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

1001-31-3

Fecha: 30 de Agosto 2018

Ciudad: Acacias – Meta

Nombre de Auditoría / Seguimiento: Seguimiento PQRSD, 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 , 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,

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**

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.

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

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 de 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.

para vivir bien!	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 ENERO al 30 de JUNIO de 2018.

4. Metodología

El presente informe se elaboró con base en la información reportada por la Secretaria Administrativa y Financiera – Unidad de correspondencia, la cual allega a la oficina de Control Interno la información solicitada, esta información fue entregada en una carpeta que contiene veinte **(20)** folios, un **(01) Cd** con **once (11) documentos en PDF**, donde se adjunta la siguiente información que a continuación se relaciona en el tabla No 1.

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

(Tabla No 1)

No	DEPENDENCIA	DOCUMENTO	FOLIOS
1	Secretaria Administrativa y Financiera	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	184
2	Oficina de Contratación	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	3
3	Secretaria Social, Educación, cultura y deportes	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	28
4	Secretaria de Fomento y Desarrollo	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	20
5	Secretaria de Gobierno	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	84
6	Secretaria de Infraestructura	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	31
7	Oficina de Jurídica	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	34
8	Secretaria de planeación y Planeación	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	94
9	Oficina Privada	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	17

Es de aclarar que el seguimiento que se realiza desde la Oficina de Control Interno, este informe se efectúa con base en los reportes que cada una de las Secretarias y Oficinas de la entidad entrega un reporte en los formatos establecidos por la administración, a la Secretaria Administrativa y Financiera – Unidad de Correspondencia, con respecto a las PQRSD de la presente vigencia.

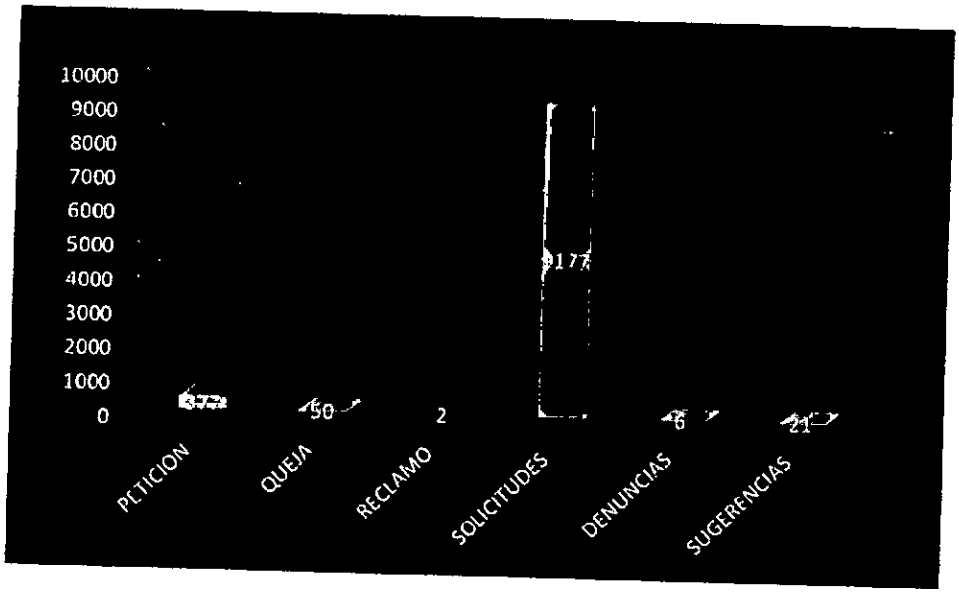
para vivir bien!	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS		
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO		
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO		
	Fecha: 02/01/2017	Código: GCIN – F – 06	Versión: 4

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 Enero a 30 de Junio de la vigencia 2018. En total se registraron **9633 PQRSD**: de las cuales se distribuyeron de la siguiente manera **377 peticiones**, **50 quejas**, **2 reclamos 21 sugerencias, 6 denuncias y 9177** solicitudes durante el primer semestre de la presente vigencia. Durante este periodo no fueron formulados reclamos, sugerencias ni denuncias.

Tabla No 2

RESUMEN PQRSD DEL PRIMER SEMESTRE 2018	
PETICION	377
QUEJA	50
RECLAMO	2
SOLICITUDES	9177
DENUNCIAS	6
SUGERENCIAS	21
TOTAL	9633



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

MEDIOS DE RECEPCION PQRSD PRIMER SEMESTRE 2018		
MEDIO	TOTAL	%
ESCRITA	9546	99
CORREO ELECTRONICO	69	1
BUZON	0	0
PRESENTACION PERSONAL	17	0
TELEFONO	1	0
TOTAL	9633	100

MEDIOS DE RECEPCION PQRSD SEGUNDO SEMESTRE PQRSD 2017		
MEDIO	TOTAL	%
ESCRITA	6399	99
CORREO ELECTRONICO	46	0.7
BUZON	0	0
PRESENTACION PERSONAL	4	0.1
TELEFONO	0	0
TOTAL	6449	100

Como se puede observar en el cuadro UNO los **Medios De Recepción** PQRSD primer semestre vigencia 2018, el medio más utilizado fue el escrito con un total de **9546** 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 **69** 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 69 para un equivalente del **1%.**

El **Tercer Medio** más utilizado como medios de recepción fue la presentación personal para los dos semestres de la vigencia 2017.

Tabla No 3

COMPARATIVO CORTE PRIMER SEMESTRE Y SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2017 - 2018			
MEDIO	1 SEMESTRE VIGENCIA 2018	2 SEMESTRE VIGENCIA 2017	DIFERENCIA
ESCRITA	9546	6399	3147
CORREO ELECTRONICO	69	46	23
BUZON	0	0	0
PRESENTACION PERSONAL	17	4	13
TELEFONO	1	0	1
TOTAL	9633	6449	3184

