



Alcaldía Municipal  
Salento - Quindío  
2016-2019.

# INFORME AUDITORIA INTERNA

RC-CI-007  
VERSION 1  
NOVIEMBRE DE  
2016

## INFORME MENSUAL

### PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

MAYO 2017

### SEGUIMIENTO REALIZADO POR

LILIANA ESTER CORREA YEPES

Secretaria Control Interno



Alcaldía Municipal  
Salento - Quindío  
2016-2019.

# INFORME AUDITORIA INTERNA

RC-CI-007  
VERSION 1  
NOVIEMBRE DE  
2016

## 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 .....	7
3.4    SECRETARIA DE HACIENDA .....	8
3.5    SECRETARIA DE PLANEACION.....	9
3.6 SECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES .....	10
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



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 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).



Alcaldía Municipal  
Salento - Quindío  
2016-2019.

## INFORME AUDITORIA INTERNA

RC-CI-007  
VERSION 1  
NOVIEMBRE DE  
2016

### 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



Alcaldía Municipal  
Salento - Quindío  
2016-2019.

## INFORME AUDITORIA INTERNA

RC-CI-007  
VERSION 1  
NOVIEMBRE DE  
2016

### 2. ALCANCE

Comprobar el cumplimiento del proceso de mejoramiento continuo referente a las Quejas y Reclamos tramitadas en el mes de mayo 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 (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).



Alcaldía Municipal  
Salento - Quindío  
2016-2019.

## INFORME AUDITORIA INTERNA

RC-CI-007  
VERSION 1  
NOVIEMBRE DE  
2016

### 3. ANALISIS DE LA INFORMACION

#### 3.1 COMISARIA DE FAMILIA

Se radicó 1 oficio de competencia de la Comisaria de familia, a los cuales se les dio respuesta así:

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



El 100% de los oficios fueron contestados oportunamente.

Las carpetas de los derechos de petición se encuentran debidamente archivados y de acuerdo a las tablas de retención documental, los oficios que corresponden a los procesos están en el expediente respectivo.



### **3.2DESPACHO DEL ALCALDE**

Se radicaron 12 oficios de competencia del Despacho del Alcalde, a los cuales se les dio respuesta así:

<b>DESPACHO DEL ALCALDE</b>	
Dentro del termino	12
Fuera del termino	0
Vencidos sin contestar	0
Documentacion proxima a vencer	0



El 100% de los oficios fueron contestados oportunamente.

Las carpetas de los derechos de petición se encuentran debidamente archivados y de acuerdo a las tablas de retención documental.

### **3.3SECRETARIA DE GOBIERNO**

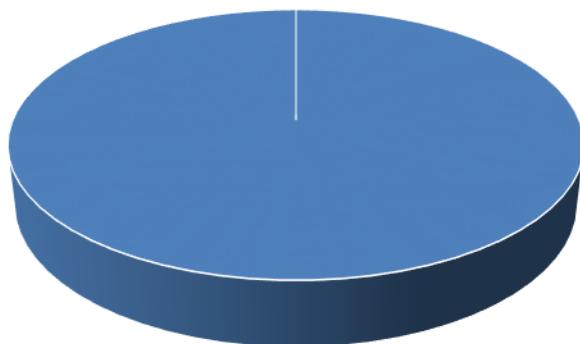
Se radicaron 55 oficios de competencia de la Secretaría de Gobierno, al cual se le dio respuesta así:



**GOBIERNO**

Dentro del termino	55
Fuera del termino	0
Vencidos sin contestar	0
Documentacion proxima a vencer	0

**SECRETARIA DE GOBIERNO**



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

El 100% de los oficios fueron contestados oportunamente.

Las carpetas de los derechos de petición se encuentran debidamente archivados y de acuerdo a las tablas de retención documental.

### **3.4 SECRETARIA DE HACIENDA**

Se radicaron 9 oficios de competencia de la Secretaría de Hacienda, al cual se le dio respuesta así:



<b>HACIENDA</b>	
Dentro del termino	9
Fuera del termino	0
Vencidos sin contestar	0
Documentacion proxima a vencer	0



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

Las carpetas de los derechos de petición se encuentran debidamente archivados y de acuerdo a las tablas de retención documental.

### **3.5 SECRETARIA DE PLANEACION**

Se radicaron 63 oficios de competencia de la Secretaría de Planeación, al cual se le dio respuesta así:



PLANEACIÓN	
Dentro del termino	57
Fuera del termino	5
Vencidos sin contestar	0
Documentacion proxima a vencer	1



Dentro del término se contestó el 90.47%, fuera del término 7.9% y documentación próxima a vencer el 1.63%.

Las carpetas no se encuentran archivadas de acuerdo a la Ley General de Archivo y Tablas de retención documental.

### **3.6 SECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES**

Se radicaron 19 oficios de competencia de la Secretaría de Servicios Sociales, al cual se le dio respuesta así:



Alcaldía Municipal  
Salento - Quindío  
2016-2019.

