

15-07-2020

**INFORME DE PETICIONES  
QUEJAS, RECLAMOS Y  
SOLICITUDES DE LA  
ADMINISTRACION  
MUNICIPAL DE URIBIA  
PRIMER SEMESTRE DEL AÑO  
2020**





CALLE 12 #8 – 61

TEL. 77710

[alcaldia@uribia-laguajira.gov.co](mailto:alcaldia@uribia-laguajira.gov.co)

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

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

**INFORME DEL SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES,  
QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE DE  
ENERO A JULIO DE 2020 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**

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

## **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.

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

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 PQR como son: correspondencia que es recibida por el SAC o Ventanilla Única la cual se encuentra restringida a un horario de 8:00 am a 2:00 pm por causa de la Pandemia Covid-19 desde el 25 de marzo, página web en el link <http://www.uribia-laguajira.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx>, email: [contactecnos@uribia-laguajira.gov.co](mailto:contactecnos@uribia-laguajira.gov.co); y otro sistema en la Secretaria de Educación Municipal [http://sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/app\\_Login/?sec=86](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

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

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 y acceso a la plataforma del Ministerio de Educación Nacional de manera gratuita sin embargo no se ha comenzado a dar uso ya que la administración considera que no cuenta con herramientas tecnológicas suficientes 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 Uribí 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.

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

#### 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 los pqr 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; aceptó 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

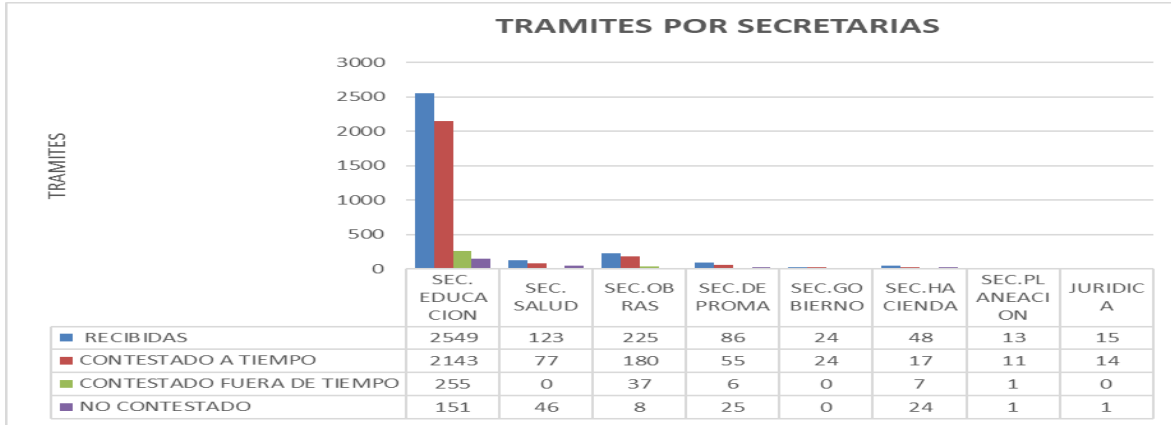
La correspondencia es recibida en la entrada del palacio en un puesto de control de entrada al público por un funcionario, quien las envían a cada dependencia según corresponda, Este trámite no se encuentra sistematizado y solo se llevan registro en libros y es difícil consolidar la información y verificar 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](mailto:contactenos@uribia-laguajira.gov.co) y [despacho\\_alcaldia@uribia-laguajira.gov.co](mailto: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 primer semestre de 2020 en el ente territorial según lo relacionado por cada dependencia.

Se recibieron un total de 3.083 PQRS discriminado de la siguiente **Grafica.1**

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

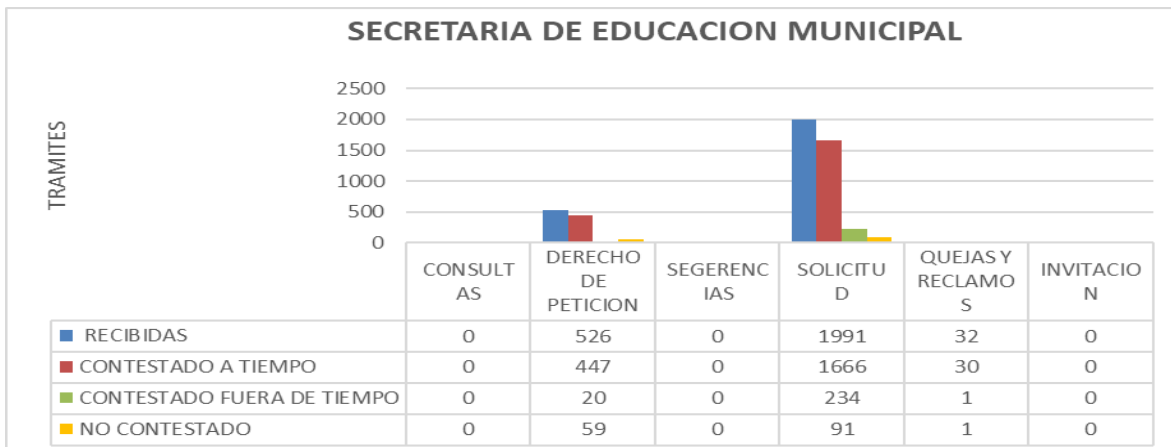




Podemos Observar en la gráfica que la Secretaria de Educación reporta la mayor numero de las PQRS recibidas, esto se debe al uso de plataforma SAC que permite mayor control de los requerimientos hechos por la Ciudadanía, además genera una información confiable.

#### 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.

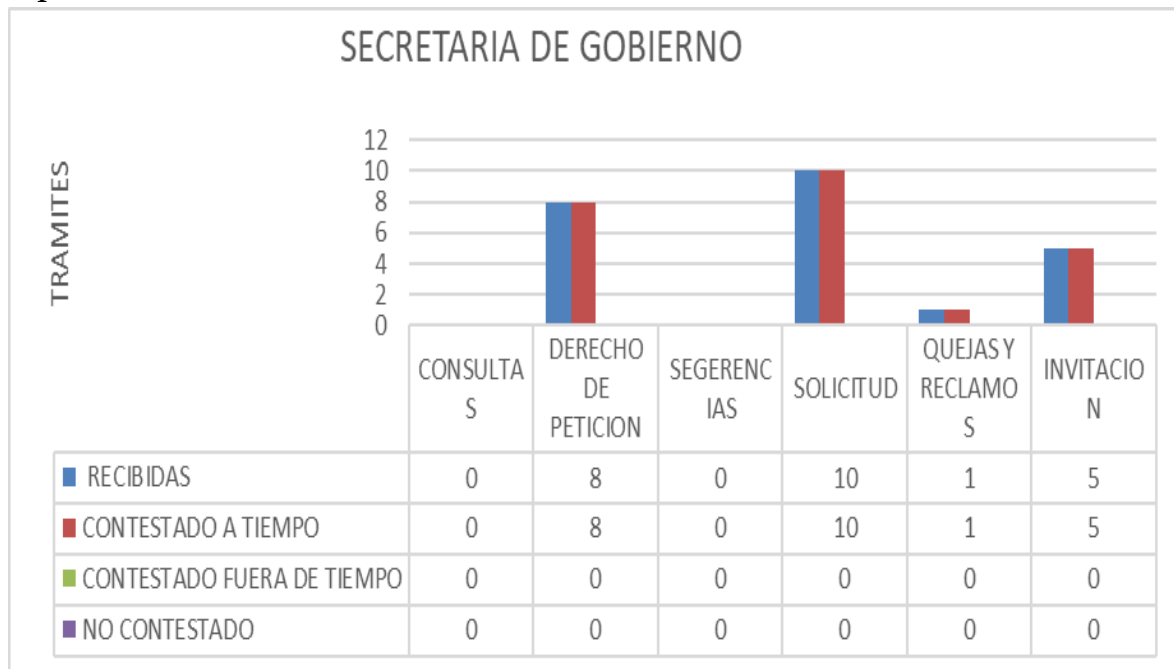


	<b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b> <b>DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA</b> <b>ALCALDIA DE URIBIA</b> <b>NIT. 892.115.155-4</b> <b>CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA</b>		
	<b>CODIGO:120.18.18.15</b>	<b>VERSION: 2013</b>	
	<b>INFORMES PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS ART. 76 DE LA LEY 1474 DE 2110.</b>	<b>OFICINA DE CONTROL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

