



FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día: 10	Mes: 10	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 del trámite de las comunicaciones oficiales.
Alcance:	Seguimiento atención comunicaciones oficiales mes de Septiembre 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 mes de Septiembre de 2019 y ha documentado el presente 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 realizó verificación de la base de datos de la ventanilla única correspondiente al mes de septiembre; comprobando el cumplimiento al trámite de las comunicaciones recibidas en la unidad de información, los Derechos de petición y las PQR.





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 **30,46%**. La Unidad de Información es conformista según la documentación radicada.

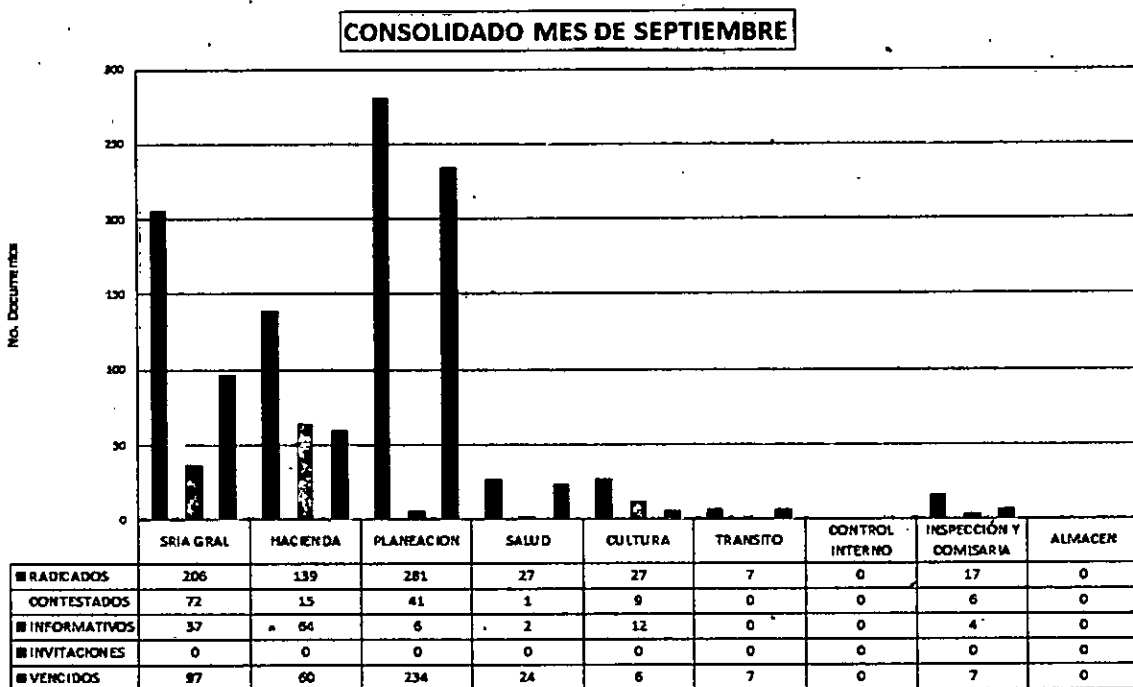


Gráfico No. 1: Consolidados mes de Septiembre
Fuente: Ventanilla Única

Como se puede observar en la Grafica No. 1, en el mes de septiembre fueron radicadas un total de **704** comunicaciones oficiales, de las cuales **125** eran informativas que equivale al **17,8%** y **144** solicitudes que se les dio respuesta dentro de los tiempos establecidos por la normatividad que representan **20,45%** del total de comunicaciones radicadas durante el periodo mencionado. Se infiere que en este periodo no se han adelantado las acciones necesarias por parte de las dependencias de la Administración Municipal con el fin de dar trámite oportuno a las comunicaciones radicadas, esto se ve reflejado en que, a la fecha de documentación del presente informe el **62%** de ellas no se les ha dado el trámite correspondiente y se encuentran vencidas.





2.- LAS OFICINAS Y SECRETARIAS DE DESPACHO:

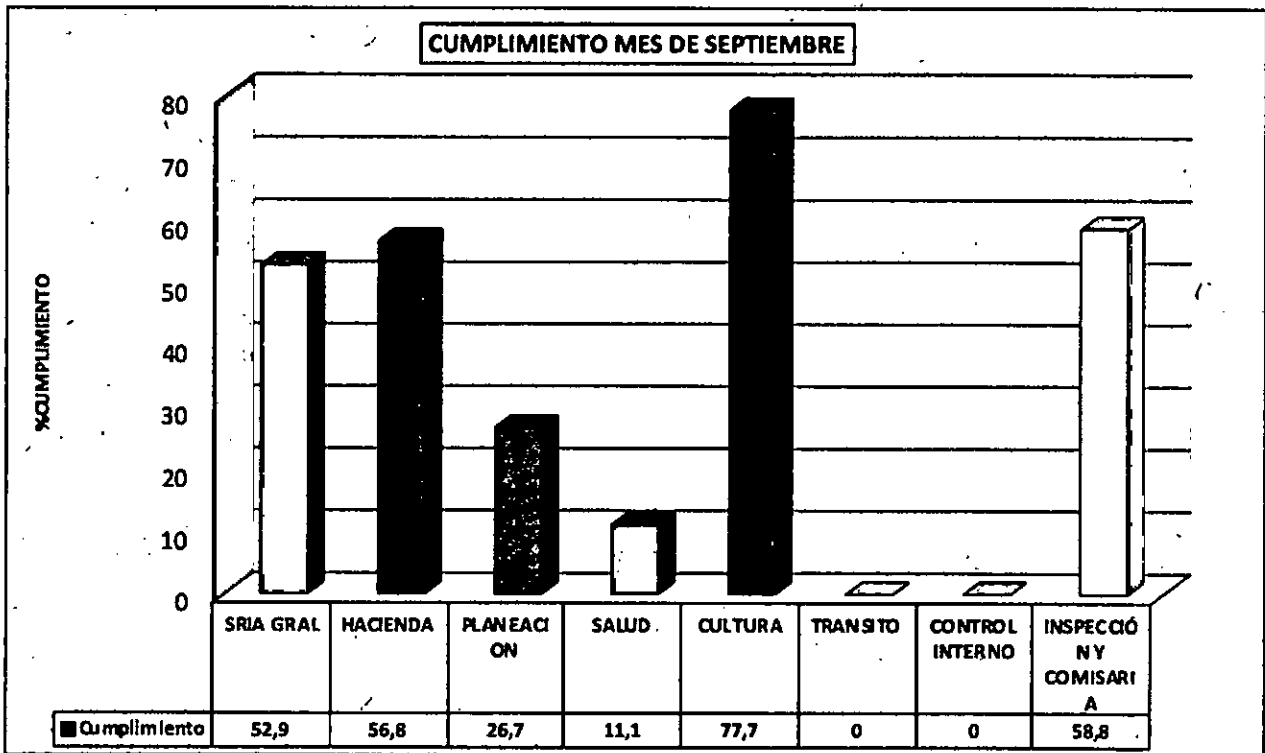


Gráfico No. 2: Cumplimiento mes de Septiembre
Fuente: Ventanilla Única

Como se Evidencia en la figura No. 2, en promedio las oficinas presentan un porcentaje de cumplimiento del 29,41% con los requerimientos y solicitudes realizadas por medio de la ventanilla única, dado que la oficina de control Interno no recibió ningún radicado durante el mes, pero la Unidad de tránsito sí recibió sin contestación alguna. También se evidencia que se ejecutó el descargue pertinente de las respuestas de la oficina de Inspección y comisaría a la base de datos de la ventanilla única.

2.1. La Secretaria General y de participación Comunitaria. - Presenta un indicador de cumplimiento del 52,9%. Como se observa a continuación en el gráfico No. 3, la Secretaría adelanta acciones para dar cumplimiento al trámite respectivo, que se ven reflejados en resultados satisfactorios para la comunidad por medio de la ventanilla única, pero que de igual forma esboza un gran margen de mejora. Cabe resaltar que, con respecto al mes inmediatamente anterior se presentó un incremento de más del 35%.



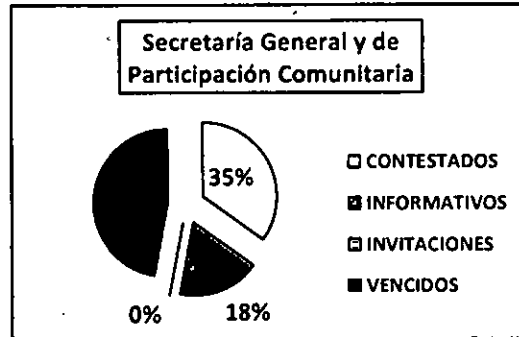


Gráfico No. 3: Cumplimiento en el mes de septiembre de la Secretaría General y de Participación Comunitaria
Fuente: Ventanilla Única

2.2. La Secretaria de Hacienda:

Como se observa en el gráfico No. 4, Presenta un Indicador de cumplimiento aproximado del 57%, la cual supero en un 35% con respecto al mes de agosto. 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 43% de solicitudes vencidas, un 46% fueron de carácter informativo y un 11% de solicitudes contestadas; no se presentaron invitaciones en el presente mes.

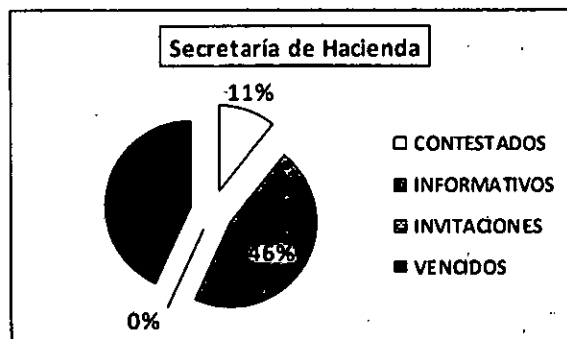


Gráfico No. 4: Cumplimiento en el mes de Septiembre de la Secretaría de Hacienda
Fuente: Ventanilla Única

Manos a la obra

Cra 8 No 8-54 Centro - Tel: 8784011 - Fax: 8784116 - Código Postal 412001 - Correo Electrónico: alcaldia@palermo-huila.gov.co





2.3. La Secretaria de Planeación e Infraestructura: Presenta un indicador de cumplimiento del 17 %. Como se observa en el gráfico No. 5, las comunicaciones vencidas representan el 83% de las comunicaciones que ingresaron a la oficina, siendo este un nivel de incumplimiento muy elevado que requiere que se tomen acciones por parte del jefe de la dependencia, esto con el fin de garantizar el derecho a que tiene la ciudadanía al acceso a la información pública.

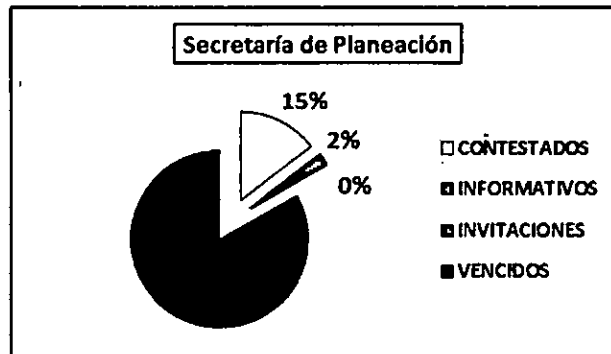


Gráfico No. 05: Cumplimiento en el mes de Septiembre de la Secretaría de Planeación e Infraestructura
Fuente: Ventanilla Única

2.4. La Secretaria de Salud Local. - presenta un indicador de cumplimiento del 11%, sigue siendo este el indicador de cumplimiento más bajo de las secretarías. Como se observa en el gráfico No. 6, con un 89% de comunicaciones a las cuales no se les ha dado trámites y las cuales han superado el tiempo establecido para tal fin, lo cual nos indica que La Unidad de Información de La Secretaria 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 8%, por tal se infiere que es necesario implementar las recomendaciones estipuladas.

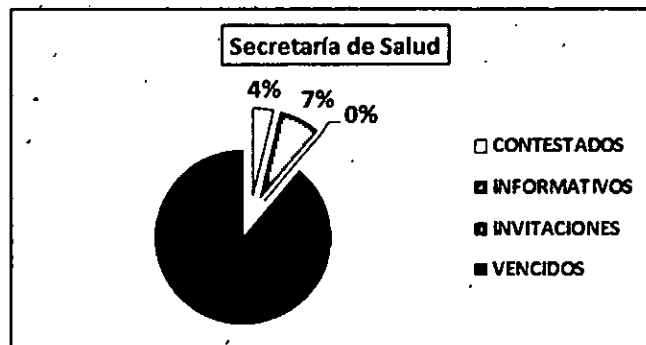


Gráfico No. 6: cumplimiento en el mes de Septiembre de la Secretaría de Salud
Fuente: Ventanilla Única



Manos a la Obra

Cra 8 No 8-54 Centro - Tel: 8784011 - Fax: 8784116 - Código Postal 412001 - Correo Electrónico: alcaldia@palermo-huila.gov.co





2.5. Secretaría de Cultura, Deporte y Desarrollo Educativo: Indica el índice de cumplimiento más alto con un 78% de cumplimiento. Como se observa en el gráfico No. 7, solo al 22% de los documentos radicados en ventanilla única para la Unidad de Información de la Secretaría de Cultura, Deporte y Desarrollo Educativo no se les ha dado el trámite respectivo, no se presentaron invitaciones durante el mes de septiembre. Cabe resaltar que esta oficina recibe un nivel inferior de comunicaciones si se le compara con otras oficinas, aunque se resalta su alto compromiso con el cumplimiento de los objetivos de la entidad, por tanto, se infiere que implementaron técnicas para cumplir con lo establecido, contemplando resultados satisfactorios para la comunidad por medio de la ventanilla única.

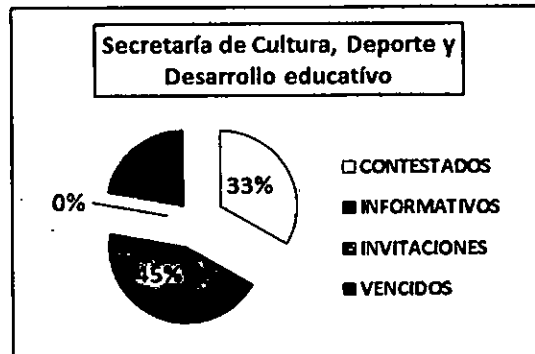


Gráfico No. 7: Cumplimiento en el mes de Septiembre Secretaría de Cultura, Deporte y Desarrollo Educativo
Fuente: Ventanilla Única

2.6. La Unidad de Transito. - Presenta un indicador de cumplimiento del 0%, siendo este el primer indicador de cumplimiento más bajo de las secretarías Como se observa en el gráfico No. 8, solo se generaron siete solicitudes por medio de la ventanilla única para la Unidad de Información de Transito, para las cuales no se obtuvo respuesta, se hace necesario solicitar información a la dependencia con el fin de identificar si realmente no existe cumplimiento alguno o si por el contrario no se ha actualizado la base de datos de la ventanilla única.



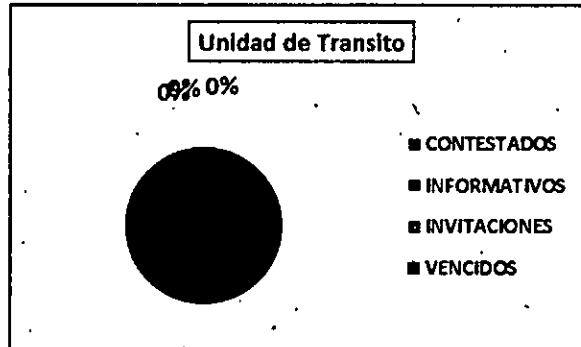


Gráfico No. 8: Cumplimiento en el mes de Septiembre de la Unidad de Tránsito
Fuente: Ventanilla Única

2.7. La Oficina de Inspección y Comisaría. - Indica un índice de cumplimiento del 59%, Como se observa en el gráfico No. 9, al 41% de los documentos radicados en ventanilla única para la Unidad de Información de la oficina de Inspección y Comisaría se les han vencido los términos para dar respuesta, y 59% de documentación radicada a los que se les ha hecho el debido descargue a la base de datos; por tanto, se evidencia que se han implementado actividades de mejoramiento para mantener resultados óptimos con respecto a las solicitudes, pues se evidencia un avance en un 26,68% a la vigencia del mes de Agosto, pero se debe continuar mejorando el nivel de cumplimiento, teniendo en cuenta que el trámite oportuno de dichas comunicaciones es un derecho al que tienen los ciudadanos.

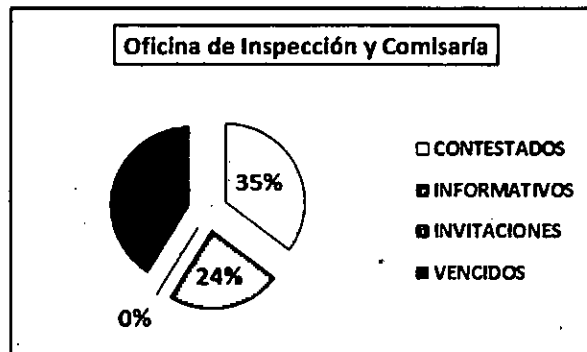


Gráfico No. 9: Cumplimiento en el mes de Septiembre de la Oficina de Inspección y Comisaría
Fuente: Ventanilla Única

3.- DERECHOS DE PETICIÓN: No se presentaron durante el mes de septiembre





RECOMENDACIONES.

- ✓ El nivel promedio de cumplimiento por parte de la Administración Municipal es inferior al 60%, lo cual requiere que se establezcan acciones que permitan identificar ese nivel de cumplimiento que esboza la información suministrada por la ventanilla única.
- ✓ 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 cada una de las oficinas, se están adelantando acciones de mejora, pero que a la fecha se debe continuar mejorando, teniendo en cuenta que el acceso a la información pública es un derecho al que tienen los ciudadanos.
- ✓ Según la información obtenida se requiere realizar seguimiento al cargue de información del trámite realizado para cada una de las comunicaciones 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 carácter disciplinario por el incumplimiento al Derecho de Petición, podría verse inmerso por omitir el trámite al mismo.

Fecha de presentación del informe: 10 de Octubre del 2019.


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

Manos a la obra

Cra 8 No 8-54 Centro - Tel: 8784011 - Fax: 8784113 - Código Postal 412001 - Correo Electrónico: alcaldia@palermo-huila.gov.co

