	ALCALDIA MUNICIPAL DE PUEBLO NUEVO CORDOBA SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Código: EC-P03.F05
	FORMATO	VERSION: 02
	INFORME DE AUDITORIA	10/05/2018
	EVALUACION Y CONTROL	Página: 1 de 7

**SEGUNDO INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES,
 QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS EN EL MUNICIPIO DE
 PUEBLO NUEVO CORDOBA.
 VIGENCIA 2018**

1. INFORMACION GENERAL

Tipo de auditoria: *De cumplimiento*

Periodo de seguimiento: *Del primero (1°) de Septiembre al treinta y uno (31) de diciembre de 2018*

Fecha del informe: *enero 30 de 2019*

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 2018***


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 septiembre 01 a diciembre 31 de 2018.

[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: EC-P03.F05
	FORMATO	VERSION: 02
	INFORME DE AUDITORIA	10/05/2018
	EVALUACION Y CONTROL	Página: 2 de 7

4. 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, se encuentra en el proceso de transición correspondiente a la operación de la dependencia Atención al Ciudadano y Correspondencia, adscrita a la Secretaría General, proceso que se encuentra en el Archivo Central y a partir de la fecha será la encargada de recepcionar, direccionar a las demás dependencias para que éstas le den trámite y/o respondan las quejas, sugerencias, reclamos, y denuncias. Además de recepcionar y enviar las comunicaciones y/o correspondencia externa. 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 también con un buzón para este mismo fin.

5. **METODOLOGIA:** *La metodología utilizada para la elaboración del presente informe de 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 septiembre y 31 de diciembre de 2018.*

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: EC-P03.F05
	FORMATO	VERSION: 02
	INFORME DE AUDITORIA	10/05/2018
	EVALUACION Y CONTROL	Página: 3 de 7


6. CRITERIOS: *Se tuvo como criterio, la constitución Nacional , el estatuto anticorrupción Ley 1474 de 2011 , Ley 1755 de 2015 y demás normas aplicables*

- **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 persona 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.*

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: EC-P03.F05
	FORMATO	VERSION: 02
	INFORME DE AUDITORIA	10/05/2018
	EVALUACION Y CONTROL	Página: 4 de 7

- **RESULTADOS DE LA EVALUACION:**

TOTAL, DE RECHOS DE PETICIÓN: Durante el Segundo semestre de 2018 la Administración municipal recibió 37 derechos de petición fueron contestados en su totalidad en las siguientes oficinas así:


- **Oficina de Personal y Recursos Humanos:** Recibió seis (6) derechos de petición, respondidos dentro de los términos legales, que consistieron en solicitud de tiempo de servicio y formatos para bonos pensionales
- **Secretaria de Gobierno:** Recibió y contestó un (1) Derecho de petición
- **La Oficina Jurídica:** Recibió y contestó 24 derechos de petición así:
 - Solicitud de información y documentos= 19
 - Solicitud de adjudicación de baldío = 1
 - Queja de la comunidad = 1
 - Otras solicitudes = 3
- **Secretaria de obras públicas:** Recibió bajo la modalidad de derechos de Petición = 4, el cual fue respondido dentro de los términos legales. Relacionados con explotación minera, alcantarillado, y vías
- **Secretaria de Hacienda:** Recibió dos (2) solicitudes bajo la modalidad de derecho de petición y fueron respondidos en un tiempo no mayor a diez días

OTRAS SOLICITUDES: Durante el segundo semestre de 2018, la Administración municipal recibió 425 solicitudes, las cuales fueron respondidas así:

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: EC-P03.F05
	FORMATO	VERSION: 02
	INFORME DE AUDITORIA	10/05/2018
	EVALUACION Y CONTROL	Página: 5 de 7

- **La Secretaria de planeación:** Esta secretaría durante este periodo ha recibido 321 solicitudes, Estas solicitudes tienen que ver con nomenclatura de predios, permisos utilización espacio público, delimitación de predios entre otros.
- **Oficina de Personal y Recursos Humanos:** Recibió 88 solicitudes externas e internas, 74 corresponden a solicitud de certificados laborales, 14 de estas solicitudes corresponden a solicitudes por parte de la oficina de contratación sobre si existe personal para contratar.
- **Secretaria de obras públicas:** 4 solicitudes, respondidas en los términos legales, las cuales corresponden a solicitud de expansión de gas natural, inconformidad pavimento intervención manos
- **Secretaria de Hacienda:** 12 solicitudes, relacionados con solicitud de información externas de diferentes entidades como la Contraloría General de la Nación, la Procuraduría General de la Nación, DNP, Electricaribe, Policía Nacional, Asociación de Municipios, FONADE, SEACOR


