
	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: FR-CDG- 04
	PROCESO: CONTROL DE GESTION	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA	Fecha: 15 Oct. 2009
		Página: 1

INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA

Informe No. 01	FECHA: ABRIL 2023
PROCESO AUDITADO: Auditoría de Seguimiento a los Mecanismos de Participación Ciudadana PQR'S de la Alcaldía de San José del Guaviare- GESTION DE LAS COMUNICACIONES	REPONSABLES DEL PROCESO: Secretario de Despacho: YENLY YADIRA RIVEROS Secretaria Administrativa y de Desarrollo Social.
OBJETIVO La oficina de Control Interno de Gestión, de acuerdo a su función constitucional y legal con el fin de contribuir al fortalecimiento de los principios de Autocontrol, Autogestión y Autorregulación que garanticen la sostenibilidad del Sistema de Control Interno de Gestión de la Alcaldía del Municipio de San José del Guaviare generando una sustentación de los procesos para la prestación de servicios con calidad y equidad, satisfaciendo a todos sus usuarios internos y externos y en cumplimiento al plan anual de auditorías aprobado para la vigencia 2022, practicó Auditoria de seguimiento a los mecanismos de atención al ciudadano PQRS del municipio de San José del Guaviare.	
EQUIPO AUDITOR: Jefe Oficina de Control Interno de Gestión	
ALCANCE DE LA AUDITORIA: La auditoría consistió en establecer la gestión de las diversas dependencias de la administración municipal responsables de la atención de los mecanismos de participación ciudadana, frente a la normatividad que los regula, tratando de evidenciar la atención oportuna de estos mecanismos de atención al ciudadano PQRS del municipio de San José del Guaviare en el segundo semestre de 2022.	
OBJETIVO GENERAL El objetivo de la evaluación consistió en determinar la atención de las solicitudes, quejas, reclamos, denuncias, derechos de petición, copias, conceptos, consultas y demás mecanismos de participación ciudadana, en el segundo semestre de 2022.	
ESPECÍFICOS .- Verificar a través de la revisión del aplicativo HERMES de PYMISIS, la atención de las solicitudes, quejas, reclamos, denuncias, derechos de petición, copias, conceptos, consultas y demás mecanismos de participación ciudadana, en el segundo semestre de 2022. .- Verificar los procesos y procedimientos con que cuenta la Alcaldía para el tema de PQRS. .- Inspeccionar los documentos soportes de las gestiones adelantadas según muestra seleccionada.	
MARCO LEGAL Los parámetros o criterios que serán tenidos en cuenta para el examen del procedimiento auditado, son los siguientes:	

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: FR-CDG- 04
	PROCESO: CONTROL DE GESTION	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA	Fecha: 15 Oct. 2009
		Página: 2

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 190 de 1995, “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.
- Decreto 2232 de 1995, “por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”.
- Ley 734 de 2002, “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”.
- Ley 962 de 2005, “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- Ley 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 1081 de 2015, Anexo 2. “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Ley 2207 de 2022, “Por medio de la cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020”
- Circular interna 074 de 2022, “Términos para responder PQRS/ Ley 1755 de 2015

Interno:


- Decreto 024 de 2011.
- Decreto 141 de 2015.

FORTALEZAS:

- Se cuenta con el aplicativo HERMES de PYMISIS que permite hacer seguimiento a los PQRS que se radican en la Alcaldía a través de la ventanilla única.
- El aplicativo HERMES permite asignar a las dependencias la correspondencia para poder hacer seguimiento a los trámites que se dan a las mismas.
- Se cuenta con personal capacitado para el uso del aplicativo.
- Se cuenta con equipos que facilitan la gestión.

DEBILIDADES:

- Se tiene que actualizar el procedimiento PD-COM-01: SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS.
- El manejo del aplicativos no es estricto en las diversas dependencias de la entidad.
- No se ha capacitado a personal nuevo de la entidad en el manejo del aplicativo HERMES.

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: FR-CDG- 04
	PROCESO: CONTROL DE GESTION	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA	Fecha: 15 Oct. 2009
		Página: 3

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

- Actualización del Procedimiento **PD-COM-01: SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS.**
- Actualización de la **CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES.**
- Capacitación al personal de planta.

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

INTRODUCCION


De conformidad a las facultades de la Oficina de Control Interno, señaladas en el artículo 267 de la Constitución Política, en la ley 87 de 1993 y Decreto 648 de 2917 y sus decretos reglamentarios y modificatorios, en cumplimiento de sus roles de enfoque hacia la prevención, evaluación, seguimiento y evaluación a la gestión del riesgo vigencia 2021, y en atención al Plan Anual de Auditorias aprobado para la vigencia 2022 se realizó el **INFORME DE AUDITORIA: GESTION DE LAS COMUNICACIONES.**

1. ALCANCE. Establecer la gestión de las diversas dependencias de la administración municipal responsables de la atención de los mecanismos de participación ciudadana, frente a la normatividad que los regula, tratando de evidenciar la atención oportuna de estos mecanismos de atención al ciudadano PQRS del municipio de San José del Guaviare en el segundo semestre de 2022.

2. OBJETIVO GENERAL. determinar la atención de las solicitudes, quejas, reclamos, denuncias, derechos de petición, copias, conceptos, consultas y demás mecanismos de participación ciudadana, en el segundo semestre de 2022.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS. Verificar a través de la revisión del aplicativo HERMES de PYMISIS, la atención de las solicitudes, quejas, reclamos, denuncias, derechos de petición, copias, conceptos, consultas y demás mecanismos de participación ciudadana, en el segundo semestre de 2022.- Verificar los procesos y procedimientos con que cuenta la Alcaldía para el tema de PQRS. Inspeccionar los documentos soportes de las gestiones adelantadas según muestra seleccionada.

3. MARCO LEGAL. Constitución Política de Colombia. Ley 190 de 1995, “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”. Decreto 2232 de 1995, “por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”. Ley 734 de 2002, “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”. Ley 962 de 2005, “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”. Ley 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”. Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: FR-CDG- 04
	PROCESO: CONTROL DE GESTION	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA	Fecha: 15 Oct. 2009
		Página: 4

Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Decreto 1081 de 2015, Anexo 2. “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. Ley 2207 de 2022, “Por medio de la cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020”. Circular interna 074 de 2022, “Términos para responder PQRS/ Ley 1755 de 2015. Decreto 024 de 2011. Decreto 141 de 2015.

UBICACIÓN CONTEXTUAL:

Acerca del Sistema de PQRS.

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

Todo usuario tiene derecho a presentar ante Intertek peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, tal como lo señala la Constitución Política de Colombia, el Código Contencioso Administrativo y la Circular Única de la superintendencia de Industria y Comercio, para lo cual debe tener en cuenta los siguientes conceptos:

SUGERENCIA: Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.

PETICIÓN: Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.


QUEJA: Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la Inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.

RECLAMO: Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos.

Normatividad:

1.- **Artículo 74.** (Constitución Política de Colombia) Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.


2.- **Artículo 13. Ley 1755 de 2015** Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: FR-CDG- 04
	PROCESO: CONTROL DE GESTION	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA	Fecha: 15 Oct. 2009
		Página: 5

de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

3.- Artículo 14. Ley 1755 de 2015 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

4.- Artículo 15. Ley 1755 de 2015 Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta. Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios. A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario. Parágrafo 1°. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos. Parágrafo 2°. Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas. Parágrafo 3°. Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto. El Gobierno Nacional reglamentará la materia en un plazo no mayor a noventa (90) días, a partir de la promulgación de la presente ley.

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: FR-CDG- 04
	PROCESO: CONTROL DE GESTION	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA	Fecha: 15 Oct. 2009
		Página: 6

5.- **Artículo 20. Ley 1755 de 2015** Atención prioritaria de peticiones. Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

6.- **Artículo 22. Ley 1755 de 2015** Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

MUESTRA AUDITADA

PQRS Segundo semestre 2022.


METODOLOGIA DE LA AUDITORIA

- ✓ Revisión Aplicativo HERMES.
- ✓ Revisión documentación Reportes trimestrales ventanilla única.
- ✓ Mapa de Riesgos de la Alcaldía de San José del Guaviare


GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

OBJETO:		Determinar líneas de comunicación permanentes entre la Administración Municipal y la Ciudadanía en General, identificando los canales más apropiados para tal fin propiciando además la Responsabilidad por dar respuesta efectiva a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que se generan cotidianamente.						
ALCANCE		DESDE: El diseño del Plan de Comunicaciones HASTA: La presentación de la información a través de medios de comunicación definidos y respuestas a las P.Q.R.S.						
		Secretaría Administrativa y Desarrollo Social						
PROCESO PROVEEDOR EXTERNO	PROCESO PROVEEDOR INTERNO	INSUMO EXTERNO	INSUMO INTERNO	ACTIVIDAD	PROCESO CLIENTE EXTERNO	PROCESO CLIENTE INTERNO	INSUMO EXTERNO	INSUMO INTERNO


	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN JOSE DEL GUAVIARE		Código: FR-CDG- 04
	PROCESO: CONTROL DE GESTION		Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA		Fecha: 15 Oct. 2009
			Página: 7

Ministerio de las TIC	Proceso de Apoyo Proceso Estratégico	Normatividad Políticas y programas a Nivel Nacional.	Recursos Necesidades de Información	P Realizar el diagnóstico de las Comunicaciones en la Alcaldía Municipal de San José del Guaviare. Elaborar el Plan de Comunicaciones para la Alcaldía Municipal de San José del Guaviare. Establecer metodologías para la respuesta oportuna de las PQRS.	Ministerio de las TIC. Concejo Municipal	Procesos Estratégicos Procesos Misionales Procesos de Apoyo Procesos de Control	Plan de Comunicaciones Plan de Comunicaciones Solicitud de información para publicar.
Ministerio de las TIC. Entidades Descentralizadas Comunidad en general	Procesos Estratégicos Procesos Misionales Procesos de Apoyo Procesos de Control	Normatividad Políticas, Planes y Programas a Nivel Nacional Necesidades de Información Convenios de Información Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Información Institucional Información de Trámites Respuesta a las PQRS de la ciudadanía	H Elegir y producir los medios de comunicación propios de acuerdo con las estrategias del Plan de Comunicaciones. distribuir la información por medio Telemático. (Página Web, Correo Electrónico, impreso, óptico y televisivo). Seguimiento de las PQRS de la comunidad hacia la Alcaldía.	Comunidad en General	Procesos Estratégicos Procesos Misionales Procesos de Apoyo Procesos de Control	Los programas de difusión. Las respuestas oportunas de las PQRS. Informes de presentación de Información Institucional.
Ministerio de las TIC Contraloría Procuraduría Entes de Control	Procesos de Control	Solicitudes de informes Notificación de Auditorías	Solicitud de informes Notificación de auditoría	V Elaborar y Presentar informes de Gestión solicitados. Atender las auditorías internas y externas. Verificar el cumplimiento del Plan de Comunicaciones	Ministerio de las TIC. Contraloría Procuraduría Entes de Control	Procesos de Control	Informe y Registro del Informe de Auditoría

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN JOSE DEL GUAVIARE		Código: FR-CDG- 04
	PROCESO: CONTROL DE GESTION		Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA		Fecha: 15 Oct. 2009
			Página: 8

Ministerio de las TIC.					Actualizaciones de los procedimientos de gobierno en línea	Ministerio de las TIC.			
Contraloría					Capacitaciones en general	Contraloría			
Procuraduría	Procesos de Control	Solicitud de los Planes de Mejoramiento	Solicitud del Plan de Acción	A		Procuraduría	Procesos de Control	Informe de avance Plan de mejoramiento	Informe de avance Plan de mejoramiento
Entes de Control						Entes de Control			
REQUISITOS LEGALES					DOCUMENTOS DEL PROCESO				
Constitución Nacional, Artículos 20, 23, 73 y 74;					Formato de Registro de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias				
Código Contencioso Administrativo Artículo. 35 de la Ley 489 1998.					Formato de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias				
Artículo 1151 de 14 de Abril 2008									

PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS.


	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN JOSE DEL GUAVIARE		Código: PD-COM-01
	PROCESO: COMUNICACIONES		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS		Fecha: Oct. 15 2009
			Página: 8

1. INFORMACION BÁSICA DEL PROCEDIMIENTO:

Objeto del Procedimiento	Establecer los lineamientos a seguir para la recepción, trámite y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante la sede administrativa y sus diferentes puntos de atención.
Alcance del Procedimiento	Este procedimiento aplica a todas las áreas de la entidad y se emplea en el abordaje de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que presente la ciudadanía y que estén relacionados con la prestación de los servicios en la Alcaldía Municipal de San José del Guaviare.
Normatividad Externa	Constitución Nacional, Artículos 20, 23, 73 y 74; Código Contencioso Administrativo, Artículo. 35 de la Ley 489 1998.
Normatividad Interna	Proceso y Procedimientos Internos

2. CONDICIONES GENERALES:

Definiciones Generales	<p>Manifestación: Es toda expresión de conformidad o no con los productos y/o servicios ofrecidos por la Alcaldía Municipal de San José del Guaviare. También es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera. En esta definición se agrupan todas las formas en que una persona, entidad o usuario puede manifestarse ante la Entidad.</p> <p>Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario o servidor público de la Alcaldía Municipal de San José del Guaviare.</p> <p>Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la Alcaldía Municipal de San José del Guaviare.</p>
-------------------------------	--

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: FR-CDG- 04
	PROCESO: CONTROL DE GESTION	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA	Fecha: 15 Oct. 2009
		Página: 9

	<p>Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Alcaldía Municipal de San José del Guaviare.</p> <p>Derecho de petición: Es el derecho que constitucionalmente tiene toda persona para presentar y solicitar, respetuosamente, una petición por motivos de interés general o particular.</p> <p>Comentario positivo: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.</p>
Entradas	Las PQRS de los ciudadanos.
Proveedor	Comunidad en General
Requisitos	Diligenciamiento del formulario FR-COM-01 "Formato de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias".

3. FACTORES CRITICOS DE ÉXITO:


Riesgo 1	Que no se respeten los tiempos de respuesta permitidos para cada tipo de solicitud.
Control 1	Realizar socialización acerca de los tiempos que según la normatividad citada anteriormente esta reglamentada para dar respuesta oportuna a las solicitudes.

4. RECURSOS:

Recursos Humanos	Los funcionarios a quienes va dirigida la solicitud. Funcionario encargado del seguimiento de las PQRS.
Recursos Técnicos	Papelería Correspondencia
Recursos Tecnológicos	Computador Impresora Internet

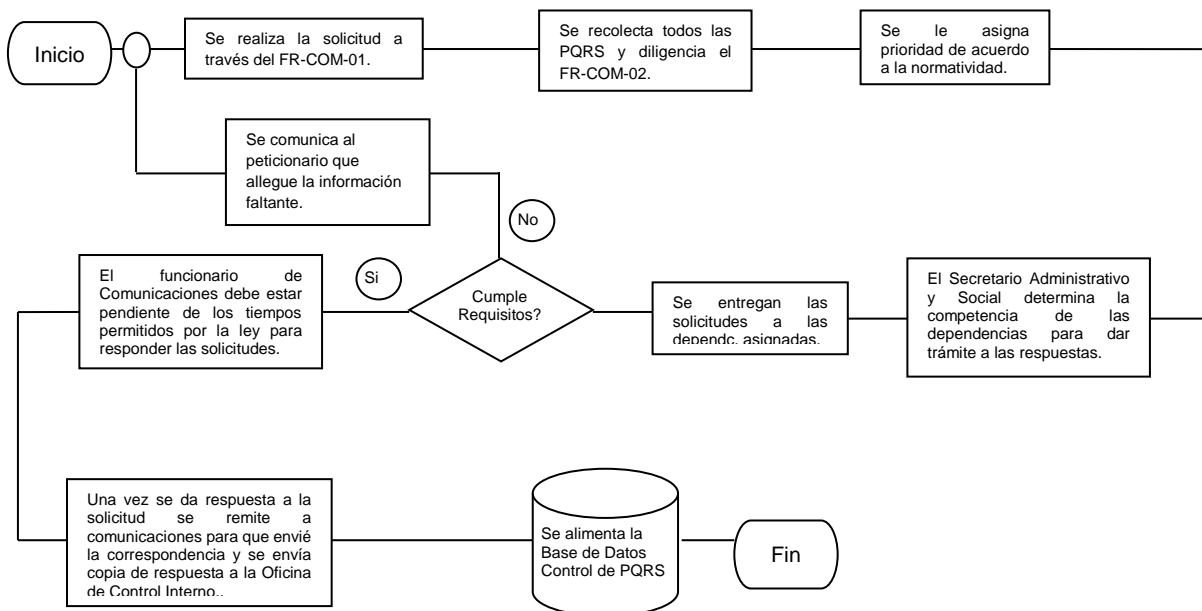
5. CONTENIDO DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Responsable	Dependencia Participante (s)	Descripción de la Actividad
1	Ciudadano	Secretarías en General	<p>Inicio</p> <p>El ciudadano allega las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que son recibidas a través de los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Escrita a través del buzón ubicado en la entrada de la Alcaldía Municipal de San José del Guaviare, según el (FR-COM-01). -Telefónica o personal a través de las Auxiliares Administrativas en cada Secretaría de la Alcaldía, quienes a su vez diligencian el (FR-COM-01). -Electrónica a través del link-opción Quejas y Reclamos de la página Web: www.sanjosedelguaviare-quaviare.gov.co <p>Tiempo: 10 Minutos</p>
2	Funcionario de Comunicaciones	Secretaria Administrativa y Social	<p>Se designa una vez al mes preferiblemente en sus primeros días para recolectar todos los formatos FR-COM-01 y las escritas a través de la Página Institucional, diligenciando el formato FR-COM-02 "Seguimiento a PQRS".</p> <p>Tiempo: 4 horas</p>
3	Funcionario de Comunicaciones	Secretaria Administrativa y Social	<p>Al ingresar cada PQRS, este se le asigna una prioridad de acuerdo al tipo de manifestación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Alta: Derechos de petición y tutelas. Media: Reclamo, queja y solicitudes. Baja: Sugerencias. <p>Tiempo: 5 Minutos</p>
4	Secretario Administrativo y Social	Secretaria Administrativa y Social	<p>El Secretario Administrativo determina a cual de las dependencias de la entidad le compete la respuesta y envía copia a la Oficina de Control Interno del listado de las solicitudes y la dependencia y funcionario que realizará el trámite de respuesta.</p> <p>Tiempo: 30 Minutos</p>


	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN JOSE DEL GUAVIARE		Código: FR-CDG- 04
	PROCESO: CONTROL DE GESTION		Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA		Fecha: 15 Oct. 2009
			Página: 10

5	Funcionario de Comunicaciones	Secretaria Administrativa y Social	El funcionario de comunicaciones realiza el reparto de las solicitudes a las dependencias asignadas, este reparto debe hacerse de manera inmediata una vez se estudiada la solicitud. Tiempo:10 Minutos
6	Funcionario de Despacho	Secretaria (s) Relacionada (s)	Si la petición es de interés particular y le falta información o se encuentra incompleta, El funcionario de Despacho comunicará al Peticionario para que allegue la información faltante de conformidad con lo establecido en el Artículo 5º del Código Contencioso Administrativo. En caso contrario continua el procedimiento. Tiempo: 10 Minutos
7	Funcionario de Comunicaciones	Secretaria (s) Relacionada (s)	Una vez iniciado el trámite de respuesta a la solicitud, el funcionario encargado de comunicaciones debe realizar seguimiento a los tiempos de respuesta oportuna los cuales vienen definidos según la normatividad citada anteriormente de la siguiente manera: Quince (15) días para dar respuesta a la queja. Quince (15) días para atender reclamos. Diez (10) días para contestar peticiones de información. Treinta (30) días para contestar consultas. Treinta (30) días hábiles para atender sugerencias y elogios. Quince (15) días hábiles para contestar solicitudes. Los anteriores plazos son los máximos, pues todo servidor público tiene el deber de actuar frente a las peticiones con celeridad y eficacia. Tiempo: Durante el tramite de la solicitud.
8	Funcionario De Despacho Funcionario de Comunicaciones	Secretaria (s) Relacionada (s)	Una vez se dé respuesta a la PQRS, el encargado de la misma remite la contestación al funcionario de comunicaciones la Correspondencia para que sea enviada, y a su vez envía copia a la oficina de Control Interno. Tiempo: 2 Horas
9	Funcionario de Comunicaciones	Secretaria Administrativa y Social	Se alimenta la Base de Datos de Control a PQRS. Tiempo: 1 Hora

6. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO:



7. REGISTROS DE CALIDAD:

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: FR-CDG- 04
	PROCESO: CONTROL DE GESTION	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA	Fecha: 15 Oct. 2009
		Página: 11

8. CONTROL DE DOCUMENTOS:


Identificación		Almacenamiento y Recolección		Acceso	Disposición Final
Código	Nombre	Recolección	Clasificación	Personal Autorizado	Método
FR-COM-01	Formato de PQRS	Manual	Cronológica	Secretaría Administrativa y Social Jefe Oficina Control Interno Funcionario Comunicaciones	Según las Tablas de retención
FR-COM-02	Seguimiento de PQRS	Manual	Cronológica	Secretaría Administrativa y Social Jefe Oficina Control Interno Funcionario Comunicaciones	Según las Tablas de retención
Revisión No.	Responsable de Elaborar	Responsable de Revisar	Responsable de Aprobar	Fecha de Aprobación	Modificación
1	Nelson Mejía	NORBELLY RESTREPO	Pedro José Arenas	Oct. 15 de 2009	
	Auxiliar Administrativo	Secretaría Administrativa y Desarrollo Social	Representante de la Alta Dirección		

9. ANEXOS:

OBSERVACIÓN 1: Se encuentra que la caracterización del proceso GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES se aprobó en el año 2009 que indica que la misma busca determinar líneas de comunicación permanentes entre la Administración Municipal y la Ciudadanía en General, identificando los canales más apropiados para tal fin propiciando además la Responsabilidad por dar respuesta efectiva a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que se generan cotidianamente, se encuentra desactualizada y no se desarrollaron de manera adecuada las metodologías para la respuesta oportuna de las PQRS que se plasmaron en la caracterización.

Riesgo 1: Se presentan inconsistencias frente a los procedimientos que deben ser implementados a través del Modelo Estándar de Control Interno. No existen caracterización dentro del Proceso de Gestión de la Comunicación, así como en el PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS. Se debe señalar que el Decreto [1499](#) de 2017 «Por medio del cual se modifica el Decreto [1083](#) de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley [1753](#) de 2015» establece lo siguiente: «**ARTÍCULO 2.2.22.1.1 SISTEMA DE GESTIÓN.** El Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos en el marco de la legalidad y la integridad.

ARTÍCULO 2.2.23.1 ARTICULACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN CON LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO. El Sistema de Control Interno previsto en la Ley 87 de 1993 y en la Ley 489 de 1998, se articulará al Sistema de Gestión en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG,

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: FR-CDG- 04
	PROCESO: CONTROL DE GESTION	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA	Fecha: 15 Oct. 2009
		Página: 12

a través de los mecanismos de control y verificación que permiten el cumplimiento de los objetivos y el logro de resultados de las entidades. El Control Interno es transversal a la gestión y desempeño de las entidades y se implementa a través del Modelo Estándar de Control Interno -MECI.»

A partir de la anterior reglamentación, se integró el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema de Gestión de la Calidad, definiéndose un solo Sistema de Gestión, el cual se articula con el Sistema de Control Interno a través del Modelo Estándar de Control Interno MECI. **ALCANCE ADMINISTRATIVO Y DISCIPLINARIO.**

RESPUESTA OBSERVACIÓN 1: Teniendo en cuenta el riesgo encontrado, se solicitará a la Secretaría de Planeación que a través de su profesional de MIPG se adelanten las acciones necesarias para ajustar la caracterización del proceso GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES, adecuándolo a la normatividad vigente.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA: Teniendo en cuenta que el Decreto [1499](#) de 2017 «Por medio del cual se modifica el Decreto [1083](#) de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley [1753](#) de 2015 estable en el artículo [2.2.22.1.1](#) el **SISTEMA DE GESTIÓN**, y el artículo [2.2.23.1](#) la **ARTICULACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN CON LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO**, se considera ajustada la respuesta con la necesidad establecida en la observación. Se mantiene el **ALCANCE ADMINISTRATIVO.**

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA Y DESARROLLO SOCIAL


FUNCIONES POR DEPENDENCIAS ACUERDO 032 DE 2006

ARTICULO 27. FUNCIONES DE LA SECRETARÍA ADMINISTRATIVA Y DESARROLLO SOCIAL. Son funciones de la Secretaría Administrativa y Desarrollo Social, las siguientes:

EN LO ADMINISTRATIVO

1. Desarrollar e implementar el Sistema de Evaluación del Desempeño Laboral de los empleados de carrera administrativa y en periodo de prueba.


FEL

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: FR-CDG- 04
	PROCESO: CONTROL DE GESTION	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA	Fecha: 15 Oct. 2009
		Página: 13

2. Formular e implementar los Planes de Formación y Capacitación y de Inducción y Reinducción para el recurso humano al servicio del Municipio.
3. Preparar, presentar, ejecutar y evaluar los Planes de Bienestar Social e Incentivos para los empleados de la Administración.
4. Adelantar estudios que permitan mantener actualizada la Planta de Personal, el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales, y la Estructura Orgánica del Municipio.
5. Evaluar los instrumentos de gestión del recurso humano con que cuenta el Municipio y proponer los ajustes necesarios.
6. Orientar las relaciones del Municipio con las entidades encargadas de la seguridad social, Administradoras de Riesgos Profesionales, Fondos de Pensiones, Fondo Nacional del Ahorro, Cajas de Compensación Familiar y demás entidades.
7. Proyectar los actos administrativos y documentos relacionados con la gestión del recurso humano, y darle el trámite correspondiente a las situaciones administrativas del personal.
8. Elaborar el Plan Anual de Vacantes y remitirlo al Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP.
9. Diseñar, organizar y gestionar sistemas de información en materia de empleo público y contribuir con el orden nacional en la implementación del Sistema General de Información Administrativa del Sector Público y del Sistema Único de Información Personal-SUIP.
10. Formular e implementar Planes de Previsión y Planes Estratégicos de Recursos Humanos.
11. Realizar estudios que identifiquen el clima, cultura y cambio organizacional al interior de la Administración.
12. Organizar, dirigir y coordinar la prestación de los servicios de vigilancia en la Alcaldía Municipal.
13. Organizar, administrar y evaluar la implementación del Sistema de Gestión Documental, y velar por la aplicación de políticas en materia archivística en la gestión municipal.
14. Coordinar la prestación de los servicios de aseo, cafetería, reparaciones locativas y mantenimiento, entre otros, en las instalaciones de la Alcaldía Municipal.
15. Velar por el cumplimiento de las normas orgánicas municipales y de las demás disposiciones que regulan los procedimientos y los trámites administrativos internos.
16. Adelantar en primera instancia las investigaciones de los funcionarios a su cargo.

FGR

EN CUANTO AL DESARROLLO SOCIAL


	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: FR-CDG- 04
	PROCESO: CONTROL DE GESTION	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA	Fecha: 15 Oct. 2009
		Página: 14

1. Formular, ejecutar y evaluar los programas y proyectos para atender a la población vulnerable.
2. Coordinar con las entidades y/o autoridades competentes la realización de campañas sanitarias y de bienestar social para la población del Municipio.
3. Promover y afianzar la convivencia democrática, la preservación de la paz y la prevención de conflictos en el Municipio.
4. Velar por el respeto de los derechos civiles, garantías sociales y salvaguarda de la vida, honra y bienes de los ciudadanos.
5. Implementar mecanismos que permitan conservar y mantener el orden público y coordinar la prestación de los servicios de la Inspección de Policía, de acuerdo con sus competencias.
6. Coordinar las actividades carcelarias del Municipio con el Director de Cárcel, el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario- INPEC y demás autoridades competentes.
7. Coordinar las actividades para la prestación de los servicios de Comisaría de Familia y los relacionados con la protección integral de la niñez y la familia.
8. Coordinar los mecanismos que permitan el fortalecimiento y capacitación de las Juntas de Acción Comunal-JAC y su participación en las decisiones de la gestión local.
9. Promover e implementar mecanismos democráticos para que los ciudadanos puedan ejercer el control social a la gestión pública.
10. Recibir denuncias y remitirlas a los funcionarios competentes.

DE FORMA GENERAL


1. Garantizar la consulta, conservación y reproducción de los distintos documentos e informes (en medio físico y magnético) que se produzcan en su dependencia, por parte de las distintas dependencias de la Alcaldía, órganos de control externo y comunidad en general.
2. Participar en la elaboración del Plan de Acción y del Plan Operativo Anual de Inversión-POAI de la dependencia, bajo la orientación de las Secretarías de Planeación y de Hacienda.
3. Organizar y participar de los procesos de Rendición de Cuentas a la ciudadanía sobre la gestión municipal y el cumplimiento del Plan de Desarrollo Municipal.
4. Participar en la aplicación de la Evaluación del Desempeño Laboral de los empleados de Carrera Administrativa y en periodo de prueba y en la conformación de los respectivos Portafolios de Evidencias.
5. Asistir y representar al Alcalde en las reuniones relacionadas con asuntos de su competencia y ejercer el cumplimiento de las funciones que le sean delegadas.

