


	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 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.**

**URIBIA, 10 DE OCTUBRE DE 2018**

	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 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 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 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 PQRS

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](mailto: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 PQRS 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.

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 PQRS. De manera sistematizada

	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 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 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.

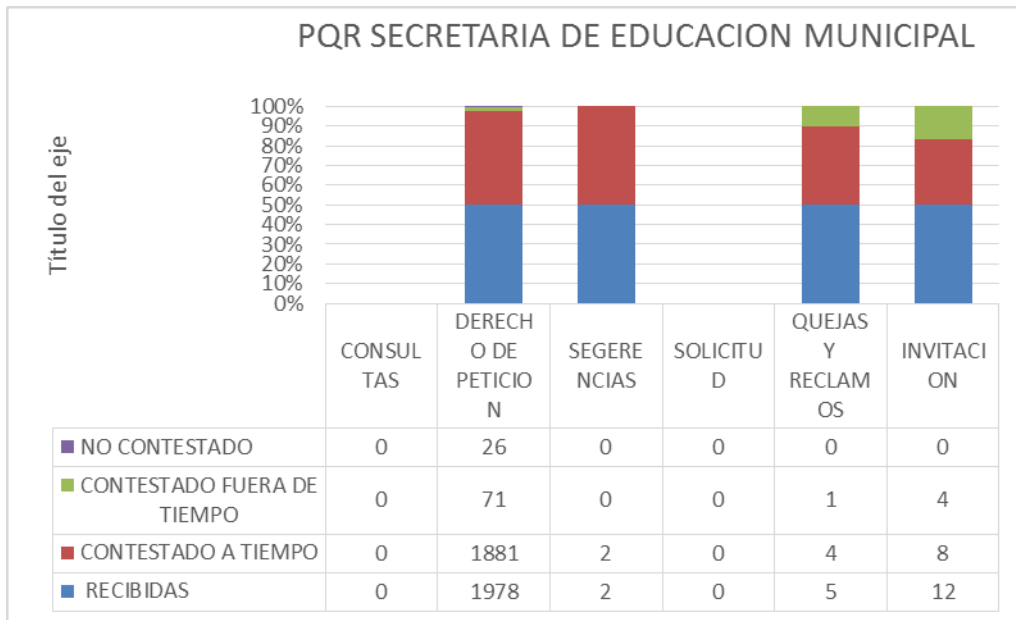
El Municipio de Uribí posee Tablas de Retención Documental, el manejo y administración de su archivo, se encuentran ajustados a los procesos documentales resultantes de las actividades propias de las diferentes dependencias de la Entidad Territorial, cumpliendo de este modo con lo reglamentado a través de la Ley 594 de 2000 y las Circulares Externas Nos. 001, 006 de 2011 .

## 4.4. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LOS PQRS.

Como este proceso se lleva en puesto de trabajos diferentes; en el SAC de la Administración Municipal donde se reciben los PQRS 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.

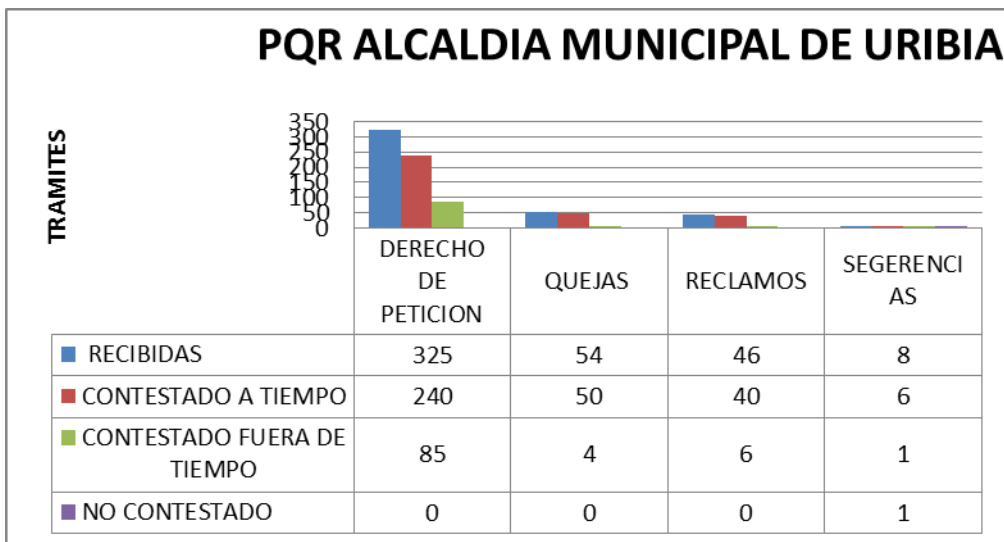
### 4.4.1. SAC SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL:



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



#### 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.



	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 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.

#### **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.

Se realizó la actividad llamada *tu opinión es nuestro mejor recurso* por la oficina de control interno el día 15 de agosto esto como un mecanismo para poder medir percepción de los ciudadanos frente a los servicios ofrecidos por parte de la alcaldía de Uribí. Con el fin de ver donde hay falencias y mejorar con las sugerencias recibidas

#### **5. CONCLUSIONES**

Se analizó el 100% de la muestra de la base de datos de los PQRS correspondiente al periodo del 1 de julio de 2018 al 30 de septiembre del 2018 y se evidencia lo siguiente:

1. No se anexa la respuesta al expediente del peticionario.
2. No existen los controles para los términos de la respuesta a los PQR desde cada secretaria.

	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	

3. Las quejas o reclamos deberían ser respondidas a tiempo para obtener mayor eficiencia con el municipio en cuestión a respuestas y aclaraciones de muchos inconvenientes
4. observamos que en la secretaria de educación se está respondiendo de manera oportuna los derecho de peticiones o solicitudes esto lo podemos observar gracias a la información que nos brinda la grafica

## 7. RECOMENDACIONES

1. Dotar al SAC de equipos tecnológicos, reloj de correspondencia.
2. Hacer uso del control disciplinario para aquellos servidores que no cumplan con los tiempos estipulados en los procedimientos de PQRS.
3. Anexar la respuesta dada al expediente de cada peticionario.
4. Crear controles para términos de respuesta a los PQRS desde cada Secretaria, oficina o Dependencia.
5. Hacer seguimiento a las sugerencias hechas por parte de la ciudadanía para ver en que estamos fallando y de esa manera poder mejor como entidad

---



**ELDA GOMEZ PEÑALVER**

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Firmado original

ELABORADO POR  
Carlos Yesid barros García



	<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>INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	