



Alcaldía de Montería
Control Interno

**INFORME II 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
JULIO AL 31 DE DICIEMBRE 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
19616	958	17105	1534	19	87.5%



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 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	7038	126	5359	1534	19	75%
PLANEACION	2065	822	1243	0	0	63%
SALUD	76	0	76	0	0	100%
GOBIERNO	442	0	442	0	0	100%
HACIENDA	7046	0	7046	0	0	100%
TRANSITO	1559	0	1559	0	0	100%
INFRAESTRUCTURA	128	0	128	0	0	100%
TALENTO HUMANO	951	10	941	0	0	99%
JURIDICA	311	0	311	0	0	100%



Alcaldía de Montería

Control Interno

- Se puede observar en la tabla anterior que las Secretaría de Educación y la Secretaría de Hacienda en el periodo de julio a diciembre del año 2014 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 63% ya que es la Secretaría que más presenta trámites pendientes.
- La Secretaría de Educación presenta un cumplimiento del 75% ya que es la Secretaría que presenta más trámites por realizar y tuvo 19 P.Q.R.S anuladas en lo corrido de los últimos 6 meses del año 2014.
- La Secretaría de Transito evidencia un cumplimiento del 100% pero es hasta el mes de septiembre, ya que falta por reportar las P.Q.R.S del mes de octubre, noviembre y diciembre de 2014.
- El porcentaje total de cumplimientos de estas 9 dependencias de la Alcaldía de Montería en tramites P.Q.R.S es de un 87.5% en general del último semestre de julio a diciembre de 2014.

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.