites ingresados por los usuarios?
4. ¿Existen indicadores para medir la eficiencia y calidad del servicio brindado?
5. ¿Cómo se supervisa el cumplimiento de los tiempos establecidos para la atención de trámites?
6. ¿Qué mecanismos se utilizan para atender quejas, reclamos y sugerencias ciudadanas?
7. ¿Con qué frecuencia se realizan evaluaciones del proceso de atención al usuario?
8. ¿Cómo se coordina el trabajo entre Secretaría y las demás dependencias municipales?
9. ¿Cuáles son las principales limitaciones que enfrenta el departamento en este proceso?
10. ¿Qué riesgos identifica dentro del proceso de atención al usuario?
11. ¿Qué estrategias recomendaría para fortalecer la gestión y satisfacción ciudadana?



UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA



Tema del trabajo de integración curricular: Auditoría de gestión al proceso de atención al usuario del GAD Municipal del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, Año 2024

Cargo del entrevistado: Coordinador general

Nombre del entrevistado:

Objetivo: Recopilar información general acerca del proceso de atención al usuario del GAD Municipal del La Libertad, Provincia de Santa Elena, Año 2024.

1. ¿Cuál es la importancia estratégica del proceso de atención al usuario dentro de la gestión municipal?
2. ¿Qué objetivos institucionales están vinculados con la calidad del servicio ciudadano?
3. ¿Cómo se evalúa el desempeño del proceso de atención al usuario?
4. ¿Qué indicadores de gestión utiliza el municipio para medir la satisfacción de los ciudadanos?
5. ¿Cómo se asegura el cumplimiento de las normativas relacionadas con la atención pública?
6. ¿Qué mecanismos de control interno existen para supervisar la atención al usuario?
7. ¿Cómo se gestionan las quejas y reclamos que afectan la imagen institucional?
8. ¿Cómo se fomenta la cultura de servicio y mejora continua entre los funcionarios?
9. ¿Cuáles son los principales problemas identificados en la atención ciudadana?
10. ¿Qué riesgos institucionales podrían afectar la eficiencia del proceso?

Apéndice G Cuestionario de control COSO II

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Libertad		#¡DESCONOCIDO!				
Área auditada	SECRETARIA GENERAL						
Periodo	2024						
Elaborado por:	Bazán González Angel Enrique						
AMBIENTE DE CONTROL							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0		
1. INTEGRIDAD Y VALORES ETICOS							
1.1	¿La entidad cuenta con un código de ética formalmente establecido y difundido al personal del área de secretaría general?						
1.2	¿Se realizan capacitaciones periódicas sobre ética, transparencia y atención ciudadana?						
1.3	¿Existen mecanismos para reportar incumplimientos éticos o conflictos de interés?						
2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA							
2.1	¿El área de secretaría general posee una estructura organizativa definida y documentada?						
3. AUTORIDAD ASIGNADA Y RESPONSABILIDAD ASUMIDA							
3.1	¿Las funciones y responsabilidades del personal están definidas mediante manuales o documentos oficiales?						
TOTAL							

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Libertad		#¡DESCONOCIDO!				
Área auditada	SECRETARIA GENERAL						
Periodo	2024						
Elaborado por:	Bazán González Angel Enrique						
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0		
1. OBJETIVOS ESTRATEGICOS							
1.1	¿La institución cuenta con una misión, visión y objetivos institucionales formalmente establecidos y difundidos?						
2. OBJETIVOS ESPECIFICOS							
2.1	¿El área de secretaría general tiene objetivos específicos alineados al plan estratégico institucional?						
2.2	¿Se encuentran definidos objetivos específicos para mejorar el proceso de atención al usuario, con metas e indicadores de desempeño?						
2.3	¿Los servidores públicos conocen los objetivos y metas del proceso de atención al usuario y sus responsabilidades para cumplirlos?						
2.4	¿Se realiza seguimiento y evaluación periódica del cumplimiento de los objetivos establecidos?						
TOTAL						2	

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Libertad						
Área auditada	SECRETARIA GENERAL						
Periodo	2024						
Elaborado por:	Bazán González Angel Enrique						
IDENTIFICACION DE EVENTOS							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1. FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS							
1.1	¿La institución identifica factores internos y externos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos del área de atención al usuario?						
2. IDENTIFICACION DE EVENTOS							
2.1	¿Se han definido procedimientos documentados para identificar riesgos relacionados con la pérdida de información, interrupción de trámites administrativos o demoras en la atención ciudadana?						
2.2	¿Los eventos identificados son registrados y comunicados para la toma de decisiones?						
3. CATEGORIA DE EVENTOS							
3.1	¿La institución evalúa periódicamente los eventos de riesgo para determinar su impacto en el proceso de atención al usuario?						
3.2	¿La institución clasifica los eventos identificados según su nivel de impacto y probabilidad de ocurrencia?						
TOTAL							

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Libertad						
Área auditada	SECRETARIA GENERAL						
Periodo	2024						
Elaborado por:	Bazán González Angel Enrique						
EVALUACION DE RIESGO							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1. ESTIMACION DE PROBABILIDAD DE IMPACTO							
1.1	¿riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos del área?						
1.2	¿Se evalúa el impacto que podrían generar los riesgos identificados sobre la calidad del servicio al ciudadano?						
1.3	¿Se dispone de una metodología documentada para valorar probabilidad e impacto de los riesgos?						
2. EVALUACION DE RIESGO							
2.1	¿Se realiza periódicamente la evaluación y actualización de los riesgos identificados?						
2.2	¿Existen medidas de tratamiento o planes de acción para mitigar los riesgos evaluados?						
TOTAL							

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Libertad					
Área auditada	SECRETARIA GENERAL					
Periodo	2024					
Elaborado por:	Bazán González Angel Enrique					
RESPUESTA DE LOS RIESGO						
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1.0	1. CATEGORIA DE RESPUESTAS					
1.1	¿La institución define acciones para evitar, reducir, compartir o aceptar los riesgos identificados?					
1.2	¿Existen procedimientos documentados para responder ante eventos que afecten el servicio al usuario?					
1.3	¿Las respuestas implementadas son evaluadas para verificar su efectividad?					
2. DECISION DE RESPUESTAS						
2.1	¿La dirección participa en la selección y aprobación de las respuestas frente a los riesgos identificados?					
2.2	¿Se da seguimiento a la implementación de las acciones establecidas para mitigar riesgos?					
TOTAL					2	

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Libertad					
Área auditada	SECRETARIA GENERAL					
Periodo	2024					
Elaborado por:	Bazán González Angel Enrique					
ACTIVIDADES DE CONTROL						
NO	PREGUNTAS	RES PUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1. INTEGRACIÓN CON LAS DECISIONES SOBRE RIESGOS						
1.1	¿Las actividades de control implementadas en la Secretaría General se encuentran debidamente alineadas con los riesgos previamente identificados, asegurando su mitigación y contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales?					
1.2	¿Las decisiones adoptadas para tratar riesgos son comunicadas y aplicadas por el personal responsable?					
2. PRINCIPALES ACTIVIDADES DE CONTROL						
2.1	¿Existen procedimientos y controles establecidos para garantizar la correcta atención al usuario?					
2.2	¿Se realizan supervisiones periódicas para verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos?					
3. CONTROLES SOBRE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN						
3.1	¿La institución cuenta con controles para garantizar la seguridad, integridad y disponibilidad de la información utilizada en atención al usuario?					
TOTAL						

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Libertad					
Área auditada	SECRETARIA GENERAL					
Periodo	2024					
Elaborado por:	Bazán González Angel Enrique					
INFORMACION Y COMUNICACION						
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1. CULTURA DE INFORMACION EN TODOS LOS NIVELES						
1.1	¿La institución promueve una cultura organizacional orientada a la transparencia, colaboración y adecuada comunicación interna?					
2 SISTEMA ESTRATEGICO INTEGRADO						
2.1	¿La institución cuenta con mecanismos para generar y compartir información relevante para la toma de decisiones?					
2.2	¿La información estratégica es comunicada oportunamente al personal del área de secretaria general?					
3. CONFIABILIDAD DE LA INFORMACION						
3.1	¿Existen procedimientos que garanticen que la información generada sea completa, confiable y actualizada?					
4. COMUNICACIÓN						
4.1	¿La institución mantiene canales efectivos de comunicación interna y externa para apoyar el cumplimiento de objetivos institucionales?					
TOTAL					2	

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Libertad					
Área auditada	SECRETARIA GENERAL					
Periodo	2024					
Elaborado por:	Bazán González Angel Enrique					
SUPERVISION Y MONITOREO						
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1. SUPERVISION INTERNA Y EXTERNA						
1	¿Se realizan supervisiones internas periódicas para verificar el cumplimiento de los procedimientos en el área de secretaria general?					
2	¿Existen indicadores o mecanismos de monitoreo para evaluar la calidad del servicio brindado al ciudadano?					
3	¿La institución recibe y analiza observaciones externas (usuarios, auditorías o entes de control) para mejorar el servicio?					
4	¿Se da seguimiento al cumplimiento de acciones correctivas derivadas de supervisiones internas o externas?					
5	¿Los resultados del monitoreo son comunicados al personal para promover mejoras continuas en el área?					
TOTAL						

Apéndice H Aplicación de instrumento



Apéndice I Indicador Constatación de la modernización de la estructura tecnológica del Sistema de Información Local (SIL)



EMPRESA PÚBLICA
UPSE
Tu mejor Aliado



Universidad Estatal Península de Santa Elena, Edificio del INCYT,
Vía principal Santa Elena - La Libertad | Ecuador

CONTRATO No.
001-PSM-GADMCLL-2024

EJE DE INTERVENCIÓN OBJETIVO ESTRATÉGICO	PLAN PROGRAMA	PROYECTO	DETALLE	METAS	INDICADORES	2023	2024	2025	2026	2027	2030	2035	MONTO
		de institucionales, de acuerdo con la ley	promueve la transparencia del GAD.	adquirido y se mantienen los seguros de acuerdo con la ley									
		Proyecto para modernizar la estructura tecnológica municipal e implementación del Sistema de Información Local (SIL)	Implementar y promover nuevos servicios para el uso de los servidores y la aplicación, asegurando que sean accesibles y fáciles de utilizar para los ciudadanos.	Hasta finales del año 2027 se ha implementado un SIL	Número de proyectos implementados			X	X	X			\$ 100.000,00
		Proyecto para el mantenimiento de las instalaciones municipales	Crear un ambiente adecuado donde los ciudadanos puedan acceder libremente sin barreras ni	Hasta finales del año 2027 se da mantenimiento a las instalaciones municipales	Montos para mantenimiento a las instalaciones municipales				X	X			\$ 400.000,00

CONTRATO No.
001-PSM-GADMCLL-2024

GERENCIA GENERAL

Apéndice J Cumplimiento de actividades destinadas a la atención al usuario del GAD Municipal.

EJE DE INTERVENCIÓN OBJETIVO ESTRATÉGICO		PLAN PROGRAMA	PROYECTO	DETALLE	METAS	INDICADORES	2023	2024	2025	2026	2027	2030	2035	MONTO
UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA, Edificio del INCYT, VIA PRINCIPAL Santa Elena - La Libertad Ecuador	CULTURA PARA EL DESARROLLO	Fomento de la identidad cultural	Promover la cohesión social y el enriquecimiento cultural de la comunidad.	Aumentar en un 10% la participación ciudadana en actividades culturales. AL 2027	Porcentaje de participación	alcantarilla do,			X	X	X			\$ 90.000,00
UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA, Edificio del INCYT, VIA PRINCIPAL Santa Elena - La Libertad Ecuador	EQUIDAD E INCLUSIÓN	Empoderamiento de grupos vulnerables	Fomentar la igualdad de género.	Incrementar anualmente un 15% la participación de mujeres en cargos de liderazgo. AL 2026	Número de mujeres que participan en programas de emprendimiento.	Índice de igualdad de género.			X	X				\$ 35.000,00
UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA, Edificio del INCYT, VIA PRINCIPAL Santa Elena - La Libertad Ecuador	PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD DE GÉNERO	Transformar las normas sociales que perpetúan la	Reducir los casos de violencia de género.	Índice de igualdad de género.	Índice de igualdad de género.	Índice de igualdad de género.								\$ 50.000,00

