


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

1001-31-3

Fecha: mayo 2017

Ciudad: Acacías – Meta

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

Vigencia de Auditoría / Seguimiento: ENERO – ABRIL 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.



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			  
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA INTERNA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 02/01/2017	Código: GCIN – F – 06	Versión: 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 de enero - abril de 2017.



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			
---	--------------------------------------	--	--	---





TOTAL PQR DE ENERO - ABRIL 2017		CONTESTA	TRAMITE
PETICION	2939	2205	734
QUEJA	20	17	3
RECLAMO	0	0	0
SOLICITUDES	2103	1828	275
OTROS	0	0	0
TOTAL	5062	4050	1012

Al mes de abril de 2017, y teniendo en cuenta que no entregó los informes la Oficina de Recurso Humano de enero a abril de 2017, la oficina de contratación del mes de abril, la Alcaldía recibió un total de 5062 peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, en el periodo señalado.

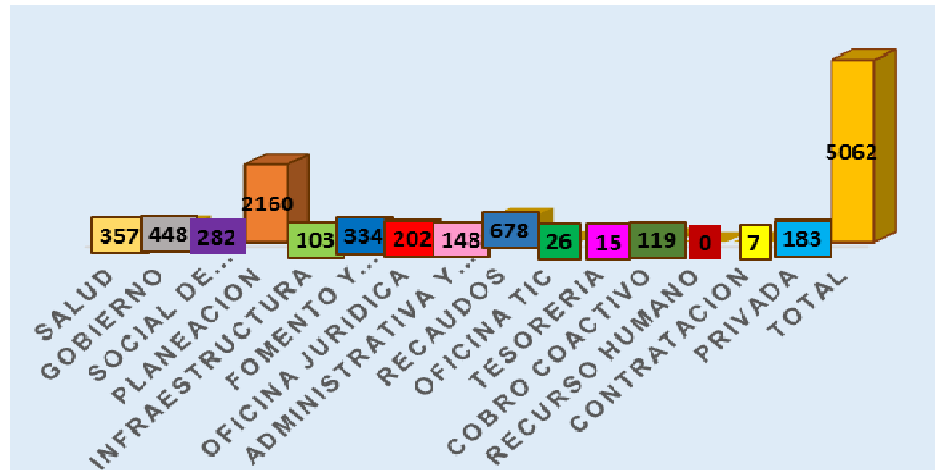
TOTAL DE PQR ENERO - ABRIL 2017					
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL
SECRETARIA DE SALUD	79	74	115	89	357
SECRETARIA DE GOBIERNO	101	102	150	95	448
SECRETARIA DE EDUCACION	58	78	83	63	282
SECRETARIA DE PLANEACION	299	824	715	322	2160
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	10	35	30	28	103
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO	66	72	101	95	334
OFICINA JURIDICA	27	57	87	31	202
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	32	50	36	30	148
OFICINA DE RECAUDOS	90	144	231	213	678
OFICINA TIC	8	10	3	5	26
TESORERIA	1	6	8	0	15
COBRO COACTIVO	7	34	52	26	119
RECURSO HUMANO	0	0	0	0	0
CONTRATACION	1	2	4	0	7
PRIVADA	59	37	53	34	183
TOTAL	838	1525	1668	1031	5062

El cuadro anterior permite evidenciar, que la Secretaria de Planeación y Vivienda es la oficina que presenta el mayor de numero con 2.160 PQR que equivale al 42.67% del total de las solicitudes; así mismo, la que presenta menor número solicitudes es la Oficina de Contratación con 7 que equivalen al 0.13% de las peticiones.



