



ALCALDÍA MUNICIPAL  
Ofi. Control Interno  
NIT: 890981138-5



ALCALDIA MUNICIPAL DE TURBO  
DIRECCION DE CONTROL INTERNO

INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION  
AL CIUDADANO

Elaboració	Revisió	Aprobació
Ledys torres villar	Andrés Felipe Maturana	Alejandro Abuchar Gonzales



ALCALDÍA MUNICIPAL  
Ofi. Control Interno  
NIT: 890981138-5



## Personal Nivel Directivo

Alejandro Abuchar Gonzales  
Alcalde

Emelides Muñoz Mesa  
Secretario de Gobierno y Gestión Administrativo

Andrés Felipe Maturana  
Secretario de Planeación

Julio Gómez Cuesta  
Secretario de Obras Públicas

Jairo Álvarez Córdoba  
Jefe Asesora Oficina Jurídica

María Lucia Chaverra  
Secretaria de Hacienda

Iris Gómez Arsuza  
Secretaria de Educación y Extensión cultural

Hernán Rovira  
Secretario de Salud y Bienestar Social

Dibia Escobar  
Secretario de Tránsito y Transporte

Ledys Torres Villar  
Directora de Control Interno



ALCALDÍA MUNICIPAL  
Ofi. Control Interno  
NIT: 890981138-5



## INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno de la Administración Municipal en aras de fortalecer el trabajo institucional, de dar un marco de referencia para el 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 clara, “Transparente” de cara a la comunidad y de conformidad al marco legal aplicable a la gestión pública. En materia de 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) El Desarrollo del Talento Humano Institucional b) Gestión de la Calidad c) La Democratización de la Administración Pública d) La Moralización 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 Turbeña.



## 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.
- ✚ Existe buzón de sugerencias, físico y 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, mediante decreto 236 del 30 de Enero 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 22 de abril /2016.
- ✚ Mayor compromiso social y de transparencia en la Gestión de Proyectos que se están realizando.
- ✚ Por parte de la secretaria de obras y de Servicios Públicos mayor seguimiento en cuanto a las muestras y tratamiento de las aguas y prestación continuo del servicio.
- ✚ 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, mejores niveles salariales y grados. 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, ya se implementaron los 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 y proyectos un Programa radial denominado "pisis" programa radial litoral stereo y la página web. [www.turbo-antioquia.gov.co](http://www.turbo-antioquia.gov.co); los cuales ha hecho el respectivo uso como medio de comunicación con la comunidad

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 2016, 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**



- ✚ Se verifica que el sitio web [www.turbo-antioquia.gov.co](http://www.turbo-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 varias dependencias de la administración Municipal, administración central, personería, casa de justicia, tránsito y se revisan periódicamente.



## **INFORME DE PQRS 2° SEGUNDO TRIMESTRE DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE TURBO.**

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 Turbo Antioquia en el año 2016.

DEPENDENCIAS	CASA DE JUSTICIA	SECRETARIA DE EDUCACION	SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORT	PERSONERIA	SECRETARIA DE SALUD Y BIENESTAR SOCIAL	PALACIO MUNICIPAL	PAGINA WEB	TOTAL
peticiones	0	152	0	0	0	78	3	233
quejas	2	8	0	0	0	0	0	10
reclamos	3	0	0	0	0	0	0	3
sugerencias	1	0	0	0	0	1	2	4



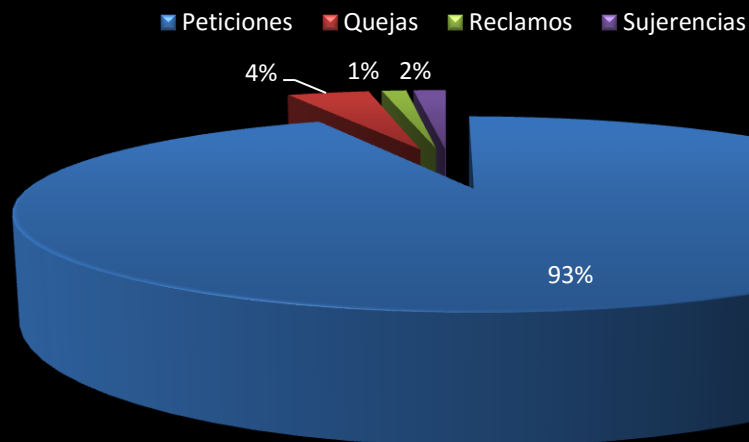


### Gráfico 1



Del total de PQRs de la Administración municipal recolectadas en el 2do semestre del año 2016 el 93% corresponde a Derechos de petición, el 4% a Quejas, el 2% a Reclamos y el 2% a sugerencias. Como lo muestra el grafico.

