



FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	11	Mes:	11	Año:	2019
------------------------------	------	----	------	----	------	------

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 mes de Octubre del 2019.

### 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 segundo semestre de 2019 y presenta el informe que refleja el resultado de seguimiento a las comunicaciones radicadas en la Unidad de información, 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 2019, 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.

### METODOLOGIA.

Se revisó la información de la base de datos de correspondencia de la unidad de información con corte al 31 de Octubre de 2019, verificando el cumplimiento a la atención de la comunicaciones recibidas en la unidad de información, los Derechos de petición y las PQR.



Dr. Carlos Alfredo  
Secretario  
Participación  
Palermo Huila



## REVISIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

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

**1.- LA UNIDAD DE INFORMACIÓN.** - Presenta un indicador de cumplimiento del **38,26%**. La Unidad de Información es conformista según la documentación radicada. De acuerdo a esto, se observa en la Gráfica No.1 que en el mes de octubre se radicaron **867**, de los cuales **141** fueron informativos y **178** fueron solicitudes que se les dio respuesta durante el tiempo establecido. Se infiere que se contemplaron algunas actividades dentro del proceso de participación y atención al ciudadano pero con un avance poco significativo con respecto al mes de septiembre.

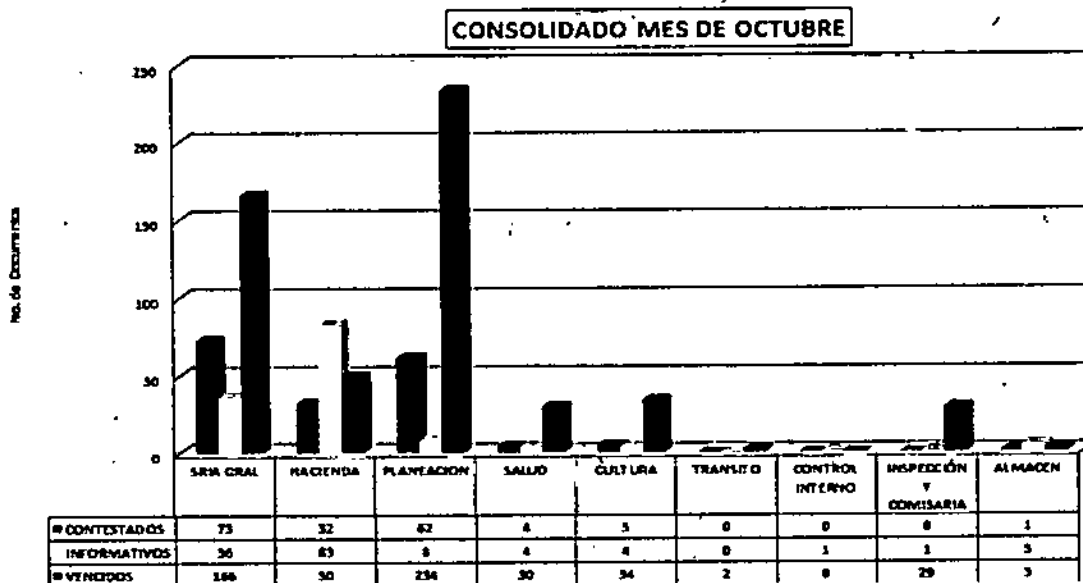


Gráfico No. 1: Consolidados mes de Octubre  
Fuente: Ventanilla Única





## 2.- LAS OFICINAS Y SECRETARIAS DE DESPACHO:

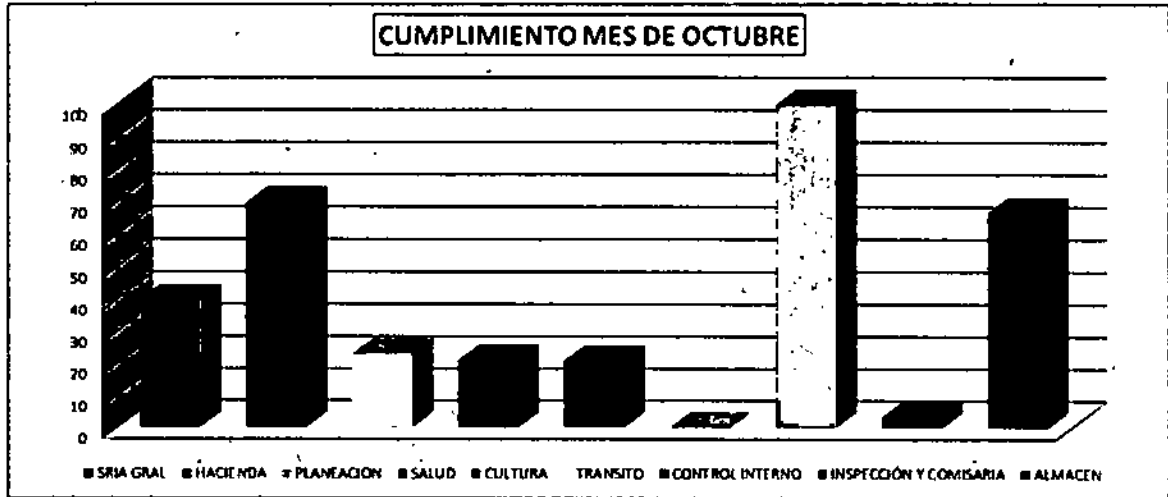


Gráfico No. 2: Cumplimiento mes de Octubre  
Fuente: Ventanilla Única

Como se Evidencia en la figura No. 2, el promedio las secretarías de despacho es de 34,86% de cumplimiento y las oficinas presentan un porcentaje del 51,66% con los requerimientos y solicitudes realizadas por medio de la ventanilla única. También se evidencia que se ejecutó el descargue pertinente de las respuestas de las oficinas a la base de datos de la ventanilla. En la vigencia del mes de Octubre, las oficinas presentaron un Incremento del indicador de cumplimiento con respecto al mes anterior, por tal motivo cabe resaltar a la oficina de control interno y almacén, que implementaron las recomendaciones pertinentes del mes de agosto.

**2.1. La Secretaria General y de participación Comunitaria.-** Presenta un indicador de cumplimiento del 39,63%. Como se observa en el gráfico No.3, La Unidad de Información de La Secretaria General y de participación Comunitaria cumple con lo establecido, contemplando resultados básicos para la comunidad por medio de la ventanilla única, el cual se evidencia que se implementaron actividades de mejoramiento para mantener resultados pero disminuyeron su eficacia en más de un 10% respecto al mes de septiembre con respecto a las solicitudes.



Dr. Carlos Alberto Cortes  
Secretario General y  
de Participación Comunitaria

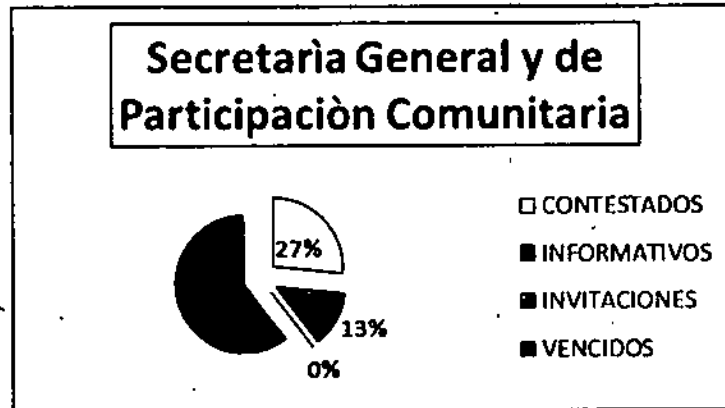


Gráfico No. 3: Cumplimiento en el mes de Octubre de la Secretaría General y de Participación Comunitaria  
Fuente: Ventanilla Única

**2.2. La Secretaría de Hacienda:** Presenta un Indicador de cumplimiento **69,69%**, la cual supero en un **12,86%** con respecto al mes de septiembre. Como se observa en el gráfico No. 4, La Unidad de Información de la Secretaría de Hacienda cumple con lo establecido, contemplando resultados satisfactorios para la comunidad por medio de la ventanilla única, evidenciados en el índice de documentación con un **30%** de solicitudes vencidas, un **50%** fueron de carácter informativo y un **20%** de solicitudes contestadas; no se presentaron invitaciones en el presente mes.

