

**INFORME I SEMESTRE 2017 PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Mónica Haddad Sofán

INFORME SOBRE EL SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

El seguimiento se llevó a cabo observando todos los principios y la normatividad que la constitución y la ley le han conferido a las oficinas de control interno.

Marco Normativo General

Ley 87 de 1993.

Art. 1 “se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado “. El ejercicio del control interno debe consultar los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de los costos ambientales. En consecuencia, deberá concebirse y organizarse de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la entidad, y en particular de las asignadas a aquellos que tengan responsabilidad de mando.

Art. 2 Objetivos del Sistema de Control Interno

1. Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que lo afecten;
2. Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional;
3. Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad;



ALCALDÍA DE
Montería

Oficina de Control Interno

4. Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional;
5. Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros;
6. Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos;
7. Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación;
8. Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características.

En cumplimiento a lo consagrado en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, toda Entidad pública, debe existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.

Para cumplir con los objetivos de atención adecuada a los ciudadanos, es muy importante la participación activa de todos los servidores públicos, adicionalmente a aquellos involucrados con el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes; con el fin de garantizar la efectividad en la comunicación con los usuarios y lograr identificar necesidades y expectativas, para el seguimiento y control.

Con base en la normatividad antes descrita se procede a presentar el informe del desarrollo del seguimiento.

Objetivo General.

Evaluar la operatividad de los trámites que se adelantan en cada una de las secretarías u oficinas, provenientes de usuarios tanto externos como internos.

Alcance del Seguimiento

Conocer y evaluar cualitativa y cuantitativamente la gestión que se da a las solicitudes de información, las quejas, los reclamos y las sugerencias; presentadas por personas naturales y jurídicas a la administración municipal.

