



**PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO**

Fecha publicación:		
Vigencia:	2016	
Página:		

**FORMATO: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION, 1 AVANCE ABRIL 30/2016 OFIC CONT INTERNO**

**PRIMER SEGUIMIENTO: PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

ENTIDAD		Alcaldía de Ibagué								
MISION		La alcaldía de Ibagué como entidad pública territorial, garantiza el desarrollo humano, social, económico y cultural de la ciudadanía, en armonía con el medio ambiente, a través de la implementación de planes y programas que promueven de manera eficaz, eficiente y efectiva la gestión transparente de los recursos públicos.								
COMPONENTE		<b>No.5 : ATENCION AL CIUDADANO</b>								
No	SUBCOMPONENTE Y/O PROCESO/ CATEGORIA	No	ACTIVIDADES PROGRAMADAS/ SUBCATEGORIAS	No	META DE PRODUCTO / DESCRIPCION	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	PORCENTAJE DE AVANCE POR SUBCATEGORIA	PORCENTAJE DE AVANCE CATEGORIA	PORCENTAJE DE AVANCE COMPONENTE	OBSERVACIONES
1	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1	Definir y difundir el Portafolio de Servicio al Ciudadano Implementar Plan de difusión del Portafolio de Servicio a la Ciudadanía	1	Que la ciudadanía conozca todos los servicios que se prestan y puedan acudir a los mismos	si	100%	75%		Se realizó un plegable institucional práctico, el cual se encuentra publicado en el portal Web de la Alcaldía de Ibagué, donde se evidencian los trámites y servicios que presta la alcaldía de Ibagué y 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
		1.2	Fortalecer los Puntos de Atención al Ciudadano con Personal de apoyo en cada uno de las Secretarías donde se realicen mas de 5 tramites	1	Orientar y brindar apoyo a los ciudadanos que acueden a estos puntos en busca de un servicio o tramite a través de personal con experiencia en el tema	si	100%			La Alcaldía de Ibagué viene 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. Así mismo se implementó un centro de Atención Municipal (CAM) en el barrio el salado inaugurado por el señor Alcalde el día 08 de abril de 2016 institucionalizado mediante la Resolución 1000-0077 del mismo día, con el fin de descongestionar el edificio municipal y facilitar a los residentes de dicho sector, evitando el traslado hasta el centro.  Las dependencias en principio que tendrán localización en dicho punto son: Secretaría de Salud, Secretaría de Bienestar Social, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Planeación a través del SISBEN y la Secretaría Administrativa
		1.3	Presentación de los Informes trimestrales a los entes de control, dando cumplimiento al art. 5º, del decreto presidencial	1	Seguimiento al cumplimiento de las acciones derivadas del proceso Atención al Ciudadano	SI	100%			Por la modalidad de prestación de servicios se vinculo un total de 9 contratistas de los cuales 6 se  Se presentó 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, a cada uno de los procesos y tareas establecidas en el manual de atención al ciudadano, evidenciando las actividades planteadas.



**PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO**

Fecha publicación:		
Vigencia:	2016	
Página:		

**FORMATO: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION, 1 AVANCE ABRIL 30/2016 OFIC CONT INTERNO**

**PRIMER SEGUIMIENTO: PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

<b>ENTIDAD</b>		Alcaldía de Ibagué								
<b>MISION</b>		La alcaldía de Ibagué como entidad pública territorial, garantiza el desarrollo humano, social, económico y cultural de la ciudadanía, en armonía con el medio ambiente, a través de la implementación de planes y programas que promueven de manera eficaz, eficiente y efectiva la gestión transparente de los recursos públicos.								
<b>COMPONENTE</b>		<b>No.5 : ATENCION AL CIUDADANO</b>								
No	SUBCOMPONENTE Y/O PROCESO/ CATEGORIA	No	ACTIVIDADES PROGRAMADAS/ SUBCATEGORIAS	No	META DE PRODUCTO / DESCRIPCION	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	PORCENTAJE DE AVANCE POR SUBCATEGORIA	PORCENTAJE DE AVANCE CATEGORIA	PORCENTAJE DE AVANCE COMPONENTE	OBSERVACIONES
		1.4	Solicitar ante la secretaria de Hacienda la asignación de un rubro presupuestal para el Proceso de Atención al Ciudadano	1	Acciones de mejora en el proceso	no	0%			sin avance
<b>TOTAL :</b>							75%			
2	Fortalecimiento de los canales de Comunicación .	2.1	Implementación de una Línea 018000 gratuita	1	Denunciar los actos de corrupción así como los reclamos que tenga la ciudadanía en general	si	100%	66.7%		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,
		2.2	Designación de Enlaces en las diferentes dependencias de la Administración Municipal	1	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	no	0%			sin avance



**PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO**

Fecha publicación:		
Vigencia:	2016	
Página:		

