



DEPARTAMENTO DEL PUTUMAYO  
MUNICIPIO DE MOCOA  
NIT. 800102891-6

**OFICINA CONTROL INTERNO MUNICIPAL**



Alcaldía de Mocoa

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2021  
ALCALDÍA MUNICIPIO DE MOCOA**

**LEY 1474 DE 2011**

**RUBIELA PALOMARES GOMEZ**  
Jefe Oficina Control Interno

**MUNICIPIO DE MOCOA**  
**JULIO de 2021**



[controlinterno@mocoa-putumayo.gov.co](mailto:controlinterno@mocoa-putumayo.gov.co)  
Código Postal: 860001



Dirección: Calle 7 No 6 - 42, Barrio Centro  
Edificio Palacio Municipal, Mocoa - Putumayo



(+57) 320 801 32 89



## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVOS
3. ALCANCE
4. MARCO NORMATIVO
5. DESARROLLO Y RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN
6. OBSERVACIONES GENERALES
7. RECOMENDACIONES





## 1. INTRODUCCIÓN

La oficina de Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 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 primer semestre del año 2021.

Para la elaboración del informe se solicita información a las oficinas de la Alcaldía Municipal de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, recibidas durante el primer semestre del año 2021, con el fin de verificar el cumplimiento en el tiempo establecido de la oportunidad de la respuesta.

## 2. 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”.

## 3. 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.

## 4. MARCO NORMATIVO:

La evaluación se efectúa en atención a la norma, para el periodo comprendido entre el 1º de enero de 2020 a 30 de junio de 2021, dando cumplimiento a:

- Constitución Política de Colombia – Art. 23, 209
- Ley 190 de 1995 – Art. 54, 55
- 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.
- Ley 1712 de 2014
- Ley 1755 de 2015





## 5. DESARROLLO Y RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

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 PQRs:

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.

La siguiente información corresponde a los datos suministrados por las oficinas:

### DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS y SOLICITUDES PRIMER SEMESTRE 2021.

SECRETARIAS	INFORMACION	CANTIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD	NUMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACION	NUMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCION
EDUCACION	DERECHOS DE PETICIÓN	31	10 días	0	1
	QUEJAS	3	10 días	0	2
	RECLAMOS	1	10 días	0	1
	SOLICITUDES	105	10 días	0	16
GOBIERNO	DERECHOS DE PETICIÓN	120	15 días	0	0
	QUEJAS	0	0	0	0
	RECLAMOS	0	0	0	0
	SOLICITUDES	325	10 días	0	0
CASA DE JUSTICIA	DERECHOS DE PETICIÓN	22	8 a 15 días	0	22
	QUEJAS	2	15 días	0	2
	RECLAMOS	0	0	0	0



**OFICINA CONTROL INTERNO MUNICIPAL**

Alcaldía de Mocoa

	SOLICITUDES	955	15 días	0	955
OBRAS	DERECHOS DE PETICIÓN	25	15 días	0	0
	QUEJAS	5	0	0	0
	RECLAMOS	0	0	0	0
	SOLICITUDES	406	10 días	0	10
RENTAS	DERECHOS DE PETICION	21	15 días	0	0
	RECLAMOS	0	0	0	0
	SOLICITUDES	5.308	15 días	0	0
PLANEACION	DERECHOS DE PETICION	34	15 días	0	2
	QUEJAS	15	10 días	0	1
	RECLAMOS	2	10 días	0	1
	SOLICITUDES	703	15 días	0	8
FINANCIERA	DERECHOS DE PETICIÓN	13	15 días	0	0
	QUEJAS	0	5 días	0	0
	RECLAMOS	0	5 días	0	0
	SOLICITUDES	127	10 y 15 días	0	0
TRANSITO	DERECHOS DE PETICION	162	15 días	0	0
	QUEJAS	0	0	0	0
	RECLAMOS	0	0	0	0
	SOLICITUDES	2.350	15 días	0	18
JURIDICA	DERECHOS DE PETICIÓN	3	10 días	0	2
	QUEJAS	0	0	0	0
	RECLAMOS	0	0	0	0
	SOLICITUDES	0	0	0	0
DESPACHO	DERECHOS DE PETICIÓN	22	15 Días	0	0
	QUEJAS	30	0	0	0
	RECLAMOS	0	0	0	0
	SOLICITUDES	723	15 Y 30 días	0	509
CONTRATACION	DERECHOS DE PETICIÓN	5	10-15 días	0	0
	QUEJAS	0	0	0	0
	RECLAMOS	0	0	0	0
	SOLICITUDES	18	10-15 días	0	0





