



INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

INFORME MENSUAL
PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
DEL 1 DE JULIO A DICIEMBRE 31 DE 2020

SEGUIMIENTO REALIZADO POR

LILIANA ESTER CORREA YEPES

Jefe de Oficina Control Interno

ALEJANDRA OCAMPO LOPEZ

Contratista de Apoyo

FEBRERO 1 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 SUBSECRETARIA DE DESARROLLO RURAL Y AMBIENTAL | 13 |
| 3.9 SECRETARIA DE TURISMO Y DESARROLLO ECONOMICO | 14 |
| 3.10 TESORERIA MUNICIPAL..... | 15 |
| 3.11 SUBSECRETARIA DE CULTURA Y DEPORTE..... | 16 |
| 4. OBSERVACIONES..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| Seguimiento realizado por: | ¡Error! Marcador no definido. |

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 segundo semestre de la vigencia 2020.

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.

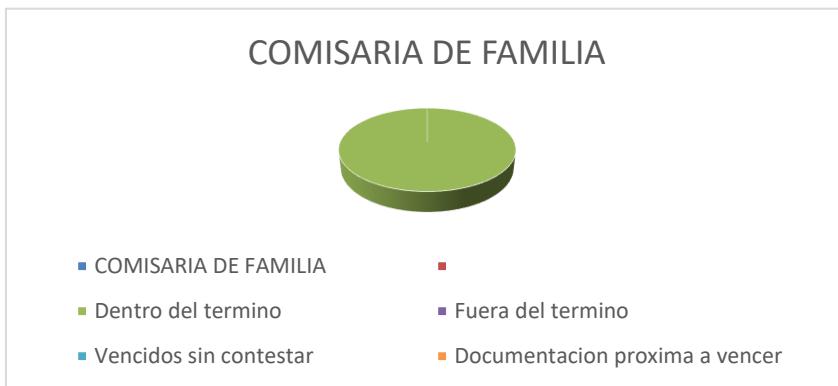
Al final de informe se presentan sugerencias que van encaminadas a mejorar el proceso de recepción y respuesta de los "PQR (Peticiones, Quejas y Reclamos).

3. ANALISIS DE LA INFORMACION

3.1 COMISARIA DE FAMILIA

Se radicó 16 oficios de competencia de la Comisaría de familia, a los cuales se les dio respuesta así:

| COMISARIA DE FAMILIA | |
|--------------------------------|----|
| Dentro del termino | 16 |
| Fuera del termino | 0 |
| Vencidos sin contestar | 0 |
| Documentacion proxima a vencer | 0 |



El 100% de los oficios fueron contestados oportunamente.

La unidad de conservación de los PQRS se encuentra debidamente archivada.

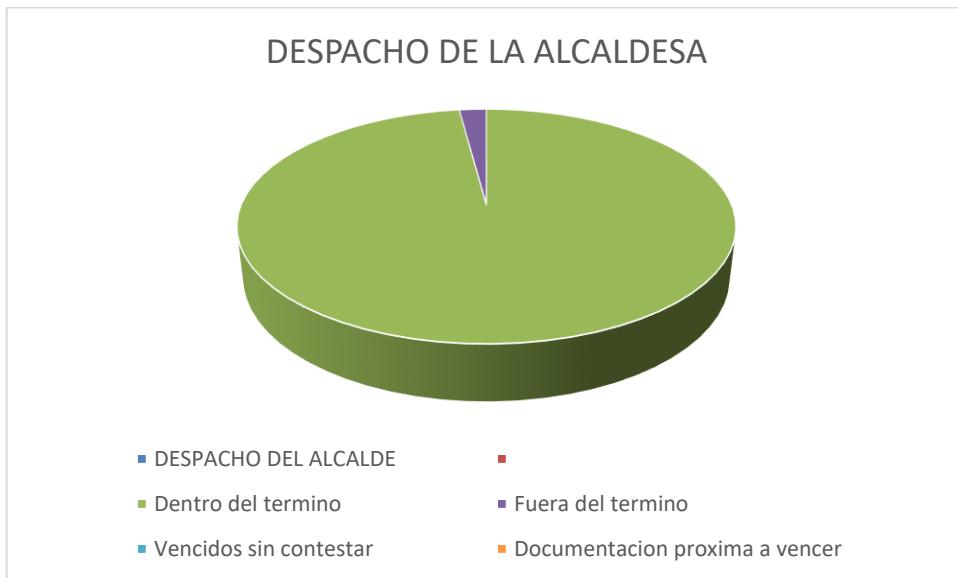
INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