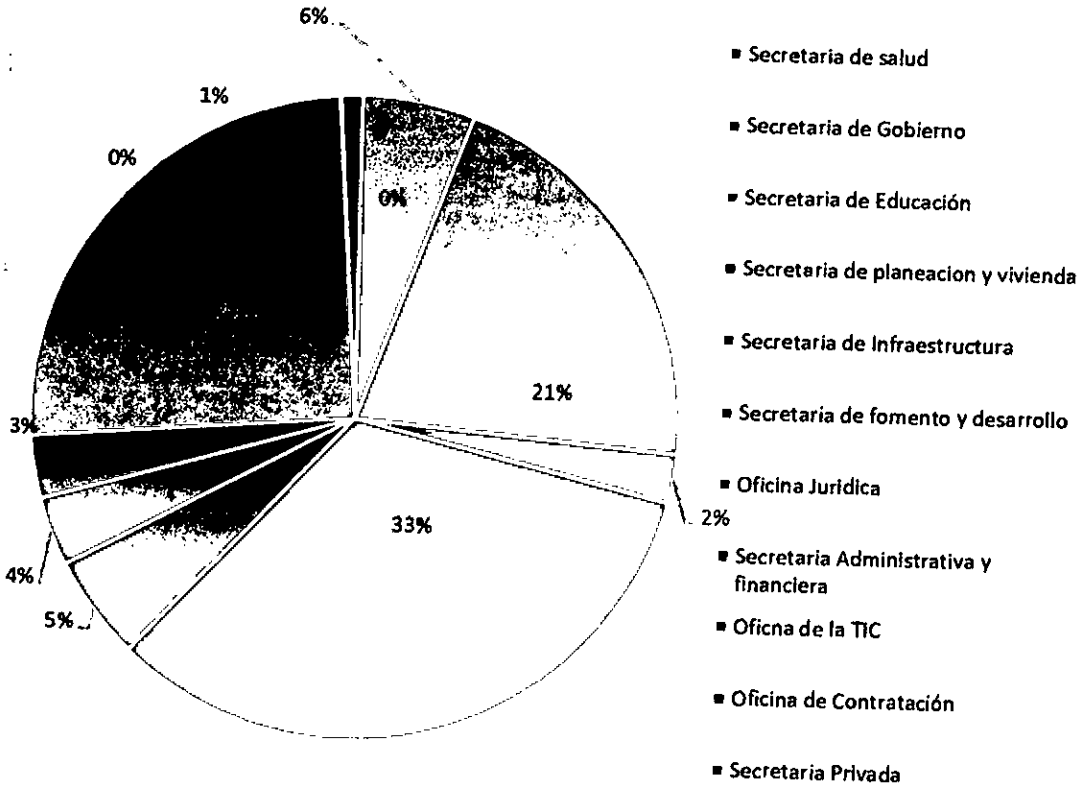
Como se puede observar en el cuadro comparativo corte primer semestre de la vigencia 2018, el medio de comunicación PQRSD más utilizado fue el escrito con un total anual de 9546 esto equivale al 99% de los tramites.
El segundo medio más utilizado según el cuadro comparativo fue el correo electrónico con un total anual de 69 esto equivale al 1% de los trámites.
De acuerdo a lo anteriormente mencionado en manuscrito, se realiza el diagnóstico de la matriz del segundo semestre de la vigencia 2017 con respecto al primer semestre de la vigencia 2018, donde se observa una variación de un semestre a otro, de 3184.

Tabla No 4

TOTAL TIPIFICACION DE PQRSD PRIMERE SEMESTRE							
DEPENDENCIA	PETICIÓN	D.PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	TOTAL
Secretaria de salud	**514**	11	11	0	20	1	557
Secretaria de Gobierno	**1912**	**36**	32	0	0	1	1981
Secretaria de Educación	**224**	17	3	1	0	4	249
Secretaria de planeación y vivienda	**3032**	**84**	0	0	0	0	3116
Secretaria de Infraestructura	**483**	65	0	0	0	0	548
Secretaria de fomento y desarrollo	**316**	7	1	0	0	0	324
Oficina Jurídica	**293**	5	0	0	0	0	298
Secretaria Administrativa y financiera	**2299**	**147**	0	1	1	0	2448
Oficina de la TIC	3	0	0	0	0	0	3
Oficina de Contratación	1	0	1	0	0	0	2
Secretaria Privada	**100**	5	2	0	0	0	107
TOTAL	9177	377	50	2	21	6	9633

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

PETICIÓN



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

Tabla No 5

DEPENDENCIA	DESCRIPCION DE LA PETICION					
	ENERO					
	PETICIÓN	D.PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA
Secretaria de Salud	59	3	0	0	0	0
Secretaria de Gobierno	90	4	4	0	0	0
Secretaria de Educación	23	1	0	0	0	0
Secretaria de planeación y vivienda	264	12	0	0	0	0
Secretaria de Infraestructura	55	9	0	0	0	0
Secretaria de fomento y desarrollo	37	0	1	0	0	0
Oficina Jurídica	30	0	0	0	0	0
Secretaria Administrativa y financiera	372	30	0	0	0	0
Oficina de la TIC	3	0	0	0	0	0
Oficina de Contratación	0	0	1	0	0	0
Secretaria Privada	17	0	0	0	0	0
TOTAL	950	59	6	0	0	0

Tabla No 6

DEPENDENCIA	PETICION					
	FEBRERO					
	PETICIÓN	D.PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA
Secretaria de salud	84	2	2	0	20	0
Secretaria de Gobierno	145	12	5	0	0	0

Secretaria de Educación	50	4	0	0	0	3
Secretaria de planeación y vivienda	405	13	0	0	0	0
Secretaria de Infraestructura	71	8	0	0	0	0
Secretaria de fomento y desarrollo	68	0	0	0	0	0
Oficina Jurídica	90	2	0	0	0	0
Secretaria Administrativa y financiera	463	29	0	0	0	0
Oficina de la TIC	0	0	0	0	0	0
Oficina de Contratación	1	0	0	0	0	0
Secretaria Privada	23	1	2	0	0	0
TOTAL	**1400**	**71**	**9**	**0**	**20**	**3**

Tabla No 7

PETICION						
	MARZO					
DEPENDENCIA	PETICIÓN	D.PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA
Secretaria de salud	80	1	2	0	0	0
Secretaria de Gobierno	448	1	3	0	0	0
Secretaria de Educación	34	0	0	0	0	0
Secretaria de planeación y vivienda	696	11	0	0	0	0
Secretaria de Infraestructura	55	5	0	0	0	0
Secretaria de fomento y desarrollo	38	2	0	0	0	0

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

Oficina Jurídica	44	1	0	0	0	0
Secretaria Administrativa y financiera	345	14	0	1	0	0
Oficina de la TIC	0	0	0	0	0	0
Oficina de Contratación	0	0	0	0	0	0
Secretaria Privada	11	2	0	0	0	0
TOTAL	1751	37	5	1	0	0

Tabla No 8

	PETICION					
	ABRIL					
DEPENDENCIA	PETICIÓN	D.PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA
Secretaria de salud	109	2	0	0	0	0
Secretaria de Gobierno	638	6	9	0	0	1
Secretaria de Educación	57	0	0	1	0	0
Secretaria de planeación y vivienda	1077	23	0	0	0	0
Secretaria de Infraestructura	88	10	0	0	0	0
Secretaria de fomento y desarrollo	63	0	0	0	0	0
Oficina Jurídica	86	1	0	0	0	0
Secretaria Administrativa y financiera	461	16	0	0	0	0
Oficina de la TIC	0	0	0	0	0	0
Oficina de Contratación	0	0	0	0	0	0
Secretaria Privada	19	1	0	0	0	0
TOTAL	2598	59	9	1	0	1

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

Tabla No 9

DEPENDENCIA	PETICION					
	MAYO					
	PETICIÓN	D.PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA
Secretaria de salud	89	1	5	0	0	1
Secretaria de Gobierno	467	9	5	0	0	0
Secretaria de Educación	25	6	2	0	0	0
Secretaria de planeación y vivienda	290	12	0	0	0	0
Secretaria de Infraestructura	107	12	0	0	0	0
Secretaria de fomento y desarrollo	63	5	0	0	0	0
Oficina Jurídica	28	1	0	0	0	0
Secretaria Administrativa y financiera	400	20	0	0	0	0
Oficina de la TIC	0	0	0	0	0	0
Oficina de Contratación	0	0	0	0	0	0
Secretaria Privada	18	0	0	0	0	0
TOTAL	1487	66	12	0	0	1

Tabla No 10

DEPENDENCIA	PETICION					
	JUNIO					
	PETICIÓN	D.PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA
Secretaria de salud	93	2	2	0	0	0
Secretaria de Gobierno	124	4	6	0	0	0
Secretaria de Educación	35	6	1	0	0	1

Secretaria de planeación y vivienda	300	13	0	0	0	0
Secretaria de infraestructura	107	21	0	0	0	0
Secretaria de fomento y desarrollo	47	0	0	0	0	0
Oficina Jurídica	15	0	0	0	0	0
Secretaria Administrativa y financiera	286	10	0	0	1	0
Oficina de la TIC	0	0	0	0	0	0
Oficina de Contratación	0	0	0	0	0	0
Secretaria Privada	12	1	0	0	0	0
TOTAL	**1019**	**57**	**9**	**0**	**1**	**1**

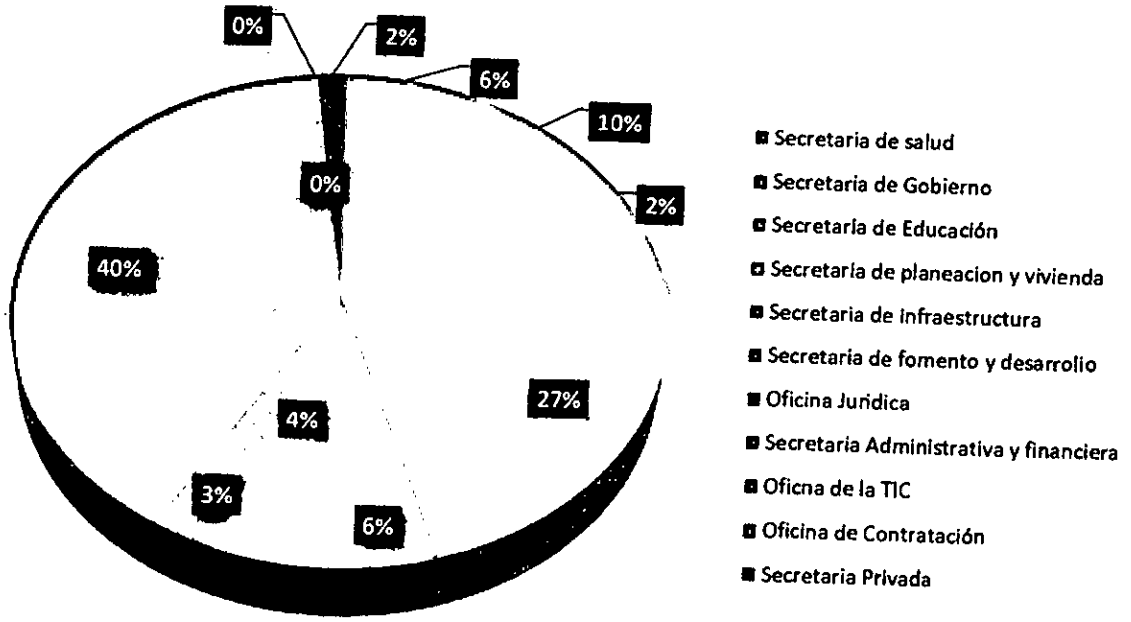
De acuerdo a lo anteriormente observado en las siguientes tablas **No 5-6-7-8-9 y 10,** se evidencia un aumento en las peticiones y una notable disminución en los derechos de petición, de igual forma sucede con las quejas, reclamos y sugerencias.

Tabla No 11

TOTAL DE PQRSD PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2018							
DEPENDENCIA	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**TOTAL**
Secretaria de salud	62	**108**	83	**111**	96	97	557
Secretaria de Gobierno	98	**162**	**452**	**654**	**481**	**134**	1981
Secretaria de Educación	24	**57**	34	58	33	43	249
Secretaria de planeación y vivienda	**276**	**418**	**707**	**1100**	**302**	**313**	3116
Secretaria de Infraestructura	64	**79**	60	**98**	**119**	**128**	548

Secretaria de fomento y desarrollo	38	68	40	63	68	47	324
Oficina Jurídica	30	92	45	87	29	15	298
Secretaria Administrativa y financiera	**402**	**492**	**360**	**477**	**420**	**297**	**2448**
Oficina de la TIC	3	0	0	0	0	0	3
Oficina de Contratación	1	1	0	0	0	0	2
Secretaria Privada	17	26	13	20	18	13	107
TOTAL	**1015**	**1503**	**1794**	**2668**	**1566**	**1087**	**9633**

TOTAL DE PQRSD PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2018 ENERO



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

Tabla No 12

MEDIOS DE RECEPCION PQRSD PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2018	
ESCRITA	**9546**
CORREO ELECTRONICO	69
BUZON	0
PRESENTACION PERSONAL	17
TELEFONO	1
TOTAL	**9633**

Tabla No 13

TOTAL PQRSD - MEDIOS RECIBIDOS POR DEPENDENCIAS PRIMER SEMESTRE ENERO - JUNIO VIGENCIA 2018

DEPENDENCIA	ESCRITA	CORREO	BUZON	PERSONAL	TELEF	TOTAL
Secretaría de Salud	557	0	0	0	0	557
Secretaría de Gobierno	**1922**	52	0	6	1	1981
Secretaría de Educación	249	0	0	0	0	249
Secretaria de Planeación y Vivienda	**3116**	0	0	0	0	3116
Secretaria de Infraestructura	548	0	0	0	0	548
Secretaria de Fomento y Desarrollo	324	0	0	0	0	324
Oficina Jurídica	298	0	0	0	0	298
Secretaria Administrativa y Financiera	**2439**	9	0	0	0	2448
Oficina de las TIC	3	0	0	0	0	3
Oficina de Contratación	2	0	0	0	0	2
Secretaria Privada	88	8	0	11	0	107
TOTAL	**9546**	**69**	**0**	**17**	**1**	**9633**

La Oficina de Control Interno, identifico que el medio de recepción más utilizado en el primer semestre fue la **ESCRITA** con un total **9546,** seguido del **correo electrónico** con un total de **69,** la presentación personal acapara un total de **17** y los medios menos utilizados son la línea telefónica con un total de 1 y el buzón que no registra 0

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

Tabla No 14

TOTAL PQRSD - MEDIOS DE RECEPCION MES DE ENERO DEL 2018						
DEPENDENCIA	ESCRITA	CORREO	BUZON	PERSONAL	TELEF	TOTAL
Secretaría de Salud	62	0	0	0	0	62
Secretaría de Gobierno	88	5	0	5	0	98
Secretaria de Educación	24	0	0	0	0	24
Secretaria de Planeación y Vivienda	276	0	0	0	0	276
Secretaria de Infraestructura	64	0	0	0	0	64
Secretaria de Fomento y Desarrollo	38	0	0	0	0	38
Oficina Jurídica	30	0	0	0	0	30
Secretaria Administrativa y Financiera	400	2	0		0	402
Oficina de la TIC	3	0	0	0	0	3
Oficina de Contratación	1	0	0	0	0	1
Secretaria Privada	13	1	0	3	0	17
TOTAL	**999**	**8**	**0**	**8**	**0**	**1015**

Tabla No 15

TOTAL PQRSD - MEDIOS DE RECEPCION MES DE FEBRERO DEL 2018						
DEPENDENCIA	ESCRITA	CORREO	BUZON	PERS	TELEF	TOTAL
Secretaría de Salud	108	0	0	0	0	108
Secretaría de Gobierno	156	6	0	0	0	162
Secretaría de Educación	57	0	0	0	0	57
Secretaría de Planeación y Vivienda	418	0	0	0	0	418
Secretaría de Infraestructura	79	0	0	0	0	79

Secretaría de Fomento y Desarrollo	68	0	0	0	0	68
Oficina Jurídica	92	0	0	0	0	92
Secretaría Administrativa y Financiera	491	1	0	0	0	492
Oficina de la TIC	0	0	0	0	0	0
Oficina de Contratación	1	0	0	0	0	1
Secretaria Privada	23	1	0	2	0	26
TOTAL	**1493**	**8**	**0**	**2**	**0**	**1503**

Tabla No 16

TOTAL PQRSD - MEDIOS DE RECEPCION MES DE MARZO DEL 2018						
DEPENDENCIA	**ESCRITA**	**CORREO**	**BUZON**	**PERSONAL**	**TELEF**	**TOTAL**
Secretaría de Salud	83	0	0	0	0	83
Secretaría de Gobierno	444	7	0	1	0	452
Secretaría de Educación	34	0	0	0	0	34
Secretaría de Planeación y Vivienda	707	0	0	0	0	707
Secretaría de Infraestructura	60	0	0	0	0	60
Secretaría de Fomento y Desarrollo	40	0	0	0	0	40
Oficina Jurídica	45	0	0	0	0	45
Secretaría Administrativa y Financiera	357	3	0	0	0	360
Oficina de la TIC	0	0	0	0	0	0
Oficina de Contratación	0	0	0	0	0	0
Secretaria Privada	12	1	0	0	0	13
TOTAL	**1782**	**11**	**0**	**1**	**0**	**1794**

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

Tabla No 17

TOTAL PQRSD - MEDIOS DE RECEPCION MES DE ABRIL DEL 2018						
DEPENDENCIA	ESCRITA	CORREO	BUZON	PERSONAL	TELEF	TOTAL
Secretaría de Salud	111	0	0	0	0	111
Secretaría de Gobierno	642	12	0	0	0	654
Secretaría de Educación	58	0	0	0	0	58
Secretaría de Planeación y Vivienda	1100	0	0	0	0	1100
Secretaría de Infraestructura	98	0	0	0	0	98
Secretaría de Fomento y Desarrollo	63	0	0	0	0	63
Oficina Jurídica	87	0	0	0	0	87
Secretaría Administrativa y Financiera	477	0	0	0	0	477
Oficina de la TIC	0	0	0	0	0	0
Oficina de Contratación	0	0	0	0	0	0
Secretaría Privada	16	3	0	1	0	20
TOTAL	**2652**	**15**	**0**	**1**	**0**	**2668**

Tabla No 18

TOTAL PQRSD - MEDIOS DE RECEPCION MES DE MAYO DEL 2018						
DEPENDENCIA	ESCRITA	CORREO	BUZON	PERSONAL	TELEF	TOTAL
Secretaría de Salud	96	0	0	0	0	96
Secretaría de Gobierno	462	18	0	0	1	481
Secretaría de Educación	33	0	0	0	0	33
Secretaría de Planeación y Vivienda	302	0	0	0	0	302
Secretaría de Infraestructura	119	0	0	0	0	119
Secretaría de Fomento y Desarrollo	68	0	0	0	0	68

Oficina Jurídica	29	0	0	0	0	29
Secretaría Administrativa y Financiera	417	3	0	0	0	420
Oficina de la TIC	0	0	0	0	0	0
Oficina de Contratación	0	0	0	0	0	0
Secretaría Privada	12	2	0	4	0	18
TOTAL	**1538**	**23**	**0**	**4**	**1**	**1566**

Tabla No 19

TOTAL PQRSD - MEDIOS DE RECEPCION MES DE JUNIO DEL 2018						
DEPENDENCIA	**ESCRITA**	**CORREO**	**BUZON**	**PERSONAL**	**TELEF**	**TOTAL**
Secretaría de Salud	97	0	0	0	0	97
Secretaría de Gobierno	130	4	0	0	0	134
Secretaría de Educación	43	0	0	0	0	43
Secretaría de Planeación y Vivienda	313	0	0	0	0	313
Secretaría de Infraestructura	128	0	0	0	0	128
Secretaría de Fomento y Desarrollo	47	0	0	0	0	47
Oficina Jurídica	15	0	0	0	0	15
Secretaría Administrativa y Financiera	297	0	0	0	0	297
Oficina de la TIC	0	0	0	0	0	0
Oficina de Contratación	0	0	0	0	0	0
Secretaria Privada	12	0	0	1	0	13
TOTAL	**1082**	**4**	**0**	**1**	**0**	**1087**

Se realizó el análisis del total **PQRSD** medios de recepción se toma como referencia mensual cada uno de los meses del corte de Enero a Junio de 2018. Se detectó un aumento en el mes de **Febrero** con relación al mes de **Enero** con un total de **488**

Se realizó un análisis del total **PQRSD** medios de recepción, se toma como referencia mensual cada uno de los meses del corte de Enero a Junio de 2018. Se detectó un aumento en el mes de **Abril** con relación al mes de **Marzo** con un total de **874**

De acuerdo al análisis del total **PQRSD** medios de recepción se toma como referencia mensual cada uno de los meses del corte de Enero a Junio de 2018. Se detectó una disminución en el mes **Junio** con relación al mes de **Mayo** con un total de **479**

Tabla No 20

TOTAL PQRSD POR DEPENDENCIA, RESPUESTA EN LOS TERMINOS Y EXTEMPORANEAS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2018

DEPENDENCIA	TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTA					
		TIEMPO DE RESPUESTA	EXTEMPORANEO	TRAMITE	NO REQUIERE	NO RESPONDE	OTROS
Secretaria De Salud	557	354	10	23	169	0	1
Secretaria de Gobierno	1981	663	547	681	90	0	0
Secretaria Social ,Educación, Cultura y Deporte	249	139	16	22	72	0	0
Secretaria de Planeación y Vivienda	3116	1771	760	540	45	0	0
Secretaria de Infraestructura	548	103	63	315	67	0	0
Secretaria de Fomento y Desarrollo Sostenible	324	91	21	66	65	22	59
Oficina de Jurídica	298	64	30	147	57	0	0
Secretaria Administrativa y Financiera	2448	505	283	1156	504	0	0
Oficina Tic	3	0	0	3	0	0	0
Oficina Contratación	2	2	0	0	0	0	0
Secretaria Privada	107	68	8	26	5	0	0
Total	9633	3760	1738	2979	1074	22	60

