

## INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO

Fecha: 15 de diciembre del 2023

Ciudad: Acacías – Meta

Nombre de Auditoría / Seguimiento: Informe de evaluación por áreas o dependencias Oficina de Control Interno 2023.

Vigencia de Auditoría / Seguimiento: 01 de julio al 15 de diciembre del 2023.

### INTRODUCCIÓN

Con el fin de medir la eficiencia, eficacia y efectividad de la administración para el cumplimiento de los objetivos, se genera la evaluación por áreas o dependencias, de manera que se puedan ver los resultados y mejorar los procesos propios de la administración Municipal.

La Oficina de Control Interno, mediante la utilización de insumos como informes de PQRSD y el Informe de cumplimiento de metas de la Secretaría de Planeación y Vivienda, genera la evaluación de gestión por áreas o dependencias y procede a la elaboración del presente informe, desde su rol de evaluador independiente dispuesto por la Ley 87 de 1993, mediante la consolidación del avance reportado por cada una de las Secretarías y Oficinas.

La finalidad de esta evaluación, es garantizar y fortalecer la implementación del autocontrol, autorregulación, autogestión y la administración del riesgo en los procesos de la entidad; de igual manera que se realicen todos los procesos y procedimientos de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la alta dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

Como resultado, la oficina de Control Interno ha consolidado los resultados de las evaluaciones realizadas a cada una de las secretarías y oficinas con los insumos mencionados, realizando algunas observaciones generales y recomendaciones de mejora, las cuales se espera sean tenidas en cuenta por cada uno de los responsables de los procedimientos para la elaboración de las mejoras necesaria para dar continuidad al Plan de Gestión por dependencias de la vigencia 2023.

Es importante resaltar que el desempeño laboral de los gerentes públicos y de los empleados de carrera administrativa deberá ser evaluado y calificado con base a los parámetros establecidos, a partir de los planes anuales de gestión del área respectiva, de las metas institucional y de la evaluación que sobre el área realice la oficina de control interno o quienes hagan sus veces, de los comportamientos y competencias laborales, habilidades y actitudes del empleado enmarcados dentro de la cultura y de los valores institucionales.

En cumplimiento al "**Estatuto Anticorrupción**, por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación, sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", 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, resolver las quejas, sugerencias, 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 se presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad y de los cuales estos tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones de cómo se presta el servicio público.

El presente documento corresponde al informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias de la Alcaldía Municipal de Acacias-Meta, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 30 de noviembre de 2023, 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 Administración Municipal.

## GLOSARIO

### **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 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 y/o se obtenga una respuesta de fondo completa, acorde a lo solicitado o se permita el acceso a los documentos.

El 30 de junio de 2015, 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 la ley 1755 de 2015.

**Derecho de petición de consulta:** La persona busca una orientación, consejo, 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 la 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, 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 áreas o dependencias de la Administración Municipal, es 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.

#### **PQRS:**

Abreviaturas de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

#### **Canales de atención:**



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

Canal Electrónico: con los medios dispuestos por la Alcaldía Municipal de Acacias, a través del cual se pueden formular las PQRS, [contactenos@acacias-meta.gov.co](mailto:contactenos@acacias-meta.gov.co).

Canal Presencial: conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de la radicación personal, en la oficina de correspondencia.

Formulario electrónico dispuesto en la **página web**, buzón de sugerencias.

Canal Telefónico: medio de comunicación verbal a través del cual puede formular sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, a través de la línea 01 8000 112 996.

### Marco legal y normativo

La Ley 909 de 2004, en su Artículo 39 establece que: *"El Jefe de Control Interno o quien haga sus veces en las entidades u organismos a los cuales se les aplica la presente ley, tendrá la obligación de remitir las evaluaciones de gestión de cada una de las dependencias, con el fin de que sean tomadas como criterio para la evaluación de los empleados, aspecto sobre el cual hará seguimiento para verificar su estricto cumplimiento"*.

De otra parte, es importante precisar que el literal e) del artículo 2.2.21.4.9 del Decreto 648 de 2016, establece que los jefes de Control Interno deben presentar informes relacionados con la gestión institucional, conforme a lo establecido en el artículo 39 de la Ley 909 de 2004.

Así mismo, la Circular No. 04 de 2005 establece que:

"El jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, para hacer la evaluación institucional a la gestión de las dependencias, deberá tener como referente:

- a. La planeación institucional enmarcada en la visión, misión y objetivos del organismo.
- b. Los objetivos institucionales por dependencia y sus compromisos relacionados.
- c. Los resultados de la ejecución por dependencias, de acuerdo a lo programado en la planeación institucional, contenidos en los informes de seguimiento de las Oficinas de Planeación o como resultado de las auditorías y/o visitas realizadas por las mismas Oficinas de Control Interno.

La Ley 87 del 29 de Noviembre de 1993 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/o 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 tiene como objetivo cumplir sus roles, los cuales son cinco (5): 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, Rol de evaluación y seguimiento (artículo 2.2.1.5.4 del Decreto 1083 de 2015).

#### Criterios normativos aplicables a las PQRS

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 PQRS 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.

Por consiguiente y en cumplimiento de las directrices anteriormente mencionadas, la Oficina de Control Interno a continuación presenta el informe de la gestión por áreas o dependencias, el cual tiene como objetivo el reporte de avance del plan de desarrollo "Acacías, Camino de Oportunidad" 2020-2023, en lo referente a los resultados de los indicadores de gestión de la vigencia 2023, consolidado por la Secretaría de Planeación y Vivienda, en dicho informe se presenta de manera resumida el cumplimiento obtenido por cada dependencia, conforme a los compromisos y metas establecidas para la vigencia 2023, adicionalmente el cumplimiento con el manejo de las PQRS por cada dependencia, así como recomendaciones encaminadas a la mejora continua de los procesos.

### **1. Objetivo General**

Verificar el cumplimiento de la gestión anual de áreas o dependencias de conformidad con el establecido en el artículo 39 de la Ley 909 de 2004, con el fin de retroalimentar los procesos dentro de la cadena de valor.



## 2. Objetivos Específicos

- a. Corroborar el cumplimiento de las responsabilidades propias de cada área o dependencia respecto al plan de desarrollo "Acacias, Camino de Oportunidad" 2020-2023.
- b. Verificar el porcentaje de Avance de los compromisos del plan de desarrollo "Acacias, Camino de Oportunidad" 2020-2023, de cada área o dependencias de la Administración Central.
- c. Verificar el cumplimiento eficaz del manejo de la Plataforma CONTROLDOC y el procedimiento establecido en el procedimiento de atención al ciudadano para el manejo de las PQRSD por dependencia.
- d. Verificar el cumplimiento de la Política del servicio al ciudadano acorde al modelo de Gestión Publica Eficiente para el segundo semestre del 2023.

## 3. Alcance

La Oficina de Control interno analiza la información para la evaluación por áreas o dependencias, tomado como insumo el reporte de avance de metas del Plan de Desarrollo "Acacias, Camino de Oportunidad" 2020-2023; emitido por parte de la Secretaria de Planeación y Vivienda, de acuerdo con la información reportada por cada área o dependencia de la Administración Municipal.

Adicionalmente, se analiza el insumo del informe del Estado de las PQRSD de cada dependencia y los tiempos de entrega de la información a la Secretaría Administrativa y Financiera por parte de las diferentes secretarías o dependencias.

## 4. Metodología

La oficina de Control Interno efectuó seguimiento a la Evaluación de desempeño por áreas o dependencias de la Administración central del Municipio de Acacias - Meta para el segundo semestre de la vigencia 2023, realizando análisis y calificación de la información del estado de las PQRSD, los tiempos de entrega de la información a la Secretaría Administrativa y Financiera por parte de las diferentes secretarías o dependencias para determinar la eficiencia de la evaluación, tomando como referente el PT # 1, del cual se toman los datos para la obtención de los resultados plasmados en este documento.

Posteriormente, se ubica el análisis de la información sobre el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo cumplidas por áreas y dependencias reportado por la secretaria de Planeación y Vivienda para el segundo semestre de la vigencia 2023, PT # 2 allegado a este despacho por correo electrónico, de este documento se toman los datos necesarios para la consolidación de los resultados de este informe.

Por último, se ubica la información de la caracterización de cada una de las áreas o dependencias a evaluar del DRIVE de la Administración Municipal PT # 3, para así poder obtener el objetivo institucional de cada una de ellas y poder plasmarlo en los resultados del presente documento.

## 5. Resultados

A continuación, se presenta el informe general de seguimiento por áreas o dependencias, competencia de la Alcaldía Municipal de Acacias-Meta, en el periodo comprendido entre el 01 de julio al 15 de diciembre del 2023.

**Evaluación de gestión por áreas o dependencias Oficina de Control Interno – Alcaldía Municipal de Acacias Meta.**

Entidad: Alcaldía de Acacias - Meta		Dependencia a evaluar: Secretaría Administrativa y Financiera.	
OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA: Coordinar y dirigir las áreas que componen la Secretaría Administrativa y Financiera en el logro de sus objetivos, a través de acciones orientadas al desarrollo integral de los colaboradores, en un clima laboral que garantice óptimos niveles de productividad, proporcionando los elementos e infraestructura adecuada; todo ello, como producto de una adecuada distribución de los recursos sujetos a los principios de equidad, igualdad y transparencia.			
Compromisos asociados al cumplimiento del objetivo institucional	Medición de compromisos		
	Indicador	Resultado	Análisis de los resultados
Evaluar el avance del proceso de cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo segundo semestre de la vigencia 2023.	Resultados/ cumplimiento de las metas propuestas para el 2023	78%	Se logró un avance a los compromisos suscritos, referidos a las metas del Plan de Desarrollo " Acacias, Camino de Oportunidad" en lo referente al cumplimiento de las cuatro (4) metas asignadas, para la vigencia 2023; con un nivel SATISFACTORIO para el primer semestre de la vigencia 2023, de acuerdo al informe de alarmas emitido por la Secretaría Planeación y Vivienda.
Evaluar la oportunidad de respuesta / tramitar en forma oportuna, el 100%, de las solicitudes recibidas.	Oportunidad de respuesta de peticiones recibidas.	54.9%	De acuerdo al informe de PQRSD con corte a 30 de noviembre del 2023, la Secretaría recibió 891 y cumplió con la respuesta oportuna de 490 solicitudes de su responsabilidad.
Evaluar la percepción de los ciudadanos respecto a los productos ofrecidos y servicios prestados por la Administración Municipal de Acacias.	Evaluación aplicada.	4.87%	De acuerdo al informe de seguimiento a la Política de Atención al Ciudadano con corte del 30 de septiembre del 2023, la secretaría obtuvo 72 calificaciones del servicio.



**EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA.** Una vez evaluados los compromisos adquiridos como resultado de lo anteriormente descrito y en cumplimiento a lo establecido en la Ley 909 de 2004, artículo 39. Obligación de evaluar: "...Jefe de Control Interno o quien haga sus veces en las entidades u organismos a los cuales se les aplica la presente ley, tendrá la obligación de remitir las evaluaciones de gestión de cada una de las dependencias, con el fin de que sean tomadas como criterio para la evaluación de los empleados, aspecto sobre el cual hará seguimiento para verificar su estricto cumplimiento", esta dependencia puede acceder al nivel SOBRESALIENTE en el referente de la evaluación de desempeño laboral individual.

**RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:** Se debe continuar con las políticas y lineamientos trazados por la Secretaría Administrativa y Financiera, con el fin de continuar fortaleciendo la entidad.

**Evaluación de gestión por áreas o dependencias Oficina de Control Interno – Alcaldía Municipal de Acacias Meta.**

Entidad: Alcaldía de Acacias - Meta		Dependencia a evaluar: Oficina de Contratación.	
OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA: Desarrollar todos los procesos de contratación de acuerdo a lo establecido en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, Decreto 2474 de 2008, Decreto 2025 de 2009 y demás Decretos reglamentarios.			
Llevar a cabo los procesos contractuales para suplir las necesidades de las diferentes Dependencias dentro del marco del plan de desarrollo, programas y proyectos teniendo en cuenta su previa inscripción en el Banco de proyectos, y programación en el plan anual de adquisiciones del municipio según el caso de acuerdo a la disponibilidad presupuestal, en cumplimiento con la normatividad legal vigente y aplicando los principios de transparencia, economía y responsabilidad.			
Compromisos asociados al cumplimiento del objetivo institucional	Medición de compromisos		
	Indicador	Resultado	Análisis de los resultados
Evaluar el avance del proceso de cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo segundo semestre de la vigencia 2023.	Resultados/ cumplimiento o de las metas propuestas para el 2023		Esta dependencia no tiene compromisos misionales, realiza procedimientos de apoyo en los cuales obtiene un nivel SATISFACTORIO, con respecto a la contratación necesaria para el cumplimiento eficiente de las metas de la entidad.
Evaluar la oportunidad de respuesta / tramitar en forma oportuna, el 100% de las solicitudes recibidas.	Oportunidad de respuesta de peticiones recibidas.	94.5%	De acuerdo al informe de PQRSD con corte a 30 de noviembre del 2023, la Secretaría recibió 55 y cumplió con la respuesta oportuna de 52 solicitudes de su responsabilidad.

Evaluar la percepción de los ciudadanos respecto a los productos ofrecidos y servicios prestados por la Administración Municipal de Acacias.	Evaluación aplicada.	4.27%	De acuerdo al informe de seguimiento a la Política de Atención al Ciudadano con corte del 30 de septiembre del 2023, la secretaría obtuvo <b>81</b> calificaciones del servicio.
--	----------------------	-------	--

**EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA.** Una vez evaluados los compromisos adquiridos como resultado de lo anteriormente descrito y en cumplimiento a lo establecido en la Ley 909 de 2004, artículo 39. Obligación de evaluar: "...Jefe de Control Interno o quien haga sus veces en las entidades u organismos a los cuales se les aplica la presente ley, tendrá la obligación de remitir las evaluaciones de gestión de cada una de las dependencias, con el fin de que sean tomadas como criterio para la evaluación de los empleados, aspecto sobre el cual hará seguimiento para verificar su estricto cumplimiento", esta dependencia puede acceder al nivel SOBRESALIENTE en el referente de la evaluación de desempeño laboral individual.

**RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:** Se debe continuar con las políticas y lineamientos trazados por la Secretaría Administrativa y Financiera, con el fin de continuar fortaleciendo la entidad.

**Evaluación de gestión por áreas o dependencias Oficina de Control Interno – Alcaldía Municipal de Acacias Meta.**

Entidad: Alcaldía de Acacias - Meta		Dependencia a evaluar: Secretaría de Infraestructura.	
OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA: Desarrollar los estudios, diseños y proyectos de infraestructura, dentro del marco del Plan de Desarrollo Municipal, con el fin de adelantar la construcción, mantenimiento y mejoramiento de obras públicas, que contribuyan al desarrollo del municipio.			
Compromisos asociados al cumplimiento del objetivo institucional	Medición de compromisos		
	Indicador	Resultado	Análisis de los resultados
Evaluar el avance del proceso de cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo segundo semestre de la vigencia 2023.	Resultados/ cumplimiento de las metas propuestas para el 2023	88%	Se logró un avance a los compromisos suscritos, referidos a las metas del Plan de Desarrollo " Acacias, Camino de Oportunidad" en lo referente al cumplimiento de las cincuenta y seis (56) metas asignadas, se comparten seis (6): una con la Secretaría Social, una con la Secretaría de Planeación y Vivienda y cuatro (4) con la Empresa



			de Servicios Públicos Acacías - ESPA; con un nivel SATISFACTORIO para el primer semestre de la vigencia 2023, de acuerdo al informe de alarmas emitido por la Secretaría Planeación y Vivienda.
Evaluar la oportunidad de respuesta / tramitar en forma oportuna, el 100%, de las solicitudes recibidas.	Oportunidad de respuesta de peticiones recibidas.	45.2%	De acuerdo al informe de PQRSD con corte a 30 de noviembre del 2023, la Secretaría recibió <b>382</b> y cumplió con la respuesta oportuna de <b>173</b> solicitudes de su responsabilidad.
Evaluar la percepción de los ciudadanos respecto a los productos ofrecidos y servicios prestados por la Administración Municipal de Acacías.	Evaluación aplicada.	4.66%	De acuerdo al informe de seguimiento a la Política de Atención al Ciudadano con corte del 30 de septiembre del 2023, la secretaria obtuvo <b>13</b> calificaciones del servicio.

**EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA.** Una vez evaluados los compromisos adquiridos como resultado de lo anteriormente descrito y en cumplimiento a lo establecido en la Ley 909 de 2004, artículo 39. Obligación de evaluar: "...Jefe de Control Interno o quien haga sus veces en las entidades u organismos a los cuales se les aplica la presente ley, tendrá la obligación de remitir las evaluaciones de gestión de cada una de las dependencias, con el fin de que sean tomadas como criterio para la evaluación de los empleados, aspecto sobre el cual hará seguimiento para verificar su estricto cumplimiento", esta dependencia puede acceder al nivel SOBRESALIENTE en el referente de la evaluación de desempeño laboral individual.

**RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:** Se debe continuar con las políticas y lineamientos trazados por la Secretaría Administrativa y Financiera, con el fin de continuar fortaleciendo la entidad.

**Evaluación de gestión por áreas o dependencias Oficina de Control Interno – Alcaldía Municipal de Acacías Meta.**

<b>Entidad:</b> Alcaldía de Acacías - Meta	<b>Dependencia a evaluar:</b> Secretaría Social de Educación, Cultura y Deporte.
<b>OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:</b> Promover, estimular y fortalecer el desarrollo social y productivo de las comunidades que se encuentren en circunstancias de vulnerabilidad, a través de la participación ciudadana, el empoderamiento de la comunidad organizada, la articulación intersectorial, la mujer, la infancia, adolescencia y familia a través de la política pública, así mismo promover el desarrollo de la educación, la ciencia, deporte	

y la cultura en el Municipio de Acacias, priorizando la conservación del acervo cultural, folclórico y la mejora de la calidad de la educación de la población.

Compromisos asociados al cumplimiento del objetivo institucional	Medición de compromisos		
	Indicador	Resultado	Análisis de los resultados
Evaluar el avance del proceso de cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo segundo semestre de la vigencia 2023.	Resultados/ cumplimiento de las metas propuestas para el 2023	89%	Se logró un avance a los compromisos suscritos, referidos a las metas del Plan de Desarrollo " Acacias, Camino de Oportunidad" en lo referente al cumplimiento de las setenta y un (71) metas asignadas, se comparten dos (2), una (1) con la Secretaría de Fomento y desarrollo Sostenible y una con la Secretaría de Infraestructura, para la vigencia 2023; con un nivel SATISFACTORIO para el primer semestre de la vigencia 2023, de acuerdo al informe de alarmas emitido por la Secretaría Planeación y Vivienda.
Evaluar la oportunidad de respuesta / tramitar en forma oportuna, el 100%, de las solicitudes recibidas.	Oportunidad de respuesta de peticiones recibidas.	84.4%	De acuerdo al informe de PQRSD con corte a 30 de noviembre del 2023, la Secretaría recibió <b>445</b> y cumplió con la respuesta oportuna de <b>376</b> solicitudes de su responsabilidad.
Evaluar la percepción de los ciudadanos respecto a los productos ofrecidos y servicios prestados por la Administración Municipal de Acacias.	Evaluación aplicada.	4.45%	De acuerdo al informe de seguimiento a la Política de Atención al Ciudadano con corte del 30 de septiembre del 2023, la secretaría obtuvo <b>88</b> calificaciones del servicio.

**EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA.** Una vez evaluados los compromisos adquiridos como resultado de lo anteriormente descrito y en cumplimiento a lo establecido en la Ley 909 de 2004, artículo 39. Obligación de evaluar: ..."Jefe de Control Interno o quien haga sus veces en las entidades u organismos a los cuales se les aplica la presente ley, tendrá la obligación de remitir las evaluaciones de gestión de cada una de las dependencias, con el fin de que sean tomadas como criterio para la evaluación de los empleados, aspecto sobre el cual hará seguimiento para verificar su estricto cumplimiento", esta dependencia puede acceder al nivel SOBRESALIENTE en el referente de la evaluación de desempeño laboral individual.



**RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:** Se debe continuar con las políticas y lineamientos trazados por la Secretaría Administrativa y Financiera, con el fin de continuar fortaleciendo la entidad.

**Evaluación de gestión por áreas o dependencias Oficina de Control Interno – Alcaldía Municipal de Acacias Meta.**

Entidad: Alcaldía de Acacias - Meta		Dependencia a evaluar: Secretaría de Salud.	
OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA: Planificar, Integrar, Articular y Dirigir el Sistema de Salud Municipal, mediante la formulación, adopción e implementación de políticas, asesoría y asistencia técnica, gestión de la salud pública y acceso a los servicios de salud, para mejorar la situación de salud del municipio.			
Compromisos asociados al cumplimiento del objetivo institucional	Medición de compromisos		
	Indicador	Resultado	Análisis de los resultados
Evaluar el avance del proceso de cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo segundo semestre de la vigencia 2023.	Resultados/ cumplimiento de las metas propuestas para el 2023	86%	Se logró un avance a los compromisos suscritos, referidos a las metas del Plan de Desarrollo " Acacias, Camino de Oportunidad" en lo referente al cumplimiento de las cuarenta (40) metas asignadas, se comparten tres (3), la responsabilidad que es compartida con el Hospital Municipal de Acacias para la vigencia 2023; con un nivel SATISFACTORIO para el primer semestre de la vigencia 2023, de acuerdo al informe de alarmas emitido por la Secretaría Planeación y Vivienda.
Evaluar la oportunidad de respuesta / tramitar en forma oportuna, el 100% de las solicitudes recibidas.	Oportunidad de respuesta de peticiones recibidas.	92%	De acuerdo al informe de PQRSD con corte a 30 de noviembre del 2023, la Secretaría recibió 164 y cumplió con la respuesta oportuna de 151 solicitudes de su responsabilidad.
Evaluar la percepción de los ciudadanos respecto a los productos ofrecidos y servicios prestados por la Administración Municipal de Acacias.	Evaluación aplicada.	4.69%	De acuerdo al informe de seguimiento a la Política de Atención al Ciudadano con corte del 30 de septiembre del 2023, la secretaría obtuvo 144 calificaciones del servicio.

**EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA.** Una vez evaluados los compromisos adquiridos como resultado de lo anteriormente descrito y en cumplimiento a lo establecido en la Ley 909 de 2004, artículo 39. Obligación de evaluar: "...Jefe de Control Interno o quien haga sus veces en las entidades u organismos a los cuales se les aplica la presente ley, tendrá la obligación de remitir las evaluaciones de gestión de cada una de las dependencias, con el fin de que sean tomadas como criterio para la evaluación de los empleados, aspecto sobre el cual hará seguimiento para verificar su estricto cumplimiento", esta dependencia puede acceder al nivel SOBRESALIENTE en el referente de la evaluación de desempeño laboral individual.

**RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:** Se debe continuar con las políticas y lineamientos trazados por la Secretaría Administrativa y Financiera, con el fin de continuar fortaleciendo la entidad.

**Evaluación de gestión por áreas o dependencias Oficina de Control Interno – Alcaldía Municipal de Acacías Meta.**

Entidad: Alcaldía de Acacías - Meta		Dependencia a evaluar: Secretaría de Planeación y Vivienda.	
OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA: Liderar la construcción de procesos de planeación participativa, generando estructuras básicas y confiables de información que conlleve al mejoramiento físico-espacial del Municipio y que al mismo tiempo propenda por un desarrollo económico, social y de vivienda de sus habitantes, articulando los diferentes sectores de la Administración Municipal.			
Compromisos asociados al cumplimiento del objetivo institucional	Medición de compromisos		
	Indicador	Resultado	Análisis de los resultados
Evaluar el avance del proceso de cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo segundo semestre de la vigencia 2023.	Resultados/ cumplimiento de las metas propuestas para el 2023	75%	Se logró un avance a los compromisos suscritos, referidos a las metas del Plan de Desarrollo " Acacías, Camino de Oportunidad" en lo referente al cumplimiento de las veintitrés (23) metas asignadas, se comparten seis (6): una (1) con la Secretaría de Gobierno, una (1) con la Secretaría de Infraestructura, dos (2) con la Secretaría Financiera y dos (2) con la Empresa de Servicios Públicos de Acacías - ESPA, para la vigencia 2023; con un nivel SATISFACTORIO para el primer semestre de la vigencia 2023, de acuerdo al informe de alarmas emitido por la Secretaría Planeación y Vivienda.



Evaluar la oportunidad de respuesta / tramitar en forma oportuna, el 100%, de las solicitudes recibidas.	Oportunidad de respuesta de peticiones recibidas.	71.7%	De acuerdo al informe de PQRSD con corte a 30 de noviembre del 2023, la Secretaría recibió <b>1459</b> y cumplió con la respuesta oportuna de <b>1047</b> solicitudes de su responsabilidad.
Evaluar la percepción de los ciudadanos respecto a los productos ofrecidos y servicios prestados por la Administración Municipal de Acacias.	Evaluación aplicada.	3.60%	De acuerdo al informe de seguimiento a la Política de Atención al Ciudadano con corte del 30 de septiembre del 2023, la secretaria obtuvo <b>13</b> calificaciones del servicio.

**EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA.** Una vez evaluados los compromisos adquiridos como resultado de lo anteriormente descrito y en cumplimiento a lo establecido en la Ley 909 de 2004, artículo 39. Obligación de evaluar: "...Jefe de Control Interno o quien haga sus veces en las entidades u organismos a los cuales se les aplica la presente ley, tendrá la obligación de remitir las evaluaciones de gestión de cada una de las dependencias, con el fin de que sean tomadas como criterio para la evaluación de los empleados, aspecto sobre el cual hará seguimiento para verificar su estricto cumplimiento", esta dependencia puede acceder al nivel SOBRESALIENTE en el referente de la evaluación de desempeño laboral individual.

**RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:** Se debe continuar con las políticas y lineamientos trazados por la Secretaría Administrativa y Financiera, con el fin de continuar fortaleciendo la entidad.

**Evaluación de gestión por áreas o dependencias Oficina de Control Interno – Alcaldía Municipal de Acacias Meta.**

Entidad: Alcaldía de Acacias - Meta		Dependencia a evaluar: Secretaría de Fomento y Desarrollo Sostenible.	
OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA: Planificar, coordinar y ejecutar planes, programas y proyectos productivos agropecuarios, de protección del medio ambiente y recursos naturales, promoviendo la protección, recuperación, conservación, manejo, uso y aprovechamiento de los recursos del Municipio de Acacias con participación de la comunidad.			
Compromisos asociados al cumplimiento del objetivo institucional	Medición de compromisos		
	Indicador	Resultado	Análisis de los resultados
Evaluar el avance del proceso de	Resultados/ cumplimiento	75%	Se logró un avance a los compromisos suscritos, referidos a las metas del

cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo segundo semestre de la vigencia 2023.	de las metas propuestas para el 2023		Plan de Desarrollo "Acacias, Camino de Oportunidad" en lo referente al cumplimiento de las cincuenta y nueve (59) metas asignadas, se comparten cuatro (4): dos (2) con la Empresa de Servicios Públicos de Acacias ESPA, una con la Secretaría de Gobierno y una con la Secretaría Social, para la vigencia 2023; con un nivel SATISFACTORIO para el primer semestre de la vigencia 2023, de acuerdo al informe de alarmas emitido por la Secretaría Planeación y Vivienda.
Evaluar la oportunidad de respuesta / tramitar en forma oportuna, el 100% de las solicitudes recibidas.	Oportunidad de respuesta de peticiones recibidas.	79.4%	De acuerdo al informe de PQRS con corte a 30 de noviembre del 2023, la Secretaría recibió <b>473</b> y cumplió con la respuesta oportuna de <b>376</b> solicitudes de su responsabilidad.
Evaluar la percepción de los ciudadanos respecto a los productos ofrecidos y servicios prestados por la Administración Municipal de Acacias.	Evaluación aplicada.	1.50%	De acuerdo al informe de seguimiento a la Política de Atención al Ciudadano con corte del 30 de septiembre del 2023, la secretaria obtuvo <b>61</b> calificaciones del servicio.

**EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA.** Una vez evaluados los compromisos adquiridos como resultado de lo anteriormente descrito y en cumplimiento a lo establecido en la Ley 909 de 2004, artículo 39. Obligación de evaluar: "...Jefe de Control Interno o quien haga sus veces en las entidades u organismos a los cuales se les aplica la presente ley, tendrá la obligación de remitir las evaluaciones de gestión de cada una de las dependencias, con el fin de que sean tomadas como criterio para la evaluación de los empleados, aspecto sobre el cual hará seguimiento para verificar su estricto cumplimiento", esta dependencia puede acceder al nivel SOBRESALIENTE en el referente de la evaluación de desempeño laboral individual.

**RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:** Se debe continuar con las políticas y lineamientos trazados por la Secretaría Administrativa y Financiera, con el fin de continuar fortaleciendo la entidad.

**Evaluación de gestión por áreas o dependencias Oficina de Control Interno – Alcaldía Municipal de Acacias Meta.**



Entidad: Alcaldía de Acacias - Meta		Dependencia a evaluar: Secretaría de Gobierno.	
OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA: Garantizar un ambiente con características de tranquilidad y seguridad en el Municipio de Acacias, propiciando la existencia de un orden público óptimo, fomentando las relaciones estrechas con la comunidad y su entorno, la convivencia ciudadana y el respeto de los derechos humanos.			
Compromisos asociados al cumplimiento del objetivo institucional	Medición de compromisos		
	Indicador	Resultado	Análisis de los resultados
Evaluar el avance del proceso de cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo segundo semestre de la vigencia 2023.	Resultados/ cumplimiento de las metas propuestas para el 2023	85%	Se logró un avance a los compromisos suscritos, referidos a las metas del Plan de Desarrollo " Acacias, Camino de Oportunidad" en lo referente al cumplimiento de las ochenta y cuatro (84) metas asignadas, se comparten tres (3), una (1) con la Secretaría de Fomento y Desarrollo Sostenible, una con la Secretaría de Planeación y Vivienda y una (1) con la Secretaría de las TIC, para la vigencia 2023; con un nivel SATISFACTORIO para el primer semestre de la vigencia 2023, de acuerdo al informe de alarmas emitido por la Secretaría Planeación y Vivienda.
Evaluar la oportunidad de respuesta / tramitar en forma oportuna, el 100% de las solicitudes recibidas.	Oportunidad de respuesta de peticiones recibidas.	84.5%	De acuerdo al informe de PQRSD con corte a 30 de noviembre del 2023, la Secretaría recibió 2145 y cumplió con la respuesta oportuna de 1814 solicitudes de su responsabilidad.
Evaluar la percepción de los ciudadanos respecto a los productos ofrecidos y servicios prestados por la Administración Municipal de Acacias.	Evaluación aplicada.	4.80%	De acuerdo al informe de seguimiento a la Política de Atención al Ciudadano con corte del 30 de septiembre del 2023, la secretaria obtuvo 65 calificaciones del servicio.

**EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA.** Una vez evaluados los compromisos adquiridos como resultado de lo anteriormente descrito y en cumplimiento a lo establecido en la Ley 909 de 2004, artículo 39. Obligación de evaluar: "...Jefe de Control Interno o quien haga sus veces en las entidades u organismos a los cuales se les aplica la presente ley, tendrá la obligación de remitir las evaluaciones

de gestión de cada una de las dependencias, con el fin de que sean tomadas como criterio para la evaluación de los empleados, aspecto sobre el cual hará seguimiento para verificar su estricto cumplimiento", esta dependencia puede acceder al nivel SOBRESALIENTE en el referente de la evaluación de desempeño laboral individual.

**RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:** Se debe continuar con las políticas y lineamientos trazados por la Secretaría Administrativa y Financiera, con el fin de continuar fortaleciendo la entidad.

