



**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2018**

**OBJETIVO:**

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011. “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”.

**CONTROL DE LEGALIDAD:**

La evaluación se efectúa en atención a la norma, para el periodo comprendido entre el 1º de Julio de 2018 a 31 de Diciembre de 2018, dando cumplimiento a:

- ✓ Ley 1474 del 2011, Artículo 76.
- ✓ Ley 1437 de 2011, Título 2.
- ✓ Circular externa No. 001 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del gobierno nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial.

**ALCANCE:**

Identificar tiempos de respuesta en los requerimientos realizados a la Administración Municipal, en lo relacionado a Peticiones, Quejas y Reclamos para determinar si se está cumpliendo con lo establecido en la norma.

La Administración Municipal ha establecido canales de atención, a disposición de la ciudadanía para el acceso a trámites, servicios e información y recepción de las PQR:

1. Atención telefónica
2. Atención directa y personalizada
  - ✓ Número de solicitudes recibidas
  - ✓ Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución
  - ✓ Tiempo de respuesta a cada solicitud
  - ✓ Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información
3. Derechos de petición, Quejas y Reclamos
  - 3.1 Oportunidad de respuesta: dentro y fuera del término.



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA  
ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA  
NIT 819003297-5



**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

4. Solicitudes de derechos de petición y sugerencias ingresados o realizados a través del Link Quejas y Reclamos de la página WEB de la Alcaldía.

La oficina de Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del año 2011, presenta el informe semestral de las actividades y procesos realizados por las diferentes dependencias con respecto a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes durante el segundo semestre del año 2018.

En el contenido del presente documento se relaciona información consolidada de las actividades realizadas por las diferentes dependencias.

**Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Solicitudes - Primer Semestre 2018**

SECRETARIAS /COORDINACION/ OFICINA	DERECHOS DE PETICION	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES
PLANEACIÓN	14	6	1	33
GOBIERNO	75	46	14	30
JURIDICA	116	0	6	8
EDUCACION	18	39	4	44
DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO	10	42	31	12
COMISARIA DE FAMILIA	2	2	11	10
HACIENDA	53	3	6	63

Fuente de información: Sec de Planeación, Sec de Gobierno, Oficina Jurídica, Coordinación de Educación, Sec de Desarrollo Social y Comunitario, Comisaria de Familia, Sec de Hacienda.

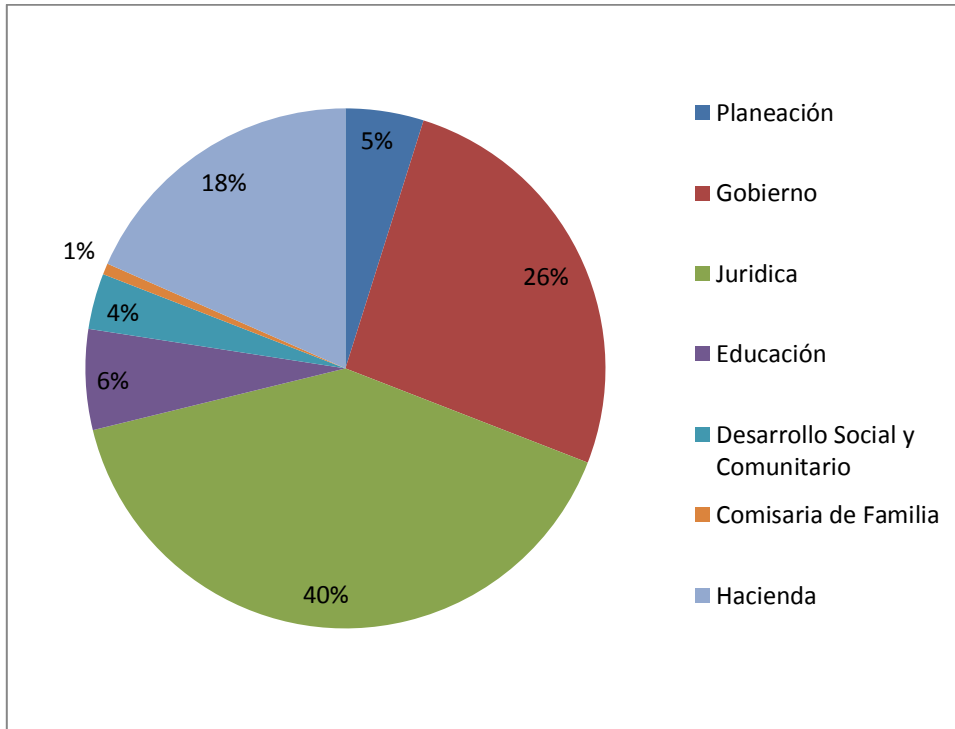


REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA  
ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA  
NIT 819003297-5



OFICINA DE CONTROL INTERNO

Derechos de Petición



La Oficina Jurídica muestra el mayor número de derechos de petición, que al igual que las otras Secretarías se han respondido dentro del tiempo establecido legalmente.