CONTRATO No.
001-PSM-GADMCLL-2024

GERENCIA GENERAL

Apéndice K Ejecución de campañas de hábitos saludables y actividades formativas para la atención al usuario del GAD Municipal

EMPRESA PÚBLICA
UPSE
Tu mejor Aliado

CONTRATO No.
001-PSM-GADMCLL-2024

EJE DE INTERVENCIÓN	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PLAN PROGRAMÁTICO	PROYECTO	DETALLE	METAS	INDICADORES	2023	2024	2025	2026	2027	2030	2035	MONTO
y seguridad ciudadana		SALUD INTEGRAL	Fortalecimiento de la atención primaria	los estudiantes										
				Campañas de salud para toda la ciudadanía con enfoque especial a los grupos prioritarios	3 Campañas de salud anual	Número de campañas realizadas			X	X	X			\$ 30.000,00
				Busca reducir la prevalencia de sobrepeso y obesidad en la población mediante la actividad física	2 campañas anuales de hábitos saludables	Porcentaje de personas que realizan actividad física regularmente			X	X	X			\$ 50.000,00
		VIVIENDA DIGNA Y SOSTENIBLE	Programa de vivienda social	Mejorar la calidad de vida y promover la inclusión social.	1 Plan parcial para vivienda de interés social desarrollado	Cantidad de planes parciales realizados				X	X			\$ 2.000.000,00
				Mejoramiento de la infraestructura básica	Incrementar el acceso a servicios esenciales	Incrementar el acceso a servicios	Porcentaje de hogares con acceso a					X	X	

CONTRATO No.
001-PSM-GADMCLL-2024

GERENCIA GENERAL

Universidad Estatal Península de Santa Elena, Edificio del INCYT,
vía principal Santa Elena - La Libertad | Ecuador

Apéndice L Mantenimiento de instalaciones destinadas a la atención al usuario del GAD Municipal



EMPRESA PÚBLICA
UPSE
Tu mejor Aliado





Universidad Estatal Península de Santa Elena, Edificio del INCYT,
vía principal Santa Elena - La Libertad | Ecuador

CONTRATO No.
001-PSM-GADMCLL-2024

EJE DE INTERVENCIÓN	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PLAN PROGRAMA	PROYECTO	DETALLE	METAS	INDICADORES	2023	2024	2025	2026	2027	2030	2035	MONTO
			de institucionales, de acuerdo con la ley	promueva la transparencia del GAD.	adquirido y se mantienen los seguros de acuerdo con la ley									
			Proyecto para modernizar la estructura tecnológica municipal e implementación del Sistema de Información Local (SIL)	Implementar y promover nuevos servicios para el uso de los servidores y la aplicación, asegurando que sean accesibles y fáciles de utilizar para los ciudadanos.	Hasta finales del año 2027 se ha implementado un SIL	Número de proyectos implementados			X	X	X			\$ 100.000,00
			Proyecto para el mantenimiento de las instalaciones municipales	Crear un ambiente adecuado donde los ciudadanos puedan acceder libremente sin barreras al	Hasta finales del año 2027 se da mantenimiento a las instalaciones municipales	Montos para mantenimiento a las instalaciones municipales				X	X			\$ 400.000,00

CONTRATO No.
001-PSM-GADMCLL-2024

GERENCIA GENERAL

Apéndice M Porcentaje de cumplimiento de solicitudes interdepartamentales atendidas por el GAD Municipal

[illegible]

GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON LA LIBERTAD	
AUDITORIA DE GESTION AL PROCESO DE ATENCION AL USUARIO DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON LA LIBERTAD	
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024	
HOJA DE HALLAZGOS #1	
Descripción del hallazgo	Ejecución del avance programado para la modernización del Sistema de Información Local (SIL).
Condición	De acuerdo con la documentación revisada correspondiente al período 2024, las actividades consideradas para la modernización de la estructura tecnológica del Sistema de Información Local presentaron un cumplimiento del 100 % respecto de la programación examinada.
Criterio	La Norma de Control Interno 410-04, “Plan estratégico y operativo de tecnologías de la información y comunicaciones”, establece que la planificación tecnológica debe estar alineada con los objetivos institucionales e incluir mecanismos para controlar y evaluar su ejecución. También corresponde considerar la Meta 8 del PDOT y la ficha técnica del indicador.
Causa	El cumplimiento alcanzado se debió a que la unidad responsable del proyecto Gobierno Digital ejecutó las actividades previstas para la modernización del Sistema de Información Local y mantuvo la documentación que respaldó su realización.
Efecto	La falta de continuidad en la modernización del Sistema de Información Local podría ocasionar la desactualización de los datos territoriales, dificultades para consultar la información y retrasos en los procesos municipales que dependen de las herramientas tecnológicas.
Recomendaciones	Al responsable del proyecto Gobierno Digital: Continuará con la ejecución, seguimiento y documentación de las actividades relacionadas con el Sistema de Información Local, conservando los registros que permitan verificar el cumplimiento de las metas y la actualización progresiva de las herramientas tecnológicas.

GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON LA LIBERTAD	
AUDITORIA DE GESTION AL PROCESO DE ATENCION AL USUARIO DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON LA LIBERTAD	
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024	
HOJA DE HALLAZGOS #2	
Descripción del hallazgo	Ejecución de las actividades programadas para la atención y participación ciudadana.
Condición	Con base en la documentación examinada, durante el período 2024 se desarrollaron las tres actividades programadas para la atención y participación de los usuarios del GAD Municipal, representando un cumplimiento del 100 % respecto de la planificación considerada.
Criterio	La Norma de Control Interno 200-02, “Administración estratégica”, dispone que las entidades públicas deben establecer planes, metas e indicadores que permitan controlar, dar seguimiento y evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales. También se aplica la planificación institucional y la ficha técnica del indicador.
Causa	El resultado obtenido se debió a que la unidad responsable de Participación Ciudadana ejecutó las tres actividades contempladas en la planificación y conservó la documentación correspondiente.
Efecto	El incumplimiento de las actividades de atención y participación ciudadana podría limitar los espacios de vinculación con la comunidad, reducir la intervención de los ciudadanos y dificultar la identificación de sus necesidades y requerimientos.
Recomendaciones	Al responsable de Participación Ciudadana: Continuará con la planificación, ejecución, registro y seguimiento de las actividades dirigidas a la ciudadanía, incorporando información sobre el número de participantes y los resultados alcanzados para facilitar la evaluación de las metas institucionales.

GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON LA LIBERTAD	
AUDITORIA DE GESTION AL PROCESO DE ATENCION AL USUARIO DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON LA LIBERTAD	
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024	
HOJA DE HALLAZGOS #3	
Descripción del hallazgo	Ejecución de las campañas de hábitos saludables y actividades formativas programadas.
Condición	De acuerdo con la documentación revisada correspondiente al período 2024, las actividades consideradas para la modernización de la estructura tecnológica del Sistema de Información Local presentaron un cumplimiento del 100 % respecto de la programación examinada.
Criterio	La Norma de Control Interno 200-02, “Administración estratégica”, establece la obligación de formular, ejecutar, controlar, dar seguimiento y evaluar los planes institucionales mediante metas e indicadores de gestión. También corresponde aplicar el PDOT y la ficha técnica del indicador, que contemplaron la ejecución de dos campañas durante el período.
Causa	El cumplimiento alcanzado se debió a que la unidad responsable ejecutó las dos campañas de hábitos saludables y actividades formativas programadas y mantuvo los registros documentales de las acciones desarrolladas.
Efecto	La falta de ejecución de las campañas de hábitos saludables y actividades formativas podría limitar la promoción de la actividad física, la formación comunitaria y la difusión de prácticas orientadas al bienestar de la población.
Recomendaciones	Al responsable de la ejecución de las campañas: Continuará con la planificación, ejecución y documentación de las campañas de hábitos saludables y actividades formativas, incorporando registros de participación y resultados que permitan evaluar su alcance en la comunidad.

GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON LA LIBERTAD	
AUDITORIA DE GESTION AL PROCESO DE ATENCION AL USUARIO DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON LA LIBERTAD	
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024	
HOJA DE HALLAZGOS #4	
Descripción del hallazgo	Ejecución de la actividad programada para el mantenimiento de las instalaciones municipales.
Condición	De acuerdo con la información examinada, durante el período 2024 se ejecutó la actividad programada de mantenimiento, adecuación o mejoramiento de las instalaciones municipales destinadas a la atención de la ciudadanía, alcanzando un cumplimiento del 100 %.
Criterio	La Norma de Control Interno 406-13, “Mantenimiento de bienes de larga duración”, establece que las entidades públicas deben diseñar y ejecutar programas de mantenimiento preventivo y correctivo de sus bienes, con la finalidad de conservar su estado y prolongar su vida útil. También se consideran la planificación institucional y la ficha técnica del indicador.
Causa	El resultado obtenido se debió a que la Dirección Administrativa ejecutó la actividad de mantenimiento programada y conservó la documentación relacionada con la intervención realizada en las instalaciones municipales.
Efecto	El incumplimiento de las actividades de mantenimiento podría ocasionar el deterioro progresivo de las instalaciones municipales, afectar las condiciones de acceso de la ciudadanía y dificultar la continuidad y calidad de los servicios prestados.
Recomendaciones	Al Director Administrativo: Continuará con la programación, ejecución y registro de las actividades de mantenimiento, conservando la documentación de las intervenciones realizadas y verificando periódicamente las condiciones de las instalaciones destinadas a la atención ciudadana.

GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON LA LIBERTAD	
AUDITORIA DE GESTION AL PROCESO DE ATENCION AL USUARIO DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON LA LIBERTAD	
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024	
HOJA DE HALLAZGOS #5	
Descripción del hallazgo	Solicitudes interdepartamentales que continuaban en proceso de atención al cierre del período 2024.
Condición	De acuerdo con los registros revisados, durante el período 2024 se recibieron 2.382 solicitudes interdepartamentales, de las cuales 2.150 fueron atendidas, equivalentes al 90,26 %, mientras que 232 solicitudes, correspondientes al 9,74 %, continuaban en proceso de atención al cierre del período evaluado.
Criterio	La Norma de Control Interno 200-07, “Coordinación de acciones organizacionales”, dispone que las autoridades deben establecer medidas para que cada servidor acepte la responsabilidad asignada y coordine sus actividades con las demás unidades institucionales. Asimismo, la Norma de Control Interno 401-03, “Supervisión”, establece que los responsables deben supervisar los procesos y operaciones para garantizar el cumplimiento de las disposiciones y objetivos establecidos. También se aplica la ficha técnica del indicador, cuya meta fue atender el 100 % de las solicitudes interdepartamentales.
Causa	El incumplimiento se produjo debido a que el Secretario General y los responsables de las unidades administrativas involucradas no mantuvieron un mecanismo consolidado para controlar el estado, la unidad responsable y el tiempo de atención de cada solicitud interdepartamental.
Efecto	La ausencia de un seguimiento consolidado ocasionó que 232 solicitudes continuaran pendientes al cierre del período y podría generar retrasos en las respuestas, acumulación de trámites y dificultades para atender oportunamente los requerimientos de los usuarios.
Recomendaciones	Al Alcalde del GAD Municipal del Cantón La Libertad: Dispondrá al Secretario General y a los responsables de las unidades administrativas implementar un registro consolidado que incluya la fecha de recepción, unidad responsable, estado y tiempo de atención de cada solicitud interdepartamental; además, elaborarán reportes periódicos para identificar retrasos y asegurar la atención oportuna de los requerimientos pendientes.