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

**PRIMER 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 ENERO al treinta (30) JUNIO de 2019*

**Fecha del informe:** *Julio 16 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 PRIMER 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 durante el periodo de enero 01 a junio 30 de 2019.*

**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

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PUEBLO NUEVO CORDOBA</b> <b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	<b>Código:</b> <b>EC-P03.F05</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>VERSION: 02</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>10/05/2018</b>
	<b>EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>Página:</b> <b>2 de 7</b>

#### 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, cuenta en estos momentos con la dependencia correspondencia y Atención al ciudadano y depende de 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 durante el periodo del primero (1) de enero y 30 de junio de 2019.*

6. **CRITERIOS:** *Se tuvo como criterio, la constitución Nacional , el estatuto*

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

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PUEBLO NUEVO CORDOBA</b> <b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Código: <b>EC-P03.F05</b>
	<b>FORMATO</b>	VERSION: 02
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	10/05/2018
	<b>EVALUACION Y CONTROL</b>	Página: <b>3 de 7</b>


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

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

Telefax. 775 20 06

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PUEBLO NUEVO CORDOBA</b> <b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Código: <b>EC-P03.F05</b>
	<b>FORMATO</b>	VERSION: 02
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	10/05/2018
	<b>EVALUACION Y CONTROL</b>	Página: <b>4 de 7</b>

• **RESULTADOS DE LA EVALUACION:**

**TOTAL, DE RECHOS DE PETICIÓN:** Durante el primer semestre de 2019 la Administración municipal recibió 34 derechos de petición fueron contestados en su totalidad en las siguientes oficinas así:

- **La Oficina Jurídica:** Recibió y contestó 9 derechos de petición así:
- Solicitud indemnización sustitutiva de pensión de vejez, recibidos y contestados
- **Oficina Asesora de Planeación y TICS:** Recibió y contestó 3 derechos de petición, respondidos dentro de los términos legales.
- **Oficina de Personal y Recursos Humanos:** Recibió diez (10) derechos de petición, respondidos dentro de los términos legales, que consistieron en solicitud de tiempo de servicio y documentos
- **Secretaría de obras públicas:** Recibió bajo la modalidad de derechos de Petición = 11, los cuales fueron respondidos dentro de los términos legales. Donde el mayor porcentaje se relacionan con quejas sobre construcciones de pavimentación de vías urbanas, otra solicitud de contratos, drenaje de aguas lluvias, arreglo de alcantarillado.
- **Secretaría de Hacienda:** Recibió Un (1) derecho de petición que fue respondido conforme a los términos legales.


**OTRAS SOLICITUDES:** Durante el primer semestre de 2019, la Administración municipal recibió 367 solicitudes, las cuales fueron respondidas así:

- **La Secretaría de planeación:** Esta secretaría durante este periodo ha recibido 100 solicitudes, resueltas: 100 Estas solicitudes tienen que ver con nomenclatura de predios, permisos utilización espacio público, delimitación de predios entre otros.

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

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PUEBLO NUEVO CORDOBA</b> <b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Código: <b>EC-P03.F05</b>
	<b>FORMATO</b>	VERSION: 02
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	10/05/2018
	<b>EVALUACION Y CONTROL</b>	Página: <b>5 de 7</b>

- **Oficina de Personal y Recursos Humanos:** Recibió **41** solicitudes de certificación internas para contratar personal de apoyo.
- **Secretaría de Infraestructura:** 8 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 202 solicitudes de las cuales 185 corresponde a solicitudes de certificados residencia y 17 solicitudes de información y permisos para fiestas.
- **Secretaría de Hacienda:** se presentaron 16 solicitudes por diferentes conceptos como son solicitud de información sobre los impuestos,


**TOTAL, No DE QUEJAS:** Las quejas recibidas en este periodo fueron un total de **61** Quejas, las cuales se presentaron en las siguientes secretarías:

- **Secretaría de Planeación:** 36 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
  - **Secretaría de Infraestructura:** En la secretaría de infraestructura se presentó una queja que tiene que ver con la obstrucción del acceso a vivienda, por construcción en vías urbana.
  - **La Secretaría de Salud e integración social:** Recibidas 24 quejas fueron resueltas en un 16%, las demás fueron remitidas a las EPS.

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

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PUEBLO NUEVO CORDOBA</b> <b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Código: <b>EC-P03.F05</b>
	<b>FORMATO</b>	VERSION: 02
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	10/05/2018
	<b>EVALUACION Y CONTROL</b>	Página: <b>6 de 7</b>

- Las quejas presentadas en la secretaria de salud:** El 90% tienen que ver con las EPS, por no entrega de medicamentos, un 10% corresponden a quejas por parte de las EPS, en la no autorización oportuna de la prestación de los servicios.

**TOTAL, RECLAMOS:** Se presentaron 2 reclamos, estos fueron presentados y resueltos en la secretaría de Planeación y obras públicas.

Los reclamos corresponden a reclamación por fugas de aguas en las calles reclamación por estratificación y 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.
- Realizando una comparación con respecto al segundo semestre de la vigencia anterior y el primer semestre de esta vigencia; tenemos que en cuanto a los derechos de petición hubo una disminución del 8%, lo que significa que tuvo un comportamiento casi similar, Con respecto a otras solicitudes por diferentes conceptos hubo una disminución en un 15% con respecto al semestre anterior, las Quejas disminuyeron en un 53% y los reclamos disminuyeron en un 57%, siendo las reclamos él que más disminuyó.
- Por lo anterior se podría concluir que la administración ha mejorado en atención aún sigue teniendo debilidades en cuanto a los PQRS, porque aun

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



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

*las oficinas siguen recepcionando en sus dependencias las quejas y reclamos 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 debemos mejorar esta parte para la prestación del servicio al ciudadano más eficiente, 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**

*Dentro de la evaluación se hicieron las respectivas recomendaciones sobre todas aquellas inconformidades.  
Recomendar a la Administración concretamente a la oficina de Atención al Ciudadano aplicar todos 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

