



ALCALDÍA DE  
**Montería**  
Oficina de Control Interno

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

**JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**Mónica Haddad Sofán**



ALCALDÍA DE  
**Montería**

Oficina de Control Interno

## **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**

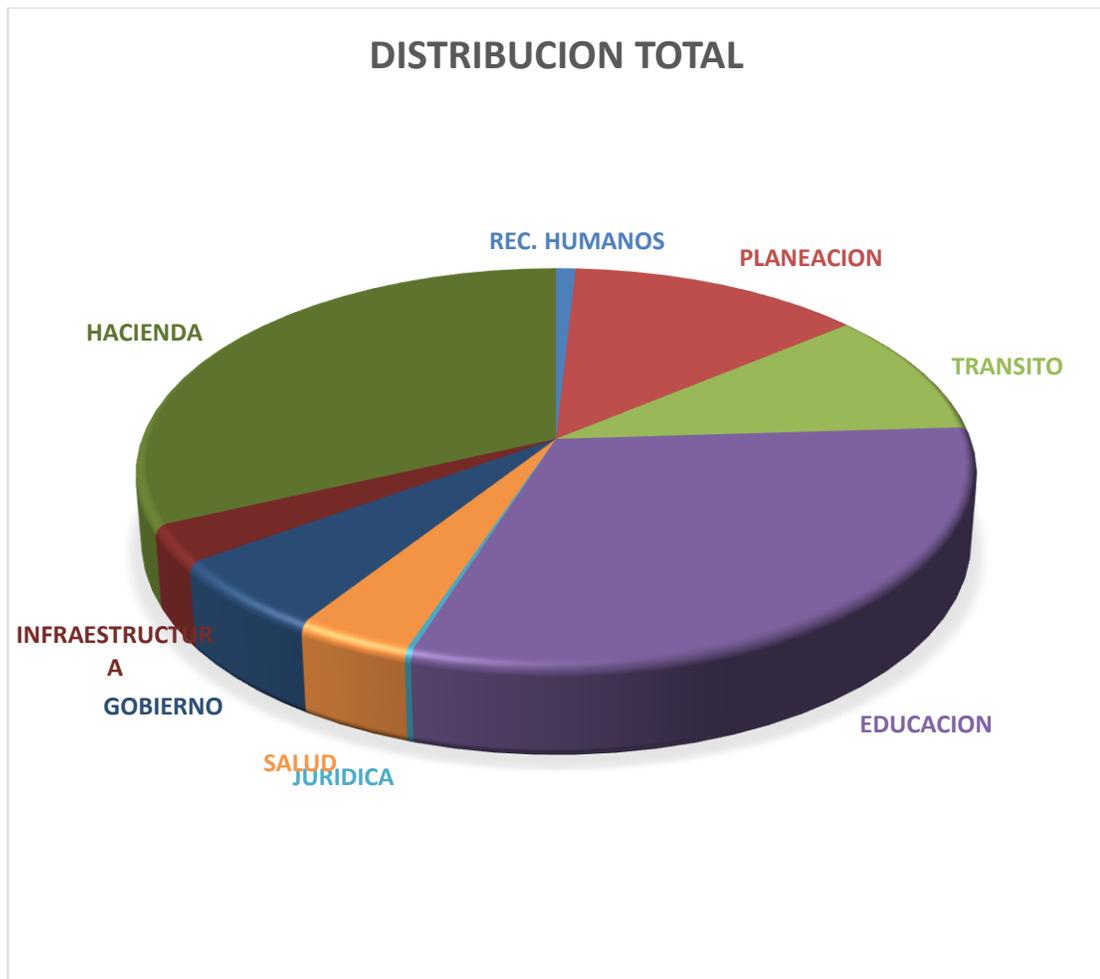
Conocer y evaluar cualitativa y cuantitativamente la gestión que se da a las solicitudes de información, las quejas, los reclamos y las sugerencias; presentadas por personas naturales y jurídicas a la administración municipal.



ALCALDÍA DE  
**Montería**

Oficina de Control Interno

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio el ente territorial recibió 22.843 solicitudes, distribuidas en siete secretarías y dos oficinas, registro que comparado con el semestre enero -junio de la vigencia 2016; incrementó el número de solicitudes en 33%, pasando de 15.402 a 23.043, de las cuales quedaron pendientes de gestionar 3.694, que en términos de gestión expresa que se cumplió en un 84% un punto por encima del primer semestre de 2016.

