



INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

INFORME MENSUAL PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS DE ENERO 1 A JUNIO 30 DE 2021

SEGUIMIENTO REALIZADO POR

LILIANA ESTER CORREA YEPES
Jefe de Oficina Control Interno

JULIO 28 DE 2021

INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

TABLA DE CONTENIDO

INFORME MENSUAL PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS	1
PRESENTACION	3
1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE.....	5
3. ANALISIS DE LA INFORMACION	6
3.1 COMISARIA DE FAMILIA.....	6
3.2 DESPACHO DE LA ALCALDESA.....	7
3.3 SECRETARIA DE GOBIERNO, ADMINISTRATIVA Y TICS	8
3.4 SECRETARIA DE HACIENDA.....	9
3.5 SECRETARIA DE PLANEACION Y OBRAS PÚBLICAS	10
3.6 SECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES	11
3.7 SUBSECRETARIA DE CONVIVENCIA, TRANSITO Y TRANSPORTE CON FUNCIONES DE INSPECCION DE POLICIA	12
3.8 SECRETARIA DE DESARROLLO RURAL Y GESTIÓN AMBIENTAL	13
3.9 SECRETARIA DE TURISMO Y DESARROLLO ECONOMICO	14
3.10TESORERIA MUNICIPAL.....	15
3.11SUBSECRETARIA DE CULTURA Y DEPORTE.....	16
4. CONCLUSIONES	17



INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

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).



INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

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



INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

2. ALCANCE

Comprobar el cumplimiento del proceso de mejoramiento continuo referente a las Quejas y Reclamos tramitadas en el primer semestre de la vigencia 2021.

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.

Para verificar el debido archivo de los PQRS, se tomó como muestra las siguientes secretarías:

- Planeación y obras Públicas
- Gobierno, Administrativa y TICS
- Hacienda
- Tesorería
- Subsecretaría de Convivencia, tránsito y transporte con funciones de inspección de Policía

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).

INFORME DE AUDITORIA

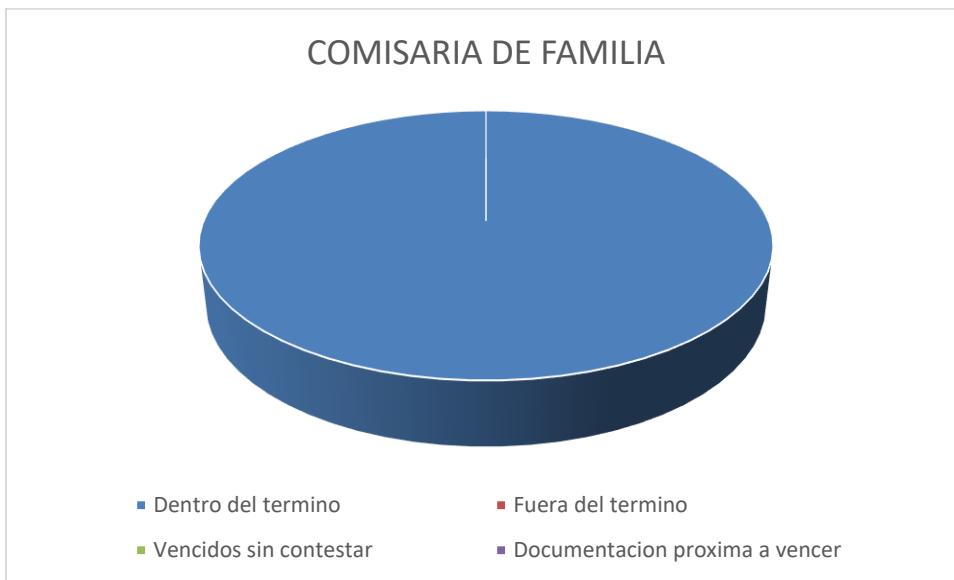
RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

3. ANALISIS DE LA INFORMACION

3.1 COMISARIA DE FAMILIA

Se radicó 30 oficios de competencia de la Comisaría de familia, a los cuales se les dio respuesta así:

COMISARIA DE FAMILIA	
Dentro del termino	30
Fuera del termino	0
Vencidos sin contestar	0
Documentación próxima a vencer	0



El 100% de los oficios fueron contestados oportunamente.



INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

3.2 DESPACHO DE LA ALCALDESA

Se radicaron 20 oficios de competencia del Despacho de la alcaldesa, a los cuales se les dio respuesta así:

DESPACHO DEL ALCALDESA	
Dentro del termino	20
Fuera del termino	0
Vencidos sin contestar	0
Documentación próxima a vencer	0



El 100% de los oficios fueron contestados oportunamente

La unidad de conservación no se encuentra archivada conforme a las tablas de retención documental.

INFORME DE AUDITORIA

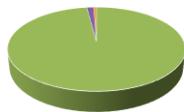
RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

3.3 SECRETARIA DE GOBIERNO, ADMINISTRATIVA Y TICS

Se radicaron 330 oficios de competencia de la secretaria de Gobierno, administrativa y TICS, al cual se le dio respuesta así:

GOBIERNO	
Dentro del termino	323
Fuera del termino	5
Vencidos sin contestar	0
Documentación próxima para vencer	2

SECRETARÍA DE GOBIERNO, ADMINISTRATIVA Y TICS



- GOBIERNO
- Dentro del termino
- Vencidos sin contestar
- Fuerza del termino
- Documentacion proxima a vencer

El 98.48% de los oficios fueron contestados dentro del término y el 1.52% se le dio respuesta fuera del término.

Se realizó revisión a la unidad de conservación, y se encuentra debidamente archivada, se recomienda retirar los ganchos de cosedora de los documentos que componen la carpeta, con el fin de evitar su deterioro.



INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

3.4 SECRETARIA DE HACIENDA

Se radicaron 62 oficios de competencia de la secretaria de Hacienda, al cual se le dio respuesta así:

HACIENDA	
Dentro del termino	62
Fuera del termino	0
Vencidos sin contestar	0
Documentación próxima a vencer	0



Se contestaron dentro del término el 100% de los oficios.

Se realizó revisión a la unidad de conservación, y se encuentra debidamente archivada, se recomienda retirar los ganchos de cosedora de los documentos que componen la carpeta, con el fin de evitar su deterioro.

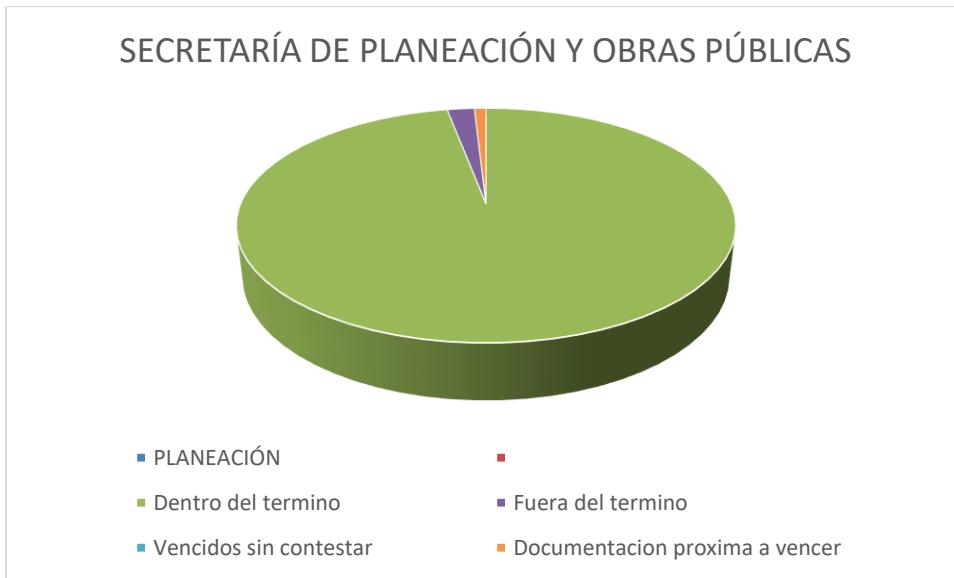
INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

3.5 SECRETARIA DE PLANEACION Y OBRAS PÚBLICAS

Se radicaron 334 oficios de competencia de la secretaria de Planeación y Obras Públicas, al cual se le dio respuesta así:

PLANEACIÓN	
Dentro del termino	324
Fuera del termino	7
Vencidos sin contestar	0
Documentación proxima a vencer	3



Dentro del término se contestó el 97.90%, fuera del término el 2.10%.

