



**Alcaldía de Montería**  
Control Interno

**INFORME II SEMESTRE 2015 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.

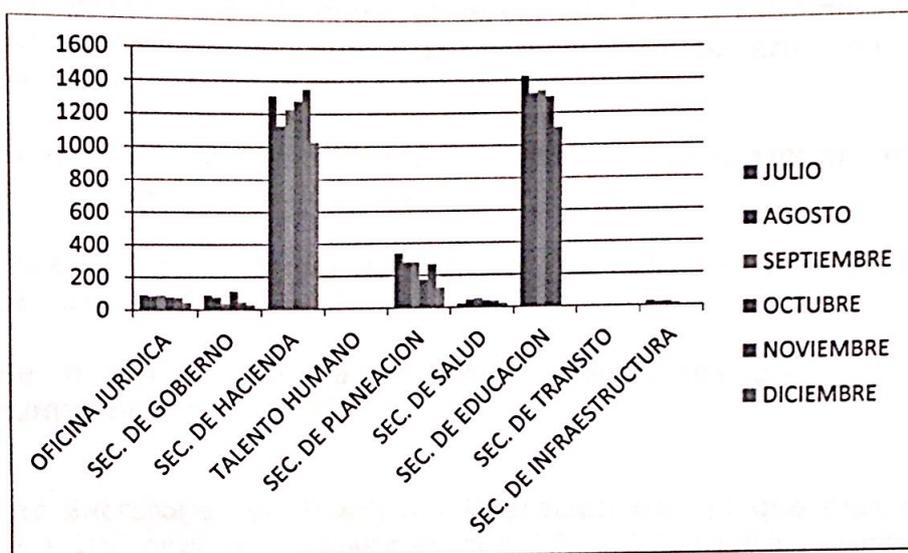
**CONSOLIDADO DE P.Q.R.S DE LA ADMINISTRACION MUNICIPAL DE MONTERIA QUE INGRESAN EN MEDIO FISICO Y MAGNETICO DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015.**

<b>P.Q.R.S RECIBIDAS</b>	<b>P.Q.R.S TRAMITES-PENDIENTES</b>	<b>P.Q.R.S FINALIZADOS</b>	<b>P.Q.R.S ASIGNADOS NO SE HAN HECHO TRAMITE</b>	<b>P.Q.R.S ANULADO</b>	<b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS DEPENDENCIAS</b>
18364	718	17431	133	82	94%



**Alcaldía de Montería**  
Control Interno

**GRAFICA CONSOLIDADO DE P.Q.R.S II SEMESTRE DE 2015**



**CONSOLIDADO DE P.Q.R.S POR SECRETARIAS DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
OFICINA JURIDICA	90	83	87	77	74	46	457
SEC. DE GOBIERNO	88	75	37	112	45	27	384
SEC. DE HACIENDA	1311	1126	1227	1277	1353	1027	7321
TALENTO HUMANO	143	158	170	142	150	120	883
SEC. DE PLANEACION	337	280	281	173	268	122	1461
SEC. DE SALUD	20	45	53	40	34	22	214
SEC. DE EDUCACION	1428	1319	1336	1300	1109	1053	7545
SEC. DE TRANSITO	364	373	455	513	431	302	2438
SEC. DE INFRAESTRUCTURA	23	16	22	10	18	10	99



**Alcaldía de Montería**  
Control Interno

- Se puede observar en la tabla anterior que las Secretarías de Educación y de Hacienda, en el periodo Julio a Diciembre del año 2015, fueron las que más participación tuvieron en P.Q.R.S recibidas con 7.545 y 7.321 respectivamente.
- También se observa que Educación y Salud presentan el mayor número de respuestas finalizadas.
- En el cuadro se evidencia el porcentaje individual en cumplimiento por dependencia.
- Se evidencia que la Secretaría de Planeación presenta un cumplimiento del 98%.
- Las Secretarías de Transito y Educación son las que más número de PQRS anulados presentan, con 177 y 23 respectivamente en lo corrido de los últimos 6 meses del año 2015.
- La Oficina de Jurídica, las Secretarías de Infraestructura, Hacienda, Gobierno y Salud presentan un cumplimiento del 100% en sus informes del segundo semestre del 2015.
- El porcentaje total de cumplimiento de estas 9 dependencias de la Alcaldía de Montería sobre P.Q.R.S es de un 94% en términos generales, de Julio a Diciembre del año 2015.

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

**#Montería  
#Adelante**

Calle 27 No. 3 - 16  
7919296  
Montería, Córdoba  
[www.monteria.gov.co](http://www.monteria.gov.co)