

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

1001-31-3

**Fecha:** 03 de abril 2018

**Ciudad:** Acacias – Meta

**Nombre de Auditoría / Seguimiento:** Seguimiento PQRSD, Alcaldía Municipal de Acacias – Meta

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

## Introducción

La **Ley 87 del 29 de Noviembre de 1.993** por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado y se dictan otras disposiciones; (**Decreto 943 de 2014 Nivel Nacional - Consulta de la Norma, s.f.**) Por el cual se actualiza el **Modelo Estándar de Control Interno (MECI)**, Lo descrito en la Cartilla de Administración Pública No 6 “ Rol de las Oficinas de Control Interno , auditoría interna o quien haga sus veces” Emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública y lo normado en el decreto 1537 de 2001” por el cual se reglamenta la ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalecen el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado, donde se describen los cinco (5) roles de las oficinas de control Interno.

La oficina de control Interno como tiene como objetivo cumplir los roles que dentro de las actividades de la Oficina, viene desarrollando cada uno de los cinco (5) roles: **Rol de liderazgo Estratégico, Rol de enfoque hacia la prevención, Rol de relación con Entes Externos de Control, Rol de evaluación de la gestión del riesgo** El artículo 2.2.21.5.4 del Decreto 1083 de 2015 **Rol de evaluación y seguimiento.**

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,





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

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.

El presente documento corresponde al informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (**PQRSD**) recibidas y atendidas por la dependencias de la Alcaldía Municipal de Acacias-Meta, durante el periodo comprendido entre el 1 de Enero al 31 de diciembre de 2017, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Alcaldía Central.

## Glosario

### CANALES DE ATENCIÓN

La Alcaldía Municipal de Acacias – Meta, cuenta con cuatro (04) canales de atención, en los que la ciudadanía y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competentes a la entidad.

- **Canal Electrónico:** con los medios dispuestos por la Alcaldía Municipal de Acacias, a través del cual se pueden formular las PQRSD, la página Web del Municipio de Acacias, utilizando el correo electrónico **contactenos@acacias-meta.gov.co** y la aplicación móvil.
- **Canal Escrito:** conformado por los mecanismos de recepción de documentos escrito a través de correo postal, radicación personal, correo electrónico, formulario electrónico dispuestos en la página web, buzón de sugerencias.
- **Canal Presencial:** Permite el contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Administración Municipal, cuando estos acceden a las instalaciones físicas de la entidad.
- **Canal Telefónico:** Medio de comunicación verbal a través del cual puede formular sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, a través de la línea **018000112996**





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

**Autocontrol:** En el marco del sistema de control interno, se entiende por autocontrol la capacidad que deben desarrollar todos y cada uno de los servidores públicos de la organización, independientemente de su nivel jerárquico, para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos de manera oportuna para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

**Cultura organizacional:** Se entiende por cultura organizacional un conjunto de valores, tradiciones, creencias, hábitos, normas, actitudes y conductas que dan identidad, personalidad y destino a una organización para el logro de sus fines económicos y sociales.

**Conflicto de Intereses:** Se refiere a cualquier relación que vaya o parezca ir en contra del mejor interés de la organización. Un conflicto de intereses puede menoscabar la capacidad de una persona para desempeñar sus obligaciones y responsabilidad de manera objetiva.

**Efectividad:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

**Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**Eficiencia:** Capacidad de producir el máximo de resultado con el mínimo de recursos, energía y tiempo. Evaluación: Valorar el avance y los resultados de un proceso a partir de evidencias.

## DERECHO DE PETICIÓN



El Derecho de Petición es un derecho de rango constitucional que tienen los ciudadanos de presentar peticiones de interés general o particular, es un mecanismo relativamente ágil, pues las autoridades tienen que respetar unos términos establecidos, para lograr que se resuelvan dudas, que se aclare y corrija información, se obtenga una respuesta de fondo completa y acorde a lo solicitado o se permita el acceso a documentos.

El pasado 30 de Junio, se expidió la nueva reglamentación del derecho de petición (Ley 1755 de 2015), la cual modifica lo consagrado sobre el tema en Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).

**Peticiones:** Solicitud por parte del cliente o parte interesada que pretende aclarar aspectos del servicio y obtener una pronta solución sobre lo solicitado.





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

**Solicitud de la Información:** La persona solicita datos, documentos o información que el sujeto obligado genere, obtenga, adquiera o controle. Tiempo para responder: 10 días hábiles después de la recepción, conforme a lo preceptuado en el numeral 1, del artículo 14 de la ley 1755 de 2015.

**Solicitud De Acceso A La Información Pública:** Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad.

**Solicitud De Copias:** requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad.

**Derecho De Petición De Interés General:** La persona pide la intervención o actuación del sujeto obligado frente a una situación específica que afecta al público. Tiempo para responder 15 días hábiles después de la recepción conforme a lo preceptuado en el artículo 14 de las ley 1755 de 2015.

**Derecho De Petición De Consulta:** La persona busca una orientación, concejo punto de vista del sujeto obligado frente a materias a cargo de este. Tiempo para responder: 30 días hábiles después de la recepción. Numeral 2, del artículo 14 de la 1755 de 2015.

**Petición entre Autoridades:** una autoridad hace una petición de información o documentos a otra. Tiempo para responder: 10 días hábiles después de la recepción. Numeral 30 del artículo 14 de las 1755 de 2015

**Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

**Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

**Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las





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

Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

**Denuncia:** Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se debe radicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezca responsabilidades.

**PQRSD:** Abreviaturas de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

### **Criterios Normativos aplicables a las PQRSD**

Constitución Política, artículos 23 y 74

**La ley 1437 de 2011, código contencioso administrativo:** Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.

**Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción,** por la 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.

**Ley 1755 de 2015,** Por medio del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo

**Ley 962 de 2005** artículo 6 incisos 3 sobre los trámites de PQRSD por medios tecnológicos o electrónicos.

**(Ley 1712 de 2014 Nivel Nacional - Consulta de la Norma:, s.f.),** "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

El Bienestar Social en la Administración Pública comprende el Sistema de Estímulos, establecidos en la Ley 909 de 2004 el cual abarca los planes de incentivos y los programas de bienestar. Adicional a la normativa señalada, el **Decreto Ley 1567 de 1998** y el **Decreto 1083 de 2015, por el cual se modifica y adiciona al Decreto 1083 de 2015, reglamentario Único del Sector de la Función Pública.** Reglamentan que las entidades deben organizar Sistemas de Estímulos para motivar el desempeño eficaz y el compromiso de sus empleados, para lo cual deben implementar programas de Bienestar Social que ofrezcan servicios de carácter deportivo, recreativo y vacacional, artístico y cultural, así como la promoción y prevención de la salud y capacitación.





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

## 1. Objetivo General

Informar a la alta dirección el estado de las PQRSD, con el fin de establecer acciones de mejoramiento que permitan incrementar la satisfacción de los ciudadanos, e igualmente informar la gestión adelantada desde la Oficina de Control Interno

## 2. Objetivos Específicos

- Generar estadísticas referentes a la clasificación.
- Verificar el trámite de las PQRSD en los tiempos y mecanismos de monitoreo de garantía de respuesta oportuna
- Revisar el comparativo de la información del primero y segundo semestre.
- Evidenciar la eficacia de las dependencias y/o de las áreas de dar respuesta en los derechos de petición y las PQRSD
- Revisar el indicador de cumplimiento
- Verificar el indicador de efectividad

## 3. Alcance

El seguimiento y la trazabilidad a los derechos de petición y las PQRSD abarca el periodo comprendido entre el 01 de JUNIO al 31 de DICIEMBRE de 2017.

## 4. Metodología

El presente informe se elaboró con base en la información reportada por la Secretaría Administrativa y Financiera, la cual allega a la oficina de Control Interno, esta informe fue entregada en una carpeta que contiene **diez (10) folios**, un **(01) Cd con doce (12) documentos en PDF**, donde se adjunta la siguiente información que a continuación se relaciona en el tabla No 1.





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

No	DEPENDENCIA	DOCUMENTO	FOLIOS
1	Secretaria Administrativa y Financiera – Cobro Coactivo, tesorería	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	24
2	Oficina de Contratación	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	12
3	Secretaria Social, Educación, cultura y deportes	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	24
4	Secretaria Administrativa y Financiera	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	12
5	Secretaria de Fomento y Desarrollo	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	49
6	Secretaria de Gobierno	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	54
7	Secretaria de Infraestructura	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	29
8	Oficina de Jurídica	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	21
9	Secretaria de planeación y Planeación	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	65
10	Oficina Privada	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	51
11	Secretaria Administrativa y Financiera - Recuso Humano	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	20
12	Secretaria Administrativa y Financiera	Informe PQRSD Informe Detallado Mensual	12

Es de aclarar que el seguimiento que se realiza desde la oficina de control interno, este informe se efectúa con base en los reportes de cada una de las Secretarías y oficinas de la entidad con respecto a las PQRSD.





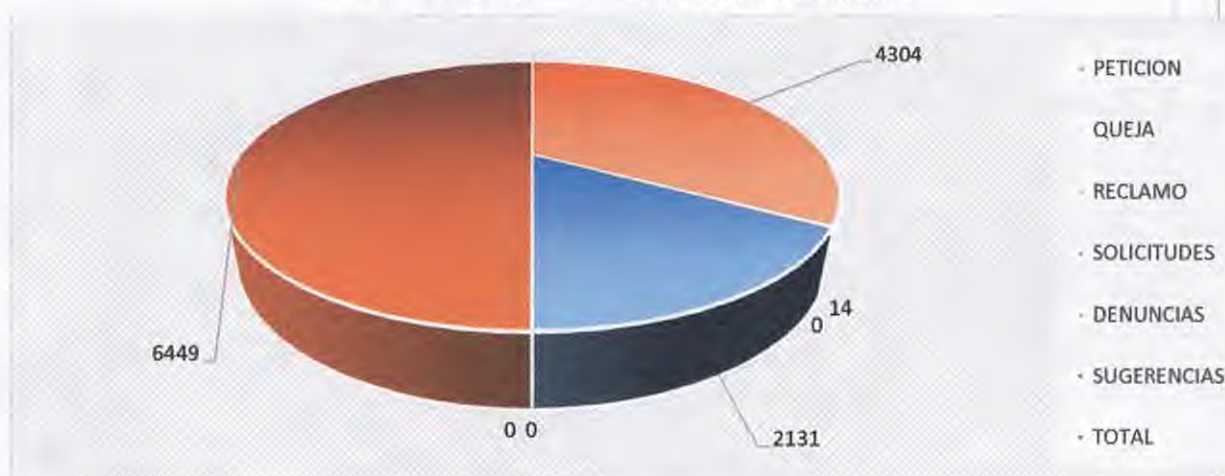
	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			 
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 02/01/2017	Código: GCIN – F – 06	Versión: 4	

## 5. Resultados

A continuación, se presenta el informe general de PQRSD competencia de la Alcaldía Municipal de Acacias – Meta, radicadas por la ciudadanía, en el periodo comprendido entre al 1 de Julio a 31 de Diciembre de la vigencia 2017. En total se registraron **6449** PQRSD: de las cuales se distribuyeron de la siguiente manera 4.304 peticiones, 14 quejas, reclamos 2.131, durante el segundo semestre de presente vigencia no se reportaron reclamos, sugerencias ni denuncias.

RESUMEN PQRSD DEL SEGUNDO SEMESTRE 2017	
PETICION	4304
QUEJA	14
RECLAMO	0
SOLICITUDES	2131
DENUNCIAS	0
SUGERENCIAS	0
TOTAL	6449

Grafica No 1 Resumen PQRSD Segundo Semestre





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

1. MEDIOS DE RECEPCION PQRSD PRIMER SEMESTRE 2017		
MEDIO	TOTAL	%
<b>ESCRITA</b>	<b>6986</b>	<b>99</b>
CORREO ELECTRONICO	66	1
BUZON	0	0
PRESENTACION PERSONAL	8	0
TELEFONO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>7060</b>	<b>100</b>

2. MEDIOS DE RECEPCION PQRSD SEGUNDO SEMESTRE PQRSD 2017		
MEDIO	TOTAL	%
<b>ESCRITA</b>	<b>6399</b>	<b>99</b>
CORREO ELECTRONICO	46	0,7
BUZON	0	0
PRESENTACION PERSONAL	4	0,1
TELEFONO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>6449</b>	<b>100</b>

Como se puede observar en el cuadro uno medios de recepción PQRSD primer semestre, el medio más utilizado fue el escrito con un total de **6986** con un equivalente del **99%** de igual forma para el segundo cuadro el medio más utilizado fue el medio escrito con un total de **6399** con equivalente al **99%**.

El segundo medios más utilizado del primer cuadro medios de recepción PQRSD fue el Correo Electrónico con un total de **66** esto equivale el **1%** del total de los tramites más utilizados. Para el segundo cuadro el segundo medio utilizado por los usuarios fue el correo electrónico 46 para un equivalente del **0,7%**.

El tercer medio más utilizado como medios de recepción fue la presentación personal para los dos semestres de la vigencia 2017.

COMPARATIVO CORTE PRIMER SEMESTRE Y SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2017				
MEDIO	1 SEMESTRE	2 SEMESTRE	TOTAL	VARIACION
<b>ESCRITA</b>	<b>6986</b>	<b>6399</b>	<b>13385</b>	587
CORREO ELECTRONICO	<b>66</b>	46	112	20
BUZON	0	0	0	0
PRESENTACION PERSONAL	<b>8</b>	4	12	4
TELEFONO	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>7060</b>	<b>6449</b>	<b>13509</b>	611





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

Como se puede observar en el cuadro comparativo corte primer semestre y segundo semestre de la vigencia 2017, el medio de comunicación PQRSD más utilizado fue el escrito con un total anual de **13385** esto equivale al **99%** de los tramites.

El segundo medio más utilizado según el cuadro comparativo fue el correo electrónico con un total anual de **112** esto equivale al **0,008%** de los trámites.

De acuerdo a lo anteriormente mencionado en manuscrito, se realiza el diagnóstico del primer semestre, respecto al segundo semestre, donde se observa una variación de un semestre a otro, de acuerdo al total anual de **13385**, para lo cual se presenta una disminución de **587** equivalente al **0.043%** tramites.

