

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

INFORME MENSUAL

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

DE JULIO A DICIEMBRE DE 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	8
3.4 SECRETARIA DE HACIENDA.....	9
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	13
3.9 SUBSECRETARIA DE TURISMO, CULTURA Y DEPORTES	14
3.10 TESORERIA.....	15
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 (Peticiónes, Quejas y Reclamos).

Se tomó como muestra las unidades de conservación de los derechos de petición de las siguientes secretarías, para verificar el cumplimiento de la Ley General de Archivo:

Secretaría de Gobierno

Secretaría de Hacienda

Secretaría de Servicio Social

Secretaría de Planeación

Subsecretaría de Obras Públicas

Tesorería Municipal

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 entre julio y diciembre 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 (Petitionen Quejas y Reclamos) recepcionadas por la entidad.

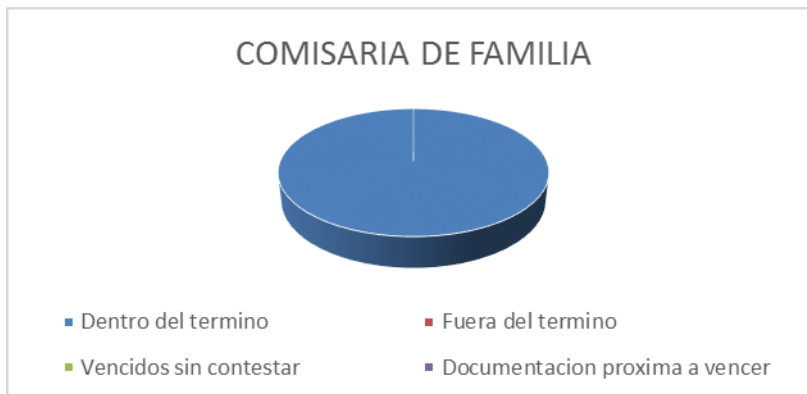
Al final de informe se presentan sugerencias que van encaminadas a mejorar el proceso de recepción y respuesta de los "PQR (Petitionen, Quejas y Reclamos).

3. ANALISIS DE LA INFORMACION

3.1 COMISARIA DE FAMILIA

Se radicaron 38 oficios de competencia de la Comisaria de familia, a los cuales se les dio respuesta así:

COMISARIA DE FAMILIA	
Dentro del termino	38
Fuera del termino	0
Vencidos sin contestar	0
Documentacion proxima a vencer	0



El 100% de los oficios fueron contestados oportunamente.

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

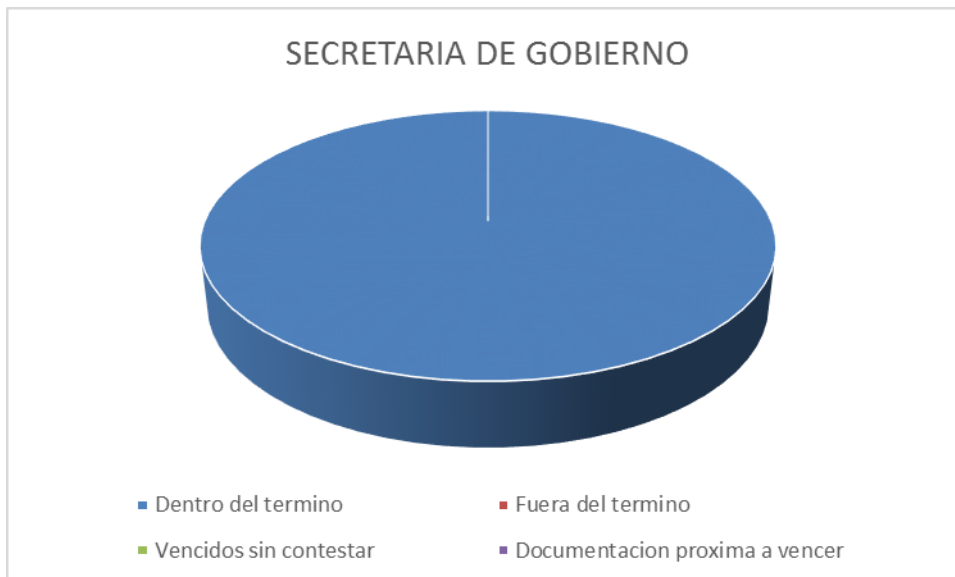


El 100% de los oficios fueron contestados oportunamente.