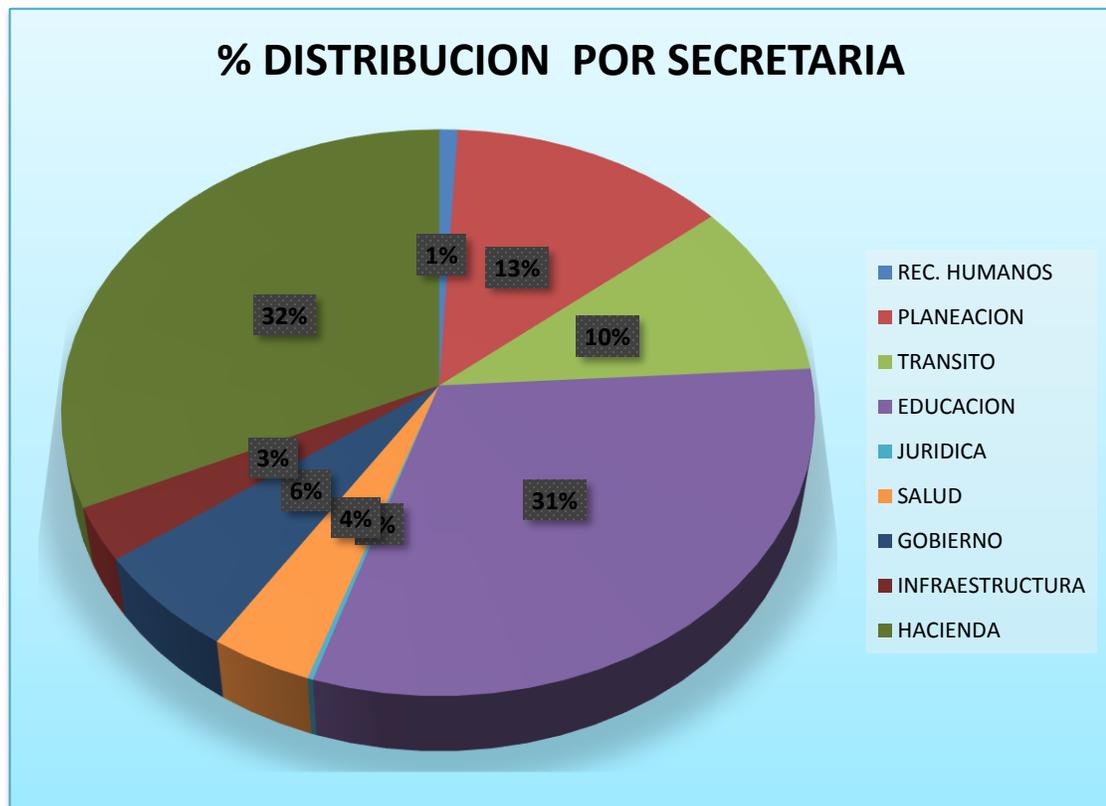




ALCALDÍA DE  
**Montería**

Oficina de Control Interno

Las dependencias con mayor número de solicitudes son: la secretaria de hacienda con el 32%, Educación 31%, planeación 13% y tránsito 10 % 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.

- ✓ Se observa en el transcurso del semestre que la secretaria de planeación está realizando esfuerzos para incrementar la oportunidad de respuesta a las solicitudes que recibe; pasó del 51% en el segundo semestre del año inmediatamente anterior al 65% al finalizar el primer semestre de 2017. Así: enero 49%, febrero 55%, marzo 66%, abril 62%, mayo 88% y junio 70%.



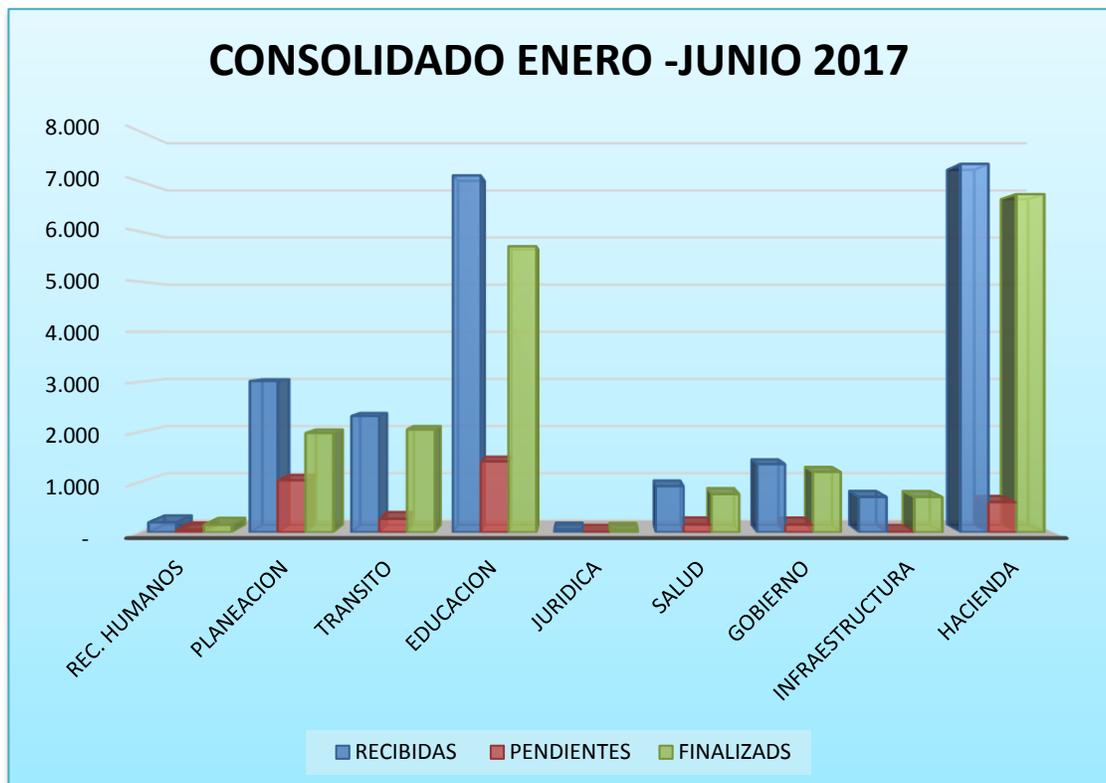
ALCALDÍA DE  
**Montería**

Oficina de Control Interno

- ✓ La secretaria de hacienda registró 1.461 respuesta fuera del término legal, por lo que se hace necesario tomar correctivos, dada las consecuencias jurídicas que acarrea esta falta de gestión.

Es importante recordar que esta secretaria muy a pesar de las solicitudes por parte de la oficina de control interno, no hizo el reporte mensual de las pqr's y solo hasta el día 19 de julio de 2017 envió un reporte general del semestre; situación que impidió hacer seguimiento y detectar la falencia.

- ✓ La oficina de recursos presentó de manera verbal el reporte del trimestre enero – marzo. La oficina de control interno solicitó del mismo, por su parte, verbalmente solicitaron plazo, pero no fue posible la entrega del mencionado reporte.
- ✓ Las secretarías que envían el reporte oportunamente son: planeación, tránsito y educación.





ALCALDÍA DE  
**Montería**

Oficina de Control Interno

SECRETARIAS Y OFICINAS	RECIBIDAS	PENDIENTES	FINALIZADS	% CUMPLIMIENTO
REC. HUMANOS	200	50	150	75,00
PLANEACION	3.018	1.038	1.980	65,61
TRANSITO	2.321	269	2.052	88,41
EDUCACION	7.119	1.414	5.705	80,14
JURIDICA	50	5	45	90,00
SALUD	921	158	763	82,84
GOBIERNO	1.360	155	1.205	88,60
INFRAESTRUCTURA	706	1	705	99,86
HACIENDA	7.348	604	6.744	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.



ALCALDÍA DE  
**Montería**

Oficina de Control Interno

## **OBSERVACIONES**

Se reconoce el avance en la gestión de la secretaria de Planeación.

La oficina de control interno ha implementado un modelo para presentar el reporte de pqr, 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.

Es un proceso relativamente nuevo pero sencillo; por lo que se espera que sea de fácil adaptación.

la única secretaria que presentó el reporte en este formato fue hacienda, infortunadamente no lo realizo mes a mes y de manera oportuna.

**MONICA HADDAD SOFÁN**

Jefe Oficina Control Interno

Proyecto:/j.petro