



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7

CONTROL INTERNO



Alcaldía Municipal
Ibagué

NIT.800113389-7

CONTROL INTERNO



Plaza de Bolívar Calle. 9 No. 2 – 59 Palacio Municipal Oficina 209
Teléfono: 2 632560 – fax 2632433 Código Postal Número 72006
Email: controlinternoaldiadeibague.gob.co



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7

CONTROL INTERNO



ALCALDIA DE IBAGUE

INFORME DE SEGUIMIENTO COMPONENTE ATENCION AL CIUDADANO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO ADMINISTRACION CENTRAL MUNICIPAL

ENERO DE 2017

Plaza de Bolívar Calle. 9 No. 2 – 59 Palacio Municipal Oficina 209
Teléfono: 2 632560 – fax 2632433 Código Postal Número 72006
Email: controlinternoaldiadeibague.gob.co



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7

CONTROL INTERNO



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

2.2 Objetivos Específicos

3. ALCANCE

4. METODOLOGIA

5. EVALUACION SUBCOMPONENTES ATENCION AL CIUDADANO

5.1 Primer subcomponente: estructura administrativa y direccionamiento estratégico

5.2 Segundo subcomponente fortalecimiento de los canales de comunicación.

5.3 Tercer subcomponente: talento humano

5.4 Cuarto subcomponente: normativo y procedimental

5.5 Quinto componente: relacionamiento con el ciudadano

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Plaza de Bolívar Calle. 9 No. 2 – 59 Palacio Municipal Oficina 209
Teléfono: 2 632560 – fax 2632433 Código Postal Número 72006
Email: controlinternoaldiadeibague.gob.co



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

1. INTRODUCCIÓN

La Alcaldía de Ibagué en cabeza del Señor Alcalde GUILLERMO ALFONSO JARAMILLO MARTINEZ, comprometido con el desarrollo de la ciudad y el fomento de los valores institucionales y dando cumplimiento las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), y en el Decreto 124 del 26 de Enero de 2016 de la Función pública. Los cuales promueven la eliminación de toda práctica corrupta que atente contra la Administración. Se formula e implementa el presente Plan para la vigencia 2016 indicando acciones para la lucha contra la corrupción en los diferentes procesos de la entidad, mejorar la atención a la ciudadanía, racionalizar trámites, Rendición de cuentas y transparencia en la información al interior de la Administración Municipal.

La elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano fue realizado de manera participativa, liderado por el Señor Alcalde GUILLERMO ALFONSO JARAMILLO, y la Secretaría de Planeación; con el apoyo de Secretarios, Directores y Servidores Públicos de todas las dependencias vinculados en el desarrollo de los procesos, indicando acciones que buscan el desarrollo de una gestión transparente y con alta participación de la ciudadanía.

El proceso de servicio de atención al ciudadano fue aprobado en el mes de agosto de 2015 por parte de la Administración municipal; busca organizar y armonizar de manera uniforme varios aspectos del servicio que se brinda a los ciudadanos, con el fin de satisfacer y cumplir sus crecientes expectativas al momento de acercarse a las dependencias del Municipio para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o formular una petición, queja o reclamo.

El servicio que se ofrece en los puntos de servicio al ciudadano del Municipio debe ser prestado de la mejor forma posible, ya que este es uno de los pilares de los procesos de la Administración y cuyo objetivo es lograr que la ciudadanía, la cual es nuestra razón de ser, sienta que se está mejorando para ella y que nos esforcemos por satisfacer de manera amable y eficaz la calidad en la atención, la oportunidad y capacidad de respuesta mediante la definición e implementación de políticas de servicio, protocolos de atención, la estructuración de canales de atención y un modelo de servicio a la comunidad para satisfacer de manera efectiva la demanda de servicios y trámites en cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos del Municipio de Ibagué.

Plaza de Bolívar Calle. 9 No. 2 – 59 Palacio Municipal Oficina 209
Teléfono: 2 632560 – fax 2632433 Código Postal Número 72006
Email: controlinternoaldiadeibague.gob.co



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

De esta forma, la Alcaldía de Ibagué mediante la aplicación de la metodología establecida por el DAFP, formuló la estrategia de atención al ciudadano, con el fin de difundir el portafolio de servicios implementando procedimientos que soportan la entrega de trámite y miden la satisfacción del usuario dando atención prioritaria a personas en condición de capacidad diversa, niños, mujeres gestantes y adultos mayores. La Estrategia fue formulada con la activa participación de servidores públicos de todos los niveles liderada por la Secretaría Administrativa acorde a la capacidad presupuestal, física y tecnológica de la Alcaldía de Ibagué.

El plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2016, fue adoptado por la Administración Central Municipal, en cumplimiento del Decreto 2641 de 2012, con los siguientes objetivos:

OBJETIVO GENERAL:

El gobierno “POR IBAGUE CON TODO EL CORAZON”, se compromete con implementar los mecanismos necesarios para prevenir y erradicar la corrupción de la administración municipal. Al igual que mejorar continuamente en la atención y acceso a la información de la ciudadanía Ibaguereña.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Hacer control Adecuado a los Riesgos de Corrupción
2. Implementar una estrategia de racionalización de trámites
3. Implementar mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
4. Hacer uso de estrategias para fortalecer el proceso de rendición de cuentas
5. Facilitar acceso a la información a los ciudadanos y partes interesadas que la requieran
6. Fortalecer la asimilación y compromiso de los servidores públicos frente al Código de Ética de la Administración Municipal

Dentro de las estrategias del plan anticorrupción de la Administración Central Municipal Tenemos los siguientes componentes:

- a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.

Plaza de Bolívar Calle. 9 No. 2 – 59 Palacio Municipal Oficina 209
Teléfono: 2 632560 – fax 2632433 Código Postal Número 72006
Email: controlinternoaldiadeibague.gob.co



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

- b) Racionalización de Trámites.
- c) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- d) Rendición de Cuentas.
- e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
- f) iniciativas adicionales: Código de Ética de la Alcaldía Municipal de Ibagué y Promoción de “ Acuerdos, compromisos y protocolos éticos”

En cumplimiento de lo normado en el artículo 7 del Decreto 2641 de 2012, el plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano de la Alcaldía de Ibagué, de la vigencia 2016, fue publicado en la página Web de la Alcaldía, para conocimiento de la comunidad.

En cumplimiento al Artículo 5° del Decreto 2641 de 2012, el cual establece que “El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento (Plan anticorrupción y de atención al ciudadano), estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página Web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos”, la Oficina de Control Interno, realizó seguimiento al cumplimiento del componente rendición de cuentas formuladas por la Administración Central Municipal y que hacen parte de los riesgos que conforman el mapa de corrupción Institucional, de lo cual se genera un informe que será socializado en el Comité de Coordinación de Control Interno.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General:

Determinar la efectividad en el manejo de los riesgos administrativos y de las políticas de administración del riesgo y realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades propuestas en el plan anticorrupción y atención al ciudadano para la vigencia 2016, en la Alcaldía de Ibagué.

