

  <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

DEL 1 DE JULIO A 31 DE DICIEMBRE DE 2018

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

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

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

2. ALCANCE

Comprobar el cumplimiento del proceso de mejoramiento continuo referente a las Quejas y Reclamos tramitadas en el segundo semestre de la vigencia 2018.

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.

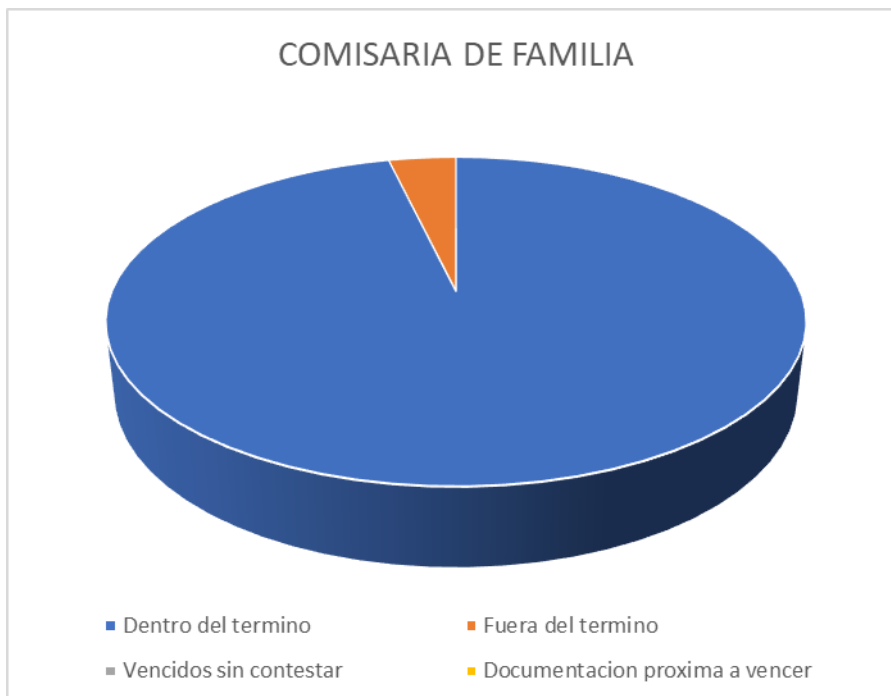
Al final de informe se presentan sugerencias que van encaminadas a mejorar el proceso de recepción y respuesta de los "PQR (Petitionen, Quejas y Reclamos).

3. ANALISIS DE LA INFORMACION

3.1 COMISARIA DE FAMILIA

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

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

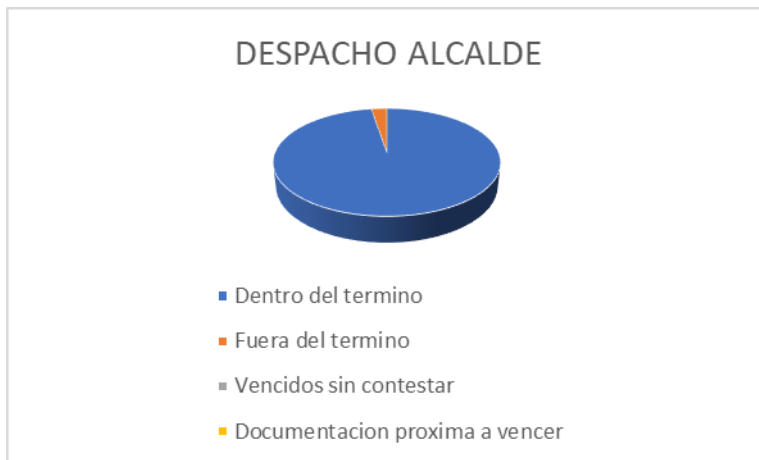


El 96.29% de los oficios fueron contestados oportunamente y el 3.71% se le dio respuesta fuera del término.