FOR

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: FR-CDG- 04
	PROCESO: CONTROL DE GESTION	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA	Fecha: 15 Oct. 2009
		Página: 15

6. Elaborar los proyectos de Acuerdo y demás actos administrativos de competencia de la dependencia que deban someterse a aprobación del Concejo Municipal.
7. Elaborar el Plan Anual de Compras de la dependencia en coordinación con la Secretaría de Hacienda.
8. Participar en la formulación de proyectos relacionados con las funciones y competencias de la dependencia.
9. Asesorar al Alcalde en la formulación, ejecución y evaluación del Plan de Desarrollo Municipal de acuerdo con las competencias y funciones de la dependencia, así como con la elaboración de los proyectos de actos administrativos del presupuesto para cada vigencia fiscal.
10. Ejercer el autocontrol en las funciones y actividades propias del cargo para detectar desviaciones y efectuar correctivos, y establecer y desarrollar el Sistema de Control Interno en la dependencia y coadyuvar para que cada uno de los funcionarios bajo su cargo contribuyan a su implementación y desarrollo.
11. Participar en los Consejos, Comités, Juntas y demás espacios de participación en los que se requiera su presencia, ejercer la Secretaría Técnica de estos cuando así se estime necesario y hacer cumplir las decisiones adoptadas.
12. Promover el interés general y la defensa de lo público en cada una de sus actuaciones.
13. Responder por el estado y conservación de los recursos físicos puestos bajo su responsabilidad y adoptar los mecanismos para su conservación, protección y uso adecuado.
14. Presentar los informes de gestión y de las actividades desarrolladas, de acuerdo con la periodicidad establecida, o cuando su jefe inmediato lo requiera.
15. Informar oportunamente al Jefe Inmediato sobre las novedades encontradas en el desempeño de las funciones propias del cargo.
16. Las demás funciones que le sean asignadas por norma legal o autoridad competente de acuerdo con la naturaleza del cargo, el área de desempeño y necesidades del servicio.

OBSERVACIÓN 2: Las funciones de la dependencia que datan del año 2006 de conformidad con el Acuerdo 032 se encuentran desactualizadas y no contempla dentro de las mismas el trámite de PQRS, ni se indican las responsabilidades inherentes al manejo oportuno de este mecanismo de contacto con la comunidad. Es de anotar que es a través de la caracterización de la gestión de comunicaciones que se asignan las funciones desde el diseño del plan de comunicaciones hasta la presentación de la información a través de medios de comunicación definidos y respuestas a las PQRS a la Secretaría Administrativa y de Desarrollo Social.

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: FR-CDG- 04
	PROCESO: CONTROL DE GESTION	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA	Fecha: 15 Oct. 2009
		Página: 16

Riesgo 1: Se presentan inconsistencias frente a los procedimientos que deben ser implementados a través del Modelo Estándar de Control Interno. No existen las funciones el trámite de PQRS, ni se indican las responsabilidades inherentes al manejo oportuno de este mecanismo de contacto con la comunidades. Se debe señalar que el Decreto [1499](#) de 2017 «Por medio del cual se modifica el Decreto [1083](#) de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley [1753](#) de 2015» establece lo siguiente: «**ARTÍCULO 2.2.22.1.1 SISTEMA DE GESTIÓN.** El Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos en el marco de la legalidad y la integridad.


ARTÍCULO 2.2.23.1 ARTICULACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN CON LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO. El Sistema de Control Interno previsto en la Ley 87 de 1993 y en la Ley 489 de 1998, se articulará al Sistema de Gestión en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, a través de los mecanismos de control y verificación que permiten el cumplimiento de los objetivos y el logro de resultados de las entidades. El Control Interno es transversal a la gestión y desempeño de las entidades y se implementa a través del Modelo Estándar de Control Interno -MECI.»

A partir de la anterior reglamentación, se integró el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema de Gestión de la Calidad, definiéndose un solo Sistema de Gestión, el cual se articula con el Sistema de Control Interno a través del Modelo Estándar de Control Interno MECI. **ALCANCE ADMINISTRATIVO Y DISCIPLINARIO.**


RESPUESTA OBSERVACIÓN 2: Teniendo en cuenta el riesgo encontrado, se solicitará a la Secretaría de Planeación que a través de su profesional de MIPG se adelanten las acciones necesarias para ajustar las funciones de Las funciones de la dependencia que datan del año 2006.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA: Teniendo en cuenta que el Decreto [1499](#) de 2017 «Por medio del cual se modifica el Decreto [1083](#) de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley [1753](#) de 2015 establece en el artículo [2.2.22.1.1](#) el **SISTEMA DE GESTIÓN**, y el artículo [2.2.23.1](#) la **ARTICULACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN CON LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO**, se considera ajustada la respuesta con la necesidad establecida en la observación. Se mantiene el **ALCANCE ADMINISTRATIVO.**


FUNCIONES DE LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y DE DESARROLLO SOCIAL

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: FR-CDG- 04
	PROCESO: CONTROL DE GESTION	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA	Fecha: 15 Oct. 2009
		Página: 17

A. IDENTIFICACION DEL EMPLEO	
Denominación	Secretario de Despacho
Código	020
Grado	03
Número de Empleos	01
Nivel Jerárquico	Directivo
Naturaleza del Empleo	Libre Nombramiento y Remoción
Dependencia	Secretaría Administrativa y Desarrollo social Municipal
Cargo del Superior Inmediato	Alcalde Municipal
B. Contenido Funcional del Empleo	

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: FR-CDG- 04
	PROCESO: CONTROL DE GESTION	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA	Fecha: 15 Oct. 2009
		Página: 18

B.1. Propósito Principal del Empleo	
<p>Formular, implementar, dirigir, y ejecutar políticas planes, programas y proyectos en materia de orden público, seguridad, convivencia y participación ciudadana, fortalecimiento de organizaciones sociales y comunitarias, así como el desarrollo de la política social del Municipio. Participar en asuntos administrativos que complementen la acción del Secretario Administrativo y que conlleven al cumplimiento de los objetivos propuestos. Así como la administración del talento humano, recursos físicos y tecnológicos.</p>	
B.2 Descripción de Funciones Esenciales	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dirigir, coordinar y evaluar la ejecución de los planes, programas y Proyectos propios del área de gestión. 2. Regula las relaciones políticas, la protección de los derechos fundamentales, la seguridad y el orden público respetando el marco de la resolución pacífica y concertada de los conflictos, 3. Lidera, orientar y coordina la formulación de políticas, planes y programas dirigidos a garantizar la convivencia pacífica, el respeto de los derechos humanos, la seguridad ciudadana y preservación del orden público en el municipio. 4. Establece medio que permitan el desarrollo de una sana política de Relaciones laborales. 5. Participar en la definición de la política del Gobierno Municipal en materia de Convivencia y Seguridad. 6. Garantizar la eficiencia, la eficacia y economía en todas las operaciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional. 7. Formular, dirigir y controlar la política de atención y prevención de desastres del municipio y coordinar la ejecución de los planes, programas y proyectos necesarios para la prevención y atención de desastres. 8. proponer y ejecutar las políticas de protección ciudadana, diseñar y ejecutar los programas de convivencia democrática para la prevención de hechos punibles. 9. velar por la promoción y desarrollo de las asociaciones sociales y demás y promover mecanismos de participación comunitaria determinadas en la ley. 10. Coordinar las acciones municipales dirigidas a proteger a las personas desplazadas, adulto mayor, discapacitados, víctimas, población vulnerable y los demás proyectos sociales asignados y coordinar los comités respectivos. 11. Elaborar el proyecto de presupuesto de su despacho de conformidad con los programas. 12. ejercer las competencias de carácter policivo a través de las inspecciones de policía urbana y rural y la comisaría de familia de conformidad con las normas legales vigentes evaluando su comportamiento. 13. Establecer medios que permitan el desarrollo de una sana política de Relaciones 	

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: FR-CDG- 04
	PROCESO: CONTROL DE GESTION	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA	Fecha: 15 Oct. 2009
		Página: 19


laborales.

14. Liderar, orientar y coordinar la formulación de políticas, planes y programas necesarios para el mejoramiento de la gestión pública local y la consolidación de los procesos
15. Atender los asuntos jurídicos y técnicos relacionados con la administración de personal, y velar por el cumplimiento de las normas legales, contractuales, o convencionales que regulan las relaciones del trabajo del municipio con sus servidores.
16. Garantizar la eficiencia, la eficacia y economía en todas las operaciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.
17. Desarrollar el componente del talento humano al servicio de la administración, responder por el archivo general de historias laborales, la formulación y ejecución de los programas que desarrollen el talento humano.
18. Coordinar las actividades del archivo municipal para que este sea administrado de manera correcta de conformidad con la normatividad vigente en la materia.
19. Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos del municipio y Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional
20. Definir las directrices de los programas de salud ocupacional y bienestar social a desarrollar por las distintas dependencias que integran la alcaldía.
21. Las demás funciones asignadas por el superior jerárquico de acuerdo con el nivel, la naturaleza y área de desempeño del cargo.

C. Competencias Funcionales

C.1. Contribuciones Individuales

1. Los documentos recibidos se clasifican y radican diariamente con base en el sistema de gestión documental
2. La atención al público se debe prestar con amabilidad y cordialidad.
3. La administración del Recurso Humano se realiza de conforme a las políticas establecidas por la Comisión Nacional de Servicio Civil, la Función Pública, la ley de carrera administrativa y las demás normas sobre seguridad social.
4. Los planes y programas en materia de capacitación y administración del talento humano responden a las necesidades institucionales del municipio
5. El diseño de políticas y estrategias en materia de gobierno, corresponden a las metas del plan de desarrollo y son acordes con las competencias municipales.
6. Las acciones de apoyo realizadas con la policía nacional, siguen los protocolos definidos con las autoridades respectivas.
7. Los actos administrativos para otorgar el permiso para la realización de rifas, espectáculos públicos y juegos de azar, se ajustan en derecho y se realizan de conformidad con las directrices trazadas por el alcalde cuando sea el caso.
8. Las competencias de carácter policivo son ejercidas a través de las inspecciones de

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: FR-CDG- 04
	PROCESO: CONTROL DE GESTION	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA	Fecha: 15 Oct. 2009
		Página: 20

policía urbana, rural y comisaria de familia de conformidad con las normas legales vigentes.

9. El cumplimiento de las normas que regulan el funcionamiento de establecimientos comerciales, industriales y de servicios en el municipio, responden a las políticas nacionales, departamentales y municipales en materia.
10. Las actividades de atención y prevención de desastres del municipio corresponden a un ejercicio planificado y concertado con las autoridades pertinentes.
11. La promoción y desarrollo de las asociaciones sociales y comunitarias del municipio, tales como las juntas de acción comunal, veedurías y demás, se promueven dando cumplimiento a la normatividad que rige cada uno de los temas y se adapta a las necesidades reales del municipio. Los documentos recibidos se clasifican y radican diariamente con base en el sistema de gestión documental
12. La atención al público se debe prestar con amabilidad y cordialidad.
13. La administración del Recurso Humano se realiza de conforme a las políticas establecidas por la Comisión Nacional de Servicio Civil, la Función Pública, la ley de carrera administrativa y las demás normas sobre seguridad social.
14. Los planes y programas en materia de capacitación y administración del talento humano responden a las necesidades institucionales del municipio

C.2. Conocimientos Esenciales para el Empleo

1. Administración de personal.
2. Normas Básicas de Gestión Documental.
3. Nociones de Administración Pública
4. Plan de desarrollo Nacional, Departamental y Municipal.
5. Manual de procesos y procedimientos de la dependencia.
6. Políticas públicas dirigidas a los grupos vulnerables y la ley de víctimas.
7. Código Nacional De Policía.
8. Normatividad relacionada con seguridad y convivencia ciudadana.
9. Normatividad relacionada con mecanismo de participación ciudadana.
10. Información básica y tics's


C.3. Evidencias Requeridas

Planeación

Establece eficazmente las metas y prioridades de la oficina, identificando las acciones, los responsables, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.

Liderazgo

Guía y dirige grupos y establece y mantiene la cohesión del grupo necesaria para alcanzar los objetivos de la oficina.

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: FR-CDG- 04
	PROCESO: CONTROL DE GESTION	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA	Fecha: 15 Oct. 2009
		Página: 21

Toma de decisiones

Elige entre varias alternativas para solucionar un problema o atender una situación, comprometiéndose con acciones concretas y consecuentes con la decisión.

D. Competencias Comportamentales

Experiencia Profesional

Aplicar el conocimiento profesional en la resolución de problemas y transferirlo a su entorno laboral.

Establece eficazmente las metas y prioridades de la oficina, identificando las acciones, los responsables, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.

Conocimiento del Entorno

Conocer e interpretar la organización, su funcionamiento y sus relaciones políticas y administrativas.

Liderazgo

Guía y dirige grupos y establece y mantiene la cohesión del grupo necesaria para alcanzar los objetivos de la oficina.

Iniciativa

Anticiparse a los problemas iniciando acciones para superar los obstáculos y alcanzar metas concretas.

Liderazgo de Grupos de Trabajo

Asumir el rol de orientador y guía de un grupo o equipo de trabajo, utilizando la autoridad con arreglo a las normas y promoviendo la efectividad en la consecución de objetivos y metas institucionales.

Toma de decisiones

Elige entre varias alternativas para solucionar un problema o atender una situación, comprometiéndose con acciones concretas y consecuentes con la decisión.

E. Requisitos del Empleo

AREAS DEL CONOCIMIENTO

Ingeniería, Arquitectura, Urbanismo y afines.

Economía, Administración, Contaduría y afines.

Matemáticas y Ciencias Naturales.

Núcleo Básico del Conocimiento

Título profesional en disciplina académica del Núcleo Básico del Conocimiento en: NBC Arquitectura y afines, NBC Ingeniería Civil y afines, NBC Administración, NBC Geología, Otros programas de ciencias naturales.

Experiencia

Treinta (30) meses de experiencia profesional relacionada a las funciones del cargo.


ALTERNATIVA

ESTUDIOS

N/A

EXPERIENCIA

N/A

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: FR-CDG- 04
	PROCESO: CONTROL DE GESTION	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA	Fecha: 15 Oct. 2009
		Página: 22

OBSERVACIÓN 3: Las funciones del Secretaría que datan del año 2018 de conformidad con el Decreto 293 se encuentran desactualizadas y no contempla dentro de las mismas las responsabilidades inherentes al manejo oportuno de este mecanismo de contacto con la comunidad, como responsabilidad directa del Secretario de Despacho.


Riesgo 1: Se presentan inconsistencias frente a los procedimientos que deben ser implementados a través del Modelo Estándar de Control Interno. No existen las funciones el trámite de PQRS, ni se indican las responsabilidades inherentes al manejo oportuno de este mecanismo de contacto con la comunidades. Se debe señalar que el Decreto [1499](#) de 2017 «Por medio del cual se modifica el Decreto [1083](#) de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley [1753](#) de 2015» estable lo siguiente: «**ARTÍCULO 2.2.22.1.1 SISTEMA DE GESTIÓN.** El Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos en el marco de la legalidad y la integridad.

ARTÍCULO 2.2.23.1 ARTICULACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN CON LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO. El Sistema de Control Interno previsto en la Ley 87 de 1993 y en la Ley 489 de 1998, se articulará al Sistema de Gestión en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, a través de los mecanismos de control y verificación que permiten el cumplimiento de los objetivos y el logro de resultados de las entidades. El Control Interno es transversal a la gestión y desempeño de las entidades y se implementa a través del Modelo Estándar de Control Interno -MECI.»