**(Matriz No 1)**

TOTAL PQRSD - MEDIOS RECIBIDOS POR DEPENDENCIAS PRIMER SEMESTRE ENERO - JUNIO 2017						
DEPENDENCIA	ESCRITA	CORREO	BUZON	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	2673	0	0	0	0	2673
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
TESORERIA	20	0	0	0	0	20
COBRO COACTIVO	214	2	0	0	0	216
RECURSO HUMANO	X	X	X	X	X	X
CONTRATACION	10	0	0	0	0	10
PRIVADA	310	0	0	0	0	310
TICS	17	9	0	0	0	26
TOTAL	6986	66	0	8	0	7060





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

**(Matriz No 2)**

TOTAL PQRS - MEDIOS RECIBIDOS PQRS DEPENDENCIAS SEGUNDO SEMESTRE JULIO - DICIEMBRE 2017							
DEPENDENCIA	ESCRITA	CORREO	BUZON	PERS	TELEF	TOTAL	
SECRETARIA DE SALUD							
SECRETARIA DE GOBIERNO							
SECRETARIA SOCIAL, EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES							
SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA							
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA							
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE							
OFICINA JURIDICA							
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA							
OFICINA DE RECAUDOS							
OFICINA TIC							
TESORERIA							
COBRO COACTIVO							
RECURSO HUMANO							
CONTRATACION							
PRIVADA							
TOTAL							

Como se puede evidenciar en la Matriz No 2, no se diligencio para el segundo semestre, ninguna información al respecto.

Esta información es fundamental para realizar el análisis mensual de los medios de comunicación para el segundo semestre de la vigencia 2017. Esto se realiza con el fin de identificar cual es la dependencia de la Administración Central que tiene mayor demanda con el número de solicitudes. Adicionalmente identificar cual es la dependencia que tiene mayor y menor solicitudes, esto realiza con el fin de dar un diagnostico cualitativa y cuantitativa.





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

(Matriz No 3)

TOTAL PQRSO POR DEPENDENCIA RESPUESTA EN LOS TERMINOS Y ESTEMPORANEAS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2017																								
DEPENDENCIA	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	tot	tia	ext	tram	total	tia	ext	tram	tot	tia	ext	tram	tot	tia	ext	tram	total	tia	ext	tram	tot	tia	ext	tram
SECRETARIA DE SALUD	75	75	0	2	74	72	0	0	115	104	1	8	89	68	0	21	100	94	0	6	95	10	0	15
SECRETARIA DE GOBIERNO	101	84	2	15	102	79	2	20	150	131	2	17	95	59	2	34	152	115	9	28	127	96	9	22
SECRETARIA DE EDUCACION	50	40	11	6	70	65	0	9	83	55	2	26	63	42	12	9	74	55	19	4	40	29	0	11
SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	244	220	54	15	324	291	24	17	715	531	8	176	322	222	25	75	228	194	3	29	208	241	6	30
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	10	7	3	0	35	24	0	0	30	12	18	0	20	12	15	0	22	20	2	0	30	20	2	0
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO	66	50	6	10	72	44	0	27	101	45	20	36	95	45	20	24	104	74	0	24	69	34	7	28
OFICINA JURIDICA	27	14	0	16	57	10	0	39	32	41	21	25	31	0	2	20	41	17	3	21	45	10	2	25
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	32	32	0	0	50	50	0	0	34	34	0	0	30	30	0	0	26	26	0	0	32	32	0	0
OFICINA DE RECLAMOS	40	29	11	50	144	30	15	92	221	61	51	119	213	95	73	45	159	51	41	69	130	52	39	39
TESORERIA	1	1	0	0	6	4	2	0	1	7	0	1	0	0	0	0	3	2	0	0	2	2	0	0
COBRO COACTIVO	7	7	0	0	34	32	0	1	52	48	1	3	24	24	0	0	74	72	0	2	23	22	0	1
RECURSO HUMANO																								
OFICINA DE CONTRATACION	1	1	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	1	0
SECRETARIA PRIVADA	59	34	17	0	37	22	0	13	52	30	5	10	34	12	3	19	55	17	0	24	72	22	12	37
OFICINA DE LAS TICS	0	7	0	1	10	0	0	1	3	2	1	0	5	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	838	608	104	124	1525	1243	63	219	1660	1117	130	421	1034	627	153	251	1040	739	82	219	958	644	78	216





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



Management System  
 ISO 9001:2008  
 ISO 14001:2004  
 OHSAS 18001:2007  
[www.tuv.com](http://www.tuv.com)  
 ID 910628574



TOTAL PQRSO POR DEPENDENCIA RESPUESTA EN LOS TERMINOS Y EXTEMPORANEAS SEGUNDO SEMESTRE CORTE - JULIO - DICIEMBRE VIGENCIA 2017																									
DEPENDENCIA	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				TOTAL
	tot	no	ext	tram	total	no	ext	tram	tot	no	ext	tram	tot	no	ext	tram	total	no	ext	tram	tot	no	ext	tram	
SECRETARIA DE SALUD	80	76	0	4	103	98	0	5	89	87	0	2	70	60	0	10	76	74	0	2	54	51	0	3	472
SECRETARIA DE GOBIERNO	126	102	0	24	151	117	3	31	118	95	1	22	84	59	3	16	122	83	9	20	69	59	7	3	670
SECRETARIA DE EDUCACION	59	46	8	5	54	42	4	8	65	44	10	11	40	35	1	4	49	43	4	2	27	26	1	0	294
SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	324	303	17	4	372	350	8	14	726	312	12	402	263	222	8	33	309	245	48	16	200	175	3	22	2194
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	27	11	16	0	42	33	9	0	28	16	12	0	47	36	11	0	41	34	7	0	22	18	4	0	207
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO	104	68	25	13	76	48	4	24	73	32	5	36	125	87	12	26	95	67	17	11	24	21	3	0	497
OFICINA JURIDICA	52	26	2	24	49	22	3	24	40	13	9	18	49	5	0	44	55	17	22	16	23	13	1	9	268
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14	14	0	0	8	8	0	0	12	12	0	0	26	26	0	0	23	23	0	0	22	22	0	0	105
OFICINA DE RECAUDOS	232	60	60	112	195	73	42	80	133	34	7	92	173	52	14	107	189	67	7	115	211	24	23	168	1133
TESORERIA	3	3	0	0	3	3	1	0	0	0	0	0	2	2	0	0	3	3	0	0	3	3	0	0	14
COBRO COACTIVO	5	3	2	0	3	2	0	1	5	3	0	2	3	1	2	0	1	1	0	0	1	1	0	0	18
RECURSO HUMANO	33	29	0	4	16	13	0	2	19	7	8	6	39	27	7	5	22	16	1	5	17	9	3	5	146
CONTRATACION	3	1	2	0	7	3	1	0	9	8	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	20
SECRETARIA PRIVADA	76	18	5	53	89	34	4	21	58	22	24	12	44	9	32	3	79	46	26	7	25	18	4	3	371
OFICINA DE LAS TICS	10	4	3	3	9	3	34	5	7	1	2	4	6	2	2	2	5	3	0	2	3	1	0	2	40
TOTAL	1148	762	140	246	1177	849	113	215	1382	688	89	607	971	623	98	111	1070	733	141	196	701	437	49	215	5449

Como se puede evidenciar en la matriz No 3 las siguientes dependencias cuentan con un alto nivel de solicitudes extemporáneas, de acuerdo al total que registra cada una de las dependencias en el mes. A continuación relaciono las dependencias con mayor nivel de extemporáneas durante el año.