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




TOTAL PQR ENERO - ABRIL 2017



MEDIOS DE RECEPCION PQR ENERO - ABRIL 2017	
MEDIO	TOTAL
ESCRITA	5000
CORREO ELECTRONICO	54
BUZON	0
PRESENTACION PERSONAL	8
TELEFONO	0
TOTAL	5062

MEDIO DE RECEPCION DEPENDENCIA PQR PRIMER SEMESTRE






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

TOTAL PQR - MEDIOS RECIBIDOS POR DEPENDENCIAS ENERO - ABRIL 2017						
DEPENDENCIA	ESCRITA	CORREO	BUZON	PRES PERS	TELEF	TOTAL
SECRETARIA DE SALUD	357	0	0	0	0	357
SECRETARIA DE GOBIERNO	401	39	0	8	0	448
SECRETARIA DE EDUCACION	278	4	0	0	0	282
SECRETARIA DE PLANEACION	2.160	0	0	0	0	2.160
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	103	0	0	0	0	103
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO	334	0	0	0	0	334
OFICINA JURIDICA	202	0	0	0	0	202
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	148	0	0	0	0	148
OFICINA DE RECAUDOS	678	0	0	0	0	678
OFICINA TIC	17	9	0	0	0	26
TESORERIA	15	0	0	0	0	15
COBRO COACTIVO	117	2	0	0	0	119
RECURSO HUMANO	0	0	0	0	0	0
CONTRATACION	7	0	0	0	0	7
PRIVADA	183	0	0	0	0	183
TOTAL	5.000	54	0	8	0	5.062

En el cuadro anterior se observa que el medio por el cual se tiene el mayor número de solicitudes es el escrito con el 98.77% y el menor es el de presentación personal con un 0.15%.

TOTAL PQR POR DEPENDENCIA RESPUESTA EN LOS TERMINOS Y EXTEMPORANEAS ENERO - ABRIL 2017																					
DEPENDENCIA	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				TOTAL	TIEMPO DE RESPUES			
	tot	tie	exte	ramit	total	tie	ext	ramit	tot	tie	ext	ramit	tot	tie	ext	ramit		TIEMPO	XTEMP	RAMITE	
SECRETARIA DE SALUD	79	76	0	3	74	73	1	0	115	106	1	8	89	68	0	21	357	323	2	32	
SECRETARIA DE GOBIERNO	101	84	2	15	102	79	3	20	150	131	2	17	95	59	2	34	448	353	9	86	
SECRETARIA DE EDUCACION	58	41	11	6	78	65	4	9	83	55	2	26	63	42	13	8	282	203	30	49	
SECRETARIA DE PLANEACION	299	228	56	15	824	781	26	17	715	531	8	176	322	222	25	75	2160	1762	115	283	
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	10	7	3	0	35	26	9	0	30	12	18	0	28	13	15	0	103	58	45	0	
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO	66	50	6	10	72	44	1	27	101	45	20	36	95	49	20	26	334	188	47	99	
OFICINA JURIDICA	27	11	0	16	57	18	0	39	87	41	21	25	31	9	2	20	202	79	23	100	
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	32	32	0	0	50	50	0	0	36	36	0	0	30	30	0	0	148	148	0	0	
OFICINA DE RECAUDOS	90	29	11	50	144	36	16	92	231	61	51	119	213	95	73	45	678	221	151	306	
OFICINA TIC	8	7	0	1	10	9	0	1	3	2	1	0	5	2	0	3	26	20	1	5	
TESORERIA	1	1	0	0	6	4	2	0	8	7	0	1	0	0	0	0	15	12	2	1	
COBRO COACTIVO	7	7	0	0	34	33	0	1	52	48	1	3	26	26	0	0	119	114	1	4	
RECURSO HUMANO	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	7	7	0	0	
PRIVADA	59	34	17	8	37	23	1	13	53	38	5	10	34	12	3	19	183	107	26	50	
TOTAL	838	608	106	124	1525	1243	63	219	1668	1117	130	421	1031	627	153	251	5062	3595	452	1015	







	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			 <div style="display: inline-block; vertical-align: top; font-size: 0.8em;"> Management System ISO 9001:2008 ISO 14001:2004 OHSAS 18001:2007 www.tuv.com ID 9105085574 </div> 
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA INTERNA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 02/01/2017	Código: GCIN – F – 06	Versión: 4	

TOTAL PQR ENERO - ABRIL 2017 POR DEPENDENCIAS		TIEMPO DE RESPUESTA		
DEPENDENCIA	TOTAL	TIEMPO	EXTEMPO	TRAMITE
SALUD	357	323	2	32
GOBIERNO	448	353	9	86
SOCIAL DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	282	203	30	49
PLANEACION	2160	1762	115	283
INFRAESTRUCTURA	103	58	45	0
FOMENTO Y DESARROLLO	334	188	47	99
OFICINA JURIDICA	202	79	23	100
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	148	148	0	0
RECAUDOS	678	221	151	306
OFICINA TIC	26	20	1	5
TESORERIA	15	12	2	1
COBRO COACTIVO	119	114	1	4
RECURSO HUMANO	0	0	0	0
CONTRATACION	7	7	0	0
PRIVADA	183	107	26	50
TOTAL	5062	3595	452	1015

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 71% de las solicitudes fueron contestadas dentro de los términos, el 8.92% extemporáneamente y el 20.05% se encuentran en trámite. Los días extemporáneos van desde 1 hasta 157 días. Y las dependencias son: Rentas, Privada, Infraestructura, Jurídica, Fomento, entre otras.





PENDIENTES CONTACTENOS 2016	
CANAL 13.1	
TOTAL TRAMITES POR DEPENDENCIA	
DEPENDENCIA	NO RESPUEST
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
TOTAL	27



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





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	martivi4@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 Funeme Monory	rfmmfr@hotmail.com
11	Adminstrativa 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 Osorno	mpaulalopezo@gmail.com
23	Social, Educacion, Cultura y Deporte	14/11/2016	05/12/2016	Ever Darío Marín	ccorpasi@gmail.com
24	Adminstrativa 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