**Evaluación de gestión por áreas o dependencias Oficina de Control Interno – Alcaldía Municipal de Acacias Meta.**

Entidad: Alcaldía de Acacias - Meta		Dependencia a evaluar: Oficina TIC.	
OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA: Diseñar, formular, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del Sector de Tecnologías de la Información entre los ciudadanos, las empresas, la administración municipal y demás instancias.			
Compromisos asociados al cumplimiento del objetivo institucional	Medición de compromisos		
	Indicador	Resultado	Análisis de los resultados
Evaluar el avance del proceso de cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo segundo semestre de la vigencia 2023.	Resultados/ cumplimiento de las metas propuestas para el 2023	93%	Se logró un avance a los compromisos suscritos, referidos a las metas del Plan de Desarrollo " Acacias, Camino de Oportunidad" en lo referente al cumplimiento de las treinta (30) metas asignadas, se comparten dos (2): una (1) con la Secretaría Administrativa y Financiera y una con la Secretaría de Gobierno, para el primer semestre de la vigencia 2023; con un nivel SATISFACTORIO para la vigencia 2023, de acuerdo al informe de alarmas emitido por la Secretaría Planeación y Vivienda.
Evaluar la oportunidad de respuesta / tramitar en forma oportuna, el 100%, de las solicitudes recibidas.	Oportunidad de respuesta de peticiones recibidas.	100%	De acuerdo al informe de PQRSD con corte a 30 de noviembre del 2023, la Secretaría recibió 7 y cumplió con la respuesta oportuna de 7 solicitudes de su responsabilidad.
Evaluar la percepción de los ciudadanos respecto a los productos ofrecidos y servicios prestados	Evaluación aplicada.	4.58%	De acuerdo al informe de seguimiento a la Política de Atención al Ciudadano con corte del 30 de septiembre del 2023, la



por la Administración Municipal de Acacias.		secretaría obtuvo <b>154</b> calificaciones del servicio.
---	--	---

**EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA.** Una vez evaluados los compromisos adquiridos como resultado de lo anteriormente descrito y en cumplimiento a lo establecido en la Ley 909 de 2004, artículo 39. Obligación de evaluar: "...Jefe de Control Interno o quien haga sus veces en las entidades u organismos a los cuales se les aplica la presente ley, tendrá la obligación de remitir las evaluaciones de gestión de cada una de las dependencias, con el fin de que sean tomadas como criterio para la evaluación de los empleados, aspecto sobre el cual hará seguimiento para verificar su estricto cumplimiento", esta dependencia puede acceder al nivel SOBRESALIENTE en el referente de la evaluación de desempeño laboral individual.

**RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:** Se debe continuar con las políticas y lineamientos trazados por la Secretaría Administrativa y Financiera, con el fin de continuar fortaleciendo la entidad.

**Evaluación de gestión por áreas o dependencias Oficina de Control Interno – Alcaldía Municipal de Acacias Meta.**

Entidad: Alcaldía de Acacias - Meta		Dependencia a evaluar: Oficina Jurídica	
OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA: Asistir, asesorar y garantizar el cumplimiento de las normas constitucionales y legales vigentes en todas las actuaciones jurídicas de la entidad, de manera oportuna y efectiva en los procesos judiciales, administrativos, y/o mecanismos alternativos de solución de conflictos.			
Compromisos asociados al cumplimiento del objetivo institucional	Medición de compromisos		
	Indicador	Resultado	Análisis de los resultados
Evaluar el avance del proceso de cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo segundo semestre de la vigencia 2023.	Resultados/ cumplimiento de las metas propuestas para el 2023	93,3%	Se logró un avance a los compromisos suscritos, referidos a las metas del Plan de Desarrollo " Acacias camino de oportunidad" en lo referente al cumplimiento de las tres (3) metas asignadas para la vigencia 2023; con un nivel SATISFACTORIO para la presente vigencia, de acuerdo al informe de alarmas emitido por la Secretaría Planeación y Vivienda.
Evaluar la oportunidad de respuesta / tramitar en forma oportuna, el 100%, de las solicitudes recibidas.	Oportunidad de respuesta de peticiones recibidas.	76.9%	De acuerdo al informe de PQRSD con corte a 30 de noviembre del 2023, la Secretaría recibió 126 y cumplió con la respuesta oportuna de 97 solicitudes de su responsabilidad.

Evaluar la percepción de los ciudadanos respecto a los productos ofrecidos y servicios prestados por la Administración Municipal de Acacias.	Evaluación aplicada.	4.90%	De acuerdo al informe de seguimiento a la Política de Atención al Ciudadano con corte del 30 de septiembre del 2023, la secretaría obtuvo <b>21</b> calificaciones del servicio.
--	----------------------	-------	--

**EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA.** Una vez evaluados los compromisos adquiridos como resultado de lo anteriormente descrito y en cumplimiento a lo establecido en la Ley 909 de 2004, artículo 39. Obligación de evaluar: "...Jefe de Control Interno o quien haga sus veces en las entidades u organismos a los cuales se les aplica la presente ley, tendrá la obligación de remitir las evaluaciones de gestión de cada una de las dependencias, con el fin de que sean tomadas como criterio para la evaluación de los empleados, aspecto sobre el cual hará seguimiento para verificar su estricto cumplimiento", esta dependencia puede acceder al nivel SOBRESALIENTE en el referente de la evaluación de desempeño laboral individual.

**RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:** Se debe continuar con las políticas y lineamientos trazados por la Secretaría Administrativa y Financiera, con el fin de continuar fortaleciendo la entidad.

## 6. Conclusiones

6.1 La evaluación de la gestión por áreas o dependencias correspondiente al segundo semestre de la vigencia de 2023, se sujetó a lo establecido en el artículo 39 de la Ley 909, así como a la normatividad vigente, en especial de lo indicado en el Acuerdo 6176 de 2018 "Por el cual se establece el Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral de los Empleados Públicos de Carrera Administrativa".

6.2 La evaluación se ajustó al procedimiento de Auditorías de Control Interno GCIN-PD-01 versión 7 del proceso de Evaluación independiente, así como lo contemplado en la "Guía de auditorías para entidades públicas" V4-DAFP-2020.

6.3 Las evaluaciones presentadas deben ser tomadas como insumo para la concertación de los nuevos compromisos y acuerdos de gestión de la vigencia 2024.

6.4 La Oficina de Control Interno realizará posteriormente seguimiento a los ejercicios de evaluación del desempeño. Dar aplicabilidad a las nuevas tecnologías que ofrecen las herramientas innovadoras para realizar el trabajo de la Oficina de Talento Humanos, con el fin de sincronizar la información, para que la evaluación de desempeño tenga éxito, esta a su vez debe ser usada para asegurar que el trabajo realizado esté alineado con los objetivos estratégicos de la entidad.

6.5 Esta evaluación está enmarcada en el cumplimiento de los compromisos funcionales y estratégicos, sin embargo, no es el único hecho calificable para la evaluación a la gestión Institucional y se debe tomar como lo dispone la normativa vigente, artículo 39 de la ley 909 de 2004, Circular 04 de 2005 Consejo Asesor, Acuerdo 6176 de 2018 de la CNSC.



6.6 Se reitera la importancia de verificar los controles definidos para el tiempo de respuesta de las PQRS, puesto que, para el periodo evaluado, se encontraron **1256** PQRS contestadas de manera extemporánea.

6.7 Se evidencian **107** PQRS vencidas sin respuesta correspondientes a los siguientes despachos:

DEPENDENCIA	No. PQRS vencidos sin RPTA	%
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	82	76,6%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y VIVIENDA	14	13,1%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	8	7,5%
SECRETARÍA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	2	1,9%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1	0,9%
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100,0%</b>

6.8 La Oficina de Control Interno continúa alertando sobre el estado de las PQRS a la Alta Dirección, mediante la entrega de informes semestrales.

6.9 La calificación general promedio de los cinco (05) criterios de la encuesta realizada a los ciudadanos, se obtuvo una puntuación de **4.30**, lo cual es un indicador que sirve para determinar que la Entidad está cumpliendo a cabalidad con la Política de Atención al Ciudadano, puesto que, en promedio los ciudadanos califican de manera excelente la integralidad del servicio recibido por la Alcaldía Municipal de Acacias.

## 7. Recomendaciones

Teniendo en cuenta los resultados anteriores, la Oficina de Control Interno se permite hacer las siguientes recomendaciones:

7.1 Realizar una debida planeación en las metas que se van a establecer en los Planes de Acción de la vigencia 2024.

7.2 Tener en cuenta las metas que no fueron cumplidas en la vigencia 2020-2021-2022-2023 e incluirlas en el Plan de Acción 2024, y en el nuevo plan de desarrollo tomar en cuenta sus avances y pertinencia.

7.3 Solicitar a la Secretaría de Planeación y Vivienda, la reprogramación de metas, cuando se adviertan que no se pueden cumplir en la vigencia, con el fin de obtener un mejor porcentaje en la evaluación que se realice y lograrlas cumplir en otra vigencia.

7.4 Se recomienda a todas las dependencias fortalecer las estrategias encaminadas para el trámite oportuno y de calidad a las PQRS, teniendo en cuenta las respuestas extemporáneas observadas durante el periodo analizado.

1001-42.6

7.5 Después de contestar la PQRSD al ciudadano, cerrar el trámite en la bandeja de gestión del CONTROLDOC para que no continúen corriendo los días de respuesta en el sistema. De igual modo, las dependencias que afirman manejar documentación de reserva, cerrar el trámite en la bandeja de gestión del CONTROLDOC, indicando la fecha en que se le dio respuesta al ciudadano con el número de radicado.

7.6 Se recomienda que los líderes de procesos, supervisen el cumplimiento de las acciones en la plataforma CONTROLDOC de sus profesionales, técnicos y auxiliares a su cargo, con el fin de garantizar repuestas oportunas a todos los PQRSD que ingresen a la administración central.

7.7 Continuar con la medición de la satisfacción de la atención al ciudadano, posterior a la realización del trámite o al servicio prestado. Es importante tener indicadores que permitan medir la satisfacción del ciudadano, con el fin de conocer la prestación de los servicios en cada una de las dependencias y de esta manera realizar los correctivos correspondientes para lograr un eficiente servicio.

  
**DORA PATRICIA MORENO REYES**  
Jefe de Oficina de Control Interno

  
**ANGIE ROCÍO BARRETO RINCÓN**  
Responsable de Auditoria / Seguimiento

Revisó DORA PATRICIA MORENO REYES  
Jefe de Oficina de Control Interno  
Proyectó: ANGIE ROCÍO BARRETO RINCÓN  
Profesional apoyo OCI

Referencia	Nombre	Folios	ubicación
PT # 1	Seguimiento al proceso de PQRSD, Alcaldía Municipal de Acacias-Meta	1-13	Pagina web Link <a href="https://www.acacias.gov.co/publicaciones/7023/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/">https://www.acacias.gov.co/publicaciones/7023/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/</a>
PT # 2	Informe de alarmas 2022 primer semestre	14-37	Enviado por la Secretaría de Planeación y Vivienda -correo electrónico, <a href="mailto:controlinterno@acacias.gov.co">controlinterno@acacias.gov.co</a>
PT # 3	Caracterización de procesos - DRIVE	38-77	Link <a href="https://drive.google.com/drive/u/1/shared-drives">https://drive.google.com/drive/u/1/shared-drives</a>
PT # 4	Informe Seguimiento a la Política de Atención al Ciudadano, Alcaldía Municipal de Acacias-Meta	78-86	Link <a href="https://www.acacias.gov.co/publicaciones/8826/informes-de-seguimiento-diferentes-procesos/">https://www.acacias.gov.co/publicaciones/8826/informes-de-seguimiento-diferentes-procesos/</a>