



Alcaldía de Montería
Control Interno

**INFORME I SEMESTRE 2014 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 2014.**

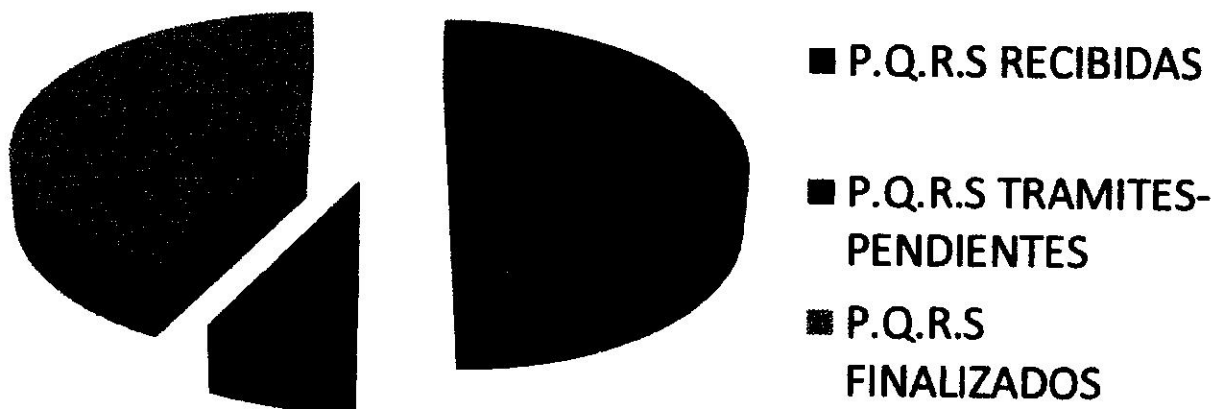
P.Q.R.S RECIBIDAS	P.Q.R.S TRAMITES- PENDIENTES	P.Q.R.S FINALIZADOS	P.Q.R.S ASIGNADOS NO SE HAN HECHO TRAMITE	P.Q.R.S ANULADO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS DEPENDENCIAS
17735	2585	15150	0	0	88%



Alcaldía de Montería
Control Interno

A continuación se observa gráficamente el consolidado de P.Q.R.S recibidas, tramites pendiente y finalizados:

CONSOLIDADOS DE P.Q.R.S ENERO A JUNIO 2014





Alcaldía de Montería
Control Interno

CONSOLIDADO DE P.Q.R.S POR SECRETARIAS DEL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2014

A continuación se relacionan todo el consolidado de P.Q.R.S por cada secretaria en el primer semestre de 2014:

SECRETARIAS	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 POR DEPENDENCIA
EDUCACION	5132	68	5064	0	0	99%
PLANEACION	1706	682	1024	0	0	60%
SALUD	84	0	84	0	0	100%
GOBIERNO	738	0	738	0	0	100%
HACIENDA	6189	1820	4369	0	0	93.50%
TRANSITO	2909	0	2909	0	0	100%
INFRAESTRUCTURA	109	7	102	0	0	96.00%
JURIDICA	274	5	269	0	0	98.10%
TALENTO HUMANO	594	3	591	0	0	99%

- Se observa en la tabla anterior que las Secretaria de Hacienda, Planeación, Educación y Transito en el periodo de enero a junio del presente año 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 Secretaria de Planeación presenta un cumplimiento del 60% ya que es la Secretaria que más presenta trámites pendientes.
- El porcentaje total de cumplimientos de estas 9 dependencias de la Alcaldía Municipal en trámites de P.Q.R.S es del 88% en general.



Alcaldía de Montería

Control Interno

- Hasta la fecha todas las dependencias han cumplido en lo establecido en la ley 76 de la ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a los trámites de las P.Q.R.S.

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 para que la Alcaldía de Montería mejore la atención al ciudadano y mejore la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración.

Todos estos datos reposan en la Oficina de Control Interno, en medio magnético y en archivos.