

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA INTERNA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 03/03/2015	Código: GCIN - F - 06	Versión: 1	

Fecha: Julio de 2015

Ciudad: Acacias – Meta

Nombre de Auditoría / Seguimiento: Seguimiento PQR, alcaldía municipal Acacias.

Vigencia de Auditoría / Seguimiento: Enero a junio 2015.

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.



LA DECISION CORRECTA

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA INTERNA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 03/03/2015	Código: GCIN - F - 06	Versión: 1	

- 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.

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.



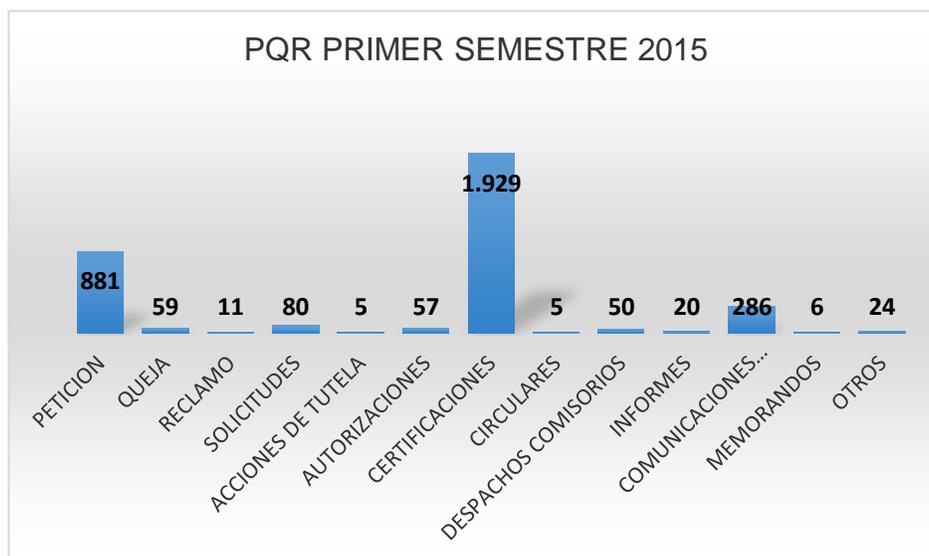
LA DECISION CORRECTA

5. Resultados

Consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes en el periodo de enero a junio 2015.

RESUMEN DEL PRIMER SEMESTRE 2015	
PETICION	881
QUEJA	59
RECLAMO	11
SOLICITUDES	80
ACCIONES DE TUTELA	5
AUTORIZACIONES	57
CERTIFICACIONES	1.929
CIRCULARES	5
DESPACHOS COMISORIOS	50
INFORMES	20
COMUNICACIONES OFICIALES	286
MEMORANDOS	6
OTROS	24
TOTAL	3.413

Al mes de junio y teniendo en cuenta que falta la Secretaria de Gobierno por rendir los informes de mayo y junio 2015, la Alcaldía recibió un total de **1.031** peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.



LA DECISION CORRECTA



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA INTERNA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 03/03/2015	Código: GCIN - F - 06	Versión: 1	

TOTAL DE PQR PRIMER SEMESTRE 2015							
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SECRETARIA DE SALUD	2	12	22	10	26	58	130
SECRETARIA DE GOBIERNO	27	28	16	23	0	0	94
SECRETARIA DE EDUCACION	1	3	5	4	4	5	22
SECRETARIA DE PLANEACION	5	13	34	46	36	40	174
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	22	31	50	61	33	30	227
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO	7	11	7	14	10	13	62
OFICINA JURIDICA	4	5	2	6	10	4	31
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	3	1	2	0	3	9
OFICINA DE RECAUDOS	4	42	36	44	24	7	157
OFICINA TIC	1	5	8	9	2	11	36
TESORERIA	1	0	1	0	1	2	5
COBRO COACTIVO	0	7	2	12	11	2	34
RECURSO HUMANO	5	10	7	2	4	7	35
CONTRATACION	0	2	4	3	6	0	15
TOTAL	79	172	195	236	167	182	1031

El cuadro anterior permite evidenciar que la Secretaria de Infraestructura es la que presentar el mayor de numero con 227 PQR que equivale al 22.01% del total de las solicitudes, así mismo la que presenta menor número solicitudes es la Tesorería con 5 PQR.



LA DECISION CORRECTA

TOTAL PQR MEDIOS RECIBIDOS POR DEPENDENCIAS PRIMER SEMESTRE 2015						
DEPENDENCIAS	ESCRITA	CORREO	BUZON	PRESENTA PERSONAL	TELEFONO	TOTAL
GOBIERNO	X	X	X	X	X	
FOMENTO	61	1				62
INFRAESTRUC	222	5				227
PLANEACION	172	2				174
EDUCACION	21	1				22
SALUD	125			5		130
RECAUDOS	157					157
TIC		36				36
TESORERIA	5					5
JURIDICA	30	1				31
FINANCIERA	9					9
COBRO COACTIVO	33	1				34
RECURSO HUMANO	32	3				35
CONTRATACION	15					15
TOTAL	882	50		5	0	937

ANEXO No. 1 Porcentaje de los medios por los cuales se presentan las PQR

MEDIOS DE RECEPCION	PQR PRIMER SEMESTRE 2015	
	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	882	94,14
CORREO ELECTRONICO	50	5,33
BUZON		0
PRESENTACION PERSONAL	5	0,53
TELEFONO		
TOTAL		100



ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS

PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO

INFORME AUDITORÍA INTERNA O SEGUIMIENTO

Fecha: 03/03/2015

Código: GCIN - F - 06

Versión: 1

Página 6 de 9



MEDIOS DE RECEPCION DE PQR PRIMER SEMESTRE 2015



TOTAL PQR POR DEPENDENCIA RESPUESTA EN LOS TERMINOS Y EXTEMPORANEAS PRIMER SEMESTRE 2015

DEPENDENCIA	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO		
	tot	tie	exte	total	tie	ext	tot	tie	ext	tot	tie	ext	tot	tie	ext	tot	tie	ext
SECRETARIA DE SALUD	2			12			22			10			26	20	6	58	50	8
SECRETARIA DE GOBIERNO	27			28			16			23								
SECRETARIA DE EDUCACION	1	0	1	3	2	1	5	5	0	4	4	0	4	4	0	5	5	0
SECRETARIA DE PLANEACION	5	4	1	13	13	0	34	33	1	46	45	1	36	34	2	40	40	0
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	22			31			50			61			33	27	6	30	24	6
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO	7	3	4	11	9	2	7	4	3	14	14	0	10	10	0	13	13	0
OFICINA JURIDICA	4	2	2	5	3	2	2	2	0	6	2	4	10	9	1	4	1	3
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	3	3	0	1	1	0	2	2	0	0	0	0	3	3	0
OFICINA DE RECAUDOS	4	3	1	42	40	2	36	17	19	44	43	1	24	16	8	7	7	0
OFICINA TIC	1	1	0	5	5	0	8	8	0	9	9	0	2	2	0	11	11	0
TESORERIA	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	2	2	0
COBRO COACTIVO	0	0	0	7	4	3	2	2	0	12	12	0	11	11	0	2	2	0
RECURSO HUMANO	5	2	3	10	10	0	7	7	0	2	0	2	4	4	0	7	5	2
CONTRATACION	0	0	0	2	2	0	4	4	0	3	3	0	6	4	2	0	0	0
TOTAL	79	16	12	172	91	10	195	84	23	236	134	8	167	142	25	182	163	19



LA DECISION CORRECTA

PQR CONTACTENOS (CANALES 13.1 CONTACTENOS Y 13.2 QUEJAS Y RECLAMOS) 2015

DEPENDENCIA	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO		
	total	tiempo	exite	total	tiempo	exite	total	tiempo	exite	total	tiempo	exite	total	tiempo	exite	total	tiempo	exite
SECRETARIA DE SALUD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SECRETARIA DE EDUCACION	3	1	2	2	1	1	1	0	1	1	0	1	4	2	2	4	0	4
SECRETARIA DE PLANEACION	2	2	0	0	0	0	1	0	1	6	6	0	3	1	2	3	2	1
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO	2	1	1	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0
OFICINA JURIDICA	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE RECAUDOS	2	1	1	1	0	1	7	3	4	3	2	1	4	4	0	1	1	0
OFICINA TIC	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
TESORERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COBRO COACTIVO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RECURSO HUMANO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ESPA	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0
CONTROL INTERNO	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SISBEN	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
SECRETARIA PRIVADA	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TRANSITO	1	0	1	2	0	2	3	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AGENCIA DE EMPLEO	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0
INSPECCION 1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SENA	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
LUZ DEL LLANO	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONTRATACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
TOTAL	17	10	7	11	4	7	17	5	12	13	10	3	17	11	6	10	5	5

En el primer semestre de 2015 por los canales 13.1 de contáctenos y 13.2 de Quejas y reclamos de la página web, se recibieron 85 solicitudes distribuidas en cada una de las dependencia señalizadas en el cuadro anterior.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA INTERNA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 03/03/2015	Código: GCIN - F - 06	Versión: 1	

En el primer semestre de 2015 por la línea 018000112996 se recibieron 54 llamadas, donde los usuarios solicitaban información sobre el alto costo del impuesto predial, teléfonos y correos de instituciones que están ubicadas en el municipio.

6. Hallazgos Negativos

- Se evidenció que dos dependencias: Secretaria de Gobierno y Secretaria de Infraestructura no estaban aplicando los formatos establecido del SIG, la Secretaria de Infraestructura lo hizo en el mes de junio.
- La Secretaria de Gobierno no hizo el respectivo informe en los meses de mayo y junio de 2015.
- Se detectó que la Secretaria de Salud no diligenció el formato donde se desglosan cada una de las solicitudes mensualmente desde enero a mayo.
- Se pudo establecer que el 13% de PQR tienen término de vencimiento extemporáneo. Que van de 1 día hasta aproximadamente 5 meses. (Jurídica, Recaudos y Fomento)
- 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 del mes a la oficina de Control Interno

7. Hallazgos Positivos

- Se demostró que al revisar los soportes la Secretaria Administrativa y Financiera ha sido la que ha cumplido con los reportes a tiempo, así mismo 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:

- Es oportuno que se revisen los mecanismos de control para que cada una de las dependencias realicen los registros en los formatos establecidos por el SIG, porque ya se han socializado con los jefes de las oficinas respectivas.
- Se sugiere adecuar los procesos de respuesta a cada una de las peticiones efectuada por los ciudadanos en los términos de Ley.



LA DECISION CORRECTA

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA INTERNA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 03/03/2015	Código: GCIN - F - 06	Versión: 1	

- Es pertinente unificar el sistema de comunicación a cada una de las peticiones en la ventanilla única
- 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.


LUZ MIREYA GONZALEZ PERDOMO
 Jefe de Oficina Control Interno


MARTHA ELENA PINZON FORERO
 Responsable de Auditoria / Seguimiento