



Alcaldía Municipal
Salento - Quindío
2016-2019.

INFORME AUDITORIA INTERNA

RC-CI-007
VERSION 1
NOVIEMBRE DE
2016

INFORME MENSUAL

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

DEL 1 DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2018

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.....	¡Error! Marcador no definido.



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

	 <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 primer 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 (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).

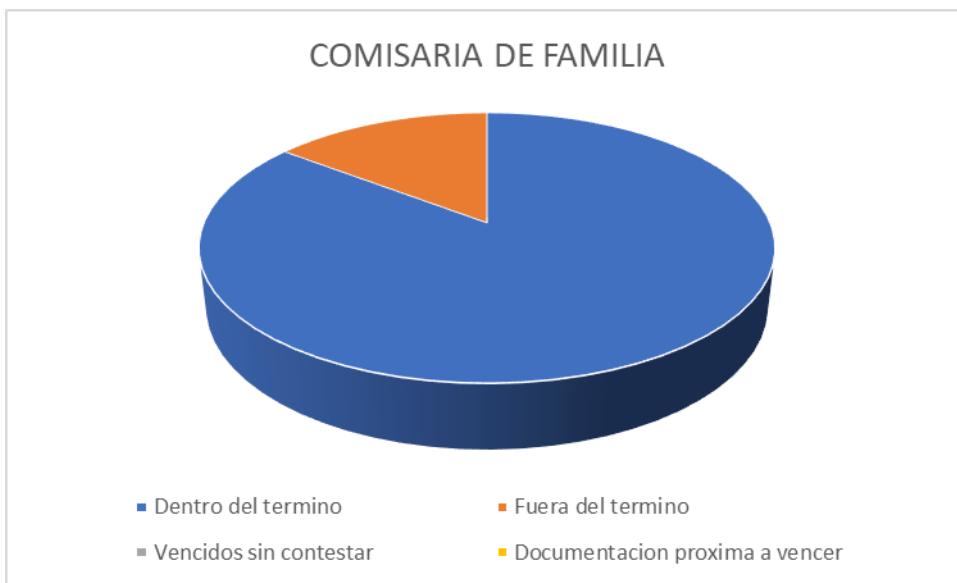


3. ANALISIS DE LA INFORMACION

3.1 COMISARIA DE FAMILIA

Se radicó 41 oficio de competencia de la Comisaria de familia, a los cuales se les dio respuesta así:

COMISARIA DE FAMILIA	
Dentro del termino	35
Fuera del termino	6
Vencidos sin contestar	0
Documentacion proxima a vencer	0



El 85.37% de los oficios fueron contestados oportunamente y el 14.63% se le dio respuesta fuera del término.



Alcaldía Municipal
Salento - Quindío
2016-2019.

INFORME AUDITORIA INTERNA

RC-CI-007
VERSION 1
NOVIEMBRE DE
2016

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

3.2DESPACHO DEL ALCALDE

Se radicaron 24 oficios de competencia del Despacho del Alcalde, a los cuales se les dio respuesta así:

DESPACHO DEL ALCALDE	
Dentro del termino	24
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.

3.3 SECRETARIA DE GOBIERNO

Se radicaron 261 oficios de competencia de la Secretaría de Gobierno, al cual se le dio respuesta así:

GOBIERNO	
Dentro del término	252
Fuera del término	6
Vencidos sin contestar	0
Documentación próxima a vencer	3



El 98% de los oficios fueron contestados dentro del término y el 2% se le dio respuesta fuera del término



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 45 oficios de competencia de la Secretaría de Hacienda, al cual se le dio respuesta así:

HACIENDA	
Dentro del termino	31
Fuera del termino	11
Vencidos sin contestar	0
Documentación próxima a vencer	3



Se contestaron dentro del término 75.56% de los oficios y fuera del término el 24.44%.



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 256 oficios de competencia de la Secretaría de Planeación, al cual se le dio respuesta así:

PLANEACIÓN	
Dentro del termino	236
Fuera del termino	11
Vencidos sin contestar	0
Documentacion proxima a vencer	9



Dentro del término se contestó el 96% y fuera del término 4%



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

SERVICIO SOCIAL	
Dentro del termino	90
Fuera del termino	1
Vencidos sin contestar	0
Documentación próxima a vencer	0



El 98.90% de los derechos de petición fueron contestados a tiempo y el 1.10% por fuera del término.

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



3.7 SUBSECRETARIA DE GOBIERNO

Se radicaron 71 oficios de competencia de la Subsecretaría de Gobierno, al cual se le dio respuesta así:

SUBSECRETARIA DE GOBIERNO, TRANSITO Y TRANSPORTE	
Dentro del termino	69
Fuera del termino	1
Vencidos sin contestar	0
Documentacion proxima a vencer	1



Dentro del término se contestaron el 98.59% de los oficios y fuera del tiempo el 1.41%

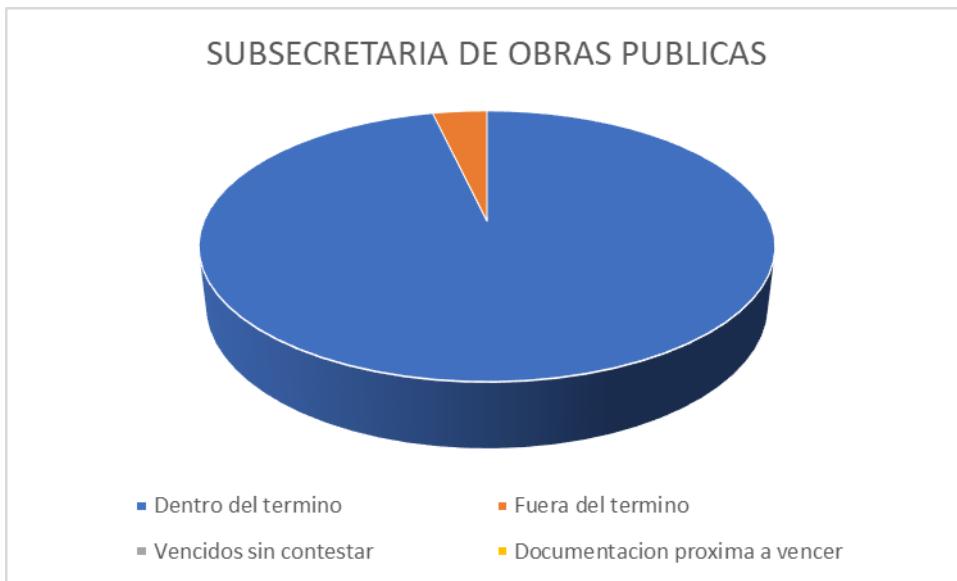


Las carpetas de los derechos de petición se encuentran debidamente archivados y de acuerdo a las tablas de retención documental.

3.8 SUBSECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS

Se radicaron 110 oficios de competencia de la Subsecretaría de Obras Públicas, al cual se le dio respuesta así:

OBRAS	
Dentro del termino	106
Fuera del termino	4
Vencidos sin contestar	0
Documentacion proxima a vencer	0



Dentro del término se contestó el 96.36 % y fuera del término el 3.64%



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

3.9 SUBSECRETARIA DE TURISMO, CULTURA Y DEPORTES

Se radicaron 44 oficios de competencia de la Subsecretaría de Turismo, Cultura y Deportes, al cual se les dio respuesta así:

TURISMO	
Dentro del termino	44
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 33 oficios de competencia de la Tesorería Municipal, al cual se le dio respuesta así:

TESORERIA	
Dentro del termino	33
Fuera del termino	0
Vencidos sin contestar	0
Documentacion proxima a vencer	2



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. OBSERVACIONES

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

Secretaría de Planeación

Secretaría de Gobierno

Secretaría de Hacienda

Comisaría de Familia

Subsecretaría de Obras Públicas

2. En cuanto al mejoramiento en la aplicación de la normatividad de archivo:

Comisaría de Familia

3. Se evidencia que la Secretaría de Hacienda no realiza la radicación de los oficios antes de ser remitidos.

4. No se evidencia el recibido en las respuestas cargadas en el aplicativo de la Ventanilla Única Virtual.

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

Secretaría Control Interno

Alcaldía Salento Quindío

Calle 6ta No. 6 -34 CAM

(57) (6) 7593252 - 314 830 2733

Alcaldía Municipal Salento-Quindío

www.salento-quindio.gov.co

alcaldia@salento-quindio.gov.co



Alcaldía Municipal
Salento - Quindío
2016-2019.

INFORME AUDITORIA INTERNA

RC-CI-007
VERSION 1
NOVIEMBRE DE
2016