


| | | |
|---|--------------------------------------|--------------------|
|  | OFICINA DE CONTROL INTERNO | CÓDIGO: FO-SCI-101 |
| | PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO | VERSIÓN: 1.0 |
| | SUBPROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | FECHA: 04-29-2011 |
| ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3 | EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | TRD: 1142.11.2 |

“INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS

DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

ALCALDÍA MUNICIPAL DE PALMIRA”

ASPECTOS GENERALES

FECHA: ENERO 15 DE 2014

PERIODO DE INFORME: 01.07.2013 AL 31.12.2013


OBJETIVO:

Cumplir con lo estipulado en el artículo 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2012: Las Oficinas de Control Interno deberán vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la Entidad un informe semestral.

En la página web principal de toda Entidad Pública deberá existir un link de QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Teniendo como objetivo principal la CALIDAD que se presta al proceso de recepción, trámite y seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias que ingresan a las diferentes Dependencias de la Alcaldía Municipal de Palmira.

| | | |
|---|----------------------|-------------------|
|  | CODIGO POSTAL 763533 | Página 1 de 18 |
|---|----------------------|-------------------|

| | | |
|---|--------------------------------------|--------------------|
|  | OFICINA DE CONTROL INTERNO | CÓDIGO: FO-SCI-101 |
| | PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO | VERSIÓN: 1.0 |
| | SUBPROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | FECHA: 04-29-2011 |
| ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3 | EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | TRD: 1142.11.2 |

Para cumplir con este objetivo es importante la participación activa de todos los funcionarios y contratistas, que permitan tener un Mejoramiento continuo, y brindarle al usuario un servicio con **CALIDAD**, el cual se vea reflejado en las respuestas oportunas, claras y de fondo, con lo anterior se concluye que si contestando a tiempo se deben disminuir notablemente el número de quejas, reclamos y tutelas por respuestas extemporáneas, el cual nos permitiría ser más eficientes y eficaces.

CONTROL DE LEGALIDAD

La evaluación es realizada por el periodo comprendido del 1 de Julio de 2013 al 31 de Diciembre de 2013, dando cumplimiento a:


- Ley 1474 de 2011 artículo 76
- Ley 1437 de 2011 Título 2
- Circular Externa No. 001 de 2011 expedida por el Consejo asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden Nacional y Territorial.

METODOLOGÍA APLICADA:

Se tomo como base el informe presentado por la Secretaria de Participación Ciudadana, atendiendo lo estipulado en el Decreto No.026 del 8 de Febrero de 2013 artículo 43 literal 3- funciones: hacer el seguimiento a las solicitudes de la Comunidad dirigidas a cada una de las Dependencias de la Alcaldía y al Alcalde, velando por su adecuada respuesta que debe ser mediada de manera objetiva y asociada a los resultados de la Administración.

Información de: Ventanilla Única, Buzones, Página Web (SAC -Secretaria de Educación) (SAC -Secretaria de (Salud) el SAC de la Secretaria de Educación es un programa del Ministerio de Educación Nacional, administrado por la Secretaria,

| | | |
|---|----------------------|-------------------|
|  | CODIGO POSTAL 763533 | Página 2 de 18 |
|---|----------------------|-------------------|

| | | |
|---|--------------------------------------|--------------------|
|  | OFICINA DE CONTROL INTERNO | CÓDIGO: FO-SCI-101 |
| | PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO | VERSIÓN: 1.0 |
| | SUBPROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | FECHA: 04-29-2011 |
| ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3 | EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | TRD: 1142.11.2 |


el cual facilita la recepción y control de todos los documentos, (nombre del solicitante, fecha, identificación del tema, número de folios, funcionario encargado de tramitarlo y fecha de respuesta).

De igual manera el SAC que administra la Secretaría de Salud es una herramienta tecnológica, implementada por dicha Secretaría, que permite el control de los documentos que se reciben, facilitando su trámite y oportunidad de brindar al ciudadano un excelente servicio con calidad y oportunidad.

Tabla No. 1

Contiene la distribución de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones, que cada Secretaria reportó, correspondiente al segundo Semestre de la vigencia 2013, sin tener en cuenta las dos Secretarías que tienen SAC (Sistema de Atención al Ciudadano) Educación y Salud.

