



INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

INFORME MENSUAL

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

DEL 1 DE ENERO A JUNIO 30 DE 2020

SEGUIMIENTO REALIZADO POR

LILIANA ESTER CORREA YEPES

Asesora de Control Interno

ALEJANDRA OCAMPO LOPEZ

Contratista de Apoyo

AGOSTO 25 DE 2020

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.....	10
3.5 SECRETARIA DE PLANEACION Y OBRAS PÚBLICAS	11
3.6 SECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES	12
3.7 SUBSECRETARIA DE CONVIVENCIA, TRANSITO Y TRANSPORTE CON FUNCIONES DE INSPECCION DE POLICIA	13
3.8 SUBSECRETARIA DE DESARROLLO RURAL Y AMBIENTAL	14
3.9 SECRETARIA DE TURISMO Y DESARROLLO ECONOMICO	15
3.10 TESORERIA MUNICIPAL.....	16
3.11 SUBSECRETARIA DE CULTURA Y DEPORTE.....	17
4. OBSERVACIONES.....	18
Seguimiento realizado por:	18

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 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.

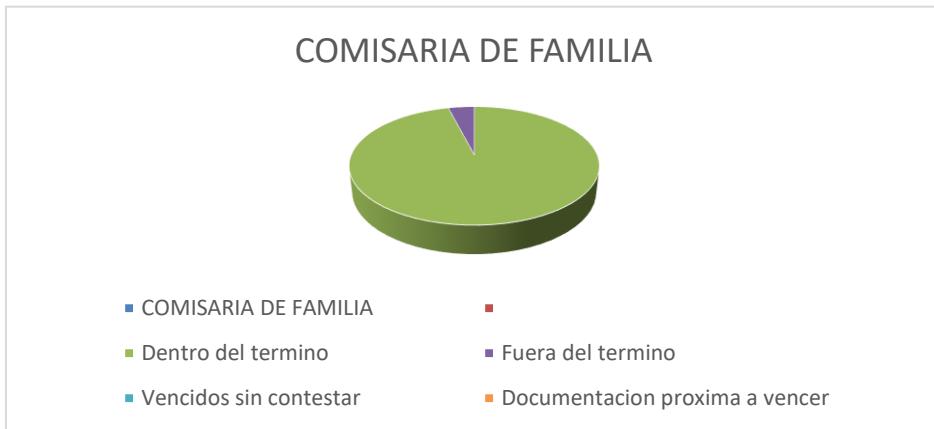
Al final de informe se presentan sugerencias que van encaminadas a mejorar el proceso de recepción y respuesta de los "PQR (Peticiones, Quejas y Reclamos).

3. ANALISIS DE LA INFORMACION

3.1 COMISARIA DE FAMILIA

Se radicó 25 oficios de competencia de la Comisaría de familia, a los cuales se les dio respuesta así:

COMISARIA DE FAMILIA	
Dentro del termino	24
Fuera del termino	1
Vencidos sin contestar	0
Documentación próxima a vencer	0



El 96 % de los oficios fueron contestados oportunamente y el 4% fuera de tiempo.

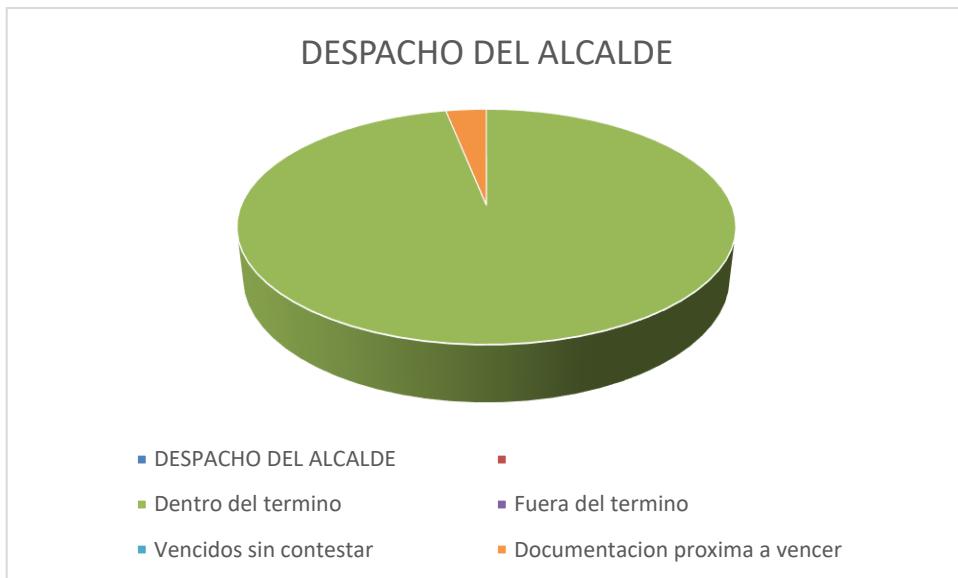
INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

3.2 DESPACHO DE LA ALCALDESA

Se radicaron 32 oficios de competencia del Despacho de la alcaldesa, a los cuales se les dio respuesta así:

DESPACHO DE LA ALCALDESA	
Dentro del termino	31
Fuera del termino	0
Vencidos sin contestar	0
Documentación próxima para vencer	1



El 100 % de los oficios fueron contestados oportunamente y uno se encuentra próximo a vencer.

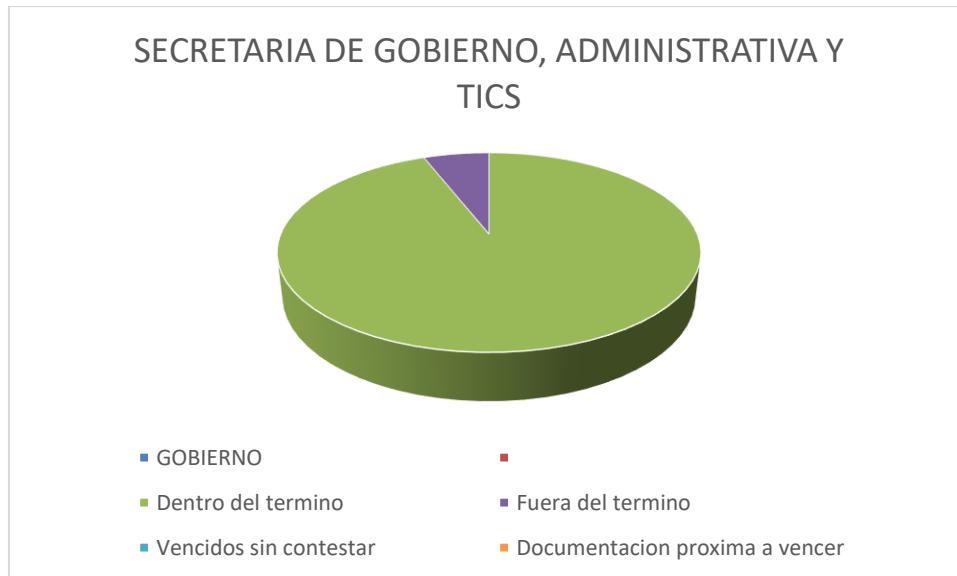
INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

3.3 SECRETARIA DE GOBIERNO, ADMINISTRATIVA Y TICS

Se radicaron 285 oficios de competencia de la Secretaria de Gobierno, administrativa y TICS, al cual se le dio respuesta así:

GOBIERNO, ADMINISTRATIVA Y TICS	
Dentro del termino	268
Fuera del termino	17
Vencidos sin contestar	0
documentación próxima a vencer	0



El 94.03% de los oficios fueron contestados dentro del término y el 5.97% se le dio respuesta fuera del término.

Es necesario que la Secretaria de Gobierno, Administrativa y TICS aplique los



INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

correctivos respectivos para garantizar la debida conservación y archivo de los derechos de petición, ya que al revisar la carpeta no se encuentran debidamente archivados.

INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

3.4 SECRETARIA DE HACIENDA

Se radicaron 29 oficios de competencia de la Secretaría de Hacienda, al cual se le dio respuesta así:

SECRETARIA DE HACIENDA	
Dentro del termino	28
Fuera del termino	1
Vencidos sin contestar	0
Documentación próxima a vencer	0



Se contestaron dentro del término 96.55 % de los oficios y fuera del término el 3.45%.

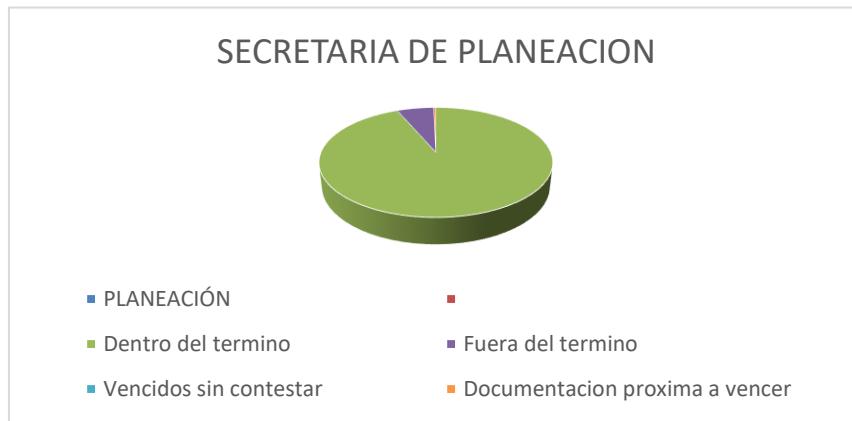
INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

3.5 SECRETARIA DE PLANEACION Y OBRAS PÚBLICAS

Se radicaron 281 oficios de competencia de la Secretaria de Planeación Y Obras Públicas, al cual se le dio respuesta así:

SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS	
Dentro del termino	263
Fuera del termino	17
Vencidos sin contestar	0
Documentación próxima a vencer	1



Dentro del término se contestó el 93.59% de, fuera del término 6.04% y se encuentra próximo a vencer el 0.37%.

Es necesario que la Secretaría de Planeación y Obras Públicas aplique los correctivos respectivos para garantizar la debida conservación y archivo de los derechos de petición, ya que al revisar la carpeta no se encuentran debidamente archivados.

INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

3.6 SECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES

Se radicaron 50 oficios de competencia de la Secretaría de Servicios Sociales, al cual se le dio respuesta así:

SECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES	
Dentro del termino	50
Fuera del termino	0
Vencidos sin contestar	0
Documentación próxima a vencer	0

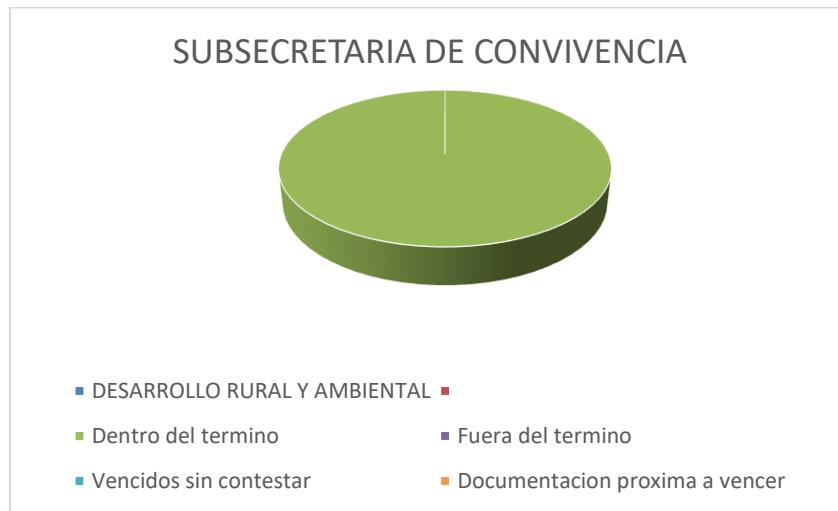


El 100% de los oficios fueron contestados oportunamente.

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

Se radicaron 46 oficios de competencia de la Subsecretaría de Convivencia, al cual se le dio respuesta así:

SUBSECRETARIA DE CONVIVENCIA, TRANSITO Y TRANSPORTE CON FUNCIONES DE INSPECCIÓN DE POLICIA	
Dentro del termino	46
Fuera del termino	0
Vencidos sin contestar	0
documentación próxima a vencer	0



El 100% de los oficios fueron contestados oportunamente.

3.8 SUBSECRETARIA DE DESARROLLO RURAL Y AMBIENTAL

Se radicaron 48 oficios de competencia de la Subsecretaría de Obras Públicas, al cual se le dio respuesta así:

SECRETARIA DESARROLLO RURAL Y AMBIENTAL	
Dentro del termino	48
Fuera del termino	0
Vencidos sin contestar	0
documentación próxima a vencer	0



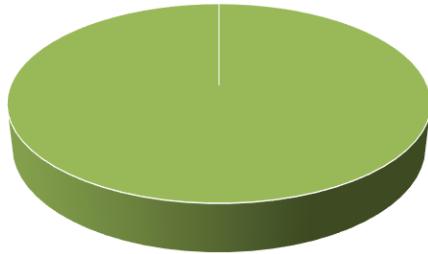
El 100% de los oficios fueron contestados oportunamente.

3.9 SECRETARIA DE TURISMO Y DESARROLLO ECONOMICO

Se radicaron 29 oficios de competencia de la Secretaría de Turismo y desarrollo económico:

SECRETARIA DE TURISMO Y DESARROLLO ECONOMICO	
Dentro del termino	29
Fuera del termino	0
Vencidos sin contestar	0
documentación proxima a vencer	0

SECRETARIA DE TURISMO Y DESARROLLO ECONOMICO



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

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

3.10 TESORERIA MUNICIPAL

Se radicaron 36 oficios de competencia de la Tesorería Municipal, al cual se le dio respuesta así:

TESORERIA MUNICIPAL	
Dentro del termino	35
Fuera del termino	0
Vencidos sin contestar	0
documentación próxima a vencer	1



El 97.22% de los derechos de petición fueron contestados dentro del término y el 2.78 fuera de término.

3.11 SUBSECRETARIA DE CULTURA Y DEPORTE

Se radicaron 19 oficios de competencia de la Subsecretaría de Cultura y Deporte, a los cuales se dio respuesta así:

SUBSECRETARIA DE CULTURA Y DEPRTES	
Dentro del termino	18
Fuera del termino	1
Vencidos sin contestar	0
Documentacion proxima a vencer	0



El 94.73% de los oficios fueron contestados dentro del término y el 5.27% fuera de término.

INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020

4. OBSERVACIONES

Las siguientes secretarías deben tomar correctivos para el cumplimiento de plazos en la respuesta a los derechos de petición y archivar los PQRS conforme a lo establecido en las tablas de retención documental y a la técnica de archivo:

Secretaría de Planeación y Obras Públicas

Secretaría de Gobierno, Administrativa y Tics

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

Seguimiento realizado por:



LILIANA ESTER CORREA YEPES

Asesora de Control Interno



INFORME DE AUDITORIA

RC-CI-0012
VERSIÓN 2
MARZO DE 2020