


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

1001-31-3

Fecha: 10 de julio 2018

Ciudad: Acacias – Meta

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

Vigencia de Auditoría / Seguimiento: PRIMER SEMESTRE 2018





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 , auditoria 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,



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

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 5 de Julio 2018, 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 ACACIAS			  
	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.



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			  
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO			
	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



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			  
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO			
	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 02 de Enero al 30 de Junio de 2018.

4. Metodología

El presente informe se elaboró con base en la información solicitada por la Oficina de Control Interno a la Secretaria Administrativa y Financiera, la cual no fue allega en los tiempos establecido por la Oficina. Este informe debe subirse semestralmente a la página Web www.acacias.gov.co, La Oficina dentro de su Plan de Acción aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno, fija unos tiempos de entrega de informes de Ley, que por su grado de complejidad e importancia, deben ser enviados en los cinco (05) primeros días de cada mes, dicha información no ha sido allegada a la Oficina de Control Interno, generando retraso en el desarrollo del Seguimiento y Monitoreo de la PQRSD del primer Semestre de la Vigencia 2018.



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

El no envío de la Información solicitada, es perjudicial para la Administración Central, ya que se está incumpliendo con las fechas de entrega que deben ser los cinco (05) primeros días de cada mes.

De acuerdo a la **Ley Artículo 27 de Acción y Omisión**, las faltas disciplinarias se realizan por acción u omisión en el cumplimiento de los deberes propios del cargo o función, o con ocasión de ellos, o por extralimitación de sus funciones.

Cuando se tiene el deber jurídico de impedir un resultado, no evitarlo, pudiendo hacerlo, equivale a producirlo.

Es de aclarar que el seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno, es con base a la información solicitada, para ello se informa el no cumplimiento en la entrega de las PQRSD a la Oficina de Control Interno.

5. Resultados

De acuerdo a lo establecido por la Oficina de Control Interno, se evidencia el incumplimiento por parte de la Secretaria Administrativa y Financiera que tiene a cargo la Unidad de Correspondencia, que es la encargada de realizar el empalme de las PQRSD de la Administración Central.

La Oficina de Control Interno, deja por escrito en el Informe de PQRSD que el documento debía subirse en los cinco (05) primeros días del mes de Julio del presente año en la Página Web www.acacias.gov.co.




La información fue solicitada mediante una serie de correos enviados por la Oficina, a la Secretaria Administrativa y Financiera, dejando como constancia la (EFP) Evidencia Física Probatoria en la carpeta de PQRSD.

La demora en entregar la información por parte de la Secretaría Administrativa y Financiera, es que las diferentes Secretarías y Oficinas de la Administración Municipal, no entregan en la forma, tiempo y lugar establecido.

6. Hallazgos Negativos

- La información no fue enviada por la Secretaria Administrativa y Financiera a la Oficina de Control Interno, evidenciando el incumplimiento que los formatos establecidos por



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

Sistema de Gestión de Calidad **GATC-F-02** (Informe Detallado Mensual PQRSD) **GATC-F-03** (Informe Consolidado PQRSD).

- La información solicitada por la Secretaría Administrativa y Financiera, la Unidad de Correspondencia, no se están entregando oportunamente en los tiempos establecidos por la normatividad, que son los cinco (05) primeros días de cada a la Secretaría Administrativa y Financiera (**Unidad de Correspondencia**) por ser de su competencia para elaborar el informe que debe ser presentado a la Oficina de Control Interno.
- Se debe hacer un control de advertencia de la entrega de la información en los tiempos, lugar y forma que la Oficina de Control lo requiere.
- Buscar un Autocontrol, un Plan de Choque para que las diferentes Secretarías y Dependencias de la Administración Central, cumplan con un plan establecido por los Secretarios o Jefes de Oficina en pro de mejorar y desarrollar mejor los Procesos por parte de cada funcionario.

7. Hallazgos Positivos


No aplica

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, Unidad de Correspondencia debe entregar la información en los tiempos, lugar y forma en los primeros cinco (05) 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 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 calidad 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.



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

- Se aclara que la Oficina de Control Interno realizará el Seguimiento Semestral de las PQRSD, conforme a las Normas Vigentes.
- 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 beneficien 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 **Secretaría Administrativa y Financiera (Unidad 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.
- Se recomienda buscar estrategias para que 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.
- Se requiere que sea más controlado los tiempos de contestación de la información solicitada a los funcionarios, para evitar el entorpecimiento de la elaboración de los informes y repuestas establecidas por Ley.


LUZ MIREYA GONZALEZ PERDOMO
Jefe de Control Interno


CARLOS ANDRÉS SANCHEZ MEDINA
Apoyo / Profesional del Seguimiento


SANDRA AREVALO HERNANDEZ
Contratista Oficina Control Interno