Tabla No1

Secretaria Administrativa y Financiera- Recaudos							
MES	TIEMPO		EXTEMPORANEO		TRAMITE		TOTAL
	No	%	No	%	No	%	
FEBRERO	36	25%	16	11%	92	64%	144
MARZO	61	26%	51	22%	119	52%	231
ABRIL	95	45%	73	34%	45	21%	213





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

MAYO	50	31%	40	25%	69	43%	159
JUNIO	52	40%	39	30%	39	30%	130
JULIO	60	26%	60	26%	112	48%	232
AGOSTO	73	37%	42	22%	80	41%	195
DICIEMBRE	20	9%	23	11%	168	80%	211
TOTAL	447	30%	344	23%	724	48%	1515

Como se puede observar en la **tabla No1** la Secretaria Administrativa Y Financiera – (Recaudos) tuvo un total **344** extemporáneo esto equivale al **23%**. Siendo los siguientes meses con mayor volumen de extemporáneo abril con **73** solicitudes que equivalen al **34%**, junio **39** solicitudes que equivalen al **30%** y julio **60** solicitudes equivalentes al **26%**

**Tabla No 2**

Secretaria de Planeación y Vivienda							
MES	TIEMPO		EXTEMPORANEO		TRAMITE		TOTAL
	No	%	No	%	No	%	
ENERO	228	76%	56	19%	15	5%	299
FEBRERO	781	95%	26	3%	17	2%	824
NOVIEMBRE	245	79%	48	16%	16	5%	309
TOTAL	1254	88%	130	9%	48	3%	1432


De acuerdo a la **tabla No 2** la Secretaria de Planeación y Vivienda tuvo un total **130** extemporáneo esto equivale al **9%**. Siendo los siguientes meses con mayor volumen de extemporáneo enero con **56** solicitudes que equivalen al **19%**, febrero 26 solicitudes que equivalen al **3%** y noviembre **48** solicitudes equivalentes al **16%**

**Tabla No 3**

Secretaria de Infraestructura							
MES	TIEMPO		EXTEMPORANEO		TRAMITE		TOTAL
	No	%	No	%	No	%	
FEBRERO	26	74%	9	26%	0	0%	35
MARZO	12	40%	18	60%	0	0%	30
ABRIL	13	46%	15	54%	0	0%	28





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

JULIO	11	41%	16	59%	0	0%	27
SEPTIEMBRE	16	57%	12	43%	0	0%	28
OCTUBRE	36	77%	11	23%	0	0%	47
TOTAL	114	58%	81	42%	0	0%	195

De acuerdo a la **tabla No 3** la Secretaria de Infraestructura tuvo un **total 81** extemporáneo esto equivale al **42%**. Siendo los siguientes meses con mayor volumen de extemporáneo marzo con 18 solicitudes que equivalen al **60%**, abril 15 solicitudes que equivalen al **54%**, julio 16 solicitudes con un equivalentes al **59%** y septiembre 12 solicitudes con el equivalente al **43%**

**Tabla No 4**

Secretaria de Fomento y Desarrollo Sostenible							
MES	TIEMPO		EXTEMPORANEO		TRAMITE		TOTAL
	No	%	No	%	No	%	
MAYO	45	45%	20	20%	36	36%	101
ABRIL	49	52%	20	21%	26	27%	95
JULIO	66	63%	25	24%	13	13%	104
NOVIEMBRE	67	71%	17	18%	11	12%	95
TOTAL	227	57%	82	21%	86	22%	395

Se evidencia en la **tabla No 4** la Secretaria de Fomento y Desarrollo tuvo un **total 82** extemporáneo esto equivale al **21%**. Siendo los siguientes meses con mayor volumen de extemporáneo mayo con 20 solicitudes que equivalen al **20%**, abril 20 solicitudes que equivalen al **21%**, julio 25 solicitudes con un equivalentes al **24%** y noviembre 17 solicitudes con el equivalente al **18%**

**Tabla No 5**

Secretaria Privada							
MES	TIEMPO		EXTEMPORANEO		TRAMITE		TOTAL
	No	%	No	%	No	%	
ENERO	34	58%	17	29%	8	14%	59
SEPTIEMBRE	7	37%	6	32%	6	32%	19
OCTUBRE	9	20%	32	73%	3	7%	44





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

NOVIEMBRE	46	58%	26	33%	7	9%	79
TOTAL	96	48%	81	40%	24	12%	201

Se identificó en la **tabla No 5** la Secretaria Privada tuvo un **total 81** extemporáneo esto equivale al **40%**. Siendo los siguientes meses con mayor volumen de extemporáneo septiembre con 6 solicitudes que equivalen al **32%**, octubre 32 solicitudes que equivalen al **73%** y noviembre 26 solicitudes con un equivalentes al **33%**

**Tabla No 6**

Secretaria Administrativa y Financiera - RRHH							
MES	TIEMPO		EXTEMPORANEO		TRAMITE		TOTAL
	No	%	No	%	No	%	
ENERO	X	X	X	X	X	X	X
FEBRERO	X	X	X	X	X	X	X
MARZO	X	X	X	X	X	X	X
ABRIL	X	X	X	X	X	X	X
MAYO	X	X	X	X	X	X	X
JUNIO	X	X	X	X	X	X	X
SEPTIEMBRE	7	37%	6	32%	6	32%	19
TOTAL	7	37%	6	32%	6	32%	19

La Secretaria Administrativa y Financiera – (RRHH), fue la única dependencia de la Administración Municipal de Acacias – Meta, que no cumplió con el diligenciamiento de los documentos establecidos por la entidad como son **GATC-F02** (Informe Detallado Mensual PQR) **GATC-F-03** (Informe Consolidado PQR), esta oficina no entrego soportes que evidencia el diligenciamiento de formatos anteriormente mencionados.

Se puede observar que en el mes de septiembre tuvo 19 solicitudes en total, de las cuales 6 fueron extemporáneas esto equivale al 32% de incumplimiento de la ley 1755 de 2017

Se recomienda a los funcionarios responsables tener más compromiso con la dependencia y dar trámite y respuesta de las solicitudes en los tiempos establecidos por la ley.





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

(Matriz No 3)

TOTAL PQRSO POR DEPENDENCIA, RESPUESTAS EN TERMINOS, EXTEMPORANEOS Y TRAMITE CORTE ENERO - JUNIO VIGENCIA 2017				
DEPENDENCIA	TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTA		
		TERMINOS	EXTEMPOR	TRAMITE
SECRETARIA DE SALUD	556	501	2	53
SECRETARIA DE GOBIERNO	727	564	27	136
SECRETARIA DE EDUCACION	396	287	45	64
SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	2673	2199	124	350
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	155	106	49	0
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO	509	296	60	153
OFICINA JURIDICA	288	114	28	146
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	207	207	0	0
OFICINA DE RECUADOS	967	323	230	414
TESORERIA	20	17	2	1
COBRO COACTIVO	216	208	1	7
RECURSO HUMANO		0	0	0
OFICINA DE CONTRATACION	10	9	1	0
SECRETARIA PRIVADA	310	147	42	121
OFICINA DE LAS TICS	26	20	1	5
TOTAL	7060	4998	612	1450





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

**Grafica No 1**



De acuerdo a la matriz No 3, se puede evidenciar cada una de las dependencias y sus tiempos de respuestas; tiempo, extemporánea y en trámite, de acuerdo a lo anteriormente mencionado las dependencias con mayor grado de tramites extemporáneos son los siguientes: La Secretaria de Planeación Vivienda con un total **2673** para un equivalente de **0.04%** Secretaria de Infraestructura con un total tramites 155 para un equivalente de **32%** Secretaria de Fomento de Desarrollo para un total de tramites 509 para un equivalente del **11%** Oficina de Recaudos para un total de 967 para un equivalente del **23%.**





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

Tabla No1

Secretaria Administrativa y Financiera- Recaudos							
MES	TIEMPO		EXTEMPORANEO		TRAMITE		TOTAL
	No	%	No	%	No	%	
FEBRERO	36	25%	16	11%	92	64%	144
MARZO	61	26%	51	22%	119	52%	231
ABRIL	95	45%	73	34%	45	21%	213
MAYO	50	31%	40	25%	69	43%	159
JUNIO	52	40%	39	30%	39	30%	130
JULIO	60	26%	60	26%	112	48%	232
AGOSTO	73	37%	42	22%	80	41%	195
DICIEMBRE	20	9%	23	11%	168	80%	211
TOTAL	447	30%	344	23%	724	48%	1515

Como se puede observar en la **tabla No1** la Secretaria Administrativa Y Financiera – (Recaudos) tuvo un total **344** extemporáneo esto equivale al **23%**. Siendo los siguientes meses con mayor volumen de extemporáneo abril con **73** solicitudes que equivalen al **34%**, junio **39** solicitudes que equivalen al **30%** y julio **60** solicitudes equivalentes al **26%**

Tabla No 2

Secretaria Administrativa y Financiera - RRHH							
MES	TIEMPO		EXTEMPORANEO		TRAMITE		TOTAL
	No	%	No	%	No	%	
ENERO	X	X	X	X	X	X	X
FEBRERO	X	X	X	X	X	X	X
MARZO	X	X	X	X	X	X	X
ABRIL	X	X	X	X	X	X	X
MAYO	X	X	X	X	X	X	X
JUNIO	X	X	X	X	X	X	X
SEPTIEMBRE	7	37%	6	32%	6	32%	19
TOTAL	7	37%	6	32%	6	32%	19





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

La Secretaria Administrativa y Financiera – (RRHH), fue la única dependencia de la Administración Municipal de Acacias – Meta, que no cumplió con el diligenciamiento de los documentos establecidos por la entidad como son **GATC-F02** (Informe Detallado Mensual PQR) **GATC-F-03** (Informe Consolidado PQR), esta oficina no entrego soportes que evidencian el diligenciamiento de formatos anteriormente mencionados.

Se puede observar que en el mes de septiembre tuvo 19 solicitudes en total, de las cuales 6 fueron extemporáneas esto equivale al 32% de incumplimiento de la ley 1755 de 2017

Se recomienda a los funcionarios responsables tener más compromiso con la dependencia y dar trámite y respuesta de las solicitudes en los tiempos establecidos por la ley.

**Tabla No 3**

Secretaría de Planeación y Vivienda							
MES	TIEMPO		EXTEMPORANEO		TRAMITE		TOTAL
	No	%	No	%	No	%	
ENERO	228	76%	56	19%	15	5%	299
FEBRERO	781	95%	26	3%	17	2%	824
NOVIEMBRE	245	79%	48	16%	16	5%	309
TOTAL	1254	88%	130	9%	48	3%	1432

De acuerdo a la **tabla No 2** la Secretaria de Planeación y Vivienda tuvo un total **130** extemporáneo esto equivale al **9%**. Siendo los siguientes meses con mayor volumen de extemporáneo enero con **56** solicitudes que equivalen al **19%**, febrero 26 solicitudes que equivalen al **3%** y noviembre **48** solicitudes equivalentes al **16%**

**Tabla No 4**

Secretaría de Infraestructura							
MES	TIEMPO		EXTEMPORANEO		TRAMITE		TOTAL
	No	%	No	%	No	%	
FEBRERO	26	74%	9	26%	0	0%	35
MARZO	12	40%	18	60%	0	0%	30
ABRIL	13	46%	15	54%	0	0%	28
JULIO	11	41%	16	59%	0	0%	27
SEPTIEMBRE	16	57%	12	43%	0	0%	28





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

OCTUBRE	36	77%	11	23%	0	0%	47
TOTAL	114	58%	81	42%	0	0%	195

De acuerdo a la **tabla No 3** la Secretaría de Infraestructura tuvo un **total 81** extemporáneo esto equivale al **42%**. Siendo los siguientes meses con mayor volumen de extemporáneo marzo con 18 solicitudes que equivalen al **60%**, abril 15 solicitudes que equivalen al **54%**, julio 16 solicitudes con un equivalentes al **59%** y septiembre 12 solicitudes con el equivalente al **43%**

**Tabla No 5**

Secretaria de Fomento y Desarrollo Sostenible							
MES	TIEMPO		EXTEMPORANEO		TRAMITE		TOTAL
	No	%	No	%	No	%	
MAYO	45	45%	20	20%	36	36%	101
ABRIL	49	52%	20	21%	26	27%	95
JULIO	66	63%	25	24%	13	13%	104
NOVIEMBRE	67	71%	17	18%	11	12%	95
TOTAL	227	57%	82	21%	86	22%	395

Se evidencia en la **tabla No 4** la Secretaria de Fomento y Desarrollo tuvo un **total 82** extemporáneo esto equivale al **21%**. Siendo los siguientes meses con mayor volumen de extemporáneo mayo con 20 solicitudes que equivalen al **20%**, abril 20 solicitudes que equivalen al **21%**, julio 25 solicitudes con un equivalentes al **24%** y noviembre 17 solicitudes con el equivalente al **18%**

**Tabla No 6**

Secretaria Privada							
MES	TIEMPO		EXTEMPORANEO		TRAMITE		TOTAL
	No	%			No	%	
ENERO	34	58%	17	29%	8	14%	59
SEPTIEMBRE	7	37%	6	32%	6	32%	19
OCTUBRE	9	20%	32	73%	3	7%	44
NOVIEMBRE	46	58%	26	33%	7	9%	79
TOTAL	96	48%	81	40%	24	12%	201





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

Se identificó en la **tabla No 5** la Secretaria Privada tuvo un **total 81** extemporáneo esto equivale al **40%**. Siendo los siguientes meses con mayor volumen de extemporáneo septiembre con 6 solicitudes que equivalen al **32%**, octubre 32 solicitudes que equivalen al **73%** y noviembre 26 solicitudes con un equivalentes al **33%**

(Matriz No 3)

TOTAL PQRSO POR DEPENDENCIA, RESPUESTAS EN TERMINOS, EXTEMPORANEOS Y TRAMITE CORTE ENERO - JUNIO VIGENCIA 2017				
DEPENDENCIA	TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTA		
		TERMINOS	EXTEMPOR	TRAMITE
SECRETARIA DE SALUD	556	501	2	53
SECRETARIA DE GOBIERNO	727	564	27	136
SECRETARIA DE EDUCACION	396	287	45	64
SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	2673	2199	124	350
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	155	106	49	0
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO	509	296	60	153
OFICINA JURIDICA	288	114	28	146
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	207	207	0	0
OFICINA DE RECUADOS	967	323	230	414
TESORERIA	20	17	2	1
COBRO COACTIVO	216	208	1	7
RECURSO HUMANO		0	0	0
OFICINA DE CONTRATACION	10	9	1	0
SECRETARIA PRIVADA	310	147	42	121
OFICINA DE LAS TICS	26	20	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>7060</b>	<b>4998</b>	<b>612</b>	<b>1450</b>





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

**Grafica No 1**

**PQRSD EN TERMINOS, EXTEMPORANEOS Y TRAMITE  
CORTE ENERO A JUNIO DE 2017**



De acuerdo a la matriz No 3, se puede evidenciar cada una de las dependencias y sus tiempos de respuestas; tiempo, extemporánea y en trámite, de acuerdo a lo anteriormente mencionado las dependencias con mayor grado de tramites extemporáneos son los siguientes: La Secretaria de Planeación Vivienda con un total **2673** para un equivalente de **0.04%** Secretaria de Infraestructura con un total tramites 155 para un equivalente de **32%** Secretaria de Fomento de Desarrollo para un total de tramites 509 para un equivalente del **11%** Oficina de Recaudos para un total de 967 para un equivalente del **23%**.





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

(Matriz No 4)

TOTAL PQRSD POR DEPENDENCIA, RESPUESTAS EN TERMINOS, EXTEMPORANEOS Y TRAMITE CORTE JULIO - DICIEMBRE VIGENCIA 2017				
DEPENDENCIA	TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTA		
		TERMINOS	EXTEMPOR	TRAMITE
SECRETARIA DE SALUD	472	446	0	26
SECRETARIA DE GOBIERNO	670	525	29	116
SECRETARIA DE EDUCACION	294	236	28	30
SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	2194	1607	96	491
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	207	148	59	0
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO	497	321	66	110
OFICINA JURIDICA	268	96	37	135
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	105	105	0	0
OFICINA DE RECUADOS	1133	306	153	674
TESORERIA	14	14	1	0
COBRO COACTIVO	18	11	4	3
RECURSO HUMANO	146	101	17	27
OFICINA DE CONTRATACION	20	13	4	0
SECRETARIA PRIVADA	371	147	95	99
OFICINA DE LAS TICS	40	14	8	18
TOTAL	6449	4090	630	1729

De acuerdo a la matriz No 4, segundo semestre con corte de julio a diciembre se evidencia los tiempos de respuestas de cada dependencia de la administración central como son; tiempo, **extemporánea** y en trámite, de acuerdo a lo anteriormente mencionado estas son las dependencias que tienen un porcentaje relativamente alto frente al total de cada tramite extemporáneo: La Secretaria de Infraestructura con un total de **207** para un equivalente de **0.28%** Secretaria de Infraestructura con un total tramites **155** para un equivalente de





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

**32%** Secretaria de Fomento de Desarrollo para un total de tramites **497** para un equivalente del **13%** Secretaria Privada para un total de **371** para un equivalente del **25%**.

Según la información solicita se evidencia que el 63.42% de las solicitudes fueron contestadas dentro de los términos, el **9,76%** extemporáneos y el **26,81%** se encuentra en trámite. **Los días extemporáneos van desde 1 a 146 días** y las dependencias son las siguientes: Oficina de Rentas, Oficina Jurídica, Secretaria Infraestructura, Secretaria Privada y Secretaria de Fomento y Desarrollo Sostenible

(Matriz No 5)

PQRS RECIBIDAS CONCTATENOS ( CANALES 13,1 Y 13,2 ) JULIO A DICIEMBRE DEL 2017																						
DEPENDENCIA	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			OCTUBRE			NOVEMBRE			DICIEMBRE			TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTAS		
	tot	tie	exte	total	tie	ext	tot	tie	ext	tot	tie	ext	tot	tie	ext	tot	tie	ext		TIEMPO	XTEMP	SIN RESPUESTA
SECRETARIA DE SALUD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	0	0	2	2	0	5	2	3	3	3	0	1	0	0	1	1	0	13	8	3	2
SECRETARIA DE EDUCACION	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	4	1	0	3
SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	2	0	1
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1	2
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
OFICINA JURIDICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE RECUADROS	1	1	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	5	3	0	2
ALMACEN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TESORERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
COBRO COACTIVO	0	0	0	0	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
OFICINA DE CONTRATACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ALCALDIA MUNICIPAL	3	1	0	4	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	9	2	0	7
AGENCIA DE EMPLEO	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
SECRETARIA PRIVADA	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0





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

SISBEN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TRANSITO ITTA	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4	1
HOSPITAL MUNICIPAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PERSONERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ESPA E.S.P.	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE LAS TICS	1	1	0	1	1	0	1	1	0	2	1	0	3	3	0	0	0	0	8	7
TOTAL	14	5	2	15	9	0	7	3	3	8	4	0	10	4	0	4	1	0	58	26

En el periodo del presente informe de julio a diciembre de 2017, por los canales 13.1 y 13.2 de contáctenos, peticiones, quejas y reclamos de la página web, se recibieron **58** solicitudes distribuidas en cada una de las dependencias señaladas en la matriz No 5.

La línea de atención 018000112996, durante el periodo del presente informe no se atendió llamadas.

### Informe de Indicadores de Cumplimiento

OBJETIVO	INDICADOR	INDICE	META	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACION	RESPONSABLE							
						POR OBTENER DATOS	POR ANALIZAR LOS DATOS						
Medir el grado de cumplimiento en la respuesta a las PQRS	Cumplimiento de respuesta a las PQRS	No. de PQRS Contestadas/Total de PQRS recibidas * 100	90%	Semestral	GATC - F - 03 Informe Consolidado PQR	Técnico Operativo Control Interno	Técnico Operativo Control Interno Jefe de Oficina de control interno						
		SENTIDO	≥										
METODOLOGIA PARA OBTENER LOS DATOS													
La metodología para poder medir el indicador de gestión se hace mediante el seguimiento del cumplimiento del No. de PQRS resueltas a tiempo/ Total de PQRS presentadas x 100 Se realiza un conteo de todas las quejas que se recibieron en semestre, y se verifico mediante el GATC - F - 03 Informe Consolidado PQR y GATC - F - 02 Informe Detallado Mensual PQR													
DATOS OBTENIDOS													
	PERIODO												RESULTADO
ANALISIS	1er Semestre						2do Semestre						
RECOLECCIÓN DE DATOS	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17	Se cumple
META	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	No se cumple
RESULTADO	85%	86%	78%	76%	79%	77%	79%	82%	88%	74%	82%	89%	
Dato del Numerador	714	1306	1247	780	621	742	902	962	775	721	874	486	
Dato del Denominador	838	1525	1668	1031	1040	958	1148	1177	1382	971	1070	701	
GRAFICO													





	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS</b>		
	<b>PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO</b>		
	<b>INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO</b>		
	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 910628934









## Resultados



De acuerdo a lo que muestra el grafico no se cumple la meta en el segundo semestre de 2017. Se genera una alerta a la Representante de la Alta Dirección para que se realice una solicitud a los Secretarios y Jefes de Oficina sobre la respuesta oportuna del total de los PQRS que llegan a las respectivas dependencias.

## Informe de Indicadores de Efectividad

OBJETIVO	INDICADOR	INDICE	META	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACION	RESPONSABLE													
						POR OBTENER DATOS	POR ANALIZAR LOS DATOS												
Medir el grado de cumplimiento en la respuesta a las PQRS	PQRS Atendidas entre los tiempos necesarios	(No. de PQRS resueltas a tiempo/ Total de PQRS presentadas) x 100	90%	Semestral	GATC - F - 03 Informe Consolidado PQR	Técnico Operativo Control Interno	Técnico Operativo Control Interno  Jefe de Oficina de control Interno												
		SENTIDO	≥																
METODOLOGIA PARA OBTENER LOS DATOS																			
La metodología para poder medir el indicador de gestión se hace mediante el seguimiento del cumplimiento del No. de PQRS resueltas a tiempo/ Total de PQRS presentadas x 100																			
DATOS OBTENIDOS																			
	PERIODO												<table><tr><th colspan="2">RESULTADO</th></tr><tr><td></td><td>Se cumple</td></tr><tr><td></td><td>No se cumple</td></tr></table>	RESULTADO			Se cumple		No se cumple
RESULTADO																			
	Se cumple																		
	No se cumple																		
ANALISIS	1er Semestre						2do Semestre												
RECOLECCIÓN DE DATOS	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17							
META	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%							
RESULTADO	73%	82%	87%	61%	71%	69%	66%	72%	50%	64%	69%	62%							
Dato del Numerador	608	1243	1117	627	739	664	762	849	686	623	733	437							
Dato del Denominador	838	1525	1668	1031	1040	958	1148	1177	1382	971	1070	701							





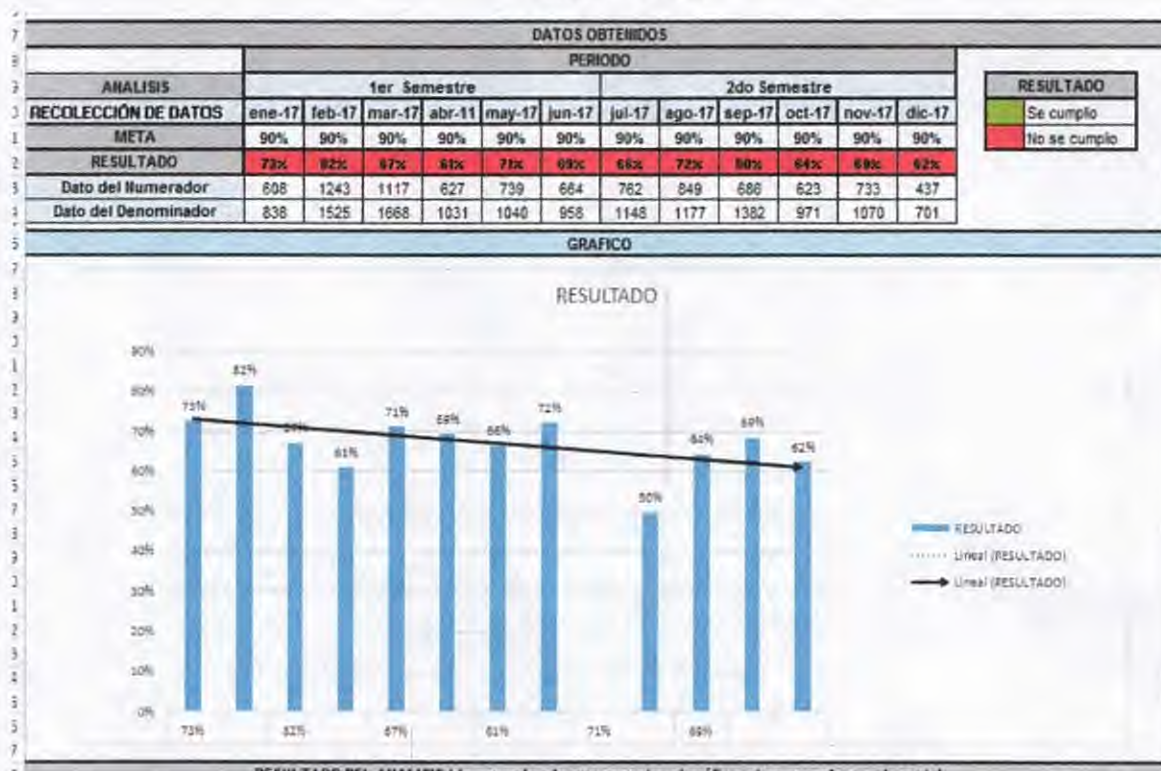
	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS</b>		
	<b>PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO</b>		
	<b>INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO</b>		
	Fecha: 02/01/2017	Código: GCIN – F – 06	Versión: 4



Management System  
 ISO 9001:2008  
 ISO 14001:2004  
 OHSAS 18001:2007  
[www.tuv.com](http://www.tuv.com)  
 ID: 3142002574



## Resultados



## Hallazgos Negativos

- La información enviada por la Secretaria Administrativa y Financiera fue revisada por la oficina de control interno, se evidencio que los formatos establecidos por Sistema de Gestión de Calidad no son diligenciados en su totalidad **GATC-F02** (Informe Detallado Mensual PQR) **GATC-F-03** (Informe Consolidado PQR) estos formatos no se están diligenciando adecuadamente.
- Las Secretarias de la Administración central, no cumplen con el diligenciamiento de los Formatos. En la forma, tiempo y lugar.
- La información solicitada por la Secretaria Administrativa y Financiera, la unidad de correspondencia, no se están entregando oportunamente en los tiempos establecidos por la normatividad, que son los cinco (5) primeros días de cada a la Secretaria Administrativa y Financiera (**unidad de correspondencia**) por ser de su competencia elabore el informe que debe ser presentado a la Oficina de Control Interno.





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

- Se evidenció que no se emite respuesta oportuna a las solicitudes derechos de petición que llegan a las dependencias de la Alcaldía, por parte de los funcionarios responsables.
- La no entrega de la información en la forma, tiempo y lugar por parte de la Secretaria Administrativa y Financiera de la Unidad de correspondencia, ocasiono el incumplimiento a la oficina de Control Interno para que subiera el informe de las PQRSD a la plataforma de la alcaldía [www.acacias.gov.co](http://www.acacias.gov.co) en el mes correspondiente de enero de acuerdo a la ley 1474 de 2011.
- La Oficina de Control Interno recibió la información el 19 de febrero del 2018, la cual fue incompleta no se allego la información en la forma que lo requirió la Oficina de Control Interno, ocasionando traumatismo en la elaboración del informe.
- La Oficina de Control Interno, en su Proceso de Seguimiento a las PQRSD de la Administración Central, evidenció que el **INFORME DE INDICADORES DE CUMPLIMIENTO, de Enero a Diciembre de 2017**, No ha superado la Meta establecida que es el **90%**, presentando un porcentaje bajo durante el desarrollo del mismo, se pudo verificar que en el mes de Diciembre el porcentaje fue de **69%**. Lo mismo sucede con el **INFORME DE INDICADORES DE EFECTIVIDAD, de Enero A Diciembre de 2017**, No ha superado la Meta establecida que es el **90%**, Presentando un porcentaje bajo durante el desarrollo del Mismo, se pudo verificar que en el mes de Diciembre el porcentaje fue de **62%**.
- Esta finalización del Proceso se encuentra, bajo la responsabilidad de los siguientes Funcionarios y Contratista de la Administración Central a continuación relaciono algunos Id control donde se puede identificar mediante evidencia física probatoria el incumplimiento de los términos de respuesta a las solicitudes radicadas por los diferentes peticionarios, de acuerdo a la Ley 1755 de 2015, Por medio del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición. A continuación se relaciona algunos de los id control que han incumplido con los términos, pasando a ser extemporáneo.

## 7. Hallazgos Positivos

No aplica





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



Management System  
 ISO 9001:2000  
 ISO 14001:2004  
 OHSAS 18001:2007  
 www.tuv.com  
 ID: 9189005874



## 8. Oportunidades o Acciones de Mejora

Teniendo en cuenta los resultados anteriores la Oficina de Control Interno se permite hacer las siguientes Oportunidades o Acciones de Mejora:

- La Secretaria Administrativa y Financiera debe actualizar los formatos
- La Secretaria Administrativa y Financiera, Unidad de correspondencia debe entregar la información en los tiempos y lugar en los primeros 5 días de cada mes. Los siguientes formatos GATC-F02 (Informe Detallado Mensual PQR) GATC-F-03 (Informe Consolidado PQRSD)
- La unidad de correspondencia debe realizar mensualmente un informe al detalle de los las PQRSD, de acuerdo al registro único de peticiones, con la información solicita por la Oficina de Control Interno en los tiempos, lugar y forma.
- Se recomienda que la Secretaria Administrativa y Financiera, realice la socialización y divulgación de los formatos establecidos por el Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIG), a cada uno de los funcionarios de la Administración Central.
- La Oficina de Control Interno realizará el seguimiento de acuerdo a las Directrices establecidas en la ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción y las impartidas en Consejo de Gobierno.
- Se aclara que la Oficina Administrativa y Financiera por medio de la Unidad de Correspondencia, deberá entregar mensualmente en medio magnético (CD) y físico, el Informe de PQRSD a la Oficina de Control Interno.
- Socializar con todo el personal de la dependencia los avances y la trazabilidad de las PQRSD a través de índices de cumplimiento de Ley, con el ánimo de reducir la repetición de las mismas y fortalecer criterios de direccionamiento oportuno, que benefician a la comunidad en general.
- Es muy importante que los funcionarios responsables de atender las solicitudes de los ciudadanos se concienticen de la importancia de responder en términos de Ley para así evitar un inadecuado tratamiento a las solicitudes de los ciudadanos. Aumento de sanciones y acciones de tutela para la Administración Municipal, incremento de PQRSD,
- Se recomienda que la Oficina de Correspondencia envíe correos electrónicos a las dependencias en los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015, y emitir respuesta oportuna, veraz generando la satisfacción al ciudadano para evitar sanciones y acciones de tutela para la Alcaldía Municipal y una disminución de PQRSD.





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


- La Secretaria Administrativa y Financiera, deberá actualizar los formatos **GATC-F02** y **GATC-F-03** clasificando si es; PETICION, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O DENUNCIA (El formato únicamente especifica si es PETICION, QUEJA O RECLAMO, faltando clasificar SUGERENCIAS Y DENUNCIAS)
- Los formatos GATC-F02 (Informe Detallado Mensual PQR) **GATC-F-03** (Informe Consolidado PQR), deben ser diligenciados en su totalidad (No se diligencia las casillas de dirección, teléfono, del peticionario. Las cantidades no coinciden con los totales)
- Los documentos establecidos por calidad para diligenciar las PQRSD deben estar firmados por cada uno de los responsables Secretarios de despacho, Jefes de oficina y funcionarios quien elaboro y revisa, para luego ser entregada a la Secretaria Administrativa en la Unidad de correspondencia.
- Se recibió la información de la Secretaria Administrativa y Financiera, mediante un oficio con fecha recibido del 16 de marzo de la vigencia 2018, cabe aclarar que el oficio es de fecha 19 de febrero, pero la oficina de control interno le dio el radicado el 16 de marzo del presente año. Porque la información solicitada no se encuentra al 100% de las evidencias en el Cd.
- Se evidencia el incumplimiento por parte de las dependencias, ocasionando un retraso al Seguimiento que realiza la Unidad de Correspondencia.
- Se identificó que la Unidad de Recaudos que hace parte de la Secretaria Administrativa y Financiera, No realizó el cierre de los **ID CONTROL**.
- La Secretaria Administrativa y Financiera a través de la Unidad de Correspondencia no evidencio en el informe las PQRSD, la siguiente información: Id control, peticionario, funcionario, fecha de radicación, fecha de vencimiento, fecha de cierre, asunto y número de días extemporáneos.
- Se presentan quejas continuas del mal servicio prestado por la oficina de Rentas al usuario. Adicionalmente dicha oficina no contesta el teléfono, esto genera inconformidad por el ciudadano, lo cual nos indica que la racionalización del trámite no es totalmente efectiva. Porque la persona se tiene que desplazar a la entidad a solicitar dicha información.
- ✓ El funcionario encargado de expedir los recibos de predial no está permanentemente en la oficina, generando inconformidad por los usuarios.
- Los Secretarias y Oficinas de la Administración Municipal no realizan el descargue de los Id control cuando dan respuesta, por eso no se evidencia que la transacción es exitosa y quedando pendiente como si no hubiese dado respuesta al documento.



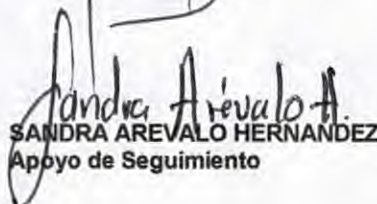


	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS</b>			  
	<b>PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO</b>			
	<b>INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO</b>			
	Fecha: 02/01/2017	Código: GCIN – F – 06	Versión: 4	

- Se recomienda buscar estrategias para el direccionamiento de la PQRSD, vayan a las dependencias y los responsable de emitir la respuesta con los tiempos establecidos y los argumentos bien soportados, para dar respuesta a la ciudadanía y así evitar congestión de los Id control de las dependencias y realizar traslados a otras dependencias ocasionando retraso a las respuestas y dejando en trámite sin finalizado.
- Se solicita que la Secretaria Administrativa y Financiera a través de la Unidad de correspondencia envíe en la Forma, Tiempo y Lugar que solicita la Oficina de Control Interno.
- Se recomienda que se cree una Oficina de Atención al Público diferente a la Unidad de Correspondencia.

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

  
**CARLOS ANDRES SANCHEZ MEDINA**  
 Apoyo al Seguimiento

  
**SANDRA AREVALO HERNANDEZ**  
 Apoyo de Seguimiento