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

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	miguelangelcespedese@hotmail.co
2	ESPA	26/01/2016	15/02/2016	Carlos Eduardo Ramirez	caramirez8@hotmail.com
3	Salud	27/01/2016	16/02/2016	Maria Mor	hellen_mms@hotmail.com
4	Agencia Empleo	31/01/2016	19/02/2016	Yoleidis Maria Acevedo	coronadoalf@hotmail.es
5	Privada	11/02/2016	02/03/2016	Sandra Yaneth Beltran	angievanessal@yahoo.com
6	Transito ITTA	12/02/2016	03/03/2016	ROGERS Leonardo	rogers1712@gmail.com
7	Gobierno	13/02/2016	04/03/2016	Luis Antonio Mojica	luisanmojica@hotmail.com
8	Transito ITTA	22/02/2016	11/03/2016	Johny Navas	jgnavasf@hotmail.com
9	Juridica	26/02/2016	18/03/2016	Pacifico Daza	mile_9106@hotmail.com
10	Juridica	26/02/2016	18/03/2016	Pacifico Daza	mile_9106@hotmail.com
11	Recaudos	28/02/2016	18/03/2016	Oscar Camilo Cañas	oscar860226@gmail.com
12	Recaudos	12/03/2016	06/06/2016	Luis Orlando Garcia	Luisorlandogs@hotmail.com
13	Recaudos	17/03/2016	11/04/2016	Emma Ortiz Murcia	jj_ortiz@hotmail.com
14	Recaudos	22/04/2016	13/05/2016	Deyanira Martinez	yani.jo35719@hotmail.com
15	Personeria	22/04/2016	13/05/2016	Jenny Andrea Duarte	liliandrea1986@hotmail.com
16	Personeria	22/04/2016	13/05/2016	Andrea Duarte	liliandrea1986@hotmail.com
17	Personeria	22/04/2016	13/05/2016	Jenny Andrea Duarte	liliandrea1986@hotmail.com
18	Gobierno	03/05/2016	24/05/2016	Yenny Mariza Zarate	yemazaca@hotmail.com
19	Privada	03/05/2016	24/05/2016	Yenny Mariza Zarate	yemazaca@hotmail.com
20	Social de Educacion.	04/05/2016	25/05/2016	Jose Reinel Baron	reinel351@hotmail.com
21	Almacen	04/05/2016	25/05/2016	Walter Alberto Fierro	AFVX@HOTMAIL.COM
22	Social de Educacion.	04/05/2016	25/05/2016	Jose Reinel Baron	reinel351@hotmail.com
23	Infraestructura	04/05/2016	25/05/2016	Jose Reinel Baron	reinel351@hotmail.com
24	Transito ITTA	12/05/2016	02/06/2016	Fabian Leonardo	leondafe2010@hotmail.com
25	Social de Educacion.	24/05/2016	15/06/2016	Cristian Felipe Martinez	CristianFelipeMartinezAlfonso@gmail.co
26	Social de Educacion.	24/05/2016	15/06/2016	Cristian Felipe Martinez	CristianFelipeMartinezAlfonso@gmail.co
27	Recaudos	21/06/2016	05/07/2016	Gisela Piferos	gisela.piferos@icbf.gov.co
28	Transito ITTA	27/06/2016	11/07/2016	Abraham Zambrano	zambrolagosa@gmail.com
29	Gobierno	01/07/2016	14/07/2016	Ricardo Funeme Monroy	rfmmfr@hotmail.com
30	Contratacion	13/07/2016	27/07/2016	JOSE YESID CASTRO	joseyesidcastrosuarez@hotmail.co
31	Salud	18/07/2016	01/08/2016	Hermilda Roldan	daniagomezv@hotmail.com
32	ESPA	28/07/2016		JOSE YESID CASTRO	joseyesidcastrosuarez@hotmail.co
33	Social de Educacion.	15/08/2016	05/09/2016	Yolanda Rodriguez	yolanda.rodriguez@uniminuto.edu
34	Transito ITTA	17/08/2016		Jose Fernando Buitrago Rojas	futrando23@gmail.com
35	Transito ITTA	17/08/2016		Jose Fernando Buitrago Rojas	futrando23@gmail.com
36	Social de Educacion.	26/08/2016		Nestor Corrales Riveros	noticiasdelguaviare@gmail.com
37	Social de Educacion.	31/08/2016		JOSE LEOVIGILDO ROMERO TOBAR	jolero2216@hotmail.com
38	Alcaldia	06/09/2016		Eduardo Andrés Hurtado Villalba	eduardo_hurtado@eficiencia.com.co
39	Alcaldia	06/09/2016		Eduardo Andrés Hurtado Villalba	eduardo_hurtado@eficacia.com.co
40	Infraestructura	14/09/2016		JORGE ARMANDO BALEN RODRIGUEZ	abaro61@hotmail.com
41	Planeacion	19/09/2016		CARLOS MARIO PINTO CASTELLANOS	contabilidad@eecta.com
42	Planeacion	21/09/2016		Alvaro Alvaro Nossa Hernandez	alvaronossa@gmail.com
43	Gobierno	27/09/2016		DUBADIER CESPEDES NOVOA	komatsu09212007@hotmail.com
44	Gobierno	30/09/2016		Luwly Rene de Jesus Bonilla Ballesteros	luwy.bonilla@gmail.com
45	Social de Educacion.	01/10/2016		Oscar Daniel Vélez Osorio	oscardaniel182@hotmail.com
46	Privada	05/10/2016		JOSE MIGUEL RODRIGUEZ DIAZ	jmrd910920@gmail.com
47	Alcaldia	05/10/2016		deisy yuranni jimenez buitrago	deyu3113@hotmail.com
48	Gobierno	05/10/2016		Monica Maria Lara Mateus	monicalara88@hotmail.com
49	Infraestructura	18/10/2016		Luz Diana Cifuentes Pedraza	dianacueta@hotmail.com
50	Infraestructura	28/10/2016	12/11/2016	Javier Ricardo Arciniegas Villamizar	javier6@gmail.com
51	Contratacion	15/11/2016	30/11/2016	Uri Violeta Castañeda Herrera	urivioleta@gmail.com
52	Social de Educacion.	23/11/2016	08/12/2016	maria elena bolivar velasquez	mariaeblivar@hotmail.es
53	Salud	03/12/2016		JHON FABER CASTAÑO GALLEGU	jhonfc06@gmail.com
54	Social, Educacion,	09/12/2016	30/12/2016	HUGO ALFONSO SANCHEZ BAUTISTA	hualsaba@gmail.com
55	Recaudos	29/12/2016	19/01/2017		paola.ocampo@datalogtechnology.






	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			  
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA INTERNA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 02/01/2017	Código: GCIN – F – 06	Versión: 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	8
GOBIERNO	8
RECAUDOS	8
PERSONERIA	3
SALUD	3
INFRAESTRUCTURA	4
ALMACEN	1
AGENCIA DE EMPLEO	1
JURIDICA	2
CONTRATACION	2
PLANEACION	2
TOTAL	55

En los cuadros anteriores se puede observar que aún hay peticiones que no registran respuestas en el correo de contactenos@acacias-meta.gov.co , en los canales 13.1 y 13.2 del año 2016

PQR CONTACTENOS 13,1 ENERO - ABRIL 2017																				
DEPENDENCIA	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				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 resp
AGENCIA DE EMPLEO	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	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	2	0	1	1
TIC	1	0	1	0	2	2	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
FOMENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	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	2	0	0	2
RENTAS	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	2	2	0	0	4	2	2	0
PRIVADA	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	16	6	4	6



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			 <div>Management System ISO 9001:2008 ISO 14001:2004 OHSAS 18001:2007 www.tuv.com ID 9105085574</div> 
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA INTERNA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 02/01/2017	Código: GCIN – F – 06	Versión: 4	

PQR CONTACTENOS CANAL 13,2 ENERO - ABRIL 2017																				
DEPENDENCIA	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				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
GOBIERNO	5	3	1	1	0	0	0	0	3	2	0	1	1	0	0	1	9	5	1	3
INFRAESTRUCTURA	2	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	4	0	0	4
SALUD	1	1	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	7	4	2	1
LUZ DEL LLANO	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	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
ESPA	2	0	0	2	1	0	0	1	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	6	4	1	1
PLANEACION	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	1	0	1
RECURSO HUMANO	0	0	0	0	2	2	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	1	1	0	0
FOMENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
PRIVADA	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	40	21	4	15


En el periodo del presente seguimiento de enero - abril de 2017, por los canales 13.1 y 13.2 de contactenos, peticiones, quejas y reclamos de la página web, se recibieron 56 solicitudes distribuidas en cada una de las dependencias señaladas en los cuadros anteriores.


De enero a abril de 2017 por la línea 018000112996 se atendieron 50 llamadas, donde los usuarios solicitaban información sobre el calendario de pago de impuesto predial, alto costo del impuesto predial, teléfonos y correos de instituciones que están ubicadas en el municipio, la línea fue trasladado en el mes de abril para la oficina de atención al ciudadano.

6. Hallazgos Negativos


- La oficina de Recurso Humano no hizo el reporte respectivo durante el presente seguimiento enero – abril de 2017.
- Se pudo establecer que el 8.92% de PQR tienen término de vencimiento extemporáneo. Que van desde 1 día hasta aproximadamente 157 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 de cada mes a la oficina de Control Interno.
- Se puede observar que en el correo de 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 periodo de enero a abril de 2017 hay 56 solicitudes de



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



Management System
 ISO 9001:2008
 ISO 14001:2004
 OHSAS 18001:2007
 www.tuv.com
 ID: 9105085574



las cuales se contestaron 35 solicitudes, 25 dentro de los términos, las 10 restantes extemporáneas y las demás (21) no reportan a la fecha respuesta.

7. Hallazgos Positivos

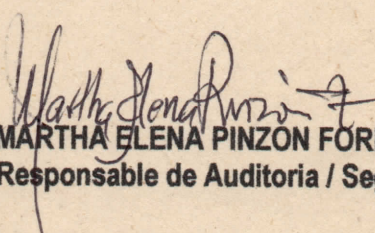
- Se observó que al revisar los soportes, las Secretarías de Fomento, Infraestructura y Educación han sido las que cumplieron con los reportes a tiempo, en la Oficina de Control Interno.

8. Oportunidad de mejora

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

- Es oportuno 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 ya fue trasladada a la ventanilla única.


LUZ MIREYA GONZALEZ PERDOMO
 Jefe de Oficina Control Interno


MARTHA ELENA PINZON FORERO
 Responsable de Auditoria / Seguimiento