3.2 DESPACHO DEL ALCALDE

Se radicaron 38 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
Documentacion proxima a vencer	0



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

3.3 SECRETARIA DE GOBIERNO

Se radicaron 203 oficios de competencia de la Secretaria de Gobierno, al cual se le dio respuesta así:

GOBIERNO	
Dentro del termino	199
Fuera del termino	4
Vencidos sin contestar	0
Documentación próxima a vencer	0

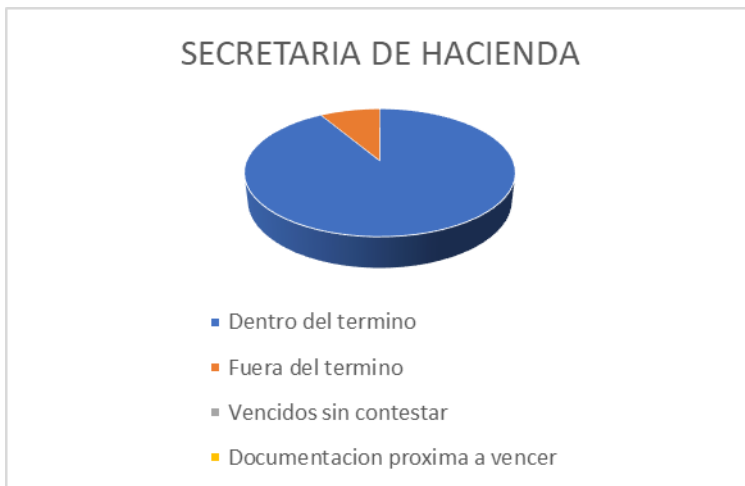


El 98.02 % de los oficios fueron contestados dentro del término y el 1.98% se le dio respuesta fuera del término

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
Documentacion proxima 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 Secretaria de Planeación, al cual se le dio respuesta así:

PLANEACIÓN	
Dentro del termino	280
Fuera del termino	0
Vencidos sin contestar	0
Documentacion proxima a vencer	0



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

3.6 SECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES

Se radicaron 84 oficios de competencia de la Secretaria de Servicios Sociales, al cual se le dio respuesta así:

SERVICIO SOCIAL	
Dentro del termino	82
Fuera del termino	2
Vencidos sin contestar	0
Documentacion proxima a vencer	0



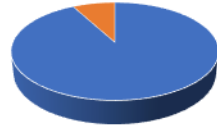
El 97.61% de los derechos de petición fueron contestados a tiempo y el 2.39% por fuera del término.

3.7 SUBSECRETARIA DE CONVIVENCIA

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

SUBSECRETARIA DE CONVIVENCIA	
Dentro del termino	70
Fuera del termino	6
Vencidos sin contestar	0
Documentacion proxima a vencer	0

SUBSECRETARIA DE GOBIERNO



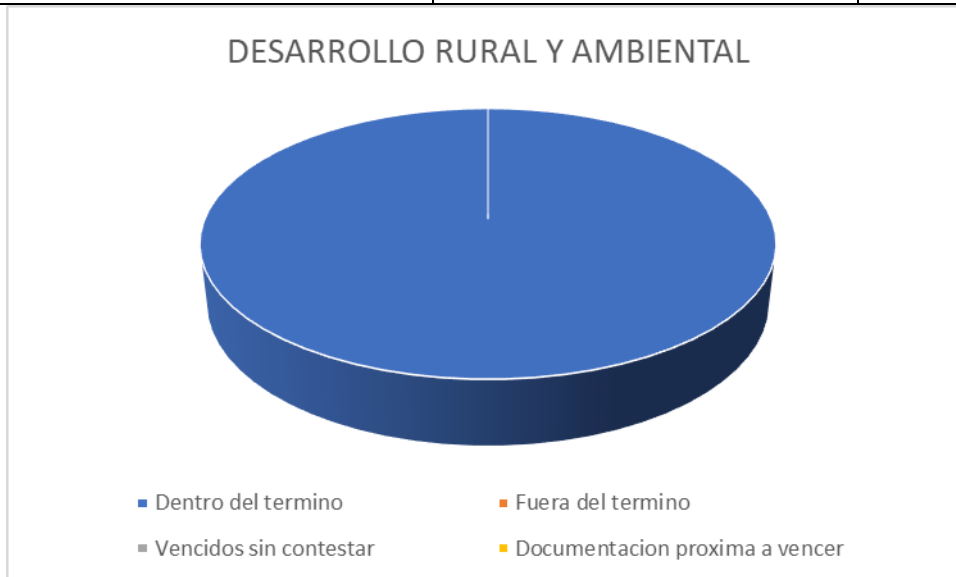
- Dentro del termino
- Fuera del termino
- Vencidos sin contestar
- Documentacion proxima a vencer

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

3.8 SUBSECRETARIA DE DESARROLLO RURAL Y AMBIENTAL

Se radicaron 51 oficios de competencia de la Subsecretaria 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
Documentacion proxima a vencer	0



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

3.9 SECRETARIA DE TURISMO

Se radicaron 38 oficios de competencia de la Subsecretaria 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



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 DEFENSA JUDICIAL

Se radicaron 17 oficios de competencia del contratista encargado de la defensa judicial, al cual se le dio respuesta así:

DEFENSA JUDICIAL	
Dentro del termino	14
Fuera del termino	3
Vencidos sin contestar	0
Documentacion proxima a vencer	0

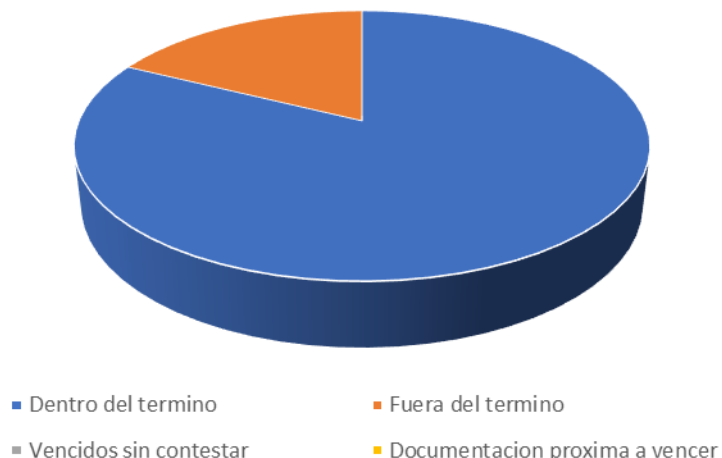


Alcaldía Municipal
Salento - Quindío
2016-2019.

INFORME AUDITORIA INTERNA

RC-CI-007
VERSION 1
NOVIEMBRE DE
2016

DEFENSA JUDICIAL



El 82.35% de los oficios fueron contestados dentro del término y el 17.65% fuera del plazo estipulado.

4. OBSERVACIONES

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

Secretaría de Gobierno

Secretaría de Hacienda

Subsecretaría de Convivencia

Defensa Judicial

2. Se evidencia que es necesario que las secretarías y subsecretarías cumplan con el radicado oportuno de los oficios en la ventanilla única virtual, remitiendo con el tiempo suficiente a la Profesional Universitaria adscrita al Despacho del Alcalde.
3. Implementar un control de la recepción por parte de la profesional universitario de los oficios y la devolución con el respectivo radicado a las secretarías y subsecretarías.
4. Se evidencia que no se reporta diariamente los PQR en el grupo de whats app creado para tal fin, se sugiere realizar el reporte a las 8:00 AM de los vencidos y los próximos a vencer.

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

Se sugiere establecer medidas de control en la administración del aplicativo de la Ventanilla Única Virtual, para garantizar su adecuado manejo.

Seguimiento realizado por:



LILIANA ESTER CORREA YEPES

Asesora de 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>
--	---	---