	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

**PRIMER INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES,
 QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, 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 ENERO al treinta (30) JUNIO de 2018*

Fecha del informe: *Julio 19 de 2018*

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 PRIMER 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 enero 01 a junio 30 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 creación de la dependencia Secretaría General , la cual a partir de la fecha será la encargada de recepcionar, tramitar y/o responder las quejas, sugerencias, reclamos, y denuncias. 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.

5. **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 enero y 30 de junio 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 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 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.*

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 primer semestre de 2018 la Administración municipal recibió 41 derechos de petición fueron contestados en su totalidad en las siguientes oficinas así:

- **La Oficina Jurídica:** Recibió y contestó 25 derechos de petición así:
 - Solicitud indemnización sustitutiva de pensión de vejez recibidos y contestados :4
 - Solicitud de información y documentos por parte otras entidades = 8
 - Solicitud de documentos= 2
 - Solicitud de información= 3
 - Solicitud de permisos = 3
 - Otras solicitudes = 5
- **Oficina de Personal y Recursos Humanos:** Recibió once (11) derechos de petición, respondidos dentro de los términos legales, que consistieron en solicitud de tiempo de servicio y documentos
- **Secretaria de obras públicas:** Recibió bajo la modalidad de derechos de Petición = 1, el cual fue respondido dentro de los términos legales. Relacionados con solicitud de pavimentación de vía.
- **Secretaria de Hacienda:** Recibió cuatro (04) derechos de petición que fueron respondidos conforme a los tiempos, relacionados con solicitud de información externa

OTRAS SOLICITUDES: Durante el primer semestre de 2018, la Administración municipal recibió 1361 solicitudes, las cuales fueron


respondidas así:

- **La Secretaria de planeación:** Esta secretaría durante este periodo ha recibido 282 solicitudes, resueltas: 282 Estas solicitudes tienen

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

que ver con nomenclatura de predios, permisos utilización espacio público, delimitación de predios entre otros.

- **Oficina de Personal y Recursos Humanos:** Recibió 140 solicitudes los cuales fueron contestadas en su totalidad en los términos que señala la Ley, 25 de estas solicitudes corresponden a solicitudes internas, las cuales están relacionadas con certificación para contratar. Y 115 solicitudes de tiempo de servicio interna.
- **Secretaría de obras públicas:** 14 solicitudes, respondidas en los términos legales, las cuales corresponden a solicitud de información a entes externos, solicitud de documentos, solicitud de visitas de inspección, pavimentación y arreglo de vías.
- **Secretaría de Gobierno:** se presentaron 925 solicitudes de las cuales 900 de certificados residencia y 25 solicitudes de permisos para fiestas. Las cuales fueron respondidas en los términos legales.


TOTAL No DE QUEJAS: Las quejas recibidas en este periodo fueron un total de 318 Quejas, las cuales se presentaron en las siguientes secretarías:

- **Secretaría de Planeación :** 270 quejas recibidas, las cuales han sido resueltas dentro de los términos legales
- Las quejas presentadas en la **Secretaría de Planeación** corresponden invasión del espacio público, delimitaciones erradas, falta de luminaria reposición de redes de aguas lluvias, obras de construcción mal terminadas alta velocidad de vehículos en las calles Aguas negras en las calles el otro por basuras en las calles dejadas de recoger por la empresa recolectora
- **La Secretaría de Salud e integración social :** Recibidas 38 quejas fueron resueltas en un 47%

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

- Las quejas presentadas en la secretaria de salud:** El 54% tienen que ver con las EPS, por no entrega de medicamentos, un 24% corresponden a quejas por parte de las EPS, por la no contratación de servicios, 3% Por crías de animales no permitidos en la zona urbana, y un 3% no atención de médicos de urgencia, y 8% por mala atención en la ESE CAMU, 8% por traslado ilegal por parte de la EPS Comfacor.

TOTAL SUGERENCIAS: En el periodo informado se recibieron 6 sugerencias radicadas en la Secretaria de planeación, relacionadas con la instalación de reductores de velocidad, y desagües de aguas lluvias, sobre la recolección residuos sólidos.

TOTAL RECLAMOS: Se presentaron 12 reclamos, estos fueron presentados y resueltos en la secretaría de Planeación.

Los reclamos corresponden a reclamación de títulos, linderos deteriorados, sobrecostos en la facturación, invasión de linderos de particulares, por derrame de aguas negras en la calle, reclamación por estratificación y un por otras afectaciones.

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 vigencia anterior tenemos que en cuanto a los derechos de petición hubo una disminución del 38%. Con respecto a otras solicitudes por diferentes conceptos un aumento del 47.6% %, las Quejas un aumento 759% y los reclamos disminuyeron en un 57%, siendo las quejas con él % más alto, y la oficina con más recepción de quejas 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 cada oficina o dependencia se encarga de recepcionar y dar respuestas, no llevan un registro ni control o no tienen una misma metodología, que le permita a la entidad medir el nivel satisfacción de los usuarios, esto significa que hasta tanto no se implemente la ventanilla única para la prestación del servicio al ciudadano, que permita a la entidad tener un control de las PQRS presentadas a la entidad, en donde pueda precisar su efectividad.*

RECOMENDACIONES
ACCIONES DE MEJORAMIENTO PROPUESTAS

Reiterar a la Administración Municipal, concretamente a la Secretaria General, bajo la cual recae la responsabilidad de poner en funcionamiento la oficina de Atención al Ciudadano, aplicar los procedimientos para la Atención al Ciudadano que incluya los diferentes formatos para las peticiones ,quejas, sugerencias y reclamos, de tal manera que la entidad pueda realizar la medición del nivel de satisfacción de los usuarios, y la oportunidad en las respuestas, mediante la formulación de indicadores de eficiencia y eficacia, al igual que la caracterización de los usuarios.

DENIS ERNA SERPA RIVERA

Original firmado

FIRMA: 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