
	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	
	INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

ALCALDIA MUNICIPAL DE URIBIA

INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN EL MUNICIPIO DE URIBIA, EN CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE 2.011, ESTATUTO ANTICORRUPCION.

URIBIA, 15 DE ENERO DE 2019





	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	
	INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

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	
	INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

INFORME IV TRIMESTRE A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS 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.

Igualmente el consejo Asesor Nacional en materia de control interno, hará seguimiento a través del informe ejecutivo anual 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	
	INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	OFICINA 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 PQR.

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, página web, email: contactecnos@uribia-laguajira.gov.co; y otro sistema en la Secretaria de Educación Municipal ; sin embargo, al revisar la certificación expedida sobre la cantidad de PQR radicados por cada mecanismo en el período evaluado se evidencia, que el link de quejas y 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 no cuenta con equipos tecnológicos, formatos para Recepcionar los diferentes mecanismos de PQR.

	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	
	INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

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 PQR 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 PQR y SAC, para así poder evaluar el proceso y tener control de la información recibida y enviada de la entidad. El proceso de PQR 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 manejo y administración de su archivo, se encuentran ajustados a 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 .

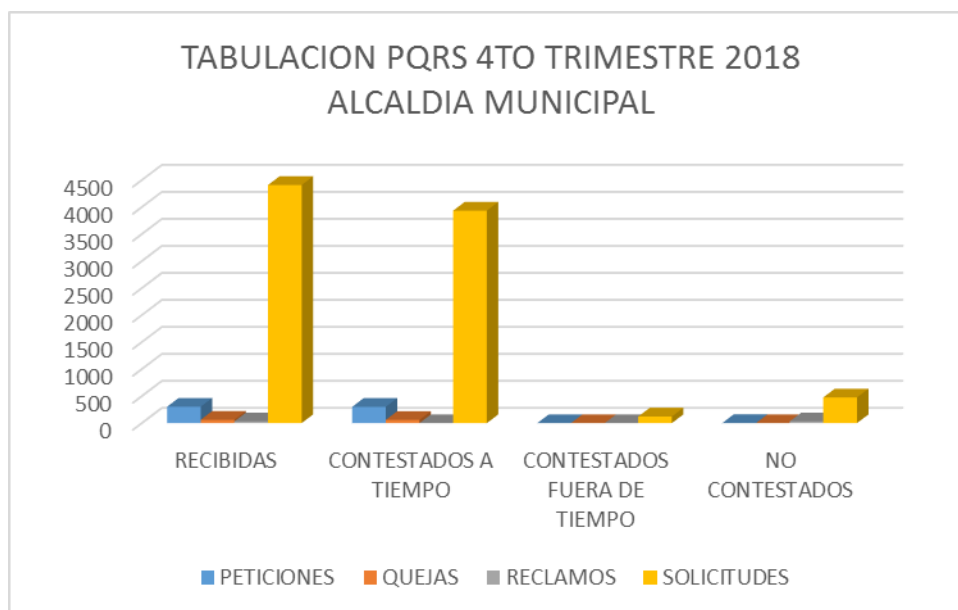
4.4. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LOS PQR.

Como este proceso se lleva en puesto de trabajos diferentes; en el SAC de la Administración Municipal donde se reciben los PQR las secretarias y dependencias de la Administración y el SAC de la Secretaria de Educación Municipal cuyo proceso está certificado por el MEN y tiene su propio sistema de Gestión.

	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	
	INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

