



# ALCALDIA DE SILVANIA

## CONTROL INTERNO

CAMS-OCI-Oficio No.128  
Sylvania, Julio 10 de 2023

Doctor  
**JOSE RICARDO PULIDO GARZON**  
Alcalde Municipal  
Sylvania (Cundinamarca)

Cordial saludo Respetado Doctor Ricardo:

En cumplimiento de las funciones del sistema de Control Interno que tiene como propósito fundamental lograr la eficiencia, eficacia y transparencia en el ejercicio de las funciones de las entidades que conforman el estado colombiano y teniendo en cuenta la normatividad que lo rige, me permito presentar el informe semestral de SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, del periodo comprendido entre **ENERO y JUNIO DE 2024**.

Atentamente,



**OMAR DEMETRIO CASTRO NARANJO**  
Jefe Oficina de Control Interno

#### GESTION DOCUMENTAL

Original: Destinatario  
Proyecto y Dígito Olga María Montealegre-. Auxiliar Administrativa  
Revisó: y Aprobó: Omar Demetrio Castro Naranjo Jefe de Control Interno  
Copia. Archivo



# ALCALDIA DE SILVANIA

## CONTROL INTERNO

### 1. INTRODUCCIÓN

El Sistema de Control Interno tiene como propósito fundamental:

- A. Lograr la eficiencia, eficacia y transparencia en el ejercicio de las funciones de las entidades que conforman el Estado Colombiano.
- B. Servir de apoyo a los directivos en el proceso de toma decisiones, a fin que se obtengan los resultados esperados.
- C. Mantener permanentemente informados a los directivos acerca del estado de control interno dentro de la entidad, dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento.

Por lo anterior la Oficina de Control Interno presenta el INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS de la alcaldía de Sylvania, del periodo comprendido entre 1 de **Enero y 30 de junio de 2024**, En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.

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, para efecto se tomó una muestra de peticiones presentadas ante la alcaldía recopilando información de todas las dependencias, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

---

### 2. OBJETIVOS DEL INFORME

#### 2.1. OBJETIVO GENERAL:

Verificar y Establecer que en la Alcaldía de Sylvania se reciban, tramiten y resuelvan las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan, y que se relacionan en cumplimiento de la misión de la entidad.

#### GESTION DOCUMENTAL

Original: Destinatario  
Proyecto y Dígito Olga María Montealegre-. Auxiliar Administrativa  
Revisó: y Aprobó: Omar Demetrio Castro Naranjo Jefe de Control Interno  
Copia. Archivo



# ALCALDÍA DE SILVANIA

## CONTROL INTERNO

Las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, se estén implementando en la alcaldía de Sylvania.

### 2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- 2.2.1. Fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en la alcaldía de Sylvania.
- 2.2.2. Evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, en el periodo de **ENERO A JUNIO DE 2024**.
- 2.2.3. Informar, para que desde la alta gerencia se tomen medidas y ajustes si son necesarios.

---

### 3. ALCANCE DEL INFORME

En desarrollo del Programa de transparencia y ética del municipio de Sylvania 2024 y de conformidad con lo establecido en la Ley No 2195 de 2022; este informe incluye las estadísticas que tienen las Secretarías y oficinas, del comportamiento de las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, recibidas en la Alcaldía de Sylvania, y que fueron recibidas en la oficina de control interno para su tabulación e interpretación.

Este informe se realizó con el propósito de verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la normatividad vigente, en el periodo comprendido entre el **1 de Enero y el 30 de junio de 2024**.

#### GESTION DOCUMENTAL

Original: Destinatario  
Proyecto y Dígito Olga María Montealegre-. Auxiliar Administrativa  
Revisó: y Aprobó: Omar Demetrio Castro Naranjo Jefe de Control Interno  
Copia. Archivo



# ALCALDIA DE SILVANIA

## CONTROL INTERNO

### DESARROLLO INFORME

#### ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS A TRAVÉS DE LA PAGINA WEB

Se logra evidenciar que la contratista que maneja la página web, una vez ingresa una PQRSD a través de la página web de la alcaldía de Sylvania y su correo contáctenos para el primer semestre de 2024, es direccionado a la oficina correspondiente para que se dé respuesta acorde al tema; como también se logra evidenciar que no hay el seguimiento pertinente hasta que se dé respuesta a la PQRSD, porque según lo manifiesta la contratista hasta ahí va su obligación.

En comparación con el semestre anterior se concluye que la página web y el correo contáctenos ya tiene una persona responsable que organiza el direccionamiento de respuesta, pero aun queda faltando el seguimiento a la respuesta sobre todo en tiempo de ley.

#### ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS A TRAVÉS DE LA VENTANILLA Y CORREO ELECTRONICO

Se toma una muestra de 274 PQRSD distribuidas de la siguiente forma:

Secretaria de Transito 29 (11%),  
Secretaria de Gobierno: 67 (25%) Inspeccion de silvania 48 y Comisaria de Familia 19  
Oficina UMATA 6 (2%);  
Oficina de Planeacion 72 (26%);  
Secretaria de Desarrollo social 12 (4%),  
Secretaria de Salud 16 (6%) y  
Tesoreria 72 (26%).

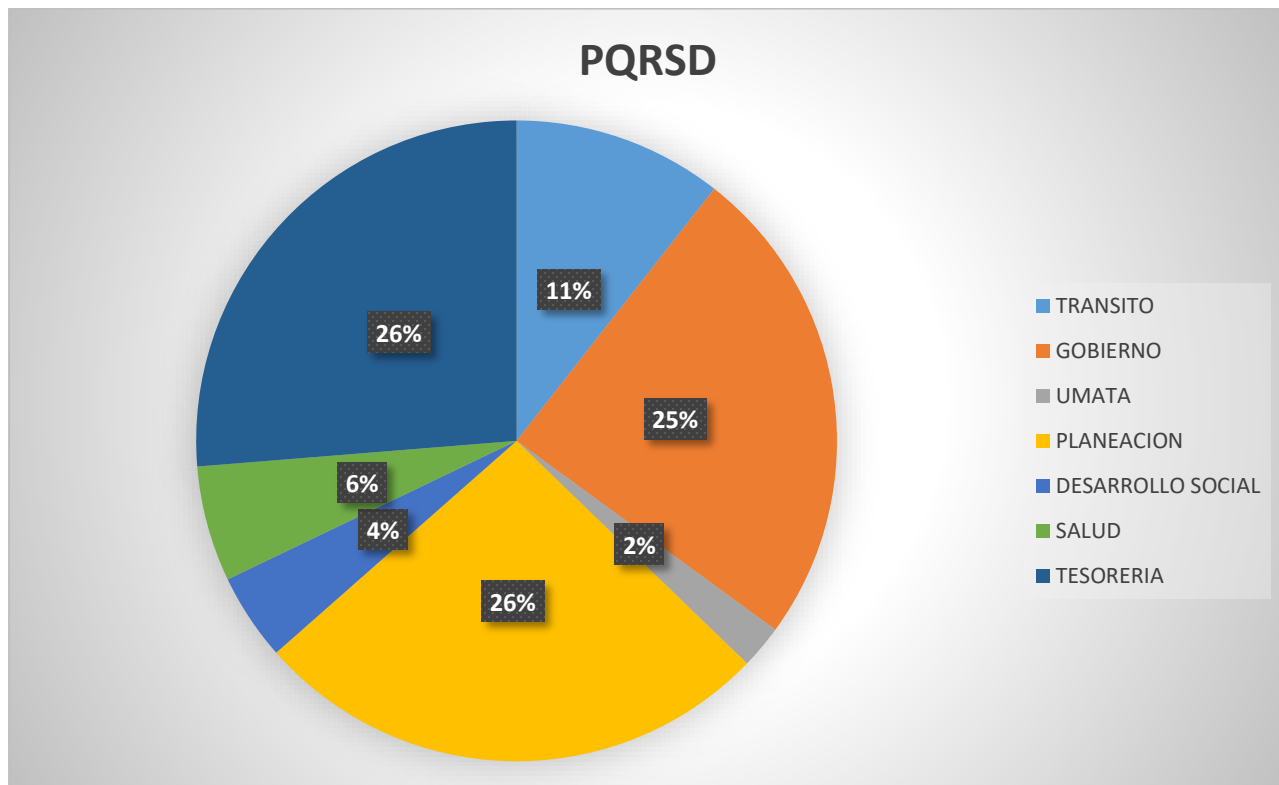
#### GESTION DOCUMENTAL

Original: Destinatario  
Proyecto y Dígito Olga María Montealegre-. Auxiliar Administrativa  
Reviso: y Aprobó: Omar Demetrio Castro Naranjo Jefe de Control Interno  
Copia. Archivo



# ALCALDIA DE SILVANIA

## CONTROL INTERNO



En la grafica se ve claramente que la oficina de planeacion y tesoreria lideran el numero de PQRSD recibidas en el Primer semestre de 2024, ocupando el primer puesto con un 26%, el segundo puesto lo ocupa la secretaria de gobierno con un 25% , el tercer lugar es para la secretaria de Transito con un 11%; cuarto lugar secretaria de Salud con 6%; quinto lugar para la Secretaria de Desarrollo Social con un 4% y en ultimo lugar esta la UMATA con 2%.

Se logra evidenciar que de las 274 PQRSD recepcionadas por ventanilla y correos; 262 recibieron respuesta a tiempo y 12 fueron extemporanea

**PQRSD con Respuesta a tiempo: 262 (95.6%)**

**PQRSD con respuesta extemporánea: 12 (4.4%)**

**PQRSD sin Respuesta: 0**

#### GESTION DOCUMENTAL

Original: Destinatario  
Proyecto y Dígito Olga María Montealegre.- Auxiliar Administrativa  
Revisó: y Aprobó: Omar Demetrio Castro Naranjo Jefe de Control Interno  