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

Tabla 20.1

DEPENDENCIA	ENERO							FEBRERO							MARZO							ABRIL							MAYO								JUNIO							TOTAL
	TOTA	TIE	EXTE	TRA	NO RE RESPU	RESP	OTROS	TOTAL	TIE	EXT	TRA	NO RE RESPU	RESP	OTROS	TOTAL	TIE	EXT	TRAM	NO RE RESPU	RESP	OTROS	TOTAL	TIEM	EXT	TRA	NO REQ RESPU	RESP	OTROS	TOTAL	TIE	EXT	TRA	NO RE RESPU	RESP	OTROS	TOTAL	TIEM	EXT	TRA	NO RE RESPU	RESP	OTROS	
SECRETARIA DE SALUD	62	41	0	4	17	0	0	108	75	0	1	32	0	0	81	48	0	1	33	0	1	111	76	2	5	28	0	0	96	57	7	5	27	0	0	97	57	1	7	32	0	0	557
SECRETARIA DE GOBIERNO	93	54	13	18	13	0	0	162	117	12	21	12	0	0	452	166	7	272	7	0	0	654	135	173	332	14	0	0	481	209	323	19	30	0	0	134	82	19	19	14	0	0	1981
SECRETARIA DE [illegible]CION	24	13	0	4	7	0	0	57	32	0	8	17	0	0	34	14	5	2	13	0	0	58	45	1	0	11	0	0	33	19	2	4	0	0	0	43	16	7	4	16	0	0	249
PLANEACION Y VIVIENDA	276	254	10	11	1	0	0	413	383	18	17	8	0	0	107	331	367	3	6	0	0	1100	309	385	452	34	0	0	302	245	25	31	1	0	0	323	249	35	26	3	0	0	2816
SECRETARIA DE INFRASESTRUCTURA	64	20	5	34	5	0	0	79	32	5	33	9	0	0	60	23	9	28	0	0	0	98	18	8	54	20	0	0	119	7	25	67	20	0	0	120	7	13	99	13	0	0	548
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO	78	19	0	16	3	0	0	68	17	7	15	11	7	11	40	15	6	6	7	3	3	67	11	5	14	10	8	15	68	17	2	6	20	2	21	47	37	3	9	14	2	9	324
OFICINA JURIDICA	30	19	0	9	2	0	0	92	18	23	34	17	0	0	45	17	6	14	8	0	0	37	10	1	62	14	0	0	29	0	0	17	12	0	0	15	0	0	11	4	0	0	295
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	402	87	38	167	110	0	0	492	89	37	224	142	0	0	350	39	12	257	52	0	0	477	85	71	245	76	0	8	470	98	51	163	113	0	0	297	107	74	102	14	8	0	2448
OFICINA TIC	3	0	8	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
OFICINA CONTRATACI	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	2
SECRETARIA PRIVADA	17	11	0	6	0	0	0	26	29	1	5	1	0	0	13	3	0	7	3	8	8	20	13	3	1	1	0	0	18	14	2	2	0	0	0	13	0	2	3	0	0	0	107
TOTAL	1015	519	66	272	158	0	0	1583	783	103	358	241	7	21	1194	656	412	590	129	3	4	2668	702	568	1167	208	8	15	1366	566	437	312	228	2	21	1067	534	152	280	110	2	9	9333

La Oficina de Control Interno, realizo la revisión del TOTAL PQRSD POR DEPENDENCIA, RESPUESTA EN LOS TERMINOS Y EXTEMPORANEAS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2018, según lo observado se evidencio que tan solo dos dependencias de la Administración Central que fueron la oficina de las TICS y la Oficina de Contratación no tuvieron extemporáneos de PQRSD, las dependencias que sí tuvieron Extemporáneas fueron las siguientes: la Secretaria de Salud con **10**, Secretaria de Gobierno **547**, Secretaria Social ,Educación, Cultura y Deporte **16**, Secretaria de Planeación y Vivienda **760**, Secretaria de Infraestructura **63**, , Secretaria de Fomento y Desarrollo Sostenible **21**, Oficina de Jurídica **30**, Secretaria Administrativa y Financiera **283**, Secretaria Privada **8**.

Las dependencias mencionadas son aquellas que no están cumpliendo con la contestación de las **PQRSD** en los tiempos establecidos por **la Ley 1755 de 2015,** la Oficina de Control Interno reitera por tercera vez, la importancia de dar cumplimiento oportuno a las PQRSD, en la forma, tiempo y lugar, así mismo se genera el compromiso por la Administración Central, de entregarle al peticionario la información completa y oportuna en los tiempos establecidos por la ley.

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

Tabla 21

TOTAL PQRSD POR DEPENDENCIA, RESPUESTA EN LOS TERMINOS Y EXTEMPORANEAS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2018

DEPENDENCIA	TOTAL	ENERO					
		TIEMPO DE RESPUESTA	EXTEMPORANED	TRAMITE	NO REQUIERE	ND RESPONDE	OTROS
SECRETARIA DE SALUD	62	41	0	4	17	0	0
SECRETARIA DE GOBIERND	98	54	13	18	13	0	0
SECRETARIA SOCIAL ,EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	24	13	0	4	7	0	0
SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	276	254	10	11	1	0	0
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	64	20	5	34	5	0	0
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	38	19	0	16	3	0	0
OFICINA DE JURIDICA	30	19	0	9	2	0	0
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	402	87	38	167	110	0	0
OFICINA TIC	3	0	0	3	0	0	0
OFICINA CONTRATACION	1	1	0	0	0	0	0
SECRETARIA PRIVADA	17	11	0	6	0	0	0
TOTAL	1015	519	66	272	158	0	0

Se evidencia en la **tabla No 21** que las siguientes dependencias no están contestando las **PQRSD** en los tiempos establecidos por la **Ley 1755 de 2015**, esto evidencia que no se están tomando las recomendaciones bridadas por la Oficina de Control Interno, que en varias ocasiones ha realizado énfasis en el tema respecto a los extemporáneos de PQRSD, como se puede observar en el cuadro estas son las dependencias de la Administración Central, que tienen Extemporáneas en el mes de Enero del presente año, Secretaria de Gobierno **13**, Secretaria de Planeación y vivienda **10,** Secretaria de Infraestructura **5,** Secretaria Administrativa y financiera **38**, para un total de Extemporáneo de **66**

Tabla 22

TOTAL PQRSD POR DEPENDENCIA, RESPUESTA EN LOS TERMINOS Y EXTEMPORANEAS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2018

DEPENDENCIA	TOTAL	FEBRERO					
		TIEMPO DE RESPUESTA	EXTEMPORANEO	TRAMITE	NO REQUIERE	NO RESPONDE	OTROS
SECRETARIA DE SALUD	108	75	0	1	32	0	0
SECRETARIA DE GOBIERNO	162	117	12	21	12	0	0
SECRETARIA SOCIAL ,EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	57	32	0	8	17	0	0
SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	418	383	18	17	0	0	0
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	79	32	5	33	9	0	0

SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	68	17	7	15	11	7	11
OFICINA DE JURIDICA	92	18	23	34	17	0	0
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	492	89	37	224	142	0	0
OFICINA TIC	0	D	0	0	0	0	0
OFICINA CONTRATACION	1	1	0	0	0	0	0
SECRETARIA PRIVADA	26	19	1	5	1	0	0
TOTAL	1503	783	103	358	241	7	11

Se evidencia en la **tabla No 22** que las siguientes dependencias no están contestando las PQRSD en los tiempos establecidos por la **Ley 1755 de 2015**, esto evidencia que no se están tomando las recomendaciones bridadas por la Oficina de Control Interno, como se puede observar en el cuadro estas son las dependencias de la Administración Central que tienen Extemporáneas en el mes de Febrero del presente año, Secretaria de Gobierno **12**, Secretaria de Planeación y vivienda **18**, Secretaria de Infraestructura **5**, Secretaria de Fomento y Desarrollo Sostenible **7** Secretaria Administrativa y financiera **37** y Secretaria Privada **1** para un total de Extemporáneo de **103**

Tabla 23

TOTAL PQRSD POR DEPENDENCIA, RESPUESTA EN LOS TERMINOS Y EXTEMPORANEAS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2018							
DEPENDENCIA	TOTAL	MARZO					
		TIEMPO DE RESPUESTA	EXTEMPORANEO	TRAMITE	NO REQUIERE	NO RESPONDE	OTROS
SECRETARIA DE SALUD	83	48	0	1	33	0	1
SECRETARIA DE GOBIERNO	452	166	7	272	7	0	0
SECRETARIA SOCIAL ,EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	34	14	5	2	13	0	0
SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	707	331	367	3	6	0	0
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	60	23	9	28	0	0	0
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	40	15	6	6	7	3	3
OFICINA DE JURIDICA	45	17	6	14	8	0	0
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	360	39	12	257	52	0	0
OFICINA TIC	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA CONTRATACION	0	0	0	0	0	0	0
SECRETARIA PRIVADA	13	3	0	7	3	0	0
TOTAL	1794	656	412	590	129	3	4

Se evidencia en la **tabla No 23** que las siguientes dependencias no están contestando las PQRSD en los tiempos establecidos por la **Ley 1755 de 2015**, esto evidencia que no se están tomando las recomendaciones bridadas por la Oficina de Control Interno, como se puede observar en el cuadro estas son las dependencias de la Administración Central que tienen Extemporáneas en el mes de

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

Marzo del presente año, Secretaria de Gobierno **7**, Secretaria Social ,Educación, Cultura Y Deporte Secretaria **5** de Planeación y vivienda **367,** Secretaria de Infraestructura **9,** Secretaria de Fomento y Desarrollo Sostenible **6** Secretaria Administrativa y financiera **12** para un total de Extemporáneo de **412**

Tabla 24

TOTAL PQRSD POR DEPENDENCIA, RESPUESTA EN LOS TERMINOS Y EXTEMPORANEAS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2018							
DEPENDENCIA	TOTAL	ABRIL					
		TIEMPO DE RESPUESTA	EXTEMPORANEO	TRAMITE	NO REQUIERE	ND RESPONDE	OTROS
SECRETARIA DE SALUD	111	76	2	5	28	0	0
SECRETARIA DE GOBIERNO	654	135	173	332	14	0	0
SECRETARIA SOCIAL ,EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	58	45	2	0	11	0	0
SECRETARIA DE PLANEACIDN Y VIVIENDA	1100	309	305	452	34	D	0
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	98	18	6	54	20	0	0
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	63	11	5	14	10	8	15
OFICINA DE JURIDICA	87	10	1	62	14	0	0
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	477	85	71	245	76	0	0
DFICINA TIC	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA CONTRATACION	0	0	0	0	0	0	0
SECRETARIA PRIVADA	20	13	3	3	1	0	0
TOTAL	2668	702	568	1167	208	8	15

Se evidencia en la **tabla No 24** que las siguientes dependencias no están contestando las PQRSD en los tiempos establecidos por la **Ley 1755 de 2015**, esto evidencia que no se están tomando las recomendaciones bridadas por la Oficina de Control Interno, como se puede observar en el cuadro estas son las dependencias de la Administración Central que tienen Extemporáneas en el mes de Abril del presente año, Secretaria de Salud **2** Secretaria de Gobierno **173**, Secretaria Social ,Educación, Cultura Y Deporte Secretaria **2** de Planeación y vivienda **305,** Secretaria de Infraestructura **6,** Secretaria de Fomento y Desarrollo Sostenible **5,** Oficina Jurídica **1** Secretaria Administrativa y Financiera **71**, Secretaria Privada **3** para un total de Extemporáneo de **568**

Tabla 25

TOTAL PQRSD POR DEPENDENCIA, RESPUESTA EN LOS TERMINOS Y EXTEMPORANEAS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2018							
DEPENDENCIA	TOTAL	MAYD					
		TIEMPO DE RESPUESTA	EXTEMPORANEO	TRAMITE	NO REQUIERE	NO RESPONDE	OTROS
SECRETARIA DE SALUD	96	57	7	5	27	0	D
SECRETARIA DE GOBIERNO	481	109	323	19	30	0	0
SECRETARIA SOCIAL ,EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	33	19	2	4	8	0	0

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

SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	302	245	25	31	1	0	0
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	119	7	25	67	20	0	D
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	68	17	2	6	20	2	21
OFICINA DE JURIDICA	29	0	0	17	12	0	0
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	420	98	51	161	110	0	0
OFICINA TIC	0	0	0	0	0	0	D
OFICINA CONTRATACION	0	0	0	0	0	0	0
SECRETARIA PRIVADA	18	14	2	2	0	0	0
TOTAL	1566	566	437	312	228	2	21

Se evidencia en la **tabla No 25** que las siguientes dependencias no están contestando las PQRSD en los tiempos establecidos por la **Ley 1755 de 2015**, esto evidencia que no se están tomando las recomendaciones bridadas por la Oficina de Control Interno, como se puede observar en el cuadro estas son las dependencias de la Administración Central que tienen Extemporáneas en el mes de Mayo del presente año, Secretaria de Salud 7 Secretaria de Gobierno **323**, Secretaria Social ,Educación, Cultura Y Deporte Secretaria **2** de Planeación y vivienda 25 , Secretaria de Infraestructura **25,** Secretaria de Fomento y Desarrollo Sostenible **2,** Secretaria Administrativa y Financiera **51**, Secretaria Privada **2** para un total de Extemporáneo de **437**

Tabla 26

TOTAL PQRSD POR DEPENDENCIA, RESPUESTA EN LOS TERMINOS Y EXTEMPORANEAS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2018							
DEPENDENCIA	TOTAL	JUNIO					
		TIEMPO DE RESPUESTA	EXTEMPORANEO	TRAMITE	NO REQUIERE	ND RESPONDE	OTROS
SECRETARIA DE SALUD	97	57	1	7	32	0	0
SECRETARIA DE GOBIERNO	134	82	19	19	14	0	0
SECRETARIA SOCIAL ,EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	43	16	7	4	16	0	0
SECRETARIA DE PLANEACIDN Y VIVIENDA	313	249	35	26	3	0	0
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	128	3	13	99	13	0	0
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	47	12	1	9	14	2	9
OFICINA DE JURIDICA	15	0	0	11	4	0	0
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	297	107	74	102	14	0	0
OFICINA TIC	0	D	0	0	0	D	0
OFICINA CONTRATACIDN	0	0	0	0	0	0	0
SECRETARIA PRIVADA	13	8	2	3	D	0	0
TOTAL	1087	534	152	280	110	2	9

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

Se evidencia en la **tabla No 26** que las siguientes dependencias no están contestando las **PQRSD** en los tiempos establecidos por la **Ley 1755 de 2015**, esto evidencia que no se están tomando las recomendaciones bridadas por la Oficina de Control Interno, como se puede observar en el cuadro estas son las dependencias de la Administración Central que tienen Extemporáneas en el mes de Junio del presente año, Secretaria de Salud **1** Secretaria de Gobiemo **19**, Secretaria Social ,Educación, Cultura Y Deporte Secretaria **7** de Planeación y vivienda **35** , Secretaria de Infraestructura **13,** Secretaria de Fomento y Desarrollo Sostenible **1,** Secretaria Administrativa y Financiera **74**, Secretaria Privada **2** para un total de Extemporáneo de **158.**

Tabla 27

De acuerdo al Control Doc

ESTADO DE LAS PQRSD DEPENDENCIAS DE LA ALCALDIA DE ACACIAS 2018						
DEPENDENCIAS	SIN DILIGENCIAR TRAMITE	EN TRANSITO	CUMPLIMIENTO		GESTION EXITOSA	TOTAL TRAMITES
			DENTRO DE TERMINOS	FUERA DE TERMINOS		
MES DE ENERO						
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	20	22	50	222	272	314
OFICINA JURIDICA	12	1	19	16	35	48
SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	11	4	222	56	278	293
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	4	0	17	22	39	43
DESPACHO ALCALDE	3	23	68	86	154	180
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	5	49	61	110	117
SECRETARIA DE SALUD	2	2	25	41	67	71
OFICINA CONTRATACION	1	2	5	2	7	10
OFICINA DE LAS TIC	0	0	0	12	12	12
SECRETARIA SOCIAL, EDUCACION CULTURA Y DEPORTES	0	0	14	11	25	25
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	0	0	25	25	50	50
SECRETARIA PRIVADA	0	0	3	7	10	10
TOTAL MENSUAL	54	48	904	433	471	573

