

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PALERMO</b> <b>NIT. 891.180.021-9</b>		
	<b>INFORME</b>		
Fecha : 05/01/2016	Versión: 1	Código: EC-EI-FO-015	Página 1

**INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**  
**Art. 76 ley 1474 de 2011**

Teniendo en cuenta que la Ley 1474 de Julio 12 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" establece en el Capítulo VI, Artículo 76 que la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá un informe semestral a la administración de la entidad, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

**OBJETIVO:** Establecer el cumplimiento de la normatividad y procedimiento de gestión documental en la atención a Peticiones, Quejas y Reclamos.

**ALCANCE:** Evaluar y verificar la atención y el cumplimiento del procedimiento de gestión documental y peticiones quejas y reclamos segundo semestre 2015.

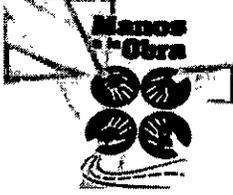
**FUENTES DE INFORMACIÓN:** Base de datos de comunicaciones oficiales 2015.

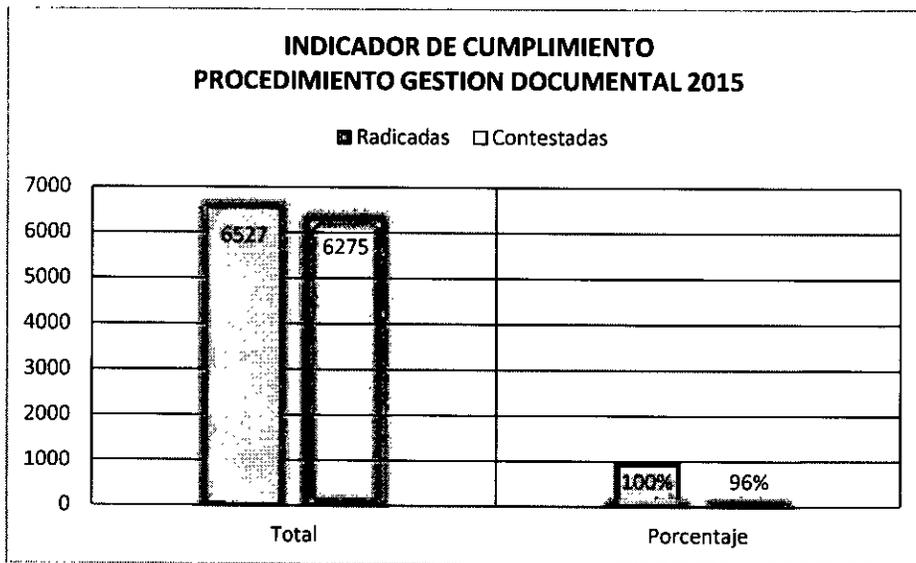
**METODOLOGIA:** Se analizó la información registrada en la base de datos, encontrándose 6527 comunicaciones registradas en la vigencia 2015, de las cuales 6275 fueron contestadas, quedando en términos 27 con corte a 30 de diciembre de 2015.

A continuación se refleja el comportamiento de las comunicaciones oficiales por semestre y el porcentaje de cumplimiento en el año, presentado un 96% de cumplimiento el indicador del procedimiento de gestión documental para la vigencia 2015.



Proyectado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Ing. Yazmin S.	Nombre: Ing. Yazmin Suarez Losada	Nombre: Ing. Yazmin Suarez Losada
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Código Postal: 412001		

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PALERMO</b> NIT. 891.180.021-9		
	<b>INFORME</b>		
Fecha : 05/01/2016	Versión: 1	Código: EC-EI-FO-015	Página 2



Los factores de madurez se midieron teniendo en cuenta los parámetros para la medición del Modelo Estándar de Control Interno MECI, aplicada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, entre 0% al 100% de cumplimiento.