Copia. Archivo



# ALCALDIA DE SYLVANIA

## CONTROL INTERNO

Frente a las respuestas extemporáneas, es importante resaltar que comparado con el informe anterior bajó el porcentaje de 21% a 4.4% es decir disminuyó en un 16.6%, y por consiguiente aumento el porcentaje de dar respuestas a tiempo que de estar en 87.2% subió en el primer semestre de 2024 a 95.6%. También es de destacar que las PQRSD sin respuesta se mantiene en 0 (cero), un indicativo bastante interesante para el tema tratado.

Para el periodo objeto del presente seguimiento (1 de enero de 2024 – 30 de junio de 2024) se reporta que las dependencias con mayor número de respuestas extemporáneas fue la oficina de Planeación 2% , el segundo lugar lo ocupa con un 1.5% la oficina de Tesorería y en tercer lugar con 1% la secretaria de gobierno.

---

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Las PQRSD que ingresan por el correo de la página web debe tener un responsable que no solo las direcciona sino que también debe realizar seguimiento hasta la respuesta como debe ser.
2. Se recomienda prestar atención a las PQRSD que ingresan por la página web, ya que requieren el mismo tratamiento de un derecho de petición. El no cumplimiento le puede acarrear problemas a la administración municipal más adelante.
3. Se felicita a las oficinas de tesorería , planeación, la secretaria de gobierno y secretaria de desarrollo Social porque bajaron su indicador de PQRSD con respuestas extemporáneas.
4. Se recomienda adoptar la ventanilla única y su procedimiento para al manejo de las PQRSD y atención al ciudadano de la alcaldía de Sylvania.

Cordialmente.

**OMAR DEMETRIO CASTRO NARANJO**  
Jefe de Control Interno

GESTION DOCUMENTAL

Original: Destinatario

Proyecto y Digital: Olga María Montealegre-. Auxiliar Administrativa

Revisó: y Aprobó: Omar Demetrio Castro Naranjo Jefe de Control Interno

Copia: Archivo