A partir de la anterior reglamentación, se integró el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema de Gestión de la Calidad, definiéndose un solo Sistema de Gestión, el cual se articula con el Sistema de Control Interno a través del Modelo Estándar de Control Interno MECI. **ALCANCE ADMINISTRATIVO Y DISCIPLINARIO.**

RESPUESTA OBSERVACIÓN 3: Teniendo en cuenta el riesgo encontrado, se solicitará a la Secretaría de Planeación que a través de su profesional de MIPG se adelanten las acciones necesarias para ajustar las funciones del Secretaria que datan del año 2018 de conformidad con el Decreto 293 y se encuentran desactualizadas y no contempla las responsabilidades inherentes al manejo oportuno de este mecanismo de contacto con la comunidad, como responsabilidad directa del Secretario de Despacho.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA: Teniendo en cuenta que el Decreto [1499](#) de 2017 «Por medio del cual se modifica el Decreto [1083](#) de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley [1753](#) de 2015 estable en el artículo [2.2.22.1.1](#) el **SISTEMA DE GESTIÓN**, y el artículo [2.2.23.1](#) la **ARTICULACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN CON LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO**, se considera ajustada la respuesta con la necesidad establecida en la observación. Se mantiene el **ALCANCE ADMINISTRATIVO.**

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: FR-CDG- 04
	PROCESO: CONTROL DE GESTION	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA	Fecha: 15 Oct. 2009
		Página: 23

DESARROLLO AUDITORIA

Teniendo en cuentas que de manera trimestral la ventanilla única reporta ala Oficina de Control Interno de Gestión los listados de la correspondencia radicada y remitida a las dependencias con indicación del trámite dado a las mismas, y que a efectos de elaborar el informe semestral de PQRS se solicitó a las Secretarías de la Alcaldía de San José del Guaviare, mediante **CIRCULAR INTERNA CIG No. 03 DE 2023**, que se informara el estado de PQRS correspondientes al Segundo Semestre de 2022 se estableció lo siguiente:

Se radicaron en ventanilla un total de 5.456 requerimientos donde se observa, mayor recepción en entradas de peticiones de interés general o particular y solicitudes con 2.253 equivalente al 41,29%, seguido de la entrada general de documentos con 1.846 entradas de documentos, equivalentes al 33,83%, seguido de entradas de Peticiones de información con 1.224, equivalente al 22,43% en Derechos de Petición General con 119 derechos de petición equivalente al 2,18%.


El mayor volumen de entradas de requerimientos se presentó en el mes de agosto con 1.085, seguido del mes de septiembre con 1.033 y noviembre con 887.

RELACIÓN DE PQRS ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN JOSÉ DEL GUAVIARE

TIPO DE REQUERIMIENTOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL REQUERIMIENTOS
PETICIONES DE INFORMACION O SOLICITUD DE EXPEDICION O COPIAS DE DOCUMENTOS QUE REPOSEN EN LAS OFICINAS	143	190	257	197	187	250	1224
PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR Y SOLICITUDES	436	465	429	349	337	237	2253
ENTRADA PARA QUEJAS	0	1	0	1	2	1	5
ENTRADA PARA RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0
ENTRADA GENERAL DE DOCUMENTOS	267	411	311	261	345	251	1846
DERECHO DE PETICION GENERAL	14	16	35	18	16	20	119
ENTRADA TUTELAS	0	1	1	0	0	3	5
ENTRADA PARA SUGERENCIAS O ELOGIOS	1	0	0	0	0	0	1
SIN IDENTIFICAR	1	1	0	1	0	0	3
TOTALES	862	1085	1033	827	887	762	5456

Con la anterior información se establece el flujo de correspondencia que se recibe en las diversas dependencias de la Alcaldía, pero no se establece si las mismas fueron tramitadas en su totalidad así como los tiempos de respuesta.

Al revisar la información remitida por la Ventanilla del aplicativo HERMES correspondiente al tercer y cuarto trimestre de 2022 se pudo establecer que existían numerosos documentos que no registraban trámite alguno.

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: FR-CDG- 04
	PROCESO: CONTROL DE GESTION	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA	Fecha: 15 Oct. 2009
		Página: 24

Teniendo en cuenta lo anterior, se procedió a tabular la información para establecer por Dependencia la cantidad de radicados que a la fecha no habían sido tramitados para establecer las razones o causas de ese no trámite.


RELACIÓN DE PQR'S SIN TRÁMITE VIGENCIA 2022			
ÁREA	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	TOTAL VIGENCIA
OBRAS	80	52	132
IMDES	28	49	77
DESPACHO ALCALDE	8	93	101
PLANEACIÓN	676	161	837
ADMINISTRATIVA	41	14	55
SDPA	15	16	31
HACIENDA	60	43	103
JURÍDICA	10	1	11
SALUD	40	31	71
EDUCACIÓN	9	0	9
RECEPCIÓN	1	0	1
TOTAL TRIMESTRE	978	473	1428

Con base en la anterior información se puede establecer que el 26.17% de los PQRS que se radican a través de la ventanilla única no reciben un trámite oportuno.

OBSERVACIÓN 4: El derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y reglado por la Ley Estatutaria 1755 de 2015, es una garantía esencial para los ciudadanos de aplicación inmediata y por ello conserva su grado de fundamental.

De conformidad con la Ley 1755 DE 2015 artículo 14.- Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Las peticiones las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

El derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y reglado por la Ley Estatutaria 1755 de 2015, es una garantía esencial para los ciudadanos de aplicación inmediata y por ello conserva su grado de fundamental. La sanción disciplinaria por la inatención a este derecho, no subsana la violación cometida por el servidor público o contratista del Estado por lo que establecer la efectividad de la norma que dispone la aplicación de este tipo de sanciones resulta indispensable para comprobar, primero, si se obtiene el fin pretendido por el legislador y segundo, si garantiza el cumplimiento al derecho fundamental de petición.

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: FR-CDG- 04
	PROCESO: CONTROL DE GESTION	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA	Fecha: 15 Oct. 2009
		Página: 25

La Corte Constitucional ha precisado que el derecho de petición es una garantía fundamental de aplicación inmediata, cuya efectividad resulta indispensable para la consecución de los fines esenciales del Estado, especialmente el servicio a la comunidad, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la misma Carta Política y la participación de todos en las decisiones que los afectan; así y como el cumplimiento de las funciones y los deberes de protección para los cuales fueron instituidas la autoridades de la República. (Corte Constitucional. Sentencia T-149/2013, M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez). Es entonces el derecho de petición un importante instrumento para potenciar los mecanismos de democracia participativa y control ciudadano; sin dejar de mencionar que mediante su ejercicio se garantiza la vigencia de otros derechos constitucionales, como los derechos a la información y a la libertad de expresión.

De conformidad con la ley estatutaria 1755 de 2015, que sustituyó el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011, y que se considera hoy en día como la más reciente regulación de este derecho fundamental, el procedimiento luego de interponer el derecho de petición es, exegéticamente, demasiado simple: respuesta de fondo luego de los términos establecidos en el artículo 14 ibídem, de acuerdo a cada tipo de petición.


Responsabilidad del servidor público y del particular con funciones públicas con relación al derecho de petición: El tema principal es la sanción disciplinaria por la no respuesta oportuna al derecho fundamental de petición, resulta importante establecer primero la responsabilidad disciplinaria como medida para garantizar el interés público que se predica de las actuaciones del Estado y, por ende, de los empleados públicos.

Bajo ese entendido, quien ostente y ejerza funciones públicas, llámese servidor o particular con funciones públicas, se presume responsable disciplinariamente por hacer aquello que le está prohibido por la ley o bien, el incumplimiento de sus deberes, ya sea por abuso o extralimitación.

Riesgo 1: El artículo 31 del C.P.A.C.A., sustituido por la Ley 1755 que establece la falta disciplinaria por la no atención a las peticiones y a los términos para resolverlas. Como se puede observar en algunos eventos han transcurrido más de 30 días para dar respuesta o adelantar el trámite correspondiente a cada documento radicado, rebasando en algunos casos lo tiempos establecidos por la ley para atender las peticiones radicadas.

