



FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	12	Mes:	01	Año:	2018
------------------------------	------	----	------	----	------	------

Proceso:	GP Participación y atención al ciudadano
Procedimiento:	PR-GP-01 Gestión documental
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Secretario General y de Participación Comunitaria
Objetivo:	Medir el cumplimiento en la oportunidad de la contestación de las comunicaciones oficiales.
Alcance:	Seguimiento atención comunicaciones oficiales segundo julio a diciembre 2017.

RESUMEN EJECUTIVO.

La oficina de control interno en cumplimiento a dispuesto en el "artículo 76, de la Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.". Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, realizo la verificación y evaluación a la oportunidad en la contestación de las comunicaciones oficiales durante el periodo julio a diciembre de 2017 y presenta el informe que refleja el resultado de seguimiento a las comunicaciones radicadas en la Unidad de información y los PQR presentados en página web www.palermo-huila.gov.co, el número de comunicaciones radicadas, contestadas, sin ningún estado y en términos, que contiene además la metodología utilizada, el análisis de la información, el indicador de cumplimiento y las recomendaciones de la oficina; con el fin de que el Municipio realice las acciones de mejora para el cumplimiento al plan de anticorrupción y atención al ciudadano, correspondiente a la vigencia 2017, componente de transparencia y acceso a la información que tiene como actividad la implementación de un Sistema de Gestión Documental que garantice el seguimiento a las solicitudes de acceso a la información.

METODOLIGIA.

Se realizó al acceso de la base de datos de correspondencia de la unidad de información con corte al mes de Diciembre de 2017, verificando el cumplimiento a la atención de la comunicaciones recibidas en la unidad de información, los Derechos de petición y las PQR a través de la página web www.palermo-huila.gov.co; igualmente con anterioridad se realizaron seguimientos periódicos que fueron dados a conocer a todas las dependencias con corte al 19 de diciembre de 2017; con el fin de que realizaran las acciones de mejora, antes de generar el reporte del presente informe.

REVISIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

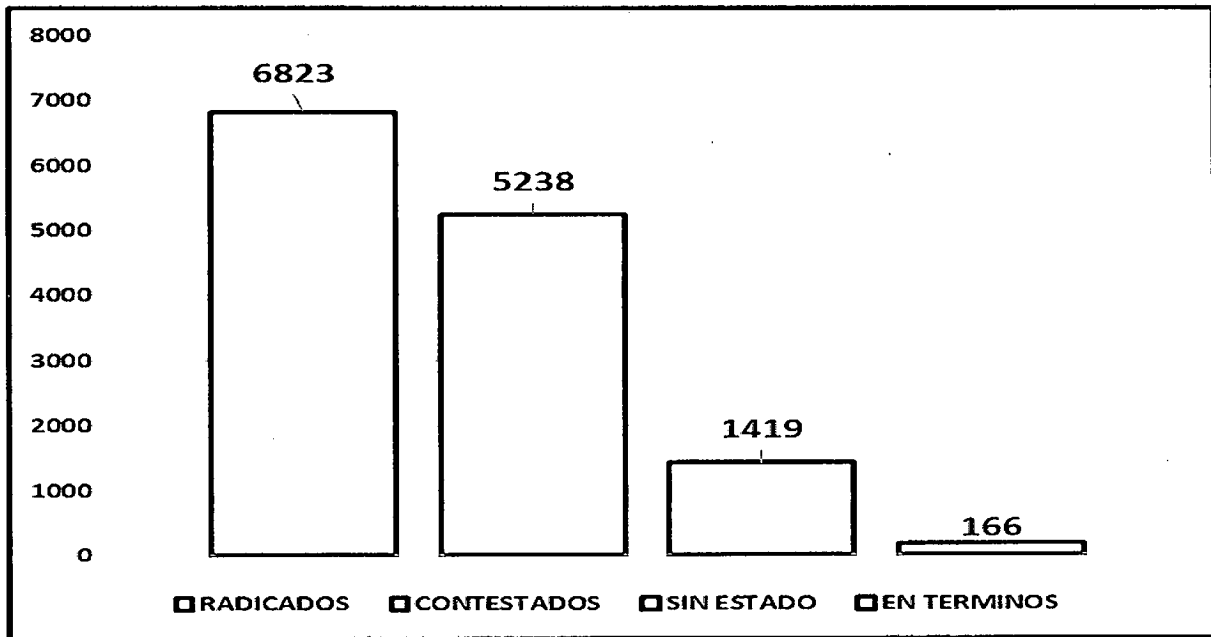
A continuación se presenta gráficamente el resultado de la revisión y análisis de la información:



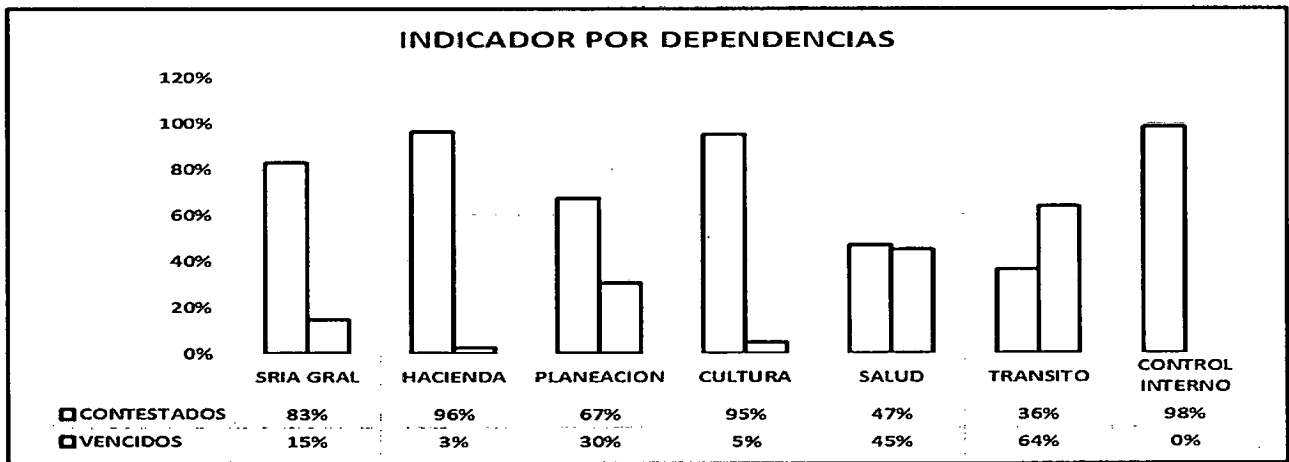
[Firma manuscrita]



1.- **LA UNIDAD DE INFORMACIÓN.**- presenta un indicador de cumplimiento del 76% con un nivel SATISFACTORIO, aplican el procedimiento pero no es efectivo, las deficiencias ascienden a un 34%.



2.- **LAS SECRETARIAS DE DESPACHO:** en promedio presenta un 75%, con un nivel SATISFACTORIO de cumplimiento y un 23% con deficiencias para la atención oportuna de las comunicaciones trasladadas por competencia.





2.1. La Secretaria General y de participación Comunitaria.- presenta un indicador de cumplimiento del **83%**, con nivel **SATISFACTORIO**, indica que la Secretaria cumple de forma completa y bien estructurada con la aplicación del procedimiento, toman acciones derivadas del seguimiento y análisis de la información interna y externa, permitiendo la actualización del procesos.

2.2. La Secretaria de Hacienda: presenta un indicador de cumplimiento del **96%**, con nivel **AVANZADO**, indica que la Secretaria implementa y verifica la efectividad de las acciones derivadas del seguimiento y análisis de la información interna y externa, los servidores públicos se han apropiado de los riesgos del procedimiento de gestión documental, facilitando el monitoreo, seguimiento y verificación de los mismos, con lo cual es posible afirmar de manera razonable que cuenta con una gestión del riesgo eficiente y efectiva en todos los niveles.

