


	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.02	VERSION: 2013	
	INFORME A ENTIDADES DE VIGILANCIA Y CONTROL	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

ALCALDIA MUNICIPAL DE URIBIA

INFORME SEGUIMIENTO AI 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.

Comprometidos Con Uribe

Ayata>wa juchiirúa jukuwa>ipa Ichitki
 Telefono: (57 7) 717 7255 – Fax: (57 7) 717 7255 – www.uribia-laguajira.gov.co
 Peticiones, Quejas y Reclamos – Correo electrónico: contactenos@uribia-laguajira.gov.co
 Dirección: Calle 12 No. 8 -61 Palacio Municipal – Uribe – la Guajira- Colombia



	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.02	VERSION: 2013	
	INFORME A ENTIDADES DE VIGILANCIA Y CONTROL	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

URIBIA, 08 DE JULIO DE 2015

	TABLA DE CONTENIDO	Pág.
1.	OBJETIVOS	3
2.	ALCANCE	4
3.	METODOLOGIA	4
4.	EVALUACION	4
5.	CONCLUSIONES	8
6.	RECOMENDACIONES	9

Comprometidos Con Uribe

Ayata>wa juchiirúa jukuwa>ipa Ichitki
 Telefono: (57 7) 717 7255 – Fax: (57 7) 717 7255 – www.uribia-laguajira.gov.co
 Peticiones, Quejas y Reclamos – Correo electrónico: contactenos@uribia-laguajira.gov.co
 Dirección: Calle 12 No. 8 -61 Palacio Municipal – Uribe – la Guajira- Colombia

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.02	VERSION: 2013	
	INFORME A ENTIDADES DE VIGILANCIA Y CONTROL	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

INFORME SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN EL MUNICIPIO DE URIBIA.

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

Comprometidos Con Uribe

Ayata>wa juchiirúa jukuwa>ipa Ichitki
 Telefono: (57 7) 717 7255 – Fax: (57 7) 717 7255 – www.uribia-laguajira.gov.co
 Peticiones, Quejas y Reclamos – Correo electrónico: contactenos@uribia-laguajira.gov.co
 Dirección: Calle 12 No. 8 -61 Palacio Municipal – Uribe – la Guajira- Colombia

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.02	VERSION: 2013	
	INFORME A ENTIDADES DE VIGILANCIA Y CONTROL	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

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.

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, De igual forma pudimos evidencia que el link de quejas y reclamos se encuentra funcionando normalmente a igual que el correo electrónico de la entidad.

Comprometidos Con Uribia

Ayata>wa juchiirúa jukuwa>ipa Ichitki
 Telefono: (57 7) 717 7255 – Fax: (57 7) 717 7255 – www.uribia-laguajira.gov.co
 Peticiones, Quejas y Reclamos – Correo electrónico: contactenos@uribia-laguajira.gov.co
 Dirección: Calle 12 No. 8 -61 Palacio Municipal – Uribia – la Guajira- Colombia

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.02	VERSION: 2013	
	INFORME A ENTIDADES DE VIGILANCIA Y CONTROL	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

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.

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.

Comprometidos Con Uribí

Ayata>wa juchiirúa jukuwa>ipa Ichitki
 Telefono: (57 7) 717 7255 – Fax: (57 7) 717 7255 – www.uribia-laguajira.gov.co
 Peticiones, Quejas y Reclamos – Correo electrónico: contactenos@uribia-laguajira.gov.co
 Dirección: Calle 12 No. 8 -61 Palacio Municipal – Uribí – la Guajira- Colombia

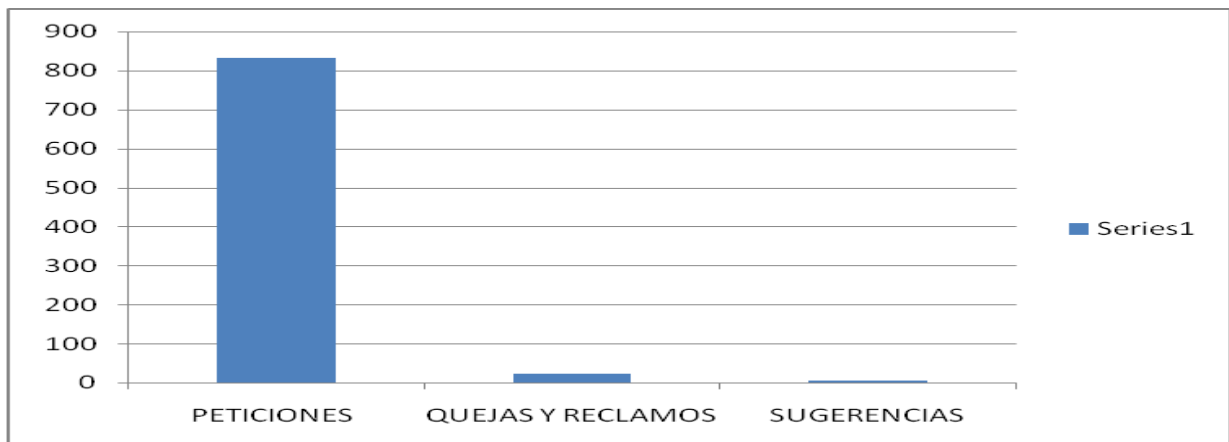
	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.02	VERSION: 2013	
	INFORME A ENTIDADES DE VIGILANCIA Y CONTROL	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

