



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 ESTRATEGIA DE ATENCION AL CIUDADANO PLAN ANTICORRUPCION ADMINISTRACION CENTRAL MUNICIPAL

MAYO DE 2015

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 ESTRATEGIA ATENCION AL CIUDADANO

5.1 Seguimiento al sitio web

5.2 Seguimiento punto de atención al ciudadano

5.3 Capacitar a servidor público designado para atención al usuario

5.4 Medir la percepción de satisfacción del usuario

5.5 Realizar capacitaciones en temas de atención al ciudadano a todos los funcionarios

5.6 Realizar informes estadísticos y socializar en la web resultados de pqr, recibidos y tramitados

5.7 Seguimiento a puntos de información habilitados por el sisben

5.8 Mantener informada a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias o denuncias de actos de corrupción, mediante folletos informativos

5.9 Socializar el manual de atención al 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 política de atención al ciudadano del Gobierno Nacional liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, busca afianzar la cultura de atención al ciudadano entre los funcionarios públicos mediante la identificación de necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.

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 situación de discapacidad, niñas, 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.

En cumplimiento de la Ley 87 de 1993, la cual establece el ejercicio del Control Interno de Obligatorio cumplimiento en toda la estructura administrativa, y teniendo en cuenta que la Administración del riesgo es un componente del subsistema de Control Estratégico que incluye los riesgos de corrupción y administrativos, la Oficina de Control Interno efectúa el monitoreo en cumplimiento del rol directo en este Proceso

El plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2015, fue adoptado por la Administración Central Municipal, en cumplimiento del Decreto 2641 de 2012, con los siguientes objetivos:

1. Tomar medidas que incentiven actuaciones honestas, por parte de los servidores públicos en pro de salvaguardar la gestión municipal.
2. Evitar las situaciones que generen un ambiente propicio para la aplicación de prácticas corruptas.
3. Proponer la aplicación de los valores y principios del código de ética y del código del buen gobierno, adoptados y difundidos en la Alcaldía 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

4. Optimizar el manejo de los recursos y garantizar que estos beneficien a la comunidad.
5. Garantizar atención óptima, oportuna y de calidad al ciudadano, dando un trato digno, respetuoso y humano.
6. Ofrecer a la comunidad una herramienta de seguimiento y veeduría para garantizar el buen manejo de los recursos.
7. Generar confianza y credibilidad en la comunidad ibaguereña y promover el ejercicio del control ciudadano.

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

1. Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos
2. Las medidas anti trámites
3. La rendición de cuentas.
4. Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Teniendo en cuenta lo anterior, la Alcaldía de Ibagué cumple lo normado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, normatividad bajo la cual, los líderes de cada proceso de la Alcaldía de Ibagué; comprometidos con la construcción de una administración transparente, formularon el Plan Anticorrupción que contempla las estrategias de riesgos de corrupción, anti trámites y de atención al ciudadano; siguiendo los lineamientos establecidos en el documento, “estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”, expedido por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República. Una vez identificados los riesgos de corrupción en los diferentes procesos, y formuladas las acciones para prevenirlos o mitigarlos, se consolidaron para conformar el Mapa de Riesgos Institucional.

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 2015, fue publicado en la página Web de la Alcaldía, para conocimiento de la comunidad.

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

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 de las acciones propuestas, como medidas para controlar y evitar la materialización de los riesgos de corrupción, formulados por la Administrativa y que hacen parte de los riesgos que conforman el mapa de corrupción Institucional; de lo cual se deriva el presente informe.

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 acciones propuestas en el plan anticorrupción y atención al ciudadano de la vigencia 2015, 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.

2.2.2 Evaluar la adecuada administración del riesgo.

2.2.3 Propender por el mejoramiento continuo, mediante la retroalimentación

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.

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

2.2.7 Efectuar seguimiento al cumplimiento de las medidas anti trámites propuestas en las diferentes dependencias.

2.2.8 Verificar el cumplimiento de las acciones propuestas sobre el componente de rendición de cuentas.

2.2.9 Realizar seguimiento a la implementación de las actividades propuestas para dar cumplimiento al componente de atención al ciudadano.