4.4.1. SAC DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE URIBIA

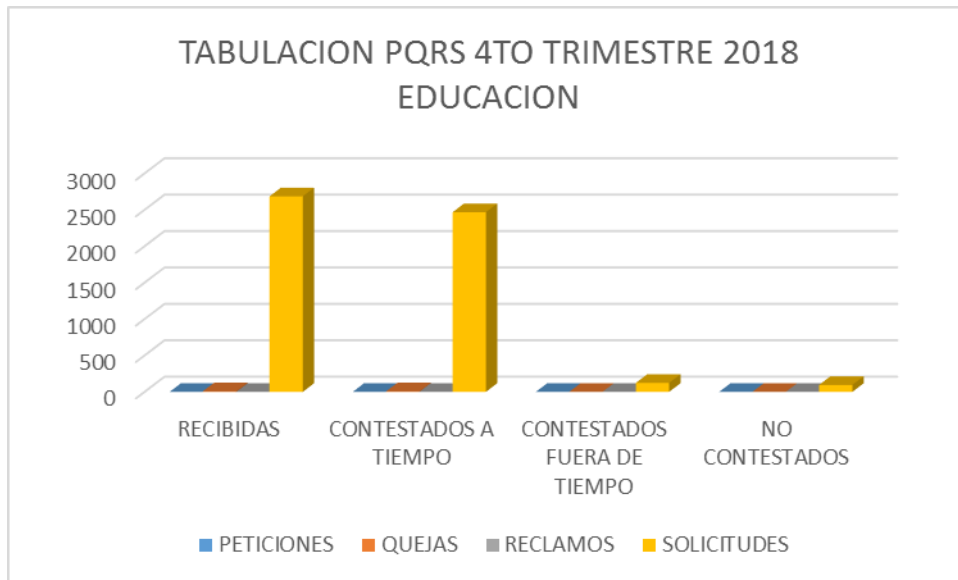
La correspondencia es recepcionada a la entrada del palacio en un puesto de control de entrada al público por un funcionario el cual la envía al a cada dependencia. Este trámite no se encuentra sistematizado y solo se llevan registro en libros y fue difícil consolidar la información y verificar que numero de Derechos de Petición, Quejas y Reclamos que fueron radicados y respondido a tiempo en el periodo auditado.



Se recibieron un total de 4807 trámites en el último trimestre del año 2018, de los cuales 4409 fueron solicitudes (oficios externos, etc.), 33 reclamos, 61 quejas y 304 peticiones. De los 4409, fueron contestados a tiempo 4296, fuera de tiempo 123 y no contestados o no requieren respuesta 475.

4.4.2. SAC SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL

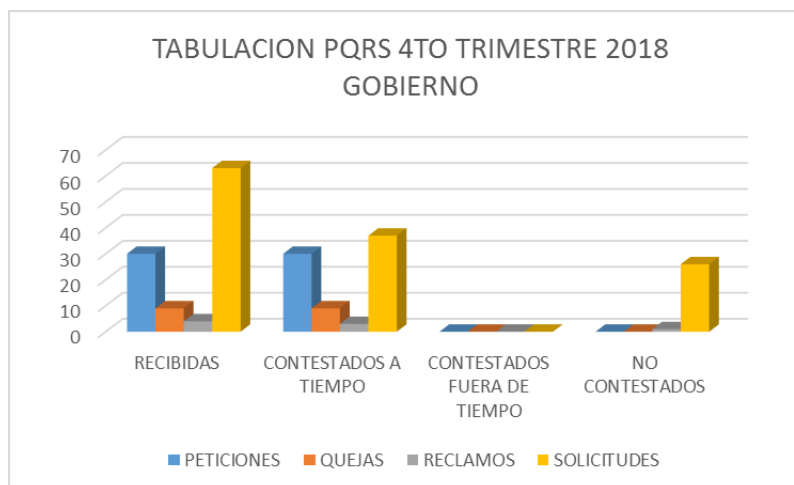
El proceso de la PQR está totalmente sistematizado, tiene sus puntos de control y alarmas de genera el software implementado donado por el MEN. En Cuanto a quejas y reclamos existe un link activo en la página web donde se recepcionan y se dan la respuesta por este mismo medio, se debe incluir que la persona responsable del SAC radique en los formatos las peticiones quejas y reclamos recibidos por este medio.





En total se recibieron 2692 tramites, de los cuales 1353 fueron oficios externos, 1331 necesitaban tramitarse, cero reclamos, o peticiones y 7 quejas.