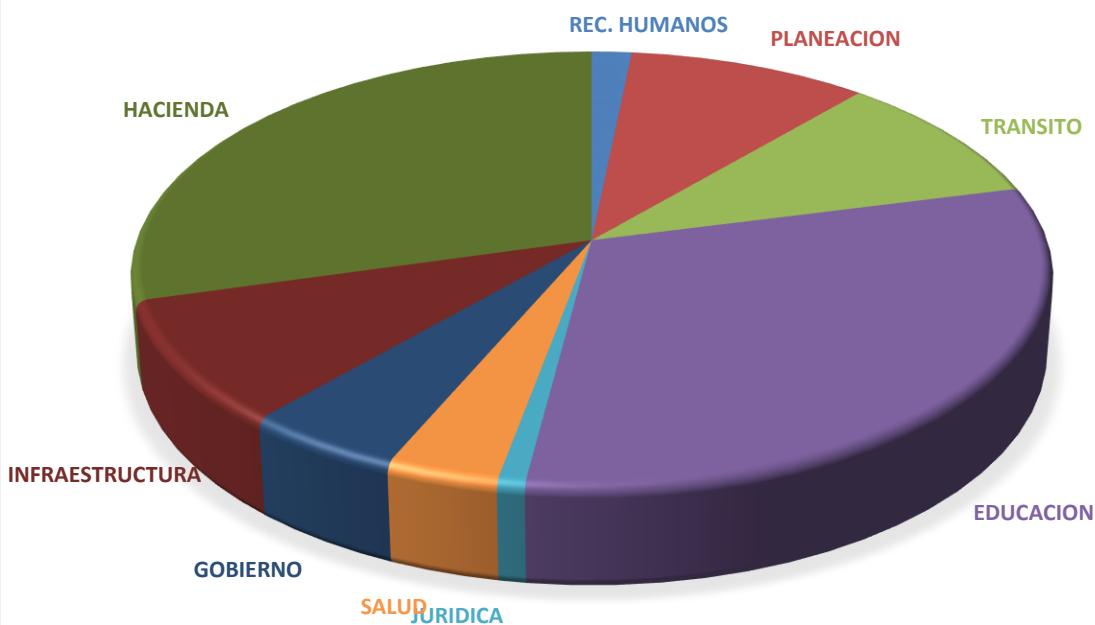


ALCALDÍA DE
Montería

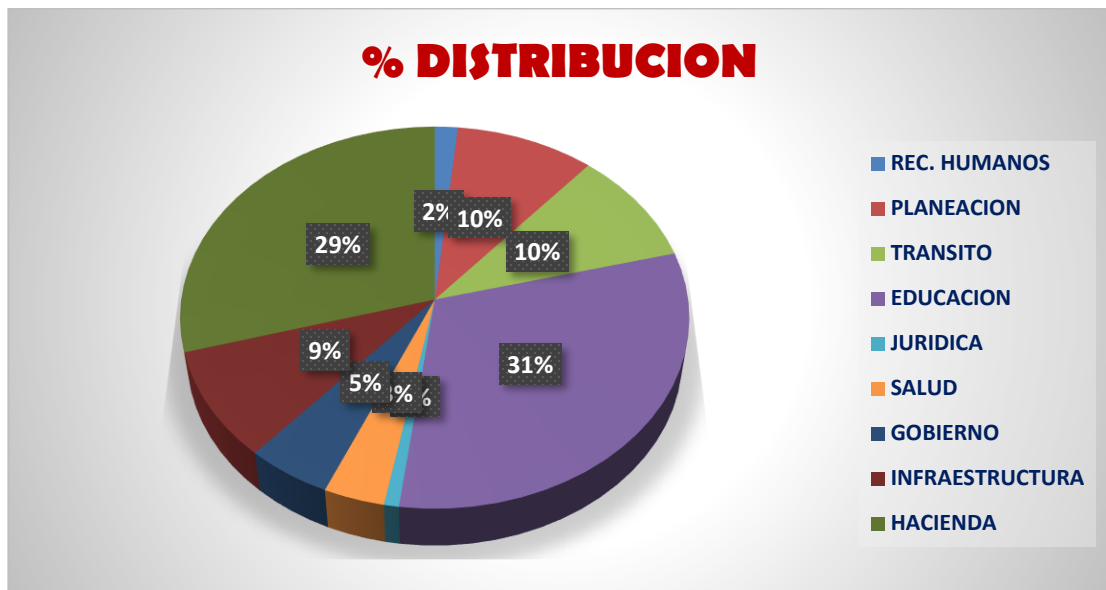
Oficina de Control Interno

Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 30 de diciembre de 2017, el ente territorial recibió 24.960 solicitudes, distribuidas en siete secretarías y dos oficinas; registro que comparado con el semestre julio – diciembre de la vigencia 2016; incrementó el número de solicitudes en 3%, pasando de 24.360 a 24.960, de las cuales quedaron pendientes de gestionar 2.494, que en términos de gestión expresa que se cumplió en un 89% cinco puntos por encima comparado con el mismo periodo en la vigencia 2016.

DISTRIBUCION TOTAL



Las dependencias con mayor número de solicitudes son: la secretaria de educación con el 31%, hacienda 29%, planeación y tránsito 10% e infraestructura 9 % del total de solicitudes.



Las estadísticas revelan que en general la entidad cumple con la gestión de dar trámite a las solicitudes radicadas. No obstante, también la oficina de control interno hace seguimiento a la gestión individual de las dependencias.

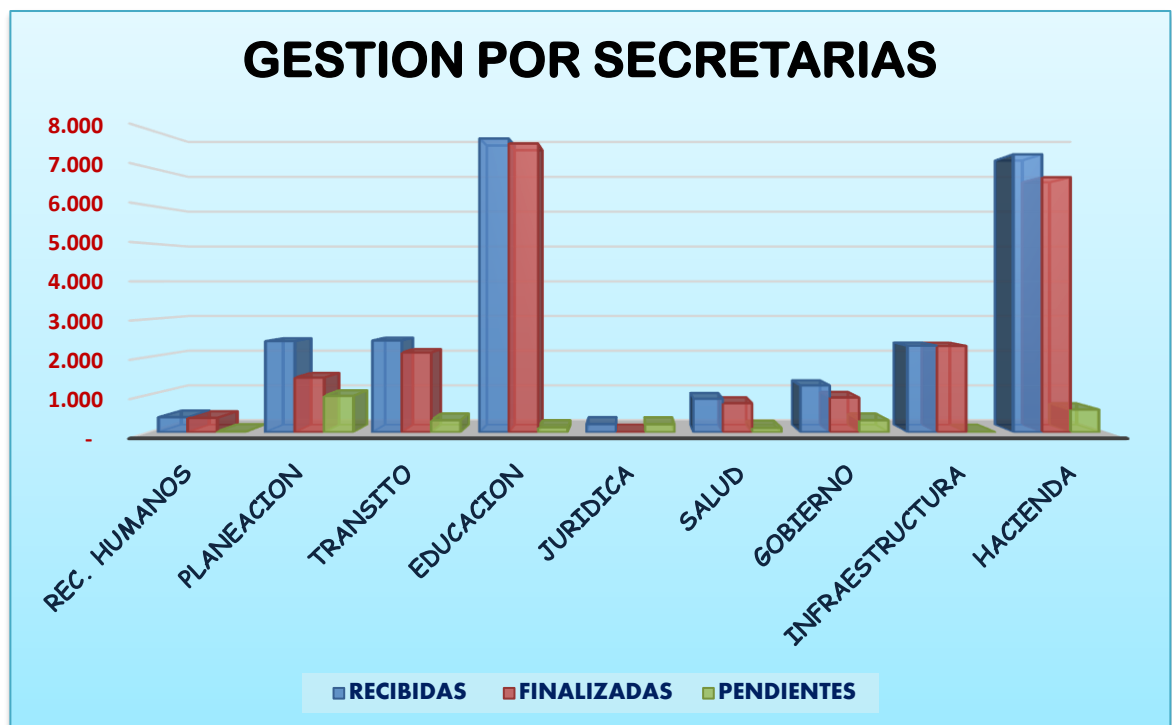
- ✓ Durante el primer semestre de la vigencia 2017, la secretaria de planeación realizó esfuerzos e incrementó la gestión de respuesta de sus solicitudes, sin embargo, al cierre del segundo semestre se observa detenido en el tiempo, con corte a 30 de diciembre bajo 5% cerrando la vigencia en 60%.
- ✓ La secretaria de hacienda registra un número considerado de respuesta fuera del término legal, por lo que insistimos se realicen las acciones pertinentes, dada las consecuencias jurídicas que acarrea esta falta de gestión.



ALCALDÍA DE
Montería

Oficina de Control Interno

- ✓ Las secretarías que envían el reporte oportunamente son: planeación, tránsito y educación.
- ✓ Se observa una adecuada gestión de p.q.r.s en la secretaría de infraestructura
- ✓ La oficina de recursos humanos se encuentra reestructurando el modelo de gestión p.q.r.s, en el que se propone conocer en tiempo real el estado de sus solicitudes.



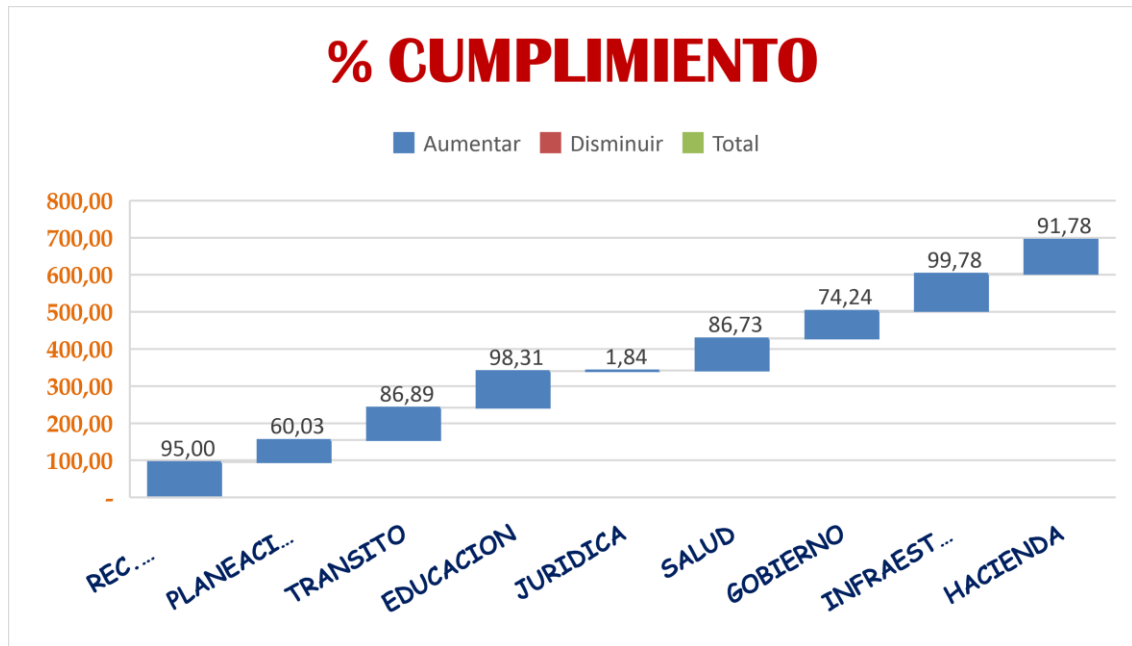


ALCALDÍA DE
Montería
Oficina de Control Interno

SECRETARIAS Y OFICINAS	PROMEDIO /SECRETARIAS	RECIBIDAS	FINALIZADAS	PENDIENTES	% CUMPLIMIENTO
REC. HUMANOS	67	400	380	20	95,00
PLANEACION	403	2.417	1.451	966	60,03
TRANSITO	406	2.433	2.114	319	86,89
EDUCACION	1.294	7.765	7.634	131	98,31
JURIDICA	28	170	159	11	93,53
SALUD	148	889	771	118	86,73
GOBIERNO	207	1.242	922	320	74,24
INFRAESTRUCTURA	383	2.296	2.291	5	99,78
HACIENDA	1.225	7.348	6.744	604	91,78



- ✓ La secretaria de infraestructura es la que presenta el más alto índice de cumplimiento en la oportunidad de respuesta.



Lo anterior es el resultado de la información reportada por cada oficina y secretaria.

OBSERVACIONES

Se reconoce la organización en la gestión p.q.r.s de la secretaria de infraestructura

La oficina de control interno implementó un modelo para presentar el reporte de pqrs, de acuerdo a las exigencias de la norma, que permite clasificar y detallar las solicitudes, con el fin de hacer un seguimiento más específico y poder detectar cual es la inconformidad de la comunidad. Solo la secretaria de infraestructura le dio aplicabilidad.



ALCALDÍA DE
Montería

Oficina de Control Interno

Se reitera la presentación oportuna del informe p.q.r.s y en el formato establecido, con el fin de poder analizar la información y que esta pueda servir para la toma de decisiones de la administración.

MONICA HADDAD SOFÁN

Jefe Oficina Control Interno

Proyecto:/j.petro