



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2024 ALCALDÍA  
MUNICIPIO DE MOCOA**

LEY 1474 DE 2011

**NELSON ALEXANDER CÓRDOBA ARAUJO**  
Jefe Oficina Control Interno

**MUNICIPIO DE MOCOA**  
**DICIEMBRE 2024**





**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 2024.

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 2024, 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 julio a 31 de diciembre del 2024, 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 Secretarías y Oficinas de la entidad:

### DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS y SOLICITUDES SEGUNDO SEMESTRE 2024

SECRETARIAS	INFORMACIÓN	CANTIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD	NUMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	NUMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN
EDUCACIÓN	DERECHOS DE PETICIÓN	10	10 días	0	2
	QUEJAS	0	0	0	0
	RECLAMOS	0	0	0	0
	SOLICITUDES	157	10 días	0	4
GOBIERNO	DERECHOS DE PETICIÓN	10	10 días	0	6
	QUEJAS	36	10 días	0	10
	RECLAMOS	0	0	0	0
	SOLICITUDES	2244	0	3	20
CASA DE JUSTICIA	DERECHOS DE PETICIÓN	14	15 días	0	0
	QUEJAS	2	15 días	0	0
	RECLAMOS	0	0	0	0
	SOLICITUDES	423	15 días	0	0





OBRAS	DERECHOS DE PETICIÓN	21	10 y 30 días	0	10
	QUEJAS	0	0	0	1
	RECLAMOS	0	0	0	0
	SOLICITUDES	121	10 días	0	50
RENTAS	DERECHOS DE PETICIÓN	119	15 días	0	0
	RECLAMOS	0	0	0	0
	SOLICITUDES	1361	10 días	0	0
PLANEACIÓN	DERECHOS DE PETICIÓN	46	15 días	0	6
	QUEJAS	64	15 días	0	10
	RECLAMOS	10	10 días	0	3
	SOLICITUDES	2016	10 días	0	34
FINANCIERA	DERECHOS DE PETICIÓN	125	15 días	0	1
	QUEJAS	16	15 días	0	0
	RECLAMOS	0	0	0	0
	SOLICITUDES	707	15 días	0	0
TRANSITO	DERECHOS DE PETICIÓN	85	15 días	0	0
	QUEJAS	0	0	0	0
	RECLAMOS	0	0	0	0
	SOLICITUDES	2281	15 días	10	201
JURÍDICA	DERECHOS DE PETICIÓN	16	15 días	0	13
	QUEJAS	0	0	0	0
	RECLAMOS	0	0	0	0
	SOLICITUDES	0	10 días	0	0
DESPACHO	DERECHOS DE PETICIÓN	96	15 días	0	0
	QUEJAS	7	15 días	0	0
	RECLAMOS	0	0	0	0
	SOLICITUDES	40	15 días	0	0
CONTRATACIÓN	DERECHOS DE PETICIÓN	28	10 - 15 días	0	0
	QUEJAS	0	0	0	0
	RECLAMOS	0	0	0	0





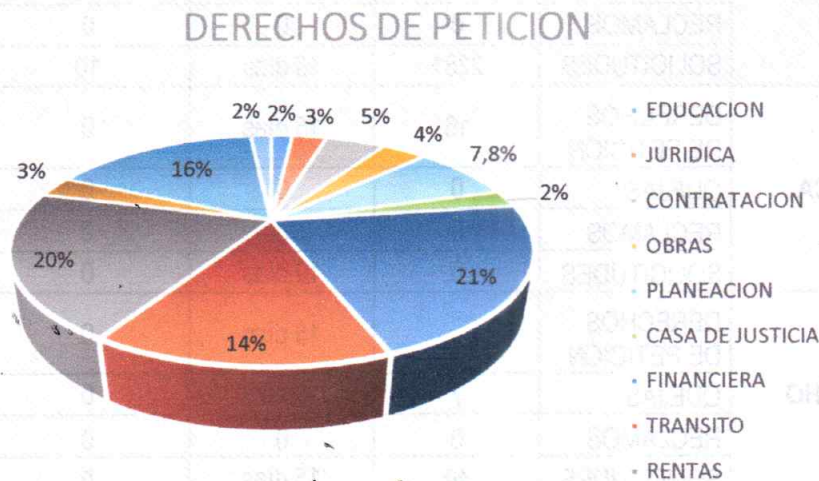


	SOLICITUDES	59	10 - 15 días	0	0
SALUD	DERECHOS DE PETICIÓN	17	15 días	0	1
	QUEJAS	48	15 días	0	41
	RECLAMOS	0	0	0	0
	SOLICITUDES	24	15	0	6
AGRICULTURA	DERECHOS DE PETICIÓN	24	10 días	0	3
	QUEJAS	10	10 días	0	3
	RECLAMOS	0	0	0	0
	SOLICITUDES	186	15 días	0	0

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

Se evidencia en la tabla de datos conforme a la información reportada 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 RECIBIDOS POR DEPENDENCIA

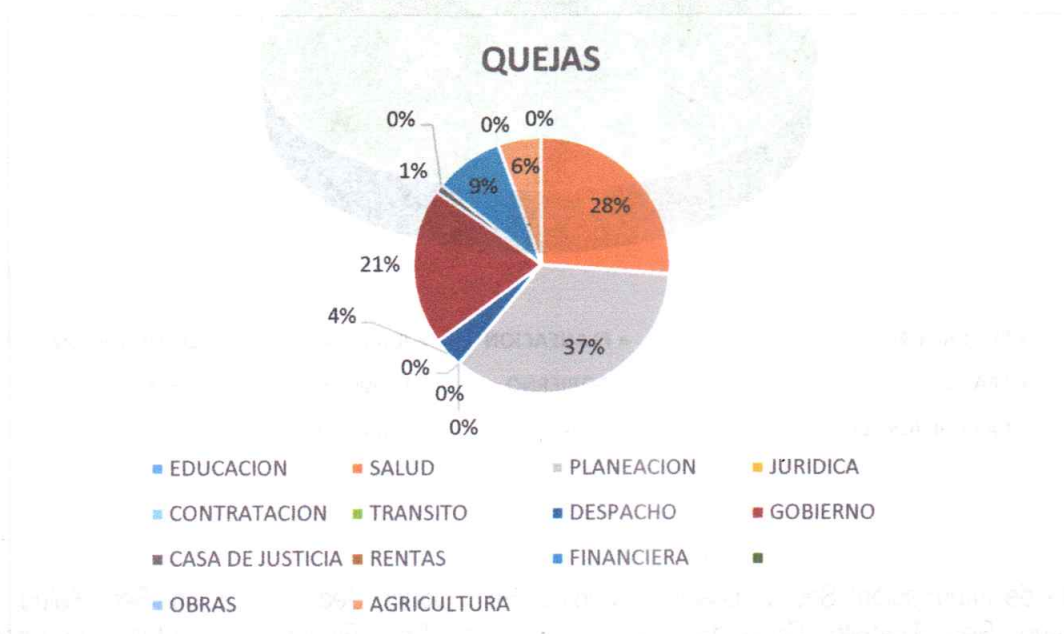


Fuente de información: Séc. Educación, Jurídica, Sec. Obras, Sec. Planeación, Sec. Salud, Sec.-Gobierno, Sec. Rentas, Tránsito, Casa de Justicia, Despacho Sec. Financiera, Contratación agricultura.



La secretaria financiera presenta el mayor número de derechos de petición atendidos para un total 21% del valor total, seguido por la oficina de rentas con el 20% de derechos de petición presentados en el segundo semestre de la vigencia 2024, los cuales según información suministrada por las diferentes 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, agricultura.

Conforme a la información suministrada por las dependencias requeridas, la Secretaria de Planeación, Secretaria de Salud y la Secretaria de Gobierno, presenta el mayor número de Quejas, las cuales fueron atendidas dentro de los términos y oportunidad legal.