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

TABLA No 28

ESTADO DE LAS PQRSD DEPENDENCIAS DE LA ALCALDIA DE ACACIAS 2018

DEPENDENCIAS	SIN DILIGENCIAR TRAMITE	EN TRANSITO	CUMPLIMIENTO		GESTION EXITOSA	TOTAL TRAMITES
			DENTRO DE TERMINOS	FUERA DE TERMINOS		
MES DE FEBRERO						
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	31	26	33	193	226	283
OFICINA JURIDICA	11	1	19	28	47	59
SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	18	5	335	79	414	437
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	14	3	41	22	63	80
DESPACHO ALCALDE	1	27	103	149	252	280
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	6	108	110	218	227
SECRETARIA DE SALUD	1	1	45	62	113	115
OFICINA CONTRATACION	0	1	6	3	9	10
OFICINA DE LAS TIC	3	2	3	16	19	24
SECRETARIA SOCIAL, EDUCACION CULTURA Y DEPORTES	0	3	30	22	52	55
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	0	2	17	25	42	44
SECRETARIA PRIVADA	0	1	6	10	16	17
TOTAL MENSUAL	76	60	631	556	1193	1329

TABLA No 29

ESTADO DE LAS PQRSD DEPENDENCIAS DE LA ALCALDIA DE ACACIAS 2018

DEPENDENCIAS	SIN DILIGENCIAR TRAMITE	EN TRANSITO	CUMPLIMIENTO		GESTION EXITOSA	TOTAL TRAMITES
			DENTRO DE TERMINOS	FUERA DE TERMINOS		
MES DE MARZO						
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15	15	31	175	206	236
OFICINA JURIDICA	19	0	4	10	14	33
SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	348	337	200	274	474	1159

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

SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	8	0	5	22	27	35
DESPACHO ALCALDE	1	25	34	69	103	129
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	10	143	312	455	468
SECRETARIA DE SALUD	2	5	38	44	82	89
OFICINA CONTRATACION	0	0	1	4	5	5
OFICINA DE LAS TIC	0	0	0	9	9	9
SECRETARIA SOCIAL, EDUCACION CULTURA Y DEPORTES	0	0	13	13	26	26
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	1	1	17	18	35	37
SECRETARIA PRIVADA	0	0	2	5	7	7
TOTAL MENSUAL	395	381	447	874	1321	2097

TABLA No 30

ESTADO DE LAS PQRSD DEPENDENCIAS DE LA ALCALDIA DE ACACIAS 2018

DEPENDENCIAS	SIN DILIGENCIAR TRAMITE	EN TRANSITO	CUMPLIMIENTO		GESTION EXITOSA	TOTAL TRAMITES
			DENTRO DE TERMINOS	FUERA DE TERMINOS		
MES DE ABRIL						
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	33	40	37	247	284	357
OFICINA JURIDICA	81	2	3	1	4	87
SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	354	327	215	483	698	1379
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	21	6	18	45	63	90
DESPACHO ALCALDE	10	46	66	88	154	210
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	13	135	283	418	434
SECRETARIA DE SALUD	3	5	58	55	113	121
OFICINA CONTRATACION	1	4	6	5	11	16
OFICINA DE LAS TIC	0	1	0	19	19	20
SECRETARIA SOCIAL, EDUCACION CULTURA Y DEPORTES	0	8	34	16	50	58
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	3	3	32	42	74	80
SECRETARIA PRIVADA	0	0	5	5	10	10
TOTAL MENSUAL	0	0	0	0	0	0

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

SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	517	428	520	1289	1898	2843

Tabla No 30

ESTADO DE LAS PQRSD DEPENDENCIAS DE LA ALCALDIA DE ACACIAS 2018

DEPENDENCIAS	SIN DILIGENCIAR TRAMITE	EN TRANSITO	CUMPLIMIENTO		GESTION EXITOSA	TOTAL TRAMITES
			DENTRO DE TERMINOS	FUERA DE TERMINOS		
MES DE MAYO						
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	41	49	58	206	264	354
OFICINA JURIDICA	34	0	0	1	1	35
SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	56	44	190	77	267	367
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	26	2	8	32	40	68
DESPACHO ALCALDE	3	51	93	42	128	182
SECRETARIA DE GOBIERNO	21	7	42	93	135	163
SECRETARIA DE SALUD	4	27	38	55	93	124
OFICINA CONTRATACION	1	3	8	1	9	13
OFICINA DE LAS TIC	2	0	1	12	13	15
SECRETARIA SOCIAL, EDUCACION CULTURA Y DEPORTES	1	2	19	15	34	37
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	2	3	46	32	78	83
SECRETARIA PRIVADA	0	1	5	7	12	13
TOTAL MENSUAL	0	0	0	0	0	0
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	188	145	456	474	930	1263

Tabla 31

ESTADO DE LAS PQRSD DEPENDENCIAS DE LA ALCALDIA DE ACACIAS 2018

DEPENDENCIAS	SIN DILIGENCIAR TRAMITE	EN TRANSITO	CUMPLIMIENTO		GESTION EXITOSA	TOTAL TRAMITES
			DENTRO DE TERMINOS	FUERA DE TERMINOS		
MES DE JUNIO						
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	118	83	21	56	77	278

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

OFICINA JURIDICA	17	0	0	0	0	17
SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	134	109	154	39	193	436
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	45	4	5	12	17	66
DESPACHD ALCALDE	7	95	27	35	62	164
SECRETARIA DE GOBIERNO	92	31	46	16	62	185
SECRETARIA DE SALUD	37	36	30	27	57	130
OFICINA DE CONTRATACION	17	0	1	0	1	18
OFICINA DE LAS TIC	7	0	0	D	0	7
SECRETARIA EDUCACION,SOCIAL,CULTURA Y DEPORTES	21	7	2	14	16	44
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	24	16	17	7	24	64
SECRETARIA PRIVADA	3	0	2	4	6	9
TOTAL MENSUAL	516	347	279	187	466	1329

Informe de Indicadores de Cumplimiento

OBJETIVO	INDICADOR	INDICE	META	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACION	RESPONSABLE POR OBTENER DATOS	RESPONSABLE 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	QATC - 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

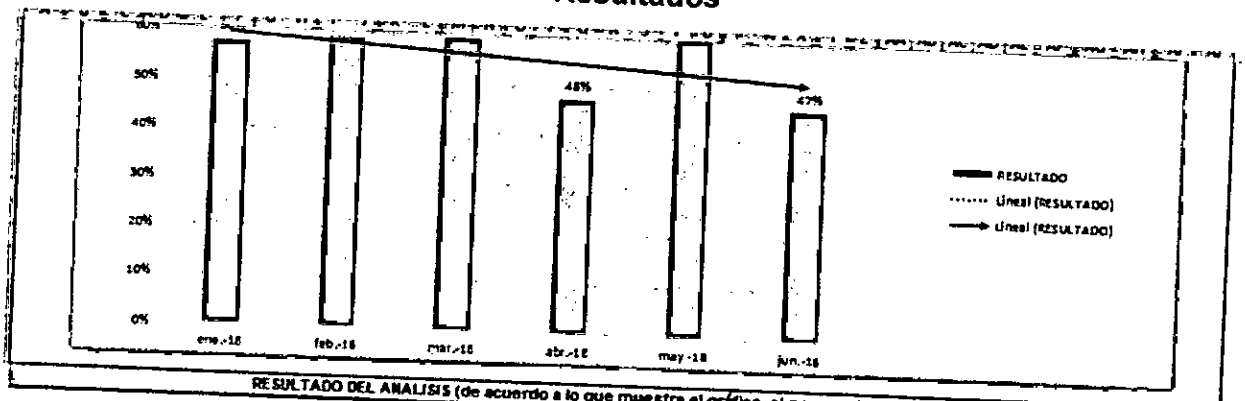
La metodologia para poder medir el indicador de gestión se hace mediante el seguimiento del cumplimiento del No. de PQRS resueltas a tiempo/ Total de PQRS presentadas x 100 Se realiza un conteo de todas las quejas que se recibieron en semestre, y se verifico mediante el QATC - F - 03 Informe Consolidado PQR y QATC - F - 02 Informe Detallado Mensual PQR

DATOS OBTENIDOS

ANALISIS	PERIODO											
	1er Semestre						2do Semestre					
RECOLECCIÓN DE DATOS	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16						
META	90%	90%	90%	90%	90%	90%						
RESULTADO	56%	66%	66%	48%	44%	47%						
Dato del Numerador	585	686	1068	1270	1003	506						
Dato del Denominador	1015	1503	1794	2668	1568	1087						

RESULTADO
Se cumplio
No se cumplio

Resultados



RESULTADO DEL ANALISIS (de acuerdo a lo que muestra el gráfico, si se cumple o no la meta)

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

De acuerdo a lo que muestra el grafico no se cumple la meta establecida para el primer semestre de 2018. 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 PQRSD que llegan a las respectivas dependencias.

Los indicadores de Cumplimiento se ha generado con el siguiente porcentaje de los meses de Enero 58%, Febrero 59%, Marzo 60%, Abril 48%, Mayo 64% y Junio 47% siendo el indicador del 90%.

Informe de Indicadores de Efectividad

Resultados

PROCESO:	Gestion ATENCION AL CIUDADANO	CARGO:	Técnico Operativo
FECHA DE INFORME	30/06/2018	PERIODO A PRESENTAR:	Primer semestre de 2018

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 metodologia 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

ANALISIS	PERIODO											
	1er Semestre						2do Semestre					
RECOLECCIÓN DE DATOS	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18						
META	90%	90%	90%	90%	90%	90%						
RESULTADO	51%	52%	37%	26%	36%	49%						
Dato del Numerador	519	783	656	702	566	534						
Dato del Denominador	1015	1503	1794	2668	1566	1087						

RESULTADO	
	Se cumplio
	No se cumplio

GRAFICO

De acuerdo a lo que muestra el grafico no se cumple la meta establecida para el primer semestre de 2018. 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 PQRSD que llegan a las respectivas dependencias.

Los indicadores de Efectividad se ha generado con el siguiente porcentaje de los meses de Enero 51%, Febrero 52%, Marzo 37%, Abril 26%, Mayo 36% y Junio 49% siendo el indicador del 90%

6. Hallazgos Negativos

- La información solicitada por la Secretaria Administrativa y Financiera -Unidad de Correspondencia, no es entregada oportunamente por parte de las diferentes secretarias y Oficinas de la Administración Central en los tiempos, lugar y forma establecidos por la Normatividad y en Consejo de Gobierno, que son los cinco (5) primeros días de cada mes por cada Secretaria y Dependencia generando entorpecimiento en la consolidación de la información para la elaboración del informe que debe ser presentado a la Oficina de Control Interno.
- La información enviada por la Secretaria Administrativa y Financiera fue revisada por la Oficina de Control Interno, se evidenció que los formatos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad no son diligenciados en su totalidad **GATC-F02** (Informe Detallado Mensual PQRSD) **GATC-F-03** (Informe Consolidado PQRSD); estos formatos no se están diligenciando adecuadamente por la Secretaría Social, Educación, Cultura y Deportes, Secretaría Administrativa y Financiera, Recurso Humano, Tesorería- Rentas, Secretaría de Fomento y Desarrollo Sostenible, Oficina de Jurídica, faltando firmas de quien elaboró y revisó.
- La Oficina de Control Interno evidencia en la hoja No. 29 del Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) Primer Semestre de2018 suministrado por la Unidad de Correspondencia en la Tabla del Total Tipificación de PQRSD Primer Semestre 2018, en la segunda Columna PT- Petición no es la correcta. La Tipología adecuada es la (SL) Solicitud de acuerdo al Informe detallado mensual PQRSD, el cual quedo de la siguiente manera (Tipología se desprende de petición: SL/DP PQRSD, del Formato **GATC-F02**.
- Los formatos GATC-F02 (Informe Detallado Mensual PQRSD) **GATC-F-03** (Informe Consolidado PQRSD), 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 elaboró y revisa, para luego ser entregada a la Secretaria Administrativa y Financiera en la Unidad de Correspondencia.
- Las Secretarias y Oficinas de la Administración Municipal no realizan correctamente el cargue de los Id control cuando dan respuesta, por eso no se evidencia que la transacción es exitosa, quedando pendiente como si no hubiese dado respuesta al documento.

La no entrega de la información en la forma, tiempo y lugar por parte de la Secretaría Administrativa y Financiera - Unidad de Correspondencia, ocasionó 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** en el mes correspondiente de Julio de acuerdo a la ley 1474 de 2011.

- Se ha evidenciado el no cumplimiento de la entrega de la información en los tiempos, forma y lugar establecidos siendo de forma extemporánea la suministración de la información de las diferentes dependencias, generando el retrasó de entrega de los informes

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, forma y lugar en los primeros diez (10) días de cada mes. consolidando la información suministrada en los formatos GATC-F02 (Informe Detallado Mensual PQRSD) GATC-F-03 (Informe Consolidado PQRSD) entregados por cada Secretaría y Dependencia de la Administración Central.
- Se recomienda que la Secretaría Administrativa y Financiera, realice la socialización y divulgación de los formatos establecidos por calidad a cada uno de los funcionarios de la Administración Central responsables de esta función.
- La Oficina de Control Interno realizara el seguimiento de acuerdo a las directrices establecidas en la ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción.
- Se aclara que la Oficina de Control Interno realizara el seguimiento Semestral de las PQRSD, conforme a las normas vigentes
- 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 Unidad de Correspondencia envié correos electrónicos a las dependencias en los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015, y emitir respuesta

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

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 ld 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 envié 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 recomienda a la Secretaría Social, Educación, Cultura y Deportes, Secretaría Administrativa y Financiera, Recurso Humano, Tesorería- Rentas, Secretaría de Fomento y Desarrollo Sostenible, Oficina Jurídica, tener presente el diligenciamiento de los formatos, en los cuales faltan firmas de quien elaboró y revisó en los tiempos, lugar y forma para evitar hallazgos negativos.

LUZ MIREYA GONZALEZ PERDOMO
Jefe de Oficina de Control Interno

CARLOS ANDRES SANCHEZ MEDINA
Apoyo/ Profesional al Seguimiento

SANDRA AREVALO HERNANDEZ
Profesional Oficina de Control Interno.