La sanción disciplinaria por la inatención a este derecho, no subsana la violación cometida por el servidor público o contratista del Estado por lo que establecer la efectividad de la norma que dispone la aplicación de este tipo de sanciones resulta indispensable para comprobar, primero, si se obtiene el fin pretendido por el legislador y segundo, si garantiza el cumplimiento al derecho fundamental de petición. **ALCANCE ADMINISTRATIVO Y DISCIPLINARIO.**

Riesgo 2: El numeral octavo del artículo 35 del Código Disciplinario Único, ley 734 de 2002, que presupone como prohibición para el servidor público el omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los ciudadanos. Situación que

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: FR-CDG- 04
	PROCESO: CONTROL DE GESTION	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA	Fecha: 15 Oct. 2009
		Página: 26

es clara de conformidad con los soportes emitidos por el aplicativo HERMES. **ALCANCE ADMINISTRATIVO Y DISCIPLINARIO.**

RESPUESTA OBSERVACIÓN 4: Teniendo en cuenta los riesgos encontrados, se emitirán Circulares Internas de manera conjunta con la Oficina de Control Interno Disciplinario para recordar los tiempos de respuesta de los Derechos de Petición evitando con ello incurrir en las faltas descritas.

Así mismo se solicitará a la Secretaría de Planeación que a través de su profesional de MIPG diseñen un procedimiento de atención de PQRS.

ANALISIS DE LA RESPUESTA: Ante la necesidad de ajustar el cumplimiento de plazos para dar respuesta a los PQRS de conformidad con la Ley, se acepta la respuesta y se retira la observación.

Documentos radicados en tercer y cuarto trimestre no tramitados de 2022 por secretaria.


Se anexan archivos Excel correspondientes a Tercer y Cuarto trimestre de 2022 de PQRS sin trámite.

Con fecha 16 de febrero de 2020 mediante los oficios OCI-150-014-2023, OCI-150-015-2023, OCI-150-016-2023, OCI-150-017-2023, OCI-150-018-2023, OCI-150-019-2023, OCI-150-020-2023, OCI-150-021-2023 y OCI-150-022-2023, la Oficina de Control Interno de Gestión escribió a las dependencias de la administración que presentaban asuntos sin tramitar indicando: “La oficina de control interno de gestión, en desarrollo de las funciones señaladas en el artículo 9 de la Ley 87 de 1993 y del decreto 648 de 2017, y circular 01 del 2015 del DAFP, que hace referencia al “fortalecimiento del sistema de control interno frente a su función preventiva”, en la cual se indica que en Sentencia C-103 de 2015 la Corte reitera que corresponde al Sistema de Control Interno... **“definir y aplicar medidas para prevenir errores, riesgos, desaciertos o irregularidades financieras o administrativas, así como detectar y corregir desviaciones que se presentan y pueden afectar el cumplimiento de objetivos y metas programadas”** entre otros objetivos, según artículo 2 de la Ley 87 de 1993.

Bajo esa premisa, se ha hecho con corte a 31 de diciembre de 2022 una auditoria a los PQRS registrados en el aplicativo HERMES correspondiente a la (Secretaria de Hacienda,etc) encontrando que existen cerca de (105,) registros sin trámite alguno desde el 1 de julio de 2022.

Por lo anterior, solicito de manera muy respetuosa, se remita a esta oficina plan de mejoramiento para dar solución efectiva a este hallazgo, a más tardar el día 22 de febrero de 2023, plazo máximo de cumplimiento al 31 de mayo de 2023.”

RELACIÓN DE PQR'S SIN TRÁMITE VIGENCIA 2022			
ÁREA	TERCER TRISMESTRE	CUARTO TRISMETRE	TOTAL VIGENCIA
OBRAS	80	52	132
IMDES	28	49	77
DESPACHO ALCALDE	8	93	101
PLANEACIÓN	676	161	837
ADMINISTRATIVA	41	14	55

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: FR-CDG- 04
	PROCESO: CONTROL DE GESTION	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA	Fecha: 15 Oct. 2009
		Página: 27

SDPA	15	16	31
HACIENDA	60	43	103
JURÍDICA	10	1	11
SALUD	40	31	71
EDUCACIÓN	9	0	9
RECEPCIÓN	1	0	1
TOTAL TRIMESTRE	978	473	1428

OBSERVACIÓN 5: Existen documentos registrados en cada Secretaría de Despacho y otras dependencias de conformidad con el cuadro anterior, que no han indicado ningún trámite en el aplicativo HERMES, algunos con más de 6 meses de radicados, lo cual constituye un claro desconocimiento de los términos que la ley contiene en las normas que regulan la materia por parte de los titulares de cada dependencia revisada o de los encargados de atender esos requerimientos.


De conformidad con la Ley 1755 DE 2015 artículo 14.- Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Las peticiones las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Los Secretarios de Despacho, Directores y responsables de la gestión de las comunicaciones en cada dependencia de la entidad relacionadas en el cuadro anterior pueden estar incurso en una sanción disciplinaria por no atender de manera oportuna los PQRS asignados.

Riesgo 1: El artículo 31 del C.P.A.C.A., sustituido por la Ley 1755 que establece la falta disciplinaria por la no atención a las peticiones y a los términos para resolverlas. Como se puede observar en algunos eventos han transcurrido más de 30 días para dar respuesta o adelantar el trámite correspondiente a cada documento radicado, rebasando en algunos casos los tiempos establecidos por la ley para atender las peticiones radicadas.

La sanción disciplinaria por la inatención a este derecho, no subsana la violación cometida por el servidor público o contratista del Estado por lo que establecer la efectividad de la norma que dispone la aplicación de este tipo de sanciones resulta indispensable para comprobar, primero, si se obtiene el fin pretendido por el legislador y segundo, si garantiza el cumplimiento al derecho fundamental de petición. **ALCANCE ADMINISTRATIVO Y DISCIPLINARIO.**

Riesgo 2: El numeral octavo del artículo 35 del Código Disciplinario Único, ley 734 de 2002, que presupone como prohibición para el servidor público el omitir, retardar o no suministrar

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: FR-CDG- 04
	PROCESO: CONTROL DE GESTION	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA	Fecha: 15 Oct. 2009
		Página: 28

debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los ciudadanos. Situación que es clara de conformidad con los soportes emitidos por el aplicativo HERMES. **ALCANCE ADMINISTRATIVO Y DISCIPLINARIO.**

RESPUESTA OBSERVACIÓN 5: Teniendo en cuenta los riesgos encontrados, y como repuesta a los hallazgos encontrados, cada Secretaría de Despacho ofició a la Oficina de Control Interno de Gestión remitiendo prueba del trámite dado a cada uno de los documentos que se encontraban como NO TRAMITADOS en el aplicativo HERMES.

ANALISIS DE LA RESPUESTA: Se recibieron las respuestas de las Secretarías en las cuales se anexaron los soporte que evidencian que a nivel de las terminales de las Secretarías de Despacho los procedimientos se encuentran tramitados, denotándose una falta de integralidad entre el programa que está en las terminales de las Secretarías y el servidor de la Ventanilla Única, toda vez que a 31 de marzo de 2023 se volvió a solicitar el reporte del segunde semestre de 2022 y aún seguían registrados documentos como NO TRAMITADOS, cuando los soportes de las Secretarías mostraban lo contrario. Por lo anterior se solicitará al supervisor del contrato con la firma PYMISIS que informe la novedad a efectos de encontrar una solución. **SE RETIRA LA OBSERVACIÓN.**

Auditor:


LEOPOLDO MEJÍA CAICEDO
Jefe de Control Interno de Gestión

Nombre: LEOPOLDO MEJIA CAYCEDO

Cargo: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN