

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA INTERNA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 02/02/2016	Código: GCIN – F – 06	Versión: 2	

Fecha: Julio de 2016

Ciudad: Acacías – Meta

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

Vigencia de Auditoría / Seguimiento: Enero a junio 2016.

Introducción

En cumplimiento con el “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, en el ARTÍCULO 76. 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

- C.P. Arts. 23 y 74 sobre el derecho a presentar peticiones por motivos de interés general o particular.
- Ley 1474 de 2011 art. 76
- * Ley 734 de 2011 artículo 34 numeral 19
- Ley 962 de 2005 Artículo 6 inc. 3 sobre trámite por medios tecnológicos o electrónicos.



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA INTERNA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 02/02/2016	Código: GCIN – F – 06	Versión: 2	

1. Objetivo General

Verificar la atención de 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

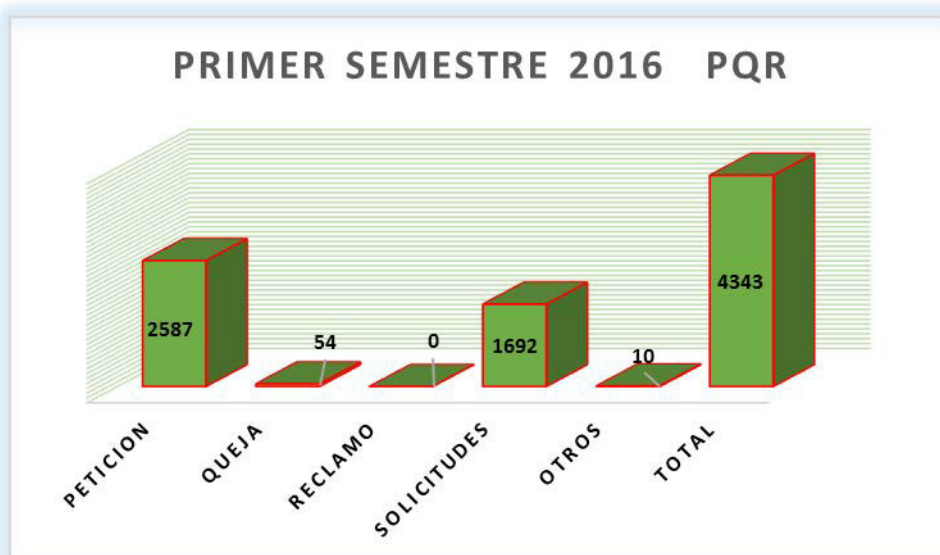
Para la elaboración del presente informe, se efectuó revisión de los radicados de las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal de Acacias en los informes de PQR presentados a la Oficina de Control Interno mensualmente.



5. Resultados

Consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes del primer semestre de 2016, Alcaldía Municipal de Acacias – Meta.

