
	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			 <div>Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 9105085574</div> 
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 16/10/2018	Código: GCIN – F – 06	Versión: 5	

1001-31-3



Fecha: 16 de febrero de 2019**Ciudad:** Acacias – Meta**Nombre de Auditoría / Seguimiento:** Seguimiento PQRSD, Alcaldía Municipal de Acacias – Meta**Vigencia de Auditoría / Seguimiento:** SEGUNDO 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



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			 <div>Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 9105089574</div> 
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 16/10/2018	Código: GCIN – F – 06	Versión: 5	

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**



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			 <div>Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID: 9105089574</div> 
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 16/10/2018	Código: GCIN – F – 06	Versión: 5	

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			 <div style="display: inline-block; vertical-align: top; font-size: 0.8em;"> Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 910508574 </div> 
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 16/10/2018	Código: GCIN – F – 06	Versión: 5	

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 ACACIAS			 <div style="display: inline-block; vertical-align: top; font-size: 0.8em;"> Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID: 9105085974 </div> 
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 16/10/2018	Código: GCIN – F – 06	Versión: 5	

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			 <div>Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 9105089574</div> 
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 16/10/2018	Código: GCIN – F – 06	Versión: 5	

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 2018.

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 **dieciséis (16)** folios, un **(01) Cd** con seis **(06) carpetas que contienen 71 PDF**, donde se adjunta la siguiente información que a continuación se relaciona en el tabla No 1.



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			 <div> Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 5105085574 </div> 
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 16/10/2018	Código: GCIN – F – 06	Versión: 5	

No	DEPENDENCIA	EVIDENCIA DOCUMENTAL	No FOLIOS
1	Secretaria de planeación y vivienda	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	53
2	Secretaria de Gobierno	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	68
3	Secretaria de Infraestructura	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	44
4	Secretaria de Salud	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	47
5	Secretaria de Fomento y Desarrollo	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	19
6	Secretaria social de educación, cultura y deporte	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	21
7	Secretaria Privada	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	17
8	Secretaria Administrativa y Financiera (cobro coactivo, tesorería, recurso humano, recaudos)	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	51
9	Oficina Jurídica	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	18
10	Oficina Tic	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	16
11	Oficina de Contratación	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	14
12	Estado de PQRSD Julio – Diciembre.	Informe PQRSD Informe Detallado Mensual	8



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 16/10/2018	Código: GCIN – F – 06	Versión: 5	

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 suministra cada una de las dependencias a la Secretaria Administrativa Y Financiera que es la encargada de recopila la información de la entidad con respecto a las PQRSD.

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 2018. En total se registraron **6160** PQRSD: de las cuales se distribuyeron de la siguiente manera 6.130 peticiones, 29 quejas.

Durante el segundo semestre de la presente vigencia no se reportaron reclamos, sugerencias ni denuncias.

Tabla No 1

RESUMEN PQRSD DEL SEGUNDO SEMESTRE 2019	
PETICION	6130
QUEJA	29
RECLAMO	0
SUGERENCIAS	0
DENUNCIAS	1
TOTAL	6160

Grafica No 1 Resumen PQRSD Segundo Semestre




	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS				Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID: 910608574	
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO					
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO					
	Fecha: 16/10/2018	Código: GCIN – F – 06	Versión: 5			

Tabla No 2

MEDIOS DE RECEPCION PQRS D PRIMER SEMESTRE 2018		
MEDIO	TOTAL	%
ESCRITA	9546	99
CORREO ELECTRONICO	69	1
BUZON	0	0
PRESENTACION PERSONAL	17	0,2
TELEFONO	1	0
TOTAL	9633	100%

MEDIOS DE RECEPCION PQRS D SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2018		
MEDIO	TOTAL	%
ESCRITA	6069	98.52%
CORREO ELECTRONICO	77	1.25%
BUZON	0	0.00%
PRESENTACION PERSONAL	14	0.23%
TELEFONO	0	0.00%
TOTAL	6160	100%

- Como se puede observar en el cuadro uno medios de recepción PQRS D del primero y segundo semestre de la vigencia 2018 el medio más utilizado fue el escrito del primer semestre con un total de 9546 con un porcentaje que equivale al **99%**.



- En el segundo semestre el medio más utilizado fue el escrito con un total **6069** que equivale al **98,52%** PQRS D, a continuación, se relaciona el segundo medio más utilizado según él las estadísticas que a continuación relaciona el cuadro fue el Correo Electrónico con un total de **77 trámites** que equivale al **1,25%** del total de los tramites más utilizados.

- El tercer medio más concurrido es la presentación personal con un total de **14** que equivale al **0,23%** según la tabla presentada **tabla 2** del segundo semestre de la vigencia 2018.

- Como se puede evidenciar en la **tabla No 2** Medios de recepción PQRS D primera y segunda vigencia 2018, se identificó la disminución de **3.473** PQRS D con respecto del segundo semestre al primer semestre, logrando reducir en un **36%** el total de los medios utilizados de las PQRS D en el primer semestre de la presente vigencia 2018.

- Se observa que la comunidad no utiliza los medios de recepción como es el buzón y el teléfono.



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			 <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: flex-start;"> <div>Sistema de Gestión</div> <div>OHSAS 18001:2007</div> <div>ISO 9001:2015</div> <div>ISO 14001:2015</div> <div>www.tuv.com</div> <div>ID 910508574</div> </div> 
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 16/10/2018	Código: GCIN – F – 06	Versión: 5	

1001-31-3

Tabla No 3


COMPARATIVO CORTE PRIMER SEMESTRE Y SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2018					
MEDIO	1 SEMESTRE	2 SEMESTRE	TOTAL	VARIACION NEGATIVA	VARIACION POSITIVA
ESCRITA	9546	6069	15615		3477
CORREO ELECTRONICO	69	77	146	8	
BUZON	0	0	0	-	-
PRESENTACION PERSONAL	17	14	31	3	
TELEFONO	1	0	1		1
TOTAL	9633	6160	15793	11	3478

- Como se puede observar en el cuadro comparativo corte primer semestre y segundo semestre de la vigencia 2018, el medio de comunicación PQRSD más utilizado fue el escrito con un total anual de **15615** tramites 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 **146** esto hace referencia al equivalente al **0,009%** de los trámites.

- De acuerdo a lo anteriormente mencionado en manuscrito, se realiza el diagnóstico del segundo semestre, donde se observa una variación de un semestre a otro, de acuerdo al total anual de **15793**, para lo cual se presenta una disminución de **3478** **trámites** que equivale al **22%** de PQRSD en los medios utilizados por la comunidad acacireña del Municipio de Acacias – Meta.



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			 <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: flex-start;"> <div>Sistema de Gestión</div> <div>OHSAS 18001:2007</div> <div>ISO 9001:2015</div> <div>ISO 14001:2015</div> <div>www.tuv.com</div> <div>ID 910509574</div> </div> 
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 16/10/2018	Código: GCIN – F – 06	Versión: 5	

1001-31-3




Tabla No 5

TOTAL PQRSO - MEDIOS RECIBIDOS POR DEPENDENCIAS					
DEPENDENCIA	MES DE JULIO 2018				
	ESCRITA	CORREO	BUZON	PERSONAL	TELEFONO
SECRETARIA DE SALUD	89	0	0	0	0
SECRETARIA DE GOBIERNO	145	14	0	0	0
SECRETARIA SOCIAL DE EDUCACION,CULTURA Y DEPORTE	31	0	0	0	0
SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	296	0	0	0	0
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	147	0	0	0	0
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	67	0	0	0	0
OFICINA JURIDICA	24	0	0	0	0
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	194	1	0	0	0
OFICINA TIC	20	0	0	0	0
OFICINA CONTRATACION	0	0	0	0	0
OFICINA PRIVADA	14	0	0	2	0
TOTAL	1027	15	0	2	0

Tabla No 6

TOTAL PQRSO - MEDIOS RECIBIDOS POR DEPENDENCIAS					
DEPENDENCIA	MES DE AGOSTO 2018				
	ESCRITA	CORREO	BUZON	PERSONAL	TELEFONO
SECRETARIA DE SALUD	101	0	0	0	0
SECRETARIA DE GOBIERNO	137	12	0	0	0
SECRETARIA SOCIAL DE EDUCACION,CULTURA Y DEPORTE	48	0	0	0	0
SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	297	0	0	0	0
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	152	0	0	0	0
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	78	0	0	0	0
OFICINA JURIDICA	23	0	0	0	0
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	166	13	0	0	0
OFICINA TIC	23	0	0	0	0
OFICINA CONTRATACION	2	0	0	0	0
OFICINA PRIVADA	24	0	0	0	0
TOTAL	1051	25	0	0	0



