



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

SEPTIEMBRE 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 31 de Agosto 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. 1002-2015-0014 del 27 de Abril de 2015, solicitó a las Secretarías y Oficinas remitir un informe con corte al 31 de Agosto 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 31 de Agosto de 2015.

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 01-04- al 31-08-2015, 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 del portal 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.

Es así como del 01/01/2015 al 30/08/2015, 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, Registro, seguimiento a los PQRS, en el portal de internet de la Alcaldía de Ibagué y además de lo anterior se creó en el menú secundario, un botón que contiene toda la información requerida por la ley 1712 de 2014, reglamenta la transparencia y acceso a la información pública.

<http://www.alcaldiadeibague.gov.co/website/index.php/acceso-a-informacion-publica>

Como se dejo consignado en el informe anterior, el grupo de Informática, debe garantizar el buen funcionamiento del aplicativo en cuanto a disponibilidad del

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

Email: controlinternoalcaldiadeibague.gov.co

CONTROL INTERNO

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.

Con corte 30/08/2015, 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.

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



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

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

En el periodo Mayo-agosto se ha efectuado un taller de autocontrol y atención al ciudadano el cual se dictó los días 26 y 27 de agosto 2 y 3 de septiembre al personal encargado de los puntos de atención al ciudadano, en cumplimiento al cronograma del PIC para la presente vigencia.

5.4 MEDIR LA PERCEPCION DE SATISFACCION DEL USUARIO.,

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

De acuerdo con la información presentada por la Dirección de Talento Humano, para mejorar la atención al ciudadano, se adoptó el Manual de Servicio y Atención al Ciudadano, con el código MAN-GSA-01, versión 01, de fecha 22 de Junio de 2015, en el cual busca organizar y armonizar de manera uniforme varios aspectos del servicio que se brinda a los ciudadanos y ciudadanas 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 un reclamo.

También se elaboró el Manual de evaluación a la metodología de medición de la satisfacción al ciudadano, con el código MAN-GSA-02 Versión 01 del 26 de Junio de 2015, el cual tiene como objetivo servir como propuesta base para la Medición directa de la Satisfacción de los Ciudadanos que utilicen los servicios prestados por la Administración Municipal del Municipio de Ibagué.



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

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

Se Adoptó la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano, que se presenta a continuación y l fue aprobada en comité de archivo que se viene aplicando a partir del mes de Mayo de 2015.

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

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 sintió en nuestras instalaciones?					
Como le pareció 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.

Para el periodo Mayo a julio el presente año, se aplico la nueva encuesta de satisfacción del ciudadano, adoptada por la Administración Municipal, la cual arrojó los siguientes resultados:

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 acuerdo al informe de la tabulación de encuestas y análisis de las mismas del periodo comprendido entre mayo, junio, julio de 2015, la cual se viene aplicando en la recepción del Palacio Municipal, Secretaria de Transito, Grupo de Administración del Sisben, Cobro coactivo, Secretaria de Salud, encontramos que con la muestra seleccionada los resultados consolidados del trimestre mayo-julio es de ochocientas sesenta y una encuestas (871), de las cuales ochocientas siete (807) son válidas

La calificación promedio general de las encuestas aplicadas durante el trimestre mayo-julio del presente año, fue de 4,43. Este es un buen resultado pues nos ubica en un término medio de los niveles Bueno y Excelente según la escala de valoración.

En términos porcentuales, un 83% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos con la atención integral brindada, de los cuales el 52% calificaron de Excelente la misma y un 31% le dieron una calificación de Buena.

Contrario a lo anterior, solo el 3% de los encuestados, 19 personas, calificaron entre Mala y Pésima la atención integral brindada por los funcionarios, finalmente el restante 14% corresponde a encuestas anuladas y/o no diligenciadas por los usuarios.

No obstante las conclusiones anteriores nos muestran que la ciudadanía en términos generales se siente bien atendida en las diferentes dependencias de la Administración Municipal, es muy importante conocer la percepción que tenga un número mayor de personas que asisten a las dependencias “Secretaría de Salud” y “Cobro Coactivo Tránsito”, pues del total de la muestra analizada estas dos áreas aportaron muy poca información para el consolidado.

Igualmente, se debe extender la aplicación de las encuestas a otras dependencias, diferentes a “Sede Palacio Municipal”, “Sede Sisben” y “Sede Secretaría de Tránsito”, para conocer si existe alguna diferencia en la percepción de la comunidad.

Se debe continuar con esta estrategia de aplicación periódica de encuestas de satisfacción en todas las dependencias de la Administración, a fin de obtener elementos de juicio que nos permitan evaluar permanentemente las acciones de atención al ciudadano.



CONTROL INTERNO

Podemos concluir que la atención al ciudadano se ha mantenido en un nivel satisfactorio pues para el periodo Enero a Abril del presente año obtuvimos una calificación promedio de 94% de satisfacción, frente al periodo Mayo a Julio de 2015, donde se obtuvo un nivel de satisfacción del 83%, se debe tener en cuenta que para el periodo mayo a julio se dio aplicación a la nueva encuesta y el nuevo manual de calificación, situación que pudo afectar los resultados obtenidos para este trimestre, sumado a lo anterior que se amplió la aplicación de la encuesta a las dependencias antes anotadas.

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
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.

En el periodo de mayo- agosto 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
TALLER DE AUTOCONTROL Y ATENCION AL CIUDADANO	26 y 27 AGOSTO 2 Y 3 DE SEPTIEMBRE	CORPORACION MAGISTERRIO	IBAGUE



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

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 PQRS DE ENERO A AGOSTO DE 2015

INFORME DE PQR CORTE 31/08/2015		% RESPUESTA
No. de PQR Radicados	11.070	100
No. de PQR Contestados	9.398	85
No. de PQR sin Contestar	1.672	15
No. de PQR Contestados en Términos	5.993	54
No. de PQR Contestados fuera de términos	3.405	27
No. de PQR Sin Contestar Vencidos	1.009	9
No. de PQR Sin contestar en Términos	663	6

De acuerdo a la información presentada por la Secretaría podemos concluir que de Enero a Agosto de 2015, se radicaron 11.070 PQRS de las cuales se encuentran contestadas el 85%, sin contestar el 15%, tan solo el 54% fue contestado en términos, contestadas fuera de términos 27% lo que significa que en el 46% 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 Agosto de 2015 se logro el 54%, disminuyendo en el 4% la satisfacción de cliente frente a las PQRS.

5.7 SEGUIMIENTO A PUNTOS DE INFORMACIÓN HABILITADOS POR EL SISBEN, fecha inicio 05 de Enero de 2015, responsable Dirección de Administración del Sisben.

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

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.

1. SEGUIMIENTO A PUNTOS DE INFORMACIÓN HABILITADOS POR EL SISBEN, DE ENERO – AGOSTO DE 2015 RESPONSABLE DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL SISBEN.

Actualmente la oficina del grupo sisben prestó el servicio de atención al usuario en el punto de desconcentración ubicado en la comuna 8 hasta el día 05 de agosto de 2015, el punto ubicado en el hospital del sur hasta el día 14 de Agosto de 2015 y el punto ubicado en secretaria de salud hasta 31 de agosto de 2015.

Estos tres puntos de desconcentración del SISBEN y 1 punto móvil prestan el servicio con apoyo de personal de contrato.

Es de resaltar que a partir de las fechas anteriormente mencionadas fueron cerrados Ya 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 - 14 DE AGOSTO 2015**

No.	PUNTO DE DESCONCENTRACION	COMUNA	MUJERES	HOMBRES	AFROCOLOMBIANOS	LGTB	INDIGENAS	DISCAPACITADOS	DESPLAZADOS
1	HOSPITAL DEL SUR	12	372	98	0	0	0	1	4
TOTAL			470						

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 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 5 DE AGOSTO 2015

No.	PUNTO DE DESCONCENTRACION	COMUNA	MUJERES	HOMBRES	AFROCOLOMBIANOS	LGTB	INDIGENAS	DISCAPACITADOS	DESPLAZADOS
2	LA CIMA	8	797	200	0	0	0	0	1
TOTAL			497						

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



CONTROL INTERNO

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 31 DE AGOSTO 2015**

N o.	PUNTO DE DESCONCENTRACION	COMUNA	MUJERES	HOMBRES	AFROCOLOMBIANOS	LG TB	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						



CONTROL INTERNO

TRAMITES RADICADOS EN LOS PUNTOS DESCONCENTRACION DEL MES DE FEBRERO – 31 DE AGOSTO DEL 2015

RADICADOS PUNTO DE DESCONCENTRACION HOSPITAL DEL SUR COMUNA 12, LA CIMA COMUNA 8 Y SECRETARIA DE SALUD COMUNA 9.

PUNTO	ENCUESTAS	RETIRO DE PERSONA	RETIRO DE FICHA	RETIRO DE HOGAR	INCLUSIONES	MODIFICACIONES	TOTAL
SECRETARIA DE SALUD	150	53	60	0	44	117	423
HOSPITAL DEL SUR	125	36	37	0	60	54	312
CIMA	129	39	29	0	58	98	353
TOTAL							1.088

TABLA: 1

Como se puede observar en la tabla 1 el punto con más solicitudes por la comunidad es el punto ubicado en la Secretaria de Salud, comuna 9. con 423 radicaciones en total hasta el día 31 de agosto.

Lo anterior teniendo en cuenta que el punto ubicado en el Hospital del sur presto su servicio hasta el día 14 de Agosto y el punto ubicado en la Cima comuna 8 hasta el día 05 agosto de 2015.

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.



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

ACCION EJECUTADA:

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 Agosto 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 CIUDADAO, 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

El manual se encuentra en etapa de impresión una vez entregado por la empresa contratista, el manual será entregado y socializado a los funcionarios de planta una vez comience el proceso de reinducción de personal, el cual está programado a partir del 30 de septiembre y por espacio de 2 semanas por parte del Grupo de Talento Humano de la Alcaldía.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Se pudo establecer que la Administración Municipal, no dio cumplimiento a la Circular No. 1002-2015-0014 del 27 de Abril de 2015, mediante la cual se solicitó a las secretarías y oficinas remitir un informe con corte al 31 de Agosto de 2015, sobre el cumplimiento de las acciones preventivas y correctivas plasmadas en el mapa de riesgos de corrupción y atención al ciudadano, el cual debió presentarse el 07 de Septiembre de 2015, motivo por el cual fue necesario desplazarnos a las dependencias líderes del proceso para recolectar la información requerida, esta situación genera retraso en la entrega de los informes y refleja un desinterés de parte de la dependencia líder del proceso por responder a los requerimientos de la oficina de control interno.



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

- 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 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