
	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 DEL SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGUNCO SEMESTRE DE JULIO A DICIEMBRE DE 2019 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.**

**URIBIA, 15 DE ENERO DE 2020**





CALLE 12 #8 – 61  
 TEL. 77710  
 alcaldia@uribia-laguajira.gov.co  
<http://www.uribia-laguajira.gov.co/>



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

Igualmente el consejo Asesor Nacional en materia de control interno, hará seguimiento a través del informe ejecutivo anual de control interno.



CALLE 12 #8 – 61  
 TEL. 77710  
 alcaldia@uribia-laguajira.gov.co  
<http://www.uribia-laguajira.gov.co/>



	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 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](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, 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 recibir y registrar los diferentes mecanismos de PQRS.



	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 Uribe 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 PQRS 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.



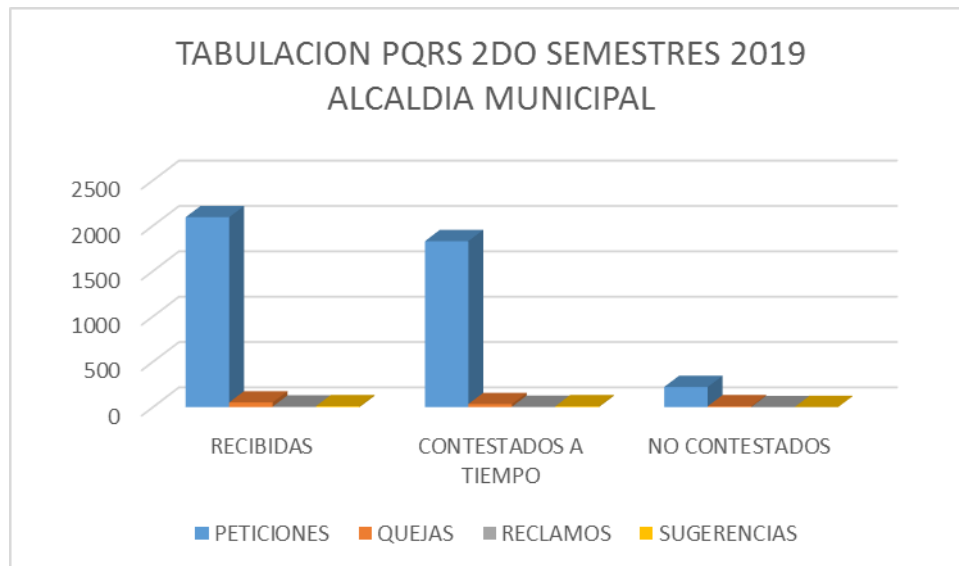
	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.15	VERSION: 2013	
	INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

#### 4.4.1. SAC DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE URIBIA



La correspondencia es recibida en la entrada del palacio en un puesto de control de entrada al público por dos funcionarios, quienes 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.

A continuación se detalla el total de las PQRS recibidas en el segundo semestre de 2019 en el ente territorial según lo relacionado por cada dependencia.



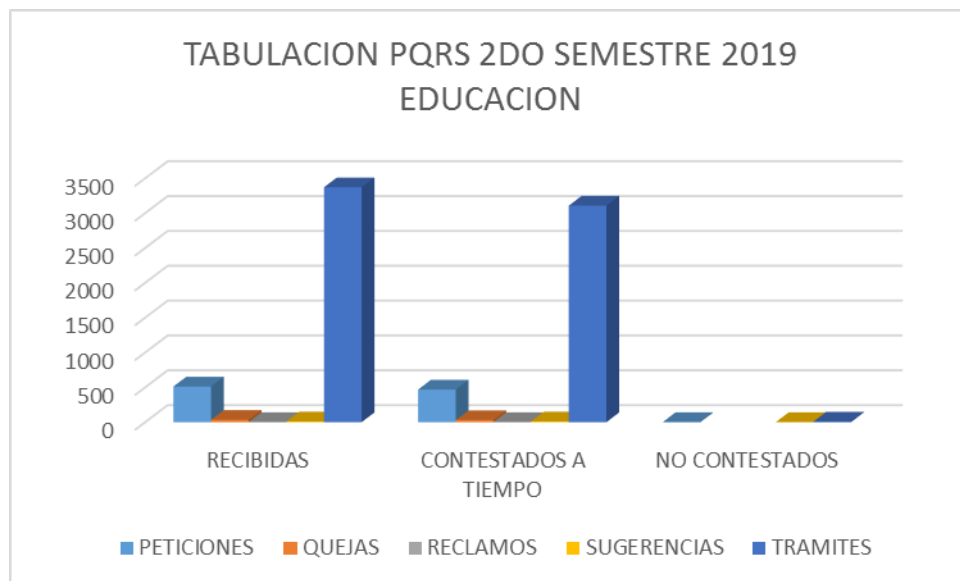
Se recibieron un total de 2.162 PQRS, sumado a esto se reportan para la secretaria de educación también esta información: 1 denuncia contestada a tiempo, 2 felicitaciones, 42 peticiones contestadas fuera de tiempo, 4 quejas contestadas fuera de tiempo, 256 tramites contestados a tiempo. También relacionan en su informe, 1310 oficios internos tramitados.

	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	



#### 4.4.2. 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.



Se recibieron 3930 PQRS, de las cuales 3371 fueron trámites, 512 peticiones de las cuales 468 fueron contestadas a tiempo, 34 quejas de las cuales 30 fueron contestadas a tiempo, 2 reclamos que fueron contestados a tiempo y 11 sugerencias de las cuales 10 se contestaron a tiempo. Cabe resaltar que debido al manejo del aplicativo SAC es la única dependencia que envía el detalle más completo de la información. Se reportan para la secretaria de educación también esta información: 1 denuncia contestada a tiempo, 2 felicitaciones, 42 peticiones contestadas fuera de tiempo, 4 quejas contestadas fuera de tiempo, 256 tramites contestados a tiempo. También relacionan en su informe, 1310 oficios internos tramitados.

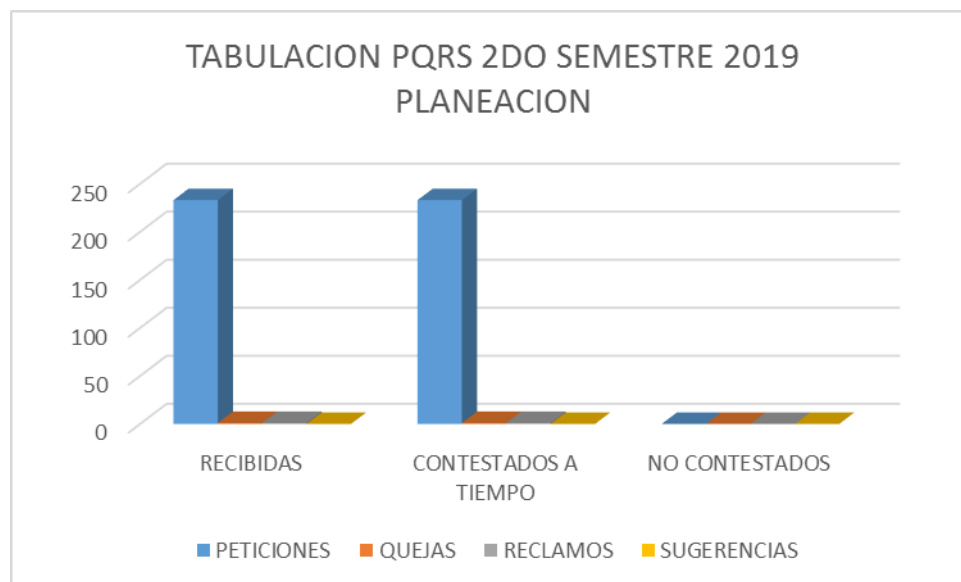
	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.15	VERSION: 2013	
	INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

#### 4.4.3. SAC SECRETARIA DE GOBIERNO

A pesar de haber solicitado en 2 ocasiones la información correspondiente de las PQRS a la Secretaria de Gobierno así como se hizo con las demás secretarias de despacho y oficinas, esta no hizo entrega de la información solicitada, por tal razón para efectos de este informe los datos de la secretaria de gobierno están en cero para el segundo semestre de 2019.

#### 4.4.4. SAC SECRETARIA DE PLANEACION

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el segundo semestre de 2019 por la Secretaria de Planeación municipal fueron las siguientes:

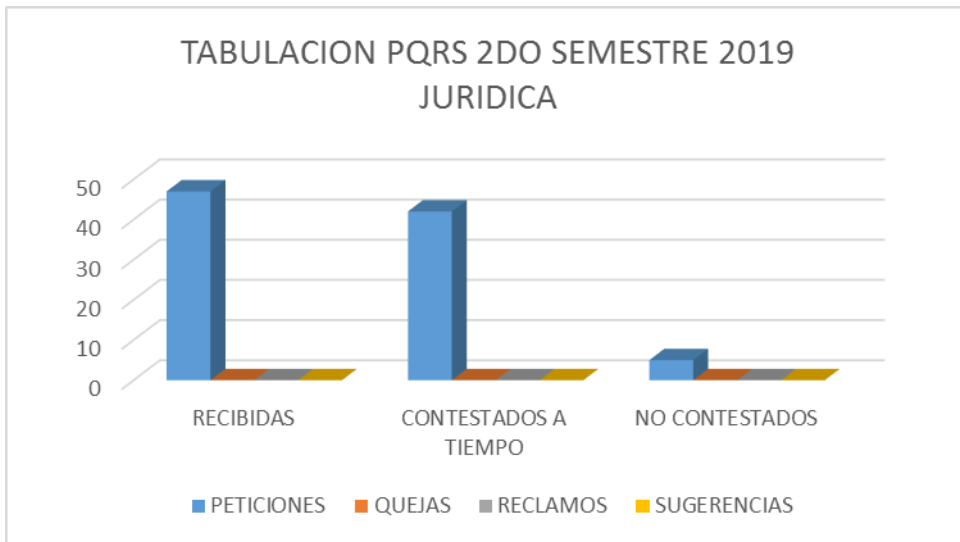


Se recibieron 235 PQRS de las cuales 233 fueron peticiones, una queja y un reclamo, todo contestado a tiempo.

#### 4.4.5. SAC 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:

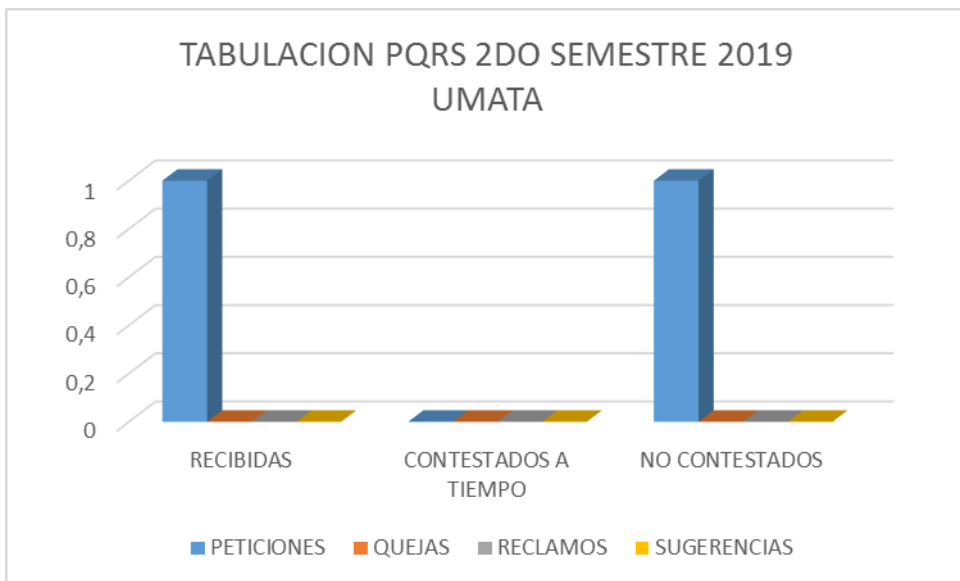






En total se recibieron 47 peticiones de las cuales fueron contestadas a tiempo 42 y 5 no contestadas por la naturaleza del trámite.

#### **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:

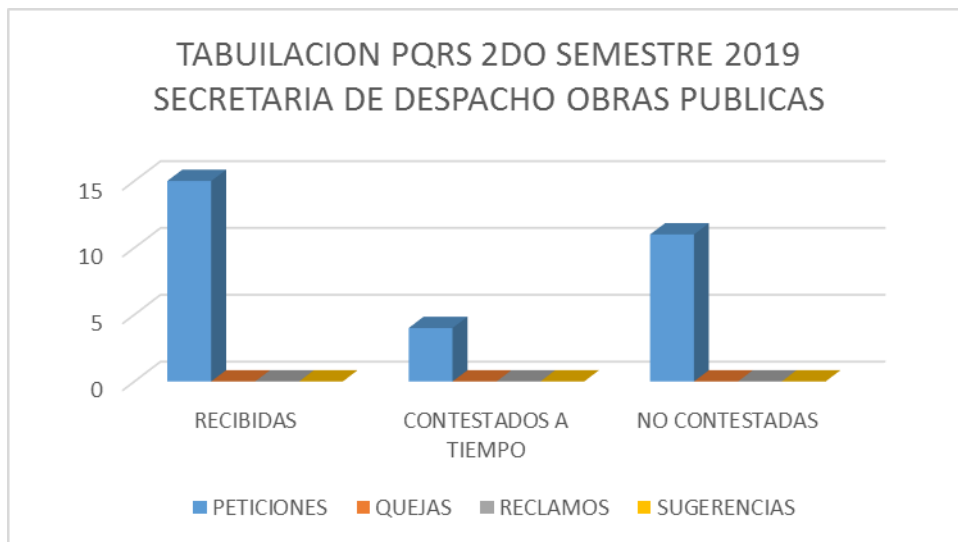


	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.15	VERSION: 2013	
	INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	OFICINA DE CONTROL INTERNO	

Se recibió en total una (1) petición 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 siguiente:

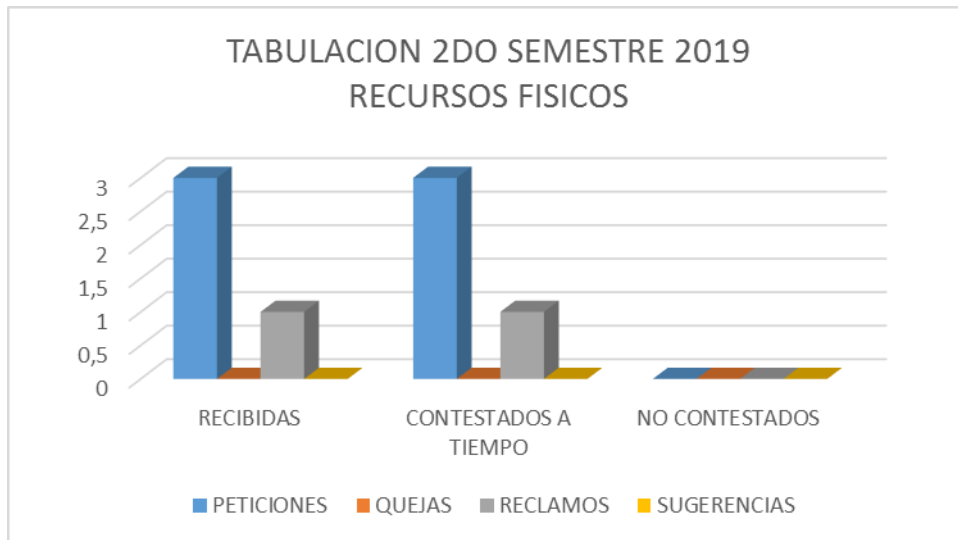


En total se recibieron 15 peticiones de las cuales 4 fueron contestadas y 11 no contestadas según reporte de la secretaria de obras publicas e infraestructura.

#### 4.4.8. SAC OFICINA DE RECURSOS FISICOS E INFORMACION

Teniendo en cuenta el reporte detallado de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la Oficina de Recursos Físicos e información del ente territorial, la información es la siguiente:

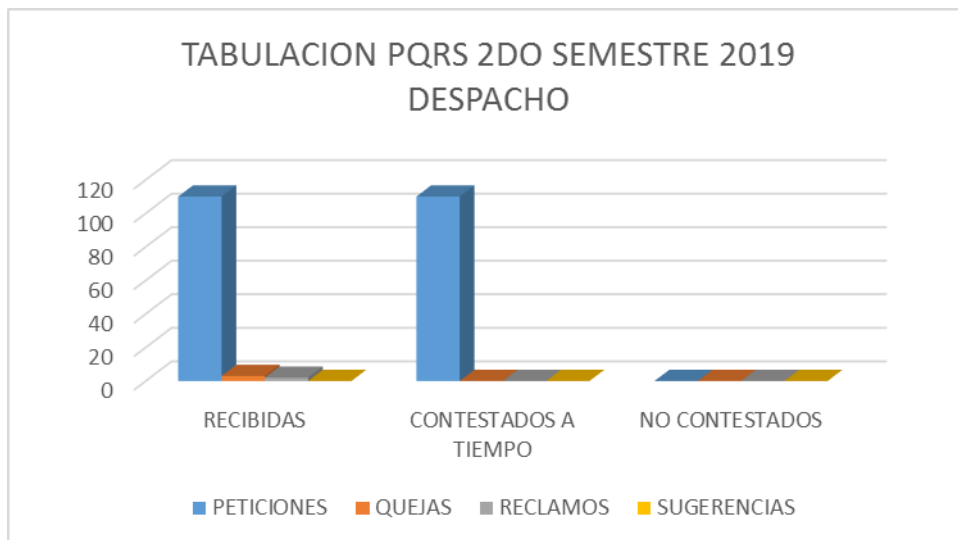






En total se reportaron por parte de esta oficina 4 PQRS, de las cuales 3 fueron peticiones y un (1) reclamos, los cuales en total fueron contestados a tiempo.

#### 4.4.9. SAC DESPACHO MUNICIPAL

Teniendo en cuenta el reporte detallado de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del Despacho Municipal, la información es la siguiente:

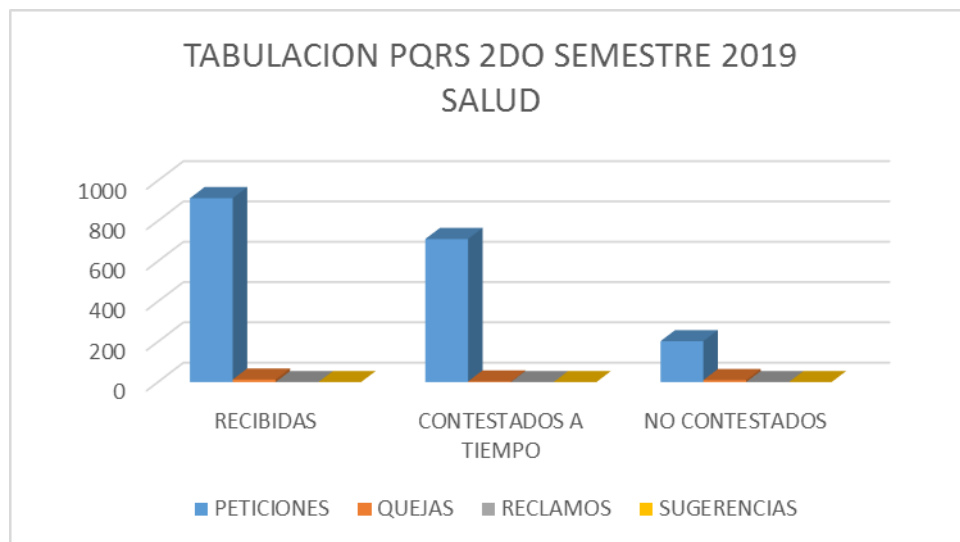


	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA		
	CODIGO:120.18.18.15	VERSION: 2013	
	INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	OFICINA DE CONTROL INTERNO	



Se recibieron 115 tramites durante el 2 semestre del 2019, de los cuales 110 fueron peticiones, 3 quejas y 2 reclamos, es de resaltar que estas solicitudes no fueron conestadas ya que no eran por requerimiento.

#### 4.4.10. 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:



Se recibieron en total 926 PQRS, de las cuales 913 fueron contestadas a tiempo y 203 no contestadas. 13 quejas de las cuales solo 3 fueron contestadas.

	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	

#### 4.4.11. SAC OFICINA DE TALENTO HUMANO

Teniendo en cuenta el reporte detallado de peticiones, quejas y reclamos y solicitudes de la Oficina de Talento Municipal, la información es la siguiente:



En total para el segundo semestre de 2019 se recibieron 260 peticiones dándole respuesta oportuna a todas.



#### 4.4.12. SECRETARIA DE ASUNTOS INDIGENAS

A pesar de haber solicitado en 2 ocasiones la información correspondiente de las PQRS a la Secretaria de Asuntos Indígenas así como se hizo con las demás secretarías de despacho y oficinas, esta no hizo entrega de la información solicitada, por tal razón para efectos de este informe los datos de la secretaria de asuntos Indígenas están en cero para el segundo semestre de 2019.

#### 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



	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	



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.

## 5. CONCLUSIONES

Se analizó el 100% de la muestra de la base de datos de los PQRS correspondiente al segundo semestre de 2019 y se evidencia lo siguiente:

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



	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	

## 6. RECOMENDACIONES

La atención y el servicio a los ciudadanos de 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 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 se harán la respectiva decisiones.

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.



	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	

- Por lo pronto actualizar planilla para el reporte de PQRS del ente territorial, para el manejo y uso de cada Secretaria de Despacho.
- 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.
- Hacer uso del control disciplinario para aquellos servidores que no cumplan con los tiempos estipulados en los procedimientos de PQRS.
- Anexar la respuesta dada al expediente de cada petionario.
- Crear controles para términos de respuesta a los PQR desde cada Secretaria, oficina o Dependencia.

*Firmado el Original*

**ELDA GOMEZ PEÑALVER**  
**JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**  
**ALCALDIA MUNICIPAL DE URIBIA**

Elaboró: Priscila Anyela Sabino Mejía, Profesional Universitario Adscrito a la Oficina de Control Interno



CALLE 12 #8 – 61  
 TEL. 77710  
 alcaldia@uribia-laguajira.gov.co  
<http://www.uribia-laguajira.gov.co/>

