

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PUEBLO NUEVO CORDOBA SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Código: GC-P03.F02	
		VERSION: 01	
FORMATO INFORME DE AUDITORIA VIGENCIA 2017			Página: 1 de 8

**SEGUNDO INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS
EN EL MUNICIPIO DE PUEBLO NUEVO CORDOBA.**

1. INFORMACION GENERAL

Tipo de auditoria: *De cumplimiento*

Periodo de seguimiento: *Del primero (1°) de Julio al treinta y uno (31) de diciembre de 2017*

Fecha del informe: *Enero 16 de 2017*

Área o dependencia Auditada: *Todas las dependencias involucradas.*

Auditor : *Jefe Oficina de Control Interno*

2. OBJETIVOS :

El objetivo de la auditoria es hacer seguimiento y evaluación al cumplimiento del trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias presentadas a la Alcaldía del municipio de Pueblo Nuevo en el SEGUNDO semestre del año 2017

3. ALCANCE

En presente informe de seguimiento comprende la evaluación al cumplimiento por parte de la entidad sobre las peticiones, quejas sugerencias, reclamos y denuncias presentadas por los ciudadanos del municipio de pueblo Nuevo en las diferentes dependencias durante el periodo de julio 01 a diciembre 31 de 2017.

[Email: alcaldia@pueblonuevo-córdoba.gov.co](mailto:alcaldia@pueblonuevo-córdoba.gov.co)

Carrera 9 No. 11 - 75 / Calle de Las Flores

Telefax. 775 20 06



	ALCALDIA MUNICIPAL DE PUEBLO NUEVO CORDOBA SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Código: GC-P03.F02	
		VERSION: 01	
FORMATO INFORME DE AUDITORIA VIGENCIA 2017			Página: 2 de 8

3. ANTECEDENTES: :

De acuerdo con el artículo 76 , de la Ley 1474 de 2011 ,en toda entidad pública debe existir una dependencia u oficina encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, sugerencias, Reclamos y denuncias que los ciudadanos formulen, que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad y será la oficina de control Interno la encargada de vigilar que la atención a los ciudadanos se preste conforme a las normas legales y realiza un informe semestral , el cual deberá ser publicado en la página web de la entidad. Además en la entidad debe existir un link en la página Web, de fácil acceso para que los ciudadanos presenten sus quejas, sugerencias, Reclamos y denuncias.

El Municipio de Pueblo Nuevo, desde el 7 de junio de 2017 empezó a funcionar la nueva planta de personal , en donde se creó la dependencia Secretaria General ,y será la encargada de recepcionar, tramitar y/o responder las quejas, sugerencias, reclamos, y denuncias; pero aun esta dependencia no ha iniciado con este proceso debido a la falta de un manual de procesos y procedimientos para la Atención al ciudadano y la asignación del sitio donde funcionará esta oficina, la cual empezará a funcionar a partir del año 2018..

La entidad cuenta con un link en la página web de la entidad para que la ciudadanía presente sus peticiones, quejas, sugerencias, y reclamos, cuenta además con un buzón para este mismo fin.

4. METODOLOGIA: *La metodología utilizada para el seguimiento consistió en solicitar información directamente a cada una de las dependencias, sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas y contestadas en cada una de ellas durante el periodo del primero (1) de julio y 31 de diciembre de 2017.*

5. CRITERIOS: *Se tuvo como criterio, la constitución Nacional , el estatuto anticorrupción , Ley 1755 de 2015 y demás normas aplicables*

[Email: alcaldia@pueblonuevo-córdoba.gov.co](mailto:alcaldia@pueblonuevo-córdoba.gov.co)

Carrera 9 No. 11 - 75 / Calle de Las Flores

Telefax. 775 20 06



	ALCALDIA MUNICIPAL DE PUEBLO NUEVO CORDOBA SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Código: GC-P03.F02	
		VERSION: 01	
FORMATO INFORME DE AUDITORIA VIGENCIA 2017			Página: 3 de 8

6. GLOSARIO :

- **DERECHOS DE PETICION:** Es la solicitud respetuosa de una información o actuación relacionada con la prestación de un servicio que el usuario en uso de sus derechos que le concede la constitución nacional a la personas de presentar a la Administración Municipal.
- **QUEJA:** Medio por el cual una persona o usuario coloca en manifiesto una inconformidad por la forma o las condicione con que se le ha prestado un servicio.
- **RECLAMO:** Medio por el cual el USUARIO coloca una inconformidad por el servicio prestado.
-
- **SUGERENCIAS:** Es la propuesta, o idea que los ciudadanos ofrecen a la administración con el propósito de que mejore el servicio, un proceso cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.
- **DENUNCIAS:** Es el mecanismo mediante el cual cualquier persona natural o jurídica da a conocer en forma verbal o escrita, a la Alcaldía, hechos o conductas con las que se pueda presumir posible manejo irregular o eventual detrimento de los bienes o fondos del Estado, o una indebida gestión fiscal, bien sea por parte de un servidor público o de un particular que administre dichos fondos o bienes.
- **AGRADECIMIENTOS:** Se entienden como las manifestaciones de gratitud por un servicio satisfactorio ya sea escritos o verbales o en medios electrónicos.