3.2 DESPACHO DE LA ALCALDESA

Se radicaron 48 oficios de competencia del Despacho de la alcaldesa, a los cuales se les dio respuesta así:

| DESPACHO DE LA ALCALDESA | |
|--------------------------------|----|
| Dentro del termino | 47 |
| Fuera del termino | 1 |
| Vencidos sin contestar | 0 |
| Documentacion proxima a vencer | 0 |



El 97.91% de los oficios fueron contestados oportunamente y 2.09% fuera de tiempo.

La unidad de conservación de los PQRS se encuentra debidamente archivada.

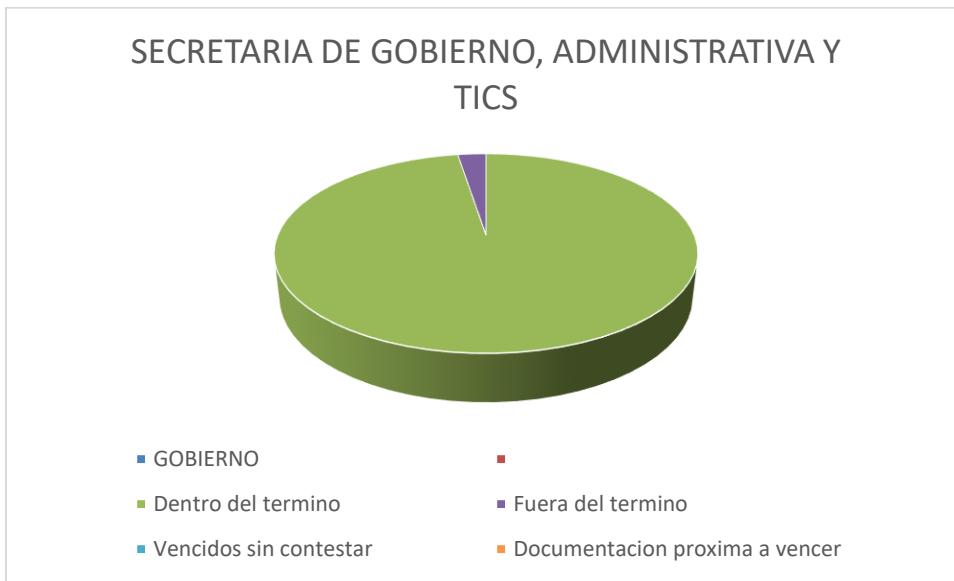
INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

3.3 SECRETARIA DE GOBIERNO, ADMINISTRATIVA Y TICS

Se radicaron 273 oficios de competencia de la Secretaría de Gobierno, administrativa y TICS, al cual se le dio respuesta así:

| GOBIERNO | |
|--------------------------------|-----|
| Dentro del termino | 266 |
| Fuera del termino | 7 |
| Vencidos sin contestar | 0 |
| Documentación próxima a vencer | 0 |



El 97.43% de los oficios fueron contestados dentro del término y el 2.57% se le dio respuesta fuera del término.

La unidad de conservación de los PQRS se encuentra debidamente archivada.

INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

3.4 SECRETARIA DE HACIENDA

Se radicaron 18 oficios de competencia de la Secretaria de Hacienda, al cual se le dio respuesta así:

| HACIENDA | |
|--------------------------------|----|
| Dentro del termino | 18 |
| Fuera del termino | 0 |
| Vencidos sin contestar | 0 |
| Documentacion proxima a vencer | 0 |



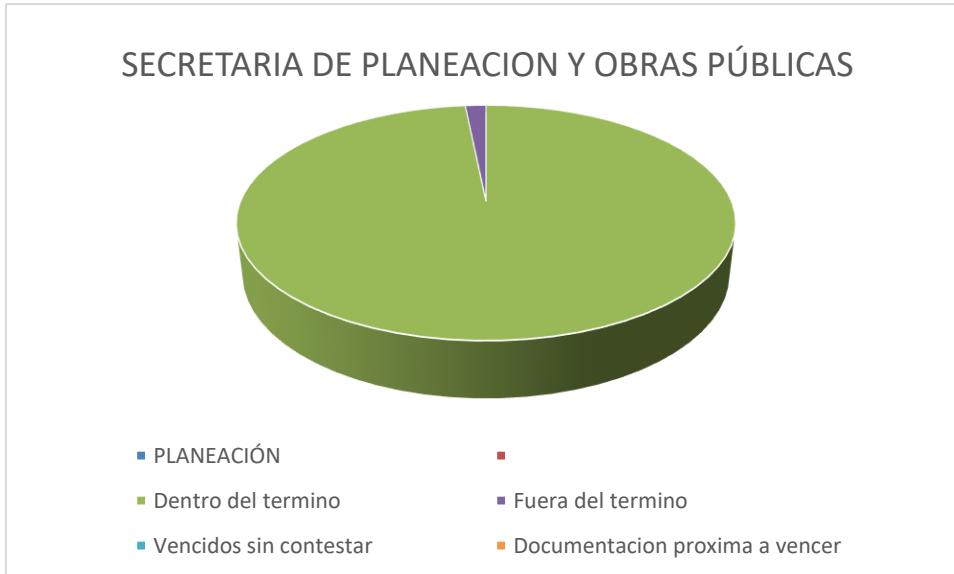
Se contestaron dentro del término el 100% de los oficios.

La unidad de conservación de los PQRS se encuentra debidamente archivada.

3.5 SECRETARIA DE PLANEACION Y OBRAS PÚBLICAS

Se radicaron 313 oficios de competencia de la Secretaría de Planeación y Obras Públicas, al cual se le dio respuesta así:

| PLANEACIÓN | |
|--------------------------------|-----|
| Dentro del termino | 308 |
| Fuera del termino | 5 |
| Vencidos sin contestar | 0 |
| Documentación próxima a vencer | 0 |



Dentro del término se contestó el 98.40%, fuera del término 1.60 %.

La unidad de conservación de los PQRS se encuentra debidamente archivada.

3.6 SECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES

Se radicaron 76 oficios de competencia de la Secretaria de Servicios Sociales, al cual se le dio respuesta así:

| SERVICIO SOCIAL | |
|--------------------------------|----|
| Dentro del termino | 76 |
| 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 de los PQRS se encuentra debidamente archivada.

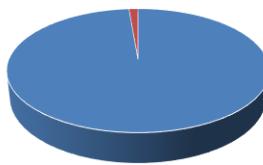
3.7 SUBSECRETARIA DE CONVIVENCIA, TRANSITO Y TRANSPORTE CON FUNCIONES DE INSPECCION DE POLICIA

Se radicaron 75 oficios de competencia de la Subsecretaria de Convivencia, al cual se le dio respuesta así:

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

| | |
|-----------------------------------|----|
| Dentro del termino | 74 |
| Fuera del termino | 1 |
| Vencidos sin contestar | 0 |
| Documentación próxima para vencer | 0 |

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



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

El 98.66% de los oficios fueron contestados oportunamente y el 1.34% fuera del término.