Indicador de cumplimiento	Nivel	Estado
0-10	Inicial	Conoce de forma incipiente el procedimiento la estructura de Modelo de Control Interno. Conoce sus funciones, en concordancia ha establecido su misión y visión, reconociendo a su vez los objetivos con los cuales contribuye a los fines esenciales del Estado. Dado el nivel de avance en la implementación del modelo, se requiere avanzar con urgencia en definir roles, responsabilidades, recursos y otros aspectos esenciales por parte de la Alta Dirección para poder avanzar con su implementación y fortalecimiento.
35-65	Intermedio	La Entidad aplica el modelo de control interno de forma más estructurada. Cuenta con sistemas de información y canales de comunicación en operación, ajusta sus procesos con base en la

Proyectado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Ing. Yazmin S.	Nombre: Ing. Yazmin Suarez Losada	Nombre: Ing. Yazmin Suarez Losada
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Código Postal: 412001		

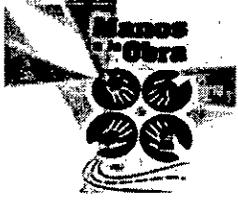
	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PALERMO</b> NIT. 891.180.021-9		
	<b>INFORME</b>		
Fecha : 05/01/2016	Versión: 1	Código: EC-EI-FO-015	Página 3

Indicador de cumplimiento	Nivel	Estado
		información recolectada de forma interna. Posee una Política de Gestión de Riesgos más robusta. Ha iniciado con la implementación de la metodología para la identificación de los riesgos por procesos.
66-90	Satisfactorio	La Entidad cumple de forma completa y bien estructurada con la aplicación del modelo de control interno, se toman acciones derivadas del seguimiento y análisis de la información interna y externa, permitiendo la actualización de sus procesos. La Política de Riesgos es conocida y aplicada por todos los procesos. Se cuenta con mapas de riesgos por proceso y el institucional, lo que facilita la gestión de sus riesgos.
91-100	Avanzado	La Entidad gestiona el modelo de control interno de forma continua y sistemática. Se implementan y se verifica la efectividad de las acciones derivadas del seguimiento y análisis de la información interna y externa. Se mide la eficacia y la eficiencia de los planes de mejoramiento a todo nivel. La Política de Riesgos es actualizada de acuerdo a los cambios del entorno e institucionales. Los servidores han apropiado los mapas de riesgos de sus procesos, facilitando el monitoreo, seguimiento y verificación de los mismos, con lo cual es posible afirmar de manera razonable que se cuenta con una gestión del riesgo eficiente y efectiva en todos los niveles.

**CONCLUSIONES:**

La Administración Municipal, gestiona el modelo de control interno de forma continua y sistemática. Se implementan y se verifica la efectividad de las acciones derivadas del seguimiento y análisis de la información. Se mide la eficacia y la eficiencia de los planes de mejoramiento a todo nivel. La Política de Riesgos es actualizada de acuerdo a los cambios del entorno e institucionales. Los servidores han apropiado los mapas de riesgos de sus procesos, facilitando el monitoreo, seguimiento y verificación de los mismos, con lo cual es posible afirmar de manera razonable que se cuenta con una gestión del riesgo eficiente y efectiva en todos los niveles.

Proyectado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Ing. Yazmin S.	Nombre: Ing. Yazmin Suarez Losada	Nombre: Ing. Yazmin Suarez Losada
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Código Postal: 412001		

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PALERMO</b> <b>NIT. 891.180.021-9</b>		
	<b>INFORME</b>		
Fecha : 05/01/2016	Versión: 1	Código: EC-EI-FO-015	Página 4

efectiva en todos los niveles, La Secretaria General y de Participación Comunitaria, a través de la unidad de información, radican todas las comunicaciones oficinales, que ingresen por los diferentes canales, (como link de peticiones, quejas y reclamos de la página [www.palermo-huila.gov.co](http://www.palermo-huila.gov.co), fax, correos institucionales entre otros), por lo tanto de acuerdo a la información suministrada el presente informe se hace en forma generalizada.

**RECOMENDACIONES:**

Se recomienda a la administración municipal realizar el proceso de reinducción del procedimiento de gestión documental a todo el personal y garantizar la continuidad en la implementación del procedimiento, lo formatos, documentos de apoyo, para la mejora continua en el referido procedimiento

Fecha de presentación: Enero 5 de 2016.

  
**YAZMIN SUAREZ LOSADA**  
**Jefe Oficina de Control Interno**

Proyectado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Ing. Yazmin S.	Nombre: Ing. Yazmin Suarez Losada	Nombre: Ing. Yazmin Suarez Losada
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Código Postal: 412001		