2.3. Secretaria de Cultura, Deporte y Recreación.- presenta un indicador de cumplimiento del **95%**, con nivel **AVANZADO**, indica que la Secretaria implementa y verifica la efectividad de las acciones derivadas del seguimiento y análisis de la información interna y externa, los servidores públicos se han apropiado de los riesgos del procedimiento de gestión documental, facilitando el monitoreo, seguimiento y verificación de los mismos, con lo cual es posible afirmar de manera razonable que cuenta con una gestión del riesgo eficiente y efectiva en todos los niveles.

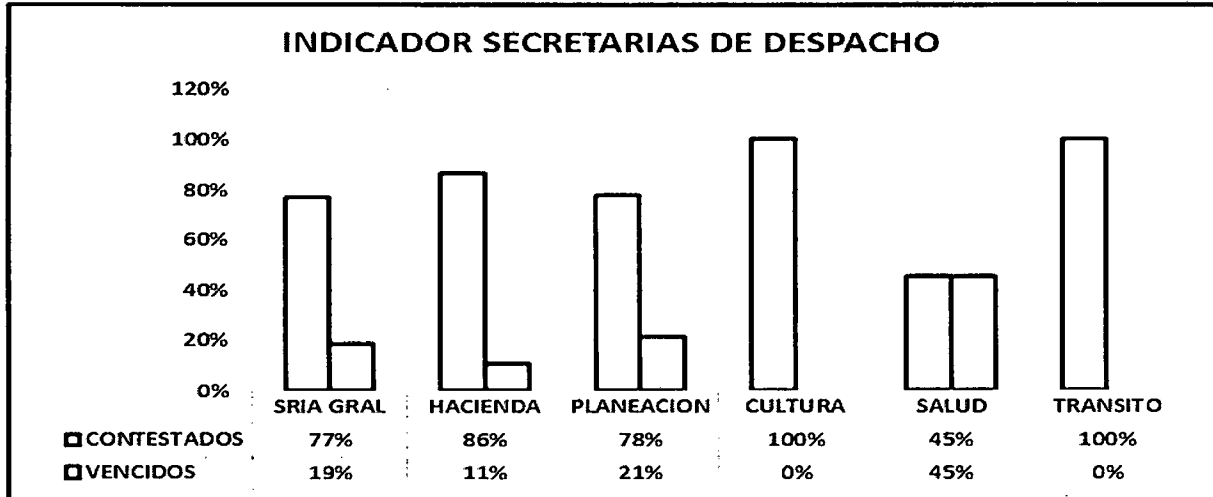
2.4. La Secretaria de Salud Local.- presenta un indicador de cumplimiento del **47%**, con nivel **INTERMEDIO**, indica que la Secretaria aplica medianamente el procedimiento de gestión documental, debe implementar acciones de mejora inmediatas para para superar el porcentaje de atención de las comunicaciones asignadas.

2.5. La Secretaria de Planeación e Infraestructura: presenta un indicador de cumplimiento del **67%**, con nivel **SATISFACTORIO**, indica que la Secretaria cumple de forma completa y bien estructurada con la aplicación del procedimiento, toman acciones derivadas del seguimiento y análisis de la información interna y externa, permitiendo la actualización del proceso.

2.6. La Unidad de Transito.- presenta un indicador de cumplimiento del **36%**, con nivel **INTERMEDIO**, indica que la Secretaria aplica medianamente el procedimiento de gestión documental, debe implementar acciones de mejora inmediatas para para superar el porcentaje de atención de las comunicaciones asignadas.

3.- DERECHOS DE PETICIÓN: La Administración presenta un indicador promedio de atención derechos de petición está en un **81%** y un **16%** de incumplimiento; evidenciándose la materialización del riesgo en una zona Alta, por lo tanto se deben tomar medidas para llevar en lo posible a la zona Baja o Moderada y evitar que el impacto sea calificado como catastrófico; se debe establecer acciones inmediatas para proteger a la Entidad en caso de su ocurrencia.





La **Secretaria General, Hacienda, Planeación, Cultura y Salud**; deben asumir el riesgo a que están expuestos e iniciar las acciones de control correctivas para este caso; de igual forma se recomienda a los Jefes de Despacho de las **Secretaria General, Hacienda, Planeación y Salud** se cerciore de que todos los derechos de petición asignados se les dé el tratamiento que requiere, en virtud a que dentro de los derechos de petición contestados clasificaron el porcentajes entre el 6% y 18% como informativas de los derechos de petición tomados como contestado, situación que debe ser verificada para evitar que a través de esta figura se esté evadiendo la responsabilidad de contestar de forma adecuada los derechos de petición.

4.- **PQR:** La Administración recibió 15 PQR a través del link <http://www.palermo-huila.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Peticiones-Quejas-Reclamos-y-Denuncias.aspx>, con un indicador de cumplimiento **INTERMEDIO** con un 60% y el 33% de incumplimiento y el 7% en términos, por lo tanto se recomienda a la administración municipal asumir el riesgo a que están expuestos e iniciar las acciones de control correctivas para este caso, las secretarías en las que se materializo el riesgo fue la General, Hacienda, Planeación, Cultura, las cuales recibieron este tipo de peticiones.

RECOMENDACIONES.

De acuerdo al resultado del informe del segundo semestre de 2017, las comunicaciones radicadas en la Unidad de Información y asignadas a las Secretarías de Despacho, presenta un nivel **SATISFACTORIO**, sin embargo es necesario hacer un mayor esfuerzo por parte de los líderes del procedimiento de Gestión Documental, en virtud a que se asumió el riesgo de incumplimiento del 34% que fue el porcentaje de las comunicaciones que no fueron atendidas en la vigencia; en cuanto a los Derechos de Petición las deficiencias ascendieron al 16% y el 33% para los PQR registrados en





la página web del Municipio; como puede evidenciarse no se alcanzó el 100% de cumplimiento en la atención de las comunicaciones internas y externas radicadas en la Administración Municipal.

Por lo tanto este Despacho considera pertinente mantener las recomendaciones, citadas a continuación.

1.- La unidad de información debe aplicar los siguientes controles:

Actualización permanente del registro del consecutivo de respuesta a las comunicaciones radicadas, inmediatamente este es asignado; en virtud a que índice de deficiencia obedece más que todo a desactualización de la base de datos de la unidad de información, lo que no garantiza confiabilidad de los indicadores de las Dependencias.

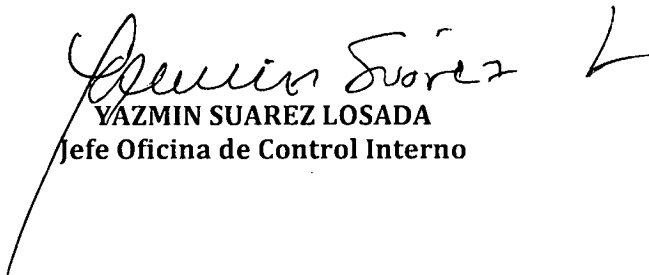
Generar las alertas de las comunicaciones, como mínimo con tres días de anticipación del vencimiento de la comunicación radicada.

Presentar al superior inmediato dentro de los primeros cinco (5) días el informe del estado de las comunicaciones radicadas en la Unidad de Información y tomar las acciones de mejora a que haya lugar.

Verificar el contenido de las comunicaciones reportadas por parte del personal asignado en las Secretarías de Despacho como informativas; en el seguimiento se encontraron DERECHOS DE PETICION que se les dio este trámite, situación que en caso de no ser así podría llevar a situaciones de incumplimiento de los mismos.

2.- Los Secretarios de Despacho, deben garantizar la veracidad de información contenida en el paz y salvo expedido al interior de la Dependencia, se debe constatar que los radicados asignados cuenten con un consecutivo interno o externo de respuesta y esta información debe coincidir con la registrada en la UNIDAD DE INFORMACIÓN antes de ser expedido, ya que los resultados del informe son tomados de la base de datos y al parecer no se está aplicando el control como debe ser.

Fecha de presentación del informe: 12 de Enero de 2018.


YAZMIN SUAREZ LOSADA
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró. Yazmín S.