2.2 Objetivos Específicos:

2.2.1 Verificar la aplicación y efectividad de los controles y acciones definidas en el mapa de riesgos, componente atención al ciudadano

2.2.2 Evaluar la adecuada administración del riesgo.

2.2.3 Propender por el mejoramiento continuo, mediante la retroalimentación

Plaza de Bolívar Calle. 9 No. 2 – 59 Palacio Municipal Oficina 209
Teléfono: 2 632560 – fax 2632433 Código Postal Número 72006
Email: controlinternoaldiadeibague.gob.co



CONTROL INTERNO

- 2.2.4 Sugerir correctivos y ajustes necesarios en la aplicación del procedimiento de administración del riesgo.
- 2.2.5 Propender por una cultura de autocontrol que conlleve a determinar el nivel de riesgo actual, una vez cumplidas las acciones correctivas.
- 2.2.6 Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones orientadas a prevenir o evitar los riesgos de corrupción en cada unidad administrativa.
- 2.2.7 Efectuar seguimiento al cumplimiento de las medidas anti trámites propuestas en las diferentes dependencias.
- 2.2.8 Realizar seguimiento a la implementación de las actividades propuestas para dar cumplimiento al componente de atención al ciudadano.
- 2.2.9 Cotejar el cumplimiento del parámetro básico a desarrollar por la dependencia encargada de gestionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias formuladas a la entidad, en observancia a lo normado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

3 ALCANCE

Se evaluará, el cumplimiento de las acciones propuestas en el plan anticorrupción y atención al ciudadano con corte al 31 de Diciembre de 2016, generando un informe que contenga las observaciones y recomendaciones, el cual será presentado al comité de coordinación de control interno y publicado en la página web de la Administración Municipal.

4 METODOLOGIA

Mediante la aplicación de técnicas de análisis, comprobaciones, verificaciones, observaciones y aplicación de cuestionarios se efectuó revisión del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, por parte del auditor Carlos Machado León, Profesional Especializado de la Oficina de Control Interno, quien verificó la documentación y la base de datos que evidencian el cumplimiento de las acciones propuestas.



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

5. EVALUACION COMPONENTE ATENCION AL CIUDADANO.

Se procede a analizar el avance de cada uno de las actividades planteadas en los subcomponentes del componente ATENCION AL CIUDADANO, del plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2016, así:

OBJETIVO COMPONENTE ATENCION AL CIUDADANO

Definir las pautas y los lineamientos generales que permitan uniformidad en el tratamiento y prestación de los servicios por parte de los Servidores Públicos de la Administración Municipal a los ciudadanos, describiendo de manera estructurada y coherente los protocolos de atención al ciudadano, en aras de buscar la unificación de los procedimientos y la Imagen del Municipio de Ibagué

Con circular No. 1002-2016-00033 de Diciembre 13 de la Oficina de Control Interno Solicita a la Secretaria de Apoyo a la gestión y Secretaria Administrativa, el envío de la autoevaluación al mapa de riesgos de corrupción, estrategia atención al ciudadano y rendición de cuentas, con el fin de realizar el seguimiento respectivo.

A la fecha 11 de Enero de 2017, se realiza visita por parte del Servidor Público Carlos Machado León, profesional especializado de la Oficina de Control Interno, se pudo verificar que la Secretaría Administrativa dio cumplimiento a la circular antes citada ya que con Memorando No.1040-2017-719 del 06 de Enero de 2017, remite el informe de autoevaluación solicitado.

Se procede a verificar el avance en el cumplimiento de las acciones propuestas en la cuarto componente ATENCION AL CIUDADANO, del plan anticorrupción y de atención al ciudadano establecido para la vigencia 2016, el cual contempla las siguientes actividades:

5.1 PRIMER SUBCOMPONENTE: ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO.

5.1.1 ACTIVIDAD: Definir y difundir el Portafolio de Servicio al Ciudadano e Implementar Plan de difusión del Portafolio de Servicio a la Ciudadanía.

META DE PRODUCTO: Que la ciudadanía conozca todos los servicios que se prestan y puedan acudir a los mismos

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa Talento Humano

FECHA PROGRAMADA: Vigencia Hasta Abril 2016

Plaza de Bolívar Calle. 9 No. 2 – 59 Palacio Municipal Oficina 209
Teléfono: 2 632560 – fax 2632433 Código Postal Número 72006
Email: controlinternoaldiadeibague.gob.co



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

ACCIONES EJECUTADOS DE 01 ENERO AI 31 DE DICIMEBRE DE 2016

En el portal Web de la Alcaldía de Ibagué encontramos el Portafolio de Servicios de la Alcaldía de Ibagué, donde se reflejan y evidencian los trámites y servicios que presta la Entidad, así como los puntos de atención donde se pueden acercar a realizar sus consultas, orientaciones, solicitudes y peticiones, así mismo los canales de información que se pueden utilizar para tal fin.

5.1.2 ACTIVIDAD: Fortalecer los Puntos de Atención al Ciudadano con Personal de apoyo en cada uno de las Secretarías donde se realicen más de 5 trámites

META DE PRODUCTO: Orientar y brindar apoyo a los ciudadanos que acceden a estos puntos en busca de un servicio o trámite a través de personal con experiencia en el tema

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa Talento Humano

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2016

ACCIONES EJECUTADOS DE 01 ENERO AI 31 DE DICIEMBRE DE 2016

La Alcaldía de Ibagué continua fortaleciendo y apoyando institucionalmente las dependencias mediante la contratación de personal idóneo para que se brinde a la comunidad una adecuada atención y orientación a las inquietudes, dudas y solicitudes que a diario tienen los usuarios. Motivo por el cual tal y como ya se había informado, se implementó el centro de Atención Municipal (CAM) en el barrio él Salado, el cual viene funcionando desde el 08 de abril de 2016 institucionalizado mediante la Resolución 1000-0077, con el fin de descongestionar el edificio municipal y facilitar los servicios a los residentes de dicho sector, evitando el traslado hasta el Palacio Municipal. Atendiendo al público en el horario de lunes a viernes de 7:30 am a 3:00 pm y los sábados de 8:30 am a 11:30 am.

Las dependencias que se encuentran vinculadas y prestando sus servicios en dicho centro son: Secretaría de Salud, Secretaría de Bienestar Social, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Planeación a través del SISBEN, Secretaría de Educación, y la Secretaría Administrativa, de igual manera el Instituto Ibaguereño de Acueducto y Alcantarillado IBAL se ha vinculado a este proyecto y descentralizó un punto en el Centro de Atención CAM salado,

Para este caso se han vinculado 11 personas a través de contrato por prestación de servicios, y continua apoyando una funcionaria de planta, los cuales se encuentran ubicados de la siguiente manera:

Plaza de Bolívar Calle. 9 No. 2 – 59 Palacio Municipal Oficina 209
Teléfono: 2 632560 – fax 2632433 Código Postal Número 72006
Email: controlinternoaldiadeibague.gob.co



CONTROL INTERNO

PERSONAL ATENCION AL CIUDADANO ALCALDIA DE IBAGUE			
N°.	NOMBRES	UBICACIÓN	OBJETO
1	ALEXANDER RAMIREZ CAMPOS	CAM SALADO	AT. CIUDADANO Y VENTANILLA
2	EDWARD FERNANDO MORALES SIERRA	CAM SALADO	AT. CIUDADANO Y VENTANILLA
3	MABY YISED MARTINEZ ESPINOSA	CAM SALADO	AT. CIUDADANO Y VENTANILLA
4	ANA BERTILDA RODRIGUEZ MONROY	AT. CIUDADANO Y VENTANILLA	AT. CIUDADANO Y VENTANILLA
5	DANIEL MAURICIO PATIÑO BEDOYA	AT. CIUDADANO Y VENTANILLA	AT. CIUDADANO Y VENTANILLA
6	EDNA MARGARITA VILLAMIL BASTO	AT. CIUDADANO EDIFICIO ALCALDIA	AT. CIUDADANO Y VENTANILLA
7	MARIA TERESA BERNAL BECERRA	AT. CIUDADANO EDIFICIO ALCALDIA	AT. CIUDADANO Y VENTANILLA
8	MARIA VICTORIA SALGADO BOBADILLA	AT. CIUDADANO EDIFICIO ALCALDIA	AT. CIUDADANO Y VENTANILLA
9	MONICA YULIETH GONGORA SANCHEZ	CAM SALADO	AT. CIUDADANO Y VENTANILLA
10	XIMENA ALEXANDRA LOZANO GUARNIZO	VENTANILLA AT. CIUDADANO	AT. CIUDADANO Y VENTANILLA
11	LUISA FERNANDA CARVAJAL GOMEZ	VENTANILLA AT. CIUDADANO	AT. CIUDADANO Y VENTANILLA
12	ANAIS MOSQUERA (PLANTA)	AT. CIUDADANO EDIFICIO ALCALDIA	ATENCION CIUDADANO

5.1.3 **ACTIVIDAD:** Presentación de los Informes trimestrales a los entes de control, dando cumplimiento al art. 5º, del decreto presidencial 2641 de 2012



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

META DE PRODUCTO: Seguimiento al cumplimiento de las acciones derivadas del proceso Atención al Ciudadano

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa Talento Humano

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2016

ACCIONES EJECUTADOS DE 01 ENERO AI 31 DE DICIEMBRE DE 2016

Se continua presentando informe periódico a la oficina de control interno, relacionando los avances que se han realizado en el proceso de atención al ciudadano, así mismo se viene cumpliendo con las auditorías realizadas por dicha oficina, al proceso y las tareas establecidas en el manual de atención al ciudadano, evidenciando las actividades planteadas, a la fecha se han emitidos los memorandos No. 1040-036528 del 12 de Septiembre de 2016, No.1040-2016-16130 del 06 de Mayo de 2016, y No.1040-2017-719 del 06 de enero de 2017, mediante los cuales se remite a la Oficina de Control Interno los avances del componente atención al ciudadano.

- 5.1.4 **ACTIVIDAD:** Solicitar ante la secretaría de Hacienda la asignación de un rubro presupuestal para el Proceso de Atención al Ciudadano

META DE PRODUCTO: Acciones de mejora en el proceso

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa Talento Humano

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2016

ACCIONES EJECUTADOS DE 01 ENERO AI 31 DE DICIEMBRE DE 2016

La secretaría Administrativa presentó un proyecto ante la Secretaría de Planeación, denominado IMPLEMENTACION DEL CONTROL SOCIAL A LA GESTION PUBLICA IBAGUE-TOLIMA, en el cual se relacionó la meta del Plan de Desarrollo "Por Ibagué con todo el Corazón": Implementación de cuatro (4) puntos de desconcentración de Atención al Ciudadano, en el cual se encuentra incluido el sostenimiento del actual CAM salado, y la apertura de los otros (3) puntos para la vigencia 2016-2019.

Los recursos utilizados para este proceso fueron asignados en la vigencia 2016, a través de los rubros presupuestales No. 207101801074 Remuneración de Servicios Técnicos y Profesionales, 207101901086 Arrendamientos, 207302201106 Fortalecimiento Institucional Tecnológico, 207101901075 Materiales y Suministros.

SEGUNDO SUBCOMPONENTE FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN.

Plaza de Bolívar Calle. 9 No. 2 – 59 Palacio Municipal Oficina 209
Teléfono: 2 632560 – fax 2632433 Código Postal Número 72006
Email: controlinternoaldiadeibague.gob.co



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

5.2.1 **ACTIVIDAD:** Implementación de una Línea 018000 gratuita

META DE PRODUCTO: Denunciar los actos de corrupción así como los reclamos que tenga la ciudadanía en general

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa Talento Humano

FECHA PROGRAMADA: Febrero de 2016

ACCIONES EJECUTADOS DE 01 ENERO AI 31 DE DICIEMBRE DE 2016

Desde el mes de enero del presente año, se instaló una línea telefónica gratuita #018000934022 con el fin de que los usuarios hagan sus denuncias a cualquier acto de corrupción que se detecte por parte de los funcionarios de la Administración Municipal, esta línea a la fecha se encuentra habilitada y funcionando a los usuarios, pero por ahora no se registra denuncia alguna de este tipo, en su defecto, la línea se utiliza por los usuarios para realizar consultas que son contestadas y solucionadas por la persona encargada de la misma.

5.2.2 **ACTIVIDAD:** Designación de Enlaces en las diferentes dependencias de la Administración Municipal.

META DE PRODUCTO: Designar un responsable en cada Dependencia de la Administración, quien deberá entregar informes, reportes, seguimiento de las peticiones, entre otras situaciones que se presenten relacionadas con el avance del proceso

RESPONSABLE: Todas las Secretarías de la Administración Municipal

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2016

ACCIONES EJECUTADOS DE 01 ENERO AI 31 DE DICIEMBRE DE 2016

Mediante Circular N°. 0058 de diciembre 13 de 2016 la Secretaría Administrativa y la Dirección de Talento Humano solicitaron en aras de dar cumplimiento a la estrategia del buen gobierno, designar un servidor público por cada secretaría, quien debe realizar funciones de enlace con la Secretaría Administrativa en temas relacionados de atención y orientación al ciudadano.

5.2.3 **ACTIVIDAD:** Fortalecimiento del Chat Interactivo A.V. A (Atención Virtual al Ciudadano)



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

META DE PRODUCTO: optimizar la comunicación virtual entre los usuarios y la Entidad, así como brindar orientación y asesoría oportuna e inmediata acerca de distintos trámites y servicios de la administración Municipal

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa Talento Humano

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2016

ACCIONES EJECUTADOS DE 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

Se implementó el chat interactivo de la alcaldía de Ibagué, donde cualquier persona puede ingresar a realizar sus consultas, pedir orientaciones, entre otras, con el fin de que se les brinde toda la información necesaria y obtener respuestas satisfactorias que les facilite sus trámites y en algunas ocasiones evitando su traslado hasta el edificio municipal, chat que funciona de lunes a viernes en el horario comprendido de 10 a.m. a 12:00 m y de 03:00 pm a 5:00 pm. Hasta la fecha corte del informe, se están atendiendo por este medio, un estimado de 4 usuarios diarios a los cuales se les orienta y direcciona de acuerdo al requerimiento que planteen.

TERCER SUBCOMPONENTE: TALENTO HUMANO

5.3.1 ACTIVIDAD: De acuerdo al Decreto 4665 de 2007, se implementarán las capacitaciones de atención al Ciudadano a los Servidores Públicos de la Alcaldía de Ibagué, dando cumplimiento al Plan Institucional de Capacitación. Crear una Estrategia de Comunicación

META DE PRODUCTO: Fortalecer los conocimientos a los servidores públicos con el fin que tengan pleno conocimiento de la estructura funcional y de cada uno de los servicios que se prestan en la Administración Municipal y así brindar una excelente atención a los usuarios

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa Talento Humano

FECHA PROGRAMADA: Vigencia Hasta Mayo 2016

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

La Secretaría Administrativa a través del Grupo de Talento Humano dando cumplimiento al Plan Institucional de Capacitación, realizó las siguientes capacitaciones encaminadas a fortalecer la atención y orientación al ciudadano interno y externo que acuden a la entidad en busca de trámites y servicios que se prestan en la Administración Municipal:

Plaza de Bolívar Calle. 9 No. 2 – 59 Palacio Municipal Oficina 209
Teléfono: 2 632560 – fax 2632433 Código Postal Número 72006
Email: controlinternoaldiadeibague.gob.co



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

- Seminario en Atención al Ciudadano con el grupo de conferencias del Señor Jorge Duque Linares, realizada en el mes de Septiembre de 2016 en el Auditorio Andrés López de Galarza, la cual se realizó en diferentes grupos y horarios con el fin que todos los servidores públicos participaran en la misma.
- Actualización y formación en servicio y Atención al Ciudadano de Entidades Públicas para Funcionarios de la Alcaldía de Ibagué, desarrollada por la Fundación Nacional para el Desarrollo Social FUNALDES, en el mes de diciembre de 2016 en el auditorio Andrés López de Galarza, distribuido en tres grupos y fechas diferentes, y en la que participaron los servidores públicos de planta y contratistas que atienden directamente público y ventanillas. Capacitación en la cual se les entregó a cada participante material didáctico, manual de atención al ciudadano y un Cd contentivo de lo trabajado en la jornada.
- Capacitaciones orientadas al personal contratado para atención y orientación al ciudadano, realizada por la Dirección de Talento Humano a través de la asesora que lidera el proceso, realizadas en el CAM Salado y en el Auditorio Andrés López de Galarza.

5.3.2 ACTIVIDAD: De acuerdo al Decreto 0830 de 2015 , se tendrá en cuenta el programa de incentivos adoptado por la Alcaldía de Ibagué a los servidores públicos que brinden una excelente atención al ciudadano

META DE PRODUCTO: Incentivar a los servidores públicos para que continúen prestando una buena atención al ciudadano y mejorar la imagen de la Alcaldía de Ibagué

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa Talento Humano

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2016

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

Durante este periodo se realizaron actividades de bienestar social y de estímulos laborales de los servidores públicos de la Administración Municipal, conforme al programa estímulos 2016.

- **Homenaje a los Servidores Públicos de quinquenios por años de servicio a la Administración Municipal:** Realizado en el Parque Nacional del Café durante el mes de Noviembre de 2016.
- **Premios Andrés López de Galarza - Selección de los mejores:** En el mes de Noviembre de 2016, se realizó en el conservatorio del Tolima, el evento denominado Premios Andrés López de Galarza, seleccionando los mejores

Plaza de Bolívar Calle. 9 No. 2 – 59 Palacio Municipal Oficina 209
Teléfono: 2 632560 – fax 2632433 Código Postal Número 72006
Email: controlinternoaldiadeibague.gob.co



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

empleados de carrera administrativa de nivel profesional, selección mejor empleados de carrera nivel técnico, selecciones mejores empleados de carrera nivel asistencia, selección mejor empleada de carrera administrativa elegido de los dos mejores de cada nivel, selección de los mejores equipos de trabajo por secretaría.

- **Elección del mejor servidor público por mes:** De acuerdo a circular interna enviada a todos los servidores públicos de la Administración Municipal, se informa los parámetros para elegir al mejor servidor público por dependencia, teniendo en cuenta el criterio de ATENCION AL CIUDADANO INTERNO Y EXTERNO, dando cumplimiento a directrices impartidas por Señor Alcalde, de acuerdo al programa de incentivos de la Entidad.

La Dirección de Talento Humano realizó la encuesta a través de Correo electrónico, teniendo en cuenta este criterio, durante en el mes de Junio, donde se procedió a tabular las mismas y determinar cuáles servidores públicos fueron elegidos por los mismos compañeros de grupo, actividad que se realizó el día 18 de agosto de 2016, en un evento público donde se citaron a todos los funcionarios por secretarías para realizar la premiación al mejor servidor público del mes frente al criterio de atención al ciudadano.

Los criterios exaltados son los que a continuación se relacionan:

Mayo: Atención al cliente interno y externo
Junio: Participación en actividades que requieran disposición voluntaria
Julio: Cumplimiento de horario
Agosto: Calidad y Oportunidad
Septiembre: Participación en actividades de bienestar y capacitación
Octubre: Iniciativas tendientes al mejoramiento continuo
Noviembre: Solidaridad con los compañeros
Diciembre: Respeto y Tolerancia con los compañeros

5.4. CUARTO SUBCOMPONENTE: NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL

5.4.1 ACTIVIDAD: Puesta en marcha de los buzones de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en cada uno de las ventanillas ubicadas dentro y fuera de la Alcaldía de Ibagué

META DE PRODUCTO: Hacerle seguimiento a las mismas, con el fin de mejorar el servicio y la atención brindada

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa - Dirección de Recursos Físicos

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2016

Plaza de Bolívar Calle. 9 No. 2 – 59 Palacio Municipal Oficina 209
Teléfono: 2 632560 – fax 2632433 Código Postal Número 72006
Email: controlinternoaldiadeibague.gob.co



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

La Secretaría administrativa a través del Grupo de Recursos Físicos, tiene a cargo el manejo y control de los buzones de sugerencias, así mismo y dando cumplimiento al procedimiento establecido, quincenalmente se realiza la apertura de dichos buzones en las diferentes dependencias donde se encuentran ubicados:

Palacio Municipal
Secretaría de Infraestructura
Secretaría de Planeación
Secretaría de Tránsito
Secretaría de Salud
Casa de Justicia

Con las peticiones que son depositadas en estos buzones, se proceden a radicarse en el sistema PISAMI, y remitidas a la dependencia competente para su trámite.

5.4.2 ACTIVIDAD: Carta de Trato Digno al Ciudadano

META DE PRODUCTO: facilitar la interacción con los ciudadanos y de esta manera garantizar los derechos y deberes constitucionales de los ciudadanos

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa Talento Humano

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2016

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

Se profirió la Resolución N°. 1000- 203 de 2016, firmada por el Señor Alcalde de Ibagué, por medio de la cual se adopta la Carta de Trato Digno a los Ciudadanos que acuden a la Alcaldía Municipal de Ibagué, y mediante la cual se establecieron los derechos, deberes y medios de contacto que tienen los usuarios y los servidores de la administración municipal, con el fin de mejorar las relaciones dentro del respeto y la dignidad humana. La misma se encuentra publicada en la página web de la entidad en el Link Atención al Ciudadano – Servicios de Información – Carta de Trato Digno.

5.4.3. ACTIVIDAD: Socialización Proceso y Encuestas

META DE PRODUCTO: Realizar socialización del proceso de AC así como la aplicación de las encuestas de percepción y medición, dirigido al personal que atiende usuarios en cada una de las dependencias de la Entidad.

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa Talento Humano

Plaza de Bolívar Calle. 9 No. 2 – 59 Palacio Municipal Oficina 209
Teléfono: 2 632560 – fax 2632433 Código Postal Número 72006
Email: controlinternoaldiadeibague.gob.co



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2016

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

Dentro del proceso de inducción a los servidores públicos que se realiza en la Dirección de Talento humano, se lleva a cabo la socialización del proceso y entrega del Manual de Atención al Ciudadano, mediante el cual se socializa las pautas y los lineamientos que permitan uniformidad en el tratamiento y prestación de los servicios por parte de los Servidores Públicos a los ciudadanos, describiendo de manera estructurada y coherente los protocolos que hacen parte fundamental del proceso, en aras de buscar la unificación de los procedimientos y la Imagen de la entidad.

De igual manera se ha invitado a todas las secretarías a darle aplicabilidad a las encuestas de satisfacción con el fin de conocer la percepción de los ciudadanos y así realizar acciones de mejora que permitan fortalecer el proceso. Las dependencias que vienen aplicando la encuesta son:

Palacio Municipal

- Gobierno
- Apoyo a la Gestión
- Administrativa
- Jurídica
- Bienestar Social
- Recursos Físicos – Oficina de Correspondencia
- Secretaría de Hacienda
- Cam Salado
- Sisben
- Educación
- Administrativa
- Bienestar Social
- Hacienda
- Salud
-

Dependencias que mensualmente remiten el informe a la Dirección de Talento Humano, quien realiza la tabulación, el consolidado total y la generación del informe

5.5 QUINTO COMPONENTE: RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

5.5.1 ACTIVIDAD: Caracterización de un (1) grupo de usuarios

Plaza de Bolívar Calle. 9 No. 2 – 59 Palacio Municipal Oficina 209
Teléfono: 2 632560 – fax 2632433 Código Postal Número 72006
Email: controlinternoaldiadeibague.gob.co



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

META DE PRODUCTO: conocer los elementos que componen una caracterización efectiva junto con las variables a considerar para proseguir con el paso a paso y así lograr la segmentación de los usuarios de la Alcaldía de Ibagué

RESPONSABLE: Conjuntamente Planeación Municipal y Grupo de Talento Humano

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2016

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

La Alcaldía de Ibagué durante la presente vigencia, adelantó el proceso caracterización de ciudadanos a través de las siguientes secretarías:

Secretaría de Gobierno a través de la Dirección de Espacio Público y Control Urbano: Esta Dirección realizó caracterización a los vendedores ambulantes del centro de la ciudad de la siguiente manera: Se aplicaron 820 encuestas a los vendedores informales del centro de la ciudad como parte de los compromisos que se encuentran establecidos en el plan de desarrollo. Se caracterizó socioeconómicamente a los vendedores informales, entre ellos se identificó el tiempo de permanencia en el espacio público, núcleo familiar y determinar así la presunta invasión del espacio público por personas que viven en Ibagué o si por el contrario son personas de otras regiones del país.

En cuanto a los resultados de este proceso, se estableció que más del 80% de la población que trabaja en el espacio público es del Municipio de Ibagué, por el contrario son muy pocas las personas de otras regiones del país, la mayoría de trabajadores son mujeres y existe un alto nivel que personas que no han terminado la educación primaria y media secundaria.

Secretaría de Apoyo a la Gestión y asuntos de la Juventud – Oficina de Juventudes: Caracterización Poblacional de jóvenes con prácticas deportivas alternativas y urbanas en la ciudad de Ibagué.

Se adelantó proceso de investigación con jóvenes que realizan prácticas deportivas alternativas y urbanas, en la ciudad de Ibagué, se consolidó un proceso de relacionamiento estratégico con líderes naturales y reconocidos por los grupos sociales de practicantes de deportes alternativos en el municipio de Ibagué; lo cual facilitó el acceso al reconocimiento de las dinámicas propias de la población objeto de estudio y la generación de confianza entre las partes. De esta manera, se adelantó una estrategia que permitiera desde lo vivencial en diferentes territorios donde se adelanta la practica conocer particularidades elementales como aspectos demográficos, sociales, económicos, de salud, educación; entre otros. Algunos de los territorios identificados fueron los siguientes Skate Park plaza, Villa Euphory, Portales, Barrio Jordán y Universidad del Tolima. En cada uno de estos territorios

Plaza de Bolívar Calle. 9 No. 2 – 59 Palacio Municipal Oficina 209
Teléfono: 2 632560 – fax 2632433 Código Postal Número 72006
Email: controlinternoaldiadeibague.gob.co



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

se implementó un instrumento de consulta, que permitió adelantar un muestreo poblacional que alcanzo un total de 210 jóvenes de la ciudad que adelantan este tipo de prácticas, lo cual permite dimensionar el presente estudio con un nivel de precisión alto, cercano al 93%; en total se generaron 12 preguntas cerradas, que permitiera un análisis fundamentalmente cuantitativo y semi – cuantitativo y una co-relación de variables para el respectivo análisis del presente estudio. Dentro del proceso adelantado en la obtención de información primaria se reconocieron para esta primera aproximación a jóvenes con las siguientes prácticas deportivas: Skate, Biker y Roller - en estos se incluyen sus respectivas derivaciones-, que a su vez presentan un mayor nivel de organización y que a su vez cuentan con sus representantes ante la administración municipal.

5.5.2 ACTIVIDAD: Realizar encuesta de medición de satisfacción

META DE PRODUCTO: Conocer la percepción de la ciudadanía de los tramites y servicios que se prestan en la Alcaldía Municipal

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa Talento Humano

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2016

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

Durante los meses de Septiembre a diciembre de 2016 se realizaron las encuestas a los usuarios que acuden en busca de una consulta, realizar un trámite o radicar una petición a las diferentes dependencias de la alcaldía de Ibagué, especialmente a las relacionadas en el punto anterior. La idea es conocer la percepción del ciudadano frente a la calidad y tiempo del servicio ofrecido y así adelantar las acciones de mejora en la entidad. A la fecha se realizó el informe del tercer y último trimestre.

5.5.2.1 ACTIVIDAD: Tabular las encuestas de medición

META DE PRODUCTO: Definir pautas y acciones de mejora de acuerdo a las sugerencias de la ciudadanía

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa Talento Humano

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2016

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

Plaza de Bolívar Calle. 9 No. 2 – 59 Palacio Municipal Oficina 209
Teléfono: 2 632560 – fax 2632433 Código Postal Número 72006
Email: controlinternoaldiadeibague.gob.co



CONTROL INTERNO

Se tabularon las encuestas correspondientes a los meses de Septiembre a diciembre de 2016, en las cuales se evidenció en un buen promedio la buena aceptación que hasta ahora tiene los usuarios con relación a los servicios y atención prestada por nuestros servidores públicos. Dicha tabulación se encuentra en un archivo de Excel el cual está disponible para su verificación.

Mediante la recolección, tabulación y análisis de los datos proporcionados por las encuestas, se realizan las acciones de mejora a las variables evaluadas por los propios visitantes.

En cumplimiento de los objetivos propuestos dentro del Proceso de Atención al Ciudadano, se realizó la evaluación de satisfacción con respecto a la forma como el usuario percibe la atención en las diferentes dependencias de la Alcaldía de Ibagué.

El instrumento preseleccionado por excelencia, adecuación y funcionalidad es la encuesta, la cual se encuentra impresa en los diferentes puntos de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Ibagué.

La recolección de datos de todos los grupos se realiza mediante la entrega de la encuesta a los ciudadanos con el fin que ellos mismos la diligencien.

Las encuestas se entregaron durante periodos mensuales seguidos, los cuales van desde el mes de septiembre hasta el mes de diciembre del año 2016, obteniéndose un total de setecientos sesenta y cuatro (764) encuestas diligenciadas en dicho término.

De las 764 encuestas entregadas para las sedes: Palacio Municipal, Correspondencia, CAM Salado y Secretaría de Hacienda, fueron diligenciadas en su totalidad.

Conforme a lo anterior, mediante fórmula estadística se halló una muestra “teórica” mensual de 191 encuestas para la percepción de los usuarios, la muestra real con la que se presentan los resultados consolidados del periodo septiembre – diciembre de 2016, es de 764 encuestas, de las cuales en su totalidad son válidas, situación que permite tener un resultado veras que refleja el sentir de los usuarios.

Para la determinación del grado de Satisfacción del Ciudadano, se tomó como base la escala propuesta por el Equipo Facilitador de Calidad perteneciente al Grupo de Atención al Ciudadano. La cual se presenta a continuación.

				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO
4.1 - 5	3.1 - 4	2.1 - 3	1.1 - 2	0 - 1



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

A los usuarios relacionados en la muestra se les aplico la siguiente encuesta:

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: _____	
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	Versión: _____	
		Fecha: _____	
		Página: _____	

Fecha: DD__ MM__ AA__ Dependencia: _____

Nombre: _____ Tel: _____

Dirección: _____ E-Mail: _____

El objetivo de la presente encuesta es identificar aquellas oportunidades de mejora que nos permitan aumentar la calidad del servicio de atención a la ciudadanía.

Se solicita que por favor marque con una "X" de acuerdo a lo percibido.

ASPECTO A EVALUAR	 EXCELENTE	 BUENO	 REGULAR	 MALO	 PESIMO
Atención Brindada Por el Funcionario					
Tiempo de Atención Desde Su Llegada a Nuestras Instalaciones.					
La claridad de la respuesta ofrecida por nuestro funcionario(a).					
Como se sintio en nuestras instalaciones?					
Como le parecio el servicio prestado?					

¿Qué trámite solicitó? _____

Observaciones y/o Sugerencias: _____

Gracias por contribuir con la mejora continua de nuestros procesos

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué.

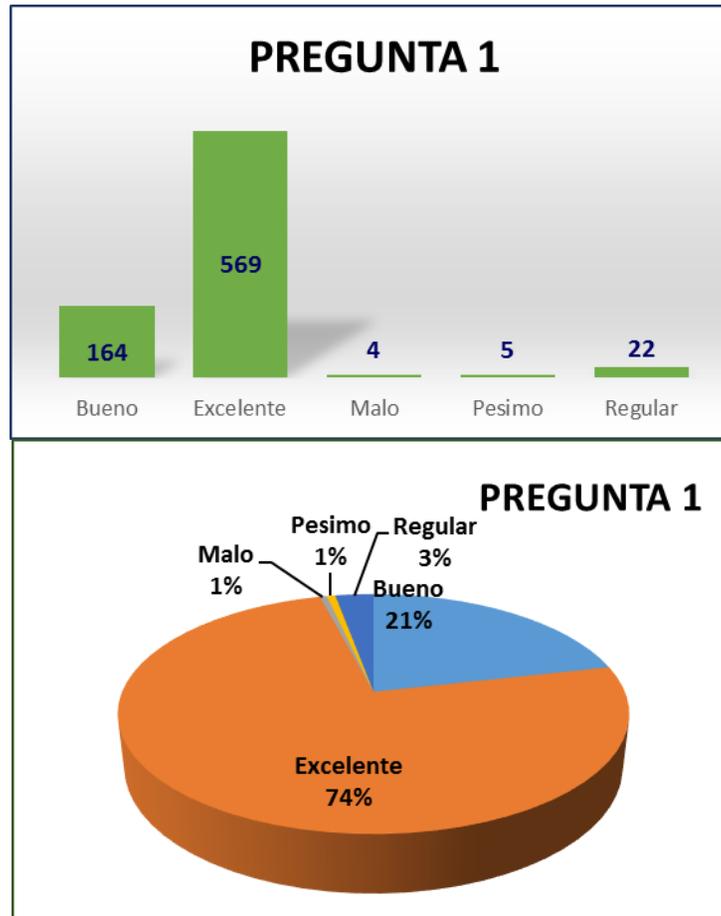
Resultados del Consolidado en el Periodo Septiembre – Diciembre 2016

Plaza de Bolívar Calle. 9 No. 2 – 59 Palacio Municipal Oficina 209
Teléfono: 2 632560 – fax 2632433 Código Postal Número 72006
Email: controlinternoaldiadeibague.gob.co



CONTROL INTERNO

Pregunta 1: Atención brindada por el funcionario.



La calificación Excelente tuvo un total de 569 respuestas lo que equivale a un 74% frente a las 764 encuestas aplicadas.

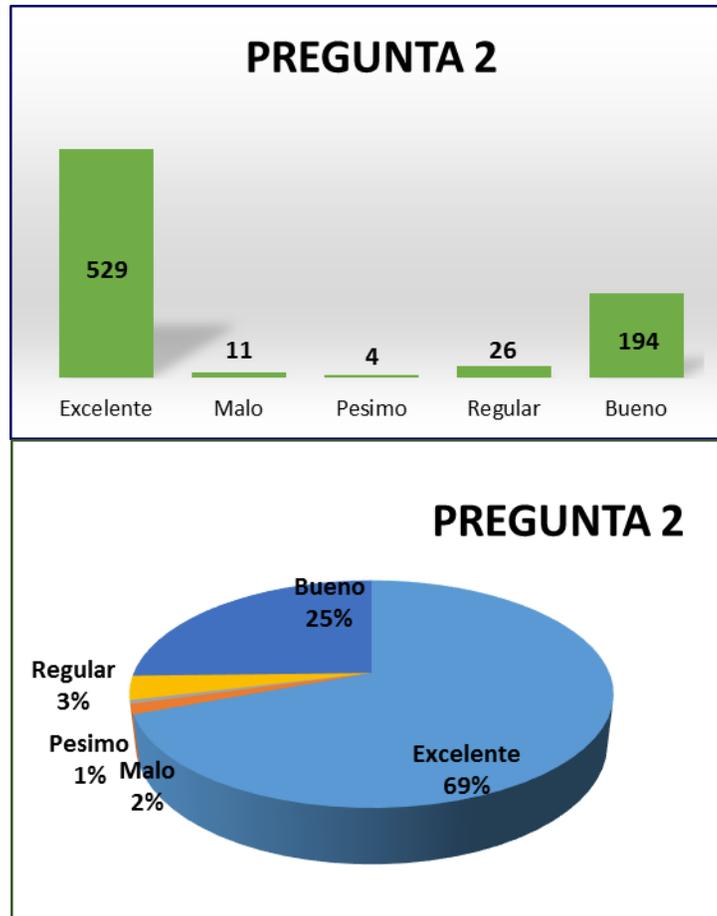
La opción Bueno tuvo una participación del 21%, es decir que a 164 personas encuestadas les pareció buena la atención brindada por el funcionario.

Por otro lado solo el 5% de los encuestados, 31 personas calificaron la atención del funcionario entre Regular, Mala y Pésima.



CONTROL INTERNO

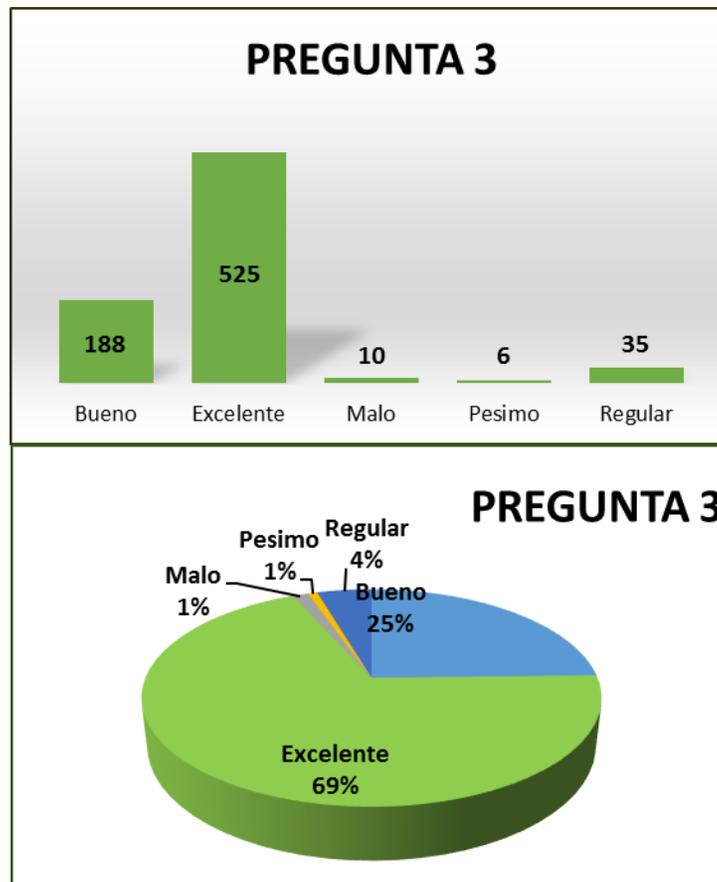
Pregunta 2: Tiempo de Atención desde su Llegada a Nuestras Instalaciones.



La calificación Excelente tuvo un total de 529 votos, lo que equivale a un 69% de las 764 encuestas aplicadas.

La opción Bueno tuvo una participación del 25%, es decir, que 194 personas encuestadas en el periodo, les pareció bueno el tiempo de atención. De otro lado, 26 personas encuestadas correspondientes al 3% calificaron como regular el tiempo de atención el 3% de los encuestados, 15 personas, calificaron entre Pésimo y Malo el tiempo de atención del funcionario frente al servicio solicitado.

Pregunta 3: Claridad de la Respuesta Ofrecida por Nuestro(s) Funcionario(s).



Para 525 personas de los encuestados (69%), la claridad de nuestras respuestas es Excelente y para 188 personas (25%) es Buena, lo que nos da un equivalente a 94% en los dos indicadores más altos.

Contrario a lo anterior, solo 16 personas (2%) catalogaron la información brindada por nuestros funcionarios como Mala o Pésima. 35 personas calificaron como regular la calidad de la información brindada, para un (4%).

Pregunta 4: Como se Sintió en Nuestras Instalaciones.



CONTROL INTERNO



La calificación Excelente tuvo un total de 518 votos lo que equivale a un 68% frente a las 764 encuestas aplicadas.

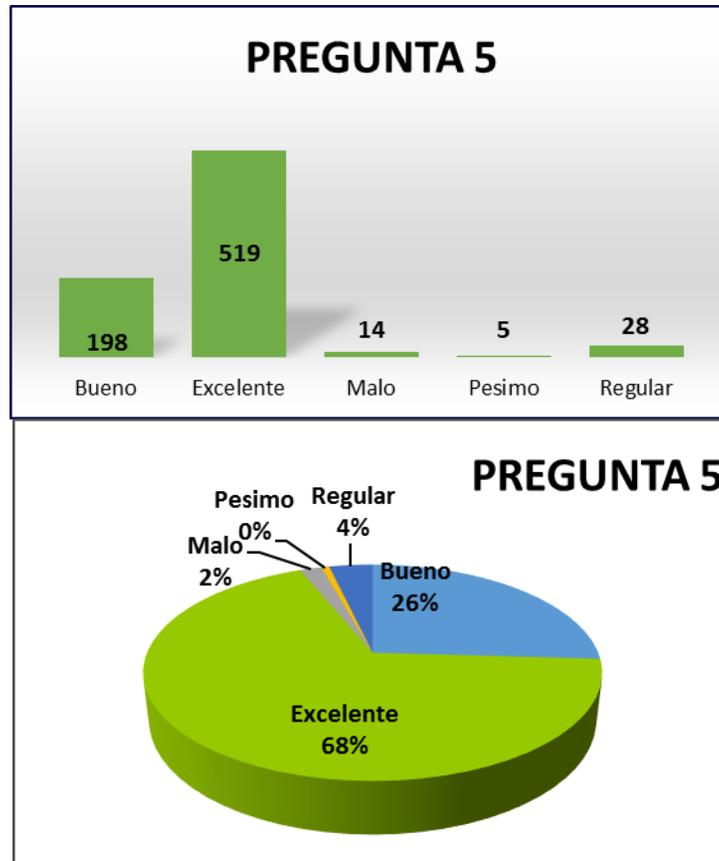
La opción Bueno tuvo una participación del 26%, es decir que a 202 personas encuestadas les parecieron adecuadas las instalaciones. De otro lado 27 personas encuestadas (4%) calificaron como regular el sentir en las instalaciones.

Finalmente, el 2% de los encuestados, 17 personas, calificaron entre Pésimo y Malo la permanencia en nuestras instalaciones.

Pregunta 5: Como le Pareció el Servicio Prestado.



CONTROL INTERNO



La valoración Excelente tuvo en total de 519 respuestas, lo que equivale a un 68% de las 764 encuestas aplicadas.

La opción Bueno tuvo una participación del 26%, es decir que a 198 personas encuestadas les pareció bueno el servicio prestado. De otro lado, 28 personas encuestadas (4%) calificaron como regular el servicio.

El 2% de los encuestados, 19 personas, calificaron entre Pésimo y Malo el servicio prestado por los funcionarios.

CONCLUSIONES

- En términos porcentuales, un 94,2% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos con la atención integral brindada, de los cuales dieron una calificación entre excelente y buena.
- Por otro lado solo el 3,6% de los encuestados calificaron regular la atención brindada por los funcionarios.



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

- Solo el 2,2% de los encuestados, calificaron entre mala y pésima la atención integral brindada por los funcionarios.
- Los resultados anteriores nos muestra que la ciudadanía en términos generales se siente bien atendida en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal de Ibagué.
- A pesar de la información recolectada por las 764 encuestas, se debe extender la aplicación de las mismas al total de las dependencias de la administración municipal donde se brinde atención a los usuarios, con el fin de que los resultados reflejen una amplia percepción de la comunidad.
- Se debe continuar con esta estrategia de aplicación periódica de encuestas de satisfacción en todas las dependencias de la Administración municipal, con el fin de obtener elementos de juicio que nos permitan evaluar permanentemente la percepción del público general y así mismo definir las acciones tendientes a mejorar la atención, los servicios y la imagen de la Alcaldía de Ibagué.

5.5.2.2 ACTIVIDAD: Análisis, retroalimentación y correctivos

META DE PRODUCTO: Definir pautas y acciones de mejora de acuerdo a las sugerencias de la ciudadanía

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa Talento Humano

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2016

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE AGOSTO DE 2016

Una vez analizada la información brindada por las encuestas, podemos detectar algunas falencias, pero en comparación del análisis del primer trimestre, se puede establecer que la percepción de la ciudadanía ha mejorado en un alto porcentaje, para el caso concreto, la comunidad se encuentra muy satisfecha por el CAM ubicado en el barrio el salado, donde se brinda de manera muy rápida, eficaz, eficiente y oportuna, los servicios que allí se prestan, ahorrando así la ciudadanía de este sector, tiempo y dinero ya que no tienen que desplazarse hasta el sisben o directamente al edificio de la Alcaldía Municipal,

Se adjunta el informe de la tabulación de encuestas y análisis de las mismas del periodo comprendido Septiembre a diciembre de 2016.

Se debe continuar con esta estrategia de aplicación periódica de encuestas de satisfacción en todas las dependencias de la Administración, con el fin de obtener

Plaza de Bolívar Calle. 9 No. 2 – 59 Palacio Municipal Oficina 209
Teléfono: 2 632560 – fax 2632433 Código Postal Número 72006
Email: controlinternoaldiadeibague.gob.co



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

elementos de juicio que nos permitan evaluar permanentemente las acciones de atención al ciudadano.

5.6 **ACTIVIDAD:** Señalización de los despachos y elaboración de Planos de Ubicación

META DE PRODUCTO: Que el ciudadano identifique plenamente el donde está ubicado el despacho al que acude al momento del Ingreso a las Instalaciones

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa Talento Humano

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2016

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE AGOSTO DE 2016

Esta actividad se eliminó de la vigencia 2016, de acuerdo a solicitud enviada a la Secretaría de Planeación. Por lo cual se solicita no tenerla en cuenta (se adjunta solicitud enviada vía correo institucional de atención al ciudadano).

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 6.1. Se pudo establecer que la Directora del Grupo de Gestión del Talento Humano de la Secretaría administrativa, mediante memorando, No140-2017-00719 del 06 de Enero de 2017, remite el informe de cumplimiento de las actividades propuestas en el componente Atención al ciudadano del periodo Septiembre a Diciembre de 2016, dando cumplimiento a la solicitud efectuada por esta oficina, información con la cual se elaboró el presente informe.
- 6.2. Se recomienda efectuar reuniones periódicamente, con el fin de efectuar autoevaluación a la ejecución de las actividades propuestas en los diferentes subcomponentes del componente atención al ciudadano y como resultados de la evaluación se tomen medidas correctivas para dar cumplimiento a las acciones propuestas.
- 6.3. Se pudo determinar que la Secretaría administrativa a la fecha ha cumplido en un 100% con las acciones propuestas en el mapa de riesgos de corrupción y atención al ciudadano, respecto a las acciones propuestas en el componente No. 4, atención al ciudadano, situación que se refleja una buena gestión por parte de esta secretaria frente al plan anticorrupción.

Plaza de Bolívar Calle. 9 No. 2 – 59 Palacio Municipal Oficina 209
Teléfono: 2 632560 – fax 2632433 Código Postal Número 72006
Email: controlinternoaldiadeibague.gob.co



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



CONTROL INTERNO

- 6.4 Al efectuar una comparación entre los resultados obtenidos en la medición de la satisfacción del usuario en el Tercer frente al cuarto trimestre de la presente vigencia observamos que paso de un 87.8% a un 94.2%, situación que refleja la efectividad de las acciones realizadas por la Administración Municipal para mejorar el componente de atención al ciudadano.
- 6.5 Es importante que se revise el tiempo de respuesta de los P.Q.R.S. y los trámites, con el fin de crear estrategias que permitan disminuir estos tiempos y prestar un mejor servicios a la ciudadanía.

MAURICIO PULIDO CORRAL
Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto: Carlos Machado León

Plaza de Bolívar Calle. 9 No. 2 – 59 Palacio Municipal Oficina 209
Teléfono: 2 632560 – fax 2632433 Código Postal Número 72006
Email: controlinternoaldiadeibague.gob.co