

<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA ALCALDIA DE NUEVA GRANADA</b>	<b>F- MNG - 01</b>
		<b>Versión N° 1.0</b>
		<b>Fecha de Edición 02/01/2020</b>

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS EN CUMPLIMIENTO AL  
ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011**

**PRESENTADO POR:  
JOSE ALFREDO TOVAR BUSTILLO  
Jefe Oficina de Control Interno**

**JAIRO SAUL FARELO NORIEGA  
Alcalde Municipal**

**NUEVA GRANADA, FEBRERO DE 2020**

<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA ALCALDIA DE NUEVA GRANADA</b>	<b>F- MNG - 01</b>
		<b>Versión N° 1.0</b>
		<b>Fecha de Edición 02/01/2020</b>

## INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno Municipal, en cumplimiento de su función evaluadora y con el objeto de verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana establecida en el Artículo 12 literal i) de la Ley 87 de 1.993, incluyó en sus ejercicios de auditoria interna una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la Administración Municipal a los derechos de petición, peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias formulados por los ciudadanos con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la Ley y por consiguiente establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejora si lo amerita.

Así mismo, en aras de dar cumplimiento a lo señalado en el artículo N° 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011, el cual manifiesta lo siguiente: *“La Oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”,* y al numeral 2 de la Circular Externa N° 001 de 2.011 *“Las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces deberán efectuar un especial control y seguimiento al elemento sobre información primaria contenido en el Modelo Estándar de Control Interno -MECI-, a través de la vigilancia de las áreas de atención al usuario y demás dependencias responsables de atender los derechos de petición. Así mismo, deberán realizar el seguimiento a las quejas y reclamos que se presenten frente a los mismos”.*

Es importante mencionar que las quejas, peticiones y sugerencias, permiten a la Administración conocer la opinión de la comunidad sobre su servicio, brindando la oportunidad de mejorar aspectos que se estén desarrollando de manera deficiente y que lleven a que los ciudadanos se encuentren insatisfechos. La forma en que se maneje este proceso, permite medir la eficacia de la gestión de la Alcaldía, y el cumplimiento de la norma en torno a este tema. De aquí, la necesidad de realizar una evaluación periódica a las PQR's presentadas ante la Administración, con el fin de determinar si se cumple con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes de mejoramiento.

La Oficina de Control Interno, espera que este informe contribuya al mejoramiento continuo del proceso.

<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA ALCALDIA DE NUEVA GRANADA</b>	<b>F- MNG - 01</b>
		<b>Versión N° 1.0</b>
		<b>Fecha de Edición 02/01/2020</b>

## OBJETIVO

Verificar que las acciones interpuestas por los ciudadanos estén siendo resueltas de manera oportuna por la Alcaldía Municipal de Nueva Granada – Magdalena, además de una buena prestación del servicio.

## ALCANCE

Verificación del comportamiento de respuestas dadas a los Derechos de Petición, Petición, Quejas, Reclamos, y/o Sugerencias que han ingresado a la Alcaldía de Nueva Granada en el período del 01 de julio al 31 de diciembre de 2019.

## MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia - Art. 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".
- Ley 87 de 1993. "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones". artículo 12 literal "Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal. diseñe la entidad correspondiente".
- Ley 1474 de 2011. Artículo 76, el cual establece que: "La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular".
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA ALCALDIA DE NUEVA GRANADA</b>	<b>F- MNG - 01</b>
		<b>Versión N° 1.0</b>
		<b>Fecha de Edición 02/01/2020</b>

## METODOLOGIA

Se realizó seguimiento a las oficinas que por naturaleza de sus funciones prestan atención al público para verificar que se esté prestando un adecuado servicio y resolución de las acciones interpuestas por la comunidad.

Es muy importante que se tenga en cuenta que la información recopilada en este documento tiene como fuente primaria la información de las dependencias de la Alcaldía, obtenida de la información realizada a través de la solicitud escrita a los secretarios de Despacho en calidad de responsables de cada dependencia con el fin de que facilitaran una relación detallada de las PQRS con corte a 31 de diciembre de 2019.

## DEFINICIONES

**PETICION:** Es la solicitud respetuosa de información o actuación relacionada con la prestación del servicio, que el ciudadano tiene derecho a presentar ante la Administración Pública.

**QUEJA:** Medio por el cual el ciudadano manifiesta una inconformidad con la forma o condiciones como se presta un servicio.

**RECLAMO:** Medio por el cual el ciudadano manifiesta una inconformidad con el servicio prestado.

**SUGERENCIA:** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

**DENUNCIA:** Es el mecanismo mediante el cual cualquier persona natural o jurídica da a conocer en forma verbal o escrita hechos o conductas con la que se pueda presumir posible manejo irregular o eventual detrimento de los bienes o fondos de la entidad.

**FELICITACIONES:** Son manifestaciones de gratitud por un servicio prestado.

<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA ALCALDIA DE NUEVA GRANADA</b>	<b>F- MNG - 01</b>
		<b>Versión N° 1.0</b>
		<b>Fecha de Edición 02/01/2020</b>

## **ANALISIS DE LA GESTIÓN DEL PROCESO**

La Administración Municipal designó como responsable del trámite de Peticiones, Quejas, Requerimientos y Sugerencias – PQRS para la vigencia 2019 a la Secretaría Privada, la cual se ha encargado en lo corrido del semestre de lo cometido.

En desarrollo del seguimiento se solicitó mediante correo electrónico institucional la relación de todas la PQRS que han llegado a la Alcaldía Municipal en el transcurso del periodo analizado.

Así mismo se solicitó mediante correo electrónico a las diferentes Secretarías de la entidad, toda la documentación referente al tema para poder determinar el grado de la evaluación y el seguimiento que se le da a las peticiones formuladas por los ciudadanos, de lo cual solo se recibió información por parte de la Secretaría de Hacienda; de dicha información recibida, la Oficina de Control Interno realizó una verificación al azar hecha por un ciudadano, encontrando que se le dio respuesta en los tiempos establecidos, pero que no existe mecanismo en el cual se lleve una estadística detallada de todos los requerimientos hechos por parte de la ciudadanía.

La Alcaldía de Nueva Granada cuenta en su página Web con un Link especial de Peticiones, Quejas y Reclamos, el cual permite tramitar la respectiva petición, queja, reclamo y/o sugerencia que tengan los ciudadanos, pero que una vez verificado aun no es operativa, así mismo se cuenta con un link denominado buzón de contáctenos que permite enviar mensajes y comentarios a las diferentes Secretarías y Dependencias de la Administración Municipal.

Se evidencia que la Alcaldía de Nueva Granada a pesar de dejar consignado en uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano 2019 la implementación de la oficina, no cuenta con esta dependencia de Atención al Usuario de la Administración Municipal claramente establecida. Se instalaron unos buzones en toda la Alcaldía, pero en los mismos no existe formulario para que los ciudadanos puedan radicar su petición, queja, reclamo o sugerencia, ni tampoco procedimientos establecidos para el manejo de la misma.

<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA ALCALDIA DE NUEVA GRANADA</b>	<b>F- MNG - 01</b>
		<b>Versión N° 1.0</b>
		<b>Fecha de Edición 02/01/2020</b>

En la página Web no se evidencia el cargue de estadísticas de quejas y reclamos formuladas y respondidas, denotando así que existen debilidades con el cumplimiento de estas actividades por parte de los funcionarios y contratista encargados del trámite y del seguimiento al componente de la atención al usuario conforme a lo establecido en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2019.

<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA ALCALDIA DE NUEVA GRANADA</b>	<b>F- MNG - 01</b>
		<b>Versión N° 1.0</b>
		<b>Fecha de Edición 02/01/2020</b>

## CONCLUSIONES

En atención a los criterios de evaluación se concluye que la entidad no cumple con la exigencia establecida por la Ley 1474 de 2011, aunque no exista una oficina encargada exclusivamente para recibir, tramitar y resolver las acciones interpuestas por la comunidad, todas las oficinas deberían llevar un registro de la Peticiones, Quejas; Reclamos y/o Sugerencias – PQRS con el fin de darle respuesta oportuna a las solicitudes de los ciudadanos y así mantenerlos satisfechos con la gestión de nuestra administración.

<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA ALCALDIA DE NUEVA GRANADA</b>	<b>F- MNG - 01</b>
		<b>Versión N° 1.0</b>
		<b>Fecha de Edición 02/01/2020</b>

## RECOMENDACIONES

En aras de contribuir al fortalecimiento de los procesos de gestión, mejorar la atención al ciudadano y velar que las actuaciones administrativas se ajusten a la Ley, a los procedimientos y a la aplicación efectiva del Control Interno dentro de la misma, la Oficina de Control Interno se permite generar las recomendaciones que a continuación se relacionan:

1. Se recomienda dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 que estipula: “Oficina de Quejas y Reclamos. En toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos - PQRS que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”. Para esto se requiere la centralización en una sola Oficina la recepción de PQRS, estandarizando el procedimiento y los formatos de seguimiento y control a cada secretaria frente al cumplimiento de los términos legales de respuesta;
2. Se recomienda establecer responsables del monitoreo por cada uno de los medios página web, correo electrónico institucional y buzón de sugerencias de las PQRS con el fin único que se haga seguimiento permanente y se atiendan en debida forma y en los términos establecidos las solicitudes o sugerencias de los ciudadanos;
3. Se recomienda adecuar los buzones de PQRS de la entidad con el fin de dar cumplimiento a la lo establecido en la Ley y el Estatuto Anticorrupción;
4. En el plan de capacitación se recomienda incluir charla acerca de los términos legales de respuesta a las PQRS, las consecuencias legales y administrativas por la omisión de no respuesta o dilación de la misma, así como fomentar la sensibilización, compromiso y responsabilidad de los funcionarios y contratistas de apoyo a la gestión en este tema;
5. Se sugiere que cada oficina lleve un registro de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y quejas con el fin de obtener estadísticas de la cantidad de acciones interpuestas y resueltas y del estado de cada una de las acciones;
6. Atender de manera oportuna a las solicitudes realizadas por la Oficina Asesora de Control Interno, para la realización de los informes de Ley.



<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA ALCALDIA DE NUEVA GRANADA</b>	<b>F- MNG - 01</b>
		<b>Versión N° 1.0</b>
		<b>Fecha de Edición 02/01/2020</b>

La Oficina de Control Interno estará atenta a que el acatamiento de estas recomendaciones sea efectivo en procura del mejoramiento continuo de la entidad.

Atentamente,

  
**JOSE ALFREDO TOVAR BUSTILLO**  
 Jefe Oficina de Control Interno