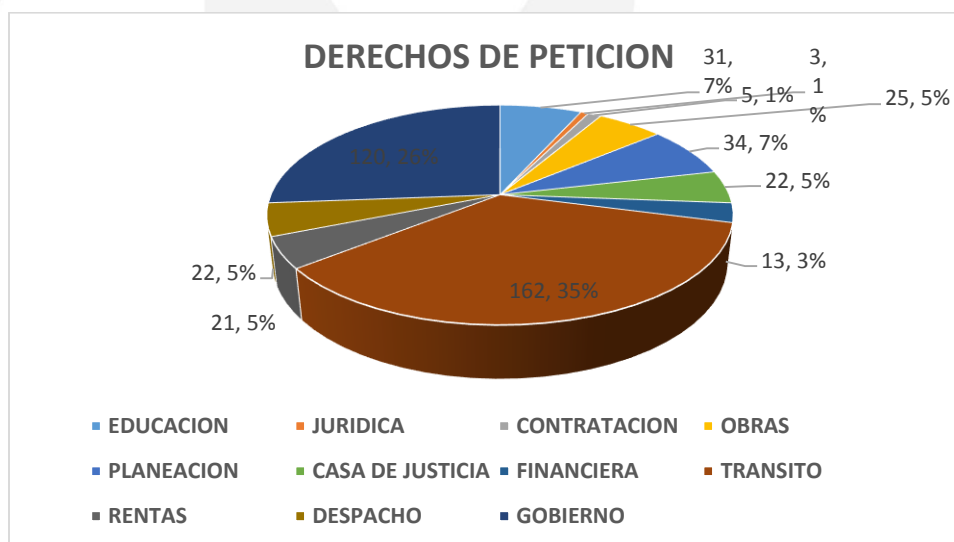
### OFICINA CONTROL INTERNO MUNICIPAL

SALUD	DERECHOS DE PETICIÓN	0	0	0	0
	QUEJAS	13	10-15 días	0	0
	RECLAMOS	0	0	0	0
	SOLICITUDES	0	0	0	0

Fuente de información: Sec. Educación, Sec. Obras, Sec. Gobierno, Casa de Justicia, Planeación, Financiera, Transito, Jurídica, Despacho, Rentas.

Se evidencia en la tabla de datos reportados por las oficinas, que las respuestas a las solicitudes se realizaron dentro del tiempo establecido para su respuesta, diez (10), quince (15) y treinta (30) días hábiles.

### DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS POR DEPENDENCIA



Fuente de información: Sec. Educación, Jurídica, Sec. Obras, Sec. Planeación, Casa de Justicia, Rentas.

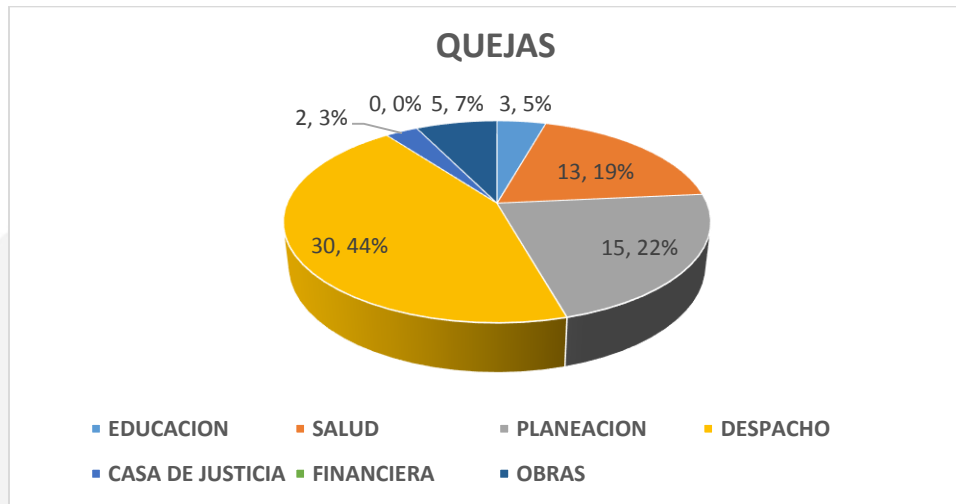
La secretaria de tránsito y transporte municipal muestra el mayor número de derechos de petición, que al igual que las demás Secretarías, se han respondido dentro del tiempo establecido legalmente.





