

19-01-2022

**INFORME DE PETICIONES
QUEJAS, RECLAMOS Y
SOLICITUDES DE LA
ADMINISTRACION
MUNICIPAL DE URIBIA
SEGUNDO SEMESTRE DEL
AÑO 2021**





CALLE 12 #8 – 61

TEL. 77710

alcaldia@uribia-laguajira.gov.co

<http://www.uribia-laguajira.gov.co/>

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.15	VERSION: 2013	
	INFORMES PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS ART. 76 DE LA LEY 1474 DE 2110.	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

INFORME DEL SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE DE JULIO A DICIEMBRE DE 2021 EN EL MUNICIPIO DE URIBIA LA GUAJIRA, EN CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE 2.011, ESTATUTO ANTICORRUPCION.

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVOS



2. ALCANCE

3. METODOLOGIA

4. EVALUACION

5. CONCLUSIONES

6. RECOMENDACIONES

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.15	VERSION: 2013	
	INFORMES PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS ART. 76 DE LA LEY 1474 DE 2110.	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

INFORME SEGUNDO SEMESTRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN EL MUNICIPIO DE URIBIA.



1. OBJETIVO:

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de julio 12 de 2011, el cual se norma lo siguiente: 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.

A sí mismo al cumplimiento de la circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de Octubre de 2011 expedida por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL, en la cual se imparte las siguientes instrucciones:

“Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de “ evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

Adicionalmente establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.15	VERSION: 2013	
	INFORMES PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS ART. 76 DE LA LEY 1474 DE 2110.	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

Igualmente, el Comité Institucional Coordinador de Control Interno en materia de control interno, hará seguimiento a través del informe ejecutivo anual de control interno.

2. ALCANCE

Con base en inspecciones hechas al SAC de la Administración Municipal donde se reciben y direccionan los derechos de peticiones hacia la dependencia encargada de la información y copia a la oficina Jurídica (líder del proceso), la Unidad de sistema donde se reciben por la página web las peticiones, quejas y reclamos y la Secretaria de Educación Municipal; la cual por estar certificada tiene un sistema independiente de Gestión de calidad y por consiguientes de las PQRS.



3. METODOLOGIA

Para evidenciar el cumplimiento de los compromisos se tendrá en cuenta las técnicas de auditoria generalmente aceptadas y establecidas en el Manual Operativo de la Oficina de Control Interno tales como la observación, revisión selectiva, indagación, entrevista, comprobación.

4. EVALUACION

4.1. SEGUIMIENTO AL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS CREADOS PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PQR

Se encuentran establecidos, seis mecanismos para la recepción de los PQRS como son: correspondencia que es recibida por el SAC o Ventanilla Única la cual se encuentra disponible de manera presencial con un horario de 8:00 am a 12:00 y de 2:00 a 6:00 pm, página web en el link <http://www.uribia-laguajira.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx>, email: contactecnos@uribia-laguajira.gov.co; y otro sistema en la Secretaria de Educación Municipal http://sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/app_Login/?sec=86; sin embargo, al revisar la certificación expedida sobre la cantidad de PQRS radicados por cada mecanismo en el período evaluado se evidencia, que el link de quejas y

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.15	VERSION: 2013	
	INFORMES PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS ART. 76 DE LA LEY 1474 DE 2110.	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

reclamos se encuentra funcionando normalmente al igual que el correo electrónico de la entidad.



De igual forma pudimos observar que el SAC o ventanilla única de la Administración cuenta con equipos tecnológicos, conectividad y acceso a la plataforma del Ministerio de Educación Nacional de manera gratuita sin embargo no se ha comenzado a dar uso, lo que requiere que la alta dirección a través del comité Institucional de gestión y desempeño evalúe las condiciones para ponerlo en funcionamiento; mientras tanto se siguen usando formatos en Excel para recibir y registrar los diferentes mecanismos de PQRS..

4.2. SEGUIMIENTO A LOS PUNTOS DE CONTROL DEL PROCEDIMIENTO ADOPTADO.

En el procedimiento que se lleva a cabo se establece claramente que no existe punto de control. Es importante resaltar, que los Procedimientos de PQRS y SAC no se encuentran en los manuales de procedimientos y operaciones de la entidad. Se hace necesario unificar en un solo punto de la Administración Municipal todos los mecanismos de PQRS y SAC, para así poder evaluar el proceso y tener control de la información recibida y enviada de la entidad. El proceso de PQRS en la Secretaria de Educación Municipal está totalmente sistematizado, tiene sus puntos de control y alarmas que genera el software implementado donado por el MEN

4.3. SEGUIMIENTO A LA APLICABILIDAD DE LA LEY DE ARCHIVO 594 DE 2000.

El Municipio de Uribe posee Tablas de Retención Documental el cual requiere ser actualizado para mejorar y optimizar el manejo administrativo de su archivo, y los procesos documentales resultantes de las actividades propias de las diferentes dependencias de la Entidad Territorial, cumpliendo de este modo con lo reglamentado a través de la Ley 594 de 2000 y las Circulares Externas Nos. 001, 006 de 2011.

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.15	VERSION: 2013	
	INFORMES PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS ART. 76 DE LA LEY 1474 DE 2110.	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

4.4. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LOS PQR.

Teniendo en cuenta que este proceso se lleva en puesto de trabajos diferentes, además de no contar con un sistema de información y atención al ciudadano resulta una tarea difícil lograr realizar un seguimiento y evaluación veraz a las repuestas oportunas de las PQRS que llegan a la administración, desde la oficina de control interno se sugirió a las distintas secretaria un formato para el registro de las PQRS la cual se realiza manualmente lo cual genera incertidumbre de la correcta manipulación y diligenciamiento oportuno; excepto la Secretaria de Educación Municipal cuyo proceso está certificado por el MEN y tiene su propio sistema de Gestión.



4.4.1. SAC DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE URIBIA

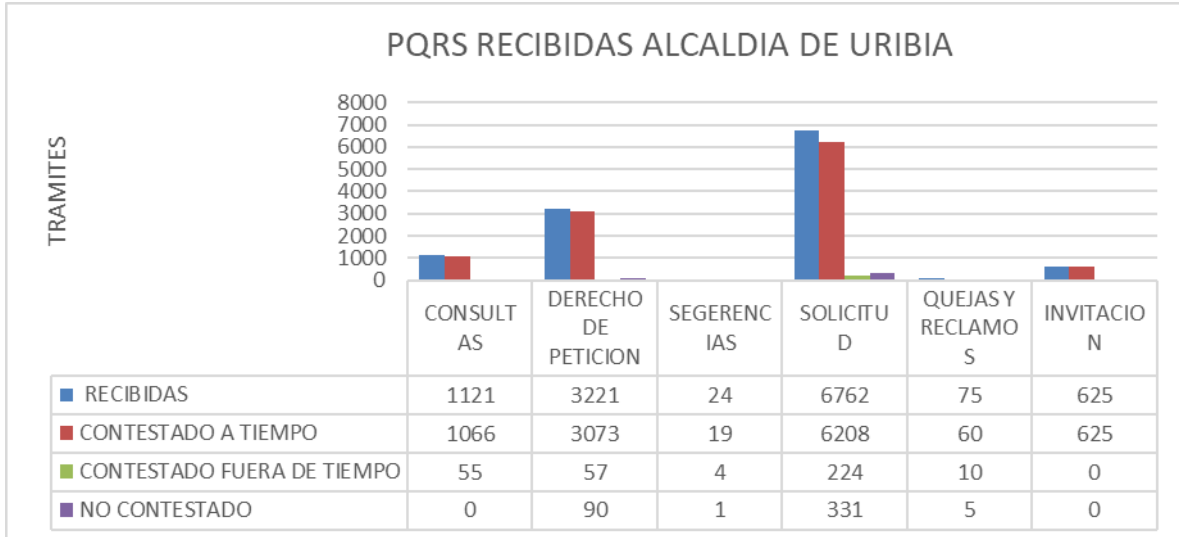
La correspondencia es recibida en la entrada del palacio en un puesto de control de entrada al público por un funcionario, quien las envían a cada dependencia según corresponda, Este trámite no se encuentra sistematizado y solo se llevan registro en libros y es difícil consolidar la información y verificar en detalle las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que fueron radicados y respondido a tiempo.

En el despacho del Alcalde se encuentra otro funcionario quien se encarga de revisar la correspondencia que llega por correo institucionales como: contactenos@uribia-laguajira.gov.co y despacho_alcaldia@uribia-laguajira.gov.co la cual remite a la secretaria o dependencia a la cual pertenezca por correo, pero no existe un control que permita saber si fue respondida o no a tiempo.

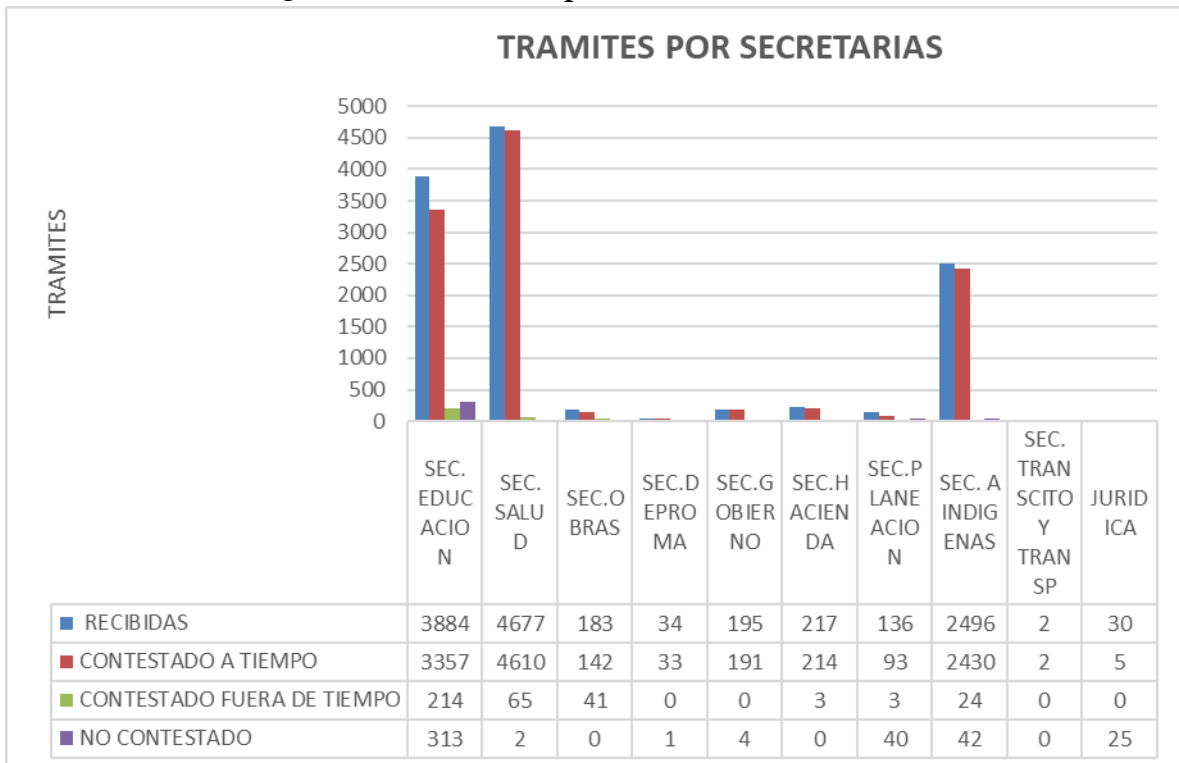
A continuación, se detalla el total de las PQRS recibidas en el segundo semestre de 2021 en el ente territorial según lo relacionado por cada dependencia.

Se recibieron un total de 11.854 PQRS discriminado de la siguiente **Grafica.1**



	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.15	VERSION: 2013	
	INFORMES PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS ART. 76 DE LA LEY 1474 DE 2110.		



Grafica 1. Total PQRS Alcaldía Municipal de Uribe



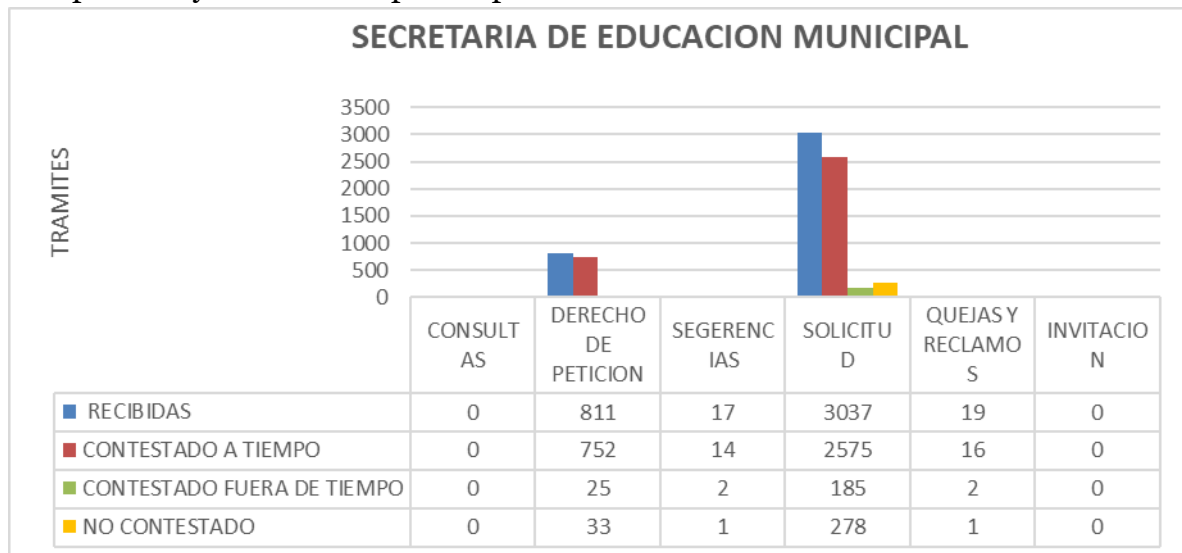
Podemos Observar en la gráfica que la Secretaria de Salud reporta la mayor número de las PQRS recibidas, con 4.677 del total.

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.15	VERSION: 2013	
	INFORMES PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS ART. 76 DE LA LEY 1474 DE 2110.	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

4.4.2. SAC SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL

El proceso de la PQRS de la secretaria de educación está totalmente sistematizado, tiene sus puntos de control y alarmas que genera el aplicativo SAC (Sistema de Atención al Ciudadano) implementado y donado por el MEN.

En Cuanto a quejas y reclamos existe un link activo en la página web donde se decepcionan y se dan la respuesta por este mismo medio.





Grafica 2. Secretaria de Educación

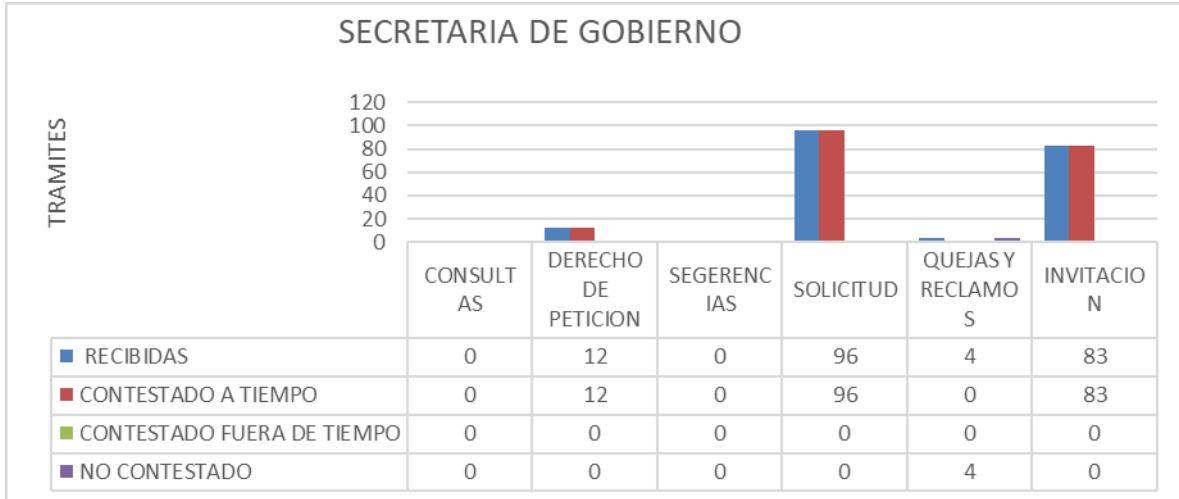
En la gráfica podemos observar de manera detallada la cantidad de trámites recibidas, en total fueron 3.884, de estas 3.357 fueron contestados a tiempo, 214 contestados fuera de tiempo y 313 no fueron contestados.

Es importante resaltar que 3,528 oficios Externos y 356 fueron requerimientos Interno

4.4.3. SECRETARIA DE GOBIERNO

Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes recibidas por la Secretaría de Gobierno por los distintos medios, SAC en físico y correo electrónico Sec_gobierno@uribia-laguajira.gov.co durante el segundo semestre del año reportadas a la oficina de control interno.

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.15	VERSION: 2013	
	INFORMES PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS ART. 76 DE LA LEY 1474 DE 2110.	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

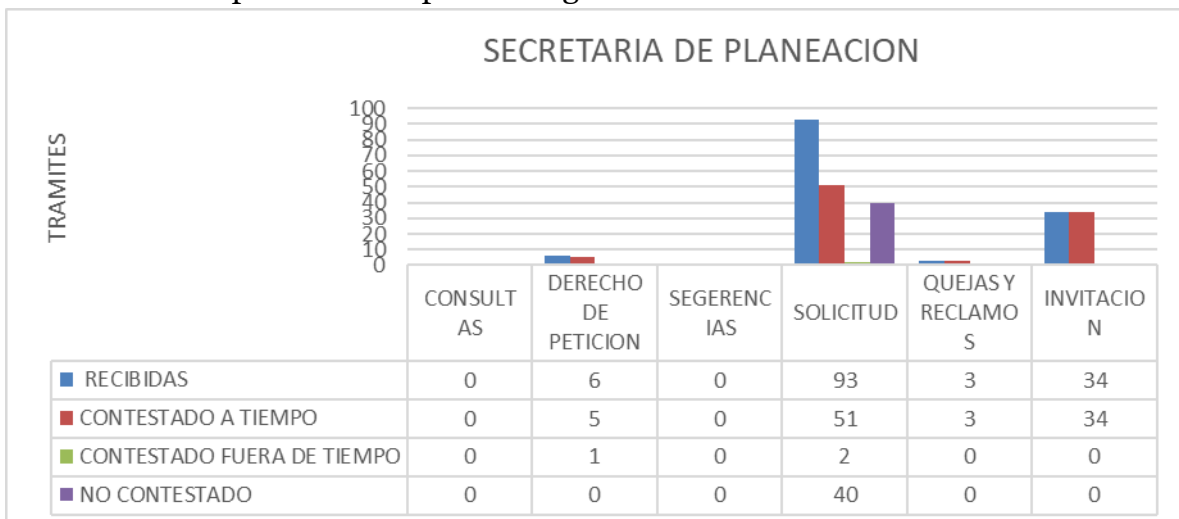


Grafica 3. Tabulación Secretaria de Gobierno



Observamos en la gráfica 3 que fueron recibidas en total 198 PQRS de los cuales 12 fueron derecho de petición, 96 Solicitudes, 4 Quejas y Reclamos y 83 Invitaciones.

4.4.4. SECRETARIA DE PLANEACION

De la oficina de planeación reporto la siguiente información.

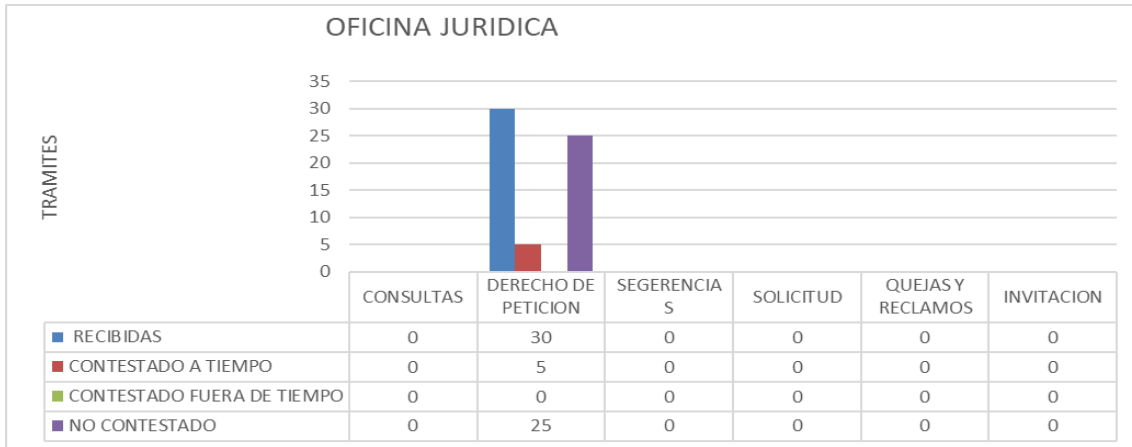


Recibieron un total de 136 requerimientos de los cuales 93 fueron solicitudes, 34 Invitaciones, 3 quejas y reclamos y 6 derechos de petición. Los 40 no contestados se encuentran en trámites.

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.15	VERSION: 2013	
	INFORMES PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS ART. 76 DE LA LEY 1474 DE 2110.	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

4.4.5. OFICINA ASESORA DE JURIDICA

Teniendo en cuenta el reporte detallado enviado por la oficina asesora jurídica, las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias es la siguiente:

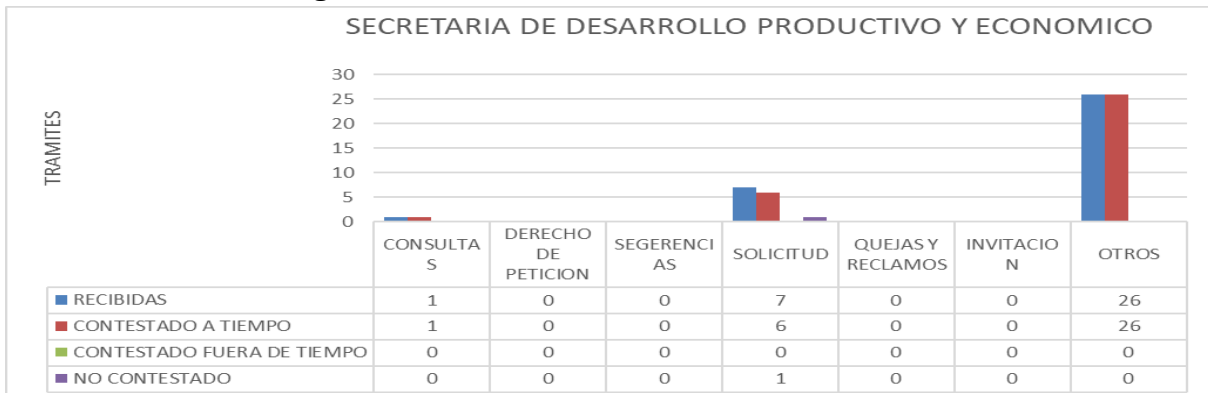


Grafica 4. Oficina asesora de jurídica



Según la gráfica 4. La oficina asesora de jurídico reporto 30 PQRS recibidas, de las cuales el 100% son derechos de petición. De estos 30 derechos de petición, 5 fueron contestados a tiempo y 1 no se a contestado y se encuentra en trámite y 24 fueron remitidos a otra sectoriales según correspondía.

4.4.6. SAC SECRETARIA DE DESARROLLO PRODUCTIVO Y MEDIO AMBIENTE

Teniendo en cuenta el reporte de número de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la Secretaria de Desarrollo Productivo y Medio Ambiente Municipal, la información es la siguiente:



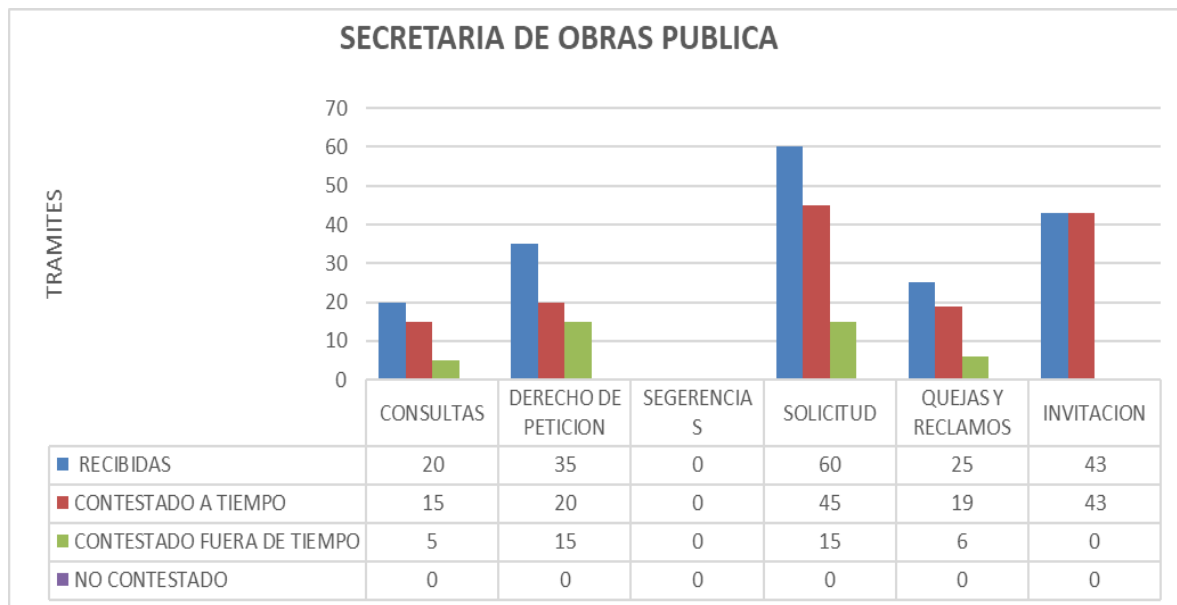
Grafica 5. Secretaria de desarrollo productivo y medio ambiente.

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.15	VERSION: 2013	
	INFORMES PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS ART. 76 DE LA LEY 1474 DE 2110.	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

La secretaria de desarrollo productivo y medio ambiente reporto a la oficina de control interno un total de 34 PQRS recibidas, consultas 1, solicitudes 7, y otros diferentes a los relacionados 26

4.4.7. SAC SECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS E INFRAESTRUCTURA

Teniendo en cuenta el reporte detallado de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la Secretaria de Obras Publicas Municipal, la información es las siguientes:





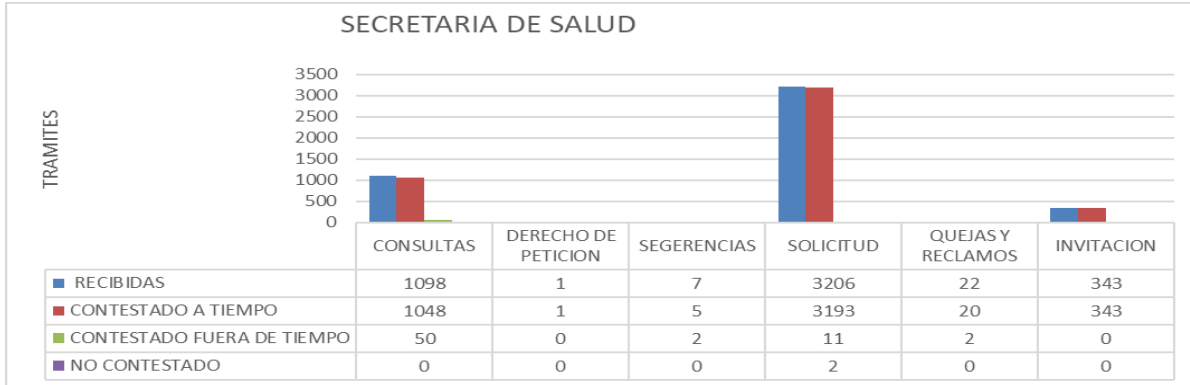
Grafica 6. Secretaria de Obras Públicas e infraestructura.

En total recibieron 183 PQRS discriminados así: 20 consultas de las cuales fueron contestadas 17 a tiempo y 5 fuera de tiempo; derechos petición 35 de los cuales 20 fueron contestados a tiempo y 15 contestados fuera de tiempo; 60 solicitudes de las cuales 45 se contestaron a tiempo, 15 contestadas fuera de tiempo; 25 quejas y reclamos de las cuales el 19 fueron contestadas a tiempo y 6 fuera de tiempo; 43 invitaciones recibidas de las cuales el 100% fue contestada a tiempo.

4.4.8. SAC SECRETARIA DE SALUD

Teniendo en cuenta el reporte de número de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la Secretaria de Salud Municipal, la información es la siguiente:

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.15	VERSION: 2013	
	INFORMES PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS ART. 76 DE LA LEY 1474 DE 2110.	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

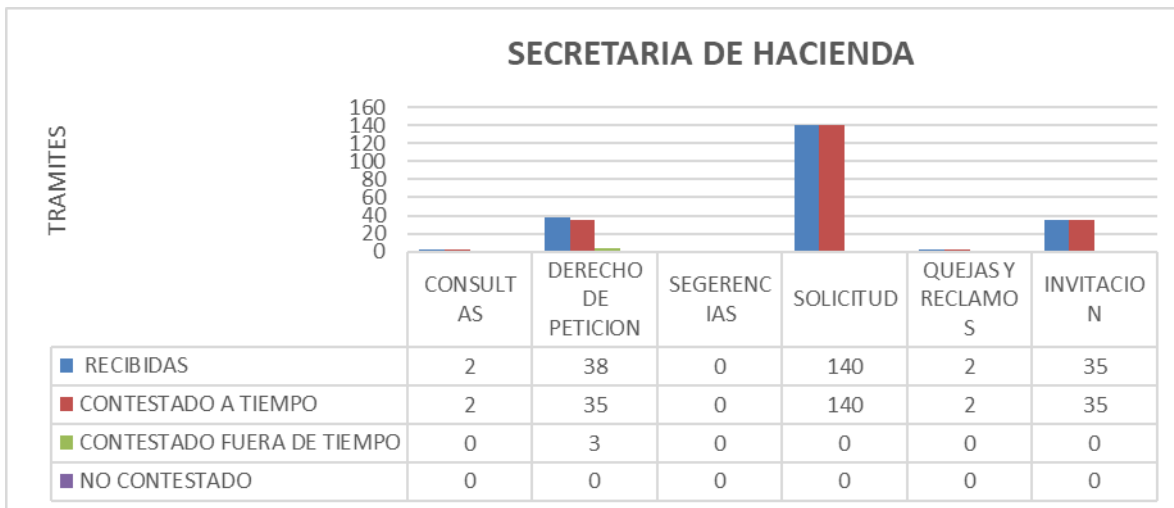


Grafica 7. Secretaria de Salud.



Se recibieron en total 4.677 PQRS, de las cuales 3206 son solicitudes, 22 quejas y reclamos, 343 invitaciones, 7 sugerencias, 1 derecho de petición y 1098 consultas

4.4.9. SAC SECRETARIA DE HACIENDA

De la Secretaria de Hacienda reporto la siguiente información de PQRS del segundo semestre de 2021.

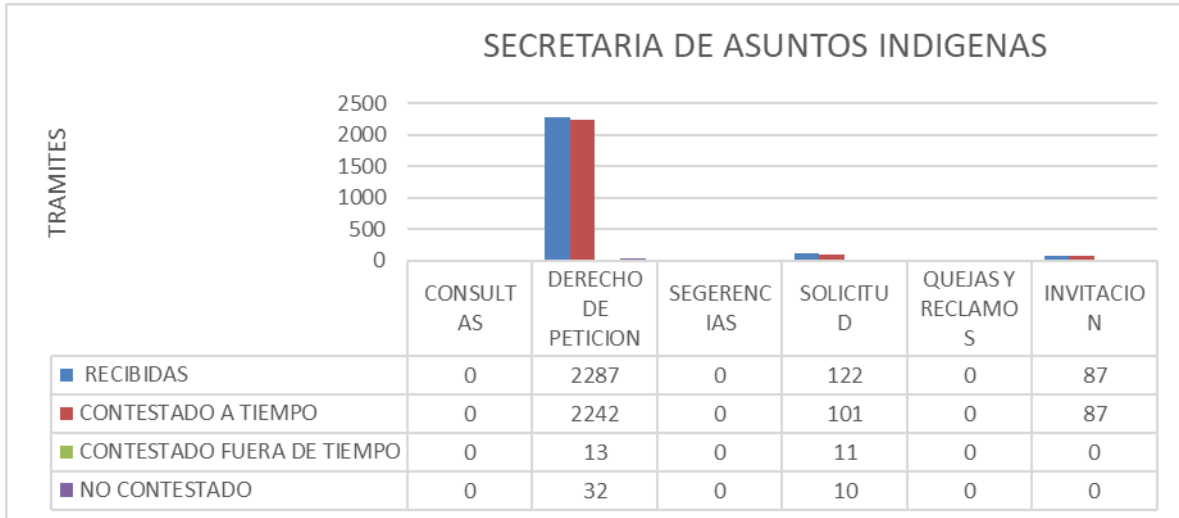


la Secretaría de Hacienda recibió un total de 217 requerimientos de los cuales 2 consultas, 38 derecho de petición, 140 solicitudes. 2 quejas y reclamos y 35 invitaciones. Solo 3 requerimientos no fueron contestados a tiempo.

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.15	VERSION: 2013	
	INFORMES PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS ART. 76 DE LA LEY 1474 DE 2110.	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

4.4.10. SECRETARIA DE ASUNTOS INDIGENAS

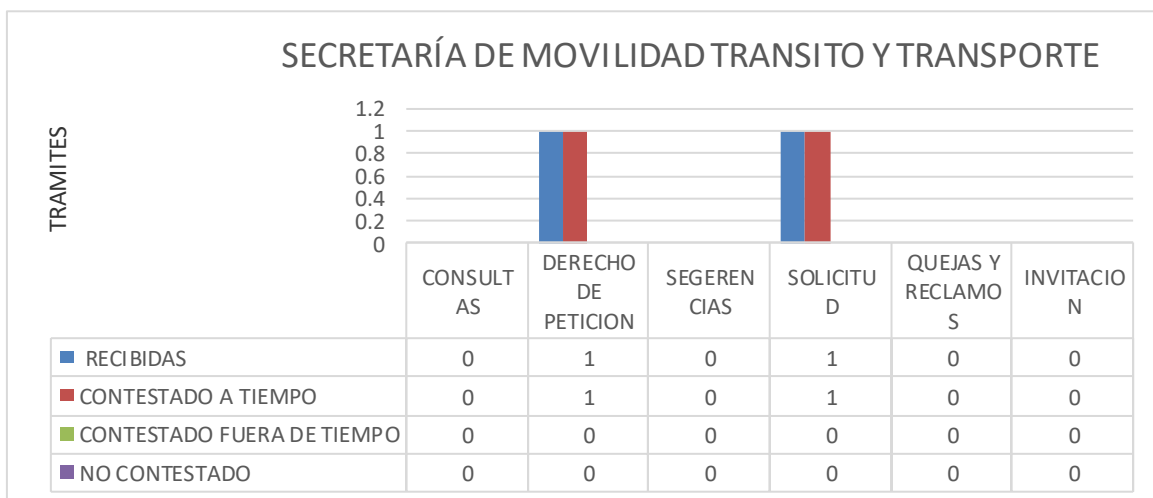
La Secretaria de Asuntos Indígenas reporto la siguiente información de PQRS del segundo semestre de 2021.





La Secretaría de Asuntos Indígenas recibió un total de 2.496 requerimientos de los cuales 2.287 derecho de petición, 122 solicitudes y 87 invitaciones. De las cuales 42 no fueron contestadas y 24 requerimientos no fueron contestados a tiempo.

4.4.11. SECRETARÍA DE MOVILIDAD TRÁNSITO Y TRANSPORTE

La Secretaría de Movilidad Tránsito y Transporte reporto la siguiente información de PQRS del segundo semestre de 2021.



	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.15	VERSION: 2013	
	INFORMES PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS ART. 76 DE LA LEY 1474 DE 2110.	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

La Secretaría de Movilidad Tránsito y Transporte recibió un total de 2 requerimientos de los cuales; 1 derecho de petición, y 1 solicitud.



4.5. SEGUIMIENTO A LA CORRECTA EJECUCION DEL PROCEDIMIENTO PRESTABLECIDO.

Es claro el interés que tiene el personal encargado de cumplir a cabalidad con el procedimiento de Derecho de Petición, sin embargo no se está cumpliendo con la Resolución N°. 2028 De 2010 por medio del cual se adopta el manual de indicadores de la Administración Central del Municipio de Uribe, Resolución 2027 por medio del cual se adopta el manual de operación por procesos y las políticas de operación de la Alcaldía Municipal de Uribe Código AO-AJ-05 en el que se fija en el procedimiento para los Derechos de Petición. Quedando claro que el único proceso que tiene armonizado con el MECI son los derechos de petición. Se diseñó en una Plantilla de Excel unas planillas de radicación de derechos de petición. De ahí que sea necesario, actualizar e incorporar a los manuales de operaciones, de riesgos, de indicadores de la administración Municipal adecuándolos a la estructura organizacional de la entidad los procedimientos para dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 artículo 76.

5. CONCLUSIONES

Se analizó el 100% de la muestra de la base de datos de los PQRS correspondiente al segundo semestre de 2021 y se evidencia lo siguiente:

- Analizando la información reportada podemos evidenciar que de 11.854 requerimientos recibidos 350 fueron contestados fuera de tiempo y 427 requerimientos no fueron contestados lo cual implica alto riesgo de llevar estas solicitudes a tutelas y procesos jurídicos.
- No se realiza el seguimiento a algunos correos institucionales para determinar las PQRS que llegan a estos.
- Existe deficiencia en el registro y control de las PQRS
- El ente territorial necesita con urgencia implementar un sistema para atención del ciudadano que garantice la veracidad en los reportes, mayor control de la información que entra y sale y la satisfacción del ciudadano ya que recibirían respuestas oportunas y de calidad.
- No existen los controles para los términos de la respuesta a los PQR desde

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.15	VERSION: 2013	
	INFORMES PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS ART. 76 DE LA LEY 1474 DE 2110.	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

cada secretaria.

- El link existente en la Secretaria de Educación donde se radican los documentos el usuario puede hacerle seguimiento a su petición a través de la página ya que se le asigna un usuario y una clave de acceso para que este pueda hacer dicho seguimiento, lo mismo sucede en el link de la Administración Municipal quedando pendiente la persona responsable dar respuesta en los respectivos términos de ley.
- Analizando los reportes de las PQRS realizada en la Secretaria de Educación con un Sistema de Información y el reporte de las demás secretarias queda en evidencia la debilidad que existe en el manejo de la información de la Administración Municipal.

6. RECOMENDACIONES



La atención y el servicio a los ciudadanos debe ser uno de los aspectos de mayor relevancia en una administración por esta razón se deben encaminar metas hacia la prestación de un servicio al ciudadano claro, transparente, eficaz, eficiente.

La misión de la alcaldía municipal de Uribí no debe estar limitada a la simple prestación de un servicio público sin ningún otro miramiento de calidad, sino que debe fijar su propósito en ofrecer sus servicios con los más elevados estándares de excelencia y calidad.

Como entidad al servicio de los ciudadanos por mandato constitucional, es esencial tener definidos claramente los derroteros y maneras en que deben responder nuestros funcionarios ante cualquier requerimiento de los usuarios, sean ellos externos o internos.

Brindar un servicio de manera adecuada; con calidez y respeto hacia nuestros usuarios, atentos a sus expectativas, escuchar con esmero, comprender y mostrar interés por sus necesidades, y realizar un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos permitirá hacer la diferencia, conquistando la satisfacción, confianza y preferencia de nuestros ciudadanos.

Esta atención y servicio de excelencia a los ciudadanos que se propone, no es



	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.15	VERSION: 2013	
	INFORMES PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS ART. 76 DE LA LEY 1474 DE 2110.	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

exclusiva de algunos pocos miembros de la Institución, tampoco es una obligación que se impone; por el contrario, es un mandamiento natural que está ligado de manera intrínseca a la misión institucional y, por ende, debe ser aplicado por todos los miembros en el desarrollo de sus funciones públicas.

La oficina de control interno en aras de mejorar el servicio de atención al ciudadano del ente territorial realizo un taller de fortalecimiento sobre el rol de enfoque que hace parte de la prevención para el seguimiento y evaluación del sistema de PQR de la administración municipal, esto con el fin de dar inicio a la implementación del aplicativo SAC que el ministerio de educación puso a disposición de la alcaldía municipal para su uso gratuito y el cual fue presentado ante el Comité de Gestión de Desempeño Institucional para su aprobación, análisis y evaluación; y posterior implementación. En este comité quedaron compromisos que serán desarrollados por la actual administración y teniendo en cuenta su determinación; después de 6 meses se realizó seguimiento a los compromisos y no se obtuvo respuesta por parte de la administración.

En este sentido se recomienda:

- Realizar mejoramiento el servicio de atención al ciudadano de acorde a lo estipulado en la Ley 1474 de 2011, garantizar un servicio con calidad y efectividad.
- Realizar Seguimiento y control a los correos institucionales de todas las Secretarias y dependencias.
- Que cada secretaria de despacho y oficina del ente territorial presenten no solo el diligenciamiento del formato de reporte de las PQRS, sino un informe detallada de este proceso.
- Capacitar y sensibilizar a los funcionarios no solo de la ventanilla SAC sino de todas las dependencias del ente territorial en el manejo del Servicio Atención Ciudadano.
- Desarrollar mecanismos de seguimiento y control para la recepción, manejo y control de las PQRS dentro de cada Secretaria de Despacho y oficina del ente territorial.
- Anexar la respuesta dada al expediente de cada peticionario.
- Crear controles para términos de respuesta a los PQR desde cada Secretaria, oficina o Dependencia.

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.15	VERSION: 2013	
	INFORMES PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS ART. 76 DE LA LEY 1474 DE 2110.	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

- Responder de manera oportuna la solicitud de los reportes de los PQRS a la oficina de control Interno.

Firmado el Original

ROBERTO OROZCO GOMEZ

Jefe Oficina Asesora De Control Interno