



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 JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE
2019

SEGUIMIENTO REALIZADO POR

LILIANA ESTER CORREA YEPES

Asesora de Control Interno

ALEJANDRA OCAMPO LOPEZ

Contratista de Apoyo

ENERO 31 DE 2020



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).



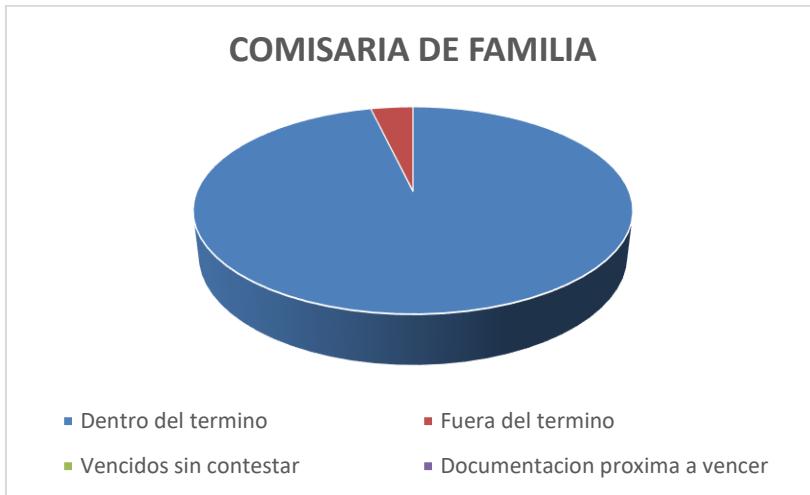
3. ANALISIS DE LA INFORMACION

3.1 COMISARIA DE FAMILIA

Se radicó 27 oficios de competencia de la Comisaria de familia, a los cuales se les dio respuesta así:

El 96.29 % de los oficios fueron contestados oportunamente y el 3.71% fuera de tiempo.

COMISARIA DE FAMILIA	
Dentro del termino	26
Fuera del termino	1
Vencidos sin contestar	0
Documentacion proxima a vencer	0

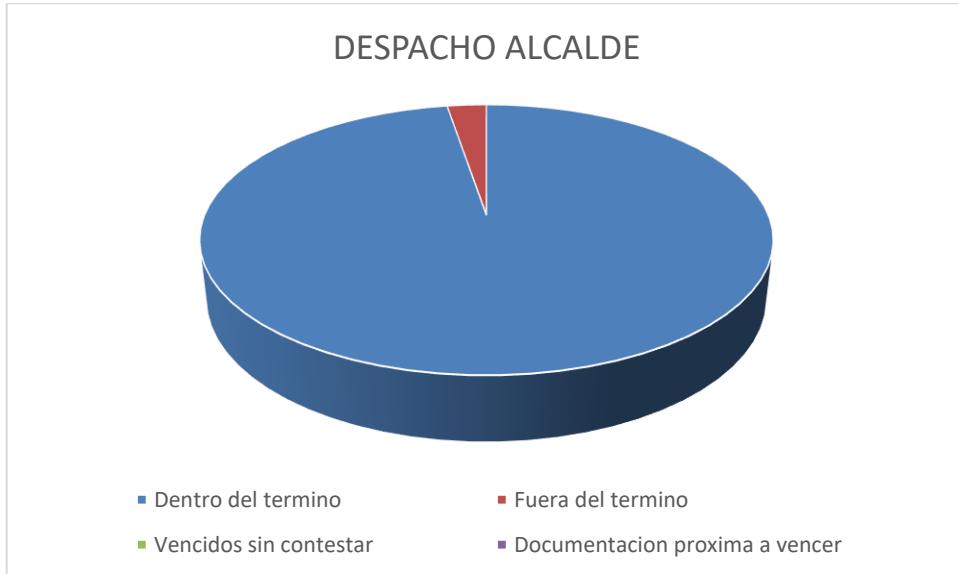




3.2 DESPACHO DEL ALCALDE

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

DESPACHO DEL ALCALDE	
Dentro del termino	37
Fuera del termino	1
Vencidos sin contestar	0
Documentación próxima a vencer	0



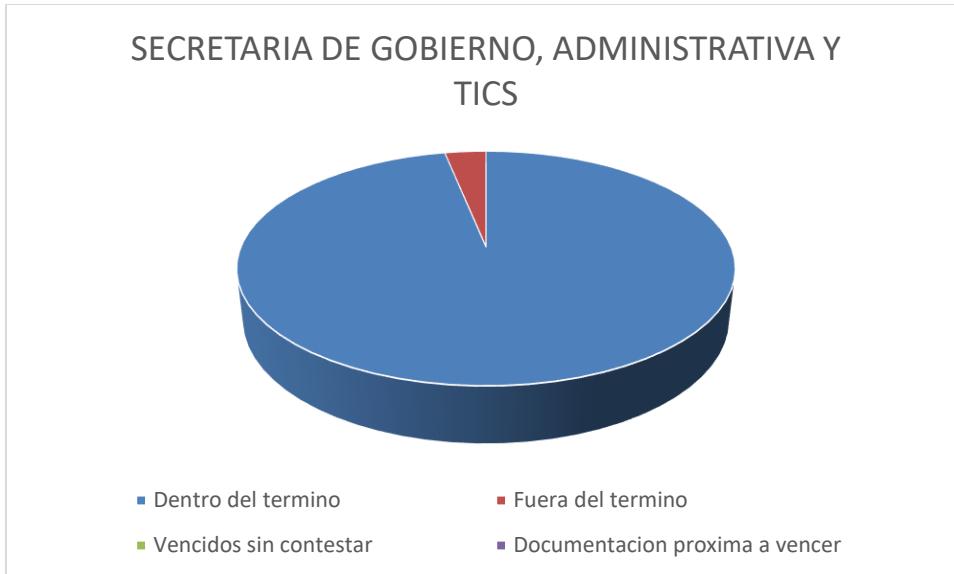
El 97.36 % de los oficios fueron contestados oportunamente y el 2.64% fuera de tiempo.



3.3 SECRETARIA DE GOBIERNO

Se radicaron 220 oficios de competencia de la Secretaría de Gobierno, al cual se le dio respuesta así:

GOBIERNO	
Dentro del termino	213
Fuera del termino	7
Vencidos sin contestar	0
Documentación próxima a vencer	0



El 96.81 % de los oficios fueron contestados dentro del término y el 3.19 % se le dio respuesta fuera del término



3.4 SECRETARIA DE HACIENDA

Se radicaron 35 oficios de competencia de la Secretaria de Hacienda, al cual se le dio respuesta así:

HACIENDA	
Dentro del termino	32
Fuera del termino	3
Vencidos sin contestar	0
Documentación próxima a vencer	0



Se contestaron dentro del término 91.42 % de los oficios y fuera del término el 8.58 %.



3.5 SECRETARIA DE PLANEACION

Se radicaron 280 oficios de competencia de la Secretaría de Planeación, al cual se le dio respuesta así:

PLANEACIÓN	
Dentro del termino	280
Fuera del termino	0
Vencidos sin contestar	0
Documentación próxima a vencer	0



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

3.6 SECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES

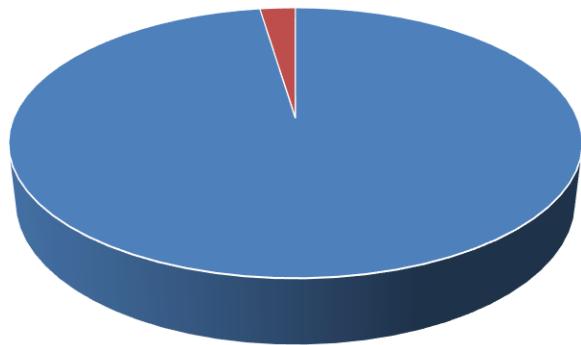
Se radicaron oficios de competencia de la Secretaría de Servicios Sociales, al cual se le dio respuesta así:



SERVICIO SOCIAL

Dentro del termino	82
Fuera del termino	2
Vencidos sin contestar	0
Documentación próxima a vencer	0

SECRETARIA DE SERVICIO SOCIAL



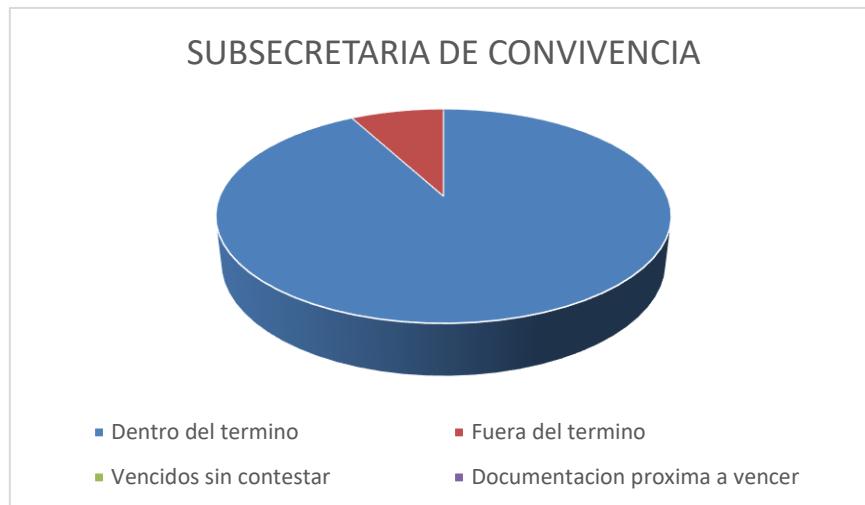
- Dentro del termino
- Fuera del termino
- Vencidos sin contestar
- Documentacion proxima a vencer

El 97.61 % de los derechos de petición fueron contestados a tiempo y el 2.39 % por fuera del término.

3.7 SUBSECRETARIA DE CONVIVENCIA

Se radicaron 76 oficios de competencia de la Subsecretaría de Gobierno, al cual se le dio respuesta así:

SUBSECRETARIA DE CONVIVENCIA TRANSITO Y TRANSPORTE	
Dentro del termino	70
Fuera del termino	6
Vencidos sin contestar	0
Documentación próxima a vencer	0



Dentro del término se contestaron el 92.10 % de los oficios y fuera del término el 7.9%.



3.8 SUBSECRETARIA DE DESARROLLO RURAL Y AMBIENTAL

Se radicaron 51 oficios de competencia de la Subsecretaría de Obras Públicas, al cual se le dio respuesta así:

DESARROLLO RURAL Y AMBIENTAL	
Dentro del termino	51
Fuera del termino	0
Vencidos sin contestar	0
Documentación próxima a vencer	0



El 100% de los oficios fueron contestados a tiempo.

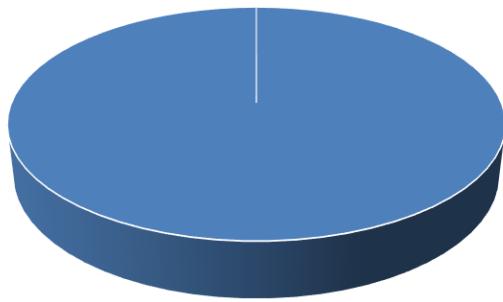


3.9 SECRETARIA DE TURISMO

Se radicaron 38 oficios de competencia de la Subsecretaría de Turismo, Cultura y Deportes, al cual se les dio respuesta así:

TURISMO	
Dentro del termino	38
Fuera del termino	0
Vencidos sin contestar	0
Documentación próxima a vencer	0

SECRETARIA DE TURISMO Y DESARROLLO ECONOMICO



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



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

3.10 TESORERIA

Se radicaron 19 oficios de competencia de la Tesorería Municipal, al cual se le dio respuesta así:

TESORERIA	
Dentro del termino	19
Fuera del termino	0
Vencidos sin contestar	0
Documentación próxima a vencer	0



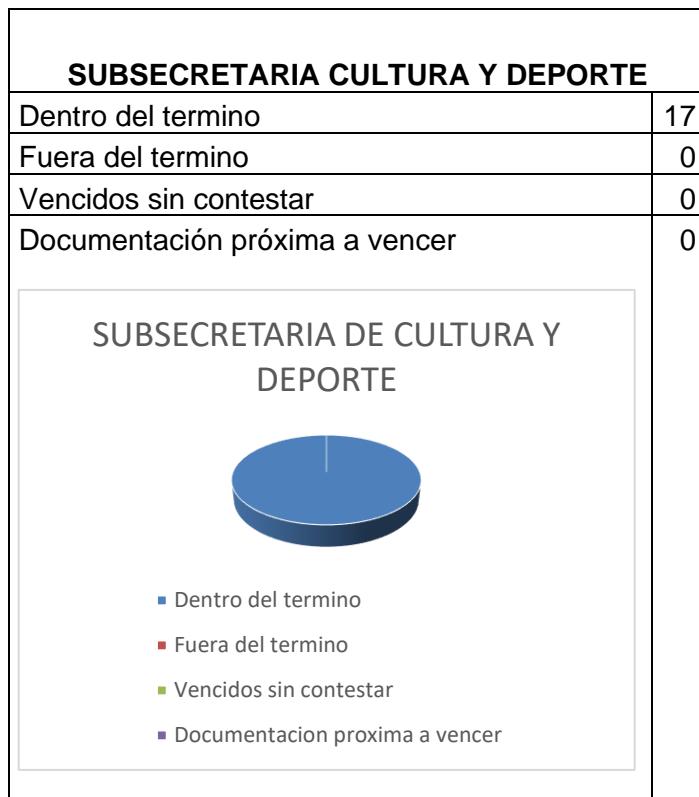


El 100% de los derechos de petición fueron contestados dentro del término.

3.10 CULTURA Y DEPORTE

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

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





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

Secretaría de Gobierno, administrativa y tics

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