

**INFORME MENSUAL
PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
ABRIL 2017**

SEGUIMIENTO REALIZADO POR

**LILIANA ESTER CORREA YEPES
Secretaria Control Interno**

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| PRESENTACION | 3 |
| 1. OBJETIVO | 4 |
| 2. ALCANCE | 5 |
| 3. ANALISIS DE LA INFORMACION..... | 6 |
| 3.1 COMISARIA DE FAMILIA | 6 |
| 3.2 DESPACHO DEL ALCALDE | 7 |
| 3.3 SECRETARIA DE GOBIERNO | 7 |
| 3.4 SECRETARIA DE HACIENDA..... | 8 |
| 3.5 SECRETARIA DE PLANEACION..... | 10 |
| 3.6 SECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES | 11 |
| 3.7 SUBSECRETARIA DE GOBIERNO | 12 |
| 3.8 SUBSECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS..... | 12 |
| 3.9 SUBSECRETARIA DE TURISMO, CULTURA Y DEPORTES | 13 |
| 3.10 TESORERIA..... | 14 |
| 4. CONCLUSIONES..... | 16 |

PRESENTACION

El Proceso de Quejas, Reclamos y Sugerencias es un sistema gerencial que permite medir la percepción general del nivel de satisfacción de la comunidad referente a los diferentes servicios prestados por la Alcaldía Municipal de Salento; además permite detectar las debilidades para iniciar acciones contundentes para fortalecerlas y así mejorar continuamente el servicio prestado.

El presente seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno de la entidad, busca detectar debilidades y realizar las respectivas sugerencias para mejorar el proceso de recepción y respuesta de los PQR (Peticiones, Quejas y Reclamos).

1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de la Ley 190 de 1995, en su artículo 53 que dice: "En toda entidad pública deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen relacionado con el cumplimiento de la misión de la entidad". Y la Ley 1474 de 2011, en su artículo 76 establece "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público." Subrayado fuera del texto

2. ALCANCE

Comprobar el cumplimiento del proceso de mejoramiento continuo referente a las Quejas y Reclamos tramitadas en el mes de abril de 2017.

La fuente soporte del presente seguimiento es la información extraída del aplicativo Ventanilla Única Virtual, donde se registra la correspondencia recibida por la Alcaldía Municipal de Salento y la revisión de las carpetas donde reposan los oficios recibidos con sus respectivas respuestas.

En el presente seguimiento se realizó una medición de la oportunidad en la respuesta de los PQR (Peticiones Quejas y Reclamos) recepcionadas por la entidad.

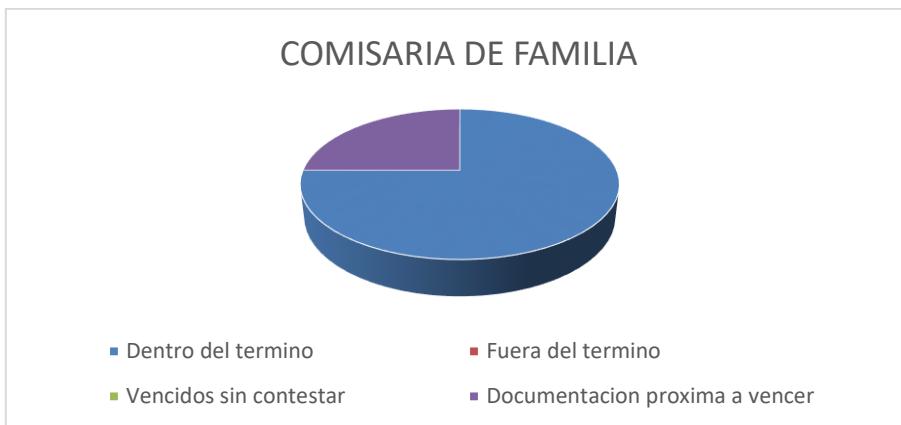
Al final de informe se presentan sugerencias que van encaminadas a mejorar el proceso de recepción y respuesta de los "PQR (Peticiones, Quejas y Reclamos).