Se realizó revisión a la unidad de conservación, y se encuentra debidamente archivada.

INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

3.6 SECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES

Se radicaron 89 oficios de competencia de la secretaria de Servicios Sociales, al cual se le dio respuesta así:

SERVICIOS SOCIALES	
Dentro del termino	89
Fuera del termino	0
Vencidos sin contestar	0
Documentación próxima a vencer	0



El 100% de los oficios fueron contestados oportunamente.



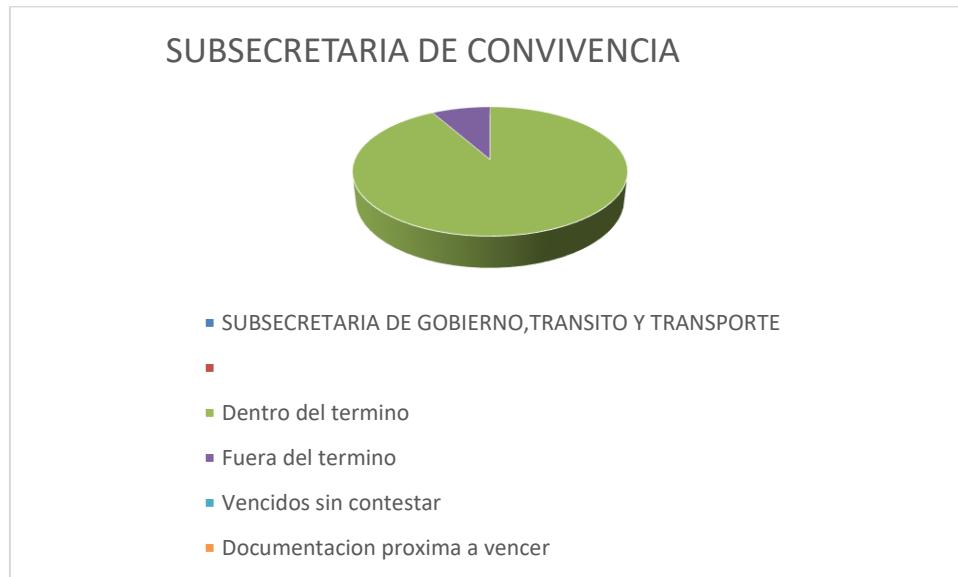
INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

3.7 SUBSECRETARIA DE CONVIVENCIA, TRANSITO Y TRANSPORTE CON FUNCIONES DE INSPECCION DE POLICIA

Se radicaron 61 oficios de competencia de la Subsecretaría de Convivencia, al cual se le dio respuesta así:

SUBSECRETARIA DE GOBIERNO, TRANSITO Y TRANSPORTE	
Dentro del termino	56
Fuera del termino	5
Vencidos sin contestar	0
Documentación próxima a vencer	0



El 91.80% de los oficios fueron contestados oportunamente y el 8.2% fuera del término.

Se realizó revisión a la unidad de conservación, y se encuentra debidamente archivada, se recomienda retirar los ganchos de cosedora de los documentos que componen la carpeta, con el fin de evitar su deterioro.

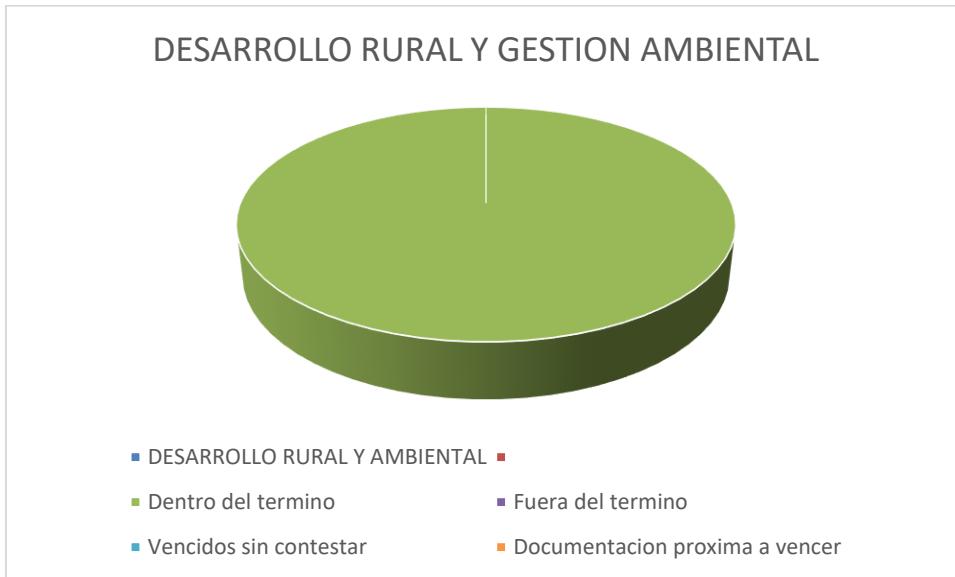
INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

3.8 SECRETARIA DE DESARROLLO RURAL Y GESTIÓN AMBIENTAL

Se radicaron 35 oficios de competencia de la secretaría de Desarrollo Rural y Gestión Ambiental, al cual se le dio respuesta así:

DESARROLLO RURAL	
Dentro del termino	35
Fuera del termino	0
Vencidos sin contestar	0
Documentación próxima a vencer	0



El 100% de los oficios fueron contestados oportunamente.



INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

3.9 SECRETARIA DE TURISMO Y DESARROLLO ECONOMICO

Se radicaron 22 oficios de competencia de la secretaria de Turismo y desarrollo económico, a los cuales se le dio respuesta así

TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO	
Dentro del termino	22
Fuera del termino	0
Vencidos sin contestar	0
Documentación próxima a vencer	0



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

INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

3.10 TESORERIA MUNICIPAL

Se radicaron 51 oficios de competencia de la Tesorería Municipal, al cual se le dio respuesta así:

TESORERIA	
Dentro del termino	50
Fuera del termino	1
Vencidos sin contestar	0
Documentación próxima a vencer	0



El 98.03% de los derechos de petición fueron contestados dentro del término y el 1.96% fuera de término.

Se realizó revisión a la unidad de conservación, y se encuentra debidamente archivada, se recomienda retirar los ganchos de cozedora de los documentos que componen la carpeta, con el fin de evitar su deterioro.

INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

3.11 SUBSECRETARIA DE CULTURA Y DEPORTE

Se radicaron 29 oficios de competencia de la Subsecretaría de Cultura y Deporte, a los cuales se dio respuesta así:

CULTURA Y DEPORTE	
Dentro del termino	29
Fuera del termino	0
Vencidos sin contestar	0
Documentación próxima a vencer	0

El 100% de los oficios fueron contestados dentro del término.





INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

4. CONCLUSIONES

- Para el primer semestre de la vigencia 2021, se evidencia que la Secretaría de Gobierno, Administrativa y TICS, la secretaría de Planeación y Obras Públicas y la Subsecretaría de Convivencia, generaron un bajo porcentaje de respuestas fuera de tiempo, sin embargo por la connotación que tiene la respuesta inoportuna de los PQRS, es necesario generar el plan de mejoramiento respectivo.
- Para el primer semestre de la vigencia 2021, se evidencia que la unidad de conservación del Despacho de la Alcaldesa no se encuentra archivada conforme a las tablas de retención documental.
- Se evidencia en las demás secretarías y subsecretarías oportunidad en las respuestas a los derechos de petición, además de utilizar técnicas de archivo adecuadas en la unidad de conservación respectiva.
- Es necesario actualizar el procedimiento de PQRS, con el fin de incluir en forma completa el proceso que se lleva a cabo con el aplicativo de la Ventanilla única virtual.

LILIANA ESTER CORREA YEPES

Jefe de Oficina de Control Interno



INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020