
	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PUEBLO NUEVO</b> <b>Sistema de Gestión Integrado</b>	<b>Código:</b> <b>EC-P03.F05</b>	
	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN:02</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>10/05/2018</b>	
	<b>EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>Página 1 de 6</b>	

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

**VIGENCIA 2020**

**1. INFORMACION GENERAL**

**Tipo de auditoria:** *De cumplimiento*

**Periodo de seguimiento:** *Del primero (1°) de JULIO al treinta uno (31) de DICIEMBRE de 2020*

**Fecha del informe:** *ENERO 30 de 2021*

**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 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 julio 01 a diciembre 31 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*

Email: [alcaldia@pueblonuevo-córdoba.gov.co](mailto:alcaldia@pueblonuevo-córdoba.gov.co)  
[control.interno@pueblonuevo-córdoba.gov.co](mailto:control.interno@pueblonuevo-córdoba.gov.co)

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

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

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 2020, 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 2020.



**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 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

Email: [alcaldia@pueblonuevo-córdoba.gov.co](mailto:alcaldia@pueblonuevo-córdoba.gov.co)  
[control.interno@pueblonuevo-córdoba.gov.co](mailto:control.interno@pueblonuevo-córdoba.gov.co)

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

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PUEBLO NUEVO</b> <b>Sistema de Gestión Integrado</b>	<b>Código:</b> <b>EC-P03.F05</b>	
	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN:02</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>10/05/2018</b>	
	<b>EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>Página 3 de 6</b>	

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 2020 la Administración municipal recibió a través de los distintos canales de comunicación 791, solicitudes entre quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y Derechos de Petición, de los cuales recibió 22 solicitudes a través de correos electrónicos, distribuidas de la siguiente manera:

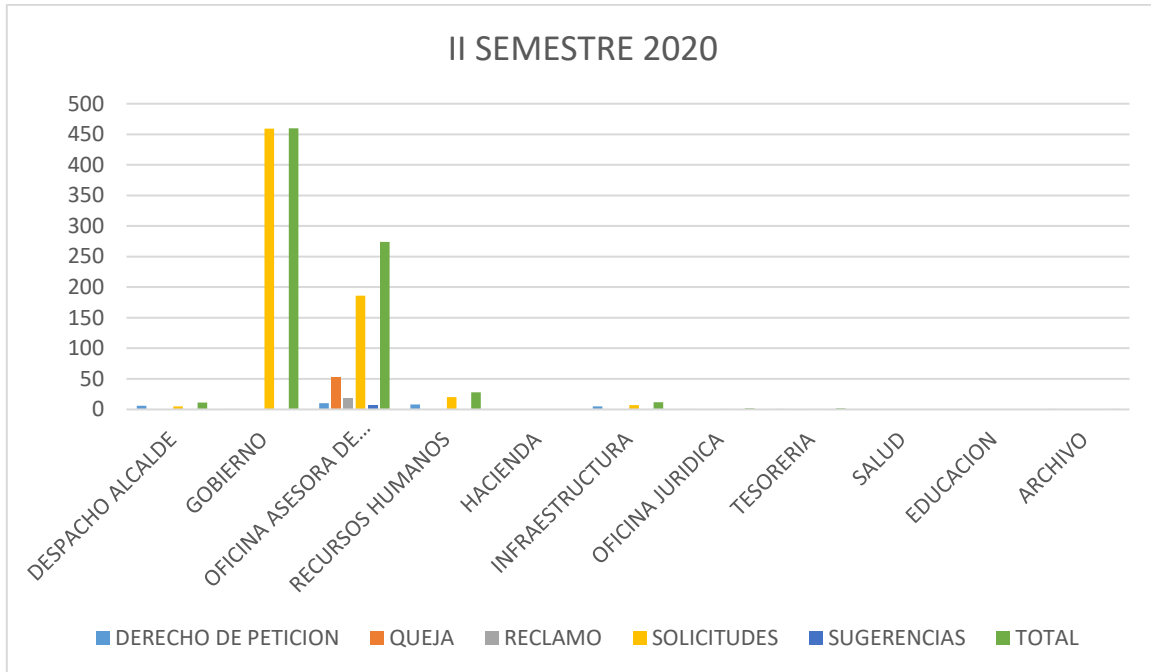
DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUDES	SUGERENCIAS	TOTAL	%
DESPACHO ALCALDE	6			5		11	1.40%
GOBIERNO	1			459		460	58%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y TIC	10	53	18	186	7	274	34,5%
RECURSOS HUMANOS	8			20		28	3.60%
HACIENDA	5			7		12	1.52%
INFRAESTRUCTURA	1			1		2	0,26%
OFICINA JURIDICA	1			1		2	0,26%
TESORERIA	0					0	
SALUD		0				0	
EDUCACION	1					1	0,126%
ARCHIVO				1		1	0,126%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>53</b>	<b>18</b>	<b>680</b>	<b>7</b>	<b>791</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informe Oficina de Atención Al ciudadano

Email: [alcaldia@pueblonuevo-córdoba.gov.co](mailto:alcaldia@pueblonuevo-córdoba.gov.co)  
[control.interno@pueblonuevo-córdoba.gov.co](mailto:control.interno@pueblonuevo-córdoba.gov.co)

