

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PUEBLO NUEVO Sistema de Gestión Integrado	Código: EC-P03.F05	
	FORMATO	VERSIÓN:02	
	INFORME DE PQRSD PRIMER SEMESTRE 2020	10/05/2018	
	EVALUACION Y CONTROL	Página 1 de 6	

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

VIGENCIA 2020

1. INFORMACION GENERAL

Tipo de auditoría: De cumplimiento

Periodo de seguimiento: Del primero (1°) de enero al treinta (30) de junio de 2020

Fecha del informe: Julio 20 de 2020

Área o dependencia Auditada: Todas las dependencias involucradas.

Auditor: Jefe Oficina de Control Interno

2. OBJETIVOS:

El objetivo de la auditoría 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 2020

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 enero 01 a junio 30 de 2020.

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

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 PQRSD PRIMER SEMESTRE 2020	10/05/2018	
	EVALUACION Y CONTROL	Página 2 de 6	

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 enero de 2020 al treinta (30) de junio de 2020.

6. CRITERIOS: Se tuvo como criterio, la constitución Nacional, el estatuto anticorrupción Ley 1474 de 2011, 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 condición 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.

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 PQRSD PRIMER SEMESTRE 2020	10/05/2018	
	EVALUACION Y CONTROL	Página 3 de 6	

- **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.

Es necesario que se indique dentro de la PQRS, las circunstancias de tiempo, modo, y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades concretas.

De conformidad con los artículos 14,21 y 30 de la Ley 1755 de 2015 los términos para resolver los diferentes requerimientos de acuerdo con la clase de solicitud son las siguientes;

ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. **Las peticiones de documentos y de información** deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
2. **Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades** en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo

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 PQRSD PRIMER SEMESTRE 2020	10/05/2018	
	EVALUACION Y CONTROL	Página 4 de 6	

comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

ARTÍCULO 30. Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.

RECEPCIÓN DE LAS PQRSD A TRAVES DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCION

La Alcaldía municipal de Pueblo Nuevo, cuenta con los siguientes canales de atención, en donde los ciudadanos podrán realizar sus peticiones, quejas y demás solicitudes:

1. Atención Presencial en cada una de las diferentes dependencias.
2. Atención Telefónica (Conmutador)
3. Atención Virtual (Página web, Correo Electrónico, Redes Sociales)
4. Atención Oficina de Atención al Ciudadano y Correspondencia (Correo físico, postal y buzón de sugerencias)

8. ANALISIS DE LA INFORMACION:

En el PRIMER SEMESTRE DE 2020 la Administración municipal recibió a través de los diferentes canales de comunicación 103 solicitudes entre quejas, reclamos solicitudes, sugerencias y Derechos de Petición., distribuidas de la siguiente manera:

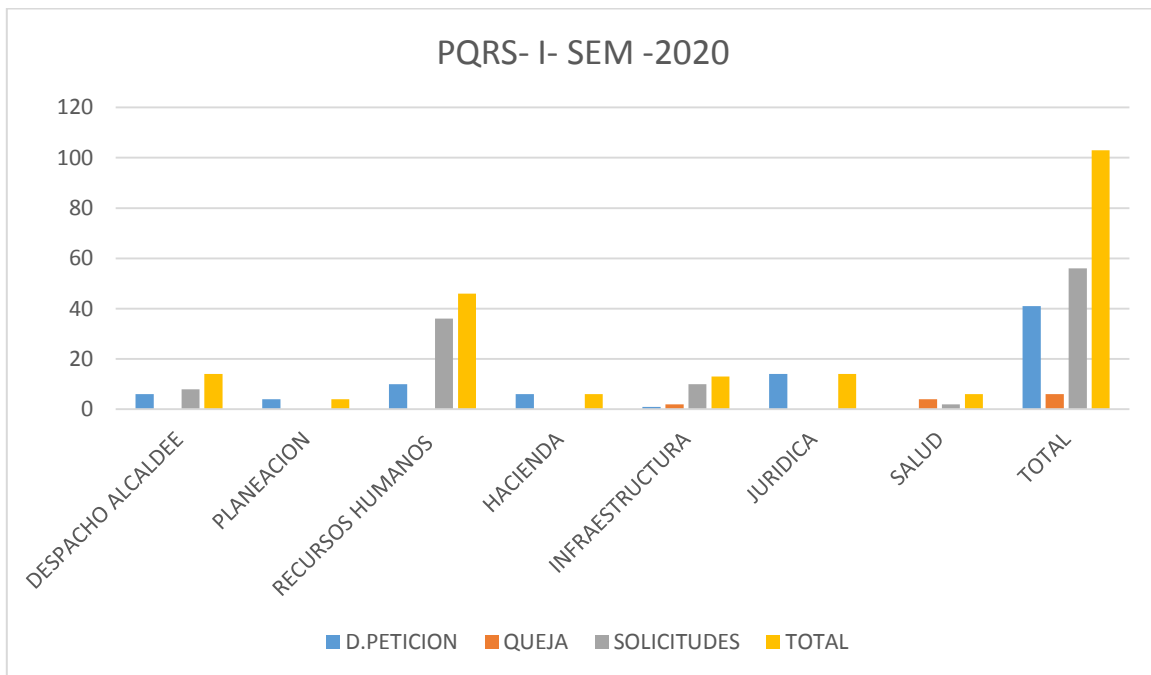
DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUDES	%	TOTAL
DESPACH DEL ALCALDE	6			8	13.6%	14
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y TIC	4				3.88%	4
RECURSOS HUMANOS	10			36	44.66%	46

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 PQRSD PRIMER SEMESTRE 2020	10/05/2018	
	EVALUACION Y CONTROL	Página 5 de 6	

HACIENDA	6				5.8%	6
INFRAESTRUCTURA	1	2	0	10	12.6%	13
CONTRATACION					0	
OFICINA JURIDICA	14				13.6%	14
TESORERIA						
SALUD		4		2	5.8%	6
COMISARIA DE FAMILIA					0	
ARCHIVO						
TOTAL	41	6		56		103



De acuerdo al cuadro y grafico anterior, la dependencia que más PQRS recibió en este primer semestre de 2020, fue la Oficina de Recursos humanos, que representa el 47% del total recibido,

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 PQRSD PRIMER SEMESTRE 2020	10/05/2018	
	EVALUACION Y CONTROL	Página 6 de 6	

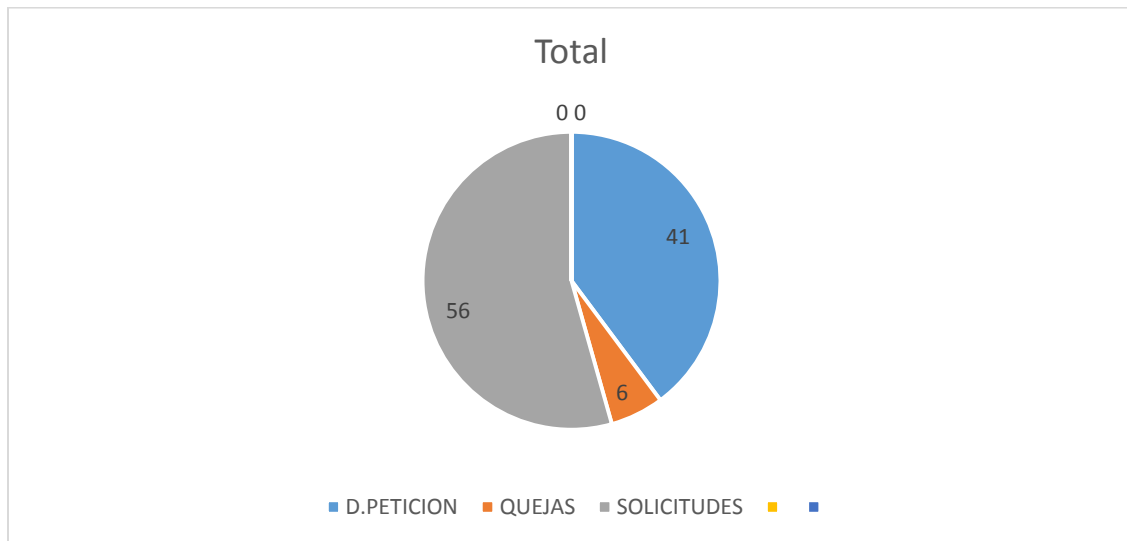
de las cuales 10 ,son derechos de petición, 36 solicitudes , que corresponden a solicitud de certificaciones laborales tanto de funcionarios de planta como exfuncionarios de planta y contratistas externos , el despacho del alcalde recibió Seis (6)derechos de petición y 8 solicitudes de documentos y otros que representa el 13.5% ,la oficina jurídica recibió y respondió 14 derechos de petición que representan el 13.6% y de los cuales ocho(8) corresponden a solicitudes de indemnización sustitutiva de vejez, y los otros 6 corresponden también solicitud devolución de aportes, cálculos actuariales y devolución de bonos pensionales , y uno (1) que corresponde a hacienda, reporte de los actos administrativos en materia tributaria, la secretaria de Infraestructura respondió 11 solicitudes de los cuales uno (1) bajo la modalidad de Derecho de petición y dos quejas , las solicitudes de información aquí presentadas en su mayoría fueron presentadas por los Entes de Control, La Oficina Asesora de Planeación y Tics, con el 3.88%, en cuanto a quejas la Oficina asesora de Planeación y Tic, no reporto quejas y reclamos, a pesar de que se le solicitó , y el otro 5,8% la Secretaria de Salud, correspondiente a quejas y reclamos.

PQRS ALCALDIA DE PUEBLO NUEVO-CORDOBA		
PQRS	No	%
DERECHOS DE PETICION	41	39.81%
QUEJAS	6	5.82%
RECLAMOS	0	0
SOLICITUDES	56	54.37%
SUGERENCIAS	0	0
TOTAL PQRS	103	100%

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

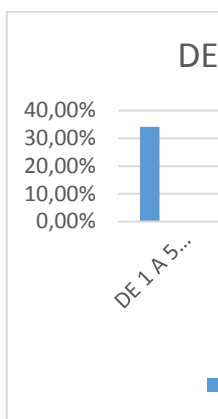
Carrera 9 No. 11 - 75 / Calle de Las Flores
 Telefax. 775 20 06

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PUEBLO NUEVO Sistema de Gestión Integrado	Código: EC-P03.F05	
	FORMATO	VERSIÓN:02	
	INFORME DE PQRSD PRIMER SEMESTRE 2020	10/05/2018	
	EVALUACION Y CONTROL	Página 7 de 6	




TERMINOS DE RESPUESTA DERECHOS DE PETICION

TERMINOS DERESPUESTA	No D. PETICION	%
DE 1 A 5 DIAS	14	34,14%
DE 6 A 10 DIAS	12	29,26%
11 A 15 DIAS	7	17,03%
MAS DE 15 DIAS	3	7,31%
SIN RESPUESTA	5	12,20%
TRASLADADO	0	0%
TOTALES	41	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 PQRSD PRIMER SEMESTRE 2020	10/05/2018	
	EVALUACION Y CONTROL	Página 8 de 6	

9. OBSERVACIONES:

De acuerdo al análisis de los términos de respuesta en cuanto a derechos de petición, un gran porcentaje se encuentran dentro de los términos legales, pero de acuerdo al informe de la funcionaria, Técnico Administrativo encargada del registro de las PQRS un porcentaje significativo al momento de presentar el informe se encontraba sin responder con más de treinta días, pero no se sabe si la entidad solicitó prórroga para la entrega de la información, porque ésta no tiene conocimiento lo cual significa que la Oficina de Atención al Ciudadano no está teniendo el verdadero sentido por el cual fue creada, ya que no existe una trazabilidad de la información, es decir muchas de las solicitudes que llegan a la entidad no son radicadas en la Oficina de Atención al Ciudadano, son radicadas en otras dependencias y éstas no la reportan a la Oficina de Atención al Ciudadano y Correspondencia, y cuando se les solicita tampoco reportan información, cuando son oficinas que reciben cualquier cantidad de solicitudes de certificación, quejas y otras solicitudes, situación que no permite llevar un control adecuado de los términos de respuesta, porque se pierde la trazabilidad de la información, lo cual podría traer consecuencias graves a la entidad por el no cumplimiento a la ley 1755 de 2015.

Por otra parte, la información que llega por correo electrónico u a través de otras redes sociales, no es radicada en la oficina de Atención al Ciudadano, es decir no se está llevando un registro de estas solicitudes lo que no permite llevar el control de los términos de respuesta sobre esta información, en donde podría dejar ver un posible desorden administrativo por no existir coordinación entre la recepción y trámite de las solicitudes.

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 PQRSD, hacer seguimiento a estas y pasar el informe mensual de las PQRSD a la oficina de Control Interno.

Que toda solicitud que llegue a la entidad, a cada una de las dependencias por correo electrónico u otro medio virtual, ésta la debe radicar, con su respectiva fecha de recibido, la fecha de respuesta, y enviar informe mensual de las mismas a la oficina de Atención al Ciudadano y Correspondencia, para que ésta la consolide en sólo informe.

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 PQRSD PRIMER SEMESTRE 2020	10/05/2018	
	EVALUACION Y CONTROL	Página 9 de 6	

La Oficina de Atención al Ciudadano y Correspondencia a su vez llevará un control de registro mensual consolidado de todas las PQRSD que hayan llegado por correo electrónico u otro medio virtual.

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

Original firmado por

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