



ALCALDÍA DE
Montería
Oficina de Control Interno

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

II SEMESTRE 2019

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

ENERO 2020



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;
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 (julio-diciembre de 2019) la Alcaldía de Montería presentó el siguiente comportamiento en cuanto a trámite de peticiones.

SECRETARIAS OFICINAS	Y PRO. MES	RECIBIDAS	EN EL TERMINO	FUERA DEL TERMINO	END.	REMITIDA
REC. HUMANOS	149	891	818		73	
PLANEACION	243	1.459	1.059	317	83	
TRANSITO	547	3.279	3.122	45	112	
EDUCACION	1.394	8.364	5.437	2.927		
JURIDICA	54	322	273		49	
SALUD	129	772	430	303	39	
GOBIERNO	230	1.382	931	144		307
INFRAESTRUCTURA	229	1.371	1.311	42	18	
HACIENDA	1.639	9.831	8.642	893	296	

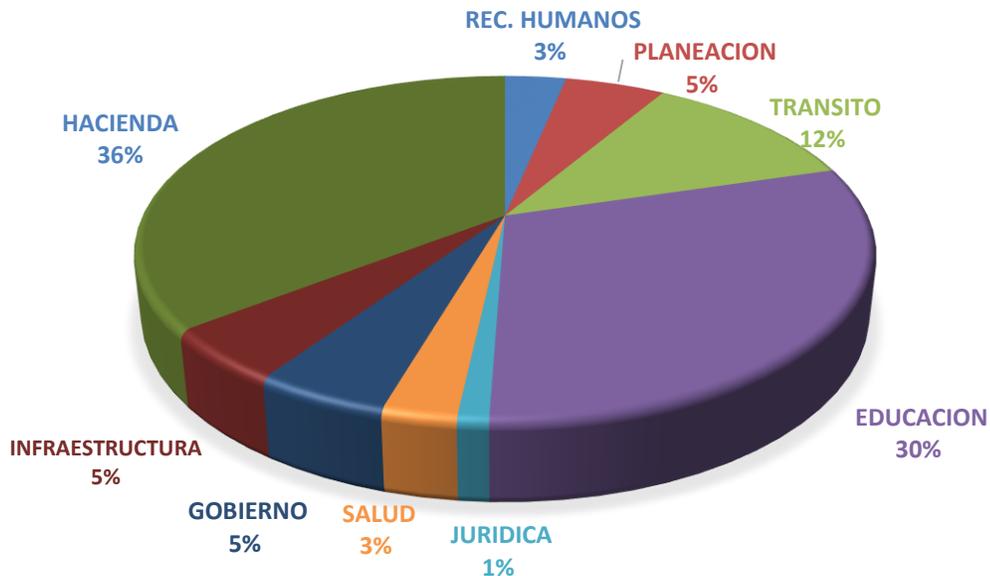
Entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2019, el ente territorial recibió 27.671 solicitudes, distribuidas en siete secretarías y dos oficinas; registro que comparado con el mismo periodo de la vigencia anterior; aumentó el número de solicitudes en 10.156 que muestra que hubo una variación relevante, que pueden estar obedeciendo a situaciones circunstanciales como el proceso de saneamiento fiscal que se inició en el primer semestre de 2019 en las secretarías de tránsito y hacienda y que acataban lo enunciado en normativas del orden nacional, el número considerado de obras de infraestructura en ejecución, elecciones locales de octubre entre otros.



ALCALDÍA DE
Montería

Oficina de Control Interno

DISTRIBUCION TOTAL



Fueron resueltas dentro de los términos de ley 22.023; 4.071 fuera de términos y 670 quedaron pendientes de gestionar, lo que en términos de gestión muestra que se cumplió en un 79%. Cuatro puntos porcentuales por encima del semestre inmediatamente anterior (enero – junio 2019).

Las dependencias con mayor número de solicitudes son: la secretaria de Hacienda con el 36%, Educación 30%, y tránsito con el 12% del total de solicitudes.

Las estadísticas muestran que de manera general la entidad cumple en un 79% con la gestión de dar trámite a las solicitudes radicadas y que viene mejorando el indicador de cumplimiento. No obstante, también la oficina de control interno observó las siguientes situaciones en seguimiento a la gestión individual de las dependencias.



ALCALDÍA DE
Montería
Oficina de Control Interno

SECRETARÍAS Y OFICINAS	DER DE PETI.	TUTELAS	QUEJAS	TRAM.	% C/MIENTO
REC. HUMANOS	283			608	92
PLANEACION	504	35	211	709	73
TRANSITO	2.594	612	73		95
EDUCACION	836	68	99	7.361	65
JURIDICA	303	19			85
SALUD	33	69	45	625	56
GOBIERNO	87	58	66	1.171	67
INFRAESTRUCTURA	173	57	13	1.128	96
HACIENDA	9.241		22	118	88

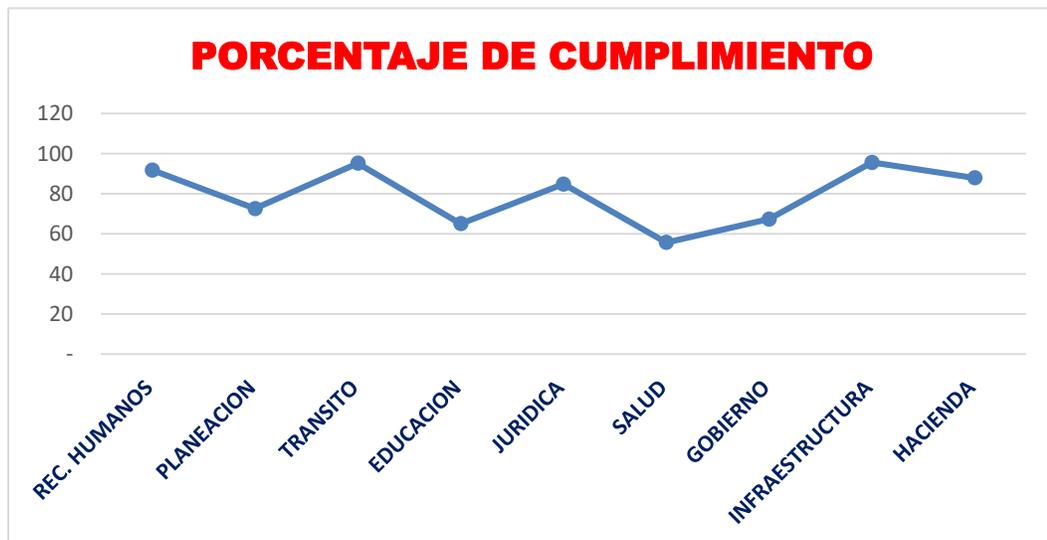




ALCALDÍA DE
Montería

Oficina de Control Interno

- ✓ Las oficinas con mayor número de trámites son en su orden, educación, infraestructura, gobierno y planeación.
- ✓ El derecho de petición continúa liderando el tipo de solicitudes, con 14.054 radicados; cuya mayor concentración se encuentra en las secretarías de hacienda y tránsito.
El motivo más común de la solicitud es la prescripción tanto en predial (Hacienda) como comparendos (transito) por alcoholemia y mal estacionamiento.
- ✓ Las acciones de tutelas de igual manera se acentúan en las secretarías antes mencionadas y sumaron en el periodo 918.
- ✓ Los trámites se concentran mayormente en la secretaria de educación, seguida de gobierno e infraestructura, con 11.720 solicitudes.
- ✓ La secretaria de planeación registro el mayor número de quejas.
- ✓ Las quejas y/o reclamos se presentaron de manera general motivados por: a) violación al régimen de obras y urbanismo b) incumplimiento de normatividad establecida en la ley 232/95 para establecimientos de comercio especialmente bares y discotecas C) invasión del espacio público d) saneamiento básico e) atención deshumanizada por parte de las entidades prestadoras de salud.

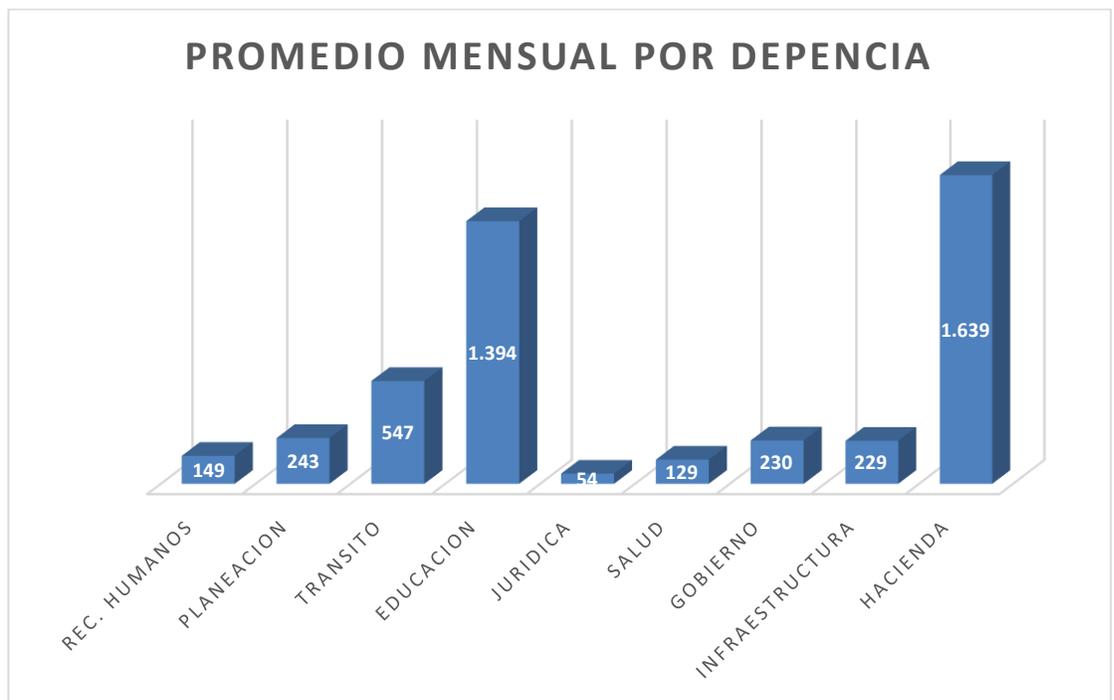




ALCALDÍA DE
Montería

Oficina de Control Interno

- ✓ La secretaria de salud presenta el mayor indicador de incumplimiento en la oportunidad de respuesta, seguido de las de educación y gobierno respectivamente.
- ✓ La secretaria de infraestructura se mantiene con el mejor indicador de respuesta oportuna. De igual manera en Transito se observa una mejor gestión de pqrs.
- ✓ En Planeación se recibió el mayor número de quejas (211), seguido de educación con (99).



Lo anterior es el resultado de la información reportada por cada oficina y secretaria.



OBSERVACIONES

El formato dispuesto para reportar la información de peticiones, quejas y reclamos, busca unificar los criterios de requerimientos, en aras de poder producir información de calidad que apoye la toma de decisiones de la administración.

Es importante que las oficinas y dependencias ubicadas en sitios distintos a las instalaciones reporten esta información. (Vivienda, adulto mayor, familias en acción entre otros)


MONICA HADDAD SOFÁN
Jefe Oficina Control Interno

Proyecto: /