4.4.1. 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



TOTAL REQUERIMIENTOS

TRAMITE	RECIBIDAS
PETICIONES	833
QUEJAS Y RECLAMOS	23
SUGERENCIAS	4

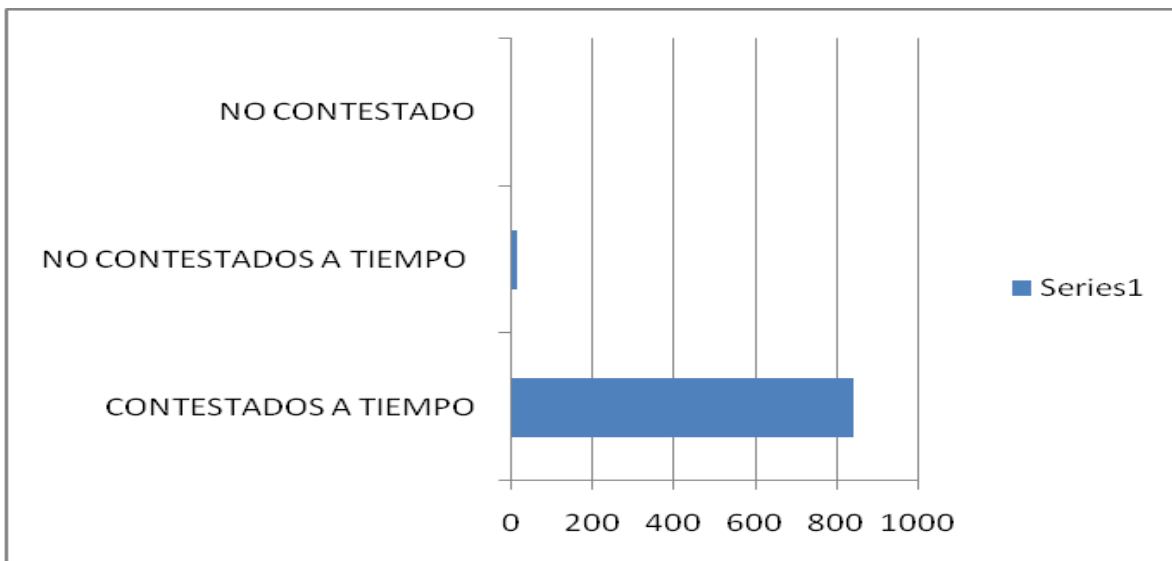


Comprometidos Con Uribe

Ayata>wa juchiirúa jukuwa>ipa Ichitki
 Telefono: (57 7) 717 7255 – Fax: (57 7) 717 7255 – www.uribia-laguajira.gov.co
 Peticiones, Quejas y Reclamos – Correo electrónico: contactenos@uribia-laguajira.gov.co
 Dirección: Calle 12 No. 8 -61 Palacio Municipal – Uribe – la Guajira- Colombia



	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.02	VERSION: 2013	
	INFORME A ENTIDADES DE VIGILANCIA Y CONTROL	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

TRAMITE	CONTESTADOS	NO CONTESTADOS A TIEMPO	NO CONTESTADOS
PETICIONES	815	18	0
QUEJAS Y RECLAMOS	23	0	0
SUGERENCIAS	4	0	0



