	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SCI-
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3	INFORME DE AUDITORIAS	TRD:1142.6..1- 14

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE PALMIRA

ASPECTOS GENERALES

FECHA: JULIO DE 2013

PERIODO DE INFORME: 01.01.2013 AL 31.06.2013

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.


La información contenida en el presente informe corresponde a la verificación realizada a las bases de datos que se encuentran registrados en la Ventanilla Única, página Web, bases de datos suministrada por cada Secretaria y SAC (Sistema de Atención a la Comunidad de la Secretaria de Educación Municipal y SAC de la Secretaria de Salud Municipal).

CONTROL DE LEGALIDAD

La evaluación es realizada por el periodo comprendido del 1 de Enero de 2013 al 31 de Junio 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, en la cual se imparte las siguientes instrucciones:

	EDIFICIO CAMP CALLE 30 CON CARRERA 29 ESQUINA PBX: 2709500	Página 1 de 23
	www.palmira.gov.co	


	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SCI-
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007- 3	INFORME DE AUDITORIAS	TRD:1142.6..1- 14

Las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de " evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana " establecida en el artículo 12, literal i), de la Ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoria interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la Administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, 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.

Adicionalmente establece que las Entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación , el tema para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser formulado en la página web u otro medio que permita a la Ciudadanía su consulta y seguimiento.

Teniendo como objetivo principal la calidad en el proceso de recepción, trámite y seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias que ingresan a las diferentes Dependencias de la Alcaldia Municipal de Palmira.

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.

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SCI-
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3	INFORME DE AUDITORIAS	TRD:1142.6..1- 14

METODOLOGIA APLICADA:


Se verificaron las bases de datos así: Información que reporto cada Secretaria en el formato diseñado para esta auditoria, como son Ventanilla Única, Buzones, Pagina Web (SAC -Secretaria de Educación) (SAC -Secretaria de (Salud) el SAC de la Secretaria de Educación es un programa del MEN, administrado por la Secretaria, el cual facilita la recepción y control de todos los documentos, (nombre del solicitante, fecha, identificación del tema, numero de folios, funcionario encargado de tramitarlo y fecha de respuesta) de igual manera el SAC que administra la Secretaria de Salud es una herramienta tecnológica, diseñada por el Secretario de Salud Dr. Alejandro Solo Nieto, que permite el control de los documentos que se reciben, facilitando su tramite y oportunidad de brindar al ciudadano un excelente servicio con calidad y oportunidad.

RESULTADOS

La tabla No. 1 contiene la distribución del total del primer Semestre de 2013, peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones, que cada Secretaria reporto en el formato solicitado, sin tener en cuenta las dos Secretarias que tienen SAC (Educación y Salud).

Tabla No. 1

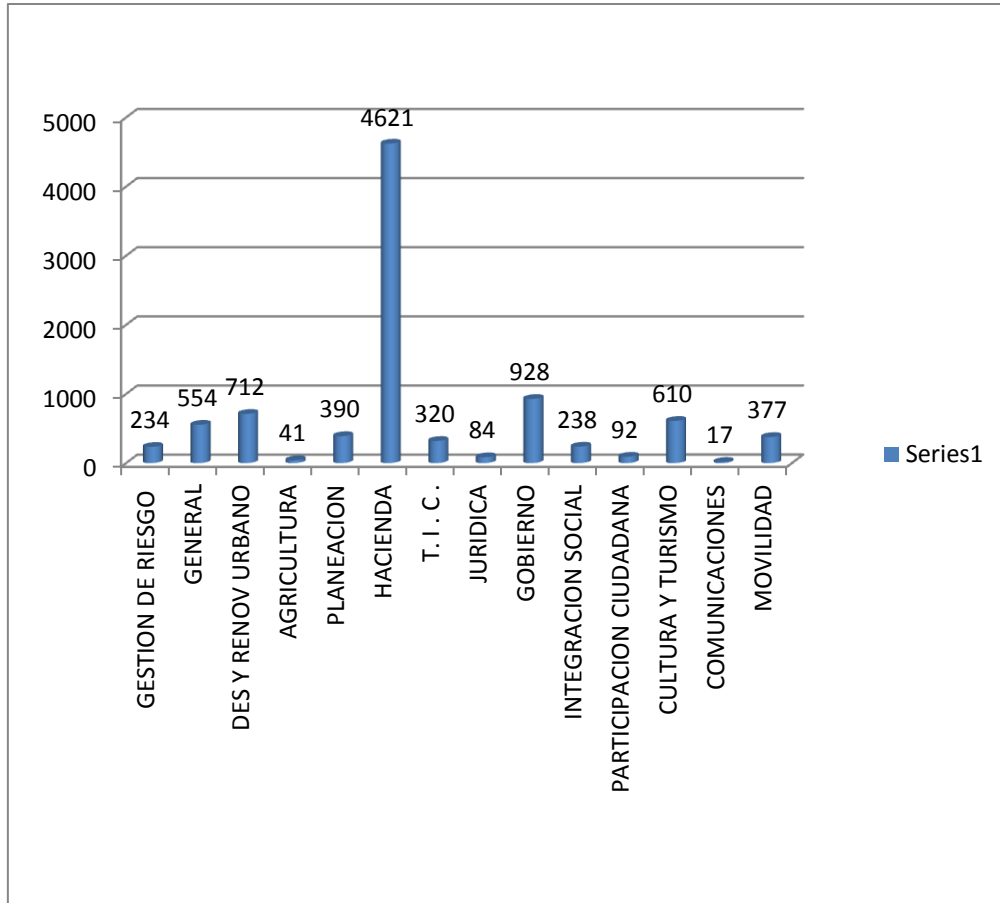
SECRETARIA	TOTAL/SECRETARIA
GESTION DE RIESGO	234
GENERAL	554
DES Y RENOV URBANA	712
AGRICULTURA	41
PLANEACION	390
HACIENDA	4621
T. I. C.	320
JURIDICA	84
GOBIERNO	928
INTEGRACION SOCIAL	238