RESUMEN DEL PRIMER SEMESTRE 2016 PQR	
PETICION	2.587
QUEJA	54
RECLAMO	0
SOLICITUDES	1.692
OTROS	10
TOTAL	4.343



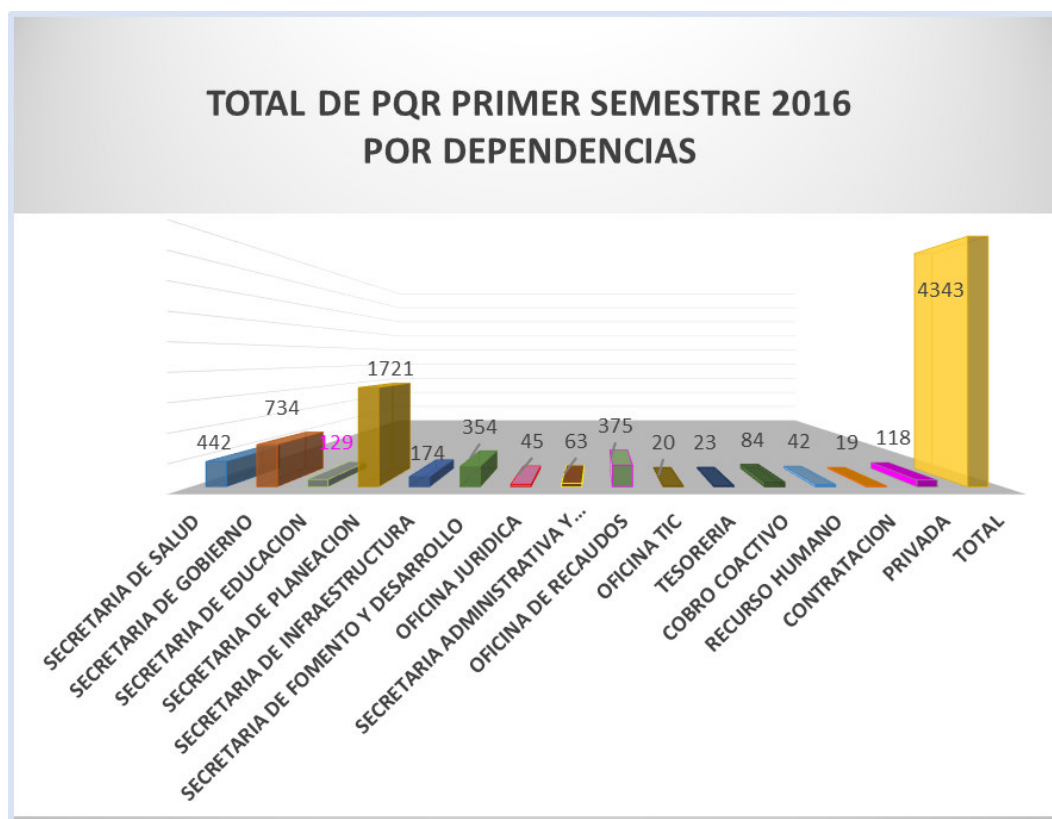
	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA INTERNA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 02/02/2016	Código: GCIN – F – 06	Versión: 2	

Al mes de junio y teniendo en cuenta que no entregaron los informes la Oficina de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, de los meses de abril a junio de 2016, la Secretaría de Infraestructura, mayo y junio 2016 y la Secretaría Privada el mes de junio de 2016, la Alcaldía recibió un total de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de 4.343, en el presente periodo.

TOTAL DE PQR PRIMER SEMESTRE 2016							
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SECRETARIA DE SALUD	36	102	69	78	79	78	442
SECRETARIA DE GOBIERNO	72	123	117	121	138	163	734
SECRETARIA DE EDUCACION	24	19	14	24	26	22	129
SECRETARIA DE PLANEACION	29	306	350	388	271	377	1.721
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	43	49	43	39	0	0	174
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO	23	54	50	79	82	66	354
OFICINA JURIDICA	12	12	7	10	0	4	45
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	8	16	13	15	9	63
OFICINA DE RECAUDOS	34	115	92	62	34	38	375
OFICINA TIC	3	5	12	0	0	0	20
TESORERIA	5	4	0	3	8	3	23
COBRO COACTIVO	7	15	13	18	15	16	84
RECURSO HUMANO	6	8	5	9	7	7	42
CONTRATACION	8	4	2	2	2	1	19
PRIVADA	20	10	23	35	30	0	118
TOTAL	324	834	813	881	707	784	4.343

El cuadro anterior permite evidenciar que la Secretaria de Planeación y Vivienda es la que presentar el mayor de numero con 1.721 PQR que equivale al 39.6% del total de las solicitudes, así mismo la que presenta menor número solicitudes es la Oficina de Contratación con 19 que equivalen al 0.43% de las peticiones.





MEDIOS DE RECEPCION DE LAS SOLICITUDES

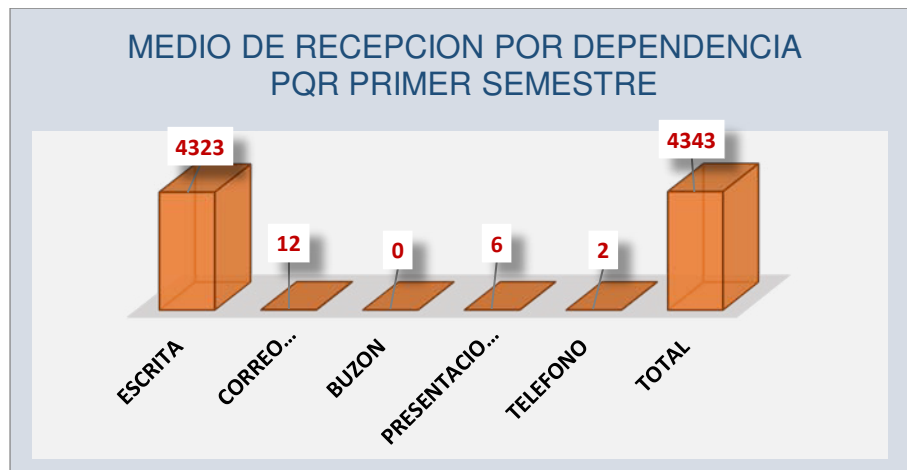
MEDIOS DE RECEPCION PQR PRIMER SEMESTRE 2016	
MEDIO	TOTAL
ESCRITA	4323
CORREO ELECTRONICO	12
BUZON	0
PRESENTACION PERSONAL	6
TELEFONO	2
TOTAL	4343



TOTAL MEDIOS DE RECEPCION DE LAS SOLICITUDESPOR DEPENDENCIA.

TOTAL PQR - MEDIOS RECIBIDOS POR DEPENDENCIAS PRIMER SEMESTRE 2016						
DEPENDENCIA	ESCRITA	CORREO	BUZON	PRES PERS	TELEF	TOTAL
SECRETARIA DE SALUD	442					442
SECRETARIA DE GOBIERNO	722	4		6	2	734
SECRETARIA DE EDUCACION	127	2				129
SECRETARIA DE PLANEACION	1.721					1.721
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	174					174
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO	354					354
OFICINA JURIDICA	43	2				45
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	63					63
OFICINA DE RECAUDOS	375					375
OFICINA TIC	18	2				20
TESORERIA	23					23
COBRO COACTIVO	84					84
RECURSO HUMANO	41	1				42
CONTRATACION	18	1				19
PRIVADA	118					118
TOTAL	4.323	12		6	2	4.343

Se puede observar que el medio escrito predomina en un alto porcentaje en las solicitudes efectuadas a cada una de las dependencias de la Administración municipal.



CANALES EN LA PAGINA WEB 13.1 Y 13.2

PQR CONTACTENOS (CANALES 13,1 Y 13,2)																							
ENERO - JUNIO 2016																							
DEPENDENCIA	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO			TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTA			
	total	tiempo	exte	total	tiempo	exte	total	tiempo	exte	total	tiempo	exte	total	tiempo	exte	total	tiempo	exte		TIEMPO	EXTENPO	SIN RESP	
SECRETARIA DE SALUD	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3	1	1	1	
SECRETARIA DE EDUCACION	1	0	0	0	0	0	4	0	1	0	0	0	4	1	0	1	0	1	10	1	2	7	
SECRETARIA DE PLANEACION	3	0	0	3	1	1	3	1	2	3	0	2	1	0	1	1	0	1	14	2	2	10	
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	0	0	3	0	1	1	1	0	1	0	1	4	3	0	2	1	0	11	5	2	4	
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	4	0	0	1	0	1	7	2	1	4	
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	3	0	3	0	
OFICINA JURIDICA	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	
OFICINA DE RECAUDOS	4	2	2	6	2	3	4	0	2	4	0	1	4	0	1	2	1	0	24	5	9	10	
ALMACEN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	
OFICINA TIC	0	0	0	5	5	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	7	5	1	1	
RECURSO HUMANO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3	0	0	3	
ESPA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	
CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	
SISBEN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	2	2	0	0	
SECRETARIA PRIVADA	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	1	0	1	6	1	1	4	
TRANSITO	2	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	5	0	2	1	0	0	11	0	2	9	
HOSPITAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	0	0	0	0	0	0	4	0	4	0	
AGENCIA DE EMPLEO	1	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	2	1	
ALCALDIA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	
CONTRATACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	
PERSONERIA	1	0	1	1	0	1	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	6	0	2	4	
TOTAL	18			26			13			22			31			14			124	25	35	64	

En el primer semestre de 2016 por los canales 13.1 de contáctenos y 13.2 de Quejas y reclamos de la página web, se recibieron 124 solicitudes distribuidas en cada una de las dependencias señaladas en el cuadro anterior. Se evidencia que más de la mitad de estas solicitudes a la fecha de corte del presente informe aún no reportaban la respuesta correspondiente en el correo de contactenos@acacias-meta.gov.co donde se debe enviar copia para descargar la respectiva solicitud de la plataforma.



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA INTERNA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 02/02/2016	Código: GCIN – F – 06	Versión: 2	


En el primer semestre de 2016 por la línea 018000112996 se recibieron 74 llamadas, se evidencia que en el mes de mayo hasta junio 22 de 2016 estuvo fuera de servicio; donde los usuarios solicitan información sobre el alto costo del impuesto predial, teléfonos y correos de las diferentes dependencias de la administración municipal, así como de instituciones que están ubicadas en el municipio.

6. Hallazgos Negativos

- Se evidenció que la herramienta del Id Control no se utiliza para el control del tiempo de respuesta porque las alarmas no están activadas
- La Oficina de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones no presentó los informes de los meses de abril a junio de 2016.
- La Secretaria de Infraestructura no hizo el respectivo informe en los meses de mayo y junio de 2016.
- Se pudo establecer que el 12.5% de PQR tienen término de vencimiento extemporáneo, que van de 1 día hasta aproximadamente 72 días. (Fomento, Infraestructura, Gobierno Recaudos).
- En los canales establecidos de la plataforma web del municipio de Acacías, canales 13.1 y 13.2 para las diferentes solicitudes, peticiones, quejas y reclamos se han recepcionado en el primer semestre de 2016 124 solicitudes de las cuales 64 no registran respuesta en el correo de contáctenos donde se debe enviar copia para descargarlas de la plataforma del municipio para dar la respectiva contestación, 35 registran respuesta extemporánea y sólo 25 tienen respuesta en el tiempo establecido por la normatividad vigente; cabe anotar que este es uno de los requisitos del manejo de la plataforma de gobierno en línea.
- La gran mayoría de las dependencias no efectúan el reporte de las PQR en el tiempo establecido que son los cinco (5) primeros días del mes a la Oficina de Control Interno



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS		
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO		
	INFORME AUDITORÍA INTERNA O SEGUIMIENTO		
	Fecha: 02/02/2016	Código: GCIN – F – 06	Versión: 2



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

7. Hallazgos Positivos

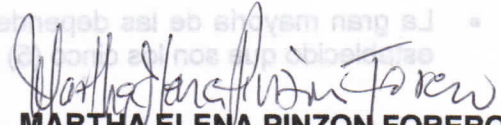
- Se evidenció que las Secretarías de Fomento y Desarrollo Sostenible y Social, Educación Cultura y Deportes, como la oficina de Cobro Coactivo, son las dependencias que han reportado dentro de los cinco días calendarios el informe a la oficina de Control Interno.
- Se comprobó que al revisar los soportes la Secretaria Administrativa y Financiera ha sido la que ha cumplido con las respuestas dentro de los términos a cada una de las solicitudes efectuadas por los ciudadanos.

8. Oportunidad de mejora

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

- Se sugiere que al software de gestión documental del Id Control se le activen nuevamente las alarmas que se tenían para que los funcionarios tengan esa herramienta como una ayuda.
- Es pertinente Capacitar al personal de la ventanilla única de radicación en lo referente a la clasificación de la correspondencia que ingresa a la alcaldía, que si son PQRS o si es correspondencia informativa, invitaciones, talleres etc.
- Se solicita nuevamente que la línea de atención 018000112996 deber ser trasladada a la ventanilla única con el fin de poder dar la atención indicada que requiera el ciudadano a través de este medio. La oficina de Control Interno no puede ser juez y parte.
- Se recomienda a cada una de las oficinas ser diligentes en los procesos de respuesta a cada una de las peticiones efectuada por los ciudadanos en los términos de Ley.


LUZ MIREYA GONZALEZ PERDOMO
Jefe de Oficina Control interno


MARTHA ELENA PINZON FORERO
Responsable de Auditoria / Seguimiento

Elaboró: Martha Elena Pinzón Forero.