Comprometidos Con Uribe

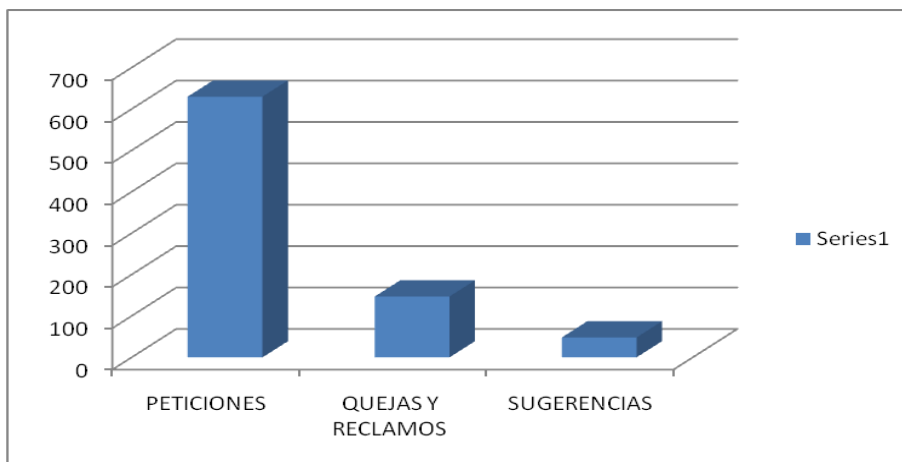
Ayata>wa juchiirúa jukuwa>ipa Ichitki
 Telefono: (57 7) 717 7255 – Fax: (57 7) 717 7255 – www.uribia-laguajira.gov.co
 Peticiones, Quejas y Reclamos – Correo electrónico: contactenos@uribia-laguajira.gov.co
 Dirección: Calle 12 No. 8 -61 Palacio Municipal – Uribe – la Guajira- Colombia

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.02	VERSION: 2013	
	INFORME A ENTIDADES DE VIGILANCIA Y CONTROL	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

4.4.2. 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, además cabe destacar que cotejando los libros proporcionado por el funcionario del SAC con la información registrada y entregada por cada dependencia para la elaboración de este informe encontramos que muchos de los oficios radicados y registrados en el libro no están inmersos en la documentación enviada a esta oficina por parte de las diferentes dependencias.

TRAMITE	RECIBIDOS
PETICIONES	630
QUEJAS Y RECLAMOS	147
SUGERENCIAS	48

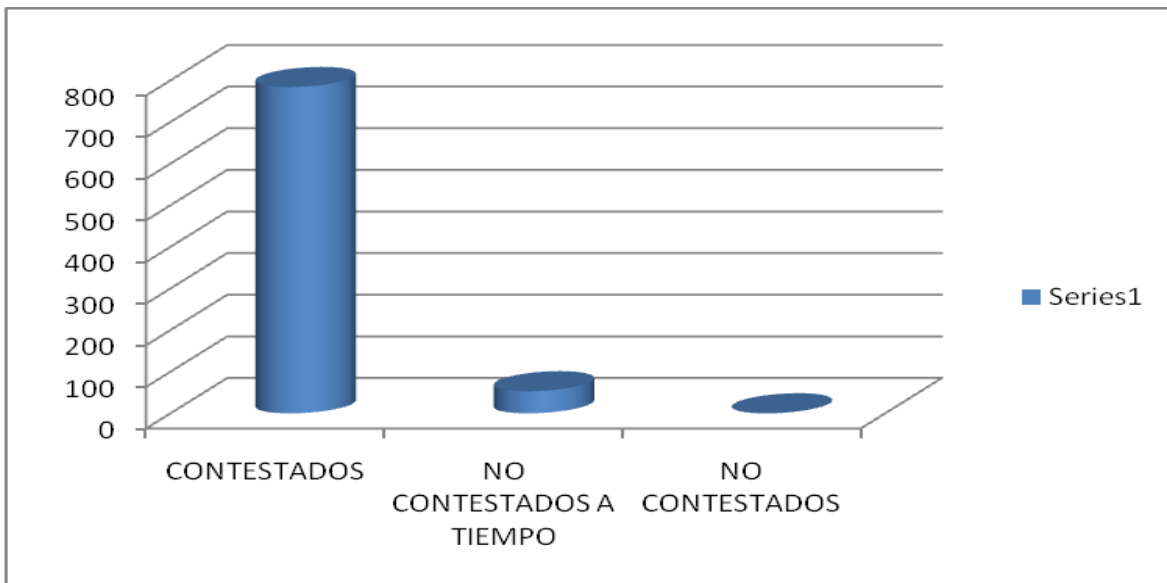


Comprometidos Con Uribe

Ayata>wa juchiirúa jukuwa>ipa Ichitki
 Telefono: (57 7) 717 7255 – Fax: (57 7) 717 7255 – www.uribia-laguajira.gov.co
 Peticiones, Quejas y Reclamos – Correo electrónico: contactenos@uribia-laguajira.gov.co
 Dirección: Calle 12 No. 8 -61 Palacio Municipal – Uribe – la Guajira- Colombia

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.02	VERSION: 2013	
	INFORME A ENTIDADES DE VIGILANCIA Y CONTROL	OFICINA DE CONTROL INTERNO	



TRAMITE	CONTESTADO	NO CONTESTADO A TIEMPO	NO CONTESTADO
PETICIONES	589	41	0
QUEJAS Y RECLAMOS	147	12	0
SUGERENCIAS	48	0	0



En Cuanto a quejas y reclamos existe un link activo en la página web donde se reciben 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.

Comprometidos Con Uribe

Ayata>wa juchiirúa jukuwa>ipa Ichitki
 Telefono: (57 7) 717 7255 – Fax: (57 7) 717 7255 – www.uribia-laguajira.gov.co
 Peticiones, Quejas y Reclamos – Correo electrónico: contactenos@uribia-laguajira.gov.co
 Dirección: Calle 12 No. 8 -61 Palacio Municipal – Uribe – la Guajira- Colombia

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.02	VERSION: 2013	
	INFORME A ENTIDADES DE VIGILANCIA Y CONTROL	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

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 NO. 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. Pero de igual forma no se tiene establecido diseño de 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 PQR correspondiente al periodo del 1 de Enero de 2015 al 30 de Junio de 2015 y se evidencia lo siguiente:

- A. Se presentó la limitante, para verificar la cultura de revisar diariamente los correos institucionales por parte de las secretarias y de los secretarios debido a que aun estando en funcionamiento los correos institucionales en el periodo establecido para realizar la auditoria, estos no fueron evidenciados o relacionados en la respuesta enviada a la oficina de Control Interno.
- B. No se encontró el Buzón de Sugerencias quejas y reclamos.
- C. No se tiene incluido en el mapa de riesgo de la Secretaria de Gobierno Municipal el procedimiento de PQR.
- D. No se anexa la respuesta al expediente del peticionario.

Comprometidos Con Uribí

Ayata>wa juchiirúa jukuwa>ipa Ichitki
 Telefono: (57 7) 717 7255 – Fax: (57 7) 717 7255 – www.uribia-laguajira.gov.co
 Peticiones, Quejas y Reclamos – Correo electrónico: contactenos@uribia-laguajira.gov.co
 Dirección: Calle 12 No. 8 -61 Palacio Municipal – Uribí – la Guajira- Colombia

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.02	VERSION: 2013	
	INFORME A ENTIDADES DE VIGILANCIA Y CONTROL	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

E. No existen los controles para los términos de la respuesta a los PQR desde cada secretaria.

F. 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.

7. RECOMENDACIONES



1. Realizar mejoramiento el SAC de acorde a lo estipulado en la Ley 1474 de 2011, para que recepciones, direccion e informe los PQR recibidos en la Administración Municipal.
2. Dotar al SAC de equipos tecnológicos, Internet, sellos, reloj de correspondencia.
3. Hacer uso del control disciplinario para aquellos servidores que no cumplan con los tiempos estipulados en los procedimientos de PQR.
4. Anexar la respuesta dada al expediente de cada peticionario.
5. Radicar en forma cronológica la entrada y salida de todos los documentos de la Administración Municipal.
6. Crear controles para términos de respuesta a los PQR desde cada Secretaria, oficina o Dependencia.

Este es el informe,

MARCELYS PANA IGUARAN
 ASESORA DE CONTROL INTERNO.
 FIRMADO EL ORIGINAL

Comprometidos Con Uribe

Ayata>wa juchiirúa jukuwa>ipa Ichitki
 Telefono: (57 7) 717 7255 – Fax: (57 7) 717 7255 – www.uribia-laguajira.gov.co
 Peticiones, Quejas y Reclamos – Correo electrónico: contactenos@uribia-laguajira.gov.co
 Dirección: Calle 12 No. 8 -61 Palacio Municipal – Uribe – la Guajira- Colombia

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.02	VERSION: 2013	
	INFORME A ENTIDADES DE VIGILANCIA Y CONTROL	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

Comprometidos Con Uribe

Ayata>wa juchiirúa jukuwa>ipa Ichitki
 Telefono: (57 7) 717 7255 – Fax: (57 7) 717 7255 – www.uribia-laguajira.gov.co
 Peticiones, Quejas y Reclamos – Correo electrónico: contactenos@uribia-laguajira.gov.co
 Dirección: Calle 12 No. 8 -61 Palacio Municipal – Uribe – la Guajira- Colombia