4.4.3. SAC SECRETARIA DE GOBIERNO

Teniendo en cuenta el reporte de número de peticiones, quejas y reclamos y solicitudes de la Secretaría de Gobierno Municipal, la información es la siguiente:

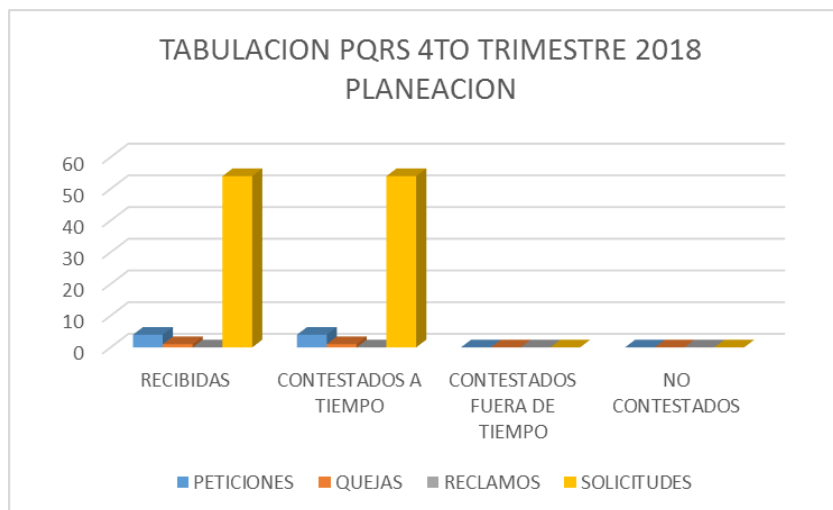


	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA			
	CODIGO:120.18.18.15			VERSION: 2013
	INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS			OFICINA DE CONTROL INTERNO

Se recibieron en total 106 trámites, de los cuales 30 fueron peticiones, 9 quejas, 4 reclamos y 63 solicitudes.

4.4.4. SAC SECRETARIA DE PLANEACION

Teniendo en cuenta el reporte de número de peticiones, quejas y reclamos y solicitudes de la Secretaria de Planeación municipal, la información es la siguiente:



Se recibieron en total durante el último trimestre del 2018, 59 tramites, de los cuales 4 fueron peticiones, 1 queja, 54 solicitudes y no hubo ningún reclamo.

4.4.5. SAC SECRETARIA DE ASUNTOS JURIDICOS

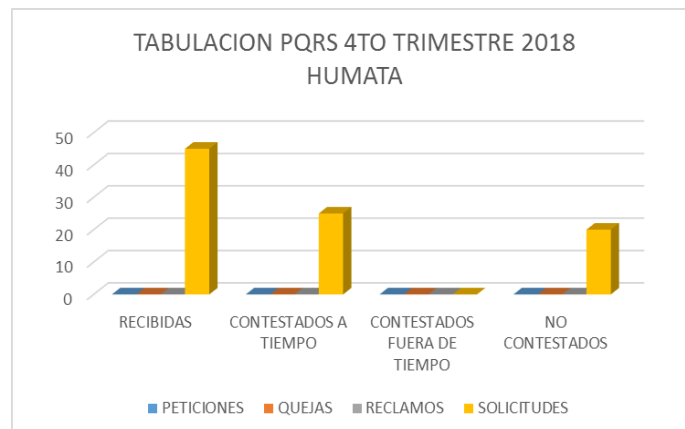
Teniendo en cuenta el reporte de número de peticiones, quejas y reclamos y solicitudes de la Secretaria de Asuntos Jurídicos municipal, la información es la siguiente:





En total se recibieron 102 trámites, de los cuales 90 fueron solicitudes, 8 peticiones, 3 quejas y 1 reclamo.

4.4.6. SAC SECRETARIA DE DESARROLLO PRODUCTIVO Y MEDIO AMBIENTE

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

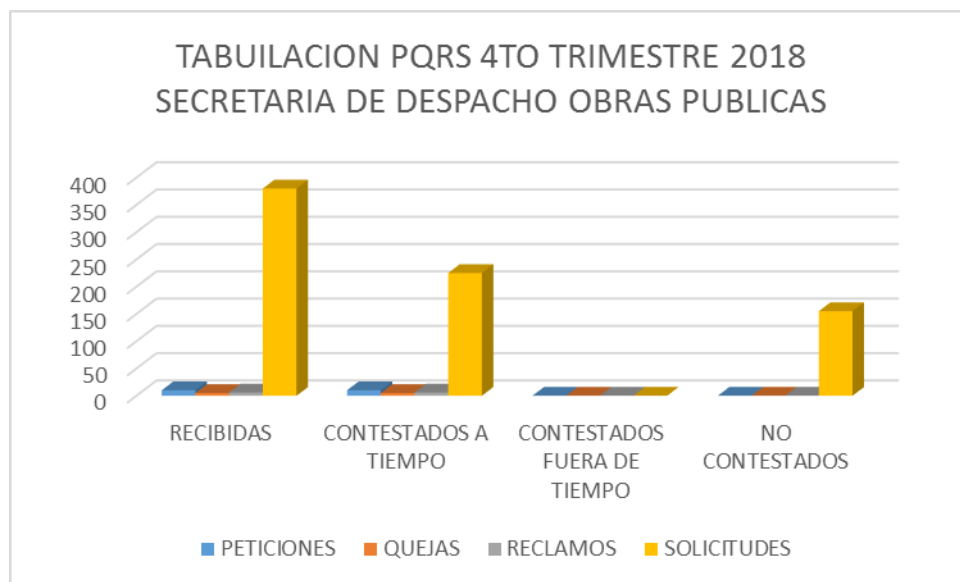


	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.15	VERSION: 2013	
	INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

Se recibieron en total 45 tramites, de los cuales en su totalidad fueron solicitudes externas.

4.4.7. SAC SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS



Teniendo en cuenta el reporte de número de peticiones, quejas y reclamos y solicitudes de la Secretaria de Obras Publicas Municipal, la información es la siguiente:



En total se recibieron 401 tramites, de los cuales 10 son peticiones, 5 quejas, 6 reclamos y 380 solicitudes.

4.4.8. SAC OFICINA DE RECURSOS FISICOS

Teniendo en cuenta el reporte de número de peticiones, quejas y reclamos y solicitudes de la Oficina de Recursos Físicos Municipal, la información es la siguiente:

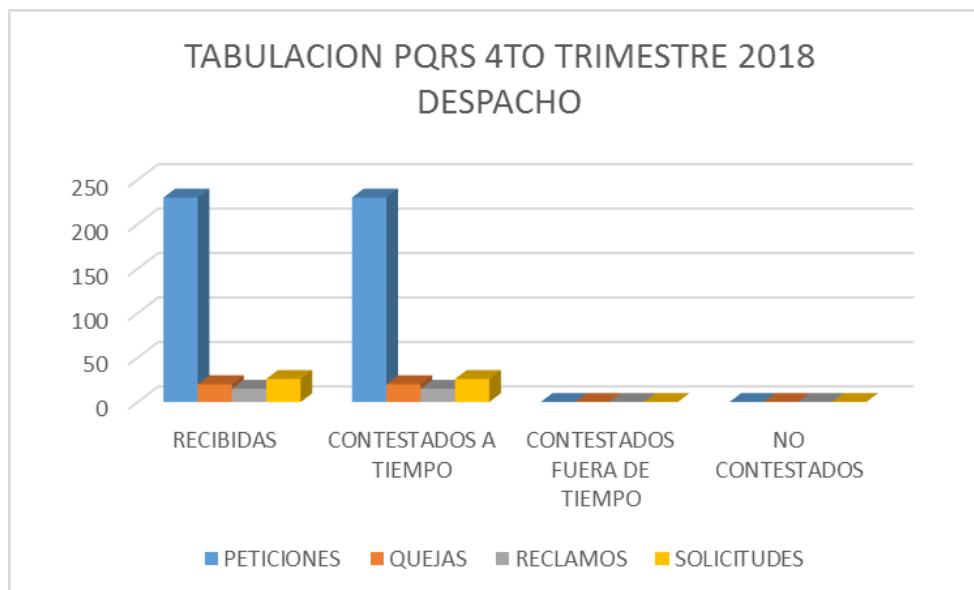
	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.15	VERSION: 2013	
	INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	OFICINA DE CONTROL INTERNO	





se recibieron en total 10 trámites, de los cuales 3 fueron peticiones y 7 solicitudes; de las cuales 6 no fueron contestadas.

4.4.9. SAC DESPACHO MUNICIPAL

Teniendo en cuenta el reporte de número de peticiones, quejas y reclamos y solicitudes de la Despacho Municipal, la información es la siguiente:

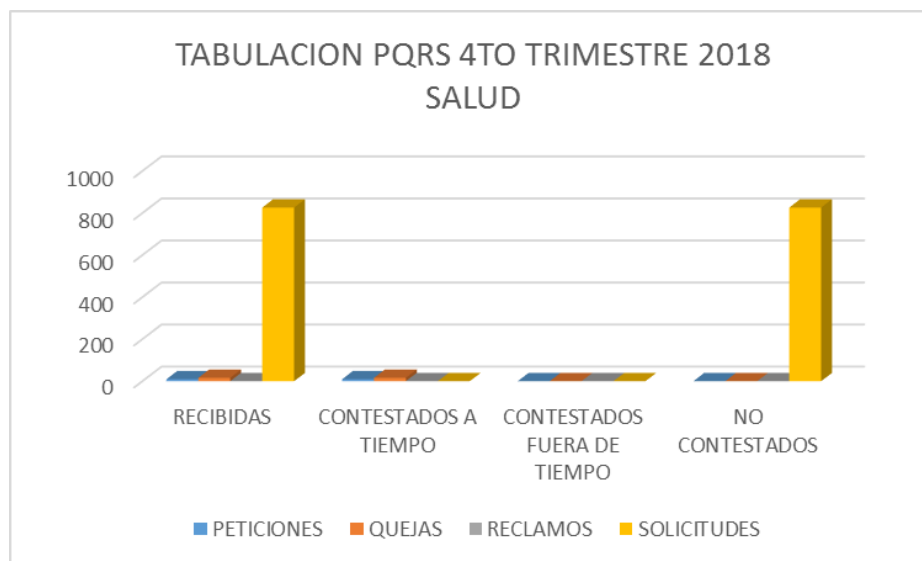


	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.15	VERSION: 2013	
	INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

Se recibieron 291 tramites durante el ultimo trimestre del 2018, de los cuales 230 fueron peticiones, 20 quejas, 15 reclamos y 26 solicitudes.

4.4.10. SAC SECRETARIA DE SALUD



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



Se recibieron en total 851 tramites para el ultimo trimestre del 2018, de los cuales, 9 fueron peticiones, 16 quejas, 826 solicitudes y no hubo reclamos.

4.4.11. SAC OFICINA DE TALENTO HUMANO

Teniendo en cuenta el reporte de número de peticiones, quejas y reclamos y solicitudes de la Oficina de Talento 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	
	INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	OFICINA DE CONTROL INTERNO	



En total para el último trimestre del 2018 se revivieron 244 tramites, de los cuales 10 fueron peticiones y 234 solicitudes.

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 Uribí, Resolución 2027 por medio del cual se adopta el manual de operación por procesos y las políticas de operación de la Alcaldía Municipal de Uribí 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.

	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	
	INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	OFICINA DE CONTROL INTERNO	



5. CONCLUSIONES

Se analizó el 100% de la muestra de la base de datos de los PQR correspondiente al periodo del 1 de octubre de 2017 al 31 de diciembre de 2018 y se evidencia lo siguiente:

- No se hace el seguimiento a los correos institucionales para determinar las PQRS que llegan a estos.
- 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.

6. RECOMENDACIONES

- Realizar mejoramiento el SAC de acorde a lo estipulado en la Ley 1474 de 2011, para que recepciones, direccionen e informe los PQR recibidos en la Administración Municipal.
- Actualizar planilla para el reporte de PQRS del ente territorial, para el manejo y uso de cada Secretaria de Despacho.
- Estandarizar los informes de PQRS para el uso de todo el ente territorial.
- Capacitar y sensibilizar a los funcionarios del SAC del ente territorial sobre la recepción, manejo y control de las PQRS que se reciben y direccionan a cada Secretaria de Despacho Municipal
- Desarrollar mecanismos de seguimiento y control para la recepción, manejo y control de las PQRS dentro de cada Secretaria de Despacho del ente territorial.

	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	
	INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

- Hacer uso del control disciplinario para aquellos servidores que no cumplan con los tiempos estipulados en los procedimientos de PQR.
- Anexar la respuesta dada al expediente de cada petionario.
- Crear controles para términos de respuesta a los PQR desde cada Secretaria, oficina o Dependencia.



ELDA GOMEZ PEÑALVER
JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Elaboro: Priscila Sabino Mejía, Profesional Universitario
Reviso: Elda Gómez Peñalver, Jefe de Oficina asesora de Control Interno.