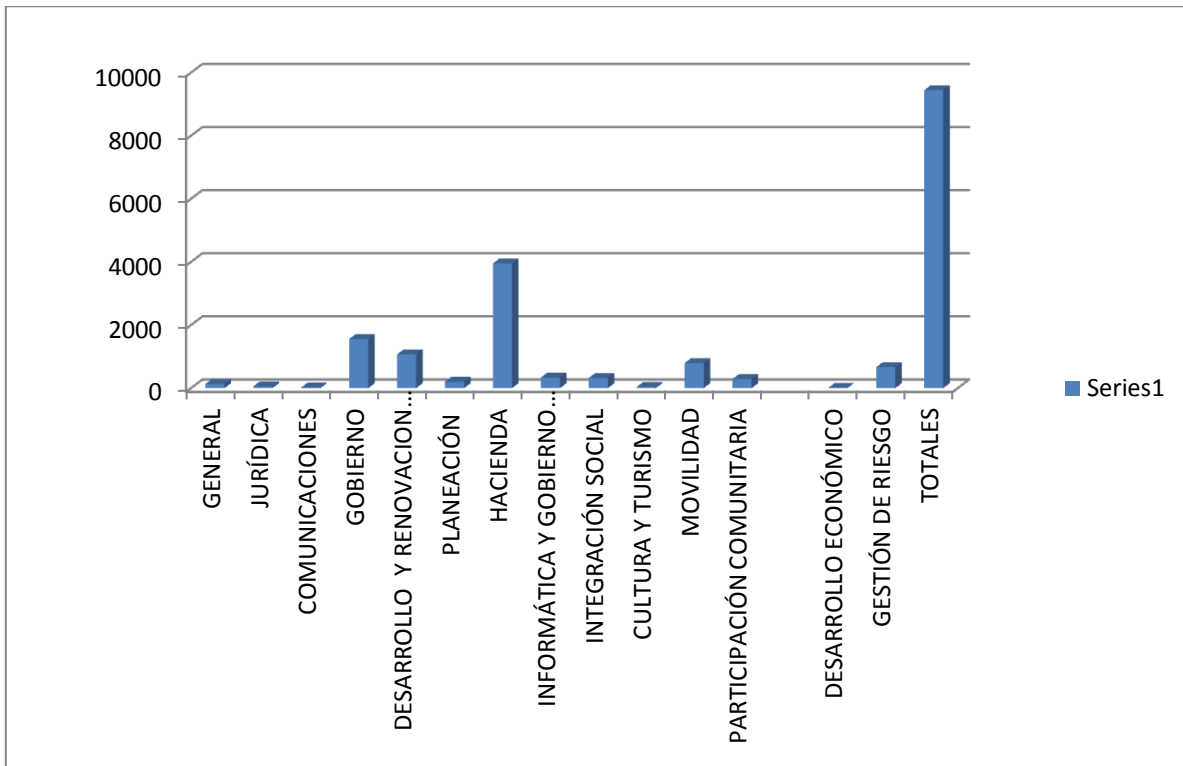
| SECRETARÍA | TOTALES |
|---------------------------------|---------|
| GENERAL | 130 |
| JURÍDICA | 56 |
| COMUNICACIONES | 22 |
| GOBIERNO | 1.556 |
| DESARROLLO Y RENOVACION URBANA | 1.069 |
| PLANEACIÓN | 205 |
| HACIENDA | 3.952 |
| INFORMÁTICA Y GOBIERNO EN LÍNEA | 335 |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | 323 |
| CULTURA Y TURISMO | 37 |
| MOVILIDAD | 793 |
| PARTICIPACIÓN COMUNITARIA | 289 |
| DESARROLLO ECONÓMICO | 8 |

| | | |
|---|--------------------------------------|--------------------|
|  | OFICINA DE CONTROL INTERNO | CÓDIGO: FO-SCI-101 |
| | PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO | VERSIÓN: 1.0 |
| | SUBPROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | FECHA: 04-29-2011 |
| ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3 | EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | TRD: 1142.11.2 |


| | |
|-------------------|--------------|
| GESTIÓN DE RIESGO | 665 |
| TOTALES | 9.440 |

FUENTE DE INFORMACIÓN: Secretarías relacionadas en la tabla 1.

Gráfico No. 1



Fuente: Datos de la tabla 1

| | | |
|---|--------------------------------------|--------------------|
|  | OFICINA DE CONTROL INTERNO | CÓDIGO: FO-SCI-101 |
| | PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO | VERSIÓN: 1.0 |
| | SUBPROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | FECHA: 04-29-2011 |
| ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3 | EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | TRD: 1142.11.2 |

En el grafico No. 1. Se recepcionaron entre Julio 01 a Diciembre 31 de 2013 un total **9.440** documentos entre peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, cartas de felicitaciones, interpuestas por la ciudadanía en las diferentes Secretarias de la Administración Municipal de Palmira, sin tener en cuenta dos Secretarias que manejan el SAC Sistema de Atención al Ciudadano (Secretaria de Educación y Secretaria de Salud).

En el grafico No. 1. Se puede observar que el primer lugar lo sigue ocupando la Secretaria de Hacienda Municipal con **3.952** peticiones, donde la principal queja es la misma del primer semestre, la cual tiene que ver con la inconformidad por el alza en los avalúos catastrales, y por ende el incremento en el pago del Impuesto Predial Unificado, lo anterior a raíz de la Actualización Catastral ordenada por el Gobierno Nacional, en cumplimiento de las leyes 1450 del 2011 y 14 de 1983.

El segundo lugar lo ocupa la Secretaría de Gobierno, con 1.556 documentos, o PQR sobre quejas generales de la comunidad (Seguridad).

El tercer lugar lo ocupa la Secretaría de Desarrollo y Renovación Urbana con 1.069 solicitudes, en las cuales sigue siendo la Vivienda la prioridad de la población.

El cuarto lugar lo ocupa la Secretaria de Movilidad con 793 documentos, debido al incremento del parque automotor en la ciudad y por los nuevos requisitos exigidos para la revalidación de las licencias de conducción.

En quinto lugar lo ocupa la Oficina de Gestión de Riesgo creada mediante Decreto 026 de Febrero de 2013, con 665 documentos recibidos como PQR, requiriendo en su gran mayoría podas de parques y todo lo que tiene que ver con la conservación del Medio Ambiente.


| | | |
|---|--------------------------------------|--------------------|
|  | OFICINA DE CONTROL INTERNO | CÓDIGO: FO-SCI-101 |
| | PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO | VERSIÓN: 1.0 |
| | SUBPROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | FECHA: 04-29-2011 |
| ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3 | EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | TRD: 1142.11.2 |

TABLA NO. 2

Se puede observar la distribución total de las PQRS- Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones radicadas en cada una de las Secretarías entre el primero de Julio a Diciembre 31 de 2013 incluyendo las dos Secretarías que manejan el **SAC** (Secretaría de Educación y Secretaría de Salud)

Tabla No.2

| SECRETARÍA | TOTAL / SECRETARÍA |
|---------------------------------|---------------------------|
| GENERAL | 130 |
| JURÍDICA | 56 |
| COMUNICACIONES | 22 |
| GOBIERNO | 1.556 |
| DESARROLLO Y RENOVACION URBANA | 1.069 |
| PLANEACIÓN | 205 |
| HACIENDA | 3.952 |
| INFORMÁTICA Y GOBIERNO EN LÍNEA | 335 |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | 323 |
| CULTURA Y TURISMO | 37 |
| MOVILIDAD | 793 |
| PARTICIPACIÓN COMUNITARIA | 289 |
| DESARROLLO ECONÓMICO | 8 |
| GESTIÓN DE RIESGO | 665 |
| SALUD | 464 |
| EDUCACIÓN | 5.450 |
| TOTALES | 15.354 |

FUENTE DE INFORMACIÓN: (datos de la tala 2)

| | | |
|---|----------------------|-------------------|
|  | CODIGO POSTAL 763533 | Página 6 de 18 |
|---|----------------------|-------------------|


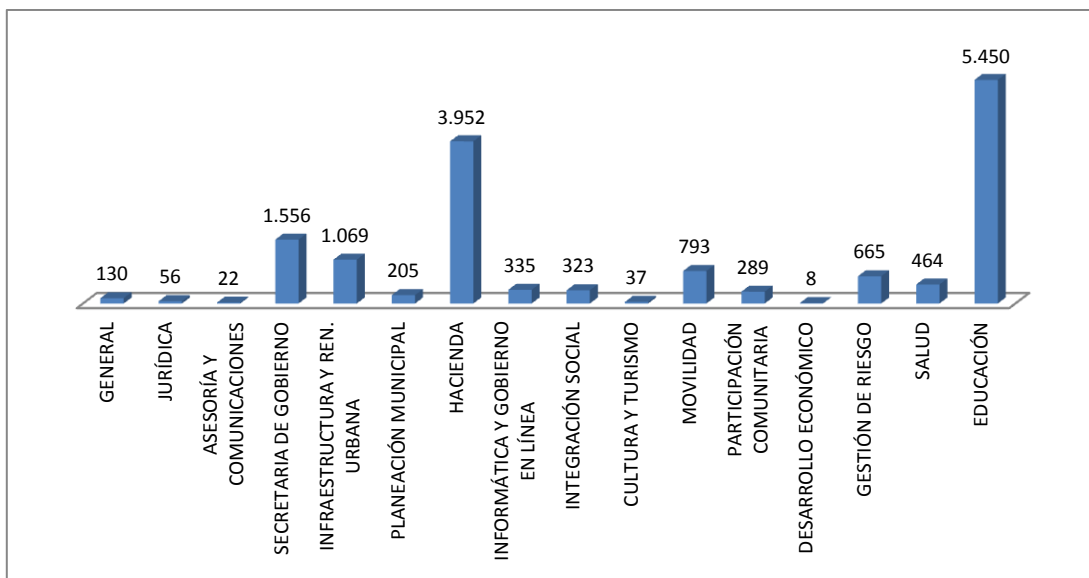
| | | |
|---|--------------------------------------|--------------------|
|  | OFICINA DE CONTROL INTERNO | CÓDIGO: FO-SCI-101 |
| | PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO | VERSIÓN: 1.0 |
| | SUBPROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | FECHA: 04-29-2011 |
| ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3 | EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | TRD: 1142.11.2 |


GRAFICO NO. 2



Se puede concluir que en el segundo Semestre de la vigencia 2013 (Julio a Diciembre) el total de documentos recibidos ascienden a **15.354** presentados por la Ciudadanía a las diferentes Secretarías de la Administración Municipal de Palmira, teniendo en cuenta las dos Secretarías que manejan el SAC (Educación y Salud)

Se puede observar que la Secretaría de Educación Municipal que cuentan con la fortaleza del aplicativo **SAC**, ocupa el primer lugar en la recepción de PQRS, con **5.450**, que comprenden solicitudes de Docentes, Directivos Docentes y Personal Administrativo, adscritos a la Secretaría de Educación y la Comunidad en general.

Entre las principales peticiones tenemos: solicitudes de tiempo de Servicios, cesantías, incapacidades, ausencias, control de jornadas, homologaciones, derechos a primas académicas, escalafones, avales para certificados de estudios para el exterior, cupos o cobertura para estudiantes en los colegios.

| | | |
|---|--------------------------------------|--------------------|
|  | OFICINA DE CONTROL INTERNO | CÓDIGO: FO-SCI-101 |
| | PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO | VERSIÓN: 1.0 |
| | SUBPROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | FECHA: 04-29-2011 |
| ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3 | EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | TRD: 1142.11.2 |

En un segundo lugar la Secretaría de Hacienda con 3.952 documentos.


TABLA NO. 3

TUTELAS

Mediante Oficio fechado Enero 14 del 2014, la abogada contratista de la Oficina Jurídica Dra. MIRIAM RUTH MORALES, presenta informe del semestre Julio a Diciembre de 2013 por concepto de Tutelas interpuestas por la Comunidad por la no contestación de Derechos de Petición dentro del término legal, requiriéndose a las dependencias para que procedieran a dar respuestas a las peticiones y así contestar las Acciones de Tutela como HECHO SUPERADO, logrando con esto la terminación de la Acción Constitucional.

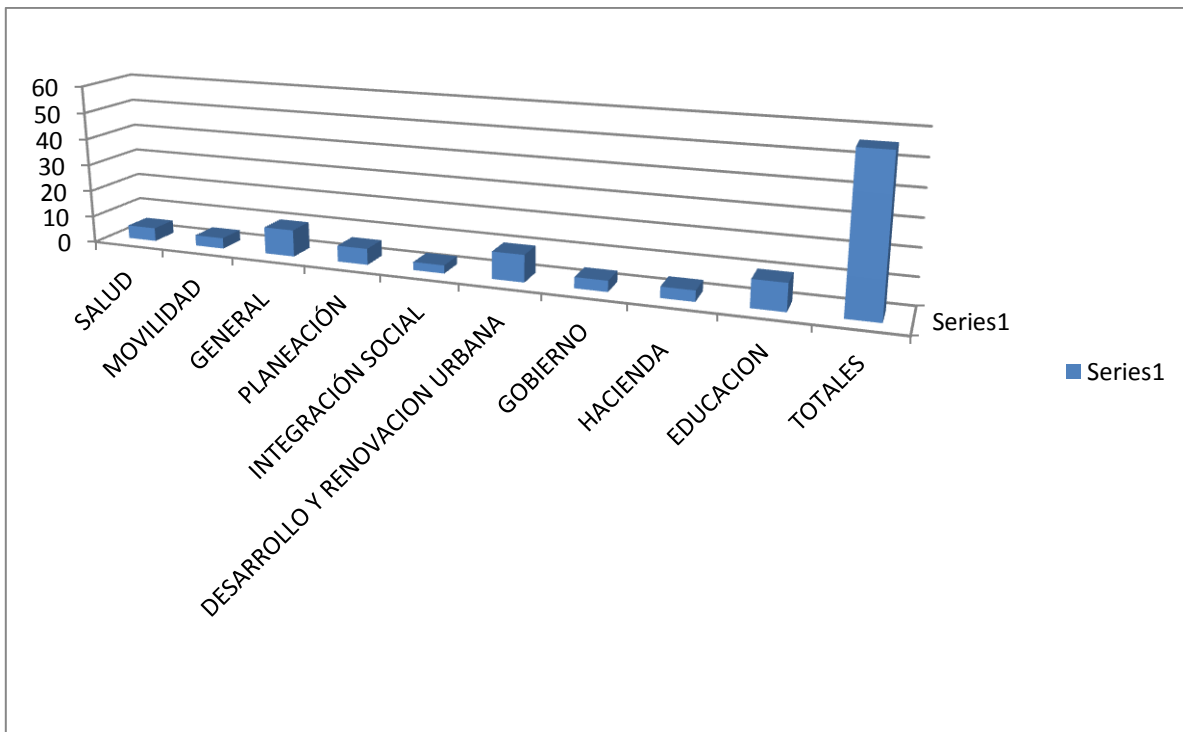
Tabla No. 3

| SECRETARIA | NUMERO DE TUTELAS |
|-----------------------------------|-------------------|
| SALUD | 5 |
| MOVILIDAD | 4 |
| GENERAL | 10 |
| PLANEACIÓN | 6 |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | 3 |
| DESARROLLO Y RENOVACION URBANA | 10 |
| GOBIERNO | 4 |


| | | |
|---|--------------------------------------|--------------------|
|  | OFICINA DE CONTROL INTERNO | CÓDIGO: FO-SCI-101 |
| | PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO | VERSIÓN: 1.0 |
| | SUBPROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | FECHA: 04-29-2011 |
| ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3 | EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | TRD: 1142.11.2 |

| | |
|----------------|-----------|
| HACIENDA | 4 |
| EDUCACION | 10 |
| TOTALES | 56 |

Gráfico No. 3



Fuente: Información de la tabla No.3

| | | |
|---|--------------------------------------|--------------------|
|  | OFICINA DE CONTROL INTERNO | CÓDIGO: FO-SCI-101 |
| | PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO | VERSIÓN: 1.0 |
| | SUBPROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | FECHA: 04-29-2011 |
| ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3 | EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | TRD: 1142.11.2 |

El Grafico No. 3. Refleja **(56)** derechos de petición que los Ciudadanos radicaron a las diferentes Secretarías, y no fueron contestados en las fechas establecidas, ocasionando que el ciudadano interpusiera acción de tutela por la violación al acceso de información.

Observándose que los controles que adelantan las respectivas Secretarías a este tema no se está cumpliendo con lo normado en el término de **Materialidad** y **Oportunidad** de la respuesta, generándose Riesgo de Imagen y Riesgo de Cumplimiento y de tranquilidad Jurídica, lo cual genera un desgaste Administrativo y reproceso, lo cual se pueden evitar atendiéndose de primer plano con eficiencia las solicitudes de los ciudadanos.

Como se mencionó en el informe anterior del primer semestre, se requiere de adquirir una **HERRAMIENTA TECNOLOGIA SUPER URGENTE**, porque al no contar con ella, impide un verdadero seguimiento a la trazabilidad en la gestión

Documental, se necesita identificar la forma oportuna en qué estado se encuentra y cuál es su respuesta, ya que la Ventanilla única solo hace la función de recepción de las PQRS.

TABLA NO 4

Los datos suministrados por la Ventanilla Única son los siguientes:

| | |
|---|--------|
| DOCUMENTOS RECEPCIONADOS POR LA VENTANILLA | 15.648 |
| DOCUMENTOS TRAMITADOS POR LAS SECRETARIAS SIN INCLUIR EDUCACION Y SALUD | 9.218 |


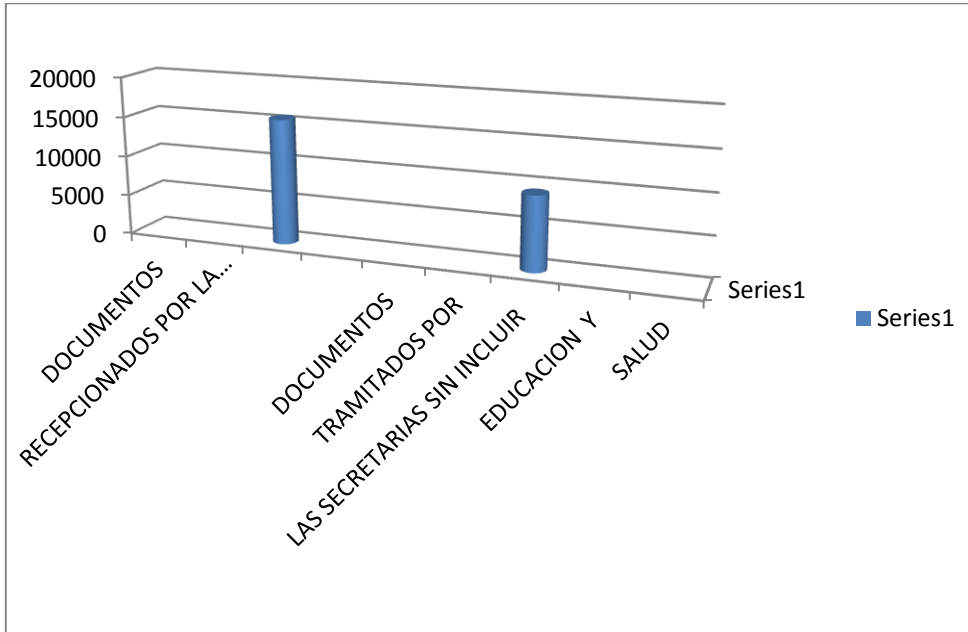
| | | |
|---|--------------------------------------|--------------------|
|  | OFICINA DE CONTROL INTERNO | CÓDIGO: FO-SCI-101 |
| | PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO | VERSIÓN: 1.0 |
| | SUBPROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | FECHA: 04-29-2011 |
| ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3 | EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | TRD: 1142.11.2 |


Grafico No. 4



Fuente: Datos de la tabla No. 4

En el grafico No.4 podemos observar que la Oficina de la ventanilla Única nos reporta un total de **15.648** documentos que fueron recibidos de manera manual por carecer de la herramienta tecnológica apropiada, que permita determinar con exactitud el número de documentos por cada Secretaria, que clase de documento se recibió, número de folios de cada documento etc. pues esta información varía frente al número de documentos tramitados por cada secretaria **9.440**

Lo anterior nos alerta para tomar acciones de mejora al proceso de las P.Q.R; ya que se supone que si se tiene la ventanilla única debería estar centralizado su ingreso y no arrojar una diferencia tan grande, además

| | | |
|---|--------------------------------------|--------------------|
|  | OFICINA DE CONTROL INTERNO | CÓDIGO: FO-SCI-101 |
| | PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO | VERSIÓN: 1.0 |
| | SUBPROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | FECHA: 04-29-2011 |
| ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3 | EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | TRD: 1142.11.2 |

que no permite conocer la trazabilidad de la gestión documental que genera cada uno de los documentos.

Tabla No. 5

Se puede evidenciar que se han presentado 149 Felicitaciones que los ciudadanos han expresado a las diferentes Secretarías por la satisfacción de un buen servicio prestado con calidad, así:

| SECRETARÍA | FELICITACIONES | |
|-----------------------------|----------------|-------------|
| | RECIBIDAS | CONTESTADAS |
| GENERAL | 2 | 2 |
| COMUNICACIONES | 3 | 3 |
| GOBIERNO | 27 | 20 |
| PLANEACIÓN | 2 | 2 |
| DESARROLLO Y RENOVACION URB | 18 | 18 |
| HACIENDA | 34 | 28 |
| MOVILIDAD | 51 | 51 |
| EDUCACIÓN | 4 | 4 |
| PARTICIPACIÓN COMUNITARIA | 8 | 8 |
| TOTAL | 149 | 136 |

Fuente: Dependencias tabla 5

| | | |
|---|----------------------|--------------------|
|  | CODIGO POSTAL 763533 | Página 12 de 18 |
|---|----------------------|--------------------|


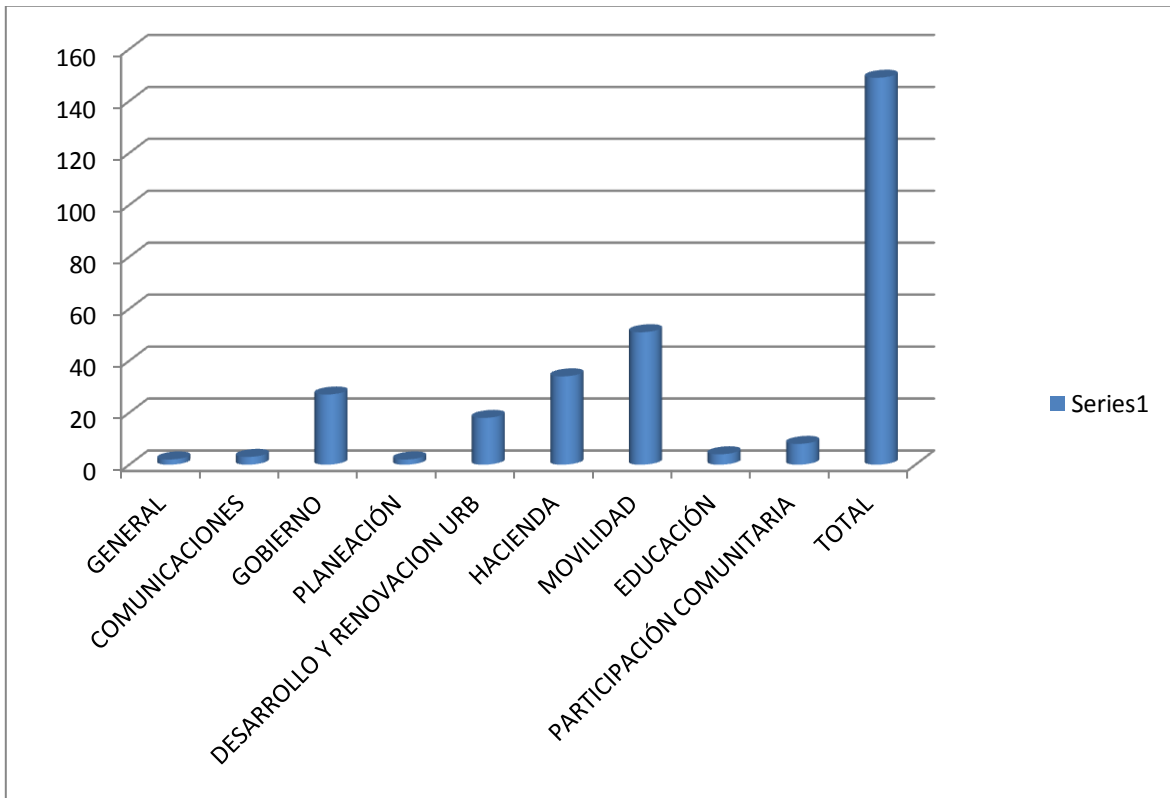
| | | |
|---|--------------------------------------|--------------------|
|  | OFICINA DE CONTROL INTERNO | CÓDIGO: FO-SCI-101 |
| | PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO | VERSIÓN: 1.0 |
| | SUBPROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | FECHA: 04-29-2011 |
| ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3 | EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | TRD: 1142.11.2 |

Grafico No. 5



Fuente: Datos tabla 5

La comunidad así como se toma su tiempo para extender derechos de Petición quejas, reclamos, y sugerencias también lo hace para reconocer los servicios prestados, radicando cartas de felicitaciones.

Resaltándose la labor de la Secretaría de Movilidad con 51 cartas de felicitación, seguido de la Secretaria de Hacienda con 34 y la Secretaria de Gobierno con 27.


| | | |
|---|--------------------------------------|--------------------|
|  | OFICINA DE CONTROL INTERNO | CÓDIGO: FO-SCI-101 |
| | PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO | VERSIÓN: 1.0 |
| | SUBPROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | FECHA: 04-29-2011 |
| ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3 | EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | TRD: 1142.11.2 |

TABLA No. 6

ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

| SECRETARIA | ENCUESTAS REALIZADAS | RESPUESTA BUENO | RESPUESTA REGULAR | RESPUESTA MALO |
|-----------------------------|----------------------|-----------------|-------------------|----------------|
| GENERAL | 100 | 68 | 22 | 10 |
| JURIDICA | 9 | 9 | | |
| COMUNICACIONES | 12 | | | |
| DESARROLLO ECONOMICO | 8 | 7 | 1 | |
| GOBIERNO | 350 | 300 | 35 | 15 |
| PLANEACION | 198 | 179 | 19 | |
| RENOVACION URBANA | 20 | 20 | | |
| HACIENDA | 32 | 28 | 3 | 1 |
| INFORMATICA Y GBNO EN LINEA | 12 | 12 | | |
| INTEGRACION SOCIAL | 8 | 4 | 3 | 1 |
| CULTURA Y TURISMO | 37 | 37 | | |
| EDUCACION | 169 | 124 | 29 | 16 |
| PROTECCION EN SALUD | 18 | 17 | 1 | |
| PARTICIPACION COMUNITARIA | 8 | 5 | 2 | 1 |
| TOTALES | 1001 | 842 | 115 | 44 |

| | | |
|---|----------------------|--------------------|
|  | CODIGO POSTAL 763533 | Página 14 de 18 |
|---|----------------------|--------------------|


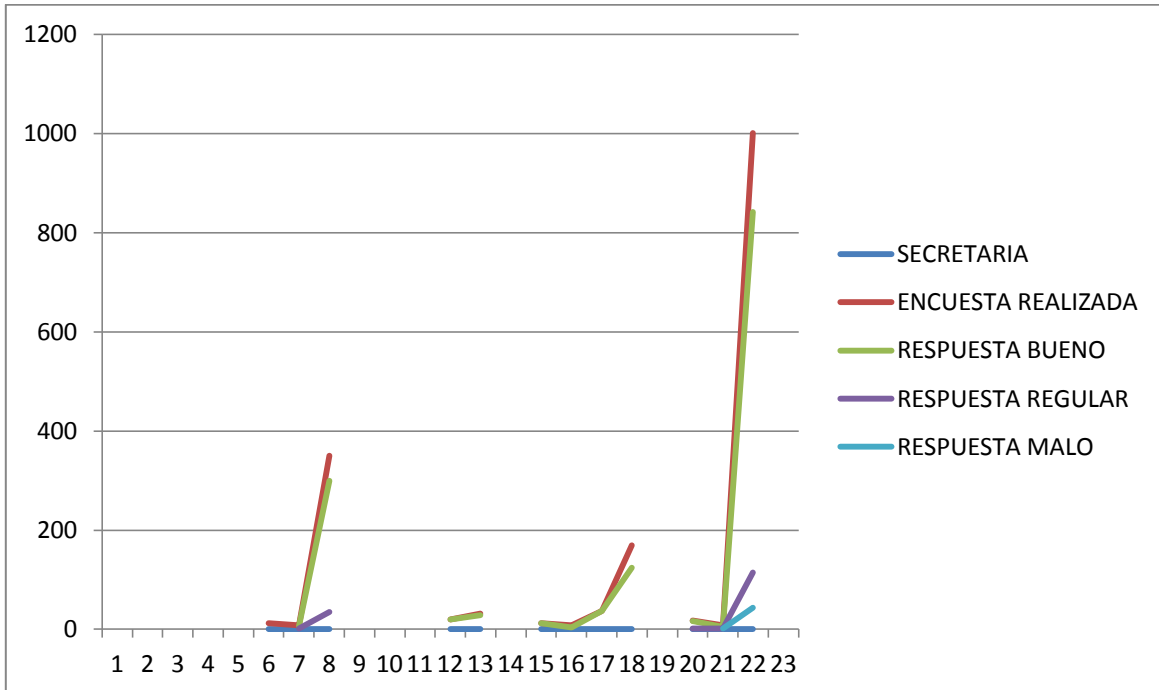

| | | |
|---|--------------------------------------|--------------------|
|  | OFICINA DE CONTROL INTERNO | CÓDIGO: FO-SCI-101 |
| | PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO | VERSIÓN: 1.0 |
| | SUBPROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | FECHA: 04-29-2011 |
| ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3 | EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | TRD: 1142.11.2 |

FIGURA NO. 6



Fuente: Datos de la tabla No. 6

Los resultados de las encuestas de Satisfacción del Cliente arrojan un resultado positivo, puesto que para ser el primer ejercicio en este semestre (Octubre a Diciembre 2013) se encuentran Secretarias que se comprometieron entregándole a los Ciudadanos las encuestas para que calificaran sus servicios, entre ellas se resalta a la Secretaria de Gobierno con 350 encuestas, seguida de la Secretaria de Planeación con 198 y en un tercer lugar la Secretaria de Educación con 169 encuestas.

| | | |
|---|--------------------------------------|--------------------|
|  | OFICINA DE CONTROL INTERNO | CÓDIGO: FO-SCI-101 |
| | PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO | VERSIÓN: 1.0 |
| | SUBPROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | FECHA: 04-29-2011 |
| ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3 | EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | TRD: 1142.11.2 |

El total de los Ciudadanos encuestados fueron 1001, calificando el servicio recibido con un porcentaje del 84%, bueno, un 12% como regular y un 4% lo consideran malo.

Se observo que ninguna Secretaria pondero sus resultados, por lo tanto no están utilizando bien la información en la mejora de sus propios procesos, es decir revisar el resultado de las encuestas y organizar un plan de mejoramiento en las preguntas que nos calificaron regular o malo, ya que lo anterior afecta directamente el Sistema Integrado de Gestión.

OTROS MECANISMOS DE RECEPCIÓN DE LAS P.Q.R.

La Oficina Asesora de Comunicaciones atendiendo la circular externa No. 001 de 2011 implemento los links que se detallan a continuación:


1. <http://www.palmira.gov.co/atencion-al-ciudadano/peticioentes-quejas-y-reclamos>.
2. Al correo de la oficina de participación comunitaria llegan la mayoría de quejas y requerimientos de los ciudadanos para hacer enlace con las diferentes Secretarías.

Mecanismos que a la fecha, no se están operado por falta, de funcionamiento de la Oficina de quejas y reclamos.

Buzones de Peticiones, Quejas, reclamos y denuncias

Estos buzones existen pero están en proceso de socialización por parte de las diferentes Secretarías, en donde se debe trabajar más para concientizar sobre su utilidad en la atención de las PQR de los ciudadanos, y su ubicación sigue siendo la misma como se menciona en el informe anterior.

| | | |
|---|----------------------|--------------------|
|  | CODIGO POSTAL 763533 | Página 16 de 18 |
|---|----------------------|--------------------|

| | | |
|---|--------------------------------------|--------------------|
|  | OFICINA DE CONTROL INTERNO | CÓDIGO: FO-SCI-101 |
| | PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO | VERSIÓN: 1.0 |
| | SUBPROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | FECHA: 04-29-2011 |
| ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3 | EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | TRD: 1142.11.2 |


Se recomienda a las personas encargadas de administrar estos buzones, revisar a diario la correspondencia, con el fin de ofrecer un servicio ágil y oportuno, estando pendientes de las peticiones radicadas.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta que la esencia de la función pública es prestar un buen servicio al ciudadano se recomienda:

- ✓ -Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que estipula:
- **La OFICINA DE QUEJAS Y RECLAMOS**, adscrita a la Secretaria de Participación Comunitaria, ubicada en el primer piso del Edificio Cam ya debe de estar prestando sus servicios a la Comunidad, atendiendo en debida forma las solicitudes, quejas o reclamos de los Ciudadanos .
- ✓ El proceso sigue siendo débil, no hay homogeneidad en la información, con lo cual se requiere adquirir con urgencia una herramienta (Software) para el manejo del proceso de las PQRS en la Administración Municipal, con la finalidad de prestar un servicio con calidad, que permita ser más eficientes y eficaces.
- ✓ Se evidencia que no hay integralidad del proceso, se debe socializar entre las diferentes Secretarías, con cada uno de sus funcionarios enlaces concientizándolos de la importancia de esta herramienta que permita tener las bases suficientes para mejorar los procesos y por ende satisfacer las necesidades del ciudadano.
- ✓ En el temas de las Encuestas de Satisfacción al Ciudadano, ninguna Secretaria pondero los resultados de estas, por lo tanto no están utilizando la información en el avance de sus propios procesos, es decir que deben revisar cada uno de los efectos de las encuestas y

| | | |
|---|----------------------|--------------------|
|  | CODIGO POSTAL 763533 | Página 17 de 18 |
|---|----------------------|--------------------|

| | | |
|---|--------------------------------------|--------------------|
|  | OFICINA DE CONTROL INTERNO | CÓDIGO: FO-SCI-101 |
| | PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO | VERSIÓN: 1.0 |
| | SUBPROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | FECHA: 04-29-2011 |
| ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3 | EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | TRD: 1142.11.2 |

organizarse un plan de mejora, ya que lo anterior afecta directamente el Sistema Integrado de Gestión.

- ✓
- ✓ En el tema de las tutelas se evidencia, que los controles que adelantan las respectivas Secretarías a este tema, no se están cumpliendo con lo normado en el término de **Materialidad** y **Oportunidad** de la respuesta, generándose Riesgo de Imagen, Riesgo de Cumplimiento y de tranquilidad Jurídica, implicando un desgaste Administrativo y reproceso, lo anterior se puede evitar atendiéndose de primer plano con eficiencia las solicitudes de los ciudadanos.

Atentamente,

JOSE HUMBERTO PACHECO VELASCO
Jefe Oficina de Control Interno

PATRICIA CUERVO SILVA
*Profesional Especializado
 Oficina de Control Interno*

Elaboró y Proyecto: Patricia Cuervo Silva

| | | |
|---|----------------------|--------------------|
|  | CODIGO POSTAL 763533 | Página 18 de 18 |
|---|----------------------|--------------------|