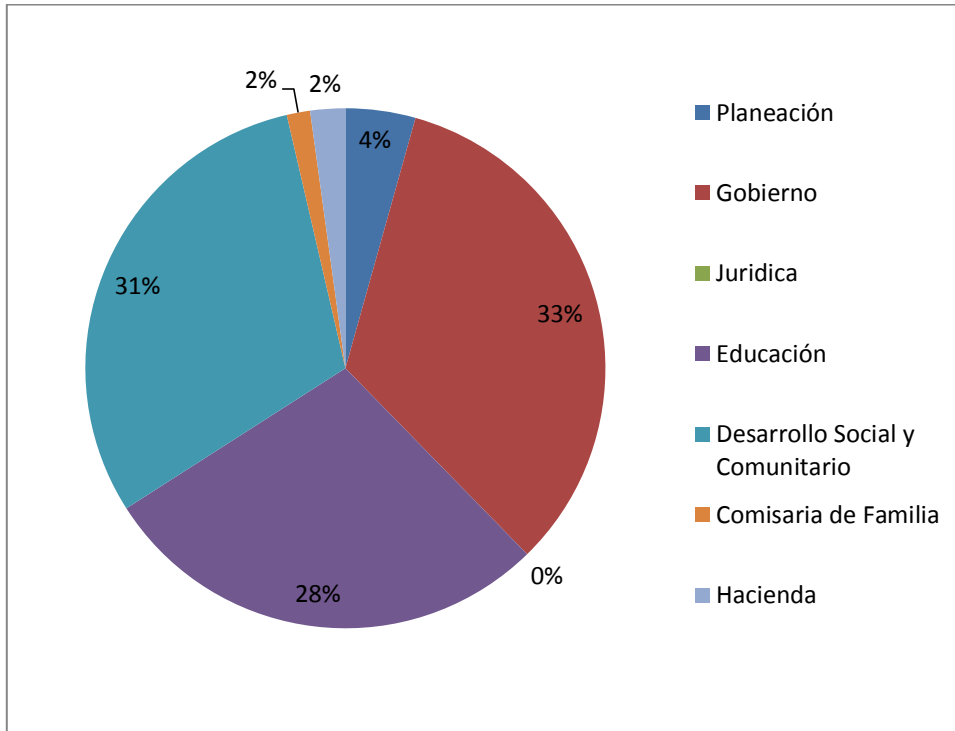


REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA  
ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA  
NIT 819003297-5



