



FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	29	Mes:	12	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 semestre 2018.

### 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 2018 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](http://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 2018, 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 29 de Diciembre de 2018, 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](http://www.palermo-huila.gov.co). de igual forma el 10 de julio de 2018, fue remito a los Secretarios de Despacho, mediante comunicado 170.12.02.027



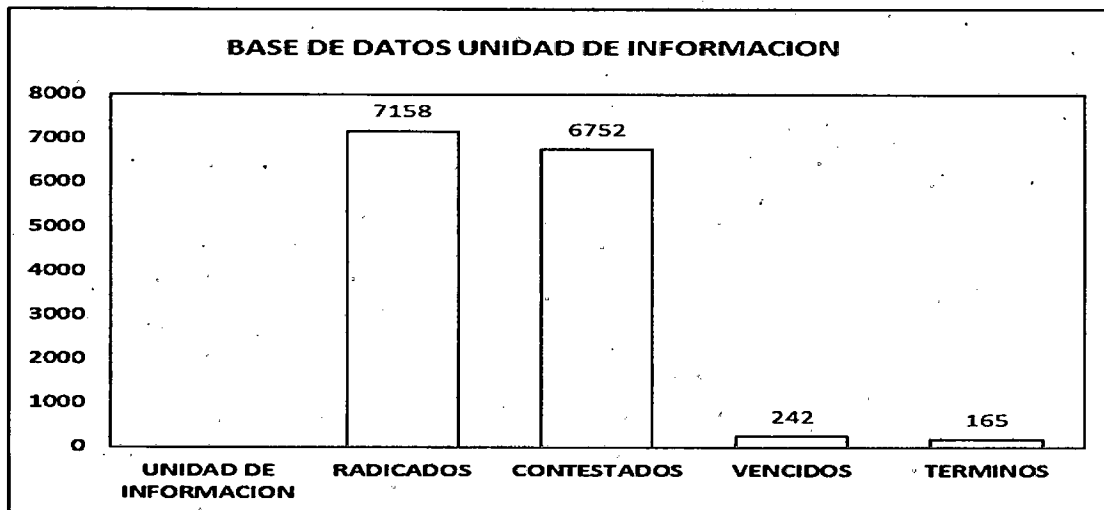


remitido a través del correo institucional; el resultado del seguimiento del primer semestre con el fin de que realizaran las acciones de mejora.

### REVISIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

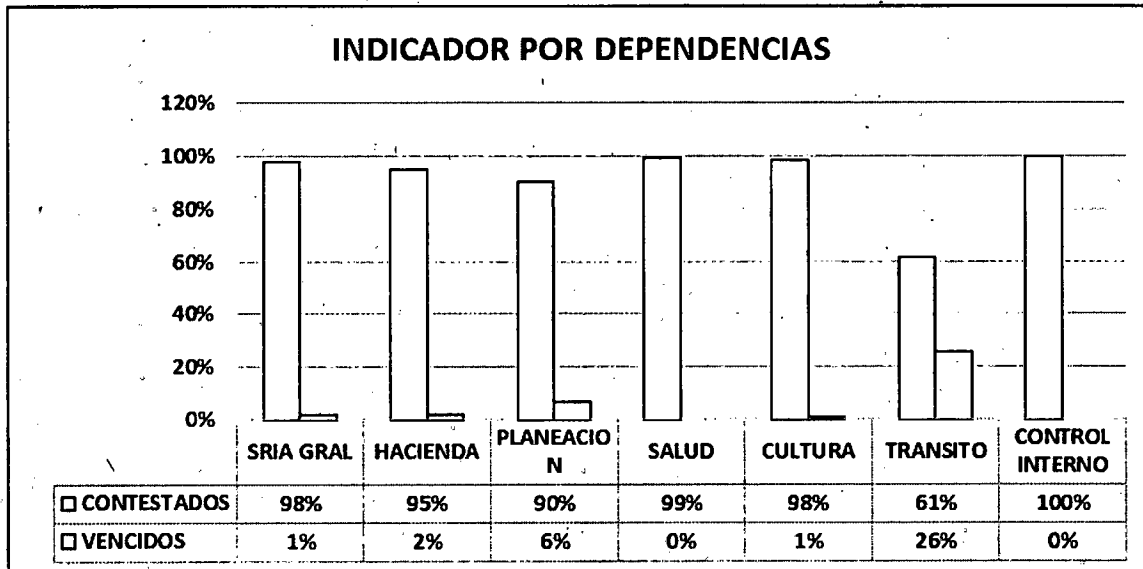
A continuación se presenta gráficamente el resultado de la revisión y análisis de la información:

**1.- LA UNIDAD DE INFORMACIÓN.-** presenta un indicador de cumplimiento del 94% ubicándose en un nivel 5 fase de madurez **Consolidación**, con un **DESARROLLO ROBUSTO** entre (81-100) indica que la Unidad de Información, cumple con los mínimos establecidos por la normatividad y ha logrado ir mucho más allá. Ha implementado prácticas exitosas que podrían replicarse en otras entidades. Ha contemplado actividades pertinentes dentro del proceso de participación y atención al ciudadano, procedimiento de Gestión Documental.



**2.- LAS SECRETARIAS DE DESPACHO:** en promedio presenta un 92%, ubicándose en un nivel 5 fase de madurez **Consolidación**, con un **DESARROLLO ROBUSTO** entre (81-100) indica que la Unidad de Información, cumple con los mínimos establecidos por la normatividad y ha logrado ir mucho más allá. Ha implementado prácticas exitosas que podrían replicarse en otras entidades. Ha contemplado actividades pertinentes dentro del proceso de participación y atención al ciudadano, procedimiento de Gestión Documental.





**2.1. La Secretaria General y de participación Comunitaria.-** presenta un indicador de cumplimiento del **98%**, ubicándose en el Nivel 5 fase de madurez de **Consolidación**, con un **DESARROLLO ROBUSTO** entre (81-100) indica que cumple con los mínimos establecidos por la normatividad y ha logrado ir mucho más allá. Ha implementado prácticas exitosas que podrían replicarse en otras entidades. Ha contemplado actividades pertinentes dentro del proceso de participación y atención al ciudadano, procedimiento de Gestión Documental.

**2.2. La Secretaria de Hacienda:** presenta un indicador de cumplimiento del **95%**, ubicándose en el Nivel 5 fase de madurez de **Consolidación**, con un **DESARROLLO ROBUSTO** entre (81-100) indica que cumple con los mínimos establecidos por la normatividad y ha logrado ir mucho más allá. Ha implementado prácticas exitosas que podrían replicarse en otras entidades. Ha contemplado actividades pertinentes dentro del proceso de participación y atención al ciudadano, procedimiento de Gestión Documental.

**2.3. Secretaria de Cultura, Deporte y Desarrollo Educativo.-** presenta un indicador de cumplimiento del **98%**, ubicándose en el Nivel 5 fase de madurez de **Consolidación**, con un **DESARROLLO ROBUSTO** entre (81-100) indica que cumple con los mínimos establecidos por la normatividad y ha logrado ir mucho más allá. Ha implementado prácticas exitosas que podrían replicarse en otras entidades. Ha contemplado actividades pertinentes dentro





del proceso de participación y atención al ciudadano, procedimiento de Gestión Documental.

**2.4. La Secretaria de Salud Local.-** presenta un indicador de cumplimiento del 99%, ubicándose en el Nivel 5 fase de madurez de **Consolidación**, con un **DESARROLLO ROBUSTO** entre (81-100) indica que cumple con los mínimos establecidos por la normatividad y ha logrado ir mucho más allá. Ha implementado prácticas exitosas que podrían replicarse en otras entidades. Ha contemplado actividades pertinentes dentro del proceso de participación y atención al ciudadano, procedimiento de Gestión Documental.

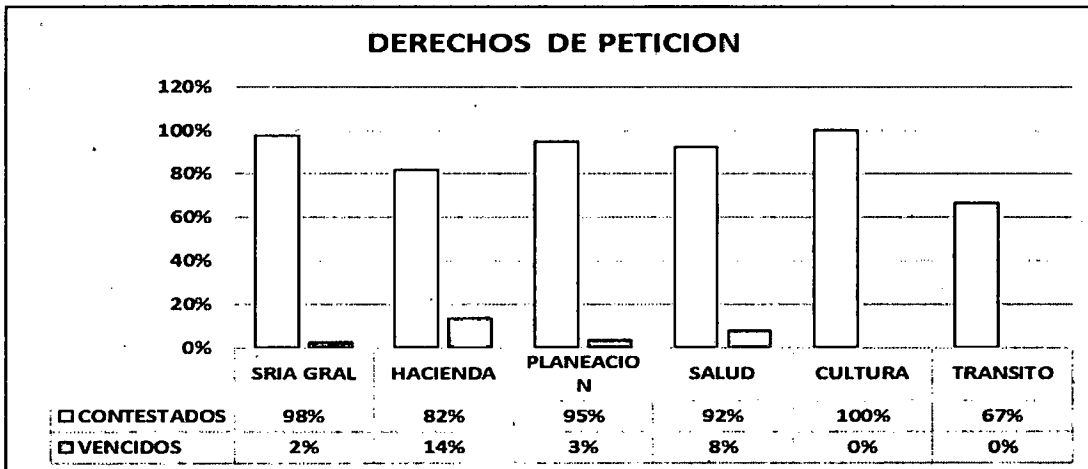
**2.5. La Secretaria de Planeación e Infraestructura:** presenta un indicador de cumplimiento del 90%, ubicándose en el Nivel 5 fase de madurez de **Consolidación**, con un **DESARROLLO ROBUSTO** entre (81-100) indica que cumple con los mínimos establecidos por la normatividad y ha logrado ir mucho más allá. Ha implementado prácticas exitosas que podrían replicarse en otras entidades. Ha contemplado actividades pertinentes dentro del proceso de participación y atención al ciudadano, procedimiento de Gestión Documental.

**2.6. La Unidad de Transito.-** presenta un indicador de cumplimiento del 61%, ubicándose en un nivel 4 fase de madurez **Transformación**, con un **DESARROLLO INTERMEDIO** entre (61-80) indica que cumplen con los mínimos establecidos por la normatividad. Ha contemplado actividades pertinentes dentro del proceso de participación y atención al ciudadano, procedimiento de Gestión Documental; existen oportunidades de mejoramiento para alcanzar la fase de Consolidación con un **DESARROLLO ROBUSTO**, que asciende a un porcentaje entre el 81 - 100.

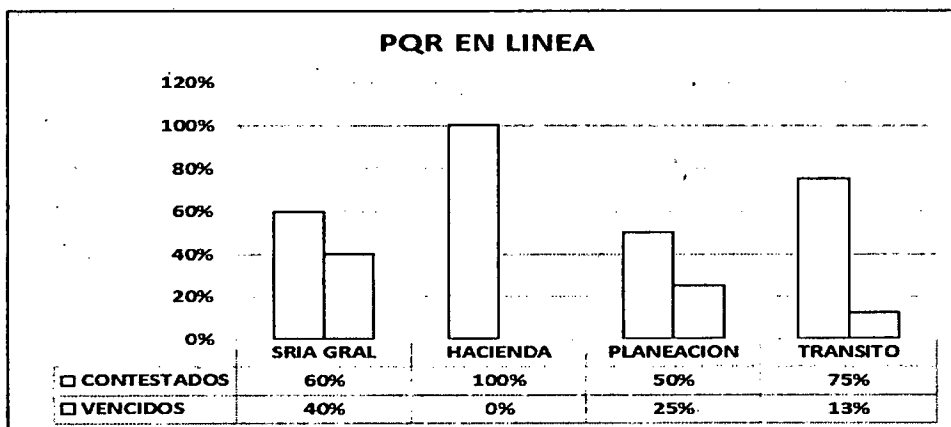
**3.- DERECHOS DE PETICIÓN:** La Administración presenta un indicador promedio de atención derechos de petición está en un 89% y un 4% de incumplimiento; evidenciándose la presentación del riesgo, por lo tanto se deben tomar medidas para evitar que ese riesgo se materialice, aplicando los controles establecidos para proteger a la Entidad en caso de su ocurrencia.



*[Handwritten signature]*



4.- PQR: La Administración recibió 39 PQR a través del link <http://www.palermo-huila.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Peticiones-Quejas-Reclamos-y-Denuncias.aspx>, con un indicador de cumplimiento del 64% y el 21% de incumplimiento, 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 materializó el riesgo fue la General con un 40% y la Secretaría de Planeación 25% y a Unidad de Transito el 13% las cuales recibieron este tipo de peticiones.





### RECOMENDACIONES.

De acuerdo al resultado del presente informe, se evidencio un avance significativo del 94% ubicándose un nivel 5 fase de madurez **Consolidación**, con un **DESARROLLO ROBUSTO** entre (81-100) indica que la Unidad de Información, cumple con los mínimos establecidos por la normatividad y ha logrado ir mucho más allá. Ha implementado prácticas exitosas que podrían replicarse en otras entidades. Ha contemplado actividades pertinentes dentro del proceso de participación y atención al ciudadano, procedimiento de Gestión Documental.

En cuanto a los Derechos de Petición las deficiencias ascendieron al 4% de incumplimiento y el 21% 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 la oficina de control Interno mantiene las siguientes recomendaciones.

1.- 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 el informe del estado de las comunicaciones radicadas en la Unidad de Información y tomar las acciones de mejora a que haya lugar.

En relación con los DERECHOS DE PETICIÓN que son reportados como informativas para cerrar el caso; es conveniente que la Unidad de Información verifique esta situación 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.

2.- El líder del proceso de participación y atención al ciudadano, debe revisar el procedimiento establecido para la atención de la PQR en línea y establecer controles que garanticen la eficiencia, eficacia y efectividad en el dicho procedimiento, ya que no se está dando cumplimiento a los términos de ley.

3.- La oficina de TICS, debe realizar el seguimiento del cumplimiento de términos de las PQR y reportar a las Secretaria Despacho las alertas dentro de los términos para que pueda





finalizar el trámite de la petición, no se debe cambiar el estado de la petición hasta que no se puede respuesta por parte de la Secretaria a la que se haya dirigido la petición.

Fecha de presentación del informe: 29 de Diciembre de 2018.

  
YAZMIN SUAREZ LOSADA  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró. Yazmín S.