2.2.10 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 30 de Abril de 2015, generando un informe que contenga las observaciones y recomendaciones, el cual será presentado al comité de coordinación de control interno.

4 METODOLOGIA

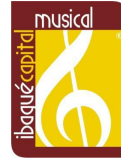
Mediante la aplicación de técnicas de análisis, comprobaciones, verificaciones, observaciones y aplicación de cuestionarios se efectuó revisión del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, por parte del auditor Carlos Machado León, Profesional Especializado de la Oficina de Control Interno, quien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

5 EVALUACION ESTRATEGIA DE ATENCION AL CIUDADANO:

La Oficina de Control Interno mediante Circular No. 1002-2015-006 del 21 de Abril de 2015, solicitó a las Secretarías y Oficinas remitir un informe con corte al 30 de Abril de 2015, sobre el cumplimiento de las acciones preventivas y correctivas plasmadas en el mapa de riesgos de corrupción.



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

A la fecha de la visita realizada por el Servidor Público Carlos Machado León, profesional especializado de la Oficina de Control Interno, se pudo verificar que la Secretaría Administrativa ni la Secretaria de apoyo a la gestión dieron cumplimiento a la circular antes citada puesto que no presentaron el informe de autoevaluación con corte de 30 de Abril de 2015; por lo tanto se envió Memorando No. 10.02-017964 del 14 de Mayo de 2015, recordando la circular antes mencionada y pidiendo nuevamente el informe respectivo, sin que a la fecha se haya enviado este informe.

Se procede a verificar el avance en el cumplimiento de las acciones propuestas en el mapa de riesgos de corrupción, ESTRATEGIA DE ATENCION AL CIUDADANO, exigiendo la documentación y evidencias respectivas, del periodo comprendido entre el 01-01- al 30-04-2015, el cual contempla las siguientes actividades:

5.1 SEGUIMIENTO AL SITIO WEB.

Fecha inicio Enero 05 de 2015, responsable Grupo de Informática. - Secretaría Administrativa

A través de la página web de la Alcaldía de Ibagué, El grupo de Informática ha dispuesto el sitio para que los ciudadano puedan radicar los PQRS, realizar el seguimiento respectivo para establecer el estado de la solicitud y descargar la respuesta emitida por la dependencia respectiva.

Así mismo el Grupo de informática ha garantizado la disponibilidad de esta herramienta de participación ciudadana y la integridad de la información.

Es así como del 01/01/2015 al 30/04/2015, se recibieron a través de la WEB-PISAMI 70 PQRS, a los cuales se les puede hacer el seguimiento.

El link de ingreso es:

http://201.245.195.167/app/PISAMI/modulos/administrativa/gestiondocumental/maestros/radicacion_pqr_publica/

De las acciones implementadas por el grupo de informática, se encuentra la implementación de la plataforma PISAMI - modulo Gestión Documental PQRS, se implemento la utilidad de redición y seguimiento a los PQRS, en el portal de internet de la Alcaldía de Ibagué



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

El grupo de Informática, debe garantizar el buen funcionamiento del aplicativo en cuanto a disponibilidad del servicio, integridad de la información, apoyo al proceso de información mediante software aplicativo. En cuanto a la operatividad del modulo, esta acción es ejecutada directamente por los diferentes quejosos a través del portal de internet de la Alcaldía de Ibagué. La gestión a los PQRS es direccionada por la oficina de correspondencia.

A 30 de Abril de 2015 el grupo de informática ha continuado con la publicación de contenidos digitales en el portal web de la alcaldía tales como noticias en tiempo real, publicación de información de interés general, actualización de programas, creación de botones, submenús, conservando así los lineamiento de gobierno en línea.

Todo ciudadano que hay presentado algún tipo de PQRS, puede a través de la página de la Administración Municipal, <http://www.alcaldiadeibague.gov.co/>, en el link de P.Q.R.S. consultar y hacer seguimiento a trámite dado a su petición e imprimir la respuesta dada

5.2 SEGUIMIENTO PUNTO DE ATENCIÓN AL USUARIO.

Fecha de inicio compromiso 05 de Enero de 2015, responsable Grupo de Recursos Físicos.

Continúa funcionando el punto de atención al ciudadano ubicado a la entrada del edificio municipal, con un horario de 7:30 a.m. a 12 m y de 2:00 a 6:00 p.m. donde el ciudadano consulta los servicios que presta la Administración Municipal.

Con el fin de mejorar el servicio de atención al ciudadano, se procedió a contratar una persona que ejerce control en el ingreso y orienta al ciudadano que requiere servicios de la administración.

Con respecto a los adultos mayores que solicitan su afiliación al programa Colombia mayor, los funcionarios del punto de atención al ciudadano orientan y colaboran en el diligenciamiento de los formatos requeridos por la Secretaria de Bienestar Social.

Este año se contrataron tres personas más por parte del Grupo de Gestión del Talento Humano, están prestando apoyo en la Secretaria de Transito, Secretaria de Salud, Grupo de Administración del Sisben, con el propósito de brindar un mejor servicio a los ciudadanos que a diario solicitan servicios y tramites en estas dependencias de la Alcaldía de Ibagué. Adicionalmente se nombró a Magda

CONTROL INTERNO

Mayerli Ospitia Montoya, Asesora de planta para liderar el proceso de atención al ciudadano, con el propósito de ejercer un control y seguimiento permanente.

5.3 CAPACITAR A SERVIDOR PUBLICO DESIGNADO PARA ATENCION AL CIUDADANO

Fecha de Inicio 5 de Enero de 2015 Responsable Grupo de Gestión del Talento Humano.

En el periodo enero-abril se ha efectuado un taller de capacitación de Atención al Ciudadano con una duración de 50 horas al personal encargado de los puntos de atención al ciudadano, en cumplimiento al cronograma del PIC para la presente vigencia 2015.

5.4 MEDIR LA PERCEPCIÓN DE SATISFACCION DEL USUARIO.

Fecha de Inicio 5 de Enero de 2015 Responsable Grupo de Gestión del Talento Humano

CALIFICACION OBTENIDA EN EL PERIDO ENERO A ABRILD E 2015

CALIFICACION/ MES EVALUADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTALES	%
MALO	179	408	840	615	2042	2
REGULAR	278	364	2050	940	3632	4
BUENO	12698	16840	14129	10963	54630	54
EXCLENTE	6018	9677	10751	14136	40582	40
TOTAL	19173	27289	27770	26654	100886	

A partir del mes de mayo se está aplicando el nuevo modelo de encuesta de satisfacción al ciudadano, se contó con el apoyo del Grupo de Calidad de la Secretaria de Planeación, es un modelo practico que permite calificar el servicio, diseñado especialmente para los usuarios de las zonas rurales del Municipio de Ibagué que manejan un alto grado de analfabetismo.



CALIFICACION OBTENIDA EN EL PERIODO ENERO A ABRIL DE 2014

CALIFICACION/ MES EVALUADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTALES	%
MALO	597	1562	1438	720	4317	6
REGULAR	1146	2563	2559	1020	7288	10
BUENO	2478	11696	16008	9140	39322	52
EXCLENTE	6925	6765	6358	3400	23448	32
TOTAL	11146	22586	26363	14280	74375	

Con la información antes anotada podemos observar que la atención al ciudadano ha venido mejorando mes a mes, pues si comparamos con los datos obtenidos en los Enero a Abril de 2014, encontramos que el nivel de satisfacción se encontraba en un rango entre bueno y excelente con un porcentaje de aceptación del 84%; para el periodo Enero a Abril del presente año el nivel de satisfacción subió 10% logrando un nivel de satisfacción entre bueno y excelente, con un rango de aceptación del 94% lo que demuestra que las acciones adelantadas por las dependencias de la administración han mejorado y la imagen institucional ha venido en aumento

Para el periodo Enero a Abril del presente año, el nivel de satisfacción entre malo y regular se encuentra en un porcentaje de tan solo el 6%

5.5 REALIZAR CAPACITACIONES EN TEMAS DE ATENCION AL CIUDADANO A TODOS LOS FUNCIONARIOS.

Fecha de Inicio 5 de Enero de 2015 Responsable Grupo de Gestión del Talento Humano

En el periodo de enero- abril de 2015 la Dirección del Grupo de Talento Humano de la Secretaría Administrativa coordinó la siguiente capacitación, con el propósito de mejorar el servicio al ciudadano.

NOMBRE DE LA CAPACITACION	INTENSIDAD HORARIA	ENTIDAD A CARGO DE LA CAPACITACION	LUGAR
---------------------------	--------------------	------------------------------------	-------



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

TALLER DE SERVICIO AL CLIENTE	50 HORAS	GRACIELA GUZMAN OSORIO	IBAGUE
----------------------------------	----------	------------------------	--------

Se anexan copias del contenido temático del curso, resolución de reconocimiento, listados de asistencias de los funcionarios que participaron en la capacitación.

5.6 REALIZAR INFORMES ESTADISTICOS Y SOCIALIZAR EN LA WEB RESULTADOS DE PQRS, RECIBIDOS Y TRAMITADOS

Fecha de inicio Enero 5 de 2015, Responsable Grupo de Recursos Físicos.

INFORME DE PQR CORTE 30/04/2015		% RESPUESTA
No. de PQR Radicados	6.628	100
No. de PQR Contestados	5.457	82
No. de PQR sin Contestar	1.171	18
No. de PQR Contestados en Términos	3.514	53
No. de PQR Contestados fuera de términos	1.942	29
No. de PQR Sin Contestar Vencidos	916	14
No. de PQR Sin contestar en Terminos	255	4

De acuerdo a la información presentada por la Secretaría podemos concluir que de Enero a Abril de 2015, se radicaron 6628 PQRS de las cuales se encuentran contestadas el 82, sin contestar fuera de términos 18%, contestadas fuera de términos 29% lo que significa que en el 47% de las PQRS presentadas a la Administración municipal no se está dando cumplimiento a los términos establecidos, situación que pone en riesgo de demandas y atentan contra la imagen institucional de la Alcaldía de Ibagué.

Observamos que ha presentado una pequeña disminución en el proceso de contestación de las PQRS frente al periodo Septiembre a Diciembre de 2014 que presento un porcentaje del 57%, pues se observa que para el período Enero a Abril de 2015 se logro el 53%, disminuyendo en el 4% la satisfacción de cliente frente a las PQRS.



CONTROL INTERNO

5.7 SEGUIMIENTO A PUNTOS DE INFORMACIÓN HABILITADOS POR EL SISBEN.

fecha inicio 05 de Enero de 2015, responsable Dirección de Administración del Sisben.

Actualmente la oficina del grupo sisen tiene habilitado tres puntos de desconcentración del SISBEN y 1 punto móvil la cual se brinda información y la posibilidad de que la comunidad radique los trámites que requiera

Es de aclarar que el personal que presta el servicio en los puntos de desconcentración son contratistas y solo prestan servicio durante el tiempo contratado para dicha labor.

PUNTO No. 1 Ubicado en la COMUNA 12 HOSPITAL DEL SUR, el cual inicio labores el 09 de Marzo de 2015, en un horario de atención al público de Lunes a Jueves de 7:30 am a 11:30 am y de 2:00 pm a 5:30 pm; Viernes de 7:30 am a 11:30 am y de 2:00 pm a 5:00 pm, este punto es atendido por el funcionario contratista encargado de dicha labor. La siguiente información registra la población beneficiada.

PUNTO DE DESCONCENTRACION HOSPITAL DEL SUR COMUNA 12, POBLACION ATENDIDA DEL 09 DE MARZO DE 2015- DE 30 DE ABRIL 2015

No.	PUNTO DE DESCONCENTRACION	COMUNA	MUJERES	HOMBRES	AFROCOLOMBIANOS	LGTB	INDIGENAS	DISCAPACITADOS	DESPLAZADOS
1	HOSPITAL DEL SUR	12	179	39	0	0	0	0	2
TOTAL			218						

PUNTO No. 2 Ubicado en la COMUNA 8 EN EL CENTRO INTEGRAL COMUNINARIO, el cual inicio labores el 19 de Febrero de 2015, con un horario de atención al público de Lunes a Jueves de 7:30 am a 11:30 am y de 2:00 pm a 5:30 pm; Viernes de 7:30 am a 11:30 am y de 2:00 pm a 5:00 pm, este punto es



CONTROL INTERNO

atendido por el funcionario contratista encargado de dicha labor. La siguiente información registra la población beneficiada.

PUNTO DE DESCONCENTRACION LA CIMA COMUNA 8, POBLACION ATENDIDA DEL 19 DE FEBRERO 2015- DE 30 DE ABRIL 2015

No.	PUNTO DE DESCONCENTRACION	COMUNA	MUJERES	HOMBRES	AFROCOLOMBIANOS	LGTB	INDIGENAS	DISCAPACITADOS	DESPLAZADOS
2	LA CIMA	8	372	80	2	0	0	0	1
TOTAL			452						

PUNTO DE DESCONCENTRACION No. 3, ubicado en la COMUNA 9 SECRETARIA DE SALUD, Inicio nuevamente actividades el 09 de Marzo del 2015, con un horario de atención de Lunes a Jueves de 7:30 am a 11:30 am y de 2:00 pm a 5:30 pm, Viernes de 7:30 am a 11:30 am y de 2:00 pm a 5:00 pm, este punto es atendido por el funcionario contratista encargado de dicha labor. La siguiente información registra la población beneficiada.

PUNTO DE DESCONCENTRACION SECRETARIA DE SALUD COMUNA 9, POBLACION ATENDIDA DEL 09 DE MARZO 2015- DE 30 DE ABRIL 2015

No.	PUNTO DE DESCONCENTRACION	COMUNA	MUJERES	HOMBRES	AFROCOLOMBIANOS	LGTB	INDIGENAS	DISCAPACITADOS	DESPLAZADOS
3	SECRETARIA DE SALUD	9	461	219	0	0	0	0	1
TOTAL			680						

PUNTO MOVIL: Inicio nuevamente actividades el 27 de Febrero del 2015, este punto es atendido por los funcionarios contratistas encargado de realizar la labor de sensibilizaciones, jornadas de sisben en su comuna y jornadas de sisben en su corregimiento. La siguiente información reporta la población beneficiada.



PUNTO MOVIL POBLACION ATENDIDA DEL 09 DE MARZO 2015 - DE 30 DE ABRIL 2015

N. o.	PUNTO DE DESCONCENTRACION	COMUNA	MUJERES	HOMBRES	AFROCOLOMBIANOS	LG TB	INDIGENAS	DISCAPACITADOS	DESPLAZADOS
4	PUNTO MOVIL	1,9 CORREGIMIENTO 16,3	96	45	0	0	0	0	0
TOTAL			141						

TRAMITES RADICADOS EN LOS PUNTOS DESCONCENTRACION DEL MES DE FEBRERO DEL 2015

FUNCIONARIO	PUNTO	ENCUESTAS	FEBRERO			INCLUSIONES	MODIFICAR FICHA	TOTAL
			RETIRO DE PERSONA	RETIRO DE FICHAS	RETIRO DE HOGAR			
	SECRETARIA DE SALUD	NO HUBO ATENCION						
	HOSPITAL DEL SUR							
AMPARO	LA CIMA	2	1	0	0	1	1	5
TOTAL		2	1	0	0	1	1	5

Tabla :1

Como se puede observar en la tabla 1, en el mes de Enero y Febrero del año 2015, los puntos de desconcentración **SECRETARIA DEL SALUD Y HOSPITAL DEL SUR** no reportan servicio ya que no se contaba con el personal para realizar dicha labor. El punto ubicado en la comuna 8 en el **CENTRO INTEGRAL COMUNITARIO** inicio actividades el día 09 de febrero de 2015 y radico en ese mes 5 procesos.



TRAMITES RADICADOS EN LOS PUNTOS DESCONCENTRACION DEL MES DE MARZO DEL 2015

			MARZO					
FUNCIONARIO	PUNTO	ENCUESTAS	RETIRO DE PERSONA	RETIRO DE FICHAS	RETIRO DE HOGAR	INCLUSIONES	MODIFICAR FICHA	TOTAL
AMPARO	SECRETARIA DE SALUD	19	8	13	0	7	23	70
ESNEIDER	HOSPITAL DEL SUR	16	7	1	0	16	6	46
PATRICIA	LA CIMA	25	8	4	0	12	15	64
TOTAL		60	23	18	0	35	44	180

Tabla :2

Como se puede observar en la tabla (2) los puntos de desconcentración habilitados en el mes de marzo de 2015 radicaron 60 solicitudes de encuesta nueva, 23 retiros de personas, 18 retiros de fichas, 35 inclusiones y 44 modificaciones de fichas.

			ABRIL					
FUNCIONARIO	PUNTO	ENCUESTAS	RETIRO DE PERSONA	RETIRO DE FICHAS	RETIRO DE HOGAR	INCLUSIONES	MODIFICAR FICHA	TOTAL
AMPARO	SECRETARIA DE SALUD	22	6	8	0	12	14	62
ESNEIDER - PAOLA	HOSPITAL DEL SUR	38	8	12	0	25	15	98
PATRICIA	LA CIMA	39	9	5	0	19	16	88
TOTAL		99	23	25	0	56	45	248

Tabla: 3



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

Como se puede observar en la tabla (3) los puntos de desconcentración habilitados en el mes de abril de 2015 radicaron 99 solicitudes de encuesta nueva, 23 retiros de personas, 25 retiros de fichas, 56 inclusiones y 45 modificaciones de fichas.

5.8 MANTENER INFORMADA A LA CIUDADANIA SOBRE LOS MEDIOS DE ATENCION CON LOS QUE CUENTA LA ENTIDAD PARA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS O DENUNCIAS DE ACTOS DE CORRUPCIÓN, MEDIANTE FOLLETOS INFORMATIVOS.

Fecha inicio 05 de Enero de 2015, responsable Secretaría Administrativa.

Se elaboro un folleto que contiene el organigrama de la Administración Municipal, describe las funciones y servicios que presta cada una de las dependencias, el cual se entrega a cada ciudadano que ingresa y que viene a solicitar un servicio o trámite ante la Administración Municipal el cual ha tenido muy buena acogida por la ciudadanía, para el periodo Enero a Abril de 2015, se continúa con la entrega del folleto a la ciudadanía que requiere servicios de la administración Municipal.

5.9 SOCIALIZAR EL MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

Fecha de inicio, 27 de Febrero de 2015. Secretaría Administrativa

El manual ya fue aprobado por la Secretaria de Planeación, ya se le efectuaron ajustes al contenido, en la última semana del mes de mayo será revisado por el comité técnico de archivo y control documental de la Secretaria de Administrativa, posteriormente se entregara para realizar la impresión general de manuales y realizar entrega, de esta manera se comenzara con el proceso de socialización en el mes de junio a todos los funcionarios, contratistas y demás personas que atienden ciudadanos en todas las dependencias de la Administración Municipal

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Se pudo establecer que la Administración Municipal, no dio cumplimiento a la Circular No. 1002-2015-006 del 21 de Abril de 2015, en la cual se solicitó a las Secretarías y Oficinas remitir un informe con corte al 30 de Abril de 2015, sobre el cumplimiento de las acciones



CONTROL INTERNO

preventivas y correctivas plasmadas en el mapa de riesgos de corrupción, motivo por el cual fue necesario enviar Memorando No. 10.02-017964 del 14 de Mayo de 2015, recordando la circular antes mencionada y pidiendo nuevamente el informe respectivo

- 6.2 Se recomienda efectuar reuniones periódicamente, con el fin de efectuar autoevaluación de las estrategias adoptadas para mejorar la 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 viene cumpliendo con las acciones propuestas en el mapa de riesgos de corrupción y atención al ciudadano, respecto a las acciones propuestas en la estrategia de atención al ciudadano, situación que se refleja en las cifras mostradas en el presente informe.
- 6.4 Se recomienda documentar las acciones, actividades y gestiones realizadas por las diferentes dependencias de la administración Central Municipal, tendientes a cumplir con la estrategia de atención al ciudadano evidenciando su cumplimiento
- 6.5 Es importante que se efectúe la socialización del manual de atención al ciudadano, compromiso que debió iniciarse el 27 de Febrero del presente año y a la fecha de este informe, no se ha iniciado el proceso de socialización.
- 6.6 Se debe enfatizar en la capacitación en temas de atención al ciudadano, al personal designado por la administración para la atención a las personas que requieran los servicios de la administración Municipal.

MAURICIO PULIDO CORRAL
Jefe Oficina de Control Interno