**FORMATO: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION, 1 AVANCE ABRIL 30/2016 OFIC CONT INTERNO**

**PRIMER SEGUIMIENTO: PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

<b>ENTIDAD</b>		Alcaldía de Ibagué								
<b>MISION</b>		La alcaldía de Ibagué como entidad pública territorial, garantiza el desarrollo humano, social, económico y cultural de la ciudadanía, en armonía con el medio ambiente, a través de la implementación de planes y programas que promueven de manera eficaz, eficiente y efectiva la gestión transparente de los recursos públicos.								
<b>COMPONENTE</b>		<b>No.5 : ATENCION AL CIUDADANO</b>								
No	SUBCOMPONENTE Y/O PROCESO/ CATEGORIA	No	ACTIVIDADES PROGRAMADAS/ SUBCATEGORIAS	No	META DE PRODUCTO / DESCRIPCION	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	PORCENTAJE DE AVANCE POR SUBCATEGORIA	PORCENTAJE DE AVANCE CATEGORIA	PORCENTAJE DE AVANCE COMPONENTE	OBSERVACIONES
		2.3	Fortalecimiento del Chat Interactivo A.V. A (Atención Virtual al Ciudadano)	1	optimizar la comunicación virtual entre los usuarios y la Entidad, así como brindar orientación y asesoría oportuna e inmediata acerca de distintos tramites y servicios de la administración Municipal	si	100%			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, el cual es atendido por la funcionaria Magda Mallery Ospitia Montoya
<b>TOTAL</b>										
3	Talento Humano	3.1	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	1	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	no	0%		38, 34%	sin avance



**PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO**

Fecha publicación:		
Vigencia:	2016	
Página:		

**FORMATO: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION, 1 AVANCE ABRIL 30/2016 OFIC CONT INTERNO**

**PRIMER SEGUIMIENTO: PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

<b>ENTIDAD</b>	Alcaldía de Ibagué
<b>MISION</b>	La alcaldía de Ibagué como entidad pública territorial, garantiza el desarrollo humano, social, económico y cultural de la ciudadanía, en armonía con el medio ambiente, a través de la implementación de planes y programas que promueven de manera eficaz, eficiente y efectiva la gestión transparente de los recursos públicos.

**COMPONENTE** **No.5 : ATENCION AL CIUDADANO**

No	SUBCOMPONENTE Y/O PROCESO/ CATEGORIA	No	ACTIVIDADES PROGRAMADAS/ SUBCATEGORIAS	No	META DE PRODUCTO / DESCRIPCION	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	PORCENTAJE DE AVANCE POR SUBCATEGORIA	PORCENTAJE DE AVANCE CATEGORIA	PORCENTAJE DE AVANCE COMPONENTE	OBSERVACIONES
		3.2	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	1	Incentivar a los servidores públicos para que continúen prestando una buena atención al ciudadano y mejorar la imagen de la Alcaldía de Ibagué	no	0%			sin avance
<b>TOTAL</b>										
4	Normativa y procedimental	4.1	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	1	Hacerle seguimiento a las mismas, con el fin de mejorar el servicio y la atención brindada	no	0%	0%		sin avance
		4.2	Carta de Trato Digno al Ciudadano	2	facilitar la interacción con los ciudadanos y de esta manera garantizar los derechos y deberes constitucionales de los	no	0%			sin avance



**PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO**

Fecha publicación:		
Vigencia:	2016	
Página:		

**FORMATO: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION, 1 AVANCE ABRIL 30/2016 OFIC CONT INTERNO**

**PRIMER SEGUIMIENTO: PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

<b>ENTIDAD</b>	Alcaldía de Ibagué
<b>MISION</b>	La alcaldía de Ibagué como entidad pública territorial, garantiza el desarrollo humano, social, económico y cultural de la ciudadanía, en armonía con el medio ambiente, a través de la implementación de planes y programas que promueven de manera eficaz, eficiente y efectiva la gestión transparente de los recursos públicos.

**COMPONENTE No.5 : ATENCION AL CIUDADANO**

No	SUBCOMPONENTE Y/O PROCESO/ CATEGORIA	No	ACTIVIDADES PROGRAMADAS/ SUBCATEGORIAS	No	META DE PRODUCTO / DESCRIPCION	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	PORCENTAJE DE AVANCE POR SUBCATEGORIA	PORCENTAJE DE AVANCE CATEGORIA	PORCENTAJE DE AVANCE COMPONENTE	OBSERVACIONES
<b>TOTAL</b>										
5	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	5.1	Caracterización de Usuarios	1	conocer los elementos que componen una caracterización efectiva junto con las variables a considerar para proseguir con el paso a paso y así	no	0%	50%		Sin avance
		5.2	Realizar encuesta de medición de satisfacción : Conocer la percepción de la ciudadanía de los tramites y servicios que se prestan en la Alcaldía Municipal	5.2.1	Tabular las encuestas de medición	si	100%			Se tabularon las encuestas correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo, en las cuales se evidenció la buena aceptación que hasta ahora tiene los usuarios con relación a los servicios y atención prestada por nuestros servidores públicos.  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.  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.  Para el periodo enero a marzo de 2016 se calculo la muestra teniendo en cuenta el número de trámites que presta cada dependencia y con la utilización de la fórmula estadística, la cual arrojó un resultado de cien (100) encuestas diligenciadas por mes, es decir un total de trescientos (300) quedando habilitadas 290 ya que 10 fueron anuladas por mal diligenciamiento.

