	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SOI
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	TRD: 1142.6.11.001 1142.6.1.041

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PALMIRA**


**FECHA: JULIO 15 DE 2015
PERIODO DE INFORME: 01.01.2015 AL 30-06-2015**

Presentado por:

JOSE HUMBERTO PACHECO VELASCO

Palmira, JULIO 15 – 2015



	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SOI
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	TRD: 1142.6.11.001 1142.6.1.041

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PALMIRA**

FECHA: JULIO 5 DE 2015

.PERIODO DE INFORME: 01.01.2015 AL 30.06.2015

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.


Para cumplir con el objetivo de prestar un excelente servicio, 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 tomamos la cultura de contestar a tiempo las solicitudes, 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 período comprendido del 1 de ENERO al 30 de JUNIO de 2015, dando cumplimiento a:

- Ley 1474 de 2011 artículo 76
- Ley 1437 de 2011 Título 2



	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SOI
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	TRD: 1142.6.11.001 1142.6.1.041

- 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:

METODOLOGÍA APLICADA:


1. La información contenida en el presente informe corresponde a la verificación realizada a las planillas de bases de datos suministrada por cada una de las Secretarías y la Ventanilla Única.
2. Página Web, <http://www.palmira.gov.co/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-reclamos>, mediante correos.
3. Link página web que tiene diseñada la Administración Municipal con la finalidad que los ciudadanos manifiesten a través de este medio como se sintieron con el servicio prestado.
4. Información suministrada por la Secretaría Jurídica cada semestre en el tema de las Tutelas.
5. Evaluación de las Encuestas de satisfacción del cliente.


RESULTADOS

La Secretaría de Participación Ciudadana, dentro de sus funciones es la encargada de recopilar, organizar y consolidada la información correspondiente al proceso de las PQRS y reportarla en medio magnético cada semestre a la Oficina de Control Interno, como insumo para preparar el informe y reportarlo en la página en cumplimiento de la ley, está Secretaría tan solo nos reportó en medio magnético el informe detallado de cada PQRS de cada Secretaría de Enero a Abril de 2015, debiéndose haberse reportado hasta el mes de Junio de 2015.

No reportaron en medio magnético la información que se detalla a continuación:

- Información consolidada recibida en la ventanilla única de Enero a Junio de 2015
- Información consolidada canal de atención Link página web de Enero a Junio de 2015
- Información línea telefónica personalizada de Enero a Junio de 2015

	EDIFICIO CAMP CALLE 30 CON CARRERA 29 ESQUINA PBX: 2709500 Código Postal 763533	Página 3 de 18
---	--	-----------------------

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SOI
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	TRD: 1142.6.11.001 1142.6.1.041

-Información de los buzones de sugerencias de Enero a Junio de 2015

La Secretaria de Participacion Comunitaria mediante oficio S.P.C-111 del 24 de Julio de 2015 hace entrega de un informe en físico de PQRS de los meses de Mayo y Junio de 2015, sin tener en cuenta los meses anteriores, mediante correos institucionales la oficina de Control interno requirió la información en medio magnética de Enero a Junio de 2015.


El no reportar la información completa dificulta nuestro actuar, ya que los resultados del reporte son altamente negativo.

Tabla No.1.

Contiene el total de PQRS reportadas por cada Secretaria y Oficinas de la Administración Municipal, como quejas, sugerencias, reclamos, peticiones y denuncias dentro del periodo de Enero a Abril de 2015.

SECRETARIA	QUEJAS	SUGERENCIAS	RECLAMOS	PETICIONES	DENUNCIAS	TOTAL
DESPACHO	20	2		214	5	241
GENERAL	14	131	3	1227		1375
JURIDICA	2			90	354	446
COMUNICAC				5		5
PARTICIPAC	23	1		365		389
DES-ECONO	1			40		41
GOBIERNO	447	8	123	210	252	1040
PLANEACION	1		278	59		338
HACIENDA				1395		1395
DES RENOV	15	9		801		825
INFORMAT				197		197
GEST RIESG	56	81	9	73	9	228
MOVILIDAD	74	70	37	134		315

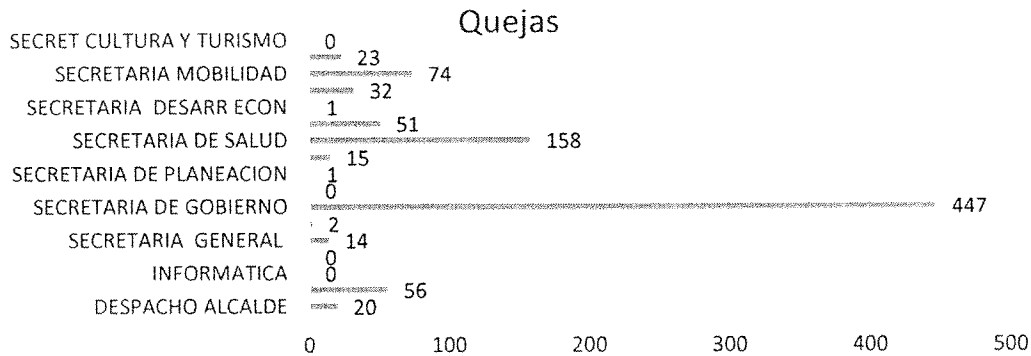


	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SOI
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	TRD: 1142.6.11.001 1142.6.1.041

CULTURA				195		195
SALUD	158	2	16	978		1154
EDUCACION	51			3227		3278
INT SOCIAL	32		145	1667		1844
TOTALES	894	304	611	10877	620	13306

Fuente de informacion tabla No. 1

Grafico No. 1.




Fuente Tabla No. 1

Podemos observar que del total de los documentos **13.306** reportados las **QUEJAS** fueron **894** que representan un **6.8%** del **100%**.

La Secretaria de Gobierno reporta **447** representadas en un **50%** de las quejas presentadas por la ciudadanía, en el cual solicitan mayor seguridad en los sectores, instalación de alarmas comunitarias, más participación Comunitaria de la Policía, realizar más operativos en las discotecas para evitar el ingreso de menores de edad.

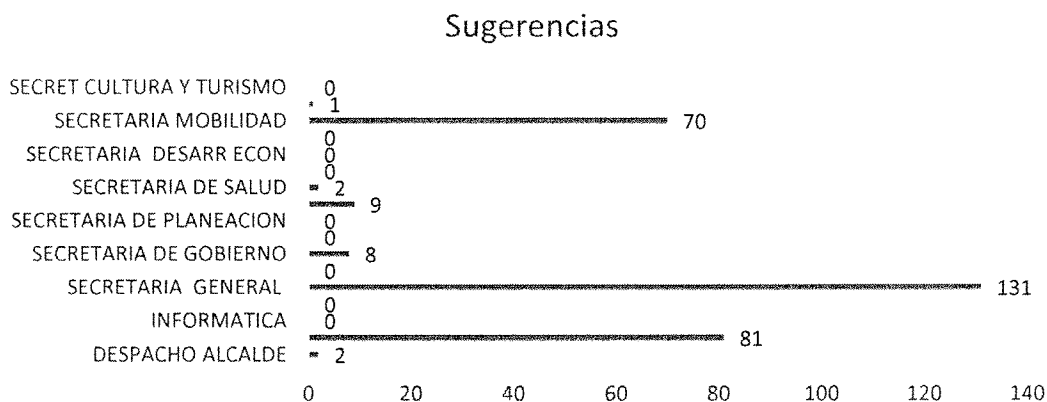
La Secretaria de Salud reporta **158** representadas en un **17.6%** de las quejas presentadas por la comunidad en la cual solicitan se preste un mejor servicio en la atención en los servicios de Urgencias y consulta externa.



	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SOI
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	TRD: 1142.6.11.001 1142.6.1.041

La Secretaria de Movilidad reporta **74** representas en un **8.2%** de las quejas presentadas por los ciudadanos consisten en solicitudes de caducidad de comparendos, prescripciones por el tiempo (3) años y duplicidad de comparendos.

Grafico 2



Fuente Tabla No. 1.

Podemos observar que del total de las **Sugerencias** presentadas durante los primeros cuatro meses del periodo enero a abril del 2015 fueron **304** que representan un **2,3%** del **100%**

La Secretaria General reporta **131** representadas en un **43,09%** de las sugerencias en la cual los ciudadanos solicitan la adecuación y reparación de las sedes comunales, los contratistas solicitan intervención en las obras etc.

La oficina de Gestion de Riesgo reporta **81** representadas en un **26.6%** de las sugerencias en la que los peticionarios solicitan ayudas al gobierno cuando se presentan inundaciones, desastres, derrumbes etc, colaboración con el aporte de maquinaria para evacuar movimientos de tierra. La Oficina de Movilidad reporta **70** representadas en un **23,02%** de las sugerencias en la cual los residentes solicitan se preste más atención a la duplicidad de los comparendos y se apliquen las prescripciones por vencimiento del tiempo.




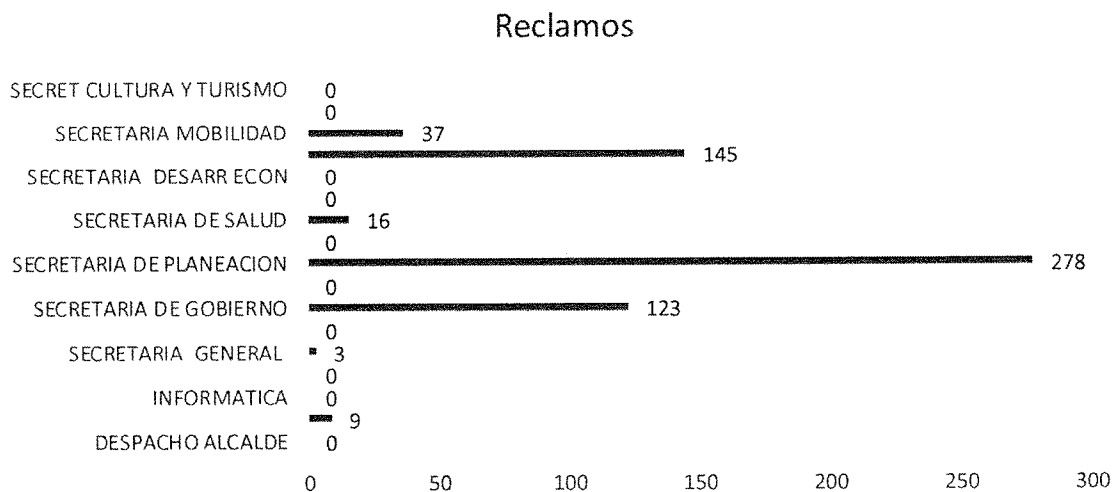
 ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SOI
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	TRD: 1142.6.11.001 1142.6.1.041

Grafico No. 3



Fuente Tabla No. 1.

Podemos observar que del total de los **Reclamos** presentados durante los primeros cuatro meses del periodo enero a abril del 2015 fueron **611** que representan un **4.5%** del 100%.

La Secretaria de Planeacion reporta **278** representadas en un **45,49%** de los reclamos de los ciudadanos consisten en estratificación, nomenclatura, uso de suelos, grado de riesgos y línea de paramento.

La oficina de Integracion Social reporta **145** representadas en un **23,73%** de los reclamos los peticionarios solicitan

La Oficina de Gobierno reporta **123** representadas en un **20,13%** de los reclamos en la cual la ciudadanía solicita se preste más atención en seguridad, instalación de alarmas, cámaras y ciudad del campo solicita un CAI.




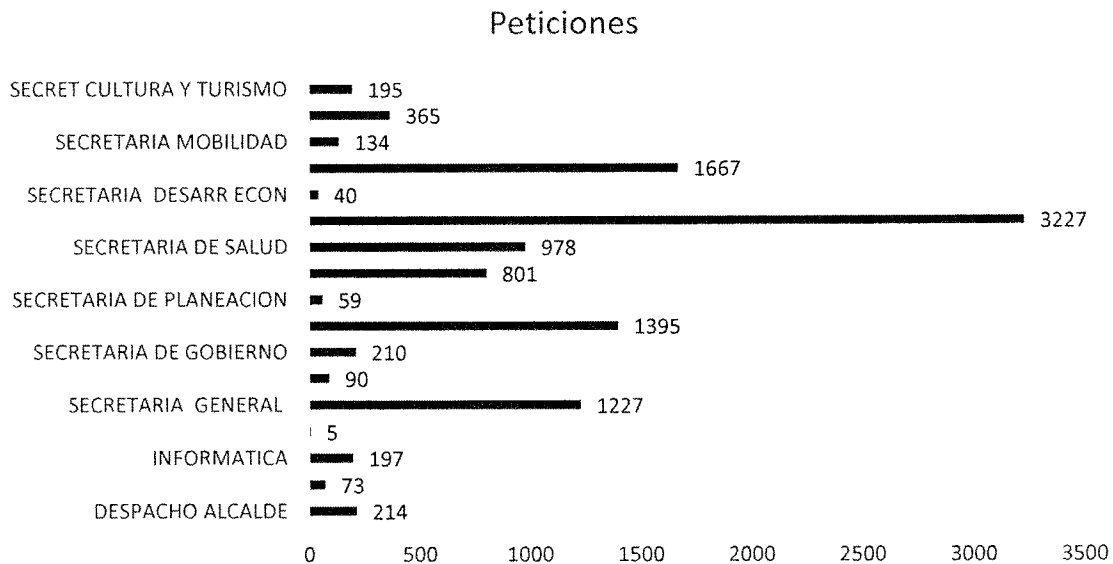
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SOI
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	TRD: 1142.6.11.001 1142.6.1.041

Grafico No. 4



Fuente Tabla No. 1


Podemos observar que del total de los documentos **13.306** reportados las **Peticiónes** fueron **10.877** que representan un **81.7%** del 100%.

Observamos como las **PETICIONES** alcanzan un 81,7% pues los Ciudadanos utilizan este medio que la Ley les otorga ya que se tienen unos términos de respuestas, de lo contrario lo utilizan como vía de tutela.

La Secretaria de Educacion Municipal reporta **3.227** representados en un **29,66%** de las peticiones consisten en solicitudes de cupos para estudiantes, aplicación de escalafón de los docentes, certificaciones laborales, derechos de primas etc.

La Secretaria de Integracion Social reporta **1.667** representados en un **15,32%** de las peticiones consisten en solicitudes de cupos para adulto mayor, jóvenes en acción, familias en acción etc.

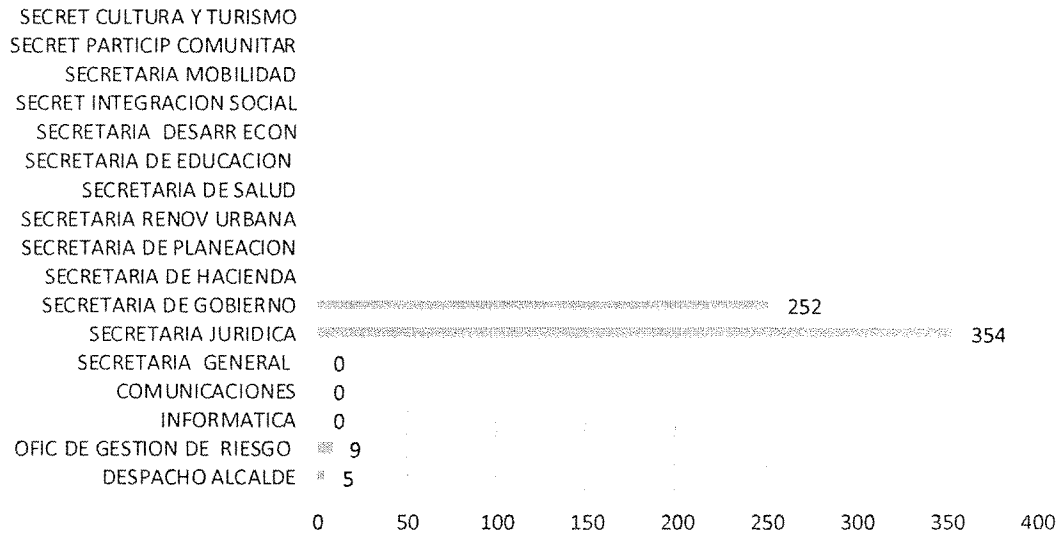


	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SOI
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	TRD: 1142.6.11.001 1142.6.1.041

La Secretaria de Hacienda reporta **1.395** representados en un **12,82%** de las peticiones consisten en la aplicación de los cambios del avalúo catastral lo cual genera un incremento en el impuesto predial.

Grafico No.5

Denuncias




Fuente Grafico No. 1

Podemos observar que del total de las **Denuncias** presentadas durante los primeros cuatro meses del periodo enero a abril del 2015 fueron 620 representadas así:

La Secretaria Juridica reporta **354** representados en un **57,09%** de las denuncias por reportes de inmobiliarias, procesos administrativos por nulidad y restablecimiento del derecho, incidentes de desacato, acciones de tutelas.

La Secretaria de Gobierno reporta **252** representadas en un **40,6%** de las denuncias por inseguridad en barrios como Harold Eder, comuna 1, problemas de recuperación de espacio público, ruido de convivencia y discotecas.

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SOI
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	TRD: 1142.6.11.001 1142.6.1.041

Página Web

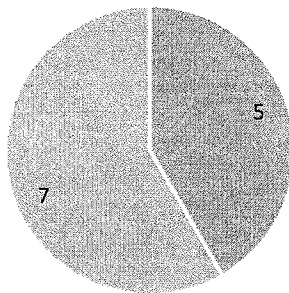
Encuesta de Satisfacción en atención de Peticiones, Quejas y Reclamos

Otro canal con que cuenta la Administración Municipal, en la página web, en el cual tiene el diseño de una encuesta que contiene cinco (5) preguntas, para que los Ciudadanos tengan la oportunidad mediante este medio de expresar como se sintieron con el servicio prestado.

¿Considera que se le dio respuesta a su petición en tiempo oportuno?


SI	5
NO	7

Grafico 6



SI NO

El grafico no. 6 nos indica que tan solo **12** ciudadanos del total de nuestra población **302.727** (fuente de información DANE censo de población diciembre 2014) accedieron a este canal para expresar como se sintieron con el servicio prestado en el tiempo de respuesta y para sorpresa 7 manifestaron su descontento porque las respuestas no fueron

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SOI
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	TRD: 1142.6.11.001 1142.6.1.041

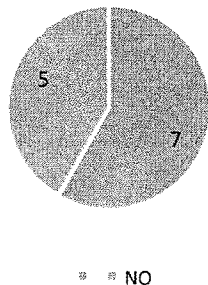
brindadas dentro de los tiempos establecidos por la Ley o los ciudadanos la esperaban en un tiempo menor.

Tabla No. 7

La respuesta dada a su petición escrita fue redactada en lenguaje claro y coherente

SI	7
NO	5

Grafico 7




El grafico no. 7 nos indica que de los 12 ciudadanos que dieron respuesta 5 indicaron que las respuestas no fueron redactadas en un lenguaje claro y coherente y 7 se sintieron satisfechos con el servicio prestado, se recomienda tomar alertas de divulgación.

Tabla No.8

En el evento en que haya presentado Queja o Reclamo, ¿ha quedado satisfecho con el trámite dado por esta Entidad?

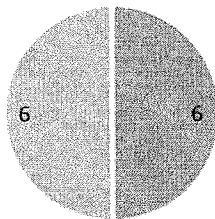
SI	6
----	---



	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SOI
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	TRD: 1142.6.11.001 1142.6.1.041

NO	6
----	---

Grafico No. 8.



NO

El grafico no. 8 nos indica que de los 12 ciudadanos que dieron respuesta a la encuesta 6 manifestaron no estar satisfechos con la respuesta prestada y 6 contestaron estar satisfechos por el servicio recibido. Lo anterior es una alerta con la cual debemos mejorar este aspecto frente al canal.

Tabla No. 9

¿La actitud de los servidores públicos que intervinieron desde la recepción de su petición hasta la emisión de la respuesta fue amable y oportuna?

SI	6
NO	6




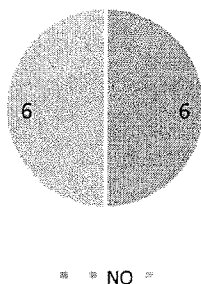
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SOI
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	TRD: 1142.6.11.001 1142.6.1.041

Grafico 9



El grafico no. 9 nos indica que de 12 ciudadanos que dieron respuesta a la encuesta 6 respondieron que se sintieron satisfechos con la atención recibida por parte de los servidores públicos, con los cuales tuvieron contacto con su petición y 6 no se sintieron satisfechos con la atención prestada. Lo anterior implica un porcentaje alto de no conformidad que se debe tener en cuenta.

Tabla No. 10

Conoce los medios por los cuáles puede presentar peticiones a través del canal escrito?

SI	7
NO	5




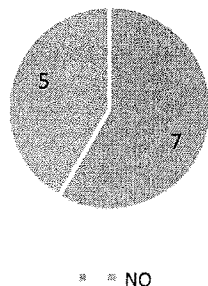
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SOI
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	TRD: 1142.6.11.001 1142.6.1.041

Grafico 10




El grafico No. 10 se puede concluir que los 12 ciudadanos que dieron respuesta a esta encuesta 7 contestaron que si tienen conocimiento de este canal por el cual tienen la oportunidad de radicar sus solicitudes y 5 no conocen de este medio, de esta información se puede determinar que sigue faltando más divulgación por parte de la Administración Municipal de este canal de información.

Análisis de la Pagina Web

Con lo expresado anteriormente por los 12 ciudadanos que accedieron a ingresar a la página Web Encuesta de Satisfacción en atención de Peticiones, Quejas y Reclamos del Cliente, y se permitieron dar respuesta a cada una de las preguntas, observamos que el porcentaje de utilización es muy bajo, se recomienda a la Secretaria de Participación Ciudadana, Coordinar con la Oficina de Comunicaciones para que revisen y evalúen esta estrategia que puede estar impactada negativamente entre otras, por el diseño de la ubicación del enlace de la Página, por no ser amigable el uso o diligenciamiento, por estar aislada del trámite principal del cliente, con el propósito de que se armonice, sea de fácil acceso a los usuarios y se convierta para la Administración en una herramienta efectiva para medir la percepción del servicio prestado.



	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SOI
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	TRD: 1142.6.11.001 1142.6.1.041

TUTELAS

Mediante oficio del 30 de Junio del 2015, la abogada contratista de la Oficina Jurídica Doctora Miriam Ruth Morales, presenta informe del primer semestre de la vigencia 2015 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 respuesta a las peticiones y así contestar las Acciones de Tutela como hecho superado, logrando con esto la terminación de la Acción Constitucional.

Tabla No. 11

SECRETARIA	NUMERO DE TUTELAS ENERO A JUNIO 2014	NUMERO DE TUTELAS ENERO A JUNIO 2015
SALUD	1	
MOVILIDAD	2	
PLANEACION	1	1
INTEGRACION SOCIAL	0	2
HACIENDA TESORERIA	2	
RENOVACION (INFRAESTRUCTURA)		1
EDUCACION	2	1
SECRETARIA GENERAL Talento Humano	0	1
GOBIERNO	3	1
DESPACHO		2
TOTAL	16	9

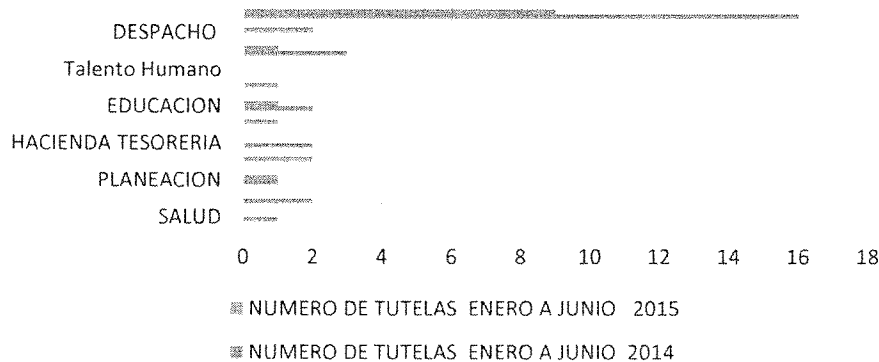
Fuente de información Secretaria Jurídica



	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SOI
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	TRD: 1142.6.11.001 1142.6.1.041

Gráfico 11

Tutelas de Enero a Junio 2014 Enero a Junio 2015




Fuente de información Secretaria Jurídica

El gráfico No. 11 nos refleja que a pesar que disminuyeron el número de tutelas, estas continúan presentándose, por lo tanto se debe socializar este índice con las secretarías involucradas para que en sus procesos no se sigan presentando estas acciones de tutelas

RECOMENDACIONES AL PROCESO DE LAS PQRS

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

Se recomienda a la Secretaria de Participación Ciudadana, que deben cumplir en la entrega Oportuna de la información de cada semestre del proceso de las PQRS a la Oficina de Control Interno, con la finalidad de dar cumplimiento a lo estipulado por la Ley, como se puede observar en este Semestre solamente reportaron información de los primeros cuatro meses de las Secretarías, faltando por evaluar la ventanilla única, los buzones de sugerencias, la página web, la línea telefónica, las encuestas de satisfacción del cliente, lo anterior con la finalidad de medir la calidad en la atención de

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SOI
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	TRD: 1142.6.11.001 1142.6.1.041

Nuestros servicios y poder elaborar matrices que contengan los criterios de medición para posteriormente identificar cuales muestran niveles bajos para entrar a construir un plan de autocontrol.

El aplicativo del Software SIIF módulo de Gestión Documental, debe empezar a funcionar con la finalidad de brindar una verdadera trazabilidad en la gestión documental, prestando un servicio ágil y oportuno a la ciudadanía, con la finalidad que solamente sea un punto de recibo de los documentos.

Se recomienda a la Secretaria de Participación Ciudadana y Oficina de Comunicaciones, como toda la administración evalúe la estrategias de comunicación y tome acciones que impacte y estimule positivamente el uso de los canales de acceso a la información que presta nuestra Entidad, con el propósito de que sea una herramienta efectiva en insumo para la toma de decisiones de la alta gerencia.


Se continúan presentándose tutelas lo que evidencia que los controles que se adelantan en las Secretarías no se están cumpliendo con lo normado en el término de Materialidad y Oportunidad de la respuesta, generándose Riesgo de Imagen y de Cumplimiento.

Se recomienda a la Oficina de Comunicaciones revisar el enlace de la Pagina Web, evalúen esta estrategia que puede estar impactada negativamente entre otras, por el diseño de la ubicación del enlace de la Página, por estar aislada del trámite principal del cliente, con el propósito de que se armonice, sea de fácil acceso a los usuarios y se convierta para la administración en una herramienta efectiva.

Se debe hacer énfasis a cada Secretaria de hacer diligenciar la Encuesta de Satisfacción del Cliente, con la finalidad de conocer la calidad de atención que estamos prestando y elaborar matrices que contengan los criterios de medición para identificar que niveles están bajos y entrar a construir un Plan de Autocontrol.

Se sugiere que todas las Dependencias de la Administración Municipal, hacer uso de las estadísticas que presentan, con la finalidad de cuantificar la realidad y disponer de elementos que permitan su análisis para la toma de decisiones de la alta Gerencia.



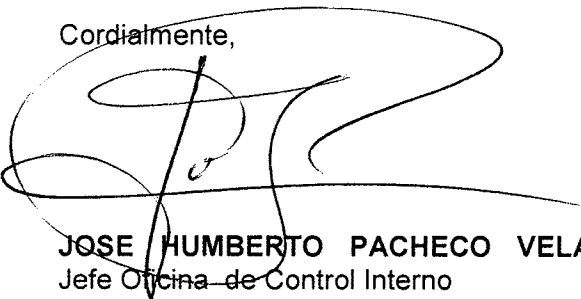
 ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FO-SOI
	PROCESO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	FECHA: 04-29-2011
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	TRD: 1142.6.11.001 1142.6.1.041

Se sugiere a la Secretaria de Participación Ciudadana elaborar Plan de Mejoramiento con la finalidad de desarrollar una cultura organizacional orientada a medición y mejora, efectuando las acciones correctivas, garantizando una eficiente prestación del servicio.

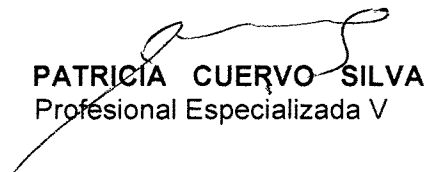
Además no se cuenta con la actualización del mapa de riesgos que permita identificar y reducir los riesgos a que está expuesto el proceso, se evidencia que esta herramienta no es aplicada, pues la calidad de oportunidades y la veracidad de la información no es entregada bajo estos principios.

El Sistema de Control Interno que se ha dado para llevar a cabo este proceso presenta debilidad de control que garantice el uso eficiente, se está desperdiciando una fuente importante de insumo para la toma de decisiones ya que esta no se evalúa con el fin de incidir en acciones preventivas más que correctivas que impacten positivamente la gestión en el usuario.

Cordialmente,



JOSE HUMBERTO PACHECO VELASCO
 Jefe Oficina de Control Interno



PATRICIA CUERVO SILVA
 Profesional Especializada V

Elaboró y Proyecto: Patricia Cuervo Silva
Reviso: Jose Humberto Pacheco Velasco
cc Dr. Jose Ritter López Peña- Alcalde Municipal