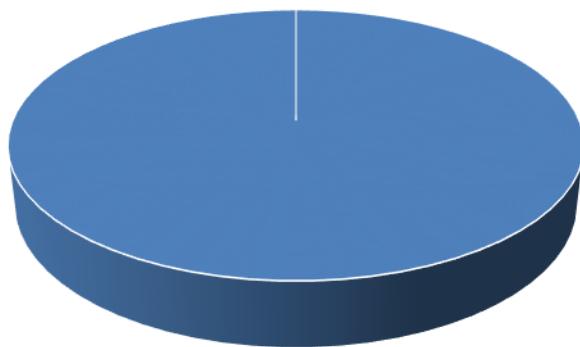
## INFORME AUDITORIA INTERNA

RC-CI-007  
VERSION 1  
NOVIEMBRE DE  
2016

### SERVICIO SOCIAL

Dentro del termino	19
Fuera del termino	0
Vencidos sin contestar	0
Documentacion proxima a vencer	0

### SECRETARIA DE SERVICIO SOCIAL



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

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

Las carpetas de los derechos de petición se encuentran debidamente archivados y de acuerdo a las tablas de retención documental.



Alcaldía Municipal  
Salento - Quindío  
2016-2019.

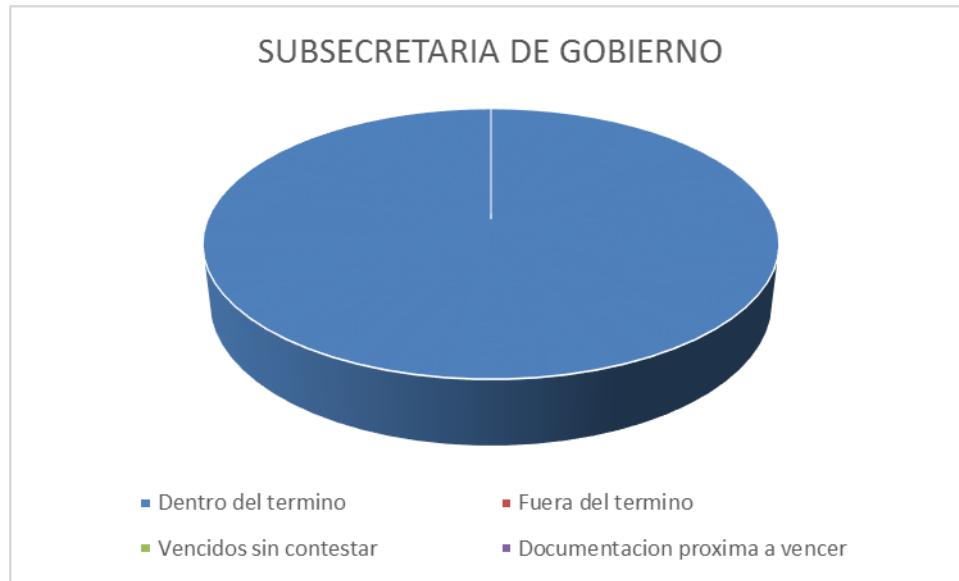
## INFORME AUDITORIA INTERNA

RC-CI-007  
VERSION 1  
NOVIEMBRE DE  
2016

### 3.7 SUBSECRETARIA DE GOBIERNO

Se radicaron 8 oficios de competencia de la Subsecretaría de Gobierno, al cual se le dio respuesta así:

SUBSECRETARIA DE GOBIERNO, TRANSITO Y TRANSPORTE	
Dentro del termino	8
Fuera del termino	0
Vencidos sin contestar	0
Documentacion proxima a vencer	0



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

Las carpetas de los derechos de petición se encuentran debidamente archivados y de acuerdo a las tablas de retención documental.



Alcaldía Municipal  
Salento - Quindío  
2016-2019.

## INFORME AUDITORIA INTERNA

RC-CI-007  
VERSION 1  
NOVIEMBRE DE  
2016

### 3.8 SUBSECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS

Se radicaron 39 oficios de competencia de la Subsecretaría de Obras Públicas, al cual se le dio respuesta así:

SUBSECRETARIA DE OBRAS	
Dentro del termino	34
Fuera del termino	4
Vencidos sin contestar	0
Documentación próxima a vencer	1



Dentro del término se contestó el 87.17 %, fuera del término el 10.25% y documentación próxima a vencer el 2.58%

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



Alcaldía Municipal  
Salento - Quindío  
2016-2019.

## INFORME AUDITORIA INTERNA

RC-CI-007  
VERSION 1  
NOVIEMBRE DE  
2016

### 3.9 SUBSECRETARIA DE TURISMO, CULTURA Y DEPORTES

Se radicaron 7 oficios de competencia de la Subsecretaría de Turismo, Cultura y Deportes, al cual se les dio respuesta así:

SUBSECRETARIA DE TURISMO	
Dentro del termino	7
Fuera del termino	0
Vencidos sin contestar	0
Documentacion proxima 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.



### **3.10 TESORERIA**

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

<b>TESORERIA</b>	
Dentro del termino	2
Fuera del termino	0
Vencidos sin contestar	0
Documentacion proxima a vencer	0



Las carpetas de los derechos de petición se encuentran debidamente archivados y de acuerdo a las tablas de retención documental.





Alcaldía Municipal  
Salento - Quindío  
2016-2019.

## INFORME AUDITORIA INTERNA

RC-CI-007  
VERSION 1  
NOVIEMBRE DE  
2016

### 4. CONCLUSIONES

Para el mes de mayo de 2017 las dependencias que deben establecer mecanismos y estrategias para el cumplimiento de términos:

Secretaría de Planeación

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

Secretaria de Planeación

Subsecretaria de Turismo

Subsecretaria de 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