



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
ALCALDIA MUNICIPAL  
URIBIA LA GUAJIRA  
*Capital Indígena de Colombia*

---

OFICINA 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 juchiirüa jukuwa>ipa Ichitki  
Calle 12 N°8-61 - telefax :(095) 7177255  
[www.uribia-laguajira.gov.co](http://www.uribia-laguajira.gov.co) - [alcaldia@uribia-guajira.gov.co](mailto:alcaldia@uribia-guajira.gov.co)

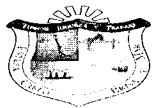


## TABLA DE CONTENIDO

	Pag
1. OBJETIVOS	3
2. ALCANCE	4
3. METODOLOGIA	4
4. EVALUACION	4
5. CONCLUSIONES	8
6. RECOMENDACIONES	9

---

*Comprometidos Con Uribe*



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

Fecha: JUNIO 19 de 2012

**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

---

*Comprometidos Con Uribe*



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.

## **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**

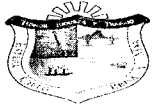
Para evidenciar el cumplimiento de los compromisos se tendrá en cuenta las técnicas de auditoria generalmente aceptadas y establecidas en el Manual Operativo de la Oficina de Control Interno tales como la observación, revisión selectiva, indagación, entrevista, comprobación.

## **4. EVALUACION**

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

---

*Comprometidos Con Uribe*



Se encuentran establecidos, seis mecanismos para la recepción de los PQR como son: línea 717 72 55, correspondencia que es recibida por el SAC o Ventanilla Única, página web, Fax 717 72 10, email: [contactecnos@uribia-laguajira.gov.co](mailto:contactecnos@uribia-laguajira.gov.co); y otro sistema en la Secretaría 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 por el mecanismo de fax y línea telefónica no se recibió ningún PQR se llamó a las líneas con el fin de verificar el funcionamiento de este mecanismo y se verifico que la línea de fax 717 72 10 se encuentra activa para la IPS Outajiapulee, también se llamó a la línea telefónica 717 72 55 para verificar de igual forma y se comprobó que este número pertenece al Despacho del Señor Alcalde; de ahí que esa sea la razón por la que en este período no se haya recepcionado PQR por estos mecanismo. 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.

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

---

*Comprometidos Con Uribe*



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 no posee Tablas de Retención Documental, el manejo y administración de su archivo, no se encuentran ajustados a los procesos documentales resultantes de las actividades propias de las diferentes dependencias de la Entidad Territorial, incumpliendo 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 secretarías 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.

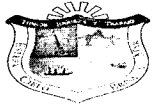
##### **4.4.1. SAC SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL:**

El proceso de la PQR está totalmente sistematizado, tiene sus puntos de control y alarmas de genera el software implementado donado por el MEN

- **DERECHO DE PETICION**

NUMERO DE DERECHO DE PETICION	DE CONTESTADO A TIEMPO	CONTESTADO FUERA DE TIEMPO	NO CONTESTADO
20	19	1	

*Comprometidos Con Uribí*



• QUEJAS Y RECLAMOS

NUMERO DE QUEJAS	CONTESTADO A TIEMPO	CONTESTADO FUERA DE TIEMPO	NO CONTESTADO
0	0	0	0

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 fueron radicados y respondido a tiempo en el periodo auditado.

• DERECHO DE PETICION

NUMERO DE DERECHO DE PETICION	CONTESTADOS A TIEMPO	CONTESTADOS FUERA DE TIEMPO	NO CONTESTADO
1080	No se encontraron registro confiables	No se encontraron registro confiables	No se encontraron registro confiables

• QUEJAS Y RECLAMOS

NUMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS	FINALIZADOS A TIEMPO	FINALIZADOS FUERA TIEMPO	% OPORTUNIDAD DE RESPUESTA
0	0	0	0

*Comprometidos Con Uribe*



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

#### **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 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. 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 correspondientes al periodo 01 de Enero al 30 de Mayo de 2012 y se evidencia lo siguiente:

- A. Se presentó la limitante, para verificar la cultura de revisar diariamente los correos institucionales por parte de las

---

*Comprometidos Con Uribe*





- 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 los correos institucionales en el periodo establecido para realizar la auditoria no estaban funcionando.
- B. No se encontro 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.
- E. No existen los controles para los términos de la respuesta a los PQR desde cada secretaria.
- F. Actualizar los números telefónico aptos para recepcionar peticiones quejas y reclamos.
- G. 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. Actualizar y ajustar el mapa de riesgos, manual de procesos y procedimientos.
2. Actualizar el SAC de acorde a lo estipulado en la Ley 1474 de 2011, para que recepcione, direccione e informe los PQR recibidos en la Administración Municipal.
3. Dotar al SAC de equipos tecnológicos, Internet, sellos, reloj de correspondencia.
4. Hacer uso del control disciplinario para aquellos servidores que no cumplan con los tiempos estipulados en los procedimientos de PQR.

---

*Comprometidos Con Uribe*




REPÚBLICA DE COLOMBIA  
ALCALDIA MUNICIPAL  
URIBIA LA GUAJIRA  
*Capital Indígena de Colombia*

---

OFICINA CONTROL INTERNO

5. Anexar la respuesta dada al expediente de cada peticionario.
6. Radicar en forma cronológica la entrada y salida de todos los documentos de la Administración Municipal.
7. 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.

---

*Comprometidos Con Uribe*

Ayata>wa juchiirüa jukuwa>ipa Ichitki  
Calle 12 N°8-61 - telefax :(095) 7177255  
[www.uribia-laguajira.gov.co](http://www.uribia-laguajira.gov.co) - [alcaldia@uribia-guajira.gov.co](mailto:alcaldia@uribia-guajira.gov.co)