## OFICINA CONTROL INTERNO MUNICIPAL

### QUEJAS RECIBIDOS POR DEPENDENCIA



Fuente de información: Sec. Educación, salud, Sec. Planeación, Casa de Justicia, Rentas, financiera y gobierno.

El despacho muestra el mayor número de Quejas, que al igual que las demás Secretarías, se han respondido dentro del tiempo establecido legalmente.

### RECLAMOS RECIBIDOS POR DEPENDENCIA



Fuente de información: Sec. Financiera, Educación y Planeación.

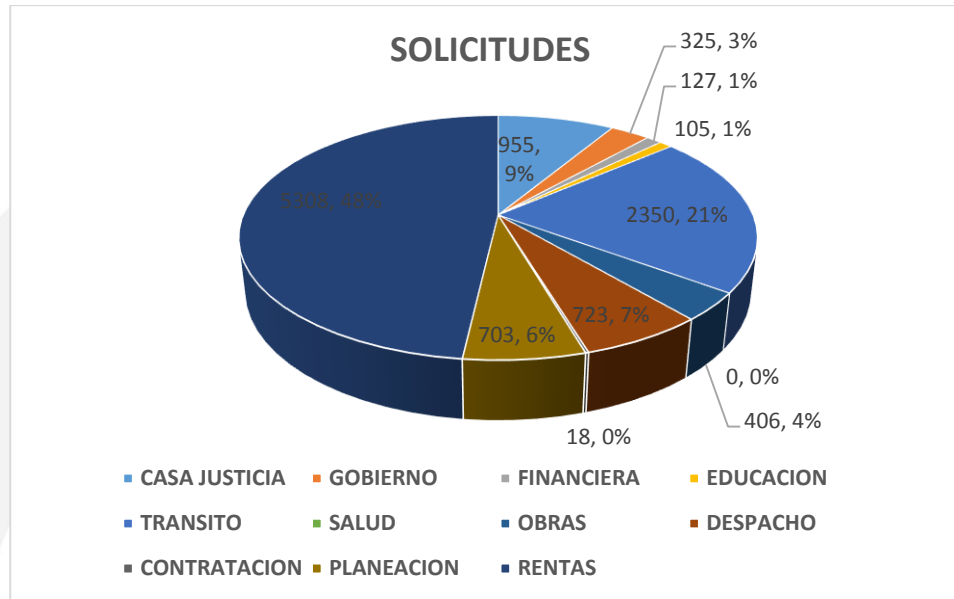
La Secretaría de planeación muestra el mayor número de reclamos, que al igual que las demás Secretarías, se han respondido dentro del tiempo establecido legalmente.





**OFICINA CONTROL INTERNO MUNICIPAL**

**SOLICITUDES RECIBIDOS POR DEPENDENCIA**



Fuente de información: Sec. Educación, Sec. Obras, Sec. Gobierno, Casa de Justicia, Rentas, Jurídica, financiera, transito, despacho, contratación, planeación y Rentas.

La oficina de Rentas muestra el mayor número de solicitudes, que al igual que las demás Secretarías, se han respondido dentro del tiempo establecido legalmente.

**COMPARATIVO I SEMESTRE 2020 y II SEMESTRE 2020**

**COMPARATIVO DERECHOS DE PETICION**

SECRETARIA	II SEMESTRE 2020	I SEMESTRE 2021	DIFERENCIA
EDUCACION	31	31	0
GOBIERNO	10	120	-110
OBRAS	29	25	4
RENTAS	125	21	104
CASA DE JUSTICIA	36	22	14
PLANEACION	90	34	56
JURIDICA	15	3	12
TRANSITO	1230	162	1068
FINANCIERA	12	13	-1
DESPACHO	20	22	-2
CONTRATACION	3	5	-2
<b>TOTAL</b>	<b>1601</b>	<b>458</b>	<b>1143</b>







## OFICINA CONTROL INTERNO MUNICIPAL

### COMPARATIVO QUEJAS

SECRETARIA	II SEMESTRE 2020	I SEMESTRE 2021	DIFERENCIA
EDUCACION	3	3	0
GOBIERNO	7	0	7
OBRAS	0	5	-5
RENTAS	0	0	0
CASA DE JUSTICIA	18	2	16
PLANEACION	101	15	86
DESPACHO	1	30	-29
SALUD	35	13	22
FINANCIERA	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>166</b>	<b>68</b>	<b>98</b>

### COMPARATIVO SOLICITUDES

SECRETARIA	II SEMESTRE 2020	I SEMESTRE 2021	DIFERENCIA
EDUCACION	146	105	41
GOBIERNO	151	325	(174)
OBRAS	60	406	(346)
CASA DE JUSTICIA	1005	955	50
RENTAS	4576	5,308	(732)
PLANEACION	772	703	69
DESPACHO	41	723	(682)
SALUD	0	0	0
TRANSITO	1315	2,350	(1,035)
FINANCIERA	182	127	55
JURIDICA	5	0	5
CONTRATACION	64	18	46
<b>TOTAL</b>	<b>8,317</b>	<b>11,020</b>	<b>(2,703)</b>

### COMPARATIVO RECLAMOS

SECRETARIA	II SEMESTRE 2020	I SEMESTRE 2021	DIFERENCIA
EDUCACION	1	1	0
GOBIERNO	0	0	0
OBRAS	0	0	0
RENTAS	0	0	0
CASA DE JUSTICIA	0	0	0
PLANEACION	2	2	0
FINANCIERA	8	0	8
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>8</b>





DEPARTAMENTO DEL PUTUMAYO  
MUNICIPIO DE MOCOA  
NIT. 800102891-6

## OFICINA CONTROL INTERNO MUNICIPAL



Alcaldía de Mocoa

Como se puede evidenciar en los cuadros comparativos existe un incremento relativo en el primer semestre 2021 de los derechos de solicitudes en la secretaria de tránsito y transporte, Lo anterior obedece a la situación de salubridad pública que se presenta el municipio a raíz del COVID-19, y su posterior reapertura de sus labores preséncialas de la entidad, esta razón hace que la ciudadanía radique peticiones buscando una mayor agilidad y oportunidad en la respuesta.



controlinterno@mocoa-putumayo.gov.co  
Código Postal: 860001



Dirección: Calle 7 No 6 - 42, Barrio Centro  
Edificio Palacio Municipal, Mocoa - Putumayo



(+57) 320 801 32 89



## 6. OBSERVACIONES GENERALES:

- Se observa un incremento notable en las solicitudes, debido a la reapertura económica y social del municipio, razón por la cual los ciudadanos externos tramitan solicitudes represadas por la pandemia.
- A pesar del incremento de requerimientos, el personal encargado en las oficinas ha sido muy eficiente en dar la respuesta oportuna a las mismas.

## 7. RECOMENDACIONES

- 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.
- Gestionar la adquisición de una herramienta (Software) para el manejo de PQRS en la Administración Municipal, con la finalidad de prestar un servicio con calidad, que permita ser más eficientes y eficaces. De igual manera se pueda hacer seguimiento al tiempo de respuesta de las oficinas.
- Trabajar en equipo para atender las solicitudes de los usuarios, respondiendo con oportunidad y efectividad.

**RUBIELA PALOMARES GOMEZ**  
**Jefe Oficina Control Interno**

NELSON ALEXANDER CORDOBA ARAUJO  
Profesional Oficina Control Interno