3.3 SECRETARIA DE GOBIERNO

Se radicaron 324 oficios de competencia de la Secretaria de Gobierno, al cual se le dio respuesta así:

GOBIERNO	
Dentro del termino	324
Fuera del termino	0
Vencidos sin contestar	0
Documentacion proxima a vencer	0



El 100% de los oficios fueron contestados oportunamente.

Los oficios se encuentran archivados correctamente.

3.4 SECRETARIA DE HACIENDA

Se radicaron 65 oficios de competencia de la Secretaria de Hacienda, al cual se le dio respuesta así:

HACIENDA	
Dentro del termino	60
Fuera del termino	5
Vencidos sin contestar	0
Documentación próxima a vencer	0



Dentro del término se contestó el 92.30% de los oficios y el 7.70% fuera de tiempo.

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

3.5 SECRETARIA DE PLANEACION

Se radicaron 232 oficios de competencia de la Secretaria de Planeación, al cual se le dio respuesta así:

PLANEACIÓN	
Dentro del termino	219
Fuera del termino	13
Vencidos sin contestar	0
Documentacion proxima a vencer	0



Dentro del término se contestó el 94.39% y fuera del término 5.61%.

Las carpetas se encuentran debidamente archivadas.

3.6 SECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES

Se radicaron 66 oficios de competencia de la Secretaria de Servicios Sociales, al cual se le dio respuesta así:

SERVICIO SOCIAL	
Dentro del termino	66
Fuera del termino	0
Vencidos sin contestar	0
Documentación próxima a vencer	0



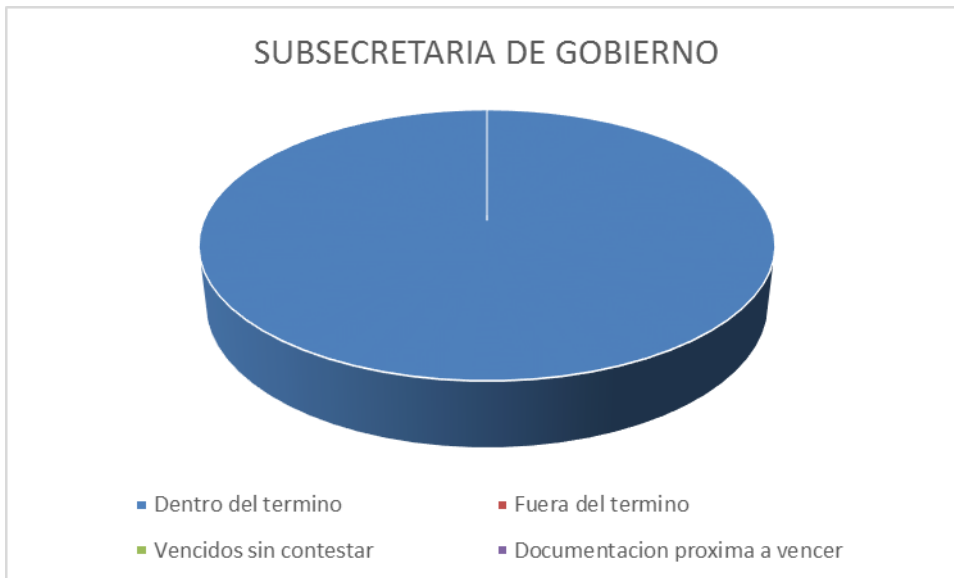
El 100% de los derechos de petición fueron contestados a tiempo.

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

3.7 SUBSECRETARIA DE GOBIERNO

Se radicaron 68 oficios de competencia de la Subsecretaria de Gobierno, al cual se le dio respuesta así:

SUBSECRETARIA DE GOBIERNO,TRANSITO Y TRANSPORTE	
Dentro del termino	68
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 OBRAS PÚBLICAS

Se radicaron 68 oficios de competencia de la Subsecretaria de Obras Públicas, al cual se le dio respuesta así:

SUBSECRETARIA DE OBRAS	
Dentro del termino	66
Fuera del termino	2
Vencidos sin contestar	0
Documentación próxima a vencer	0



Dentro del término se contestó el 97.05 % y fuera del término el 2.95%.

Las carpetas de los derechos de petición no están conservadas conforme a la normatividad existente en Gestión Documental.

3.9 SUBSECRETARIA DE TURISMO, CULTURA Y DEPORTES

Se radicaron 35 oficios de competencia de la Subsecretaria de Turismo, Cultura y Deportes, al cual se les dio respuesta así:

SUBSECRETARIA DE TURISMO	
Dentro del termino	35
Fuera del termino	0
Vencidos sin contestar	0
Documentacion proxima a vencer	0



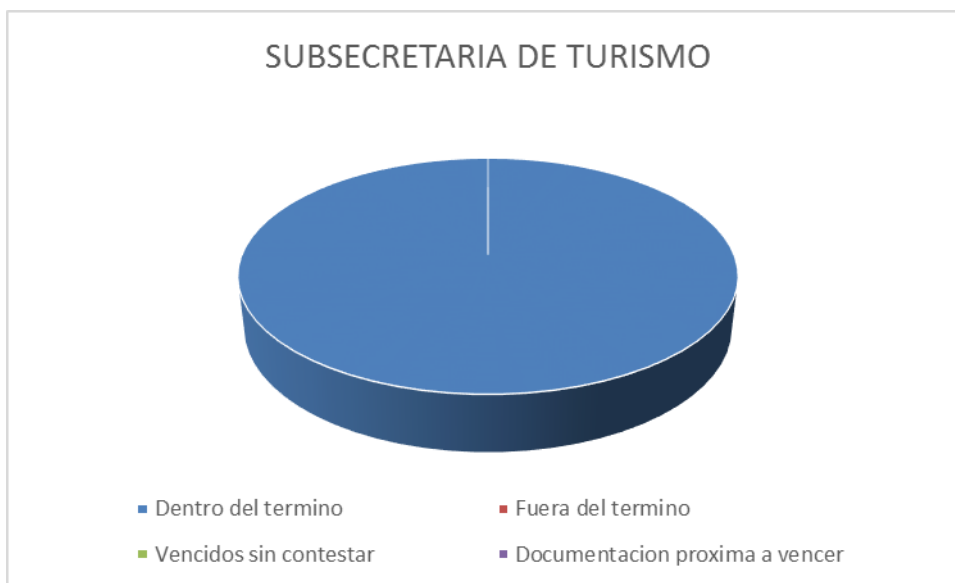
El 100% de los derechos de petición fueron contestados a tiempo.

3.10 TESORERIA

Se radicaron 7 oficios de competencia de la Tesorería Municipal, al cual se le dio respuesta así:

TESORERIA	
Dentro del termino	7
Fuera del termino	0
Vencidos sin contestar	0
Documentacion proxima a vencer	0

Los oficios fueron contestados 100% al día.



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

4. CONCLUSIONES

Entre el período julio a diciembre de 2017, las dependencias que deben establecer mecanismos y estrategias para el cumplimiento de términos:

Secretaría de Planeación

Secretaria de Hacienda

Obras Públicas

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

Hacienda

Tesorería

Obras Públicas

Servicio Social

Obras Públicas

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

Seguimiento realizado por:



LILIANA ESTER CORREA YEPES

Secretaria Control Interno

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