### Grafico 2





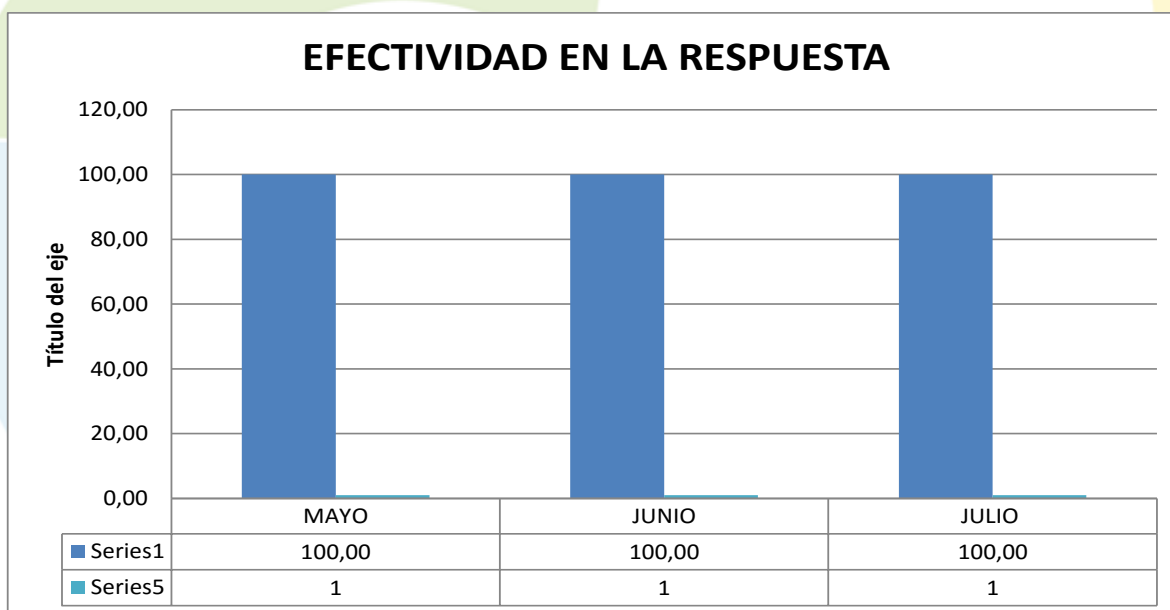
ALCALDÍA MUNICIPAL  
Ofi. Control Interno  
NIT: 890981138-5



## INFORME OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL MES DE MAYO, JUNIO Y JULIO DE 2016 SECRETARIA DE EDUCACION.

Revisadas las estadísticas de las solicitudes radicadas en la oficina de Atención al Ciudadano (SAC) para las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación y Cultura del Municipio de Turbo se pudieron extraer las siguientes conclusiones: M

La Secretaria de Educación y Cultura de Turbo en el mes de **MAYO, JUNI Y JULIO** del año 2016 se ubicó en el primer (**1**) puesto del ranking Nacional del Ministerio de Educación dentro de las **95** Secretarias del nivel 1 evaluadas.



### ESTADO DE REQUERIMIENTO.



ALCALDÍA MUNICIPAL  
Ofi. Control Interno  
NIT: 890981138-5



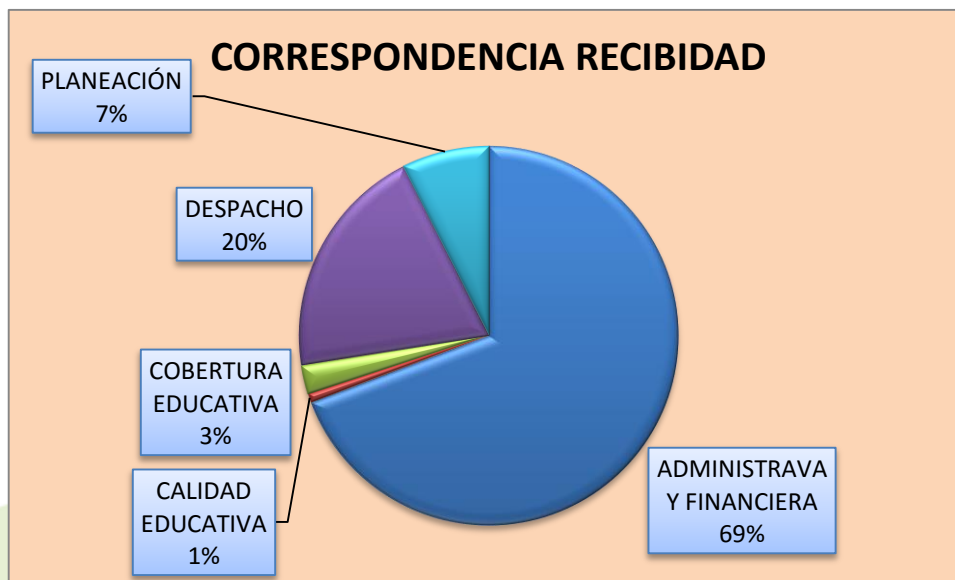
En el mes de **MAYO, JUNI Y JULIO** Se recibieron **2393** requerimientos, de ellos **1969** fueron finalizados a tiempo, **0** finalizados fuera de tiempo, pendientes a tiempo **399** y en trámite **22**.

Total de Requerimientos	2393	
Abierto	3	0%
Finalizado	1969	82%
Asignado	399	17%
En tramite	22	1%
Anulado	0	0%
Clase de requerimientos		
Consulta	3	0%
Felicitaciones	1	0%
Sugerencia	2	0%
Tramite	2371	99%
Queja o Reclamo	8	0%
Invitación	8	0%

Es de resaltar que para este mes no se presentaron requerimientos vencidos, esto se debe al compromiso, perseverancia y gestión efectiva por parte del Secretario de Educación, líder SAC, coordinadora de área y participación activa de todos los funcionarios de la Secretaría de Educación y Cultura Municipio de Turbo.

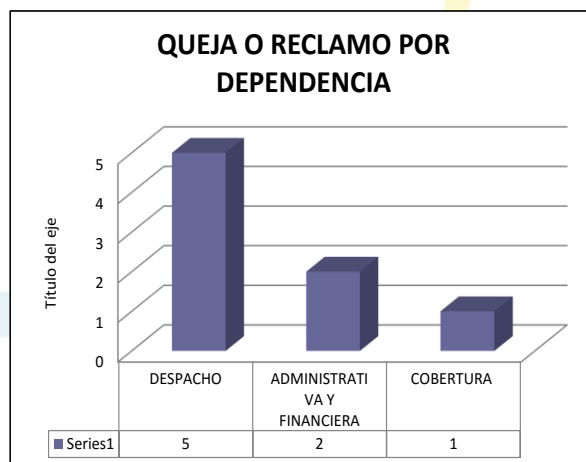
## PORCENTAJE DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA EN LAS ÁREAS

En el mes de **MAYO, JUNIO Y JULIO** se puede evidenciar que la dependencia con mayor requerimiento es administrativa y financiera (Recursos Humanos, Sistema, Archivo y sistemas) con un **69%** del total de los requerimientos radicados en la Oficina de Atención al Ciudadano.



### VARIACIÓN DE QUEJAS O RECLAMO :

Se puede observar que para el mes de **MAYO, JUNIO Y JULIO** del año 2016 se radicaron **8** Quejas o Reclamos las cuales se pueden evidenciar en el cuadro y se direccionaron en las diferentes areas a las cuales pertenecian, esta información se puede evidenciar en el cuadro adjunto.





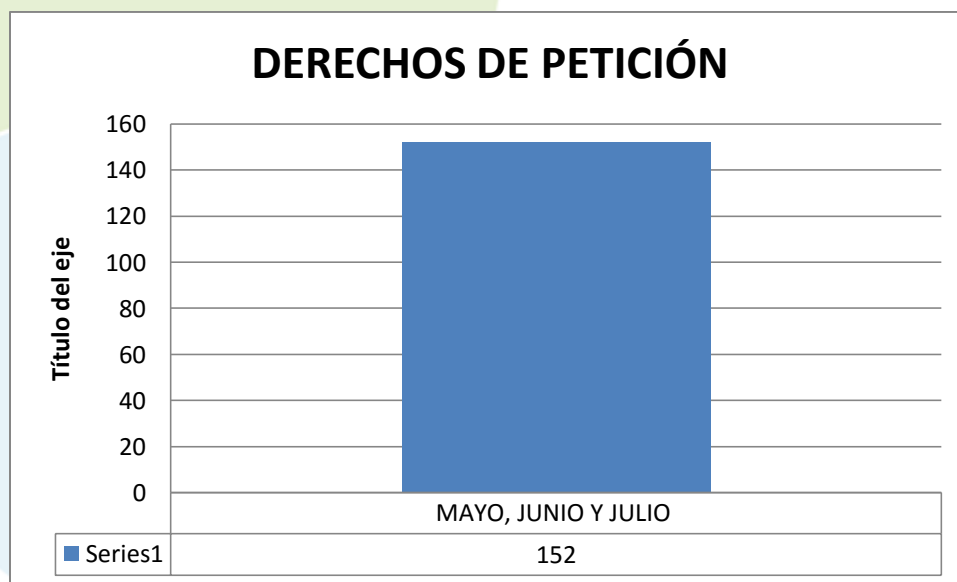
ALCALDÍA MUNICIPAL  
Ofi. Control Interno  
NIT: 890981138-5



## CONSOLIDADO DERECHO DE PETICIÓN

En el mes de **MAYO, JUNIO Y JULIO DE 2016** se radicaron **152** derechos de petición, esta se direccionaron al área competente, anexo cuadro adjunto.

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4
DESPACHO	147
PLANEACION EDUCATIVA	1
<b>Total</b>	<b>152</b>





ALCALDÍA MUNICIPAL  
Ofi. Control Interno  
NIT: 890981138-5



## TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA Y RECEPCION DE PQRS

Este indicador no se ha podido calcular por no contar con el equipo que suministra los turnos de atención, indicando la hora de llegada de los ciudadanos a la Secretaria y una vez atendido se registre la hora de salida en el sistema, sin embargo el tiempo promedio de atención al ciudadano por Requerimiento este mes fue de **3** minutos cada uno.

### CONCLUSION.

El proceso de atención al usuario se realiza el seguimiento continuo a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos por los diferentes buzones, 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.