La unidad de conservación de los PQRS se encuentra debidamente archivada

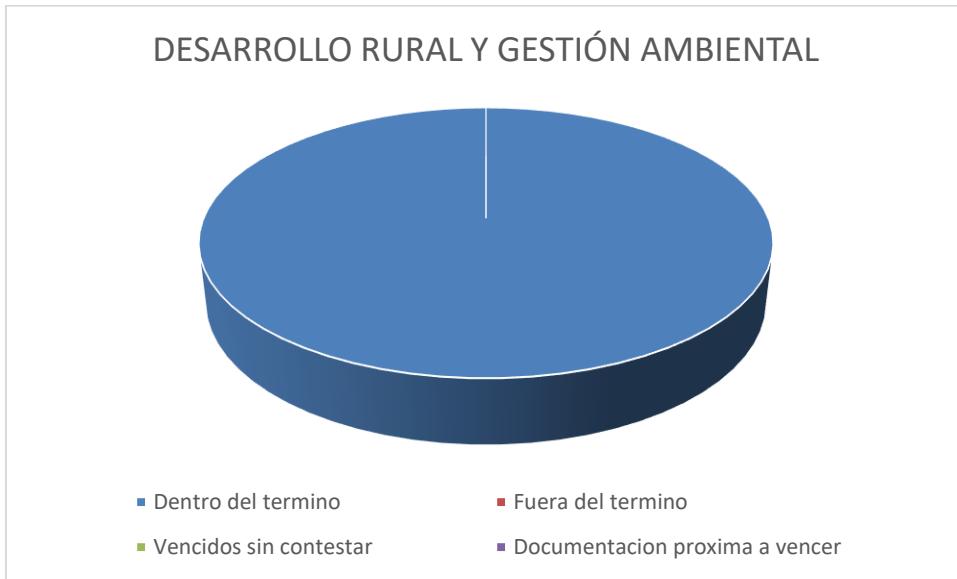
INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

3.8 SECRETARIA DE DESARROLLO RURAL Y GESTIÓN AMBIENTAL

Se radicaron 58 oficios de competencia de la Secretaría de Desarrollo Rural y Gestión Ambiental, al cual se le dio respuesta así:

| DESARROLLO RURAL Y GESTION AMBIENTAL | |
|--------------------------------------|----|
| Dentro del termino | 58 |
| Fuera del termino | 0 |
| Vencidos sin contestar | 0 |
| Documentación próxima para vencer | 0 |



El 100% de los oficios fueron contestados oportunamente.

La unidad de conservación de los PQRS se encuentra debidamente archivada

3.9 SECRETARIA DE TURISMO Y DESARROLLO ECONOMICO

Se radicaron 27 oficios de competencia de la Secretaria de Turismo y desarrollo económico, a los cuales se le dio respuesta así

| SECRETARIA DE TURISMO Y DESARROLLO ECONOMICO | |
|--|----|
| Dentro del termino | 27 |
| Fuera del termino | 0 |
| Vencidos sin contestar | 0 |
| Documentación próxima a vencer | 0 |



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

La unidad de conservación de los PQRS se encuentra debidamente archivada

INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

3.10 TESORERIA MUNICIPAL

Se radicaron 49 oficios de competencia de la Tesorería Municipal, al cual se le dio respuesta así:

| TESORERIA MUNICIPAL | |
|--------------------------------|----|
| Dentro del termino | 49 |
| 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 y el 0% fuera de término.

La unidad de conservación de los PQRS se encuentra debidamente archivada

INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

3.11 SUBSECRETARIA DE CULTURA Y DEPORTE

Se radicaron 16 oficios de competencia de la Subsecretaría de Cultura y Deporte, a los cuales se dio respuesta así:

| SUBSECRETARIA DE CULTURA Y DEPORTES | |
|-------------------------------------|----|
| Dentro del termino | 15 |
| Fuera del termino | 1 |
| Vencidos sin contestar | 0 |
| Documentación próxima a vencer | 0 |

El 93.75 de los oficios fueron contestados dentro del término y el 6.25% fuera de término.

La unidad de conservación de los PQRS se encuentra debidamente archivada

INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

4. CONCLUSIONES

- Para el segundo semestre de la vigencia 2020, se evidencia que la Secretaría de Gobierno, Administrativa y TICS y la Secretaría de Planeación y Obras Públicas aplicaron las acciones correspondientes para garantizar la respuesta oportuna a los derechos de petición radicados.
- Para el segundo semestre de la vigencia 2020, se evidencia que la Secretaría de Gobierno, Administrativa y TICS y la Secretaría de Planeación y Obras Públicas aplicaron las acciones correspondientes para archivar de manera adecuada los derechos de petición radicados
- 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.



LILIANA ESTER CORREA YEPES
Jefe de Oficina de Control Interno



INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020