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SCI-
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3	INFORME DE AUDITORIAS	TRD:1142.6.1- 14


PARTICIPACION CIUDADANA	92
CULTURA Y TURISMO	610
COMUNICACIONES	17
MOVILIDAD	377
TOTALES	9218

FUENTE DE INFORMACION :
 Secretarias relacionadas en el tabla
 No. 1

GRAFICO NO. 1



Datos de la tabla No. 1.

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SCI-
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3	INFORME DE AUDITORIAS	TRD:1142.6..1- 14


De acuerdo al Gráfico No. 1. A Junio 30 de 2013 se presentaron en evidencia un total de **9218** peticiones presentadas por la Ciudadanía a las diferentes Secretarías de la Administración Municipal de Palmira, sin tener en cuenta dos Secretarías que manejan el SAC (Secretaría de Educación y Secretaría de Salud).

Se puede observar que en un primer lugar la Secretaría de Hacienda ha sido la de mayor influencia con **4621** Peticiones por parte de la Ciudadanía, reclamando porqué del alza en sus 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.

Nuestra Ciudad (PALMIRA) cuenta con un total de **69.629** Predios Urbanos y **24499** Rurales, para un total de **94.128**, que serán incluidos en el proceso de actualización catastral que empezó a desarrollar el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC) en el Municipio de Palmira, ya que el avalúo es la base para el cálculo del Impuesto Predial vigencia 2013.

En un segundo lugar tenemos la Secretaría de Gobierno con **928** Peticiones que comprenden Denuncias presentadas por la Ciudadanía en la Inspección de Policía como amenazas de muerte, quejas de vecinos, escándalos etc., y en las demás documentos tenemos **398** que en su mayoría solicitan Seguridad en cada uno de los barrios, Colegios, centros comerciales, locales comerciales etc., así como también solicitan la organización de los cuadrantes de Policía en los Barrios con la finalidad de apoyar la delincuencia.

En un tercer lugar tenemos la Secretaría de Desarrollo y Renovación Urbana, con **712** solicitudes en la cual la Ciudadanía pide la inscripción en los Planes de Vivienda, Mejoramiento de Vivienda, y en quejas tenemos el mantenimiento de las zonas verdes, limpieza de escombros, lavado de costales a orilla de los ríos, y la quema de la caña que tanto nos afecta el medio ambiente.

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SCI-
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3	INFORME DE AUDITORIAS	TRD:1142.6.1- 14

En un cuarto lugar la Secretaria de Cultura y Turismo con **610** solicitudes las cuales se distribuyen en tres zonas: Centro de Convenciones, Casa de la Cultura y Bosque Municipal.

En la Casa de la cultura se quejan por los espacios tan pequeños de la Infraestructura, ya que se abre una convocatoria se inscriben 5000 personas y tan solo abarca 2000 cupos.


En el Bosque Municipal, solicitan el préstamo del Kiosco para capacitaciones, conferencias y eventos sociales, los colegios solicitan los espacios para actividades deportivas, la concha acústica está siendo utilizada para llevar a cabo campamentos organizada por los Scouts y la Cruz Roja, todos los días en un horario de 5 a 9 AM, las personas mayores (adulto Mayor) jóvenes y niños aprovechan los espacios para hacer sus ejercicios.


El Centro de Convenciones, es solicitado por Empresas, Colegios para actividades de Capacitaciones, Conferencias, actos culturales, desfiles etc. Así como también artistas para los diferentes actos culturales.

En la tabla No. 2 se puede observar la distribución de cada una de las Secretarías del total de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicidades de Enero a Junio de 2013, incluyendo las dos Secretarías que manejan el **SAC** (Secretaría de Educación y Salud).

Tabla No. 2

SECRETARIA	TOTAL/SECRETARIA
GESTION DE RIESGO	234
GENERAL	554
DES Y RENOV URBANA	712
AGRICULTURA	41
PLANEACION	390

	EDIFICIO CAMP CALLE 30 CON CARRERA 29 ESQUINA PBX: 2709500	Página 6 de 23
	www.palmira.gov.co	

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SCI-
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3	INFORME DE AUDITORIAS	TRD:1142.6..1- 14

HACIENDA	4621
T. I . C .	320
JURIDICA	84
GOBIERNO	928
INTEGRACION SOCIAL	238
PARTICIPACION CIUDADANA	92
CULTURA Y TURISMO	610
COMUNICACIONES	17
MOVILIDAD	377
EDUCACION	6574
SALUD	335
TOTALES	16127

FUENTE DE INFORMACION Secretarias relacionadas en la tabla No. 2


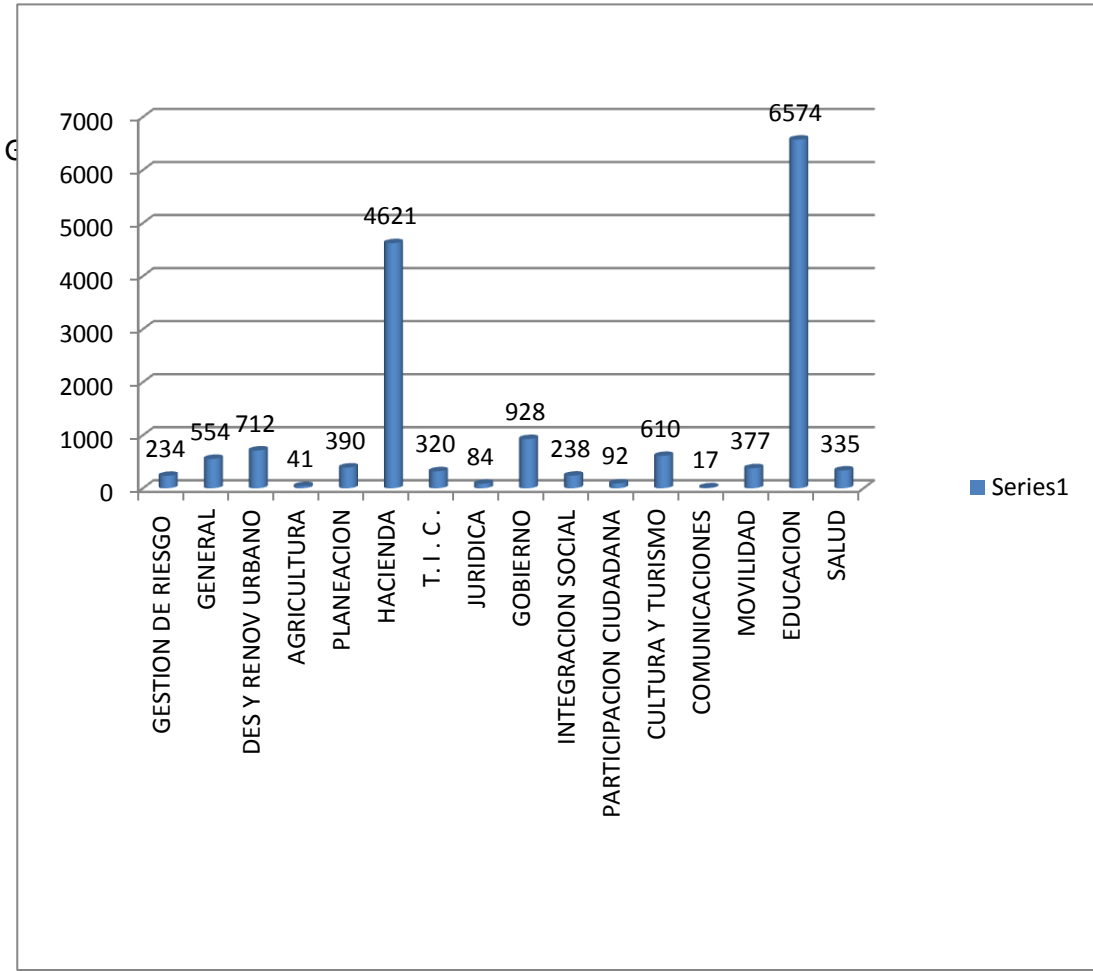

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SCI-
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3	INFORME DE AUDITORIAS	TRD:1142.6.1- 14

GRAFICO No. 2



Datos de la Tabla No. 2

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SCI-
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3	INFORME DE AUDITORIAS	TRD:1142.6..1- 14

De acuerdo al **Gráfico No. 2**. A Junio 30 de 2013 se obtiene un total de **16.127** peticiones presentadas 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 ha sido la de mayor influencia **6.574** Solicitudes de los Docentes, Directivos Docentes 1.672 y Personal Administrativo 189 adscritos a la Secretaría, y la Comunidad en general. Entre las peticiones tenemos: tiempo de Servicios, cesantías, incapacidades, ausencias control de jornadas, homologaciones, derechos a primas académicas, escalafones, aválales para certificados de estudios para el exterior, cupos o cobertura para estudiantes etc.

Las Tutelas que se presentaron en la Secretaría de Educación se presentaron en los meses de Enero y Febrero de 2013, y obedecen al cupo que solicitan los Padres de Familia para el ingreso de sus hijos para el grado cero (transición) que aun no han cumplido los cinco (5) años al inicio del ciclo escolar.

La Secretaría de Educación mediante circular TRD-1151-19 del 22 de Noviembre de 2012, direcciona a los Rectores y Coordinadores de Instituciones Educativas, tener en cuenta la Declaratoria nulidad Literal C, artículo 3 de la Resolución 1515 de julio 3 de 2003 Consejo de Estado ("Cumplidos a la fecha de inicio del calendario escolar").

Por lo anterior le corresponde efectuar a cada establecimiento Educativo, atender lo previsto en el proyecto educativo Institucional el análisis individual para determinar el ingreso de los menores a la educación preescolar, cuando no se tenga la edad de cinco años cumplidos, estando obligados a evaluar criterios incluyentes como el desarrollo personal, los factores regionales, culturales y étnicos del menor

La tabla No. 3 contiene información que fue suministrada por cada Secretaría dentro del periodo de enero a junio de 2013 y contiene el total de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, contra el total de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias resueltos, y en trámite.


	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SCI-
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3	INFORME DE AUDITORIAS	TRD:1142.6..1- 14

Tabla No. 3

No	SECRETARIA	TOTAL DOC	TOTAL E.T.	TOTAL R.S.	TOTAL DOC	% E.T.	%/ R.S
1	GESTION DE RIESGO	234	36	198	1,47%	15,38%	84,62%
2	GENERAL	552	92	460	3,46%	16,67%	83,33%
3	DES Y RENOV URBANO	709		709	4,45%	0,00%	100,00 %
4	AGRICULTURA	27		27	0,17%	0,00%	100,00 %
5	PLANEACION	390	2	388	2,45%	0,51%	99,49%
6	HACIENDA	4621	412	4209	28,99%	8,92%	91,08%
7	T. I . C .	320		320	2,01%	0,00%	100,00 %
8	JURIDICA	84	11	73	0,53%	13,10%	86,90%
9	GOBIERNO	903		903	5,66%	0,00%	100,00 %
10	INTEGRACION SOCIAL	238	1	237	1,49%	0,42%	99,58%
11	PARTICIPACION CIUDADANA	46	16	30	0,29%	34,78%	65,22%
12	CULTURA Y TURISMO	609		609	3,82%	0,00%	100,00 %
13	COMUNICACIONES	7		7	0,04%	0,00%	100,00 %
14	MOVILIDAD	374		374	2,35%	0,00%	100,00 %
15	EDUCACION	6570		6570	41,22%	0,00%	100,00 %
16	SALUD	256		256	1,61%	0,00%	100,00 %
	TOTALES	15940	570	15370	100,00%		

FUENTE DE INFORMACION
 Secretarias relacionadas en la
 tabla No.3


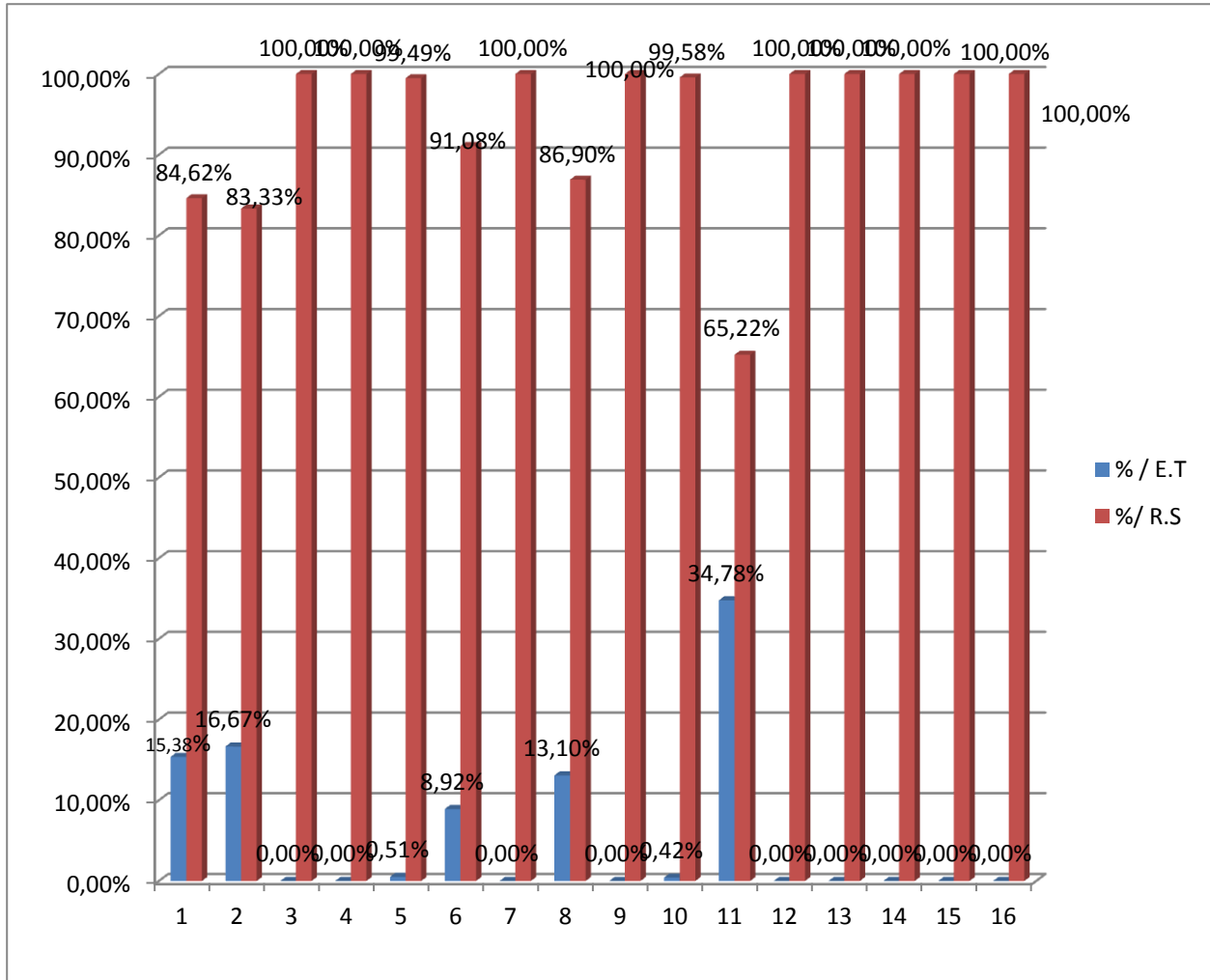

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SCI-
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3	INFORME DE AUDITORIAS	TRD:1142.6.1- 14

Grafico No. 3



Datos de la tabla No. 3

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SCI-
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3	INFORME DE AUDITORIAS	TRD:1142.6.1- 14

El grafico No. 3 nos arroja los siguientes detalles:


1- El eje horizontal **X** nos detalla el número de ubicación en que se encuentra la Secretaria y el eje Vertical **Y** nos muestra el porcentaje de las respuestas tramitadas (ver cuadro No. 3)

En el cuadro 3 podemos observar que el 100% de los documentos tramitados por las Secretarías de la Administración Municipal la Dependencia con mayor volumen de documentos es la Secretaria de Educación Municipal con participación del **40.76%**, en un segundo lugar la Secretaria de Hacienda con un **28.65%**, tercer lugar Secretaria de Gobierno con un porcentaje del **5.75%**, en un cuarto lugar Secretaria de Desarrollo y Renovación Urbana con un porcentaje del **4.41%** y un quinto lugar la Secretaria de Cultura y Turismo con un porcentaje de **3.78%**.

Como se puede ver con los datos obtenidos y que se extraen de lo reportado por los Secretarios y que es de responsabilidad de ellos la información consignada en el formato, en el primer análisis, hay un aparente cumplimiento con lo normado; pero por metodología de confrontación se solicita al área jurídica reporte de tutelas impetradas en contra del Municipio en el primer semestre por motivo de no dar respuesta oportuna en tiempo y de fondo a las PQRS, de donde la Oficina Jurídica por medio del oficio calendado julio 26 de 2013, remite a la Oficina de Control Interno informe del primer semestre de de 2013 con relación a las tutelas interpuestas por la Comunidad.

TABLA NO. 4

SECRETARIA	NUMERO DE TUTELAS
SALUD	8
MOVILIDAD	6
GENERAL	12
PLANEACION	10
INTEGRACION SOCIAL	6

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SCI-
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3	INFORME DE AUDITORIAS	TRD:1142.6..1- 14

VIVIENDA	7
GOBIERNO	3
HACIENDA	4
TOTAL	56


La tabla No. 4 nos refleja (56) derechos de petición que la comunidad accedió a esta herramienta jurídica que da la constitución, los cuales no fueron contestados por las Secretarías en las fechas establecidas por la norma, ocasionando que el ciudadano interponga acción de tutela por la violación al acceso de información, generando riesgo de imagen y riesgo de cumplimiento y de tranquilidad jurídica, que genera un desgaste administrativo y reproceso, lo cual se pueden evitar si se atiende de primer plano con eficiencia las solicitudes de los ciudadanos.

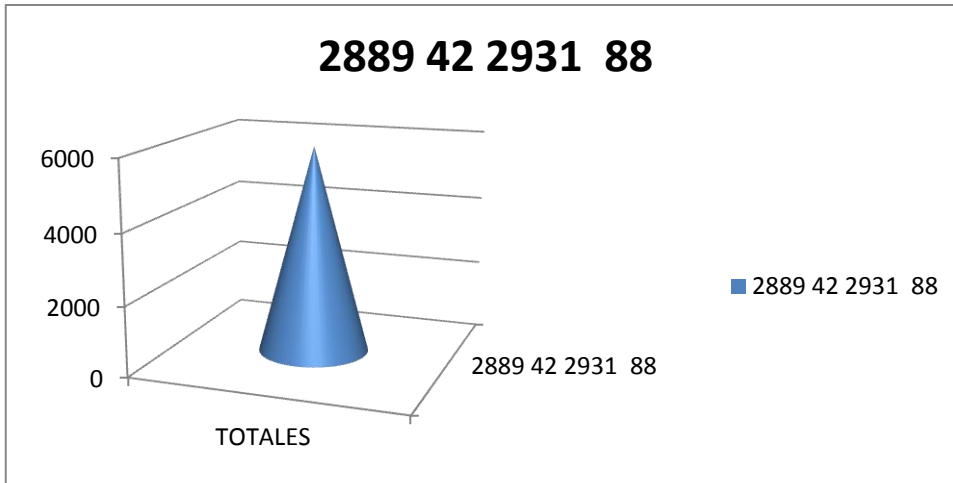
De esta confrontación vemos que el control que adelanta las respectivas secretarías a este tema es débil y que además no se reportan las que no han sido contestadas, concluyendo que la eficiencia en cumplimiento con lo normado en el término de materialidad y oportunidad de la respuesta no es del 100% como se observa en líneas arriba. Se requiere con urgencia que se cuente con una herramienta (software) que permita un chequeo de control y seguimiento a los documentos, ya que a diferencia del SAC de la Secretaría de Educación y lo implementado en la Secretaría de Salud, la ventanilla única no contiene la trazabilidad e integralidad de la información perdiéndose el control de alerta y el término de la consolidación del trámite adelantado a las PQRS.

Ventanilla Única

Tabla No. 5


PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTALES
RE	RE	RE	RE	RE	ET	
2889	42		2931		88	5950

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SCI-
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3	INFORME DE AUDITORIAS	TRD:1142.6..1- 14



Datos de la tabla No. 5

En la información que arroja el **cuadro No. 5** suministrada por la funcionaria encargada del manejo de la ventanilla única en el formato diseñado para esta auditoria podemos observar que solamente quedan ingresados los documentos que se reciben, perdiéndose la trazabilidad de la gestión adelantada en la PQRS y el control de materialidad y oportunidad de la respuesta generando la dispersión de la Gestión documental referente a cada estándar que no centraliza ni permite obtener alertas y consolidado de información sobre el particular como insumo del resultado de la gestión y toma de decisiones de la alta Gerencia, lo anterior obedece al procedimiento que se adelanta debido a la ausencia de una herramienta tecnológica que facilite su seguimiento, en entrevista con la Señora Mercedes Martinez, Auxiliar Administrativo, adscrita a la Secretaria General, nos da a conocer la forma manual que recibe los documentos por parte de la ciudadanía y coloca los cuatro sellos que lleva cada documento, luego ingresa en Excel estos documentos y produce una Planilla que contiene información como: fecha, numero de radicado entidad del remitente, nombre del destinatario, asunto, numero de folios y anexos, fecha y hora de quien lo recibe, numero de la planilla, nombre de la persona responsable de la entrega de los documentos


	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SCI-
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3	INFORME DE AUDITORIAS	TRD:1142.6..1- 14

(Empresa Externa 4-72 por contrato de prestaciones de Servicios en la entrega de la correspondencia interna como externa) planilla que se aplica con una frecuencia de dos veces al día, lo que demuestra que no hay un vínculo que permita la trazabilidad de la gestión.

En la tabla No.6 podemos observar las cifras totales de documentos reportadas por cada Secretaria en el formato diseñado para esta auditoria frente a lo reportado por la Ventanilla Única.

Tabla No. 6

NOMBRE DE LA SECRETARIA	TOTAL DOCUMENTOS TRAMITADOS
GESTION DE RIESGO	234
GENERAL	554
DES Y RENOV URBANA	712
AGRICULTURA	41
PLANEACION	390
HACIENDA	4621
TIC	320
JURIDICA	84
GOBIERNO	928
INTEGRACION SOCIAL	238
PARTIC CIUDADANA	92
CULTURA Y TURISMO	610
COMUNICACIONES	17
MOVILIDAD	377
TOTALES	9218

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SCI-
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3	INFORME DE AUDITORIAS	TRD:1142.6..1- 14

VENTANILLA UNICA	TOTAL DOCUMENTOS RECIBIDOS
	5950

Lo anterior se puede concluir la ausencia de criterio de unidad, pues se presenta una gran diferencia en la información reportada.

La Ventanilla Única nos reporta un total de **5.950** documentos que fueron recibidos de manera manual ya que carecemos de una herramienta tecnológica apropiada, que permita determinar 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 **9.218.**

Lo cual nos alerta para tomar acciones de mejora en el 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 que no permite conocer la trazabilidad de la gestión documental que genera cada uno de los documentos.

Se concluye que la ausencia de una herramienta tecnológica impide un verdadero seguimiento a la trazabilidad en la gestión documental que conlleva que cada petición, permita identificar la forma oportuna en qué estado está y cuál es su respuesta, ya que la ventanilla única solo hace la función de recepción de la PQR, pero no identifica el resultado obtenido no se tiene información sobre el documento(s) que dan respuesta, ni que gestión ha hecho el competente al respecto.

En la Tabla No. 7 podemos observar que se han presentado 187 Felicitaciones que los Ciudadanos han expresado a las diferentes Secretarías por la satisfacción de un buen servicio prestado con calidad.


	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SCI-
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3	INFORME DE AUDITORIAS	TRD:1142.6..1- 14

Tabla No. 7

SECRETARIA	FELICITACIONES	
	RECIBIDOS	CONTESTADOS
GESTION DE RIESGO		
GENERAL	2	
DES Y RENOV URBANA	3	3
AGRICULTURA	14	
PLANEACION		
HACIENDA		
T. I. C .		
JURIDICA		
GOBIERNO	25	
INTEGRACION SOCIAL		
PARTICIPACION CIUDADANA	46	26
CULTURA Y TURISMO	1	1
COMUNICACIONES	10	
MOVILIDAD	3	
EDUCACION	4	4
SALUD	79	79
TOTAL	187	113

FUENTE DE INFORMACION
 Secretarias relacionadas en la
 tabla No.7


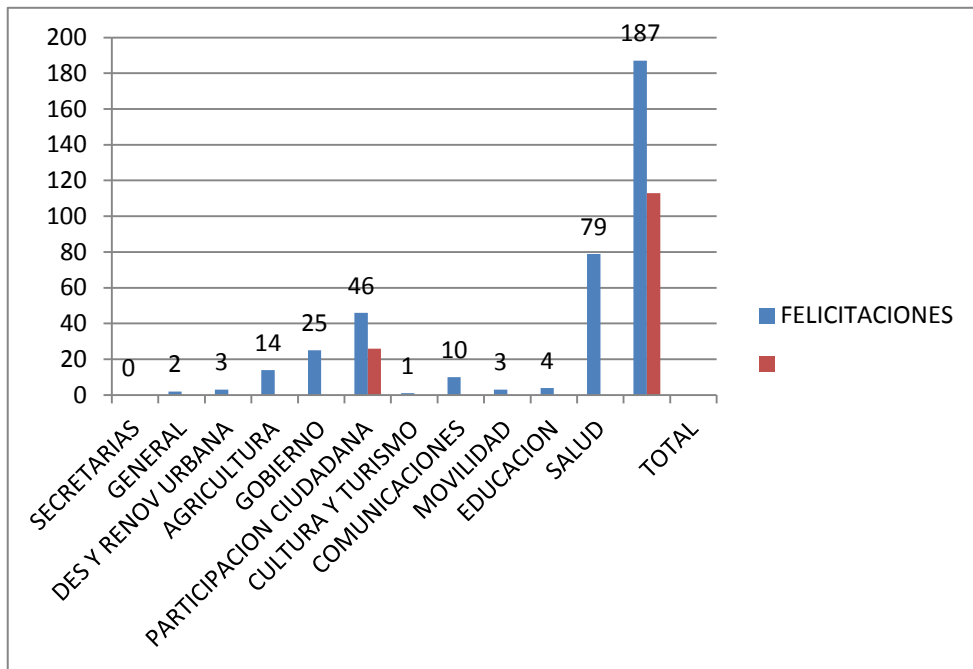

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SCI-
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3	INFORME DE AUDITORIAS	TRD:1142.6.1- 14

Gráfico No. 7



Datos de la tabla No. 7

En el gráfico No. 7 podemos observar como la ciudadanía reconoce la diligencia en la oportunidad en la prestación del servicio ya que el ciudadano se siente satisfecho porque está recibiendo servicios y productos con calidad de manera eficiente y eficaz, es así como la Secretaria de Salud recibe 79 felicitaciones y aunque no es de obligatorio cumplimiento dar respuesta todas son contestadas, recordemos que esta Secretaria cuenta con una herramienta muy valiosa el SAC, la cual facilita atender con tiempo los requerimientos y solicitudes presentadas.

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SCI-
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3	INFORME DE AUDITORIAS	TRD:1142.6..1- 14

OTROS MECANISMOS DE RECEPCION 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- Correo electrónico atencionalpublico@palmira.gov.co

3- Línea telefónica 195

Con estos tres mecanismos el ciudadano puede acceder a solicitar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones y de igual modo puede estar consultando las respuestas a sus peticiones, el uso de la línea telefónica el cual es gratuito donde también se pueden recibir reclamos y sugerencias del público.

Al revisar la cantidad de las PQR; radicados en cada uno de los mecanismo antes mencionados, se evidenció que las Instalaciones de la Oficina de Atención al Ciudadano, encargada del manejo operativo de los links, en la cual los ciudadanos tienen la oportunidad de radicar sus peticiones y recibir sus repuestas por el mismo medio desarrollando un enlace con las Dependencias de la Entidad en la formación de una Cultura Institucional orientada al servicio adecuado y eficiente dirigido a la Comunidad como destinataria del Servicio, no se logro recopilar información para realizar el respectivo cruce con la información reportada por la ventanilla única, ya que el espacio físico asignado a la Oficina de Atención al Ciudadano Con estos tres mecanismos el ciudadano puede acceder a solicitar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones y de igual modo puede estar consultando las respuestas a sus peticiones, el uso de la línea telefónica el cual es gratuito donde también se pueden recibir reclamos y sugerencias del público.

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SCI-
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3	INFORME DE AUDITORIAS	TRD:1142.6..1- 14

Buzones de Peticiones, Quejas, reclamos y denuncias

Es otro canal de comunicación que pretender facilitar al Ciudadano su participación dentro de la gestión pública, fortaleciendo los canales de comunicación entre los ciudadanos y la Entidad, es así como la Administración Municipal hace entrega por escrito a los Secretarios de Despacho del buzón con sus respectivas llaves, con la finalidad de que se brinde un excelente servicio, de igual manera fueron instalados en sitios estratégicos a la vista de la ciudadanía.

Ubicación de los Buzones


En entrevista con la Doctora Claudia Patricia Salazar, Profesional Especializada adscrita al Despacho del Alcalde), funcionaria encargada de suministrar los buzones, nos da a conocer los sitios de ubicación así:

(2) Secretaria de Integracion Social (3) Secretaria de Gobierno- (2) Secretaria de Planeacion – (2) Secretaria de Hacienda- (2) Secretaria de Cultura y Turismo (2) Secretaria de Renovación Urbana- (1) Oficina Asesora de Comunicaciones- (1) General-(1) Jurídica- (1) Agricultura (1) Educación- (1) Movilidad (1) Salud (1) Despacho Alcalde.

Se sugiere a las personas encargadas de administrar estos buzones, que a diario se revise con la finalidad de estar pendientes de las peticiones radicadas y dar respuesta oportuna. Así como también realizar campañas de culturización del buen uso, para así recolectar información veraz y confidencial para que esto contribuya a dar por parte de la Administración respuestas oportunas, claras y de fondo.

ENCUESTA SATISFACCION DEL CLIENTE

La Secretaria de Movilidad Municipal, fue la única que apporto el informe consolidado del primer semestre del año 2013, de satisfacción del Cliente con el servicio que se viene prestando a los usuarios, fueron encuestadas 58 personas que se acercaron a la Secretaria a solicitar un servicio.

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SCI-
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3	INFORME DE AUDITORIAS	TRD:1142.6..1- 14

CUADRO CONSOLIDADO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CON LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA SECRETARIA DE MOVILIDAD DE PALMIRA

	PREGUNTA	COMPLETAMENTE SATISFECHOS		SATISFECHOS		INSATISFECHOS		COMPLETAMENTE INSATISFECHOS	
		No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
1	CUAL ES SU GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA SECRETARIA DE MOVILIDAD DE PALMIRA.	18	31.03	22	37.93	12	20.69	6	10.34
		68.96% de Satisfacción				31.04% de Insatisfacción			


Con los resultados del cuadro se puede concluir que los funcionarios de la Secretaria de Movilidad están comprometidos con el proceso de atención al Ciudadano, en el cual se mide el porcentaje de satisfacción del cliente e implementaran un plan de mejoramiento continuo y de esta manera tener clientes satisfechos con un mayor porcentaje con el servicio que se presta.

OBSERVACIONES

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

-Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que estipula:

“OFICINA DE QUEJAS Y RECLAMOS” a pesar que ya se encuentra el espacio físico, la SECRETARIA DE PARTICIPACION CIUDADANA por ser responsable de este proceso, debe asignar un funcionario como responsable del monitoreo y mecanismos formulados por la Secretaria de

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SCI-
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3	INFORME DE AUDITORIAS	TRD:1142.6..1- 14


Comunicaciones, con el fin que se atiendan en debida forma las solicitudes o sugerencias de los Ciudadanos.

-El proceso está débil, no hay homogeneidad en la información, lo cual significa que se requiere adquirir con urgencia una herramienta (Software) para el manejo del proceso de las PQR en la Administración Municipal (Ventanilla Única) con la finalidad de prestar un servicio con calidad, lo que nos permitirá ser más eficientes y eficaces.

-Se evidencia que no hay integralidad de proceso, reflejando una dispersión de datos por no dialogar los diversos aplicativos que emplea la Administración para atender PQR y que el mecanismo de ventanilla única es manual, lo que dificulta el seguimiento y control de las PQRS, se cuenta con un aplicativo en el área de la Secretaria de Educación Municipal (SAC) suministrado por el Ministerio de Educación Nacional (MEN) y una herramienta que ha diseñado la Secretaria de Salud, que satisface las necesidades pero que los tres no se dialogan lo que duplica el actuar administrativo y dificulta el seguimiento del tema por la alta Gerencia, limitándolo de un insumo importante para toma de decisiones. Además los aplicativos diseñados en la WEB y los buzones no están operando.

-Es muy importante la participación activa de todos los funcionarios y Contratistas que estén involucrados con el trámite de las PQR, así mismo tener una vocación de servicio a la Comunidad que nos permita tener un *MEJORAMIENTO CONTINUO*, brindando al usuario un servicio de calidad, para contar con *CIUDADANOS SATISFECHOS*.

-La Administración Municipal y el especial cada área a excepción de la Secretaria de Movilidad, no está adelantando la encuesta de Satisfacción al Cliente tal como lo requiere la Ley en esta materia, a pesar que se ha solicitado y requerido por la Oficina de Control Interno y se tiene diseñado Formatos para este tema.

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SCI-
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007- 3	INFORME DE AUDITORIAS	TRD:1142.6..1- 14

-En el tema de la tutelas se están presentando porque los funcionarios responsables no están pendientes de las fechas de vencimiento de termino de las solicitudes por falta de controles, ocasionando que los ciudadanos interpongan acción jurídica que da la constitución, generando el incumpliendo a lo normado en el término de materialidad y oportunidad de las respuestas

SUGERENCIAS

-Se sugiere que la Secretaria de Participación Ciudadana organice por Dependencias una sensibilización y orienten a los funcionarios responsables, de utilizar las herramientas dotadas por la Administración para el manejo de las PQR y sobre la importancia de contestar a tiempo todas las peticiones.

- Se debe levantar un plan de mejoramiento al proceso de las PQR y ser socializado con los responsables.

Atentamente,

JOSE HUMBERTO PACHECO VELASCO
Jefe Oficina de Control Interno

PATRICIA CUERVO SILVA
Profesional Espec V
Auditora Oficina Control Int.

Realizo: Patricia Cuervo Silva