



Alcaldía de Montería
Control Interno

INFORME I 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.

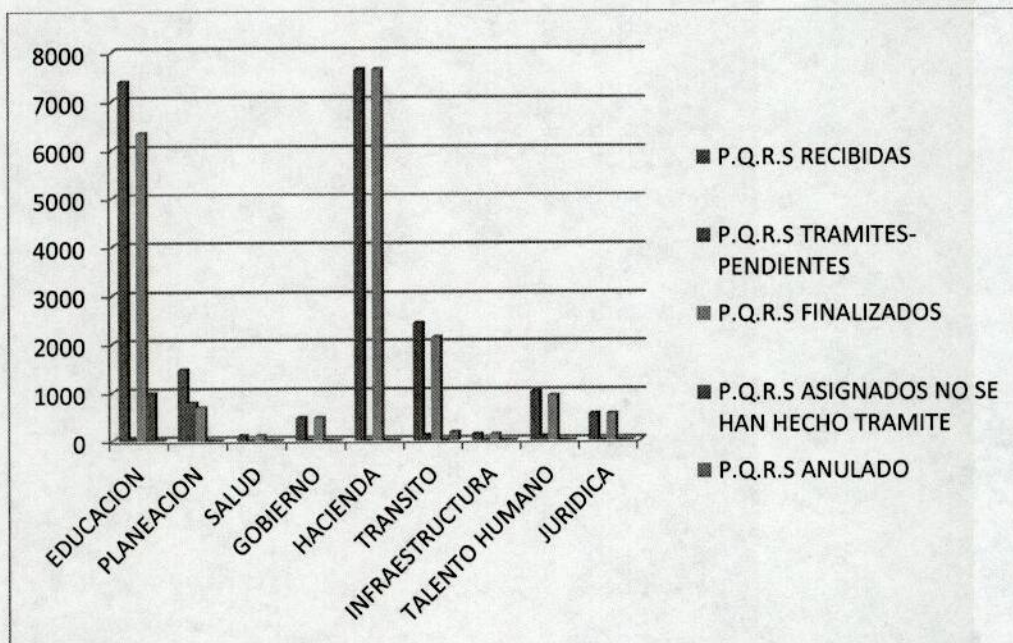
CONSOLIDADO DE P.Q.R.S DE LA ADMINISTRACION MUNICIPAL DE MONTERIA QUE INGRESAN EN MEDIO FISICO Y MAGNETICO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE JUNIO DE 2015.

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
21209	266	19763	980	200	93%



Alcaldía de Montería
Control Interno

GRAFICA CONSOLIDADO DE P.Q.R.S II SEMESTRE DE 2014



**CONSOLIDADO DE P.Q.R.S POR SECRETARIAS DEL 1 DE ENERO
AL 30 DE JUNIO DE 2015**

	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	7400	49	6348	980	23	85%
PLANEACION	1474	20	1454	0	0	98%
SALUD	103	0	103	0	0	100%
GOBIERNO	477	0	477	0	0	100%
HACIENDA	7645	0	7645	0	0	100%
TRANSITO	2424	113	2134	0	177	88%
INFRAESTRUCTURA	126	0	126	0	0	100%
TALENTO HUMANO	1011	84	927	0	0	91%
JURIDICA	549	0	549	0	0	100%



Alcaldía de Montería

Control Interno

- Se puede observar en la tabla anterior que las Secretarías de Educación y de Hacienda, en el periodo Enero a Junio del año 2015, 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 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 primer 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 93% en términos generales, de Enero a Junio 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.