
	ALCALDIA MUNICIPAL DE PUEBLO NUEVO Sistema de Gestión Integrado	Código: EC-P03.F05	
	FORMATO	VERSIÓN:02	
	INFORME DE AUDITORIA	10/05/2018	
	EVALUACION Y CONTROL	Página 1 de 2	

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

VIGENCIA 2019

1. INFORMACION GENERAL

Tipo de auditoria: *De cumplimiento*

Periodo de seguimiento: *Del primero (1°) de JULIO al treinta uno (31) de DICIEMBRE de 2019*

Fecha del informe: *ENERO 30 de 2020*

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 2019

3. ALCANCE:



El 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, entre el periodo de julio 01 a diciembre 31 de 2019.

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

Email: alcaldia@pueblonuevo-córdoba.gov.co
control.interno@pueblonuevo-córdoba.gov.co

Carrera 9 No. 11 - 75 / Calle de Las Flores
 Telefax. 775 20 06

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PUEBLO NUEVO Sistema de Gestión Integrado	Código: EC-P03.F05	
	FORMATO	VERSIÓN:02	
	INFORME DE AUDITORIA	10/05/2018	
	EVALUACION Y CONTROL	Página 2 de 2	

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, cuenta en estos momentos con la dependencia correspondencia y Atención al ciudadano, adscrita a la Secretaría General, la cual viene funcionando desde el mes de enero de 2019, igual la entidad cuenta con un link en la página web, para que la ciudadanía presente sus peticiones, quejas, sugerencias, y reclamos, cuenta además con un buzón para este mismo fin.

5. METODOLOGIA: La metodología utilizada para el seguimiento consistió en solicitar información directamente a la Oficina de Correspondencia y de Atención al Ciudadano y en algunas de las otras dependencias de la Alcaldía municipal, sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas y contestadas en cada una de ellas, entre el periodo del primero (1) de julio y 31 de diciembre de 2019.



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

7. DEFINICIONES:

- **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 condiciones 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

Email: alcaldia@pueblonuevo-cordoba.gov.co
control.interno@pueblonuevo-cordoba.gov.co

Carrera 9 No. 11 - 75 / Calle de Las Flores
 Telefax. 775 20 06

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PUEBLO NUEVO Sistema de Gestión Integrado	Código: EC-P03.F05	
	FORMATO	VERSIÓN:02	
	INFORME DE AUDITORIA	10/05/2018	
	EVALUACION Y CONTROL	Página 3 de 2	

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.

8. ANALISIS DE LA INFORMACION:


En el SEGUNDO SEMESTRE DE 2019 la Administración municipal recibió a través de los diferentes canales de comunicación 390 solicitudes entre quejas, reclamos solicitudes, sugerencias y Derechos de Petición., distribuidas de la siguiente manera:

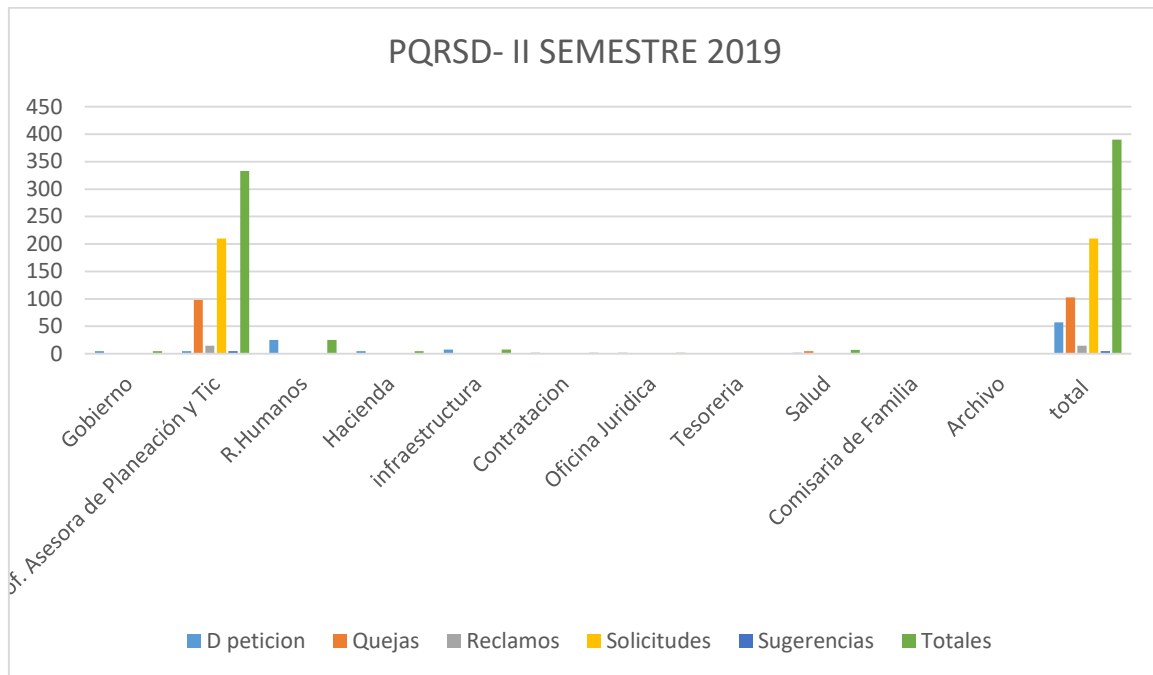
DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUDES	SUGERENCIAS	TOTAL
GOBIERNO	5					5
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y TIC	5	98	15	210	5	333
RECURSOS HUMANOS	25					25
HACIENDA	5					5
INFRAESTRUCTURA	8					8
CONTRATACION	2					2
OFICINA JURIDICA	2					2
TESORERIA	1					1
SALUD	2	5				7
COMISARIA DE FAMILIA	1					1
ARCHIVO	1					1
TOTAL	57	103	15	210	5	390

Fuente: Informe Oficina de Atención Al ciudadano

Email: alcaldia@pueblonuevo-córdoba.gov.co
control.interno@pueblonuevo-córdoba.gov.co

Carrera 9 No. 11 - 75 / Calle de Las Flores
 Telefax. 775 20 06



	ALCALDIA MUNICIPAL DE PUEBLO NUEVO Sistema de Gestión Integrado	Código: EC-P03.F05	
	FORMATO	VERSIÓN:02	
	INFORME DE AUDITORIA	10/05/2018	
	EVALUACION Y CONTROL	Página 4 de 2	



De acuerdo al cuadro y gráfico anterior, la dependencia que más PQRS recibió en este segundo semestre, fue la Oficina Asesora de Planeación y Tics con 333, que representa el 85% del total recibidas, de las cuales 5, son derechos de petición, 98 quejas, 15 reclamos, 210 solicitudes varias entre certificaciones y 5 sugerencias, los derechos de petición, tal como certificación usos del suelo, licencias de construcción, certificación sobre base de datos, ocupación del espacio público, solicitudes como subdivisión y división material, certificados de sana posesión, quejas como falta de señalización, falta de reductores de velocidad, por ruptura de pavimentos por obras en construcción entre otras, reclamos por estratos muy altos, por altos consumos de energía, sugerencias como ubicación de reductores de Velocidad en la zona urbana, en cuanto a derechos de petición la oficina que más recibió Derechos de Petición fue la oficina de Recursos Humanos, los cuales hacen referencia a solicitudes de certificados laborales y solicitudes de indemnización sustitutiva de vejez con el 44%, le sigue secretaria de Infraestructura con el 14% hacienda, gobierno, y oficina asesora de planeación y Tics, con el 9%, en cuanto a quejas el 95% corresponden a la

Email: alcaldia@pueblonuevo-córdoba.gov.co
control.interno@pueblonuevo-córdoba.gov.co

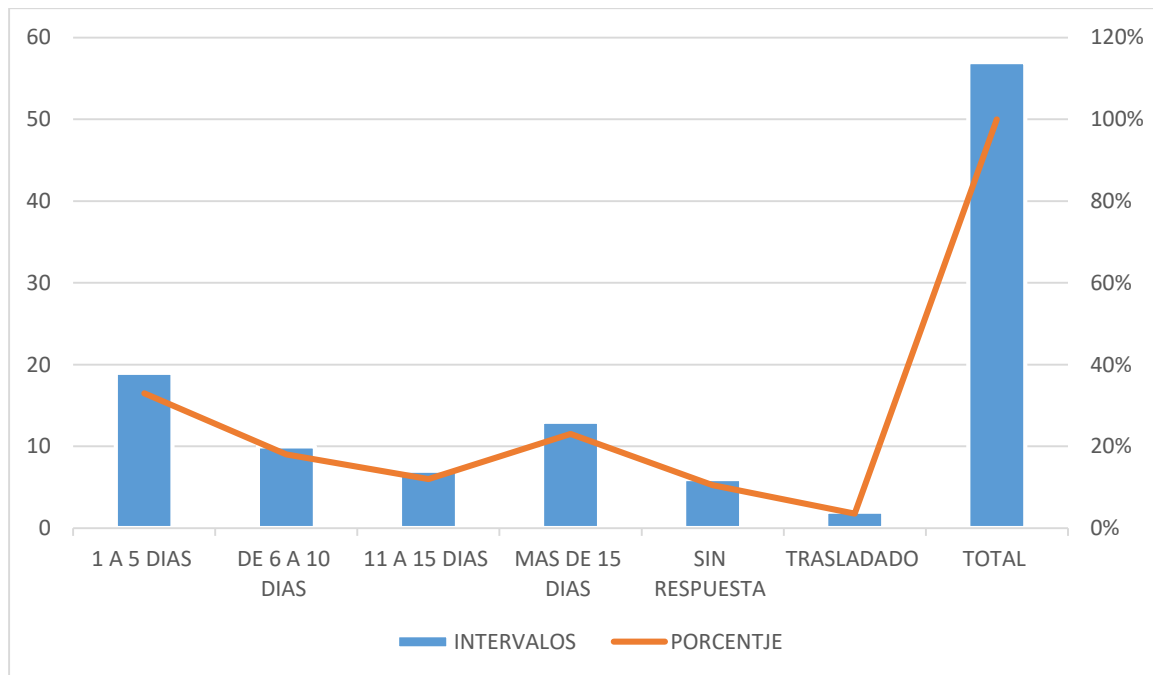
Carrera 9 No. 11 - 75 / Calle de Las Flores
 Telefax. 775 20 06

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PUEBLO NUEVO Sistema de Gestión Integrado	Código: EC-P03.F05	
	FORMATO	VERSIÓN:02	
	INFORME DE AUDITORIA	10/05/2018	
	EVALUACION Y CONTROL	Página 5 de 2	

Oficina asesora de Planeación y Tic, y el otro 5% la Secretaria de Salud, en cuanto a reclamo y otras solicitudes el 100% corresponde a la Oficina Asesora de Planeación y Tic.


TERMINOS DE RESPUESTA DERECHOS DE PETICION

INTERVALOS	NO DE DERECHOS	%
DE 1 A 5 DIAS	19	33%
DE 6 A 10 DIAS	10	18%
11 A 15 DIAS	7	12%
MAS DE 15 DIAS	13	23%
SIN RESPUESTA	6	10.5%
TRASLADADO	2	3.5%
TOTALES	57	100%



Email: alcaldia@pueblonuevo-córdoba.gov.co
control.interno@pueblonuevo-córdoba.gov.co

Carrera 9 No. 11 - 75 / Calle de Las Flores
 Telefax. 775 20 06

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PUEBLO NUEVO Sistema de Gestión Integrado	Código: EC-P03.F05	
	FORMATO	VERSIÓN:02	
	INFORME DE AUDITORIA	10/05/2018	
	EVALUACION Y CONTROL	Página 6 de 2	

9. OBSERVA OBSERVACIONES:

De acuerdo al análisis de los términos de respuesta de los derechos de petición existe un gran porcentaje que la entidad tardó más de 15 días en dar respuesta a las peticiones, lo cual significa que la entidad a través de la oficina de atención al ciudadano no está llevando un control en los términos de respuesta, lo cual podría traer consecuencias graves a la entidad por el no cumplimiento a *la ley 1755 de 2015*.

Otra observación no existe una coordinación entre la oficina de Atención al ciudadano y las demás dependencias de la entidad, ya que éstas, no están radicando como debe ser las respuestas en la Oficina de Atención al Ciudadano, y la oficina de Atención al ciudadano no hace el respectivo seguimiento a estos derechos de petición, como tampoco hace el reporte mensual a la oficina de Control interno, para que ésta pueda realizar el seguimiento respectivo.

10. RECOMENDACIONES:

Para una mayor efectividad en la atención al ciudadano y la satisfacción de los usuarios tanto externos como internos se recomienda a la oficina de Atención al Ciudadano y Correspondencia, llevar el control de las PQRS, hacer seguimiento a estas y pasar el informe mensual de las PQRS a la oficina de Control Interno.

Por lo anterior deberá la Oficina de Atención al Ciudadano y Correspondencia suscribir un plan de mejora, con el fin que esta dependencia corrija todas estas falencias que impiden que la entidad alcance la eficacia y eficiencia en la consecución de los objetivos propuestos con relación a las PQRS.

Se enviará copia a la Oficina de Atención al Ciudadano y correspondencia para los fines pertinentes.

Original firmado

DENIS ERNA SERPA RIVERA

Jefe Oficina de Control Interno

Email: alcaldia@pueblonuevo-córdoba.gov.co
control.interno@pueblonuevo-córdoba.gov.co

Carrera 9 No. 11 - 75 / Calle de Las Flores
 Telefax. 775 20 06