TOTAL, No DE QUEJAS: Las quejas recibidas en este periodo fueron un total de 194 Quejas, las cuales se presentaron en las siguientes secretarias:

- **Secretaría de Planeación:** 128 quejas recibidas, las cuales han sido resueltas dentro de los términos legales
- Las quejas presentadas en la **Secretaria de Planeación** corresponden invasión del espacio público, delimitaciones erradas, falta de luminaria reposición de redes de aguas lluvias, obras de construcción, alta velocidad de vehículos en las calles, por basuras en las calles dejadas de recoger por la empresa recolectora.

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: EC-P03.F05
	FORMATO	VERSION: 02
	INFORME DE AUDITORIA	10/05/2018
	EVALUACION Y CONTROL	Página: 6 de 7

- **La Secretaria de Salud e integración social:** Recibidas 66 quejas fueron resueltas 13 y se encuentran sin resolver 53
- **Las quejas presentadas en la secretaria de salud:** El 81% tienen que ver con las EPS, por no entrega de medicamentos, y por irregularidades en la prestación de los servicios de salud.

TOTAL, SUGERENCIAS: En el periodo informado se recibieron 10 sugerencias radicadas en la Secretaria de Planeación, relacionadas con la instalación de reductores de velocidad, desagües de aguas lluvias, sobre la recolección residuos sólidos, arreglo en las vías.

TOTAL, RECLAMOS: Se presentaron 45 reclamos, estos fueron presentados y resueltos en la secretaría de Planeación.

Los reclamos corresponden a reclamación de títulos, linderos deteriorados, sobre costos en la facturación, invasión de linderos de particulares, por derrame de aguas negras en la calle, reclamación por estratificación y un por otras afectaciones, puntajes alto en el Sisben.

CONCLUSIONES:


De acuerdo con lo anterior se puede concluir lo siguiente:

- La entidad ha dado cumplimiento a la ley 1755 de 2015, en cuanto a las respuestas a los derechos de petición, en cuanto a quejas y reclamos, éstas la mayoría son recibidas verbalmente, teniendo la mayor recepción en la Oficina Asesorara de Planeación, y la Secretaria de Salud e integración social, 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.

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: EC-P03.F05
	FORMATO	VERSION: 02
	INFORME DE AUDITORIA	10/05/2018
	EVALUACION Y CONTROL	Página: 7 de 7

- *Realizando una comparación con respecto al primer semestre de la vigencia tenemos que hubo un comportamiento similar en cuanto a los derechos de petición. Con respecto a otras solicitudes por diferentes conceptos hubo una disminución del 46%, las Quejas una disminución del 62% y los reclamos un aumento del 73%, siendo las quejas con el mayor volumen; y la oficina con más recepción de quejas y reclamos la oficina Asesora de Planeación y Tics.*
- *Por lo anterior se podría concluir que no se puede determinar si la entidad está siendo eficiente en las respuestas en los PQRS, ya que hasta el 31 de diciembre cada oficina o dependencia se encarga de recepcionar y dar respuestas, pero no estaban llevando un registro ni control sobre los mismos, o no tienen una misma metodología, que le permita a la entidad medir el nivel satisfacción de los usuarios, se espera que con la implementación de la ventanilla única para la prestación del servicio al ciudadano, le permita a la entidad tener un mayor control en el manejo de las PQRS presentadas a la entidad, en donde pueda precisar su efectividad.*

RECOMENDACIONES
ACCIONES DE MEJORAMIENTO PROPUESTAS

Recomendar a la Administración Municipal, adoptar políticas que permitan identificar las características de los ciudadanos y usuarios, y aplicar los instrumentos de medición para hacer seguimiento al servicio prestado (nivel de satisfacción de los usuarios, y la oportunidad en las respuestas), mediante la formulación de indicadores de eficiencia y eficacia.

DENIS ERNA SERPA RIVERA	ORIGINAL FIRMADO
FIRMA: Jefe Oficina de Control Interno	

Email: alcaldia@pueblonuevo-cordoba.gov.co

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

Telefax. 775 20 06

