

<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, SEPTIEMBRE DE 2021**

<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 2011 *“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.

NIT: 819.003.849-0

Alcaldía Nueva Granada - Carrera 5 N° 4A – 57, Barrio Centro Teléfono:300-621-9599  
Sitio WEB: <http://www.nuevagrana-magdalena.gov.co> e-mail: [alcaldia@nuevagrana-magdalena.gov.co](mailto:alcaldia@nuevagrana-magdalena.gov.co)  
Nueva Granada, Magdalena, Colombia

<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, con el propósito de hacer pública la gestión relacionada con la atención al ciudadano, dando cumplimiento a la normatividad vigente.

## 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 enero al 30 de junio de 2021.

## 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 1755 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";
- Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Decreto 1166 de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente;
- Ley 734 de 2002 "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único";
- Decreto 2150 de 1995 "Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública";

<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>

- Ley 190 de 1995 “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”;
- Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”;
- Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”;
- Decreto 2623 del 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”;
- Ley 962 del 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.

## **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 30 de junio de 2021.

## **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.

<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>

**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.

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

La Oficina de Control Interno Municipal envió mediante correo electrónico de fecha 26 de febrero de 2021 solicitud de designación de un responsable del trámite de Peticiones, Quejas, Requerimientos y Sugerencias – PQRS para la vigencia 2021, de lo cual a la fecha del presente informe no se recibió respuesta alguna.

En desarrollo del seguimiento se solicitó mediante correo electrónico institucional de fecha 16 de junio de 2021, la relación de todas la PQRS que han llegado a la Alcaldía Municipal en el trascurso del periodo analizado, pero a la fecha del presente informe no se recibió respuesta alguna.

Nuevamente se solicitó mediante correo electrónico de fecha 19 de agosto de 2021 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 no se recibió información por parte de las Secretarías.

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.

NIT: 819.003.849-0

Alcaldía Nueva Granada - Carrera 5 N° 4A – 57, Barrio Centro Teléfono:300-621-9599

Sitio WEB: <http://www.nuevagrana-magdalena.gov.co> e-mail: [alcaldia@nuevagrana-magdalena.gov.co](mailto:alcaldia@nuevagrana-magdalena.gov.co)

Nueva Granada, Magdalena, Colombia

<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>

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 2021 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.

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 2021.

<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>

## CONCLUSION

En atención a los criterios de evaluación y teniendo en cuenta que no se recibió la información solicitada por parte de las Secretarías de Despacho, 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.

NIT: 819.003.849-0

Alcaldía Nueva Granada - Carrera 5 N° 4A – 57, Barrio Centro Teléfono:300-621-9599  
Sitio WEB: <http://www.nuevagrana-magdalena.gov.co> e-mail: [alcaldia@nuevagrana-magdalena.gov.co](mailto:alcaldia@nuevagrana-magdalena.gov.co)  
Nueva Granada, Magdalena, Colombia



<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