
	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PALERMO</b> <b>NIT. 891.180.021-9</b>		
	<b>INFORME</b>		
Fecha : 23/01/2012	Versión: 1	Código:	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 durante el primer semestre 2015.

#### FUENTES DE INFORMACIÓN:

Solicitud control interno	Dependencia	Respuestas
170.12.02.060 radicado 611 del 16/06/2015	Sría General	110.12.02 190 radicado 665 del 03/07/2015.-

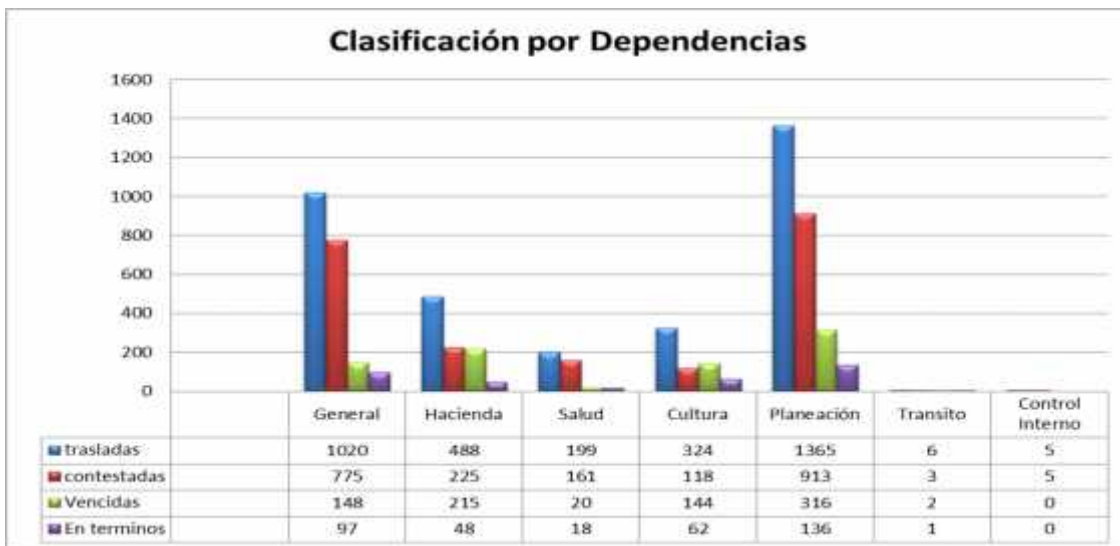
**METODOLOGIA:** Se analizó la información suministrada por la Secretaria General y de Participación Comunitaria, como se refleja a continuación:



Proyecto:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Yazmin Suarez Losada	Nombre: Yazmin Suarez Losada	Nombre: Yazmin Suarez Losada
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Porcentaje de cumplimiento del 64% según el registro en la Base de datos Unidad de Información.



Clasificación de comunicaciones por dependencias, identificando las trasladadas, contestadas, vencidas y en términos, reflejando el siguiente resultado:



Estado de cumplimiento por Dependencias:





Proyecto:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Yazmin Suarez Losada	Nombre: Yazmin Suarez Losada	Nombre: Yazmin Suarez Losada
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PALERMO</b> <b>NIT. 891.180.021-9</b>		
	<b>INFORME</b>		
Fecha : 23/01/2012	Versión: 1	Código:	Página 3

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 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.

Proyecto:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Yazmin Suarez Losada	Nombre: Yazmin Suarez Losada	Nombre: Yazmin Suarez Losada
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PALERMO</b> <b>NIT. 891.180.021-9</b>		
	<b>INFORME</b>		
Fecha : 23/01/2012	Versión: 1	Código:	Página 4

### Resultado de indicadores por dependencias.

Dependencia	Indicador de cumplimiento	Nivel
Cultura	36%	Intermedio
Hacienda	46%	Intermedio
Transito	50%	Intermedio
Planeación	67%	Satisfactorio
General	76%	Satisfactorio
Salud	81%	Satisfactorio
Control Interno	100%	Avanzado

### CONCLUSIONES:



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 no se identificó el tipo de canal, quedando generalizado el informe.

Las Secretarias de Cultura, Hacienda y Transito, presenta un nivel intermedio de cumplimiento, viene dando aplicación al procedimiento de Gestión documental, sin tener en cuenta el cumplimiento de forma completa, representa riesgo en la gestión administrativa.

Las Secretarias de Planeación, General y de Salud, presenta un nivel satisfactorio, cumple de forma completa y bien estructurada, aplica el procedimiento, toma acciones de seguimiento y análisis de las comunicaciones, facilita la gestión administrativa, no garantiza en un 100% la oportunidad en la atención de las peticiones, quejas y reclamos.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el presente informe, la oficina de control, realizara el seguimiento interno de las comunicaciones oficiales en cada una de las dependencias y emitirá el respectivo informe para la formulación del plan de mejoramiento institucional a que haya lugar.

Proyecto:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Yazmin Suarez Losada	Nombre: Yazmin Suarez Losada	Nombre: Yazmin Suarez Losada
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PALERMO</b> <b>NIT. 891.180.021-9</b>		
	<b>INFORME</b>		
Fecha : 23/01/2012	Versión: 1	Código:	Página 5

### RECOMENDACIONES:

La Unidad de Información debe Identificar en la base de datos, el canal de ingreso de las comunicaciones y el tipo de solicitud, para poder identificar de manera independiente dicha información,

La Secretaria General y de Participación Comunitaria, debe garantizar la administración del riesgo de Incumplimiento en la atención de peticiones, quejas y reclamos del proceso de comunicación y participación pública, establecido en el mapa de riesgos de anticorrupción y atención al ciudadano formulado para la presente vigencia.

Las Secretarías de Cultura, Hacienda y Transito, deben evaluar los resultados obtenidos en el presente informe; valorar el riesgo de Incumplimiento en la atención de peticiones, quejas y reclamos del proceso de comunicación y participación pública y tomar las acciones de mejora para el cumplimiento de manera completa del procedimiento de gestión documental.

Las Secretaria de Planeación, General y Salud Local, deben dar continuidad a la aplicación del proceso y garantizar el 100% de cumplimiento, en virtud a que a pesar de encontrarse un nivel satisfactorio se debe prevenir que se presente el riesgo de Incumplimiento en la atención de peticiones, quejas y reclamos y atender las peticiones vencidas que no han sido reportadas a la unidad de información para actualización de base de datos.

Fecha de presentación: Julio 8 de 2015.

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

Proyecto:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Yazmin Suarez Losada	Nombre: Yazmin Suarez Losada	Nombre: Yazmin Suarez Losada
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha: