



Alcaldía Municipal
Salento - Quindío
2016-2019.

INFORME AUDITORIA INTERNA

RC-CI-007
VERSION 1
NOVIEMBRE DE
2016

INFORME MENSUAL

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

DEL 1 DE ENERO A JUNIO 30 DE 2019

SEGUIMIENTO REALIZADO POR

LILIANA ESTER CORREA YEPES

Asesora de 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	8
3.4 SECRETARIA DE HACIENDA.....	9
3.5 SECRETARIA DE PLANEACION.....	10
3.6 SECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES.....	10
3.7 SUBSECRETARIA DE CONVIVENCIA.....	11
3.8 SUBSECRETARIA DE DESARROLLO RURAL Y AMBIENTAL.....	12
3.9 SECRETARIA DE TURISMO	13
3.10 TESORERIA	14
3.10 DEFENSA JUDICIAL.....	15
4. OBSERVACIONES.....	17



Alcaldía Municipal
Salento - Quindío
2016-2019.

INFORME AUDITORIA INTERNA

RC-CI-007
VERSION 1
NOVIEMBRE DE
2016

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 Asesora 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 primer semestre de la vigencia 2019.

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 radicó 53 oficios de competencia de la Comisaria de familia, a los cuales se les dio respuesta así:

El 100 % de los oficios fueron contestados oportunamente.

COMISARIA DE FAMILIA	
Dentro del termino	53
Fuera del termino	0
Vencidos sin contestar	0
Documentacion proxima a vencer	0



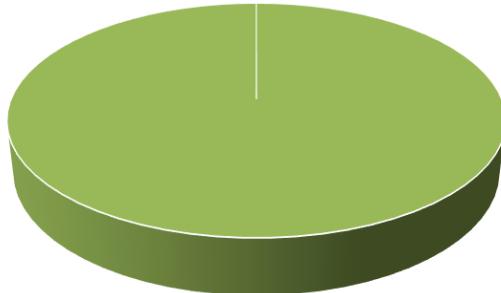


3.2 DESPACHO DEL ALCALDE

Se radicaron 18 oficios de competencia del Despacho del Alcalde, a los cuales se les dio respuesta así:

DESPACHO DEL ALCALDE	
Dentro del termino	18
Fuera del termino	0
Vencidos sin contestar	0
Documentacion proxima a vencer	0

DESPACHO DEL ALCALDE



- DESPACHO DEL ALCALDE
- Dentro del termino
- Vencidos sin contestar
- Fuera del termino
- Documentacion proxima a vencer

El 100 % de los oficios fueron contestados oportunamente.



3.3 SECRETARIA DE GOBIERNO

Se radicaron 264 oficios de competencia de la Secretaria de Gobierno, al cual se le dio respuesta así:

GOBIERNO	
Dentro del termino	263
Fuera del termino	1
Vencidos sin contestar	0
Documentacion proxima a vencer	0



El 99.62 % de los oficios fueron contestados dentro del término y el 0.38% se le dio respuesta fuera del término



3.4 SECRETARIA DE HACIENDA

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

HACIENDA	
Dentro del termino	40
Fuera del termino	6
Vencidos sin contestar	0
Documentacion proxima a vencer	0



Se contestaron dentro del término 86.96 % de los oficios y fuera del término el 13.04%.

3.5 SECRETARIA DE PLANEACION

Se radicaron 272 oficios de competencia de la Secretaría de Planeación, al cual se le dio respuesta así:

PLANEACIÓN	
Dentro del termino	267
Fuera del termino	5
Vencidos sin contestar	0
Documentacion proxima a vencer	0



Dentro del término se contestó el 98.16 % de los oficios y el 1.84% fuera del término.

3.6 SECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES

Se radicaron 92 oficios de competencia de la Secretaría de Servicios Sociales, al cual se le dio respuesta así:

		Alcaldía Municipal Salento - Quindío 2016-2019.	INFORME AUDITORIA INTERNA	RC-CI-007 VERSION 1 NOVIEMBRE DE 2016
---	---	---	--	--

SERVICIO SOCIAL	
Dentro del termino	90
Fuera del termino	2
Vencidos sin contestar	0
Documentacion proxima a vencer	0

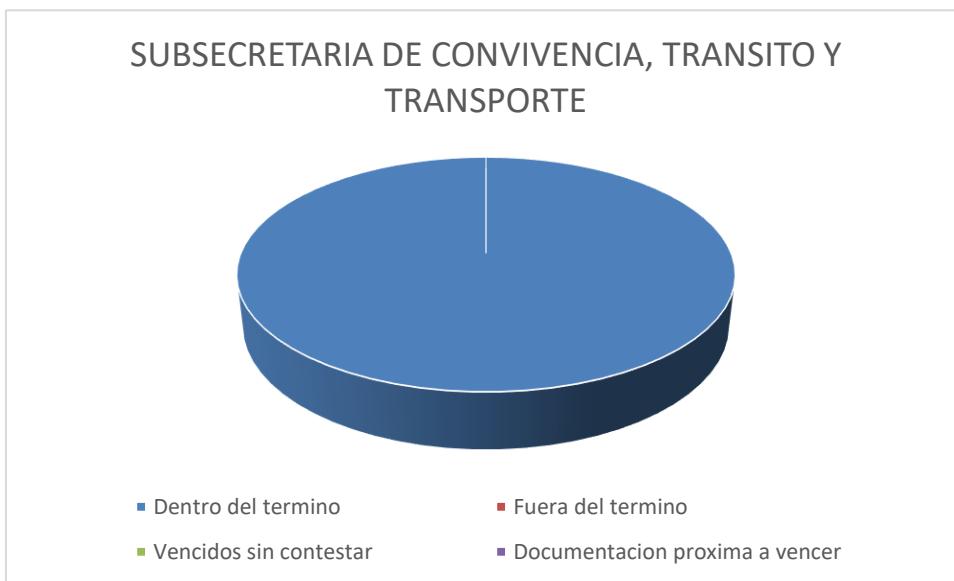


El 97.83 % de los derechos de petición fueron contestados a tiempo y el 2.17% por fuera del término.

3.7 SUBSECRETARIA DE CONVIVENCIA

Se radicaron 69 oficios de competencia de la Subsecretaría de Gobierno, al cual se le dio respuesta así:

SUBSECRETARIA DE CONVIVENCIA, TRANSITO Y TRANSPORTE	
Dentro del termino	69
Fuera del termino	0
Vencidos sin contestar	0
Documentación próxima a vencer	0



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

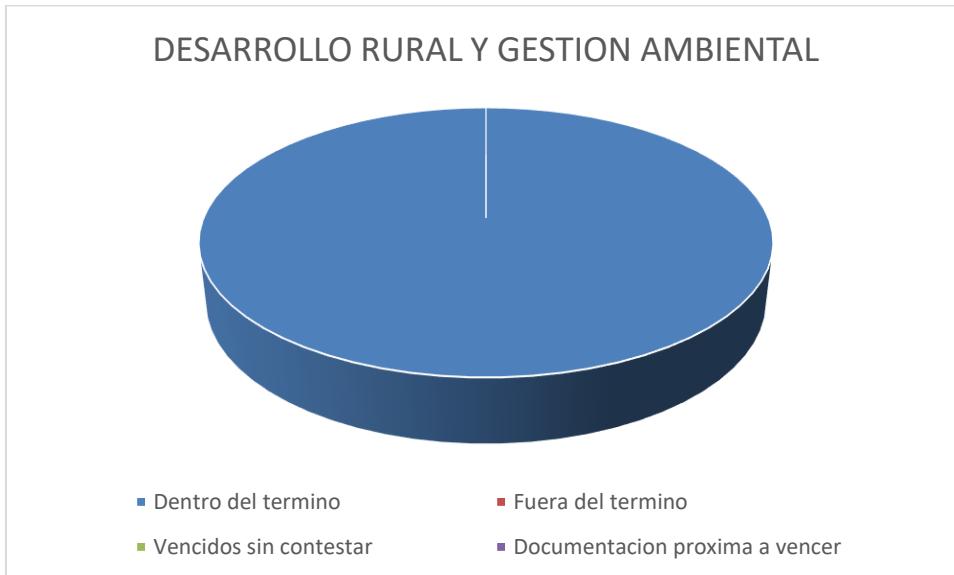


3.8 SUBSECRETARIA DE DESARROLLO RURAL Y AMBIENTAL

Se radicaron 106 oficios de competencia de la Subsecretaría de Obras Públicas, al cual se le dio respuesta así:

DESARROLLO RURAL Y GESTION AMBIENTAL	
Dentro del termino	106
Fuera del termino	0
Vencidos sin contestar	0
Documentacion Próxima a vencer	0

El 100% de los oficios fueron contestados a tiempo.



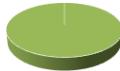


3.9 SECRETARIA DE TURISMO

Se radicaron 29 oficios de competencia de la Subsecretaría de Turismo, Cultura y Deportes, al cual se les dio respuesta así:

TURISMO	
Dentro del termino	29
Fuera del termino	0
Vencidos sin contestar	0
Documentación próxima a vencer	0

TURISMO Y DESARROLLO ECONOMICO



- DESARROLLO RURAL Y GESTION AMBIENTAL
-
- Dentro del termino
- Fuera del termino
- Vencidos sin contestar



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

3.10 TESORERIA

Se radicaron 37 oficios de competencia de la Tesorería Municipal, al cual se le dio respuesta así:

TESORERIA	
Dentro del termino	37
Fuera del termino	0
Vencidos sin contestar	0
Documentacion proxima a vencer	0

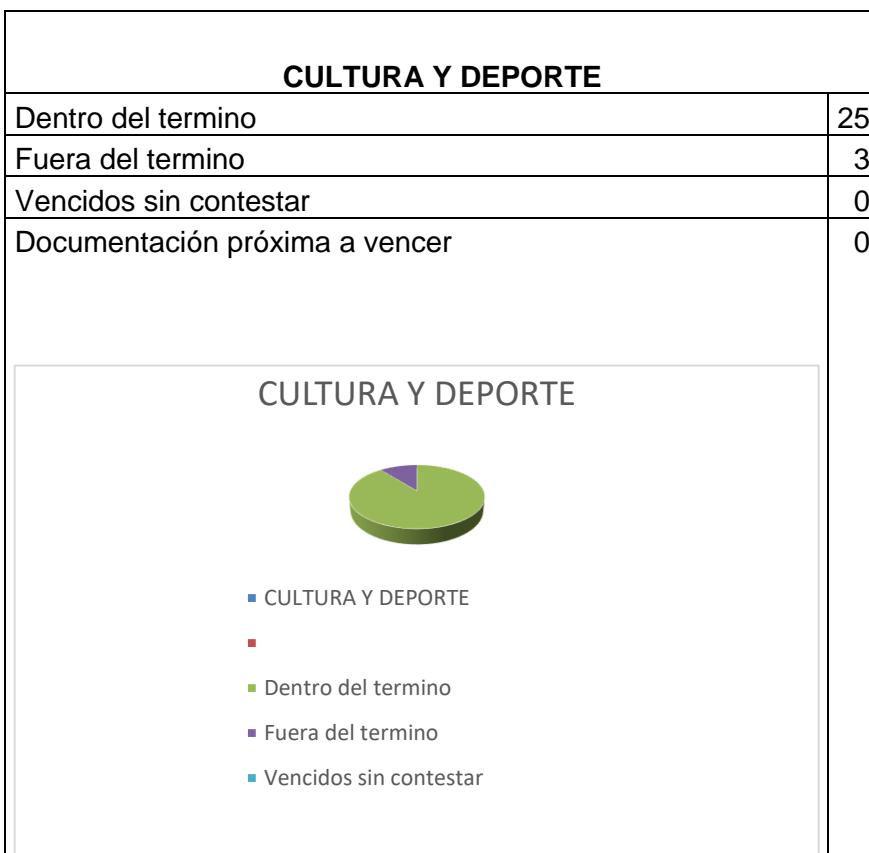




El 100% de los derechos de petición fueron contestados dentro del término.

3.10 CULTURA Y DEPORTE

Se radicaron 25 oficios de competencia del contratista encargado de la defensa judicial, al cual se le dio respuesta así:





Alcaldía Municipal
Salento - Quindío
2016-2019.

INFORME AUDITORIA INTERNA

RC-CI-007
VERSION 1
NOVIEMBRE DE
2016

El 89.29% de los oficios fueron contestados dentro del término y el 10.71% fuera del plazo estipulado.



Alcaldía Municipal
Salento - Quindío
2016-2019.

INFORME AUDITORIA INTERNA

RC-CI-007
VERSION 1
NOVIEMBRE DE
2016

4. OBSERVACIONES

Las siguientes secretarías deben tomar correctivos para el cumplimiento de plazos en la respuesta a los derechos de petición:

Secretaría de Hacienda

Subsecretaría de Cultura y Deporte

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

Seguimiento realizado por:

LILIANA ESTER CORREA YEPES

Asesora de Control Interno



Alcaldía Municipal
Salento - Quindío
2016-2019.

INFORME AUDITORIA INTERNA

RC-CI-007
VERSION 1
NOVIEMBRE DE
2016