

INFORME I SEMESTRE 2016 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

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.

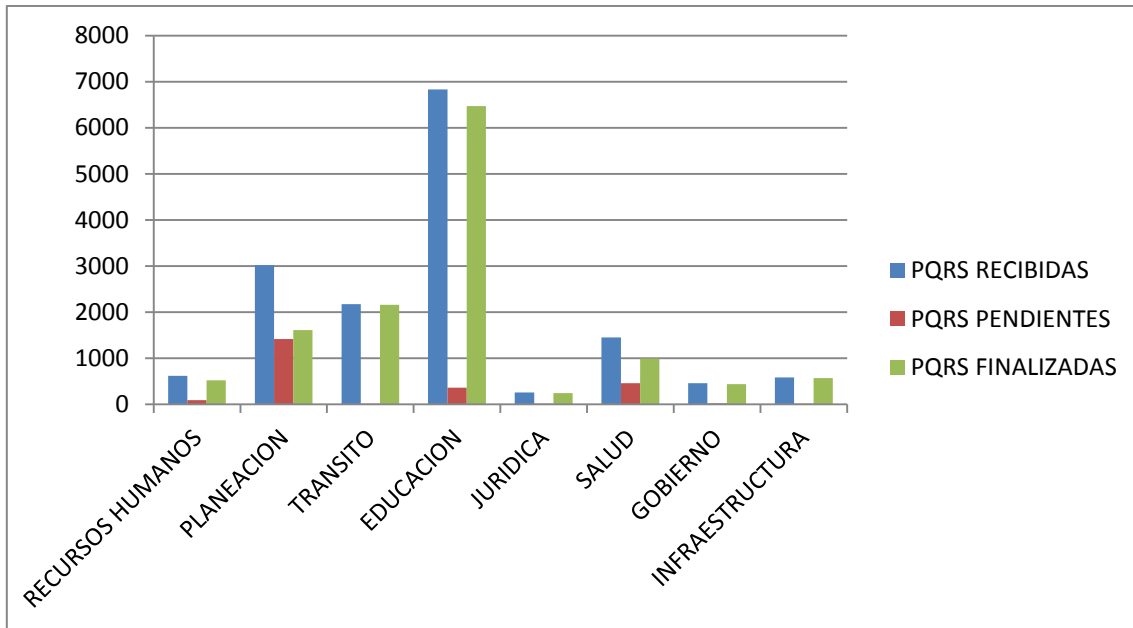
CONSOLIDADO DE P.Q.R.S DE LA ADMINISTRACION MUNICIPAL DE MONTERIA QUE INGRESAN EN MEDIO FISICO Y MAGNETICO DEL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2016.

P.Q.R.S RECIBIDAS	P.Q.R.S TRAMITES- PENDIENTES	P.Q.R.S FINALIZADOS	P.Q.R.S ASIGNADOS NO SE HAN HECHO TRAMITE	P.Q.R.S ANULADO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS DEPENDENCIAS
15402	2398	13014	0	0	84.49%



ALCALDÍA DE
Montería
Oficina de Control Interno

GRAFICA CONSOLIDADO DE P.Q.R.S, SEMESTRE I DE 2016



**CONSOLIDADO DE P.Q.R.S POR SECRETARIAS DEL 1 DE ENERO
AL 30 DE JUNIO DE 2016**

SECRETARIAS	P.Q.R.S RECIBIDAS	P.Q.R.S. PENDIENTES	P.Q.R.S FINALIZADAS	P.Q.R.S ANULADOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
RECURSOS HUMANOS	620	95	525	0	84%
PLANEACION	3021	1416	1615	0	53%
TRANSITO	2177	15	2162	0	99%
EDUCACION	6831	363	6468	0	94%
JURIDICA	259	15	244	0	94%
SALUD	1451	458	993	0	69%
GOBIERNO	460	21	439	0	95%
INFRAESTRUCTURA	583	15	568	0	97%



ALCALDÍA DE
Montería

Oficina de Control Interno

- Se puede observar en la tabla anterior que las Secretarías de Educación y la Secretaría de Planeación en el periodo de Enero a Junio del año 2016 fueron las que más participación tuvieron en P.Q.R.S recibidas y mayores respuestas finalizadas.
- En el cuadro se evidencia el porcentaje individual en cumplimiento por dependencia.
- Se evidencia que la Secretaría de Educación presenta un cumplimiento del 94% siendo esta la Secretaría que más presenta solicitudes recibidas.
- La Secretaría de Planeación presenta un cumplimiento del 53% ya que es la Secretaría que más tiempo le tomó poner su puesta a punto con todos sus funcionarios y contratistas a principio de esta vigencia por el cambio de administración.
- El porcentaje total de cumplimientos de estas 8 dependencias de la Alcaldía de Montería en trámites P.Q.R.S es de un 84.49% en general del primer semestre de Enero a Junio de 2016.

La Oficina de Control Interno por medio de circulares y oficios ha insistido constantemente en que las dependencias envíen dichos registros para poder buscar mecanismos que ayuden a que la Alcaldía de Montería mejore la atención al ciudadano y mejore la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración.