



DEPARTAMENTO DEL PUTUMAYO
MUNICIPIO DE MOCOCA
NIT. 800102891-6

OFICINA CONTROL INTERNO MUNICIPAL



Alcaldía de Mocoa

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE
2023 ALCALDÍA MUNICIPIO DE MOCOCA**

LEY 1474 DE 2011

NELSON ALEXANDER CÓRDOBA ARAUJO
Jefe Oficina Control Interno

MUNICIPIO DE MOCOCA
DICIEMBRE 2023



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 segundo semestre del año 2023.

Para la elaboración del informe se solicita información a las Secretarías y Oficinas de la Alcaldía Municipal de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, recibidas durante el segundo semestre del año 2023, 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 junio a 31 de diciembre del 2023, 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





OFICINA CONTROL INTERNO MUNICIPAL

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 Secretarías y Oficinas de la entidad:

**DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS y SOLICITUDES
SEGUNDO SEMESTRE 2023**

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

Se evidencia en la tabla de datos reportados por las Secretarías y Oficinas de la entidad, que las respuestas a las solicitudes se realizaron dentro del tiempo establecido para su respuesta, ocho (8), diez (10), quince (15), veinte (20) y treinta (30) días.

**DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES
RECIBIDOS POR DEPENDENCIA**

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 PETICION	4	10 días	0	0
	QUEJAS	2	10 días	0	0





OFICINA CONTROL INTERNO MUNICIPAL

Alcaldía de Mocoa

	RECLAMOS	0	0	0	0
	SOLICITUDES	94	10 días	0	0
GOBIERNO	DERECHOS DE PETICION	20		6	9
	QUEJAS	30			10
	RECLAMOS				
	SOLICITUDES	90			11
CASA DE JUSTICIA	DERECHOS DE PETICIÓN	26	8 y 15 días	0	26
	QUEJAS	0	15 días	0	3
	RECLAMOS	0	0	0	0
	SOLICITUDES	454	15 días	0	454
OBRAS	DERECHOS DE PETICIÓN	66	10 y 30 días	0	10
	QUEJAS	4	10 y 30 días	0	1
	RECLAMOS	0	10 y 30 días	0	0
	SOLICITUDES	580	10 y 30 días	0	32
RENTAS	DERECHOS DE PETICION	99	15 días	0	0
	RECLAMOS	0	0	0	0
	SOLICITUDES	1429	10 días	0	0
PLANEACION	DERECHOS DE PETICION	147	15 días	0	10
	QUEJAS	30	10 días	0	0
	RECLAMOS	10	10 días	0	0
	SOLICITUDES	1166	15 días	0	0
FINANCIERA	DERECHOS DE PETICION	0	15 días	0	0
	QUEJAS	0	10 días	0	0
	RECLAMOS	0	15 días	0	
	SOLICITUDES	0	15 días	0	0
TRANSITO	DERECHOS DE PETICION	79	15 días	15	0
	QUEJAS	0	15 días	0	0
	RECLAMOS	0	15 días	0	0
	SOLICITUDES	2180	15 días	15	118
JURIDICA	DERECHOS DE PETICION	12	15 días	0	0
	QUEJAS	0	0	0	0

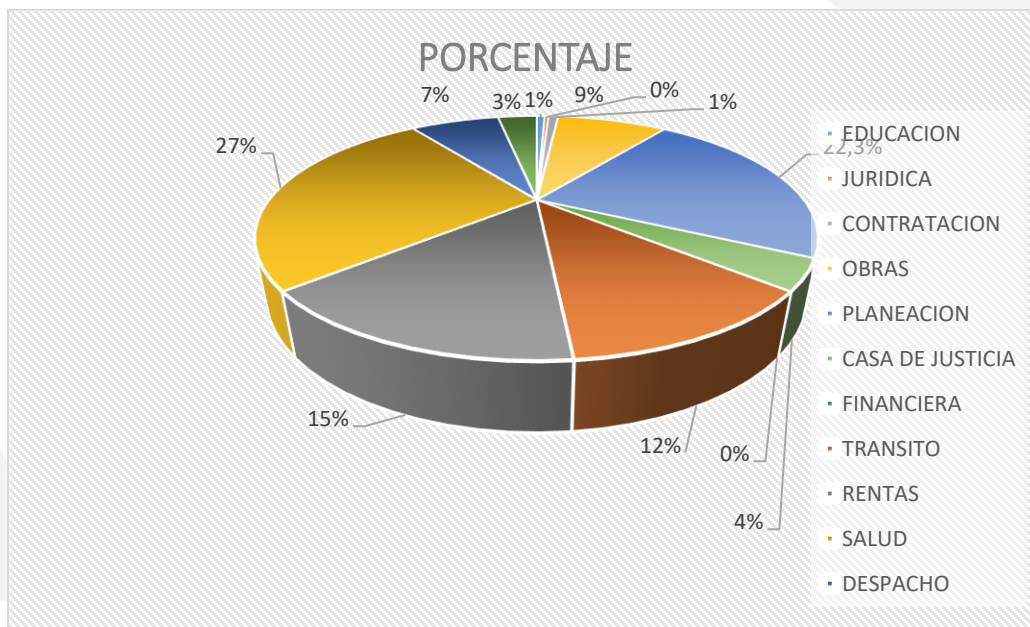




OFICINA CONTROL INTERNO MUNICIPAL

Alcaldía de Mocoa

	RECLAMOS	0	0	0	0
	SOLICITUDES	0	10 días	0	0
DESPACHO	DERECHOS DE PETICIÓN	45	15 días	0	0
	QUEJAS	0	20 días	0	0
	RECLAMOS	0	0	0	0
	SOLICITUDES	50	20 días	0	0
CONTRATACIÓN	DERECHOS DE PETICIÓN	5	10 - 15 días	0	0
	QUEJAS	0	0	0	0
	RECLAMOS	0	0	0	0
	SOLICITUDES	13	10 - 15 días	0	0
SALUD	DERECHOS DE PETICIÓN	175	10 - 15 días	0	0
	QUEJAS	131	10 - 15 días	0	0
	RECLAMOS	0	0	0	0
	SOLICITUDES	0	0	0	0



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

La secretaria de salud, es la que presenta el mayor número de derechos de petición atendidos con un 27% del total allegados en el primer semestre de la vigencia 2023,

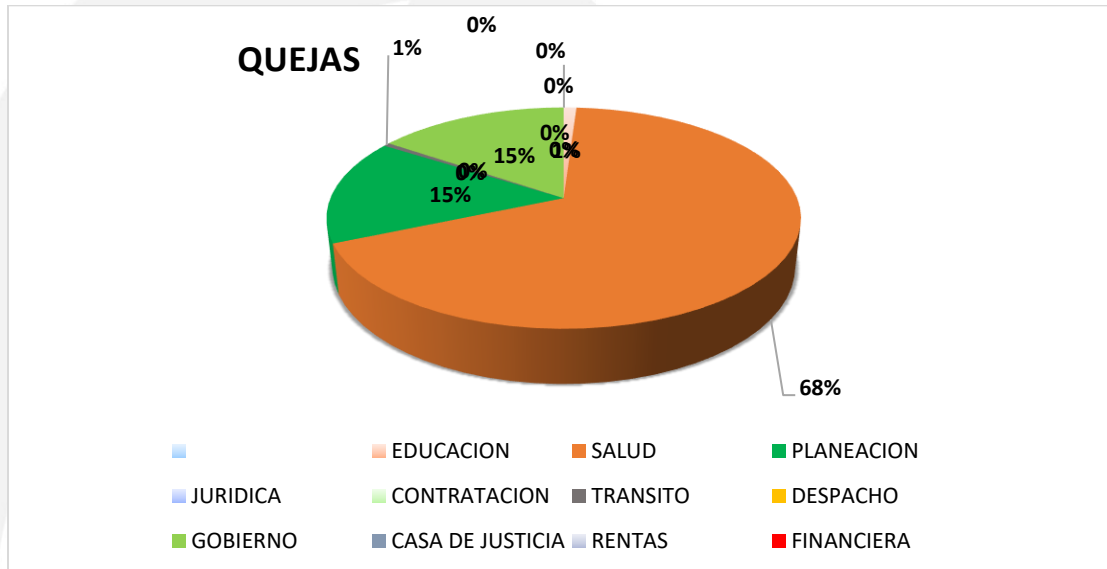




OFICINA CONTROL INTERNO MUNICIPAL

los cuales al igual que las demás Secretarías, se han respondido dentro del tiempo establecido legalmente.

QUEJAS RECIBIDOS POR DEPENDENCIA SECRETARIA



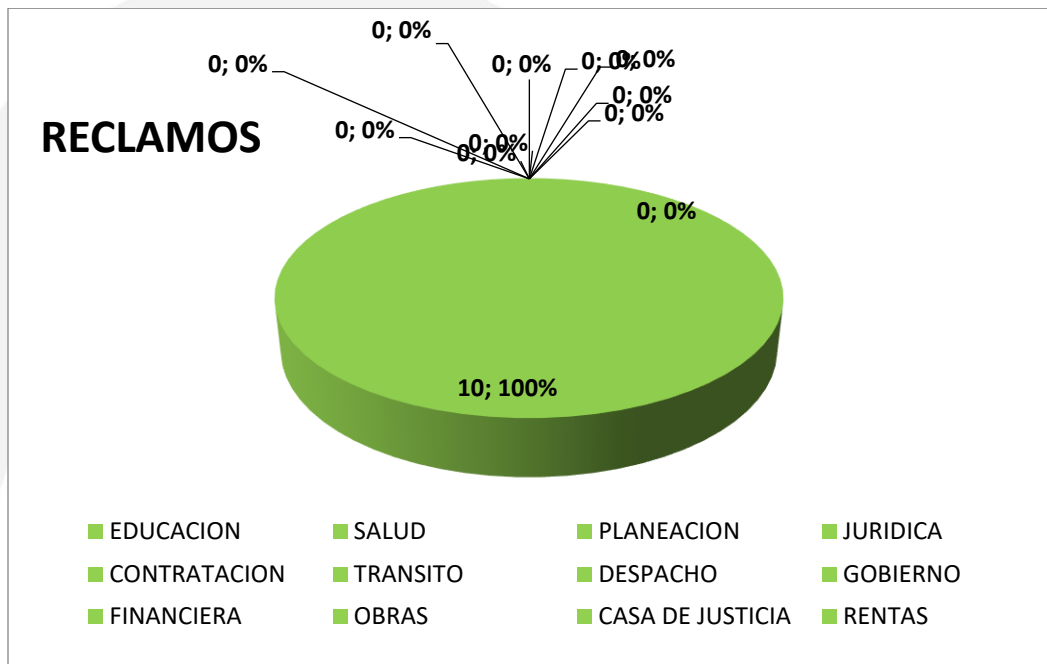
Fuente de información: Sec. Educación, Jurídica, Sec. Obras, Sec. Planeación, Sec. Salud, Sec. Gobierno, Sec. Tránsito, Casa de Justicia, Rentas, Despacho Sec. Financiera, Contratación

La secretaria de salud, gobierno y La Dirección de Planeación, Gestión y Control presenta el mayor número de Quejas, las cuales fueron atendidas dentro de los términos y oportunidad legal.





RECLAMOS RECIBIDOS POR DEPENDENCIA



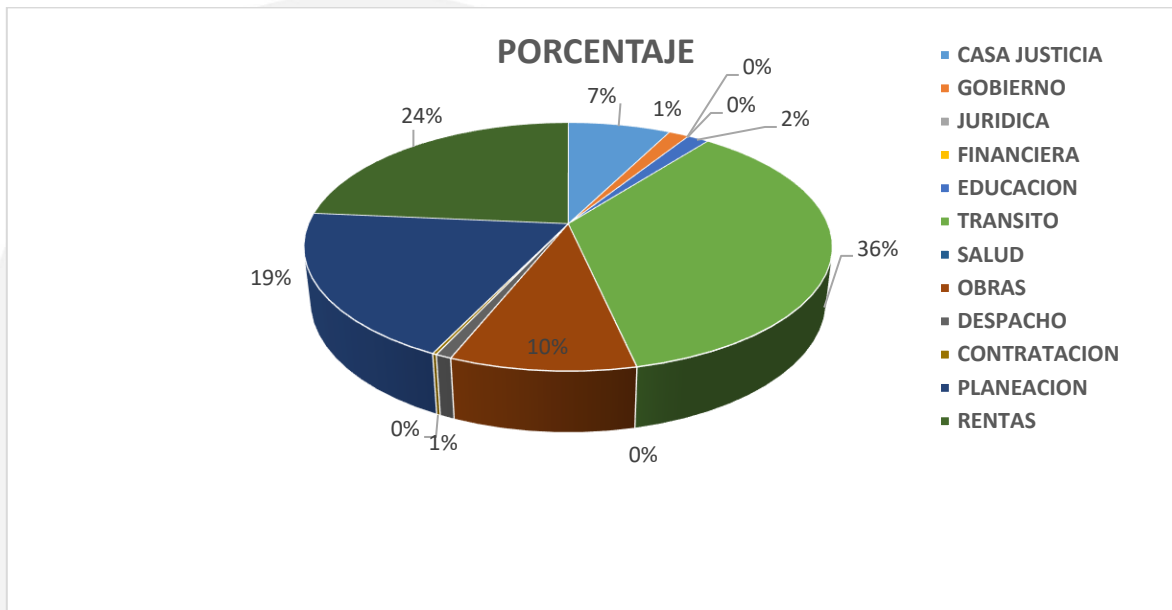
Fuente de información: Sec. Educación, Jurídica, Sec. Obras, Sec. Planeación, Sec. Salud, Sec. Gobierno, Sec. Tránsito, Casa de Justicia, Despacho Sec. Financiera, Rentas, Contratación

Durante el segundo semestre de 2023 y de conformidad con la información suministrada por las Secretarías y Oficinas, la Dirección de Planeación, Gestión y Control, es la que registra el mayor número de reclamos, los cuales fueron atendidos dentro del término legal establecido para ello.





SOLICITUDES RECIBIDOS POR DEPENDENCIA



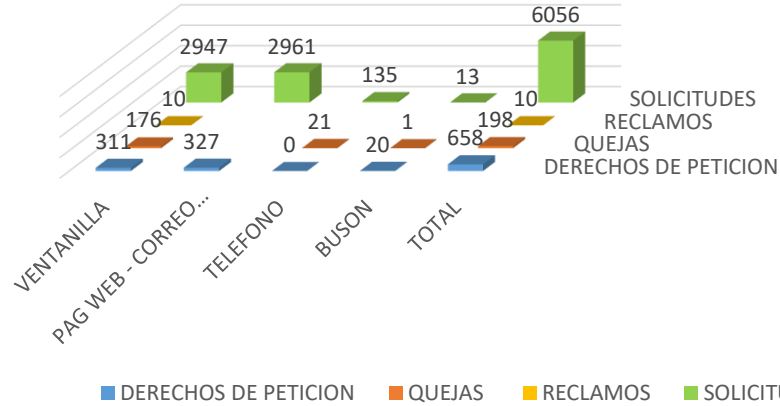
Fuente de información: Sec. Educación, Sec. Obras, Sec Gobierno, Casa de Justicia, Rentas, Jurídica, financiera, tránsito, despacho, contratación, planeación y Rentas.

En la gráfica se puede observar que la Secretaría Tránsito y transporte es quien presenta el mayor número de solicitudes con un 36% del total allegadas a la entidad y reportadas por las Secretarías y Oficinas, seguida de la oficina de rentas con un 24% y Planeación con un 19%. Estas solicitudes al igual que las reportadas por las demás secretarías y oficinas, se respondieron dentro del tiempo establecido legalmente.





**MEDIO
POR EL CUAL SE RECIBIÓ**



El mayor número de tramites requeridos a la entidad durante el segundo semestre vigencia 2023, corresponden a solicitudes y el medio más utilizado por los usuarios para realizarlas es a través de ventanilla única y seguido de la página web y/o correos institucionales.

COMPARATIVO I SEMESTRE 2023 y II SEMESTRE DEL 2023

COMPARATIVO DE DERECHOS DE PETICIÓN

SECRETARIA	I SEMESTRE 2023	II SEMESTRE 2023	DIFERENCIA
EDUCACIÓN	3	4	-1
GOBIERNO	15	20	-5
OBRAS	31	56	-25
RENTAS	127	99	28
CASA DE JUSTICIA	13	26	-13
PLANEACIÓN	93	147	-54
JURÍDICA	36	2	34
TRANSITO	78	79	-1
FINANCIERA	22	0	22
DESPACHO	26	45	-19
CONTRATACIÓN	12	5	7
SALUD	60	175	-115
TOTAL	516	658	-142





COMPARATIVO QUEJAS

SECRETARIA	I SEMESTRE 2023	II SEMESTRE 2023	DIFERENCIA
EDUCACIÓN	0	2	-2
GOBIERNO	22	30	-8
OBRAS	2	4	-2
RENTAS	0	0	0
CASA DE JUSTICIA	3	0	3
PLANEACIÓN	63	30	33
TRANSITO	1	1	0
DESPACHO	18	0	18
SALUD	2	131	-129
CONTRATACIÓN	0	0	0
JURÍDICA	0	0	0
FINANCIERA	1	0	1
TOTAL	112	198	-86

COMPARATIVO SOLICITUDES

SECRETARIA	I SEMESTRE 2023	II SEMESTRE 2023	DIFERENCIA
EDUCACIÓN	128	94	34
GOBIERNO	266	90	176
OBRAS	454	580	(126)
CASA DE JUSTICIA	738	454	284
RENTAS	1.993	1429	564
PLANEACIÓN	1.420	1166	254
DESPACHO	133	50	83
SALUD	-	0	-
TRANSITO	2.173	2180	(7)
FINANCIERA	690	0	690
JURÍDICA	11	0	11
CONTRATACIÓN	25	13	12
TOTAL	8.031	6.056	1.975





OFICINA CONTROL INTERNO MUNICIPAL

COMPARATIVO RECLAMOS

SECRETARIA	I SEMESTRE 2023	II SEMESTRE 2023	DIFERENCIA
EDUCACIÓN	0	0	0
GOBIERNO	0	0	0
OBRAS	0	0	0
RENTAS	0	0	0
CASA DE JUSTICIA	0	0	0
SALUD	0	0	0
PLANEACIÓN	33	10	23
DESPACHO	0	0	0
TRANSITO	0	0	0
FINANCIERA	0	0	0
JURÍDICA	0	0	0
CONTRATACIÓN	0	0	0
TOTAL	33	10	23

Como se puede evidenciar en los cuadros comparativos existe un incremento en la variable de derechos de petición y quejas y una disminución en las solicitudes, se observa que a pesar de que hay una disminución en los reclamos en un total de 10 radicaciones por este concepto siguen presentándose en la Dirección de Planeación, Gestión y Control; cabe resaltar que según información suministrada por dicha dirección los mismos se atendieron en su totalidad dentro de los términos legales.

OBSERVACIONES GENERALES:

- La asistencia personal a las oficinas para realizar los requerimientos ha incrementado notablemente, donde los usuarios son atendidos por los funcionarios de cada secretaria.
- Las solicitudes, es el procedimiento más utilizado por los usuarios para tramitar sus requerimientos.
- El medio más recurrido para la radicación de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes es la ventanilla única; no obstante, en las solicitudes propios de la secretaria de Tránsito y Transporte y de Rentas la página web y/o correos institucionales es el medio preferencial.





OFICINA CONTROL INTERNO MUNICIPAL

- Se observa buena diligencia en el trámite de respuestas según la importancia y prioridad de los requerimientos.

6. RECOMENDACIONES

- Continuar respondiendo las solicitudes de los ciudadanos, dentro de los términos legales establecidos para cada caso, generando respuestas de fondo y con ello formando mayor confianza, credibilidad y la comunicación asertiva 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 real de la respuesta de las oficinas.
- Gestionar y promocionar el uso de la página web institucional para realizar PQRS y solicitudes para evitarle al usuario el desplazamiento hasta las oficinas y congestión en las mismas.
- Trabajar en equipo para atender las solicitudes de los usuarios, respondiendo con oportunidad y efectividad.
- Fortalecer los tramites de atención a través de la página web de la entidad y correos institucionales, dado que se observa que toma importancia por los usuarios al momento de realizar sus solicitudes.
- Verificar los motivos de queja de la Dirección de Planeación, Gestión y Control para establecer acciones que conlleven a disminuir la no satisfacción de los usuarios de la entidad.

NELSON ALEXANDER CÓRDOBA ARAUJO
Jefe Oficina Control Interno

Nancy Estella Luna Sossa
Funcionaria Oficina Control Interno