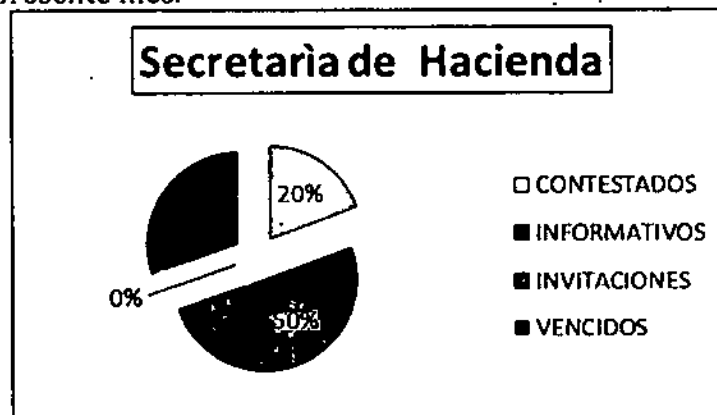


Gráfico No. 4: Cumplimiento en el mes de Octubre de la Secretaría de Hacienda  
Fuente: Ventanilla Única

**2.3. Secretaría de Cultura, Deporte y Desarrollo Educativo:** Indica que el índice de cumplimiento de este mes fue el más bajo de las secretarías con un **20,93%**. Como se observa en el gráfico No. 5 un **79%** de los documentos radicados en ventanilla única para





La Unidad de Información de la Secretaría de Cultura, Deporte y Desarrollo Educativo se han vencido en términos de tiempo, y un 9% de documentación radicada fue de carácter informativo, sin invitaciones en la vigencia del mes de octubre. Con respecto al mes anterior presento un decremento de eficacia de más de 56,84%.

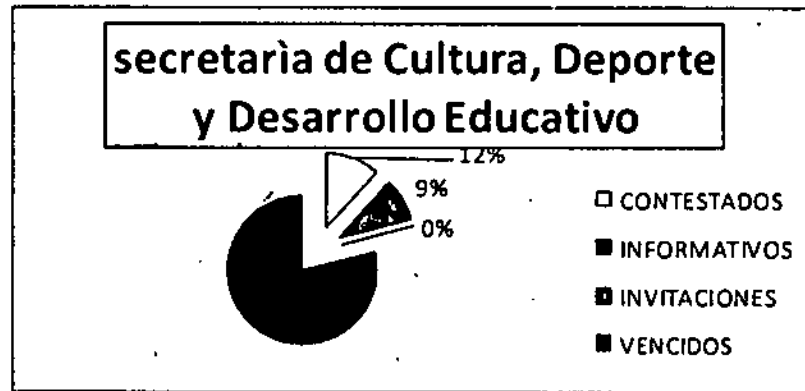


Gráfico No. 5: Cumplimiento en el mes de Octubre Secretaría de Cultura, Deporte y Desarrollo Educativo  
Fuente: Ventanilla Única

2.4. La Secretaría de Salud Local.- presenta un indicador de cumplimiento del 21,05%, sigue siendo este el indicador de cumplimiento más bajo de las secretarías. Como se observa en el gráfico No. 6, el porcentaje más elevado es el de las solicitudes vencidas con un 79%, lo cual nos indica que La Unidad de Información de La Secretaría Salud local no está llevando el debido proceso para cumplir con los requerimientos de la comunidad. Con respecto al mes de agosto tuvo un avance del 10,5%, por tal se infiere que es necesario implementar las recomendaciones estipuladas.

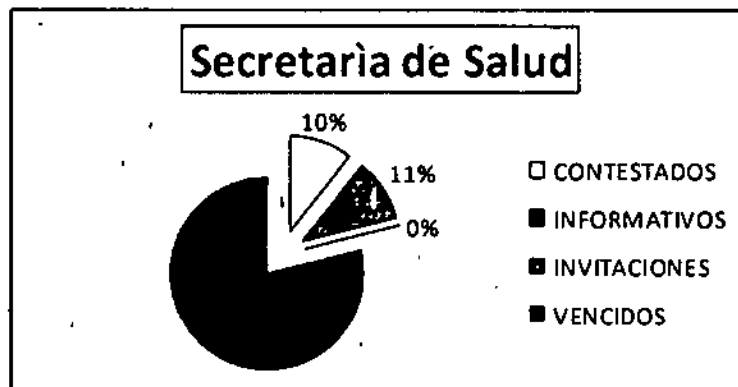


Gráfico No. 6: cumplimiento en el mes de Octubre de la Secretaría de Salud  
Fuente: Ventanilla Única

Dr. Carlos Alfredo...  
Secretaría de Salud...  
Palermo Huila





2.5. **La Secretaría de Planeación e Infraestructura:** Presenta un indicador de cumplimiento del **23,02 %**. Como se observa en el gráfico No. 7 el índice más elevado es el de las solicitudes vencidas con el **77%**, que es más de la mitad de los radicados que han llegado a la Unidad de Información de La Secretaría de Planeación e Infraestructura, por tal se evidencia que se llevan a cabo las actividades para cumplir eficazmente con los objetivos, pues tuvo una mejoría en más de un 6,32% con respecto al mes de septiembre

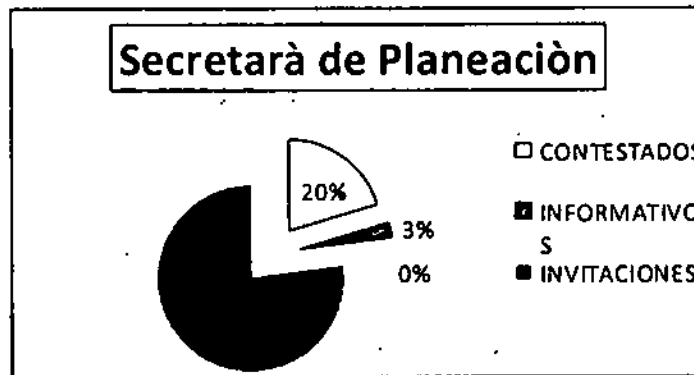


Gráfico No. 7: Cumplimiento en el mes de Octubre de la Secretaría de Planeación e Infraestructura  
Fuente: Ventanilla Única

2.6. **La Unidad de Transito.-** Presenta un indicador de cumplimiento del **0,0%**, siendo este el primer indicador de cumplimiento más bajo de las secretarías Como se observa en el gráfico No. 8, solo se generaron dos solicitudes por medio de la ventanilla única para la Unidad de Información de Transito, las cuales no se obtuvo respuesta, puesto que no se encuentran cargadas en la base de datos de la Ventanilla.

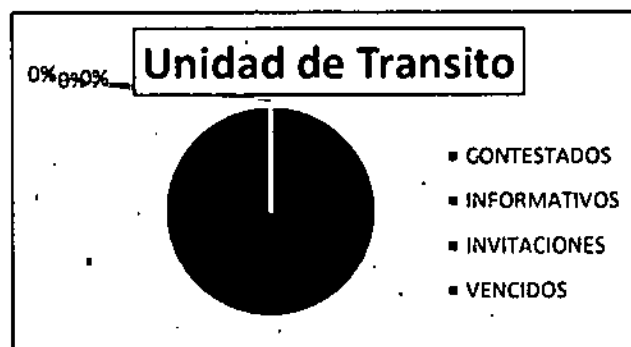


Gráfico No. 8: Cumplimiento en el mes de Octubre de la Unidad de Tránsito  
Fuente: Ventanilla Única

2.7. **La Oficina de Inspección y Comisaría.-** Indica un índice muy bajo de cumplimiento con respecto al mes de septiembre, se evidencia en el índice del **3,33%** Como se observa en





el gráfico No. 9, Un 97,00% de los documentos radicados en ventanilla única para la Unidad de Información de la oficina de Inspección y Comisaría se han vencido en términos de tiempo, y un 3,00% de documentación radicada es de carácter informativo; por tanto, se evidencia que no se contempló implementar actividades de mejoramiento para mantener resultados óptimos con respecto a las solicitudes.

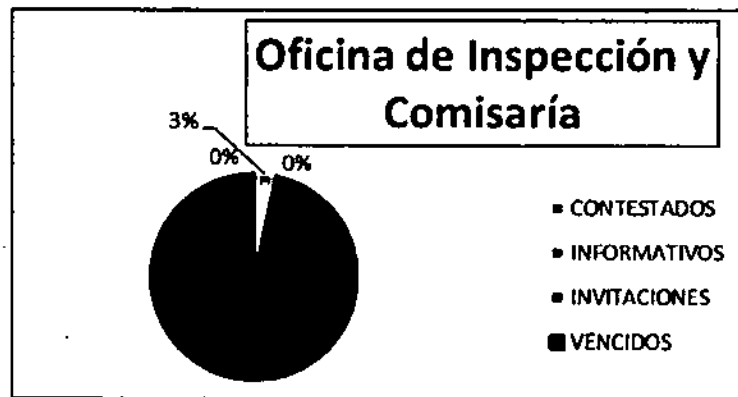


Gráfico No. 9: Cumplimiento en el mes de Octubre de la Oficina de Inspección y Comisaría  
Fuente: Ventanilla Única

2.8. La Oficina de Control Interno- Indica el índice más alto de cumplimiento con respecto a las demás oficinas, con un 100% de eficacia, pues solo se presentó un radicado de carácter informativo



Gráfico No. 10: Cumplimiento en el mes de Octubre de la Oficina de Control Interno  
Fuente: Ventanilla Única

2.9. Almacén- Se evidencia en el índice de cumplimiento del 66,66% Como se observa en el gráfico No. 11, Un 33% de los documentos radicados en ventanilla única para Almacén se han vencido en términos de tiempo, y un 56% de documentación radicada es de carácter





informativo; por tanto, se evidencia que se contempló implementar actividades de mejoramiento para mantener resultados óptimos con respecto a las solicitudes.

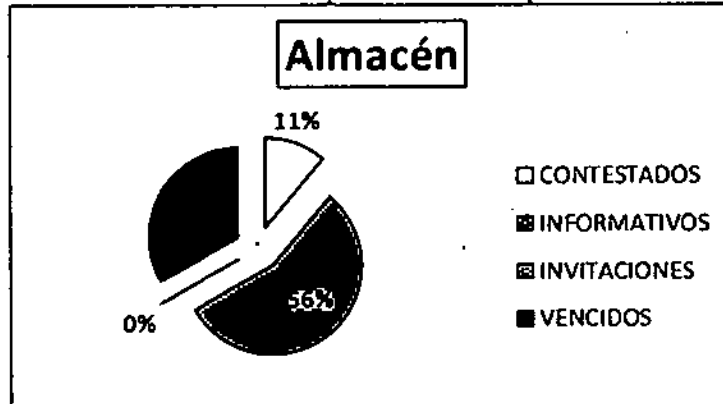


Gráfico No. 11: Cumplimiento en el mes de Octubre de Almacén  
Fuente: Ventanilla Única

3.- **DERECHOS DE PETICIÓN:** Se presentó durante el mes de octubre un derecho de petición que actualmente se encuentra en trámite.

#### RECOMENDACIONES.

- ✓ La unidad de información, debe tener en cuenta los controles establecidos para minimizar el riesgo; es conveniente generar las alertas de las comunicaciones, como mínimo con tres días de anticipación del vencimiento de la comunicación radicada; al igual que presentar al superior inmediato dentro de los primeros cinco (5) días de cada mes el informe del estado de las comunicaciones radicadas en la Unidad de Información y tomar las acciones de mejora a que haya lugar.
- ✓ De acuerdo a los registros de información presentes en las secretarías y las oficinas, se están realizando los debidos procesos y respuestas a las solicitudes de la comunidad, pero estos no están registrados en la base de datos de la Ventanilla Única. Para que la base de datos sea una herramienta útil esta debe ser actualizada debidamente presentando la documentación faltante en el Horario estipulado de las 5:00pm de martes a viernes, tanto solicitudes y respuestas que se vayan a radicar.
- ✓ Es conveniente que la Unidad de Información verifique información de las comunicaciones que se dan cerradas como informativas antes de realizar la actualización de la base de datos; ya que, de llegar a presentarse alguna situación de







- ✓ Es conveniente que la Unidad de Información verifique información de las comunicaciones que se dan cerradas como informativas antes de realizar la actualización de la base de datos; ya que, de llegar a presentarse alguna situación de carácter disciplinario por el incumplimiento al Derecho de Petición, podría verse inmerso por omitir el trámite al mismo.

Fecha de presentación del informe: 11 de Noviembre del 2019.

  
CARLOS ALFREDO MOSQUERA CORTES 2  
Jefe Oficina de Control Interno (E)

Dr. Carlos Alfredo Mosquera Cortes  
Secretario General y  
Participación Comunitaria  
Palermo - Huila