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS				Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 910508574	
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO					
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO					
	Fecha: 16/10/2018	Código: GCIN – F – 06	Versión: 5			

1001-31-3




Tabla No 7

TOTAL PQRS - MEDIOS RECIBIDOS POR DEPENDENCIAS					
DEPENDENCIA	MES DE SEPTIEMBRE 2018				
	ESCRITA	CORREO	BUZON	PERSONAL	TELEFONO
SECRETARIA DE SALUD	100	0	0	0	0
SECRETARIA DE GOBIERNO	379	7	0	1	0
SECRETARIA SOCIAL DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	49	0	0	0	0
SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	310	0	0	0	0
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	174	0	0	0	0
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	84	0	0	0	0
OFICINA JURIDICA	26	0	0	0	0
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	158	0	0	0	0
OFICINA TIC	21	2	0	0	0
OFICINA CONTRATACION	30	0	0	0	0
OFICINA PRIVADA	28	0	0	1	0
TOTAL	1359	9	0	2	0

Tabla No 8

TOTAL PQRS - MEDIOS RECIBIDOS POR DEPENDENCIAS					
DEPENDENCIA	MES DE OCTUBRE 2018				
	ESCRITA	CORREO	BUZON	PERSONAL	TELEFONO
SECRETARIA DE SALUD	85	0	0	0	0
SECRETARIA DE GOBIERNO	198	8	0	0	0
SECRETARIA SOCIAL DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	48	0	0	0	0
SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	327	0	0	0	0
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0	0
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	93	0	0	0	0
OFICINA JURIDICA	29	0	0	0	0
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	118	8	0	0	0
OFICINA TIC	21	0	0	0	0
OFICINA CONTRATACION	13	0	0	0	0
OFICINA PRIVADA	16	0	0	2	0
TOTAL	948	16	0	2	0



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS				Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 910508574	
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO					
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO					
	Fecha: 16/10/2018	Código: GCIN – F – 06	Versión: 5			

1001-31-3



Tabla No 9

TOTAL PQRSO - MEDIOS RECIBIDOS POR DEPENDENCIAS					
DEPENDENCIA	MES DE NOVIEMBRE 2018				
	ESCRITA	CORREO	BUZON	PERSONAL	TELEFONO
SECRETARIA DE SALUD	67	0	0	0	0
SECRETARIA DE GOBIERNO	121	2	0	0	0
SECRETARIA SOCIAL DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	48	0	0	0	0
SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	257	0	0	0	0
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	71	0	0	0	0
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	42	0	0	0	0
OFICINA JURIDICA	36	0	0	0	0
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	178	2	0	0	0
OFICINA TIC	17	2	0	0	0
OFICINA CONTRATACION	9	2	0	0	0
OFICINA PRIVADA	3	0	0	2	0
TOTAL	849	8	0	2	0

Tabla No 10

TOTAL PQRSO - MEDIOS RECIBIDOS POR DEPENDENCIAS					
DEPENDENCIA	MES DE DICIEMBRE 2018				
	ESCRITA	CORREO	BUZON	PRES PERSONAL	TELEFONO
SECRETARIA DE SALUD	57	0	0	0	0
SECRETARIA DE GOBIERNO	214	1	0	0	0
SECRETARIA SOCIAL DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	17	0	0	0	0
SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	176	0	0	0	0
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	92	0	0	0	0
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	26	0	0	0	0
OFICINA JURIDICA	19	0	0	0	0
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	196	0	0	0	0
OFICINA TIC	13	3	0	0	0
OFICINA CONTRATACION	21	0	0	0	0
OFICINA PRIVADA	4	0	0	4	0
TOTAL	835	4	0	4	0



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS				Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 910508574	
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO					
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO					
	Fecha: 16/10/2018	Código: GCIN – F – 06	Versión: 5			

1001-31-3




Tabla No 11

TOTAL PQRSO - MEDIOS RECIBIDOS SEGUNDO SEMESTRE JULIO A DICIEMBRE 2018						
DEPENDENCIA	ESCRITA	CORREO	BUZON	PRES PERSONAL	TELEFONO	TOTAL
SECRETARIA DE SALUD	499	0	0	0	0	499
SECRETARIA DE GOBIERNO	1194	44	0	1	0	1239
SECRETARIA SOCIAL DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	241	0	0	0	0	241
SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	1663	0	0	0	0	1663
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	636	0	0	0	0	636
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	390	0	0	0	0	390
OFICINA JURIDICA	157	0	0	0	0	157
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1010	24	0	0	0	1034
OFICINA TIC	115	7	0	0	0	122
OFICINA CONTRATACION	75	2	0	0	0	77
OFICINA PRIVADA	89	0	0	13	0	102
TOTAL	6069	77	0	14	0	6160

Como se puede inspeccionar en la tabla No 11 las dependencias que más PQRSO obtuvieron en el segundo semestre de la vigencia 2018 fueron las siguientes: esta información se ordena de mayor PQRSO a menor.

- La Secretaria de Planeación y Vivienda obtuvo **1663** tramites esto equivale al **27%** del total de trámites.
- La Secretaria de Gobierno ocupa el segundo lugar con **1239** trámites que indica un porcentaje del **20%** del total de medios recibidos.



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			 <div style="display: inline-block; vertical-align: top; font-size: 0.8em;"> Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 910508574 </div> 
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 16/10/2018	Código: GCIN – F – 06	Versión: 5	



1001-31-3

- La Secretaria Administrativa y Financiera es la tercera dependencia que más trámites tiene con un total **1034** esto equivale porcentualmente al **17%** del total de segundo semestre de trámites.
- La cuarta de dependencia de la Administración central que tiene PQRSD utilizando los medios de comunicación de la entidad es la Secretaria de Infraestructura con un total de **636** PQRSD con un porcentaje del **10%** de los trámites.
- En el quinto lugar se encuentra la Secretaria de Salud con un total de **499** PQRSD esto equivale al **8%** del total tramites del segundo semestre.
- La Secretaria De Fomento y Desarrollo Sostenible es la sexta dependencia que tiene mayor volumen de PQRSD con un total **390** para un equivalente del **6%** de trámites del segundo semestre de la vigencia 2018.
- A continuación se menciona las dependencias que aun teniendo PQRSD en el segundo semestre del presente año, fueron las que menor volumen tuvieron generando un porcentaje en total del
- Oficina de Contratación es la que menor PRQSD obtuvo en el segundo semestre de la vigencia 2018 con un porcentaje del **1,25%** total de trámites que fueron **77**
- Oficina Jurídica 157 tramites equivale al **2,5%** PQRSD
- Oficina Privada obtuvo **102** trámites esto equivale al **1,6%** PQRSD
- Oficina de las Tic **122** equivale al **1,9%** PQRSD
- Secretaria Social de Educación, Cultura y Deporte con un total de **241** que equivale al **3,91%** PQRSD

Tabla No 12

TOTAL DE PQRSD SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2018							
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Secretaria de salud	89	101	100	95	67	57	499
Secretaria de Gobierno	159	149	387	206	123	215	1239
Secretaria Social de Educación, cultura y deporte	31	48	49	48	48	17	241
Secretaria de Planeación y vivienda	296	297	310	327	257	176	1663
Secretaria de Infraestructura	147	152	174	0	71	92	636
Secretaria de Fomento y Desarrollo Sostenible	67	78	84	93	42	26	390
Oficina Jurídica	24	28	26	29	36	19	157
Secretaria Administrativa y Financiera	195	179	158	126	180	196	1034
Oficina de la TIC	20	23	23	21	19	16	122
Oficina de Contratación	0	2	30	13	11	21	77
Secretaria Privada	16	28	29	18	3	8	102
TOTAL	1044	1080	1370	966	857	843	6160



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			 <div>Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 910508574</div> 
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 16/10/2018	Código: GCIN – F – 06	Versión: 5	

1001-31-3

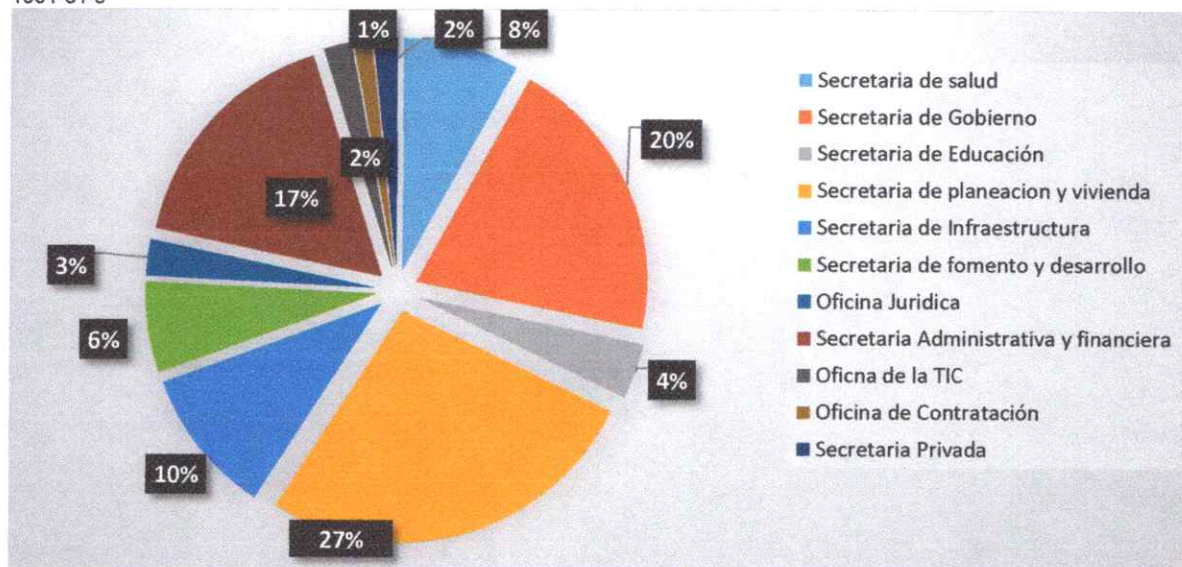





Tabla No 12

TOTAL PQRSD POR DEPENDENCIA REPUESTA EN LOS TERMINOS Y EXTEMPORANEA PRIMER SEMESTRE 2018												
DEPENDENCIA	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
	TOTAL	TIE	EXTEM	TRAM	TOTAL	TIE	EXT	TRA	TOTAL	TIE	EXT	TRAM
SECRETARIA DE SALUD	55	28	14	13	90	25	25	40	92	23	36	33
SECRETARIA DE GOBIERNO	137	69	21	47	199	82	39	78	350	264	41	45
SECRETARIA SOCIAL EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	24	13	7	4	41	17	13	11	38	18	18	2
SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	281	181	24	76	269	155	30	84	294	196	32	66
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	20	7	12	1	19	4	14	1	18	6	10	2
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	49	11	22	16	85	35	23	27	71	19	27	25
OFICINA JURIDICA	5	2	0	3	2	0	1	1	6	4	2	0
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	258	17	160	81	474	23	360	91	505	32	398	75
OFICINA TIC	5	3	2	0	4	1	3	0	3	1	2	0
OFICINA CONTRATACION	1	1	0	0	0	0	0	0	20	15	3	2
SECRETARIA PRIVADA	7	2	5	0	15	3	10	2	13	6	6	1
TOTAL	842	334	267	241	1198	345	518	335	1410	584	575	251



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS				Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 910508574	
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO					
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO					
	Fecha: 16/10/2018	Código: GCIN – F – 06	Versión: 5			

1001-31-3

Tablas No 13

TOTAL PQRSD POR DEPENDENCIA REPUESTA EN LOS TERMINOS Y EXTEMPORANEA PRIMER SEMESTRE 2018												
DEPENDENCIA	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	TOTAL	TIEM	EXT	TRA	TOTAL	TIE	EXT	TRA	TOTAL	TIEM	EXT	TRA
SECRETARIA DE SALUD	71	27	34	10	59	12	28	19	54	9	31	14
SECRETARIA DE GOBIERNO	173	84	71	18	124	63	36	25	200	81	106	13
SECRETARIA SOCIAL EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	47	24	22	1	47	24	20	3	18	5	12	1
SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	322	224	47	51	277	151	66	60	179	108	55	16
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	66	30	30	6	73	43	22	8	72	23	44	5
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	102	33	63	6	50	16	19	15	40	15	21	4
OFICINA JURIDICA	3	0	0	3	20	6	9	5	1	0	1	0
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	944	37	839	68	512	35	426	51	522	15	431	76
OFICINA TIC	5	0	0	5	8	1	7	0	13	1	12	0
OFICINA CONTRATACION	10	7	3	0	2	1	0	1	17	5	7	5
SECRETARIA PRIVADA	7	4	3	0	3	0	1	2	4	2	2	0
TOTAL	1750	470	1112	168	1175	352	634	189	1120	264	722	134

Como se puede evidenciar en la Tabla. No 13 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.

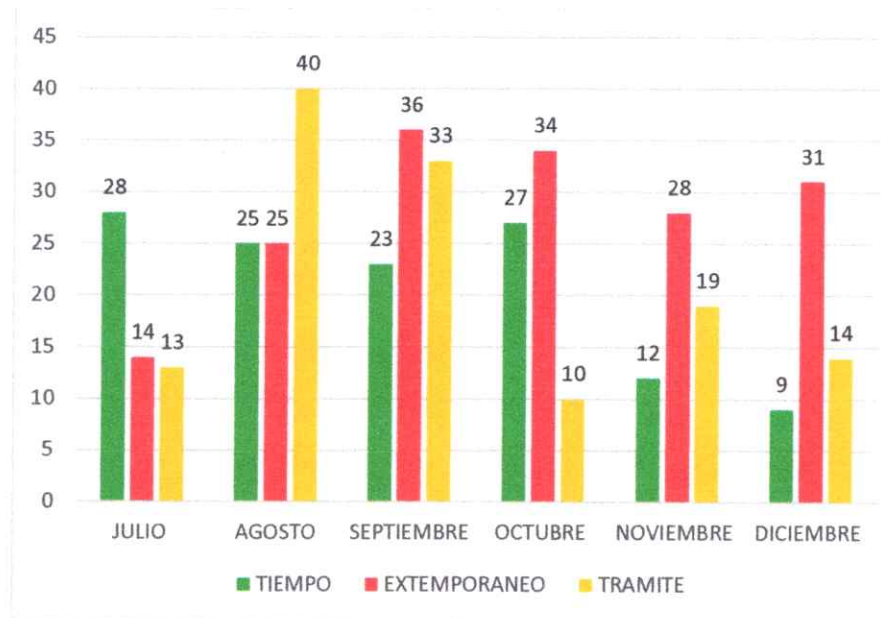


	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 16/10/2018	Código: GCIN – F – 06	Versión: 5	

1001-31-3

Tabla No 14



Secretaria de Salud							
MES	TIEMPO		EXTEMPORANEO		TRAMITE		TOTAL
	No	%	No	%	No	%	
JULIO	28	23%	14	8%	13	10%	55
AGOSTO	25	20%	25	15%	40	31%	90
SEPTIEMBRE	23	18%	36	21%	33	26%	92
OCTUBRE	27	22%	34	20%	10	8%	71
NOVIEMBRE	12	10%	28	17%	19	15%	59
DICIEMBRE	9	7%	31	18%	14	11%	54
TOTAL	124	100%	168	100%	129	100%	421



Como se puede observar en la **tabla No 14** de la Secretaria de Salud, tuvo un total de **421** de las cuales **168** fueron extemporáneo esto equivale a un porcentaje del **39% de PQRSD** no gestionada en los términos estipulados por 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.

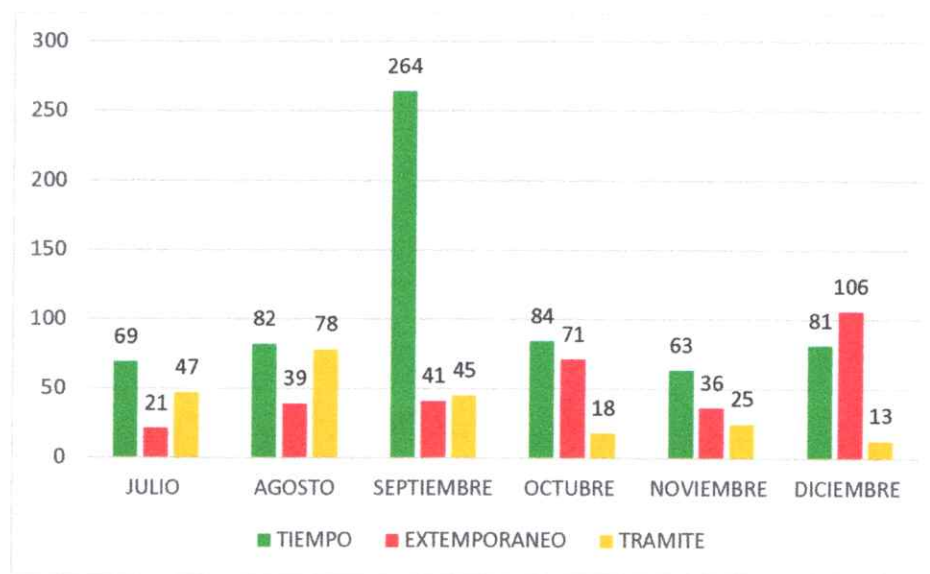


	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			 <div style="font-size: small;"> Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 910508574 </div> 
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 16/10/2018	Código: GCIN – F – 06	Versión: 5	

1001-31-3


Tabla No 15

Secretaria de Gobierno							
MES	TIEMPO		EXTEMPORANEO		TRAMITE		TOTAL
	No	%	No	%	No	%	
JULIO	69	11%	21	7%	47	21%	137
AGOSTO	82	13%	39	12%	78	34%	199
SEPTIEMBRE	264	41%	41	13%	45	20%	350
OCTUBRE	84	13%	71	23%	18	8%	173
NOVIEMBRE	63	10%	36	11%	25	11%	124
DICIEMBRE	81	13%	106	7%	13	6%	200
TOTAL	643	100%	314	100	226	100	1183



- De acuerdo a la **tabla No 15** la Secretaria de Gobierno tuvo un total **1183** las cuales fueron **314** extemporáneo esto equivale al **26% de PQRSD** no gestionada en los términos estipulados por la Ley 1755 de 2017

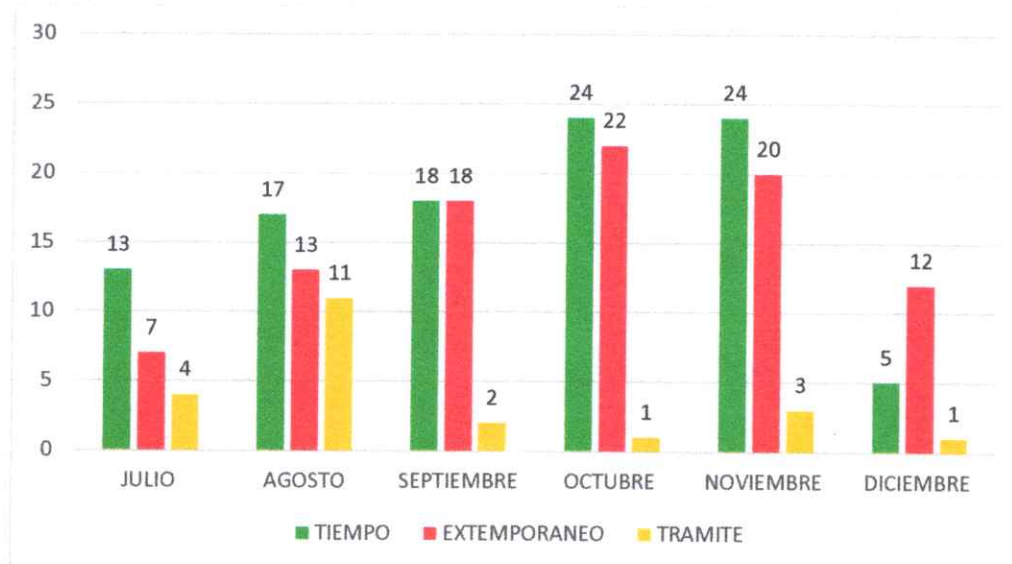


	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			 Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID: 910608674
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 16/10/2018	Código: GCIN – F – 06	Versión: 5	

1001-31-3




Tabla No 16

Secretaria Social de Educación, Cultura y Deporte.							
MES	TIEMPO		EXTEMPORANEO		TRAMITE		TOTAL
	No	%	No	%	No	%	
JULIO	13	13%	7	8%	4	18%	24
AGOSTO	17	17%	13	14%	11	50%	41
SEPTIEMBRE	18	18%	18	20%	2	9%	38
OCTUBRE	24	24%	22	24%	1	4%	47
NOVIEMBRE	24	24%	20	22%	3	14%	47
DICIEMBRE	5	5%	12	13%	1	4%	18
TOTAL	101	100%	92	100%	22	100%	215



- De acuerdo a la **tabla No 16** la Secretaria Social de Educación, Cultura y Deporte tuvo un **total 215** los cuales fueron 92 extemporáneo esto equivale al **42%**. De **PQRSD** no gestionada en los términos estipulados por la Ley 1755 de 2017
- Se identificó que en el Id Control se encuentra en estado de tramite 22 PQRSD que esto equivale al **10%**.

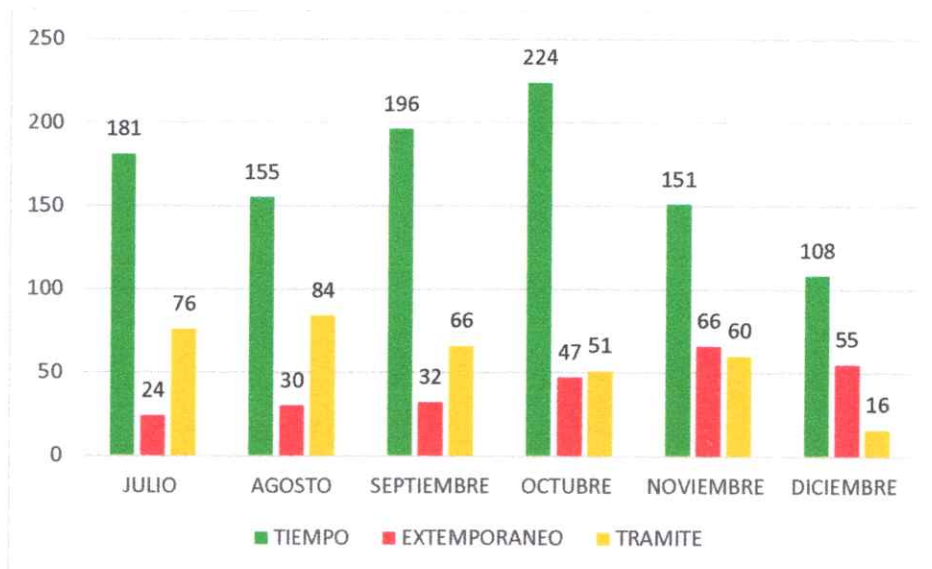


	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			 <div style="font-size: 8px;"> Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID: 910508574 </div> 
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 16/10/2018	Código: GCIN – F – 06	Versión: 5	

1001-31-3

Tabla No 17




Secretaria de Planeación y Vivienda							
MES	TIEMPO		EXTEMPORANEO		TRAMITE		TOTAL
	No	%	No	%	No	%	
JULIO	181	18%	24	9%	76	21%	281
AGOSTO	155	15%	30	12%	84	24%	269
SEPTIEMBRE	196	19%	32	13%	66	19%	294
OCTUBRE	224	22%	47	18%	51	14%	322
NOVIEMBRE	151	15%	66	26%	60	17%	277
DICIEMBRE	108	11%	55	22%	16	4%	179
TOTAL	1015	100%	254	100%	353	100%	1622



- Se evidencia en la **tabla No 17** de la Secretaria de Planeación y Vivienda tuvo un **total 1622** de los cuales **254** fueron contestados de manera extemporáneo esto equivale al **16% De PQRSD** no gestionada en los términos estipulados por la Ley 1755 de 2017

- Se observa que en el Id Control se encuentra en estado de tramite 353 PQRSD esto genera una alerta roja que equivale al **21%.**

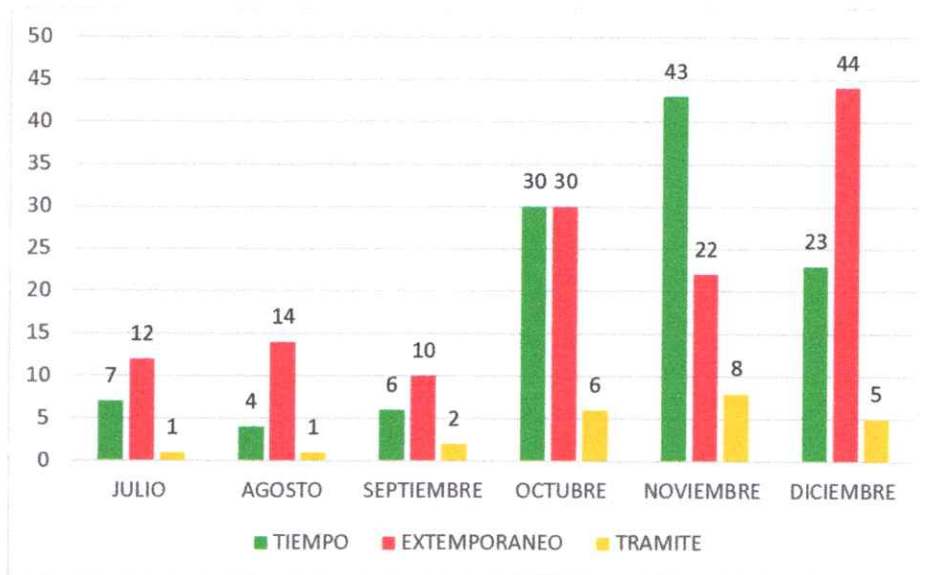


	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			 <div style="font-size: 8px;"> Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 910508574 </div> 
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 16/10/2018	Código: GCIN – F – 06	Versión: 5	

1001-31-3



Tabla No 18

Secretaria de Infraestructura							
MES	TIEMPO		EXTEMPORANEO		TRAMITE		TOTAL
	No	%	No	%	No	%	
JULIO	7	6%	12	9%	1	4%	19
AGOSTO	4	3%	14	11%	1	4%	19
SEPTIEMBRE	6	5%	10	8%	2	9%	18
OCTUBRE	30	27%	30	23%	6	26%	66
NOVIEMBRE	43	38%	22	17%	8	35%	73
DICIEMBRE	23	20%	44	33%	5	22%	72
TOTAL	113	100%	132	100%	23	100%	267



- Se identificó en la **tabla No 18** la Secretaria Infraestructura tuvo un **total 267** de los cuales **132** fueron contestados de manera extemporáneo esto equivale al **49%** De PQRSD no gestionada en los términos estipulados por la Ley 1755 de 2017
- Se identificó que en el Id Control se encuentra en estado de tramite **23** PQRSD que equivale al **10%**

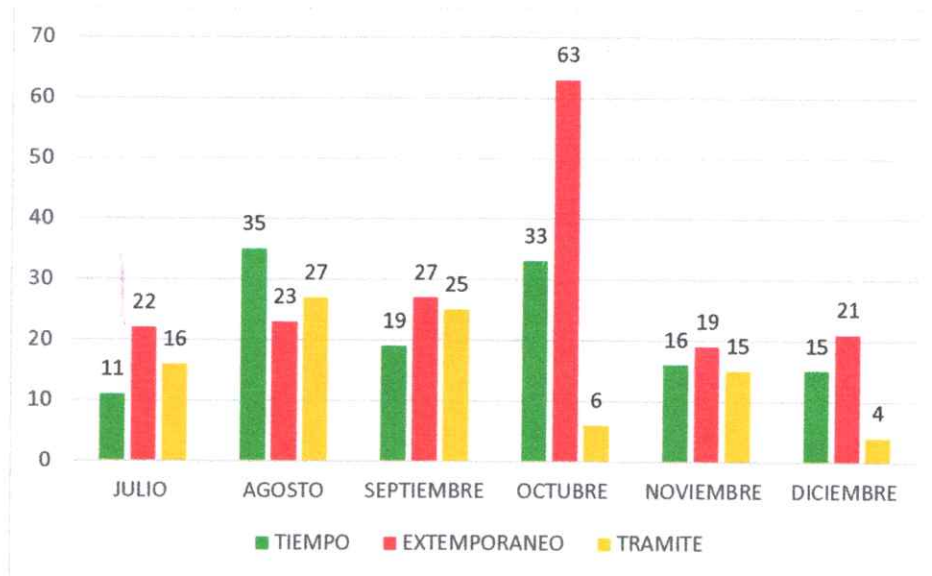


	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			 Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 910508574
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 16/10/2018	Código: GCIN – F – 06	Versión: 5	

1001-31-3

Tabla No 19




Secretaria de Fomento y Desarrollo Sostenible							
MES	TIEMPO		EXTEMPORANEO		TRAMITE		TOTAL
	No	%	No	%	No	%	
JULIO	11	8%	22	13%	16	17%	49
AGOSTO	35	27%	23	13%	27	29%	85
SEPTIEMBRE	19	15%	27	15%	25	27%	71
OCTUBRE	33	26%	63	36%	6	6%	102
NOVIEMBRE	16	12%	19	11%	15	16%	50
DICIEMBRE	15	12%	21	12%	4	4%	40
TOTAL	129	100%	175	100%	93	100%	397



- Se identificó en la **tabla No 19** la Secretaria de Fomento y Desarrollo Sostenible tuvo un **total 397** de los cuales **175** fueron contestados de manera extemporáneo esto equivale al **44% De PQRSD** no gestionada en los términos estipulados por la Ley 1755 de 2017

- Se identificó que en el Id Control se encuentra en estado de tramite **93** PQRSD que equivale al **23 %**

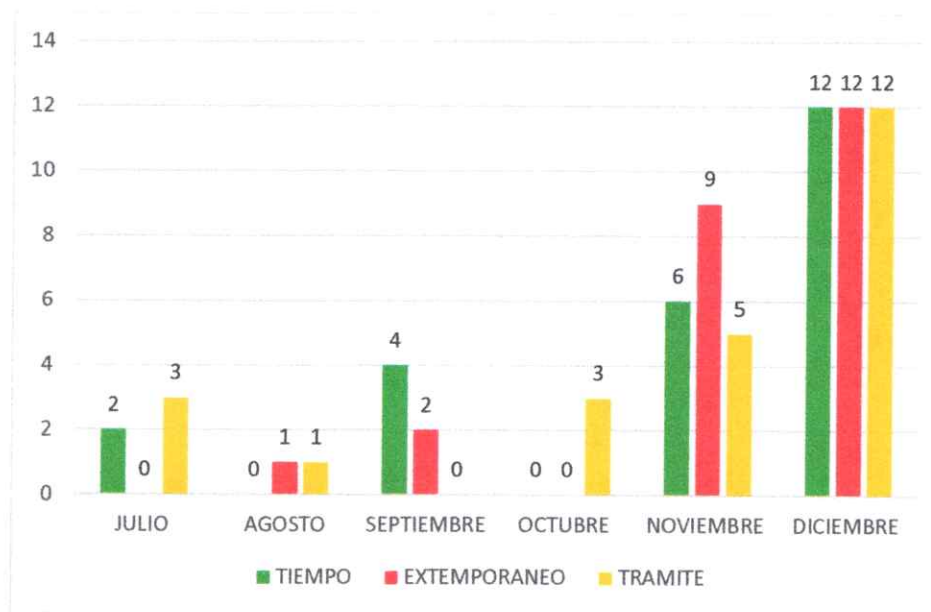


	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			 <div style="display: inline-block; vertical-align: top; font-size: 0.8em;"> Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 910508574 </div> 
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 16/10/2018	Código: GCIN – F – 06	Versión: 5	

1001-31-3



Tabla No 20

Oficina Jurídica							
MES	TIEMPO		EXTEMPORANEO		TRAMITE		TOTAL
	No	%	No	%	No	%	
JULIO	2	17%	0	0%	3	25%	5
AGOSTO	0	0%	1	8%	1	8%	2
SEPTIEMBRE	4	33%	2	15%	0	0%	6
OCTUBRE	0	0%	0	0%	3	25%	3
NOVIEMBRE	6	50%	9	69%	5	42%	20
DICIEMBRE	12	0%	12	8%	12	0%	39
TOTAL	12	100%	13	100%	12	100%	37



Se Verifico en la **tabla No 20** que la Oficina Jurídica tuvo un **total 37** de los cuales **13** fueron contestados de manera extemporáneo esto equivale al **35%** De PQRSD no gestionada en los términos estipulados por la Ley 1755 de 2017

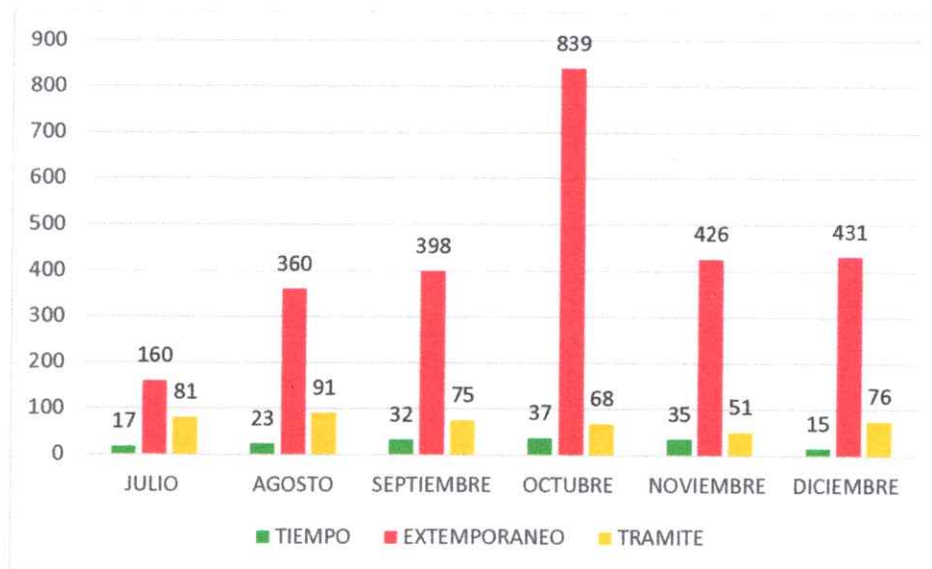


	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			 Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 9105088574
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 16/10/2018	Código: GCIN – F – 06	Versión: 5	

1001-31-3

Tabla No 21



Secretaria Administrativa y Financiera							
MES	TIEMPO		EXTEMPORANEO		TRAMITE		TOTAL
	No	%	No	%	No	%	
JULIO	17	11%	160	6%	81	18%	258
AGOSTO	23	14%	360	14%	91	21%	474
SEPTIEMBRE	32	20%	398	15%	75	17%	505
OCTUBRE	37	23%	839	32%	68	15%	944
NOVIEMBRE	35	22%	426	16%	51	12%	512
DICIEMBRE	15	9%	431	16%	76	17%	522
TOTAL	159	100%	2614	100%	442	100%	3215



- Se verifico en la **tabla No 21** la Secretaria Administrativa y Financiera tuvo un **total 3215** de los cuales **2614** fueron contestados de manera extemporáneo esto equivale al **81% De PQRSD** no gestionada en los términos estipulados por la Ley 1755 de 2017

- Se identificó que en el Id Control se encuentra en estado de tramite 442 PQRSD que equivale al **14%**

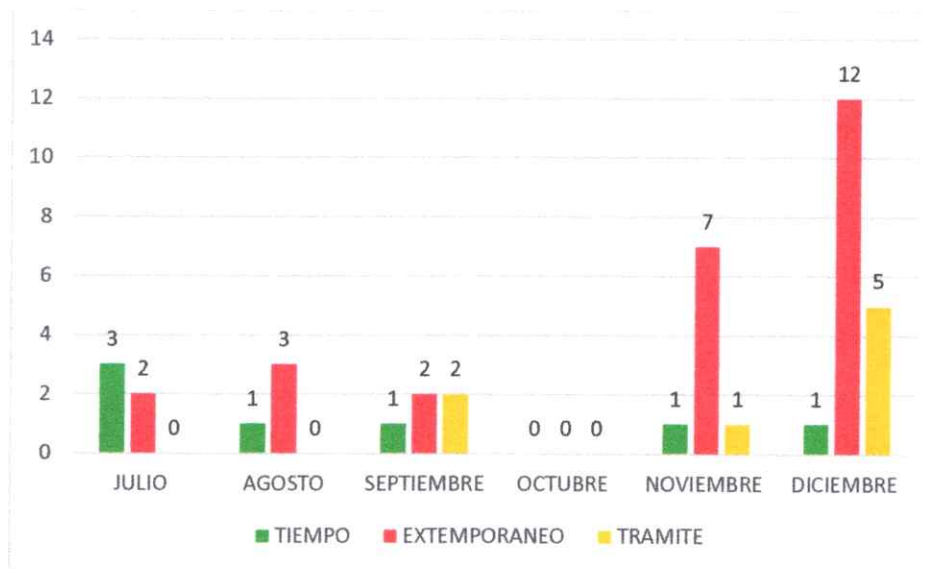


	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			 Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 910508574
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 16/10/2018	Código: GCIN – F – 06	Versión: 5	

1001-31-3



Tabla No 22

Oficina de las TIC							
MES	TIEMPO		EXTEMPORANEO		TRAMITE		TOTAL
	No	%	No	%	No	%	
JULIO	3	2%	2	8%	0	0%	5
AGOSTO	1	1%	3	12%	0	0%	4
SEPTIEMBRE	1	1%	2	8%	0	0%	3
OCTUBRE	0	0%	0	0%	5	100%	5
NOVIEMBRE	1	1%	7	27%	0	0%	8
DICIEMBRE	1	1%	12	46%	0	0%	13
TOTAL	7	4%	26	100%	5	100%	38



- Se observó en la **tabla No 22** que la Oficina de las TIC tuvo un **total 38 PQRSD** de los cuales **26** fueron contestados de manera extemporáneo esto equivale al **68% De PQRSD** no gestionada en los términos estipulados por la Ley 1755 de 2017.
- Se identificó que en el Id Control se encuentra en estado de tramite 5 PQRSD sin iniciar tramite que equivale al **13%**

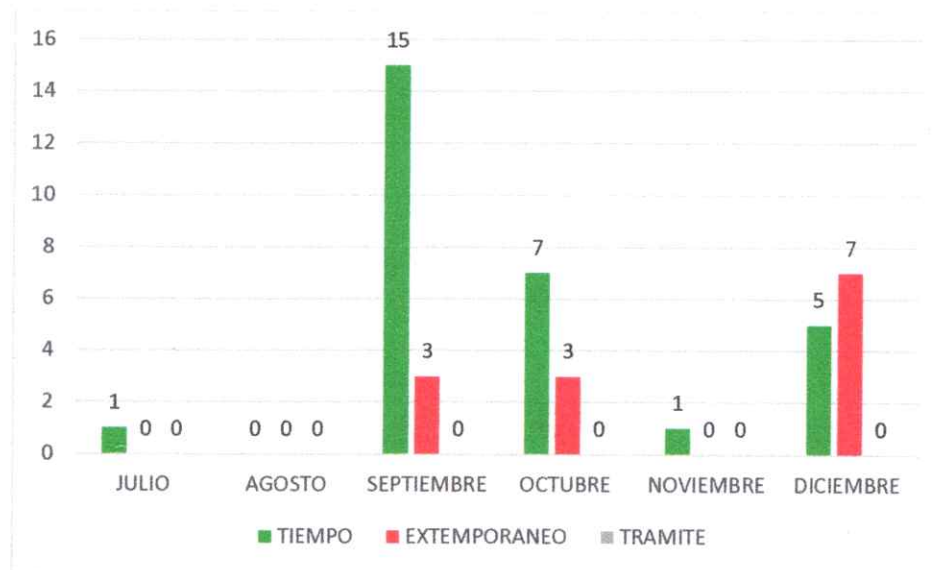


	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 16/10/2018	Código: GCIN – F – 06	Versión: 5	

1001-31-3




Tabla No 23

Oficina de Contratación							
MES	TIEMPO		EXTEMPORANEO		TRAMITE		TOTAL
	No	%	No	%	No	%	
JULIO	1	1%	0	0%		0%	1
AGOSTO	0	0%	0	0%		0%	0
SEPTIEMBRE	15	9%	3	12%		0%	18
OCTUBRE	7	4%	3	12%		0%	10
NOVIEMBRE	1	1%	0	0%		0%	1
DICIEMBRE	5	3%	7	27%		0%	12
TOTAL	29	18%	13	50%	0	0%	42



- Se analizó en la **tabla No 23** que la Oficina de Contratación obtuvo un **total 42 PQRS** de los cuales 13 fueron contestados de manera extemporáneo esto equivale al **31% De PQRS** no gestionada en los términos estipulados por la Ley 1755 de 2017.

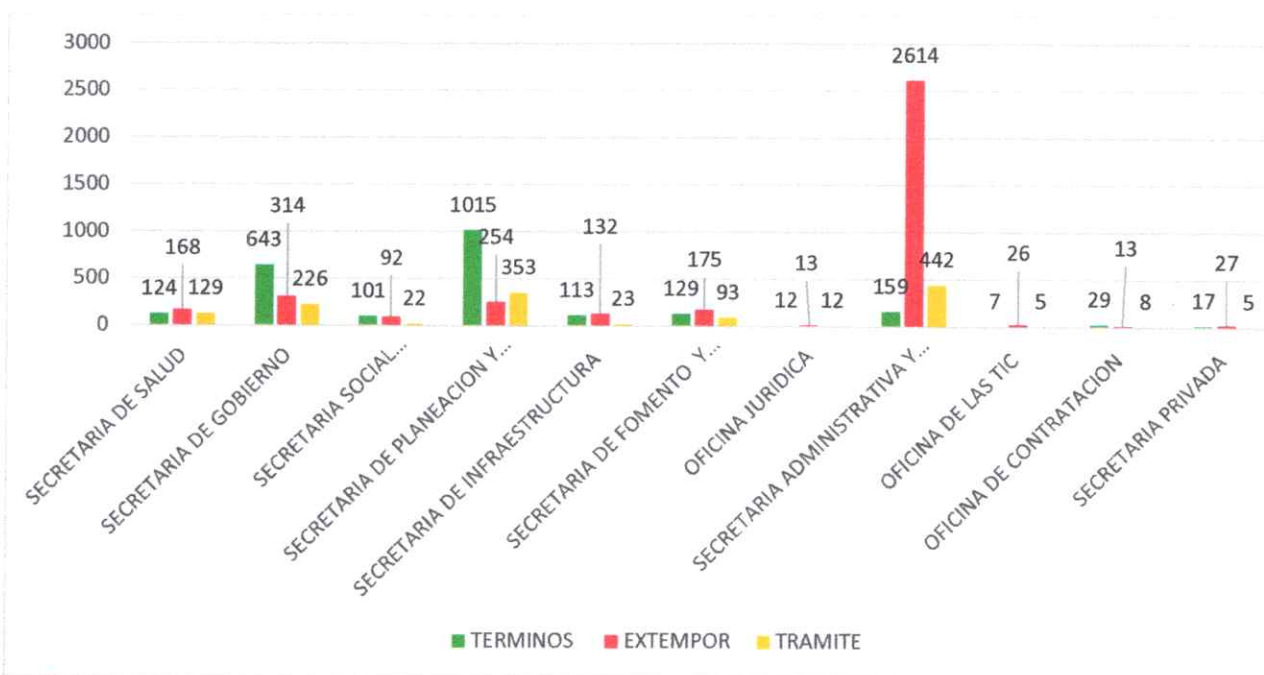





	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			 <div style="font-size: 8px;"> Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 910508574 </div> 
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 16/10/2018	Código: GCIN – F – 06	Versión: 5	

1001-31-3

Tabla No 24

TOTAL PQRSD POR DEPENDENCIA, RESPUESTAS EN TERMINOS, EXTEMPORANEOS Y TRAMITE CORTE JULIO - DICIEMBRE VIGENCIA 2018				
DEPENDENCIA	TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTA		
		TERMINOS	EXTEMPORANEOS	TRAMITE
SECRETARIA DE SALUD	421	124	168	129
SECRETARIA DE GOBIERNO	1183	643	314	226
SECRETARIA SOCIAL EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	215	101	92	22
SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	1622	1015	254	353
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	268	113	132	23
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	397	129	175	93
OFICINA JURIDICA	37	12	13	12
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3215	159	2614	442
OFICINA DE LAS TIC	38	7	26	5
OFICINA DE CONTRATACION	50	29	13	8
SECRETARIA PRIVADA	49	17	27	5
TOTAL	7495	2349	3828	1318



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			 <div>Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID: 010508574</div> 
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 16/10/2018	Código: GCIN – F – 06	Versión: 5	

1001-31-3

- De acuerdo a la Grafica, se puede evidenciar que para el segundo semestre de la vigencia 2018, todas las dependencias de la Administración Central tienen **PQRSD** de manera extemporáneo, siendo la Secretaria Administrativa y Financiera, la que más volumen de tramites Extemporáneo posee con un total de **2614** que equivale porcentualmente a **52%** tramites contestadas fuera de los términos estipulados por la Ley 1755 de 2017.




- Según lo que indica la Grafica No 1, se observa que, para el segundo semestre, se contestaron a tiempo o sea en los términos estipulas por la Ley 1755 de 2017, 2349 PQRSD esto equivale porcentualmente a **31%** de tramites constado en los tiempos establecidos por la ley 1755 de 2017.

- Se identificó en la gráfica No 1, que para el segundo semestre de la vigencia 2018, el tramite en Control Doc, se encuentra sin gestionar 1318 PQRSD, esto equivale a **17%** de tramite sin dar ningún avance.

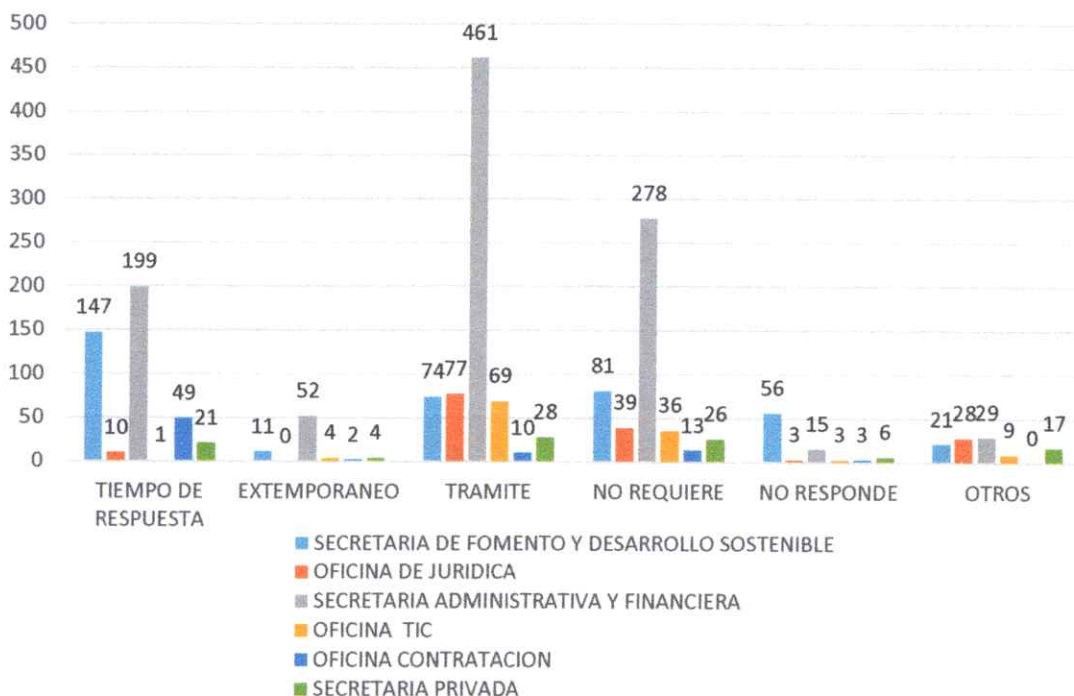
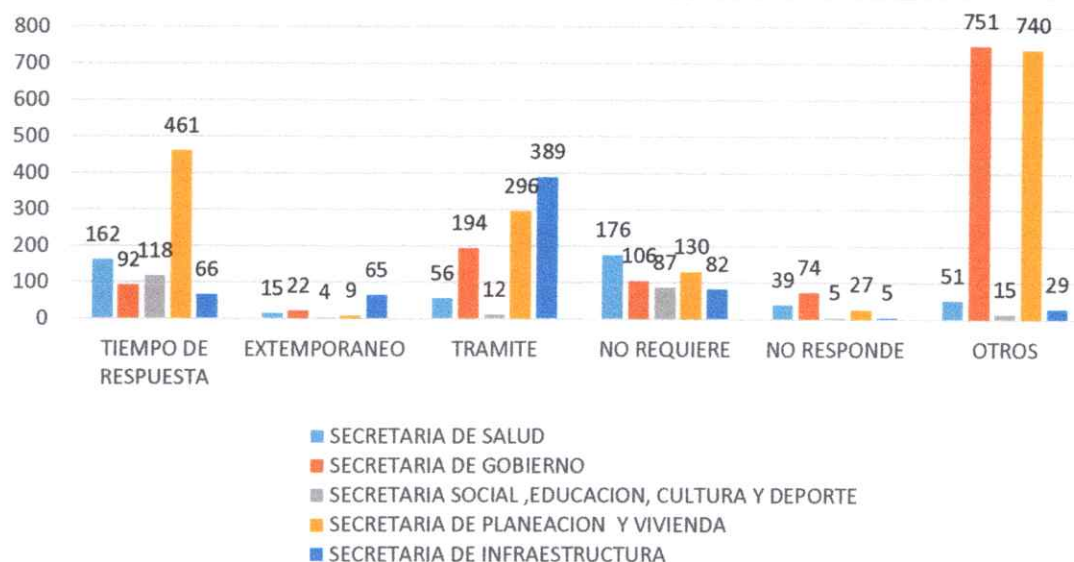
Tabla 24