OFICINA DE CONTROL INTERNO

Quejas



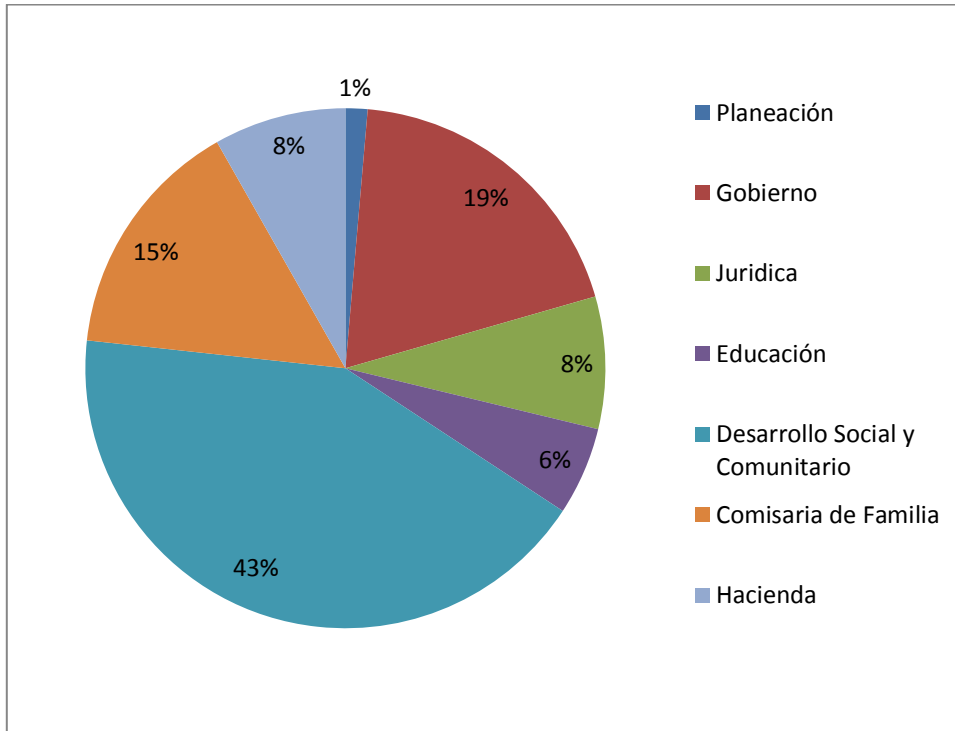


REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA  
ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA  
NIT 819003297-5



OFICINA DE CONTROL INTERNO

Reclamos



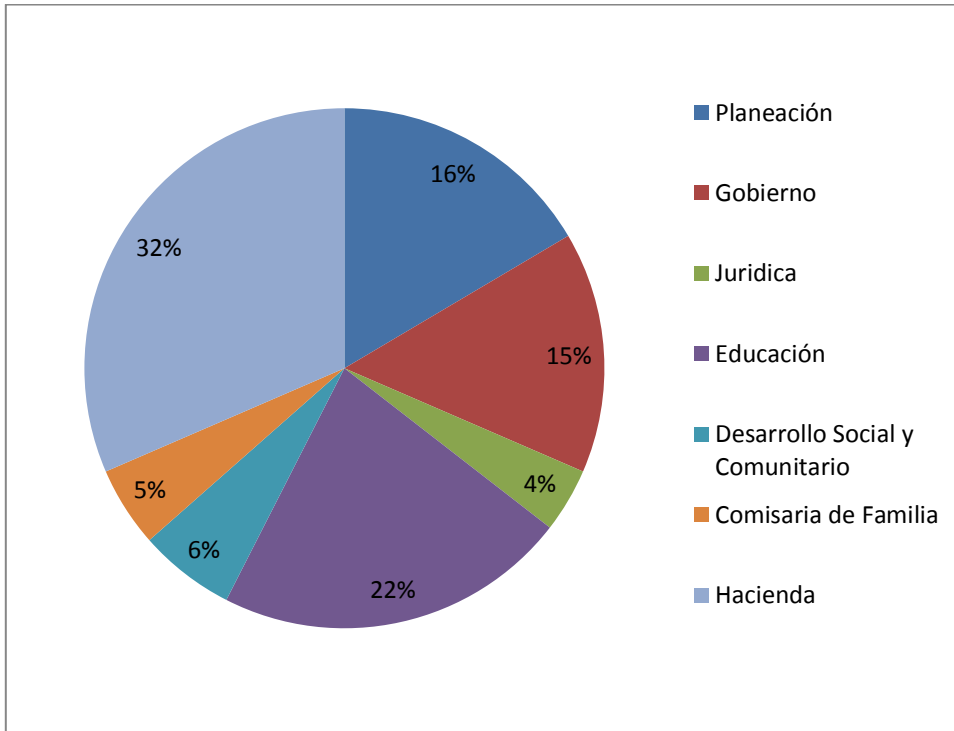


REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA  
ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA  
NIT 819003297-5



OFICINA DE CONTROL INTERNO

Solicitudes



**CONCLUSIONES**

Es importante unificar las quejas más reiterativas en cuanto a su naturaleza y evaluar su impacto para la Alcaldía, lo cual servirá como mecanismo de control que permita identificar acciones de oportunidades y mejoras.

**RECOMENDACIONES**

De acuerdo a la Ley 1474 de 2011, Art. No. 76, "Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, 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". Por lo anterior se recomienda:



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA  
ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA  
NIT 819003297-5



**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

1. Utilizar otros medios de comunicación, como folletos o carteleras ilustrativas, para fortalecer la información y la comunicación con la ciudadanía, sobre la manera de acceder a la página web institucional, como eje transversal para interacción con la misma.
2. Revisión constante del correo electrónico de la oficina de Atención al Ciudadano – CONTACTENOS - para llevar mejor control en los requerimientos realizados por la ciudadanía.
3. Continuar respondiendo de acuerdo a las normas legales vigentes, las solicitudes del ciudadano; obteniendo con ello mayor confianza, credibilidad y la comunicación necesaria entre los usuarios y la entidad.

**ADOLFO AGUAS PACHECO**  
Jefe Control Interno