3. ANALISIS DE LA INFORMACION

3.1 COMISARIA DE FAMILIA

Se radicaron 4 oficios de competencia de la Comisaria de familia, a los cuales se les dio respuesta así:

| COMISARIA DE FAMILIA | |
|--------------------------------|---|
| Dentro del termino | 3 |
| Fuera del termino | 0 |
| Vencidos sin contestar | 0 |
| Documentacion proxima a vencer | 1 |



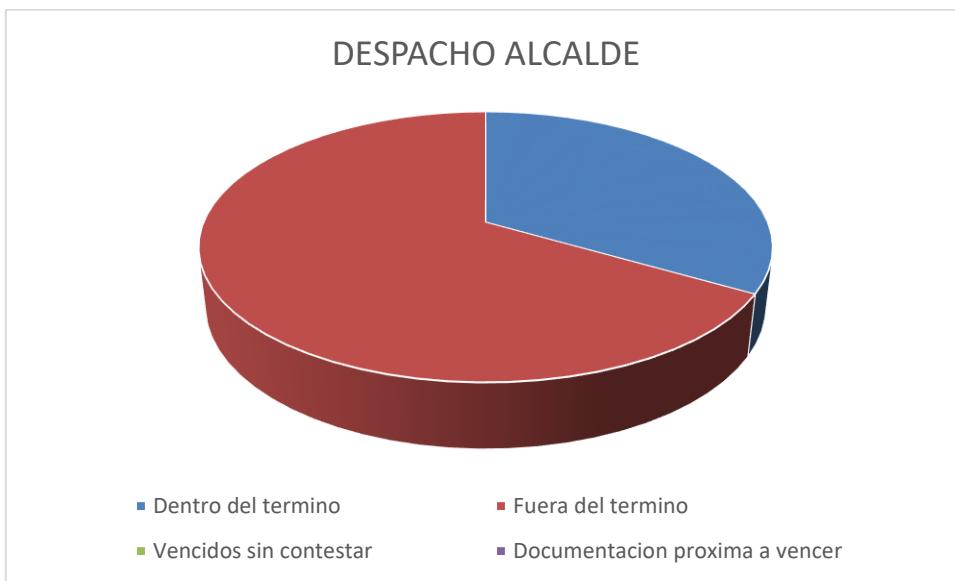
El 100% de los oficios fueron contestados oportunamente.

Las carpetas de los derechos de petición se encuentran debidamente archivados y de acuerdo a las tablas de retención documental, los oficios que corresponden a los procesos están en el expediente respectivo.

3.2 DESPACHO DEL ALCALDE

Se radicaron 3 oficios de competencia del Despacho del Alcalde, a los cuales se les dio respuesta así:

| DESPACHO DEL ALCALDE | |
|--------------------------------|---|
| Dentro del termino | 1 |
| Fuera del termino | 2 |
| Vencidos sin contestar | 0 |
| Documentacion proxima a vencer | 0 |

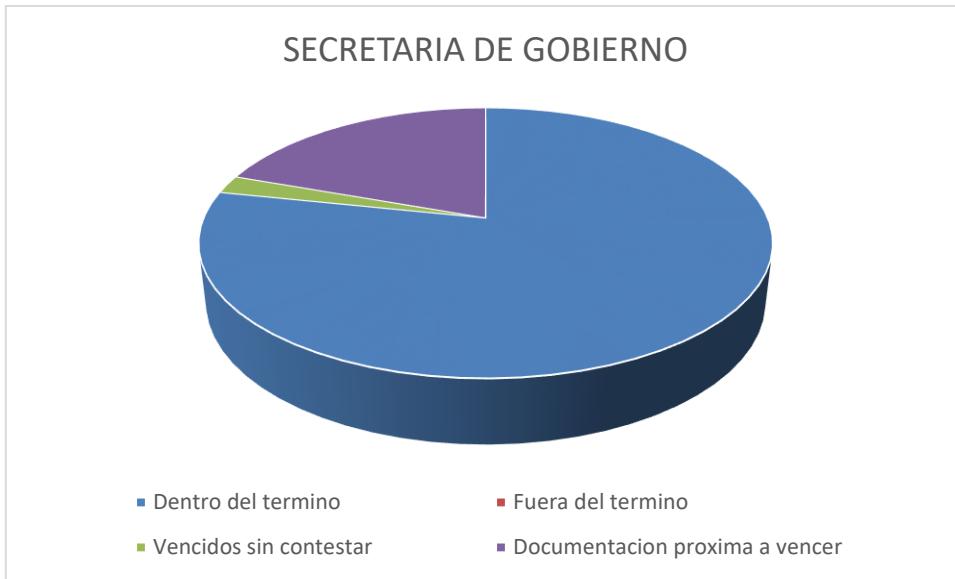


Dentro del término se respondió el 33.33 y fuera del término el 66.67%.

Las carpetas de los derechos de petición se encuentran debidamente archivados y de acuerdo a las tablas de retención documental.

3.3 SECRETARIA DE GOBIERNO

Se radicaron 46 oficios de competencia de la Secretaría de Gobierno, al cual se le dio respuesta así:



| GOBIERNO | |
|--------------------------------|----|
| Dentro del termino | 36 |
| Fuera del termino | 0 |
| Vencidos sin contestar | 1 |
| Documentación próxima a vencer | 9 |

Dentro del término se contestó el 78.26 %, vencido sin contestar 2.17% y documentación próxima a vencer 19.57%. (Estos aún no están contestados dado que a la fecha de revisión por parte de la Oficina de Control Interno aún estaban dentro de los términos legales para dar respuesta)

Las carpetas de los derechos de petición se encuentran debidamente archivados y de acuerdo a las tablas de retención documental.

3.4 SECRETARIA DE HACIENDA

Se radicaron 3 oficios de competencia de la Secretaría de Hacienda, al cual se le dio respuesta así:

| HACIENDA | |
|--------------------------------|---|
| Dentro del termino | 3 |
| Fuera del termino | 0 |
| Vencidos sin contestar | 0 |
| Documentacion proxima a vencer | 0 |



Dentro del término se contestó el 100% de los oficios.

Las carpetas de los derechos de petición se encuentran debidamente archivados y de acuerdo a las tablas de retención documental.

3.5 SECRETARIA DE PLANEACION

Se radicaron 26 oficios de competencia de la Secretaría de Planeación, al cual se le dio respuesta así:

| PLANEACIÓN | |
|--------------------------------|----|
| Dentro del termino | 21 |
| Fuera del termino | 1 |
| Vencidos sin contestar | 0 |
| Documentacion proxima a vencer | 4 |



Dentro del término se contestó el 80.76%, fuera del término 3.8% y documentación próxima a vencer el 15.44%.

Las carpetas de los derechos de petición se encuentran debidamente archivados y de acuerdo a las tablas de retención documental.

3.6 SECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES

Se radicaron 14 oficios de competencia de la Secretaría de Servicios Sociales, al cual se le dio respuesta así:

| SERVICIO SOCIAL | |
|--------------------------------|----|
| Dentro del termino | 13 |
| Fuera del termino | 0 |
| Vencidos sin contestar | 0 |
| Documentacion proxima a vencer | 1 |



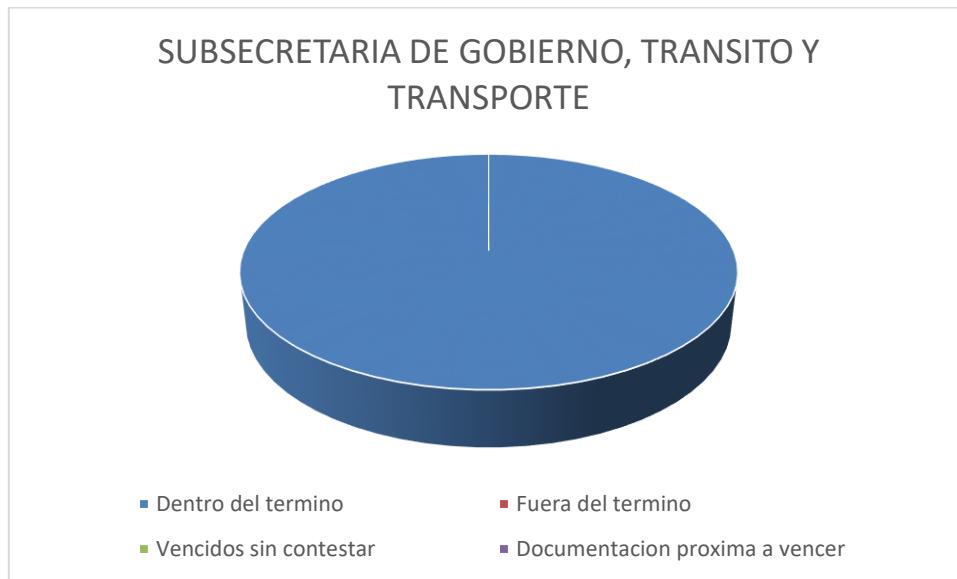
El 100% de los derechos de petición fueron contestados a tiempo.

Las carpetas no se encuentran archivadas de acuerdo a la Ley General de Archivo y Tablas de retención documental.

3.7 SUBSECRETARIA DE GOBIERNO

Se radicaron 10 oficios de competencia de la Subsecretaría de Gobierno, al cual se le dio respuesta así:

| SUBSECRETARIA DE GOBIERNO, TRANSITO Y TRANSPORTE | |
|---|----|
| Dentro del termino | 10 |
| Fuera del termino | 0 |
| Vencidos sin contestar | 0 |
| Documentacion proxima a vencer | 0 |

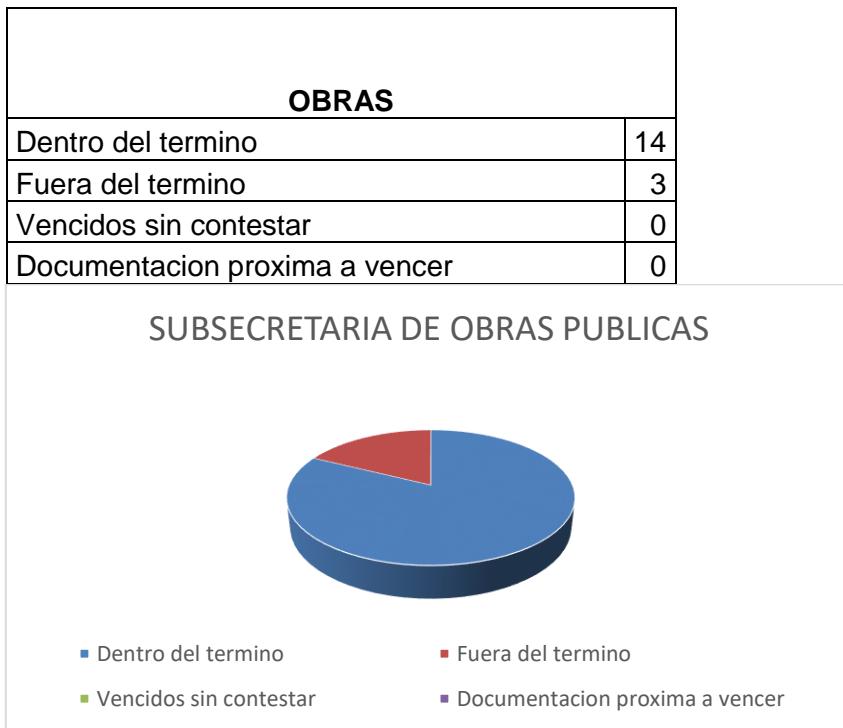


Dentro del término se contestaron el 100% de los oficios.

Las carpetas de los derechos de petición se encuentran debidamente archivados y de acuerdo a las tablas de retención documental.

3.8 SUBSECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS

Se radicaron 17 oficios de competencia de la Subsecretaría de Obras Públicas, al cual se le dio respuesta así:



Dentro del término se contestó el 82.35 % y fuera del término el 17.65%.

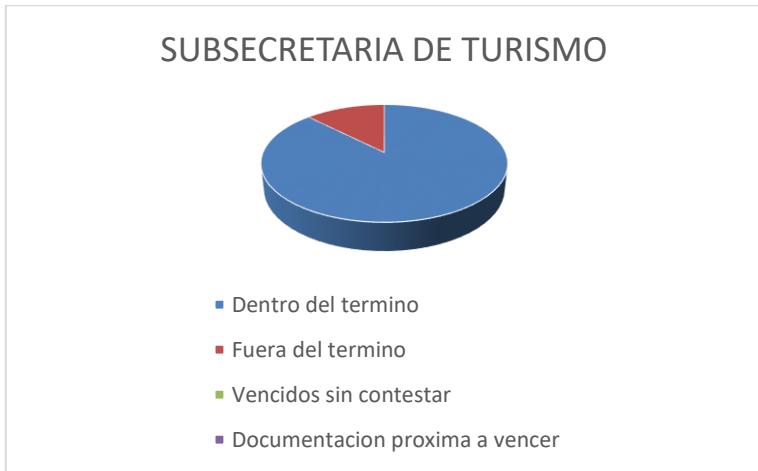
Las carpetas de los derechos de petición se encuentran debidamente archivados y de acuerdo a las tablas de retención documental.

3.9 SUBSECRETARIA DE TURISMO, CULTURA Y DEPORTES

Se radicaron 8 oficios de competencia de la Subsecretaría de Turismo, Cultura y Deportes, al cual se les dio respuesta así:



| | |
|--------------------------------|---|
| Dentro del termino | 7 |
| Fuera del termino | 1 |
| Vencidos sin contestar | 0 |
| Documentacion proxima a vencer | 0 |



Dentro del término se contestaron el 87,5% y fuera del término el 12.5%.

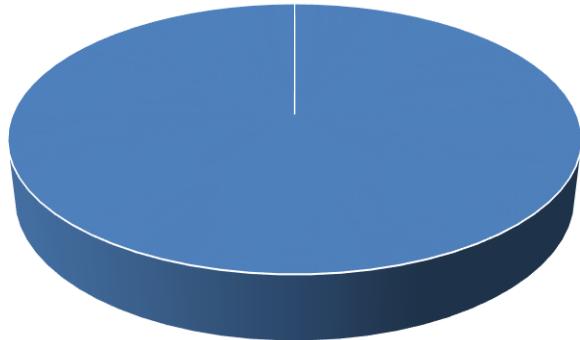
Las carpetas de los derechos de petición se encuentran debidamente archivados y de acuerdo a las tablas de retención documental.

3.10 TESORERIA

Se radicaron 1 oficios de competencia de la Tesorería Municipal, al cual se le dio respuesta así:

| TESORERIA | |
|--------------------------------|---|
| Dentro del termino | 1 |
| Fuera del termino | 0 |
| Vencidos sin contestar | 0 |
| Documentación próxima a vencer | 0 |

TESORERIA



Las carpetas de los derechos de petición no se encuentran debidamente archivados y de acuerdo a las tablas de retención documental.

4. CONCLUSIONES

Para el mes de abril de 2017 las dependencias que deben establecer mecanismos y estrategias para el cumplimiento de términos:

Secretaría de Gobierno

Subsecretaria de Obras Públicas

Y en cuanto al mejoramiento en la aplicación de la normatividad de archivo:

Tesorería Municipal

Secretaría de Servicio Social

Estas dependencias deberán realizar un plan de mejoramiento contundente para subsanar estas observaciones.

Seguimiento realizado por:



LILIANA ESTER CORREA YEPES

Secretaría Control Interno