TOTAL PQRSD POR DEPENDENCIA, RESPUESTA EN LOS TERMINOS Y EXTEMPORANEAS SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2018							
DEPENDENCIA	TOTAL	CORTE DE JULIO – DICIEMBRE					
		TIEMPO DE RESPUESTA	EXTEMPORANEO	TRAMITE	NO REQUIERE	NO RESPONDE	OTROS
SECRETARIA DE SALUD	499	162	15	56	176	39	51
SECRETARIA DE GOBIERNO	1239	92	22	194	106	74	751
SECRETARIA SOCIAL ,EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	241	118	4	12	87	5	15
SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	1663	461	9	296	130	27	740
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	636	66	65	389	82	5	29
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	390	147	11	74	81	56	21
OFICINA DE JURIDICA	157	10	0	77	39	3	28
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1034	199	52	461	278	15	29
OFICINA TIC	122	1	4	69	36	3	9
OFICINA CONTRATACION	77	49	2	10	13	3	0
SECRETARIA PRIVADA	102	21	4	28	26	6	17
TOTAL	6160	1326	188	1666	1054	236	1690






	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			 <div style="font-size: 8px;"> Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 910508574 </div> 
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 16/10/2018	Código: GCIN – F – 06	Versión: 5	

1001-31-3



- En la tabla anteriormente mencionado se puede observar que cada una de las dependencias, número de peticiones que fueron contestadas a tiempo y



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			 <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: flex-start;"> <div>Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015</div> <div>www.tuv.com ID 910508574</div> </div> 
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 16/10/2018	Código: GCIN – F – 06	Versión: 5	




1001-31-3

extemporáneos. Así mismo se evidencia que le **21,52%** de las solicitudes fueron contestadas dentro de los términos, el **3,055%** extemporáneamente, el **27,04%** se encuentra en trámite, el **17,11%** no requiere respuesta, el **3,83%** no tiene respuesta y el **27,43%** se encuentra dentro de otros (documentos sin firma, no tienen recibido por parte del peticionario, documentos repetidos). Los días extemporáneos van desde **1 hasta 268 días**.

- Están dependencias son las siguientes: Secretaria Administrativa y Financiera – rentas, Secretaria Privada, Secretaria de Infraestructura, Oficina de las Tic y Secretaria de Fomento y Desarrollo Sostenible, entre otras.

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

Informe de Indicadores de efectividad




	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			 <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: flex-start;"> <div>Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015</div> <div>www.tuv.com ID 910508574</div> </div> 
	PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
	INFORME DE INDICADORES			
	Fecha: 24/10/2018	Código: G8IG - F - 12	Versión: 4	

PRESENTADO POR:	Técnico Operativo - Secretaria Administrativa y Financiera		
PROCESO:	Gestión VENTANILLA UNICA	CARGO:	Técnico Operativo
FECHA DE INFORME	5/02/2019	PERIODO A PRESENTAR:	Segundo Semestre vigencia 2018

OBJETIVO	INDICADOR	INDICE	META	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACION	RESPONSABLE	
						POR OBTENER DATOS	POR ANALIZAR LOS DATOS
Medir el grado de cumplimiento en la respuestas de las PQRS	PQRS Atendidas entre los tiempos necesarios	(No de PQRS Resueltas a tiempo / Total PQRS Presentadas * 100	42%	Semestral	GATC - F - 03 Informe Consolidado PQR	Técnico Operativo	Técnico operativo financiera
		SENTIDO	≥				

METODOLOGIA PARA OBTENER LOS DATOS
La metodología para poder medir el indicador de gestión se hace mediante un seguimiento de cumplimiento del No de PQRS resueltas a tiempo / Total de PQRS presentadas x 100



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			 <div style="font-size: small;"> Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 9105088574 </div> 
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 16/10/2018	Código: GCIN – F – 06	Versión: 5	




1001-31-3

Resultados



De acuerdo a lo que muestra el grafico no se cumple la meta en el segundo 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 PQRS que llegan a las respectivas dependencias.

Informe de Indicadores de Cumplimiento


	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			 <div style="font-size: small;"> Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 9105088574 </div> 
	PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
	INFORME DE INDICADORES			
	Fecha: 24/10/2018	Código: GSIG - F - 12	Versión: 4	

PRESENTADO POR:	Profesional de la Oficina de Control Interno		
PROCESO:	Control Interno	CARGO:	Profesional
FECHA DE INFORME	5/02/2019	PERIODO A PRESENTAR:	Segundo Semestre vigencia 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 de las PQRS	PQRS Atendidas entre los tiempos necesarios	(No de PQRS Resueltas a tiempo / Total PQRS Presentadas * 100	56%	Semestral	GATC - F - 03 Informe Consolidado PQR	Tecnico Operativo	Tecnico operativo financiera
		SENTIDO	≥				

METODOLOGÍA PARA OBTENER LOS DATOS
La metodología para poder medir el indicador de gestión se hace mediante un seguimiento de cumplimiento del No de PQRS resueltas / Total de PQRS presentadas x 100



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			 <div style="font-size: small;"> Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 910508574 </div> 
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 16/10/2018	Código: GCIN – F – 06	Versión: 5	

1001-31-3

Resultados

DATOS OBTENIDOS												
ANÁLISIS	PERIODO											
	1er Semestre						2do Semestre					
RECOLECCIÓN DE DATOS	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18
META	56%	56%	56%	56%	56%	56%	56%	56%	56%	56%	56%	56%
RESULTADO	51%	52%	37%	26%	36%	49%	74%	64%	69%	67%	71%	71%
Dato del Numerador	519	783	656	702	566	534	773	689	941	644	612	599
Dato del Denominador	1015	1503	1794	2668	1566	1087	1040	1080	1370	966	857	843

RESULTADO
Se cumple
No se cumple




GRAFICO



6. Hallazgos Negativos

- La información que solicita la Secretaria Administrativa y Financiera - Unidad de correspondencia a las demás dependencias, no se entrega oportunamente en los tiempos establecidos en los procedimientos de PQRSJ de la Administración Central, que son los cinco (5) primeros días hábiles de cada y así pueda esta generar el respectivo informe mensual.
- Se recibió la información por parte de la Secretaria Administrativa y Financiera, mediante un oficio con fecha recibido por la Oficina de Control Interno del 30 de enero de la vigencia 2019, generando retraso al momento de realizar el informe detallado por la Oficina de Control Interno.
- Se evidencia el incumplimiento por parte de algunas dependencias, ocasionando un retraso al seguimiento que realiza la Secretaria Administrativa y Financiera - Unidad de correspondencia.
- 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



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			 <div> Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 9105085574 </div> 
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO			
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO			
	Fecha: 16/10/2018	Código: GCIN – F – 06	Versión: 5	

1001-31-3

trámite no es totalmente efectiva. Porque la persona se tiene que desplazar a la entidad a solicitar dicha información.

- Se evidencio que no se emite respuesta oportuna a las solicitudes derechos de petición que son allegados 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 en el mes correspondiente de enero de acuerdo a la Ley 1474 de 2011.

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.

7. Hallazgos Positivos



N/A

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:

- Realizar las acciones de mejora a que haya lugar en todas dependencias, con el propósito de optimizar los niveles de oportunidad en la respuesta de PQRSD p frente al trámite de la misma en general.
- Se requiere del compromiso de cada una de las personas encargadas del Id control en lo pertinente al cargue efectivo de las repuestas con su respectivo documento debidamente diligenciado y su recibido.
- 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 PQRSD) 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.



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS				Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 9105095574	
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO					
	INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO					
	Fecha: 16/10/2018	Código: GCIN – F – 06	Versión: 5			

1001-31-3

- La oficina de control interno realizara 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 de Control Interno realizara 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 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.
- Se recomienda buscar estrategias para q el direccionamiento de la_PQRSD, vayan a las dependencias y los responsables 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 recomienda crear una oficina de Atención al Ciudadano diferente a la unidad de correspondencia.
- La Oficina de Control Interno hace la recomendación de que es necesario conocer el número de solicitudes de información que han sido contestadas de manera negativa y las solicitudes que han sido contestadas de forma negativa por inexistencia de la información, adicionalmente adoptar o modificar los instrumentos existentes para realizar el respectivo seguimiento.


LUZ MIREYA GONZALEZ PERDOMO
 Jefe de Control Interno


DANIEL LEONARDO QUINTERO C.
 Apoyo al Seguimiento


CARLOS ANDRES SANCHEZ MEDINA
 Apoyo de Seguimiento