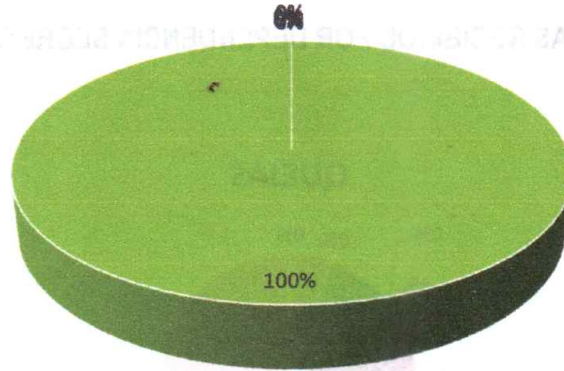
Salta la siguiente página...





### RECLAMOS RECIBIDOS POR DEPENDENCIA

RECLAMOS



- EDUCACION
- SALUD
- PLANEACION
- JURIDICA
- CONTRATACION
- TRANSITO
- DESPACHO
- GOBIERNO
- FINANCIERA
- OBRAS
- CASA DE JUSTICIA
- RENTAS
- AGRICULTURA

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

Durante el segundo semestre de 2024 y de conformidad con la información suministrada por las Secretarías y Oficinas, la secretaria de planeación, es la única que registra número de reclamos, los cuales fueron atendidos dentro del término legal establecido para ello.

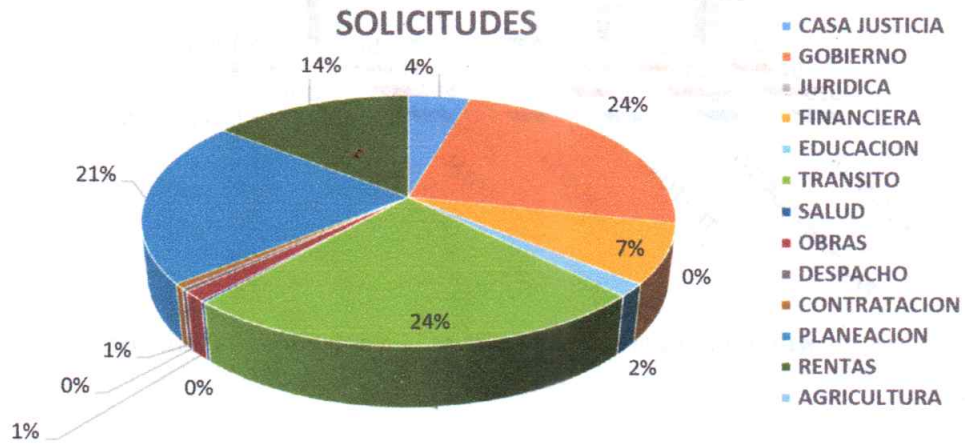
**Salta la siguiente página...**







### SOLICITUDES RECIBIDOS POR DEPENDENCIA

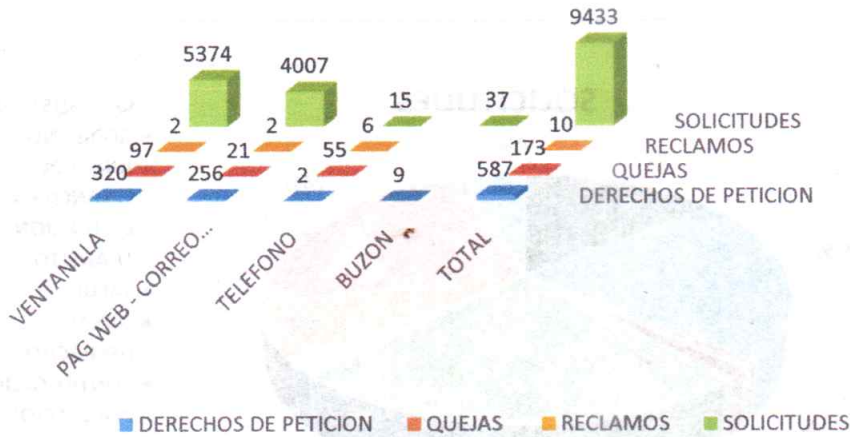


**Fuente de información:** Sec. Educación, Sec. Obras, Sec Gobierno, Casa de Justicia, Rentas, Jurídica, financiera, transito, despacho, contratación, planeación y Rentas Agricultura.

En la gráfica se puede observar que la Secretaría Tránsito-transporte y secretaria de gobierno es quien presenta el mayor número de solicitudes con un 24%, del total allegadas a la entidad, seguida por la secretaria de planeación con un 21%, al igual que las demás solicitudes reportadas por las secretarías y oficinas, según información indicada por las mismas, se respondieron dentro del tiempo establecido legalmente.

**Salta la siguiente página...**

**MEDIO POR EL CUAL SE RECIBIÓ**



El mayor número de tramites requeridos a la entidad durante el primer semestre vigencia 2024, corresponden a solicitudes y el medio más utilizado por los usuarios para realizarlas es a través de ventanilla única, seguido de la página web y/o correos institucionales.

**COMPARATIVO I SEMESTRE 2023 y II SEMESTRE DEL 2024**

**COMPARATIVO DE DERECHOS DE PETICIÓN**

SECRETARIA	I SEMESTRE 2024	II SEMESTRE 2024	DIFERENCIA
EDUCACIÓN	4	10	-6
GOBIERNO	15	10	5
OBRAS	60	21	39
RENTAS	123	119	4
CASA DE JUSTICIA	12	14	-2
PLANEACIÓN	71	46	25
JURÍDICA	16	16	0
TRANSITO	85	85	0
FINANCIERA	34	125	-91
DESPACHO	70	96	-26
CONTRATACIÓN	13	28	-15
SALUD	2	17	-15
AGRICULTURA	0	24	-24
<b>TOTAL</b>	<b>505</b>	<b>587</b>	<b>-82</b>





**COMPARATIVO QUEJAS**

SECRETARIA	I SEMESTRE 2024	II SEMESTRE 2024	DIFERENCIA
EDUCACION	0	0	0
GOBIERNO	54	36	18
OBRAS	2	0	2
RENTAS	0	0	0
CASA DE JUSTICIA	17	2	15
PLANEACION	63	64	-1
TRANSITO	1	0	1
DESPACHO	1	7	-6
SALUD	46	48	-2
CONTRATACION	0	0	0
JURIDICA	0	0	0
FINANCIERA	0	16	-16
AGRICULTURA	0	10	-10
<b>TOTAL</b>	<b>184</b>	<b>173</b>	<b>11</b>

**COMPARATIVO SOLICITUDES**

SECRETARIA	I SEMESTRE 2024	II SEMESTRE 2024	DIFERENCIA
EDUCACION	103	157	(54)
GOBIERNO	280	2244	(1.964)
OBRAS	428	121	307
CASA DE JUSTICIA	437	423	14
RENTAS	1880	1361	519
PLANEACION	1100	2016	(916)
DESPACHO	70	40	30
SALUD	0	24	(24)
TRANSITO	2226	2281	(55)
FINANCIERA	399	707	(308)
JURÍDICA	0	0	-
CONTRATACION	34	59	(25)
AGRICULTURA	0	186	(186)
<b>TOTAL</b>	<b>6.957</b>	<b>9.433</b>	<b>(2.476)</b>





### COMPARATIVO RECLAMOS

SECRETARIA	I SEMESTRE 2024	II SEMESTRE 2024	DIFERENCIA
EDUCACION	0	0	0
GOBIERNO	11	0	11
OBRAS	0	0	0
RENTAS	0	0	0
CASA DE JUSTICIA	0	0	0
SALUD	0	0	0
PLANEACION	0	10	-10
DESPACHO	0	0	0
TRANSITO	0	0	0
FINANCIERA	0	0	0
JURIDICA	0	0	0
CONTRATACION	0	0	0
AGRICULTURA	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>1</b>

Como se puede evidenciar en los cuadros comparativos, existe un incremento en la variable de derechos de petición y una disminución leve en quejas, es notable el incremento en las solicitudes, se observa que se disminuye levemente en los reclamos en un total de 10 radicaciones por este concepto en la Secretaria de planeación; 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.



- Se observa conforme la información suministrada por las Secretarías y Oficial de la Alcaldía de Mocoa, una 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

Guillermo Navarro   
Prof. Univ. Oficina Control Interno