7. RESULTADOS DE LA EVALUACION:

En el contenido del presente documento se relaciona información consolidada de las actividades realizadas por las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal de Pueblo Nuevo Córdoba

[Email: alcaldia@pueblonuevo-cordoba.gov.co](mailto:alcaldia@pueblonuevo-cordoba.gov.co)

Carrera 9 No. 11 - 75 / Calle de Las Flores

Telefax. 775 20 06



	ALCALDIA MUNICIPAL DE PUEBLO NUEVO CORDOBA SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Código: GC-P03.F02	
		VERSION: 01	
FORMATO INFORME DE AUDITORIA VIGENCIA 2017			Página: 4 de 8

8. RELACIÓN PETICIONES , SOLICITUDES ,QUEJAS Y RECLAMOS

TABLA No 1:

SECRETARIAS	Información	Cantidad	Tiempo de respuesta Entre 1 y 4 días	Tiempo de respuesta Entre 5 y 10 días	Tiempo de respuesta mayor a 10 días	No de solicitudes no respondidas
Of Jurídica	PETICION	39	4	22	13	0
	QUEJA					
	RECLAMO					
	SOLICITUDES					
OF.A. PLANEACION	PETICION	2		2		
	QUEJA	135		135		
	RECLAMO	68	68			
	SOLICITUDES	345	345			
	Sugerencias	8		8		
OF. DE RECURSOS HUMANOS	PETICION	17	6	9	2	0
	QUEJAS					
	RECLAMO					
	SOLICITUDES	94	94			
SRIA. INFRA ESTRUCTURA	PETICION	3	0	1	2	0
	QUEJA					
	RECLAMO					
	SOLICITUDES	7	4	1	2	0
TESORERIA	PETICION	2			2	
	QUEJA					
	RECLAMO					
	SOLICITUDES					
TOTALES		720	521	178	21	0

Email: alcaldia@pueblonuevo-córdoba.gov.co

Carrera 9 No. 11 - 75 / Calle de Las Flores

Telefax. 775 20 06

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PUEBLO NUEVO CORDOBA SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Código: GC-P03.F02	
		VERSION: 01	
FORMATO INFORME DE AUDITORIA VIGENCIA 2017			Página: 5 de 8

9. INFORME SECRETARIA DE SALUD E INTEGRACION SOCIAL (SAC)

El Servicio de Atención a la Comunidad (SAC), es el espacio dispuesto por la Secretaría de Salud e Integración Social Municipal, donde se le brinda información, orientación, gestión y respuesta oportuna a los requerimientos de los ciudadanos con relación a las competencias que tiene la Secretaría, como es la de velar que a los usuarios que en algún momento les vulneran el derecho fundamental a la salud, como es la atención oportuna por parte de las EPS y otras prácticas que les afecte la salud.

TABLA No 2:

ENTIDAD POR LA QUE PROCEDE LA QUEJA	MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD DE QUEJAS RESUELTAS	QUEJA REMITIDA	TIEMPO DE RESPUESTA	QUEJA SIN RESOLVER
SECRETARIA DE SALUD	<i>Cría de cerdos</i>	9	8	<i>sin fecha</i>	
	<i>Malos olores</i>		1	<i>sin fecha</i>	2
	<i>Contaminación por humo</i>			<i>sin fecha</i>	2
	<i>Rebosamiento aguas servidas</i>		3	<i>sin fecha</i>	3
E.S.E. CAMU	<i>Interrupción de prestación de servicios</i>	1	1	<i>sin fecha</i>	
	<i>Asignación de citas</i>	1	1	<i>sin fecha</i>	
EMDISALUD	<i>Medicamentos pendientes</i>	13	47	<i>sin fecha</i>	34
	<i>No entrega de medicamentos</i>	4	8	<i>sin fecha</i>	4
	<i>Demoras autorización cita médica especializada</i>	1	1	<i>sin fecha</i>	
COMPARTA	<i>No entrega de medicamentos</i>	1	1	<i>sin fecha</i>	
	<i>Demoras en medicamentos pendientes</i>	1	1	<i>sin fecha</i>	

Email: alcaldia@pueblonuevo-córdoba.gov.co

Carrera 9 No. 11 - 75 / Calle de Las Flores

Telefax. 775 20 06

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PUEBLO NUEVO CORDOBA SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Código: GC-P03.F02	
		VERSION: 01	
FORMATO INFORME DE AUDITORIA VIGENCIA 2017			Página: 6 de 8

	<i>Demoras autorización cita médica especializada</i>	1	1	<i>sin fecha</i>	
NUEVA EPS	<i>Solicitud traslado</i>	1	0	<i>sin fecha</i>	
MUTUAL SER	<i>Medicamentos pendientes</i>	2	2	<i>sin fecha</i>	
COMFACOR	<i>Of cerrada</i>	1	1	<i>sin fecha</i>	
	<i>Traslado fraudulento</i>	1	1	<i>sin fecha</i>	
TOTAL QUEJAS EN EL PERIODO		37			45

10. CONCLUSIONES:

- **La tabla No 1**, contiene la distribución del total de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones, que cada Secretaria reporto en el formato solicitado, Correspondiente al segundo semestre de 2017, sin tener en cuenta la Secretaria de Salud, que tiene su propio SAC.

En cuanto a quejas y reclamos, éstas la mayoría son recibidas verbalmente, teniendo la mayor recepción en la Oficina Asesora de Planeación, siendo los motivos de las quejas y reclamos por aguas servidas, falta de luminarias, reductores de velocidad, corrección de medidas de predios, invasión del espacio público, residuo sólidos en espacio público, los derechos de petición más frecuentes presentados ante la administración son por reclamaciones administrativas como solicitud indemnización sustitutiva de pensión de vejez y otros derechos laborales.

Cuadro comparativo con respecto al semestre anterior tenemos :

MOTIVOS	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	Diferencia
DERECHOS DE PETICION	66	63	-3
QUEJAS	16	135	+119
RECLAMOS:	28	68	+40
SOLICITUDES:	922	446	-476

Email: alcaldia@pueblonuevo-córdoba.gov.co

Carrera 9 No. 11 - 75 / Calle de Las Flores

Telefax. 775 20 06

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PUEBLO NUEVO CORDOBA SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Código: GC-P03.F02	
		VERSION: 01	
FORMATO INFORME DE AUDITORIA VIGENCIA 2017			Página: 7 de 8

➤ *De acuerdo al cuadro anterior tenemos, que en cuanto a los derechos de petición hubo una disminución del 4.7% con respecto al semestre anterior, las quejas presentadas tuvieron un aumento del 744% con respecto al semestre anterior, los reclamos aumentó en 142%, las solicitudes por diferentes conceptos como son certificaciones, disminuyeron en un 106% con respecto al semestre anterior.*

- **Tabla No 2, SAC de la Secretaria de Salud;** *tenemos que esta dependencia recibió en este segundo semestre un total de 82 quejas, de las cuales dio solución al 45% de estas, quedando un 55% sin resolver, siendo la mayoría de las quejas presentadas en contra de la EPS EMDISALUD (Régimen subsidiado), por la no entrega de medicamentos.*

De acuerdo con lo anterior, se puede evidenciar que las dependencias de la Alcaldía Municipal de Pueblo Nuevo, no manejan ninguna clase de formato de manera física para la recepción de las PQRSD; ya que no se cuenta con un manual de procesos y procedimientos para la Atención al Ciudadano, en cuanto a la secretaria de salud no se puede determinar el cumplimiento normativo en los términos de respuesta porque no se evidencian fechas de recibido ni de respuesta, existe un porcentaje muy alto de quejas sin resolver, es decir no se lleva un control de seguimiento de estas, por lo que se concluye que el mecanismo utilizado por la secretaria de salud, a la fecha, no permite mostrar un resultado eficaz.

Por otro lado ninguna de las dependencias lleva un radicado, ni estadística de las peticiones, quejas, solicitudes o reclamos, como tampoco se manejan formatos de seguimiento entre otros

En cuanto al Buzón de quejas, sugerencia y reclamos, este no es utilizado por la comunidad, se hace necesario que la entidad diseñe un formato para que los ciudadanos presenten sus quejas, reclamos y sugerencias, e incitar a la ciudadanía a utilizar el buzón.

[Email: alcaldia@pueblonuevo-córdoba.gov.co](mailto:alcaldia@pueblonuevo-córdoba.gov.co)

Carrera 9 No. 11 - 75 / Calle de Las Flores

Telefax. 775 20 06

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PUEBLO NUEVO CORDOBA SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Código: GC-P03.F02	
		VERSION: 01	
FORMATO INFORME DE AUDITORIA VIGENCIA 2017			Página: 8 de 8

11. RECOMENDACIONES: ACCIONES DE MEJORAMIENTO PROPUESTAS

Reiterar a la Administración Municipal poner en funcionamiento la oficina de Atención al Ciudadano, diseñar y adoptar el manual de procesos y procedimientos para la Atención al Ciudadano ,que incluya los diferentes formatos para peticiones, quejas, sugerencias y reclamos con el fin de llevar un mejor control sobre los mismos, mejorando la eficacia en el resultado de la Gestión Administrativa.

Realizar la caracterización de los usuarios tanto internos como externos para prestar un mejor servicio a la comunidad.

DENIS ERNA SERPA RIVERA
 Jefe Oficina de Control Interno

[Email: alcaldia@pueblonuevo-córdoba.gov.co](mailto:alcaldia@pueblonuevo-córdoba.gov.co)

Carrera 9 No. 11 - 75 / Calle de Las Flores

Telefax. 775 20 06

