
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SCI-050
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: ADMINISTRACIÓN OCI	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3	FASES DE AUDITORÍA INTERNA INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	TRD: 1142.6.1-001

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES EN LA ALCALDIA DE PALMIRA, EN EL PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2012 – (Realizado en Enero 24 de 2013)

TABLA DE CONTENIDO

1.	INFORMACIÓN GENERAL.....	2
1.1	ALCANCE	2
1.2	FECHA DEL INFORME	3
1.3	CRITERIOS	3
1.4	TIPO DE INFORME	3
1.5	COORDINACION.....	3
1.6	AUDITOR.....	3
2.	OBJETIVOS DEL INFORME	3
3.	RESULTADOS	4
3.1	TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES POR ESTADO.....	4
3.2	PARTICIPACION POR TIPO DE TRAMITE CIUDADANO SOLICITADO	5
3.3	PETICIONES POR ESTADO	5
4.	CONCLUSIÓN	6

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SCI-050
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: ADMINISTRACIÓN OCI	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3	FASES DE AUDITORÍA INTERNA INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	TRD: 1142.6.1-001

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 ALCANCE

En cumplimiento con el “ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN, Por el 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, en el ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. 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. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.


PETICIONES: Es la solicitud respetuosa de información o actuación relacionada con la prestación del servicio, que el cliente tiene derecho a presentar a la Administración Municipal


QUEJA: Medio por el cual el cliente coloca en manifiesto una inconformidad con la forma o condiciones como se ha prestado el servicio.

RECLAMO: Medio por el cual el cliente coloca su inconformidad con el servicio prestado.

SUGERENCIAS: Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

DENUNCIAS: Es el mecanismo mediante el cual cualquier persona natural o jurídica da a conocer en forma verbal o escrita, a la Alcaldía de Palmira, hechos o conductas con las que se pueda presumir posible manejo irregular o eventual detrimento de los bienes o fondos del Estado, o una indebida gestión fiscal, bien sea por parte de un servidor público o de un particular que administre dichos fondos o bienes.

	EDIFICIO CAMP CALLE 30 CON CARRERA 29 ESQUINA PBX: 2709500	Página 2 de 6
	www.palmira.gov.co	

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SCI-050
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: ADMINISTRACIÓN OCI	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3	FASES DE AUDITORÍA INTERNA INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	TRD: 1142.6.1-001

FELICITACIONES: Se entienden como las manifestaciones escritas, verbales o en medios electrónicos, de gratitud por un servicio satisfactorio.

En este sentido, se presenta el siguiente informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de la Alcaldía de Palmira en el Periodo Julio a Diciembre de 2012.

1.2 FECHA DEL INFORME

Este procedimiento efectúa en enero 22 de 2013.

1.3 CRITERIOS

En la realización del informe, se tomaron como criterios la Constitución Nacional, el Estatuto Anticorrupción y demás normas aplicables

1.4 TIPO DE INFORME

Es un informe de cumplimiento

1.5 COORDINACION


José Humberto Pacheco

1.6 AUDITOR

Arvey Lozano

2. OBJETIVOS DEL INFORME

Realizar el seguimiento y evaluación, al cumplimiento del trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en la Alcaldía de Palmira, en el periodo Julio a Diciembre de 2012.

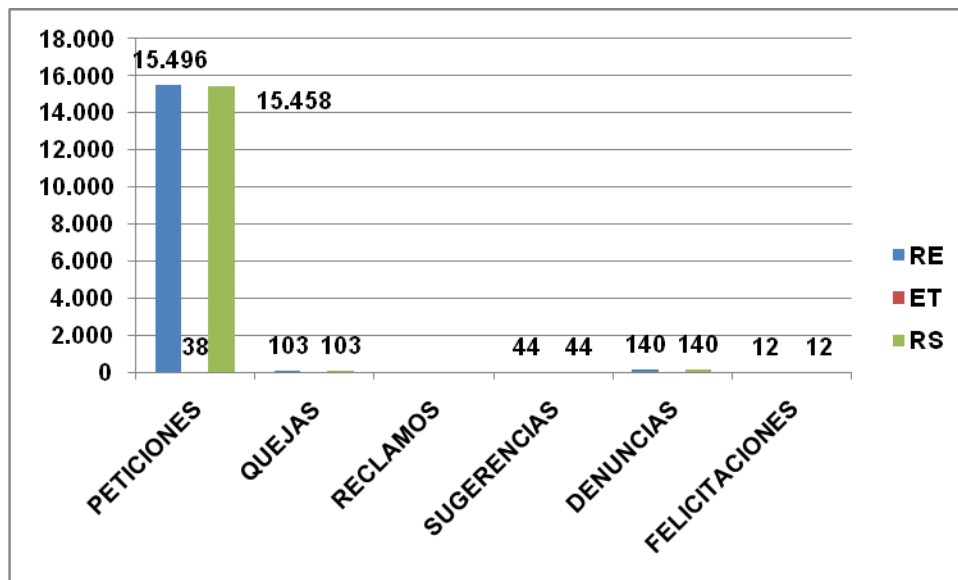
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SCI-050
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: ADMINISTRACIÓN OCI	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3	FASES DE AUDITORÍA INTERNA INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	TRD: 1142.6.1-001

3. RESULTADOS

3.1 TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES POR ESTADO


En el Gráfico 1. se presenta la distribución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por estado de Julio a Diciembre de 2012

Gráfico 1. Distribución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por estado de Julio a Diciembre de 2012.



Fuente: Elaboración propia con información de las Dependencias

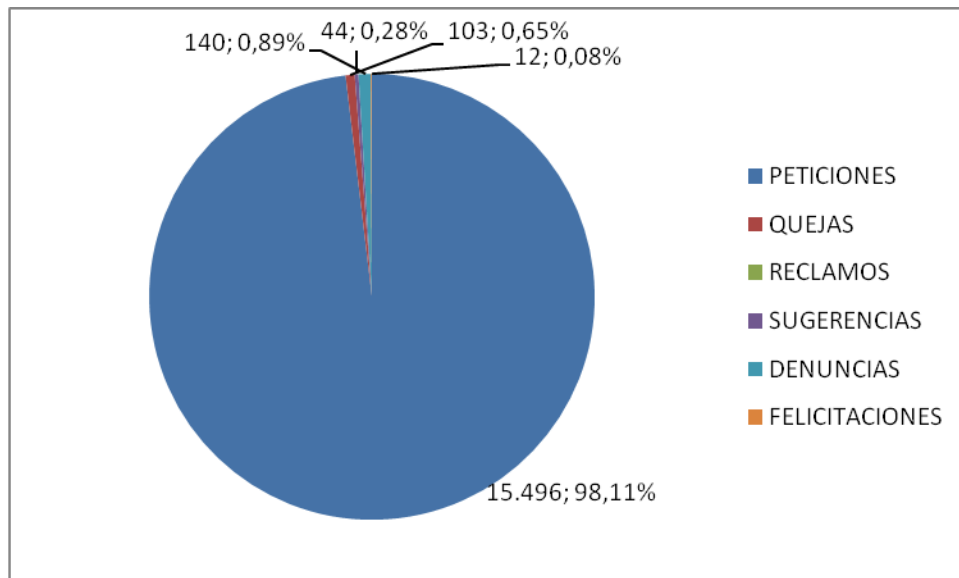
De acuerdo con el cuadro 1, a diciembre 31 de 2012 de las 15.496 peticiones presentadas por la ciudadanía, a las diferentes dependencias de la Administración Municipal de Palmira, 15.458 fueron resueltas y estaban en proceso de resolución un total de 38. Se presentaron 103 quejas las cuales fueron tramitadas en su totalidad. Se presentaron 44 sugerencias, las cuales se tramitaron en su integridad. de las 140 denuncias presentadas, se atendieron 140 y de las 12 felicitaciones recibidas se respondieron igual número.

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SCI-050
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: ADMINISTRACIÓN OCI	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3	FASES DE AUDITORÍA INTERNA INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	TRD: 1142.6.1-001

3.2 PARTICIPACION POR TIPO DE TRAMITE CIUDADANO SOLICITADO

En el Gráfico 2, se muestra la distribución porcentual por tipo de trámite solicitado por la ciudadanía.

Gráfico 2. Participación por tipo de trámite ciudadano solicitado



Fuente: Elaboración propia con información de las Dependencias

De acuerdo con el tipo de trámite ciudadano solicitado en el periodo Julio a Diciembre de 2012, el 98,11% correspondió a peticiones, el 0,89% a denuncias, el 0,65% a quejas ciudadanas, el 0,28% a sugerencias y el 0,08% a felicitaciones.

3.3 PETICIONES POR ESTADO

En el gráfico 3 se muestra el tipo de peticiones por estado. De acuerdo con ello, el 99,75% de las peticiones presentadas fueron resueltas y el 0,25% se encontraba en trámite para ser resuelta el 31 de diciembre de 2012.


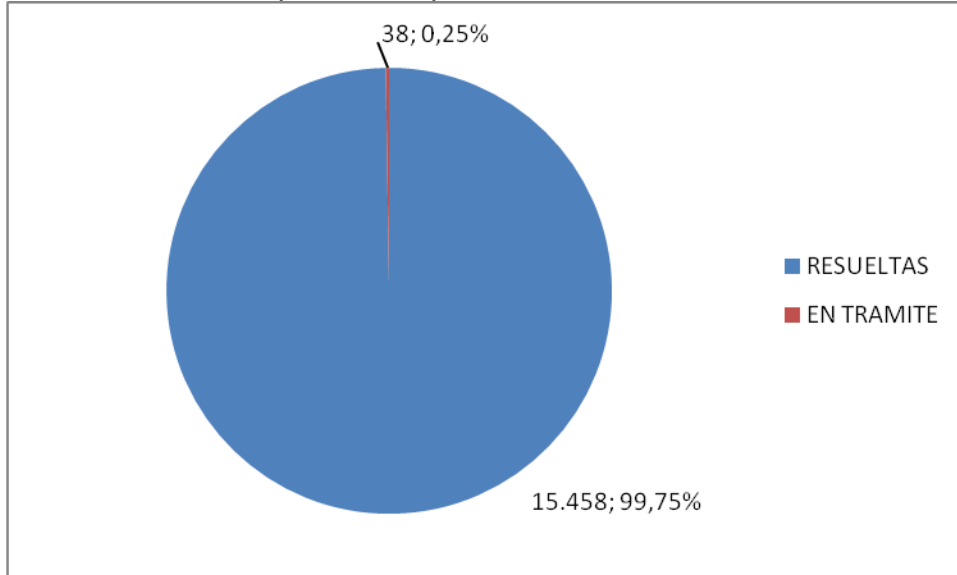
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SCI-050
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: ADMINISTRACIÓN OCI	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3	FASES DE AUDITORÍA INTERNA INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	TRD: 1142.6.1-001

Gráfico 3. Distribución de las peticiones por estado



Fuente: Elaboración propia con información de las Dependencias

4. CONCLUSIÓN


De acuerdo con lo anterior, términos generales, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones fueron atendidas y tramitadas con una efectividad del 99,75%.

El presente seguimiento se realiza, sin haber tenido información estadística de la Ventanilla Única como punto de comparación, porque las personas encargadas de suministrarla no la proporcionaron. Por esta razón, se sugiere que en dicha dependencia, sean mantenidos y se establezca el mecanismo para tener disponibles tales registros.

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO
JOSÉ HUMBERTO PACHECO VELASCO
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Arvey Lozano – Profesional Universitario Grado 01

	EDIFICIO CAMP CALLE 30 CON CARRERA 29 ESQUINA PBX: 2709500	Página 6 de 6
	www.palmira.gov.co	