En la gráfica podemos observar de manera detallada la cantidad de trámites recibidas, en total fueron 2.549 donde las solicitudes fueron 1.991 de las cuales 1.666 fueron contestadas a tiempo; es el trámite más solicitado en la Secretaria de Educación; 526 derechos de peticiones de las cuales 447 fueron contestados a tiempo, 20 contestado fuera de tiempo y 59 no contestados; fueron recibidas 32 quejas y reclamos de las cuales 30 fueron contestadas a tiempo tal como lo muestra la gráfica. Cabe resaltar que debido al manejo del aplicativo SAC es la única dependencia que envía el detalle más completo de la información.



#### 4.4.3. SECRETARIA DE GOBIERNO

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



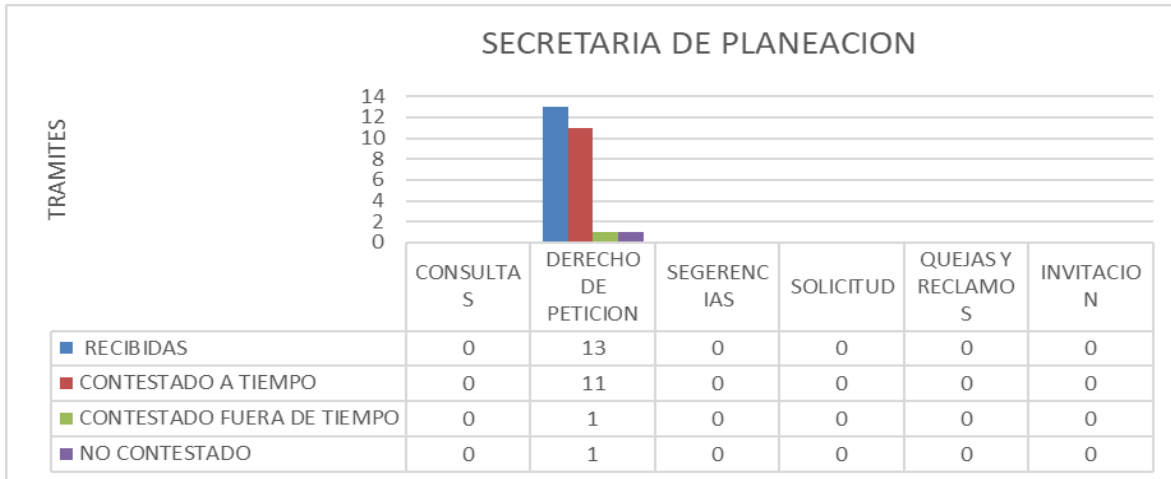
Observamos en la grafica3 que fueron recibidas en total 24 tramites de los cuales 8 son derecho de petición y todas fueron contestadas a tiempo; 10 solicitudes los cuales fueron contestados a tiempo.



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

#### 4.4.4. SECRETARIA DE PLANEACION

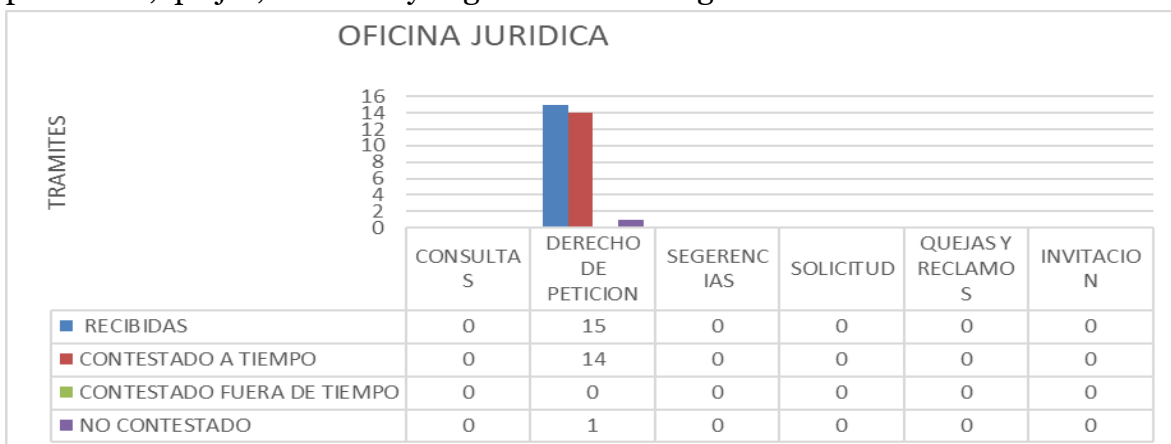
Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el primer semestre de 2020 por la Secretaria de Planeación municipal fueron las siguientes:





Recibieron trece (13) derechos de petición, once (11) contestados a tiempo, uno (1) contestado fuera de tiempo y uno (1) no contestado. La anterior información fue reportada por la secretaria de planeación.

#### 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:

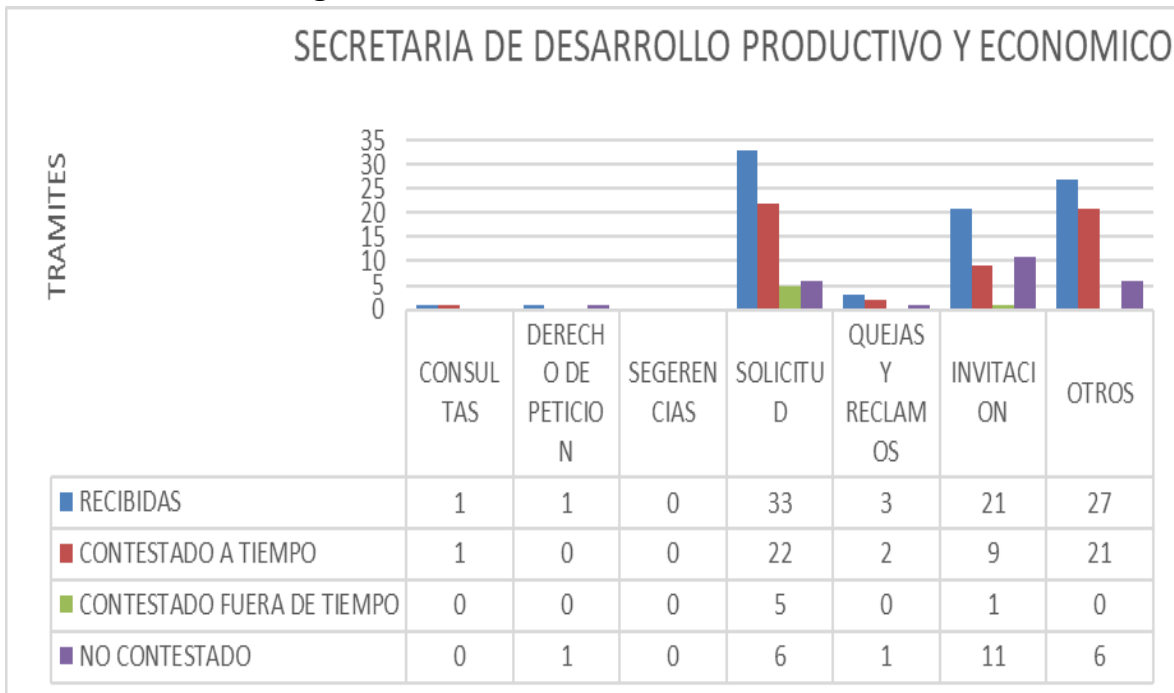


En total se recibieron 15 peticiones de las cuales fueron contestadas a tiempo catorce (14) y uno (1) no contestado y reporta que se encuentra en proceso por la naturaleza del trámite.

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

#### 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:

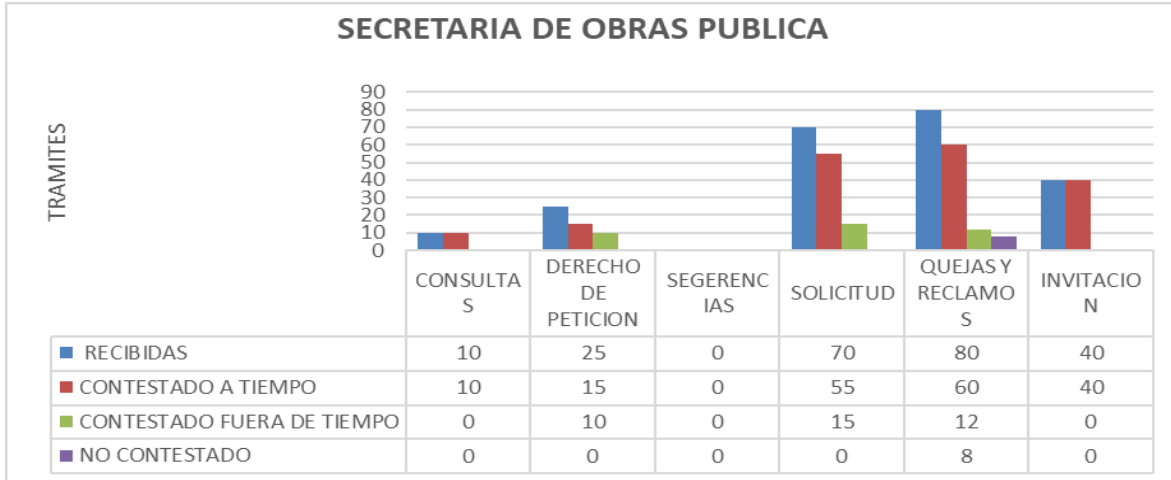


Recibió en total 86 tramites: una (1) consulta contestada a tiempo, un (1) derecho de petición el cual reporta que a la fecha se encuentra en trámite, 33 solicitudes de las cuales 22 fueron contestadas a tiempo, 5 fuera de tiempo y 6 no contestados; 21 invitación, 9 contestados a tiempo, 1 contestados fuera de tiempo, 11 no contestados; 27 de otros trámites, 21 contestados a tiempo y 6 no contestado según reporto la secretaria de desarrollo productivo y medio ambiente.

#### 4.4.7. SAC SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS E INFRAESTRUCTURA

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

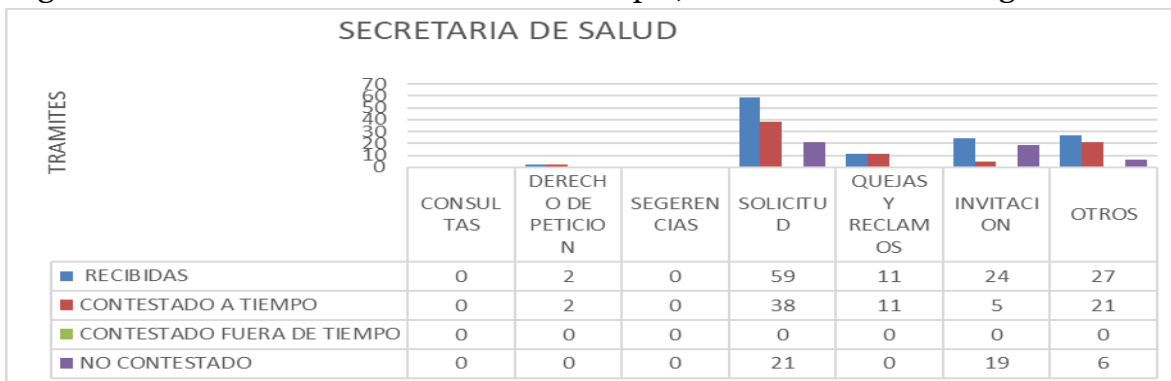
	<b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b> <b>DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA</b> <b>ALCALDIA DE URIBIA</b> <b>NIT. 892.115.155-4</b> <b>CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA</b>		
	<b>CODIGO:120.18.18.15</b>	<b>VERSION: 2013</b>	
	<b>INFORMES PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS ART. 76 DE LA LEY 1474 DE 2110.</b>	<b>OFICINA DE CONTROL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





En total recibieron 225 tramites discriminados así: 10 consultas las cuales fueron contestadas; derecho peticione 25 de los cuales 15 y 10 contestado fuera de tiempo; 70 solicitudes de las cuales 55 contestado a tiempo y 15 contestados fuera de tiempo; 80 quejas y reclamos de las cuales 60 contestados, 12 contestados fuera de tiempo, 8 no contestados; 40 invitaciones, según reporte de la secretaria de obras públicas.

#### 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:

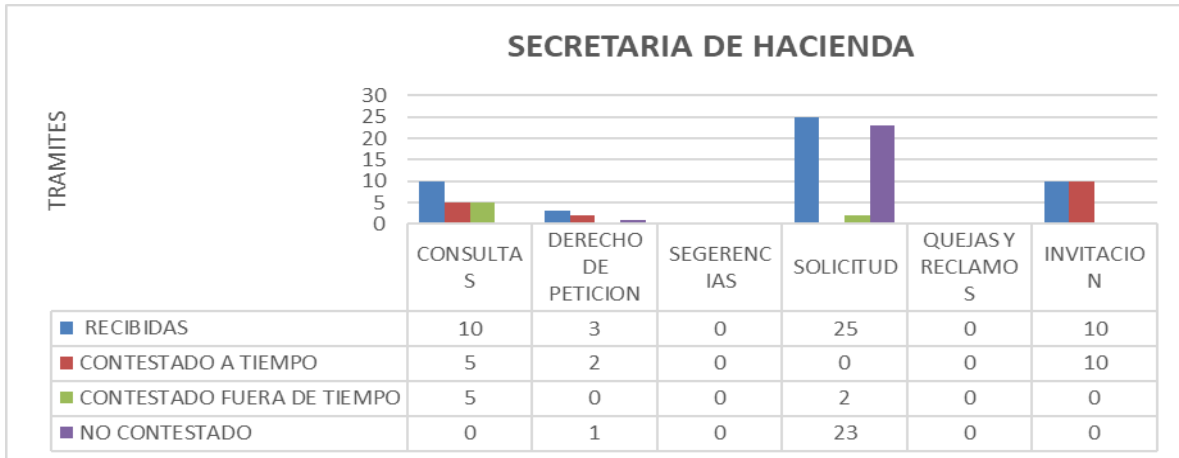


Recibieron en total 123 PQRS, de las cuales 2 son derecho de peticione, 59 solicitudes de los cuales 38 fueron contestadas a tiempo y 21 no contestadas; 11 quejas y reclamos las cuales fueron contestadas, 24 invitaciones, 5 contestadas a tiempo, 19 no contestadas, 27 otros trámites, 21 fueron contestadas a tiempo y 6 no contestadas.

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

#### 4.4.9. SAC SECRETARIA DE HACIENDA



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



Se recibieron en total 48 PQRS, de las cuales 17 fueron contestadas a tiempo, 7 fuera de tiempo y 24 no contestadas.

#### 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.

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

## 5. CONCLUSIONES

Se analizó el 100% de la muestra de la base de datos de los PQRS correspondiente al segundo semestre de 2020 y se evidencia lo siguiente:



- 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 se anexa la respuesta al expediente del peticionario.
- No existen los controles para los términos de la respuesta a los PQR desde 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

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

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 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 realizó 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 Secretarías y dependencias.

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

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

Firmado el Original  
**ELDA GOMEZ PEÑALVER**  
 JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO