



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA
MUNICIPIO DE NECOCLÍ
ALCALDIA MUNICIPAL

NIT: 890983873-1

Por un Buen Gobierno 

ALCALDIA MUNICIPAL DE NECOCLÍ

DIRECCION DE CONTROL INTERNO

INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION
AL CIUDADANO

Elaboración

PEDRO CABARCA AVILA

Revisión

JAMES SEGURA

Aprobación

JAIME LOPEZ PACHECO



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA
MUNICIPIO DE NEOCLÍ
ALCALDIA MUNICIPAL

Por un Buen Gobierno 

NIT: 890983873-1

Personal Nivel Directivo

Jaime López Pacheco
Alcalde

Sandra Julio Santos
Secretaria de Gobierno

Haroldo Arteaga Espinoza
Secretario de Planeación

Ángel Gabriel Delgado Suarez
Secretario de Hacienda

Tanela Rodríguez
Secretaria de Educación

Oscar Javier Ruiz Vargas
Secretario de Salud

Luis Miguel López Moreno
Secretario de Sama

Pedro Cabarca Ávila
Jefe de Control Interno



INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno de la Administración Municipal en pro de fortalecer El trabajo institucional, de dar un marco de referencia por un buen gobierno, ha Verificado el respectivo cumplimiento del quehacer público, de acuerdo a lo Definido con respecto a las directrices y los mecanismos básicos para la Realización de una administración de puertas abiertas de cara a la comunidad y De conformidad al marco legal aplicable a la gestión pública. Con énfasis en la lucha Contra la corrupción, con el propósito de orientar la gestión hacia la eficiencia y Transparencia; y dotar de más herramientas a la ciudadanía para ejercer su Derecho a controlar la gestión que realice gobierno municipal; la oficina de Control Interno realizó el respectivos seguimiento a las estrategias instauradas por la Administración, conforme a los procesos institucionales, en torno al cumplimiento De las metas enmarcadas en las siguientes políticas: a) Capacitación del Talento Humano b) Gestión de la Calidad c) La Democratización de la Administración Pública d) Gestión y transparencia de la Administración Pública y e) Los Rediseños Organizacionales.

Lo anterior, con el fin de buscar las acciones correctivas que se deban realizar Para brindar un servicio transparente a la comunidad del municipio de Necoclí.



ELEMENTOS ESTRATEGICOS.

La Administración tiene definida y promulgada su página web para Conocimiento de la comunidad en general.

Los funcionarios tienen conocimiento y conciencia de la aplicación de los Valores Éticos Instituciones en miras de brindar un mejor servicio a la Población.

La Alta Dirección está pendiente del seguimiento a los funcionarios en Cuanto a la Atención y servicios a los ciudadanos.

Se está prestando capacitación de atención al usuario a los funcionarios; Para mantener actualizados en el tema.

Se Instalaron dos buzones de sugerencias físico, más la opción en la página web para las inquietudes y Reclamos de la comunidad.

OBJETIVOS DEL PLAN:

Se diseñó el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano de acuerdo a lo Requerido en la Ley 1474 de 2011, Acorde con el decreto 124 de Enero 26 de 2016.

En el mapa de riesgos se identificó las posibles dificultades que se están Presentando en el proceso de Atención al usuario; para los cuales se tomaran Los correctivos del caso.

METODOLOGIA

Se realizó reuniones en las cuales se identificaron los posibles riesgos de Corrupción que se pueden presentar en la Administración.



ELEMENTOS DEL PLAN

1. Mapa de Riesgos de Corrupción:

Dentro del proceso de Planeación Global se ha incrementado la Participación social, a través de los mecanismos de rendición de cuentas públicas A la ciudadanía. Primera audiencia pública de rendición de cuentas a la Comunidad 20 de Enero /2017.

Mayor compromiso social y de transparencia en la Gestión de Proyectos que Se están realizando.

Por parte de la secretaria de planeación se le está haciendo seguimiento constante a las obras que se están ejecutando tanto en el área rural como urbana y que cumplan con los estándares de calidad propuestos en dichas obras

Capacitación para la Implementación del Sistema integral de Calidad en la Administración el cual está siendo difundido para los funcionarios y la Alta Dirección para su definitiva implementación.

Mayor coordinación en la planeación en los montos y objetos de contratos para Mejor manejo de los recursos y cumplimiento de lo contratado.

Dentro del Manual de funciones, y por parte de la Alta Dirección mayor revisión De los perfiles de las personas que se van ingresar a la Administración.

Mayor seguimiento a los procesos contables y financieros que se realizan; para lo Cual se tienen identificada cada uno de los procesos; de acuerdo a la Implementación del Manual de Procedimientos que se está realizando.

Cambio del software administrativo, contable y financiero, para mayor seguridad, Celeridad, confianza y realidad de la información producida.

Organización y modernización administrativa, para que el personal tenga claro cuáles son sus deberes y funciones dentro de su cargo. Objeto en muchos casos de posibles actos de corrupción.

2. Medidas para mitigar los Riesgos.

La Administración Municipal está en aras de montar su Sistema integral de Calidad, actualizar el manual de funciones y el Manual de Procesos y Procedimientos.



La Administración ha avanzado en la implementación del Mapa de Riesgo, en donde se Describan las causas, se clasifiquen, se analice y se efectúe una valoración de estos Señalando los responsables del monitoreo De tales riesgos y estableciendo sus Indicadores.

La Administración Municipal cuenta con los siguientes medios externos informativos Donde se divulga los planes, programas como son las emisoras radiales y por La página web. www.necocli-antioquia.gov.co ;Los cuales ha hecho el respectivo uso como medio de comunicación con la Comunidad donde se socializa todas las gestiones del municipio.

A la vez la administración cuenta con unas carteleras en los pasillos internos de la Alcaldía para la divulgación de la información; en el cual ha realizado las respectivas Publicaciones.

Para este año 2017, se tiene programado la divulgación permanente del Estatuto Anticorrupción a cargo de la Oficina de Control Interno; el cual se está divulgando; como Primera medida en la Página Web del Municipio.

Aplicación del Decreto 4170 de 2011; "Por el cual se crea la Agencia Nacional de Contratación Pública" Colombia Compra Eficiente, en el cual se ha ingresado a la página De contratación; de acuerdo a los requerimientos de ley; y dando el trámite respectivo.

Las acciones de Tutela han sido respondidas dentro del tiempo reglamentario Para permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos.

Los Derechos de Petición han sido respondidos dentro del tiempo reglamentario para Permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos.

3. Estrategias Anti-Trámites.

La Administración Municipal está en el proceso de ingreso de sus Trámites y servicios en línea a través del sitio web del municipio. La Administración Municipal está aplicando el Decreto Legislativo 19 de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones procedimientos y Trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadana



NIT: 890983873-1

Se verifica que el sitio web www.necocli-antioquia.gov.co, se mantiene Actualizado de Manera permanente, presentando información relacionada Con los planes, programas Y proyectos de la Administración Municipal.

El personal de la Administración cuenta con calidad humana, encargado de Atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los Ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica.

Presentación de consultas, quejas y reclamos a través del sitio web, donde Pueden Formular sus requerimientos y su correspondiente seguimiento.

Se verifica la interacción de la comunidad y la Administración Municipal en Los Distintos medios por ellos implementados.

Los buzones de PQRS están instalados en áreas estratégicas de la administración como son en el primer y segundo piso del palacio municipal.



INFORME DE PQRS MES DE ENERO 2017 A MAYO 2017 DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE NECOCLÍ.

En calidad que me asiste y en cumplimiento de mis funciones Asignadas por la ley 87/1993 y la ley 1474 de 2011 y de más normas Vigentes. Me corresponde remitir. Tramitar y vigilar todo lo Relacionados con las PQRS interpuestas por nuestra comunidad.

En el siguiente informe se evidencian las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, (PQRS), recibidas por las diferentes Dependencias y de la alcaldía Municipal de Necoclí Antioquia en el año 2017 de enero a mayo.

DEPENDENCIAS	SECRETARIA DE GOBIERNO	SECRETARIA DE EDUCACION	INSPECCION DE TRANSITO Y TRANSPORTE	SECRETARIA DE HACIENDA	SECRETARIA DE SALUD Y BIENESTAR SOCIAL	SECRETARIA DE PLANEACION	SAMA	TOTAL
Peticiones	11	1	10	13	2	13	2	52
Quejas	6	1	0	0	0	0	0	7
Reclamos	1	0	0	0	0	1	0	2
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0

Del total de PQRS de la Administración municipal recolectadas en el MES DE ENERO DE 2017 A MAYO DE 2017 el 86.88% corresponde a Derechos de Petición, el 11.47% a Quejas, el 1.65% a Reclamos y el 0% a sugerencias.

En los derechos de peticiones se puede concluir que en tránsito los derechos de peticiones es para bajar comparendos del simit, en hacienda es referente a catastros que tiene que ver con los impuestos a pagar por parte de los ciudadanos.

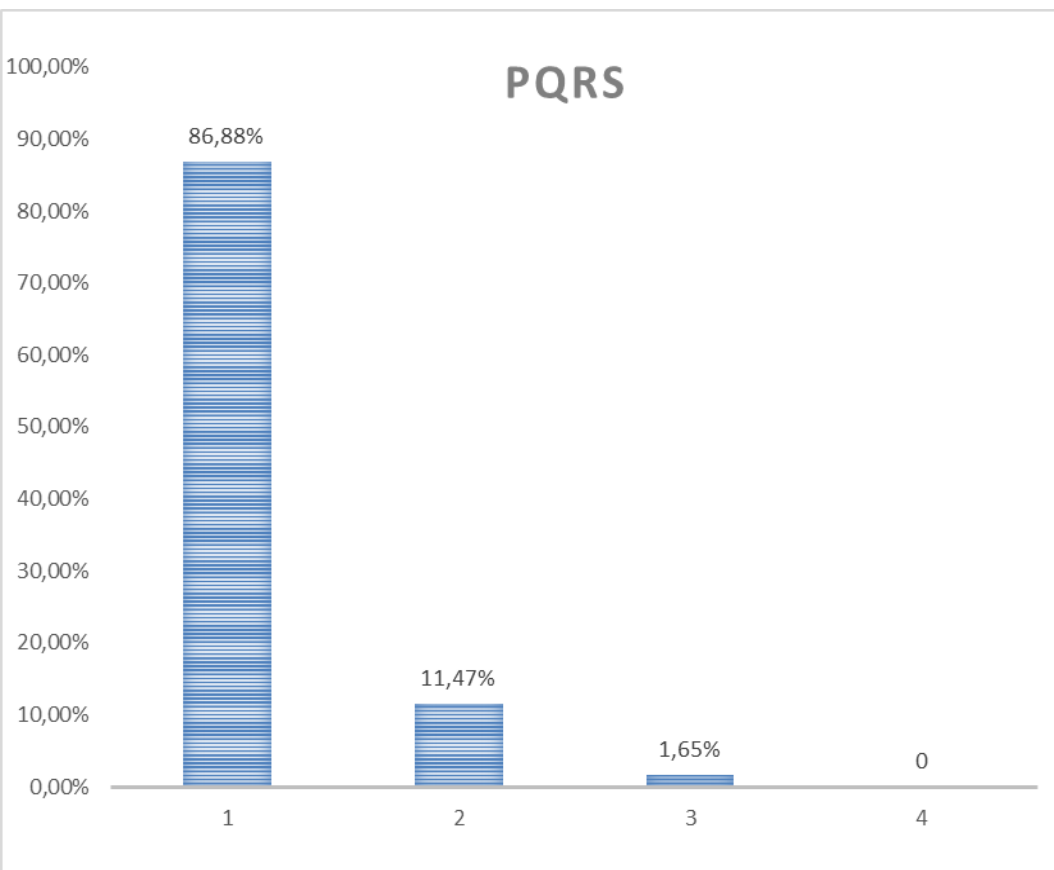
VER GRAFICO.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA
MUNICIPIO DE NECOCLÍ
ALCALDIA MUNICIPAL

Por un Buen Gobierno

NIT: 890983873-1





NIT: 890983873-1

CONCLUSION.

El proceso de atención al usuario realiza el seguimiento continuo a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos por los diferentes medios que existen en la administración quedando pendiente instalar los buzones en sitios estratégicos de la administración, como una forma de retroalimentación con el ciudadano-cliente, esto se realiza para efectuar acciones de mejoras dentro del proceso de atención al cliente de nuestras instalaciones.

RECOMENDACIONES

- Mayor seguimiento y manejo en la página web en lo referente al link de Quejas y reclamos.
- mecanismos para mayor participación de la comunidad en lo referente a los informes de Gestión, y que pierdan el miedo a denunciar cualquier acto irregular y mejorar los mecanismos de comunicación para dar a conocer a la comunidad el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- aplicación a las reuniones del Comité de Conciliación y Contratación.
- mayor capacitaciones a los funcionarios en cuanto a atención al cliente y Estatuto Anticorrupción.
- compromiso con respecto al Manual de Riesgos de Corrupción.
- más consultas con la ciudadanía con respecto a la atención del Servicio.
- Montar en la administración municipal los buzones de PQRS.
- una evaluación general de cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y definir las directrices de mejora.
- y responsabilidad del comité de compra para una transparencia en la contratación Realizar una evaluación general de cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y definir las directrices de mejora.

Atentamente,

Firma original.

PEDRO CABARCA AVILA
Jefe de Control Interno