


	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS</b>			  
	<b>PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO</b>			
	<b>INFORME AUDITORÍA INTERNA O SEGUIMIENTO</b>			
	<b>Fecha:</b> 02/01/2017	<b>Código:</b> GCIN – F – 06	<b>Versión:</b> 4	

**1001-31-3**

**Fecha:** julio 31 de 2017

**Ciudad:** Acacías – Meta

**Nombre de Auditoría / Seguimiento:** Seguimiento PQR, Alcaldía Municipal de Acacias-Meta.

**Vigencia de Auditoría / Seguimiento:** PRIMER SEMESTRE 2017




## Introducción

En cumplimiento al “ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN, Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, y según el ARTÍCULO 76 de la ley 1474 de 2011: *OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, 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.*

## Criterios Normativos aplicables a las PQRS

- Constitución Política: Arts. 23 y 74 sobre el derecho a presentar peticiones por motivos de interés general o particular.
- Ley 1474 de 2011 artículo 76.
- Ley 734 de 2011 artículo 34 numeral 19.



	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS</b>			 <div>Management System ISO 9001:2008 ISO 14001:2004 OHSAS 18001:2007</div> 
	<b>PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO</b>			
	<b>INFORME AUDITORÍA INTERNA O SEGUIMIENTO</b>			
	<b>Fecha:</b> 02/01/2017	<b>Código:</b> GCIN – F – 06	<b>Versión:</b> 4	

- Ley 962 de 2005 Artículo 6 inc. 3 sobre trámite por medios tecnológicos o electrónicos.

## 1. Objetivo General

Verificar la atención dada a las peticiones, quejas y reclamos de acuerdo con las normas vigentes, con el fin de determinar la existencia y aplicación efectiva de controles que disminuyan la probabilidad de ocurrencia de los riesgos de incumplimiento

## 2. Objetivos Específicos

- Verificar el trámite de las PQR en los tiempos y mecanismos de monitoreo en garantía de respuesta oportuna.
- Establecer mecanismos de retroalimentación a través de los informes a la Alcaldía.
- Fortalecer el proceso de gestión documental.

## 3. Alcance

Abarca desde el radicado de la PQR hasta la respuesta oportuna y formal de la Administración.

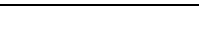


## 4. Metodología

Para la elaboración del presente informe, se efectuó revisión de los radicados de las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal de Acacias en los informes de PQR presentados a la Oficina de Control Interno mensualmente.

## 5. Resultados

Consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes del primer semestre 2017.



	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS</b>			 <div>Management System ISO 9001:2008 ISO 14001:2004 OHSAS 18001:2007</div> 
	<b>PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO</b>			
	<b>INFORME AUDITORÍA INTERNA O SEGUIMIENTO</b>			
	<b>Fecha:</b> 02/01/2017	<b>Código:</b> GCIN – F – 06	<b>Versión:</b> 4	

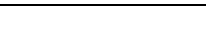

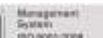

TOTAL PQRS PRIMER SEMESTRE 2017			
PQRS	TOTAL	CONTESTA	TRAMITE
PETICION	4435	3330	1105
QUEJA	29	25	4
RECLAMO	0	0	0
SOLICITUDES	2596	2258	338
OTROS	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>7060</b>	<b>5613</b>	<b>1447</b>

Teniendo en cuenta que no entregó los informes la Oficina de Recurso Humano de enero a junio de 2017, la oficina de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones, los meses de mayo y junio de 2017, la oficina de contratación el mes de abril, la Alcaldía recibió un total de 7060 peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, en el periodo señalado.

TOTAL PQRS POR DEPENDENCIA PRIMER SEMESTRE 2017							
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SECRETARIA DE SALUD	79	74	115	89	100	99	556
SECRETARIA DE GOBIERNO	101	102	150	95	152	127	727
SECRETARIA DE EDUCACION	58	78	83	63	74	40	396
SECRETARIA DE PLANEACION	299	824	715	322	228	285	2673
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	10	35	30	28	22	30	155
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO	66	72	101	95	106	69	509
OFICINA JURIDICA	27	57	87	31	41	45	288
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	32	50	36	30	26	33	207
OFICINA DE RECAUDOS	90	144	231	213	159	130	967
OFICINA TIC	8	10	3	5	0	0	26
TESORERIA	1	6	8	0	3	2	20
COBRO COACTIVO	7	34	52	26	74	23	216
RECURSO HUMANO	0	0	0	0	0	0	0
CONTRATACION	1	2	4	0	0	3	10
PRIVADA	59	37	53	34	55	72	310
<b>TOTAL</b>	<b>838</b>	<b>1525</b>	<b>1668</b>	<b>1031</b>	<b>1040</b>	<b>958</b>	<b>7060</b>

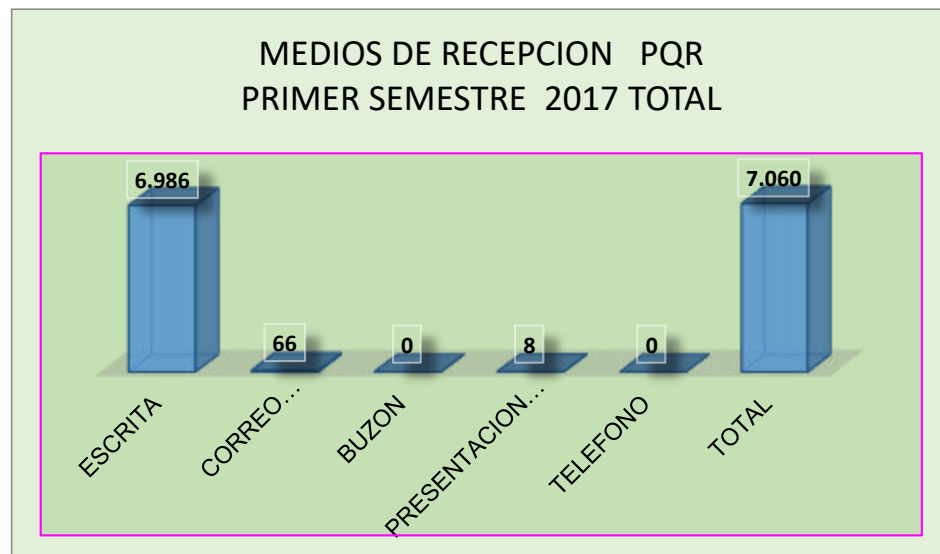
El cuadro anterior permite evidenciar, que la Secretaria de Planeación y Vivienda es la oficina que presenta el mayor de numero con 2.673 PQR que equivale al 37.86% del total de las solicitudes; así mismo, la que presenta menor número solicitudes es la Oficina de Contratación con 10 que equivalen al 0.14% de las peticiones.

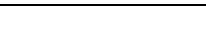
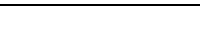
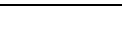


	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS</b>			  
	<b>PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO</b>			
	<b>INFORME AUDITORÍA INTERNA O SEGUIMIENTO</b>			
	<b>Fecha: 02/01/2017</b>	<b>Código: GCIN – F – 06</b>	<b>Versión: 4</b>	



MEDIOS DE RECEPCION PQR PRIMER SEMESTRE 2017	
MEDIO	TOTAL
ESCRITA	6.986
CORREO ELECTRONICO	66
BUZON	0
PRESENTACION PERSO.	8
TELEFONO	0
<b>TOTAL</b>	<b>7.060</b>



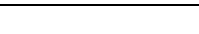



	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS</b>			 
	<b>PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO</b>			
	<b>INFORME AUDITORÍA INTERNA O SEGUIMIENTO</b>			
	<b>Fecha: 02/01/2017</b>	<b>Código: GCIN – F – 06</b>	<b>Versión: 4</b>	

TOTAL PQR - MEDIOS RECIBIDOS POR DEPENDENCIAS PRIMER SEMESTRE DE 2017						
DEPENDENCIA	ESCRITA	CORREO	BUZON	PRES PERS	TELEF	TOTAL
SECRETARIA DE SALUD	556	0	0	0	0	556
SECRETARIA DE GOBIERNO	668	51	0	8	0	727
SECRETARIA DE EDUCACION	392	4	0	0	0	396
SECRETARIA DE PLANEACION	2.673	0	0	0	0	2.673
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	155	0	0	0	0	155
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO	509	0	0	0	0	509
OFICINA JURIDICA	288	0	0	0	0	288
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	207	0	0	0	0	207
OFICINA DE RECAUDOS	967	0	0	0	0	967
OFICINA TIC	17	9	0	0	0	26
TESORERIA	20	0	0	0	0	20
COBRO COACTIVO	214	2	0	0	0	216
RECURSO HUMANO	0	0	0	0	0	0
CONTRATACION	10	0	0	0	0	10
PRIVADA	310	0	0	0	0	310
<b>TOTAL</b>	<b>6.986</b>	<b>66</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>7.060</b>

En el cuadro anterior se observa que el medio por el cual se tiene el mayor número de solicitudes es el escrito con el 98.95% y el menor es el de presentación personal con un 0.11%.

TOTAL POR POR DEPENDENCIA RESPUESTA EN LOS TERMINOS Y EXTEMPORANEAS PRIMER SEMESTRE 2017																									
DEPENDENCIA	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				TOTAL
	tot	tie	ext	tramite	total	tie	ext	tramite	tot	tie	ext	tramite	tot	tie	ext	tramite	tot	tie	ext	tramite	total	tie	ext	tramite	
SECRETARIA DE SALUD	79	76	0	3	74	73	1	0	115	106	1	8	89	68	0	21	100	94	0	6	99	84	0	15	556
GOBIERNO	101	84	2	15	102	79	3	20	150	131	2	17	95	59	2	34	152	115	9	28	127	96	9	22	727
SOCIAL DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	58	41	11	6	78	65	4	9	83	55	2	26	63	42	13	8	74	55	15	4	40	29	0	11	396
PLANEACION	299	228	56	15	824	781	26	17	715	531	8	176	322	222	25	75	228	196	3	29	285	241	6	38	2673
INFRAESTRUCTURA	10	7	3	0	35	26	9	0	30	12	18	0	28	13	15	0	22	20	2	0	30	28	2	0	155
FOMENTO Y DESARROLLO	66	50	6	10	72	44	1	27	101	45	20	36	95	49	20	26	106	74	6	26	69	34	7	28	509
OFICINA JURIDICA	27	11	0	16	57	18	0	39	87	41	21	25	31	9	2	20	41	17	3	21	45	18	2	25	288
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y	32	32	0	0	50	50	0	0	36	36	0	0	30	30	0	0	26	26	0	0	33	33	0	0	207
OFICINA DE RECAUDOS	90	29	11	50	144	36	16	92	231	61	51	119	213	95	73	45	159	50	40	69	130	52	39	39	967
OFICINA TIC	8	7	0	1	10	9	0	1	3	2	1	0	5	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	26
TESORERIA	1	1	0	0	6	4	2	0	8	7	0	1	0	0	0	0	3	3	0	0	2	2	0	0	20
COBRO COACTIVO	7	7	0	0	34	33	0	1	52	48	1	3	26	26	0	0	74	72	0	2	23	22	0	1	216
RECURSO HUMANO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONTRATACION	1	1	0	0	2	2	0	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	1	0	10
PRIVADA	59	34	17	8	37	23	1	13	53	38	5	10	34	12	3	19	55	17	4	34	72	23	12	37	310
TOTAL	838	608	106	124	1525	1243	63	219	1668	1117	130	421	1031	627	153	251	1040	739	82	219	958	664	78	216	7060



	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS</b>			  
	<b>PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO</b>			
	<b>INFORME AUDITORÍA INTERNA O SEGUIMIENTO</b>			
	<b>Fecha: 02/01/2017</b>	<b>Código: GCIN – F – 06</b>	<b>Versión: 4</b>	





TOTAL PQRS POR DEPENDENCIAS Y TIEMPO DE RESPUESTA PRIMER SEMESTRE 2017					
DEPENDENCIA	TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTA			
		TIEMPO	EXTEM	TRAMIT	% POR DE
SECRETARIA DE SALUD	556	501	2	53	90,1
GOBIERNO	727	564	27	136	91,33
SOCIAL DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	396	287	45	64	72,47
PLANEACION	2.673	2.199	124	350	82,26
INFRAESTRUCTURA	155	106	49	0	68,38
FOMENTO Y DESARROLLO	509	296	60	153	58,15
OFICINA JURIDICA	288	114	28	146	39,58
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	207	207	0	0	100
OFICINA DE RECAUDOS	967	323	230	414	33,4
OFICINA TIC	26	20	1	5	76
TESORERIA	20	17	2	1	85
COBRO COACTIVO	216	208	1	7	96,29
RECURSO HUMANO	0	0	0	0	0
CONTRATACION	10	9	1	0	90
PRIVADA	310	147	42	121	47,41
<b>TOTAL</b>	<b>7.060</b>	<b>4.998</b>	<b>612</b>	<b>1.450</b>	

En los cuadros anteriores se puede observar cada una de las dependencias y los números de peticiones que fueron contestadas a tiempo y extemporáneamente. Así mismo se evidencia que el 70.79% de las solicitudes fueron contestadas dentro de los términos, el 8.66% extemporáneamente y el 20.53% se encuentran en trámite. Los días extemporáneos van desde 1 hasta 74 días. Y las dependencias son: Rentas, Privada, Gobierno, Infraestructura, Jurídica, Fomento, entre otras.

PENDIENTES CONTACTENOS 2016	
CANAL 13.1	
TOTAL TRAMITES POR DEPENDENCIA	
DEPENDENCIA	NO RESPUESTA
ALCALDIA	2
SOCIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	14
PRIVADA	2
FOMENTO	1
TRANSITO	1
GOBIERNO	1
FINANCIERA	2
RECURSO HUMANO	2
SALUD HOSPITAL	1
CONTROL INTERNO	1
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>





	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS</b>			  
	<b>PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO</b>			
	<b>INFORME AUDITORÍA INTERNA O SEGUIMIENTO</b>			
	<b>Fecha: 02/01/2017</b>	<b>Código: GCIN – F – 06</b>	<b>Versión: 4</b>	

PENDIENTES CORREO DE CONTACTENOS CANAL 13,1 SIN CONTESTAR AÑO 2016					
ITEM	Dependencia/ Oficina	Fecha de Llegada	Fecha Max. de Res puesta	Nombres	Correo
1	Social, Educacion, Cultura y Deporte	06/03/2016	20/03/2016	jaime montañez	fundacion@fundacionparalasnaciones.org
2	Social, Educacion, Cultura y Deporte	06/03/2016	20/03/2016	jaime montañez	fundacion@fundacionparalasnaciones.org
3	Social, Educacion, Cultura y Deporte	06/03/2016	20/03/2016	jaime montañez	fundacion@fundacionparalasnaciones.org
4	Alcaldia	06/03/2016	20/03/2016	jaime montañez	fundacion@fundacionparalasnaciones.org
5	Privada	02/04/2016	14/06/2016	ANGIE PARRA TORRES	ang.418@hotmail.com
6	Planeacion	11/04/2016	25/04/2016	luis martin villamizar v	martiviv4@hotmail.com
7	Privada	13/04/2016	04/05/2016	Carlos díaz Piraquive	
8	Fomento y Desarrollo	04/05/2016	18/05/2016	Carol Nathalie Gutiérrez	carol.gutierrez@hotmail.com
9	Transito ITTA	16/05/2016	30/05/2016	Pablo Rivera	prbardos@gmail.com
9	Social, Educacion, Cultura y Deporte	16/07/2016	08/08/2016	Henry Ortiz Zapata	casadelaculturadocedeoctubre@gmail.com
10	Gobierno	19/08/2016	09/09/2016	Ricardo Funem Monory	rfmmfr@hotmail.com
11	Administrativa y Financiera	20/08/2016	09/09/2016	MILENA BLANCO AGUILERA	coordinador.comercial@solucionesfy.com.co
12	Recurso Humano	30/08/2016	20/09/2016	ESTEBAN MAURICIO CASTILLO BURGOS	onvacationregiondelariari@gmail.com
13	Social, Educacion, Cultura y Deporte	31/08/2016	21/09/2016	Oscar zamudio	oscar.zam@hotmail.com
14	Social, Educacion, Cultura y Deporte	08/09/2016	29/09/2016	Yoani Ortiz	Ortiz062179@gmail.com
15	Social, Educacion, Cultura y Deporte	20/09/2016	11/10/2016	CAMPO ELIAS ROJAS BERMUDEZ	ecosdelallanura@gmail.com
16	Social, Educacion, Cultura y Deporte	20/09/2016	11/10/2016	CAMPO ELIAS ROJAS BERMUDEZ	ecosdelallanura@gmail.com
17	Social, Educacion, Cultura y Deporte	07/10/2016	31/10/2016	juan camilo mendez reina	juancame200@hotmail.com
18	Social, Educacion, Cultura y Deporte	07/10/2016	31/10/2016	juan camilo mendez reina	juancame200@hotmail.com
19	Social, Educacion, Cultura y Deporte	07/10/2016	31/10/2016	juan camilo mendez reina	juancame200@hotmail.com
20	Social, Educacion, Cultura y Deporte	07/10/2016	31/10/2016	juan camilo mendez reina	juancame200@hotmail.com
21	Salud Hospital	19/10/2016	10/11/2016	johan steven villamil	johan_villamil@hotmail.com
22	Despacho Alcalde	02/11/2016	25/11/2016	María Paula López Osomo	mpaulalopez@gmail.com
23	Social, Educacion, Cultura y Deporte	14/11/2016	05/12/2016	Ever Darío Marín	ccorpasi@gmail.com
24	Administrativa y Financiera	14/11/2016	05/12/2016	Ever Darío Marín	ccorpasi@gmail.com
25	Social, Educacion, Cultura y Deporte	02/12/2016	26/12/2016	Fredy Zambrano G	unasaltimbanquis@yahoo.com
26	Control Interno	09/12/2016	30/12/2016	Elena Rodriguez	elenarodriguezm@gmail.com
27	Recurso Humano	20/12/2016	11/01/2017	jesus antonio florez jimenez	florezjota@gmail.com







	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS</b>			 Management System ISO 9001:2008 ISO 14001:2004 OHSAS 18001:2007  www.tuv.com ID 310068574 
	<b>PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO</b>			
	<b>INFORME AUDITORÍA INTERNA O SEGUIMIENTO</b>			
	<b>Fecha: 02/01/2017</b>	<b>Código: GCIN – F – 06</b>	<b>Versión: 4</b>	

**PENDIENTES CORREO CONTACTENOS CANAL 13.2 AÑO 2016**

Item	Dependencia/ Oficina	Fecha de Llegada	Fecha Max. de Respuesta	Nombres	Correo
1	Social de Educacion.	04/01/2016	25/01/2016	Miguel Angel Cespedes	<a href="mailto:miguelangelcespedese@hotmail.co">miguelangelcespedese@hotmail.co</a>
2	ESPA	26/01/2016	15/02/2016	Carlos Eduardo Ramirez	<a href="mailto:caramirez8@hotmail.com">caramirez8@hotmail.com</a>
3	Salud	27/01/2016	16/02/2016	Maria Mor	<a href="mailto:hellen_mms@hotmail.com">hellen_mms@hotmail.com</a>
4	Agencia Empleo	31/01/2016	19/02/2016	Yoleidis Maria Acevedo	<a href="mailto:coronadoalf@hotmail.es">coronadoalf@hotmail.es</a>
5	Privada	11/02/2016	02/03/2016	Sandra Yaneth Beltran	<a href="mailto:angievanessal@yahoo.com">angievanessal@yahoo.com</a>
6	Transito ITTA	12/02/2016	03/03/2016	ROGERS Leonardo	<a href="mailto:rogers1712@gmail.com">rogers1712@gmail.com</a>
7	Gobierno	13/02/2016	04/03/2016	Luis Antonio Mojica	<a href="mailto:luisanmojica@hotmail.com">luisanmojica@hotmail.com</a>
8	Transito ITTA	22/02/2016	11/03/2016	Johny Navas	<a href="mailto:jgnavasf@hotmail.com">jgnavasf@hotmail.com</a>
9	Juridica	26/02/2016	18/03/2016	Pacifico Daza	<a href="mailto:mile_9106@hotmail.com">mile_9106@hotmail.com</a>
10	Juridica	26/02/2016	18/03/2016	Pacifico Daza	<a href="mailto:mile_9106@hotmail.com">mile_9106@hotmail.com</a>
11	Recaudos	28/02/2016	18/03/2016	Oscar Camilo Cañas	<a href="mailto:oscar860226@gmail.com">oscar860226@gmail.com</a>
12	Recaudos	12/03/2016	06/06/2016	Luis Orlando Garcia	<a href="mailto:Luisorlandogs@hotmail.com">Luisorlandogs@hotmail.com</a>
13	Recaudos	17/03/2016	11/04/2016	Emma Ortiz Murcia	<a href="mailto:jj_ortiz@hotmail.com">jj_ortiz@hotmail.com</a>
14	Recaudos	22/04/2016	13/05/2016	Deyanira Martinez	<a href="mailto:yani.jo35719@hotmail.com">yani.jo35719@hotmail.com</a>
15	Personeria	22/04/2016	13/05/2016	Jenny Andrea Duarte	<a href="mailto:liliandrea1986@hotmail.com">liliandrea1986@hotmail.com</a>
16	Personeria	22/04/2016	13/05/2016	Andrea Duarte	<a href="mailto:liliandrea1986@hotmail.com">liliandrea1986@hotmail.com</a>
17	Personeria	22/04/2016	13/05/2016	Jenny Andrea Duarte	<a href="mailto:liliandrea1986@hotmail.com">liliandrea1986@hotmail.com</a>
18	Gobierno	03/05/2016	24/05/2016	Yenny Mariza Zarate	<a href="mailto:yemazaca@hotmail.com">yemazaca@hotmail.com</a>
19	Privada	03/05/2016	24/05/2016	Yenny Mariza Zarate	<a href="mailto:yemazaca@hotmail.com">yemazaca@hotmail.com</a>
20	Social de Educacion.	04/05/2016	25/05/2016	Jose Reinel Baron	<a href="mailto:reinell351@hotmail.com">reinell351@hotmail.com</a>
21	Almacen	04/05/2016	25/05/2016	Walter Alberto Fierro	<a href="mailto:AFVX@HOTMAIL.COM">AFVX@HOTMAIL.COM</a>
22	Social de Educacion.	04/05/2016	25/05/2016	Jose Reinel Baron	<a href="mailto:reinell351@hotmail.com">reinell351@hotmail.com</a>
23	Infraestructura	04/05/2016	25/05/2016	Jose Reinel Baron	<a href="mailto:reinell351@hotmail.com">reinell351@hotmail.com</a>
24	Transito ITTA	12/05/2016	02/06/2016	Fabian Leonardo	<a href="mailto:leondafe2010@hotmail.com">leondafe2010@hotmail.com</a>
25	Social de Educacion.	24/05/2016	15/06/2016	Cristian Felipe Martinez	<a href="mailto:CristianFelipeMartinezAlfonso@gmail.co">CristianFelipeMartinezAlfonso@gmail.co</a>
26	Social de Educacion.	24/05/2016	15/06/2016	Cristian Felipe Martinez	<a href="mailto:CristianFelipeMartinezAlfonso@gmail.co">CristianFelipeMartinezAlfonso@gmail.co</a>
27	Recaudos	21/06/2016	05/07/2016	Gisela Piñeros	<a href="mailto:gisela.pineros@icbf.gov.co">gisela.pineros@icbf.gov.co</a>
28	Transito ITTA	27/06/2016	11/07/2016	Abraham Zambrano	<a href="mailto:zambranolagosa@gmail.com">zambranolagosa@gmail.com</a>
29	Gobierno	01/07/2016	14/07/2016	Ricardo Funeme Monroy	<a href="mailto:rffmmfr@hotmail.com">rffmmfr@hotmail.com</a>
30	Contratacion	13/07/2016	27/07/2016	JOSE YESID CASTRO	<a href="mailto:joseyesidcastrosuarez@hotmail.co">joseyesidcastrosuarez@hotmail.co</a>
31	Salud	18/07/2016	01/08/2016	Hermilda Roldan	<a href="mailto:daniagomezv@hotmail.com">daniagomezv@hotmail.com</a>
32	ESPA	28/07/2016		JOSE YESID CASTRO	<a href="mailto:joseyesidcastrosuarez@hotmail.co">joseyesidcastrosuarez@hotmail.co</a>
33	Social de Educacion.	15/08/2016	05/09/2016	Yolanda Rodriguez	<a href="mailto:yolanda.rodriguez@uniminuto.edu">yolanda.rodriguez@uniminuto.edu</a>
34	Transito ITTA	17/08/2016		Jose Fernando Buitrago Rojas	<a href="mailto:futrand23@gmail.com">futrand23@gmail.com</a>
35	Transito ITTA	17/08/2016		Jose Fernando Buitrago Rojas	<a href="mailto:futrand23@gmail.com">futrand23@gmail.com</a>
36	Social de Educacion.	26/08/2016		Nestor Corrales Riveros	<a href="mailto:noticiasdelguaviare@gmail.com">noticiasdelguaviare@gmail.com</a>
37	Social de Educacion.	31/08/2016		JOSE LEOVIGILDO ROMERO TOBAR	<a href="mailto:jolero2216@hotmail.com">jolero2216@hotmail.com</a>
38	Alcaldia	06/09/2016		Eduardo Andrés Hurtado Villalba	<a href="mailto:eduardo_hurtado@eficiacia.com.co">eduardo_hurtado@eficiacia.com.co</a>
39	Alcaldia	06/09/2016		Eduardo Andrés Hurtado Villalba	<a href="mailto:eduardo_hurtado@eficiacia.com.co">eduardo_hurtado@eficiacia.com.co</a>
40	Infraestructura	14/09/2016		JORGE ARMANDO BALLEEN RODRIGUEZ	<a href="mailto:abaro61@hotmail.com">abaro61@hotmail.com</a>
41	Planeacion	19/09/2016		CARLOS MARIO PINTO CASTELLANOS	<a href="mailto:contabilidad@eecta.com">contabilidad@eecta.com</a>
42	Planeacion	21/09/2016		Alvaro Alvaro Nossa Hernandez	<a href="mailto:alvaronossa@gmail.com">alvaronossa@gmail.com</a>
43	Gobierno	27/09/2016		DUBADIER CESPEDES NOVOA	<a href="mailto:komatsu09212007@hotmail.com">komatsu09212007@hotmail.com</a>
44	Gobierno	30/09/2016		Luwy Rene de Jesus Bonilla Ballesteros	<a href="mailto:luwy.bonilla@gmail.com">luwy.bonilla@gmail.com</a>
45	Social de Educacion.	01/10/2016		Oscar Daniel Vélez Osorio	<a href="mailto:oscardaniel182@hotmail.com">oscardaniel182@hotmail.com</a>
46	Privada	05/10/2016		JOSE MIGUEL RODRIGUEZ DIAZ	<a href="mailto:jmrdr910920@gmail.com">jmrdr910920@gmail.com</a>
47	Alcaldia	05/10/2016		deisy yuranni jimenez buitrage	<a href="mailto:deyu3113@hotmail.com">deyu3113@hotmail.com</a>
48	Gobierno	05/10/2016		Monica Maria Lara Mateus	<a href="mailto:monicalara88@hotmail.com">monicalara88@hotmail.com</a>
49	Infraestructura	18/10/2016		Luz Diana Cifuentes Pedraza	<a href="mailto:dianacueta@hotmail.com">dianacueta@hotmail.com</a>
50	Infraestructura	28/10/2016	12/11/2016	Javier Ricardo Arciniegas Villamizar	<a href="mailto:javier6@gmail.com">javier6@gmail.com</a>
51	Contratacion	15/11/2016	30/11/2016	Uri Violeta Castañeda Herrera	<a href="mailto:urivioleta@gmail.com">urivioleta@gmail.com</a>
52	Social de Educacion.	23/11/2016	08/12/2016	maria elena bolivar velasquez	<a href="mailto:mariaeblivar@hotmail.es">mariaeblivar@hotmail.es</a>
53	Salud	03/12/2016		JHON FABER CASTAÑO GALLEGU	<a href="mailto:jhontc06@gmail.com">jhontc06@gmail.com</a>
54	Social, Educacion,	09/12/2016	30/12/2016	HUGO ALFONSO SANCHEZ BAUTISTA	<a href="mailto:hualsaba@gmail.com">hualsaba@gmail.com</a>
55	Recaudos	29/12/2016	19/01/2017		<a href="mailto:paola.ocampo@datalogtechnology">paola.ocampo@datalogtechnology</a>





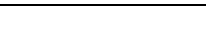



	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS</b>			  
	<b>PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO</b>			
	<b>INFORME AUDITORÍA INTERNA O SEGUIMIENTO</b>			
	<b>Fecha:</b> 02/01/2017	<b>Código:</b> GCIN – F – 06	<b>Versión:</b> 4	

PENDIENTES CONTACTENOS 2016	
CANAL 13.2	
TOTAL TRAMITES POR DEPENDENCIA	
DEPENDENCIA	NO RESPUESTA
ALCALDIA	3
SOCIAL DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	11
PRIVADA	3
ESPA	2
TRANSITO	6
GOBIERNO	6
RECAUDOS	6
PERSONERIA	3
SALUD	3
INFRAESTRUCTURA	4
ALMACEN	1
AGENCIA DE EMPLEO	1
JURIDICA	2
CONTRATACION	2
PLANEACION	2
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>

En los cuadros anteriores se puede observar que aún hay peticiones que no registran respuestas por las dependencias mencionadas en el correo de [contactenos@acacias-meta.gov.co](mailto:contactenos@acacias-meta.gov.co) , en los canales 13.1 y 13.2 del año 2016

PQR CONTACTENOS 13,1 PRIMER SEMESTRE 2017																												
DEPENDENCIA	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				TOTAL			
	total	tiem	exte	sin r	total	tiem	exte	sin r	total	tiem	exte	sin r	total	tiem	exte	sin r	total	tiem	exte	sin r	total	tiem	exte	sin r	total	tiem	exte	sin r
AGENCIA DE EMPLEO	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1
TIC	1	0	1	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	1	0	
JURIDICA	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	0	0	2	
FOMENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	
RENTAS(RECAUDOS)	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	2	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	5	3	2	0	
PRIVADA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	2	1	0	1	
CONTRATACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	
SOCIAL DE EDUCACION, CULTUR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3	0	1	0	0	0	4	3	0	1	
PLANEACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0
GOBIERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1
TOTAL	3	0	2	1	4	2	0	2	6	2	2	2	3	2	0	1	8	5	0	3	2	1	0	1	26	12	4	10



	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS</b>			  
	<b>PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO</b>			
	<b>INFORME AUDITORÍA INTERNA O SEGUIMIENTO</b>			
	<b>Fecha: 02/01/2017</b>	<b>Código: GCIN – F – 06</b>	<b>Versión: 4</b>	

PQR CONTACTENOS CANAL 13,2 PRIMER SEMESTRE 2017																												
DEPENDENCIA	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				total			
	total	tiem	exte	sin	total	tiem	exte	sin	total	tiem	exte	sin	total	tiem	exte	sin	total	tiem	exte	sin	total	tiem	exte	sin	total	tiem	exte	sin
GOBIERNO	5	3	1	1	0	0	0	0	3	2	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	2	2	0	0	11	7	1	3
INFRAESTRUCTURA	2	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	4	
SALUD	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	
TIC	3	2	1	0	1	1	0	0	2	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	8	4	2	2
LUZ DEL LLANO	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	
ALCALDIA	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	2	4	0	0	4
ESPA	2	0	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3	
RENTAS	1	0	1	0	3	2	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	4	1	1	
PLANEACION	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	4	2	0	2
RECURSO HUMANO	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	
EDUCACION	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	
FOMENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	1	1	0
PRIVADA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	
TRANSITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	0	0	0	0	2	1	0	1
AGENCIA DE EMPLEO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0
HOSPITAL- SALUD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1
TOTAL	16	7	3	6	8	6	0	2	11	8	0	3	5	0	1	4	4	2	0	2	9	3	1	5	53	26	5	22





En el periodo del primer semestre 2017, por los canales 13.1 y 13.2 de contáctenos, peticiones, quejas y reclamos de la página web, se recibieron 79 solicitudes distribuidas en cada una de las dependencia señaladas en los cuadros anteriores.

## 6. Hallazgos Negativos

- La oficina de Recurso Humano no hizo el reporte respectivo durante el presente seguimiento de 2017.
- Se pudo establecer que el 8.92% de PQR tienen término de vencimiento extemporáneo. Que van desde 1 día hasta aproximadamente 74 días. (Fomento, Privada, Infraestructura, Planeación, Recaudos, Jurídica)
- Se evidenció que la gran mayoría de las dependencias no efectúan el reporte de las PQR en el tiempo establecido que son los cinco (5) primeros días calendario de cada mes a la oficina de Control Interno.
- Se puede observar que en el correo de [contactenos@acacias-meta.gov.co](mailto:contactenos@acacias-meta.gov.co) los canales 13.1 y canal 13.2, hay peticiones que no reportan respuesta y son del año 2016. Así mismo en el primer semestre de 2017 hay 79 solicitudes de las cuales se contestaron 47 solicitudes, 38 dentro de los términos, las 9 restantes extemporáneas y las demás (32) no reportan a la fecha respuesta.
- En el Comité de Control Interno, el día 13 de junio de 2017 se expuso que no se habían reportado respuesta de las PQRS(ver relación) del año 2016 en los canales 13.1 y 13.2 de contáctenos, donde manifestaron los responsables que ellos habían emitido respuesta, quedando el compromiso de enviar copia de la misma a contáctenos, compromiso que no se cumplió por parte de los responsables.





	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS</b>			  
	<b>PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO</b>			
	<b>INFORME AUDITORÍA INTERNA O SEGUIMIENTO</b>			
	Fecha: 02/01/2017	Código: GCIN – F – 06	Versión: 4	


## 7. Hallazgos Positivos

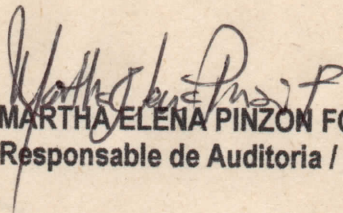
- Se observó que al revisar los soportes, las Secretarías de Fomento, Infraestructura y Educación han sido las que cumplieron con los reportes a tiempo, en la Oficina de Control Interno.

## 8. Oportunidad de mejora

Teniendo en cuenta los resultados anteriores la Oficina de Control Interno se permite hacer las siguientes observaciones:

- Es oportuno nuevamente que se revise el mecanismo de control de las alarmas del software del Id Control para que cada una de las dependencias tengan en cuenta los tiempos de respuesta a los ciudadanos ya que a la fecha aún no se ha efectuado.
- La línea de atención 018000112996 fue trasladada a la ventanilla única.

  
**LUZ MIREYA GONZALEZ PERDOMO**  
 Jefe de Oficina Control Interno

  
**MARTHA ELENA PINZON FORERO**  
 Responsable de Auditoria / Seguimiento

