



ALCALDÍA DE  
**Montería**  
Oficina de Control Interno

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS P.Q.R.S.**



*Oficina Asesora de Control Interno*

*I Sem 2018*

## **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;
4. Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional;



ALCALDÍA DE  
**Montería**

Oficina de Control Interno

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.

Con atención a lo consagrado en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, el cual reza: "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...). La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular..."

Con el objetivo de una 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.



ALCALDÍA DE  
**Montería**

Oficina de Control Interno

### **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.

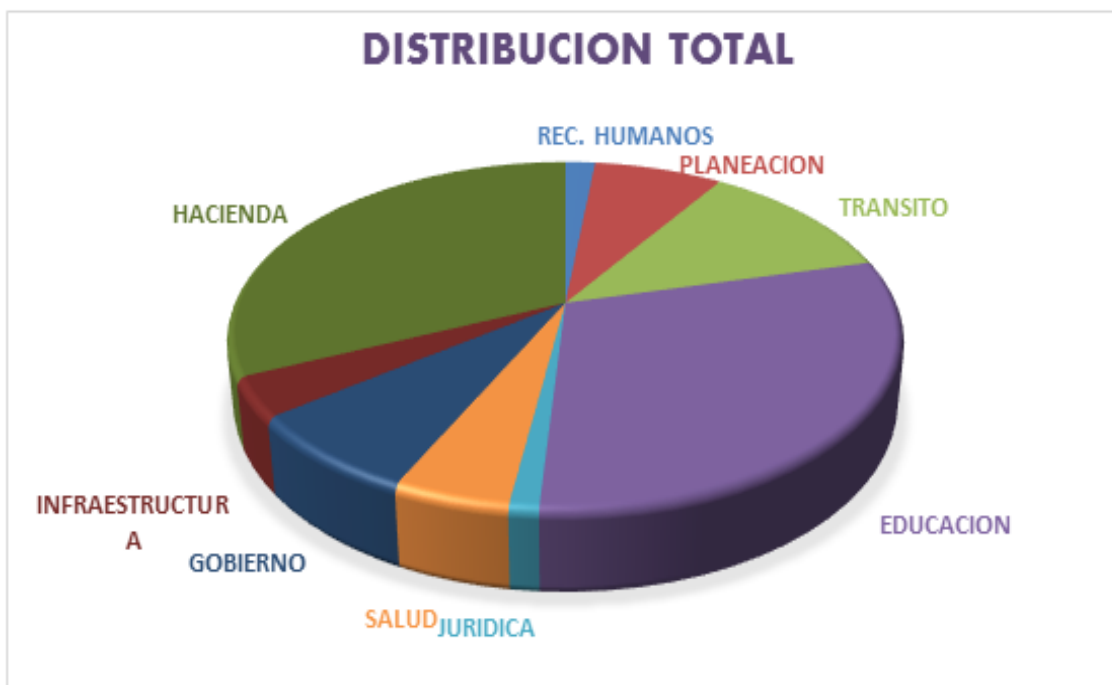


ALCALDÍA DE  
**Montería**

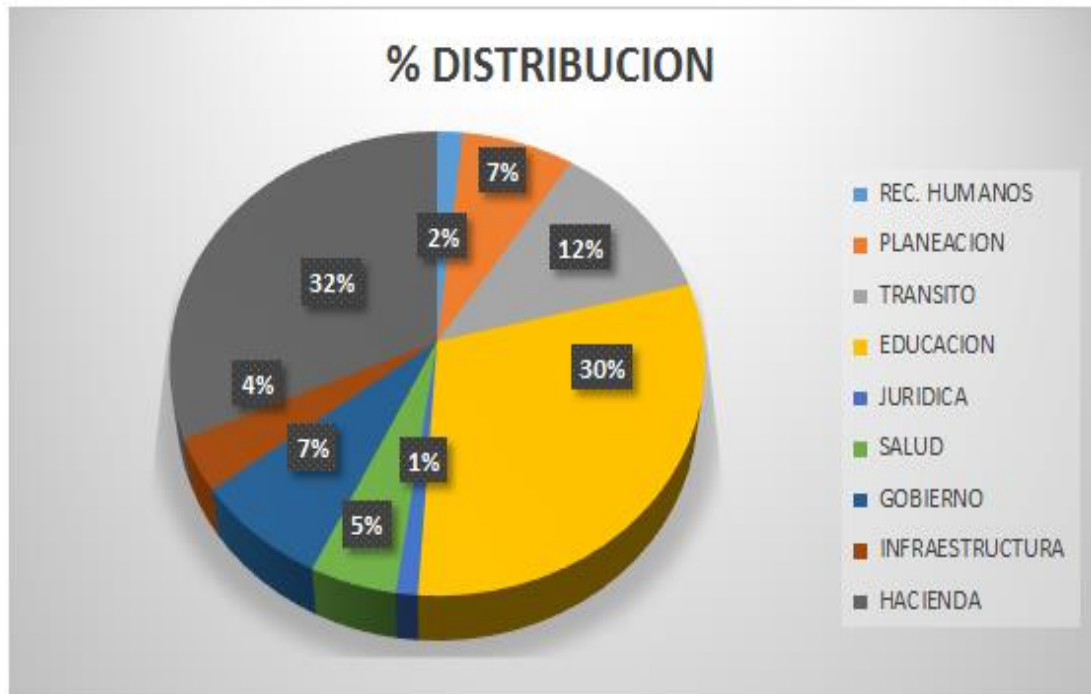
Oficina de Control Interno

Para dar cumplimiento a lo anterior, la Oficina de Control Interno de acuerdo a las fuentes de información: reporte P.Q.R.S. remitido por las distintas secretarías, sistema de atención al ciudadano de la secretaría de educación municipal, sistema pyxis el cual recopila más del 70% todas las peticiones ingresadas, el correo certificado y las radicadas personalmente; pudo establecer que dentro del periodo objeto de evaluación (enero – junio de 2018) la Alcaldía de Montería presentó el siguiente comportamiento en cuanto a trámite de peticiones.

Entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2018, el ente territorial recibió 22.213 solicitudes, distribuidas en siete secretarías y dos oficinas; registro que comparado con el mismo semestre de la vigencia anterior; disminuyó el número de solicitudes en 2.747 que corresponden a 11%, pasando de 24.960 a 22.213 de las cuales quedaron pendientes de gestionar 1.486, que en términos de gestión expresa que se cumplió en un 77% doce puntos por debajo comparado con el mismo periodo en la vigencia 2017.



Las dependencias con mayor número de solicitudes son: la secretaria de hacienda con el 32%, educación 30%, tránsito 12% y planeación 7 % 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 2018, oficina de recursos humanos solo reportó un bimestre y en formato distinto al requerido, la secretaría de gobierno no realizó ningún reporte, razón por la cual se toman información de las otras fuentes descritas, pero se torna complejo al momento de analizar las solicitudes.
- ✓ La secretaria de hacienda registra un número considerado d 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 de planeación e infraestructura envían de manera oportuna el reporte, adicional lo hacen en el formato establecido por la oficina de control interno, el cual permite una mejor comprensión e interpretación de las solicitudes y su estado.
- ✓ La secretaría de transito es eficiente en el envío de la información, pero a pesar de que la oficina de control interno ha insistido en el diligenciamiento del modelo adoptado para el reporte no se da cumplimiento ello.
- ✓ Se observó que algunas de las tutelas interpuestas por terceros son consecuencia de respuestas a solicitudes contestadas fuera de los términos o no contestadas.





ALCALDÍA DE  
**Montería**  
Oficina de Control Interno

SECTARIAS Y OFICINAS	PROMEDIO MENSUAL	RECIBIDAS	CONTESTADAS EN EL TERMINO	CONTESTADAS FUERA DEL TERMINO	PENDIENTES	% CUMPLIMIENTO
REC. HUMANOS	63,5	381	337		44	88
PLANEACION	275	1.650	640	623	387	39
TRANSITO	437	2.621	2.309	312	0	88
EDUCACION	1114	6.685	6.465	121	99	97
JURIDICA	45	270	268		2	99
SALUD	177	1.063	489	181	393	46
GOBIERNO	280	1.679	1248		431	74
INFRAESTRUCTURA	136	816	686	0	130	84
HACIENDA	1.175	7.048	5.286	1.762	0	75







ALCALDÍA DE  
**Montería**

Oficina de Control Interno

- ✓ La oficina jurídica es la que presenta el mayor indicador 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 las secretarías de infraestructura, planeación.

En aras de fortalecer la gestión de la administración, la oficina de control interno insiste en el reporte oportuno y comprensible de la información

**MONICA HADDAD SOFÁN**

Jefe Oficina Control Interno

Proyecto:/j.petro