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


	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PUEBLO NUEVO</b> <b>Sistema de Gestión Integrado</b>	<b>Código:</b> <b>EC-P03.F05</b>	
	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN:02</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>10/05/2018</b>	
	<b>EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>Página 4 de 6</b>	



De acuerdo al cuadro y grafico anterior, la dependencia que más PQRS recibió en el segundo semestre de 2020, fue la Secretaría de Gobierno que recibió 460 solicitudes de los cuales uno(1) a través de la modalidad derecho de petición, de estas solicitudes 452 corresponden a solicitud de certificado de residencia, dentro de las cuales 27 fueron negadas por no cumplir con los requisitos, se presentaron 2 solicitudes de permisos para actividades públicas, que fueron respondidos, el resto consistió en solicitud de información, la Oficina Asesora de Planeación y Tics con 274 solicitudes, que representa el 35% del total recibidas, de las cuales siete(7) son sugerencias, 10 derechos de petición, 53 quejas, y 18 reclamos, los derechos de petición corresponden a solicitud de poda de árboles, avalúos catastrales, certificación uso del suelo, licencias de construcción, ocupación del espacio público, solicitudes como subdivisión y división material, certificados de sana posesión, quejas como invasión del espacio público, falta de señalización, falta de reductores de velocidad, reclamos por tarifas de energía súper alta, sobre no recibir el ingreso solidario, estratos muy altos, por facturas con altos consumos de energía, sugerencias como organizar el espacio público, instalación de reductores de Velocidad en lugar específico, vigilancia policial lugares públicos (consumo de drogas) en cuanto a los Derechos de Petición que recibió la oficina de Recursos Humanos, hacen referencia a solicitudes de certificados de tiempo de servicio y solicitudes de

Email: [alcaldia@pueblonuevo-córdoba.gov.co](mailto:alcaldia@pueblonuevo-córdoba.gov.co)  
[control.interno@pueblonuevo-córdoba.gov.co](mailto:control.interno@pueblonuevo-córdoba.gov.co)

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

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PUEBLO NUEVO</b> <b>Sistema de Gestión Integrado</b>	<b>Código:</b> <b>EC-P03.F05</b>	
	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN:02</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>10/05/2018</b>	
	<b>EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>Página 5 de 6</b>	

indemnización sustitutiva de vejez certificados CETIL, la Secretaría de Hacienda que recibió 12 solicitudes de las cuales cinco ( 5) bajo la modalidad de Derecho de Petición, estas solicitudes corresponden a información municipal, tributaria, liquidación de impuestos .

#### TERMINOS DE RESPUESTA DERECHOS DE PETICION

	NO DE DERECHOS	%
DE 1 A 5 DIAS	10	30%
DE 6 A 10 DIAS	2	6%
11 A 15 DIAS	7	22%
MAS DE 15 DIAS	10	30%
SIN RESPUESTA	2	6%
TRASLADADO	2	6%
TOTALES	33	100%

#### 9. 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*.

En relación al control de PQRSD, que viene llevando la Oficina de Atención al ciudadano y correspondencia, presenta una no conformidad; ya que en el ítem Asunto, en el cual se debe describir el asunto de la solicitud, no se viene realizando, simplemente se coloca por ejemplo "derecho de petición".

Otra de las observaciones es en cuanto a la coordinación entre la oficina de Atención al Ciudadano y las demás dependencias de la entidad, ya que éstas no radican las respuestas en la Oficina de Atención al Ciudadano, es decir se radica la solicitud, pero el control de respuestas que lleva la Oficina de Atención al Ciudadano, presenta que muchas solicitudes no se han contestado o se encontraban sin responder, habiéndose respondido; pero como no fue radicada la respuesta en la Oficina de Atención al Ciudadano, presentándose en el registro de

Email: [alcaldia@pueblonuevo-córdoba.gov.co](mailto:alcaldia@pueblonuevo-córdoba.gov.co)  
[control.interno@pueblonuevo-córdoba.gov.co](mailto:control.interno@pueblonuevo-córdoba.gov.co)

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

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

control, sin responder, lo que podría tipificarse como un incumplimiento en los términos de respuesta conforme a la ley 1755 de 2015, generando lo anterior, incertidumbre en el manejo de las comunicaciones.

#### 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 un riguroso control de las PQRSD, hacer seguimiento a estas, generar las alertas y pasar el informe mensual de las PQRSD a la oficina de Control Interno, para que se tomen medidas al respecto.

En conclusión, la Oficina de Atención al Ciudadano y Correspondencia, viene presentado de manera reiterativa las anteriores falencias, las cuales debe corregir a través de un plan de mejoramiento para que la entidad alcance la eficacia y eficiencia en la consecución de los objetivos propuestos.

**Original firmado**

**DENIS ERNA SERPA RIVERA**

**Jefe Oficina de Control Interno**

Proyectó y elaboró: Denis Serpa

Email: [alcaldia@pueblonuevo-córdoba.gov.co](mailto:alcaldia@pueblonuevo-córdoba.gov.co)  
[control.interno@pueblonuevo-córdoba.gov.co](mailto:control.interno@pueblonuevo-córdoba.gov.co)

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