



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7

OFICINA 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

OFICINA CONTROL INTERNO



ALCALDIA DE IBAGUE

INFORME DE SEGUIMIENTO COMPONENTE ATENCION AL CIUDADANO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2017 ADMINISTRACION CENTRAL MUNICIPAL

ENERO DE 2018

**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

OFICINA 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 Atención.

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



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7

OFICINA 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 2017 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.

Este plan se fundamenta en los Principios del Programa de Gobierno “POR IBAGUE CON TODO EL CORAZON” relacionados así:

- ✓ Lucha frontal e implacable contra la corrupción. (Gobierno transparente)
- ✓ Participación ciudadana responsable y activa en la toma de decisiones para la gestión y control gubernamental (Gobierno participativo)
- ✓ Cultura ciudadana y defensa de lo público como un bien colectivo

El buen gobierno asegura que la corrupción sea mínima. Durante el proceso de la toma de decisiones tiene en cuenta el sentir de las minorías; así como, la priorización de políticas enfocadas hacia poblaciones vulnerables. De igual manera, trabaja por las necesidades presentes y futuras de la sociedad, con el propósito de mejorar la calidad de vida de sus habitantes y contribuir al desarrollo de la Entidad Territorial.

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

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



OFICINA CONTROL INTERNO

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.

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 2017, fue adoptado por la Administración Central Municipal, en cumplimiento del Decreto 2641 de 2012, publicado en la página Web de la Administración Municipal, el 31 de Enero de 2017, con los siguientes objetivos:

OBJETIVO GENERAL PLAN ANTICORRUPCION:

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

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

OFICINA CONTROL INTERNO



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.
- 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 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 DEL SEGUIMIENTO

2.1 Objetivo General:

Determinar la efectividad en la implementación de las actividades de del componente “Atención al Ciudadano” – Mapa de Riesgos de Corrupción,

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



OFICINA CONTROL INTERNO

contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia, 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

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 2017, 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,

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



OFICINA CONTROL INTERNO

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 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 2017, 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. 1002-000040 del 18 de Diciembre de 2017, 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 06 de Enero de 2018, 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. 1040-2018-002 del 05 de Enero de 2018, remite el informe de autoevaluación solicitado, en los siguientes términos:

5.1 PRIMER SUBCOMPONENTE: ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO.

5.1.1 ACTIVIDAD: Preguntas frecuentes y Glosario de la entidad.

META DE PRODUCTO: Que la ciudadanía conozca el glosario y las preguntas más frecuentes con sus respectivas respuestas, las cuales se publican en la página web de la entidad en el Link de Transparencia.

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 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



OFICINA CONTROL INTERNO

ACCIONES EJECUTADOS DE 01 ENERO AI 31 DE DICIEMBRE DE 2017

En el portal Web de la Alcaldía de Ibagué en el menú desplegable Atención al Ciudadano – servicios de información, se encuentran publicadas las preguntas más frecuentes con sus respectivas respuestas, que realiza la ciudadanía en las diferentes dependencias de la Administración Municipal.

5.1.2 ACTIVIDAD: Fortalecer los Puntos de Atención al Ciudadano y ventanilla con Personal de apoyo en cada uno de las Secretarías.

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

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2017

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AI 31 DE DICIEMBRE DE 2017

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 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. Brindando atención al público en el horario de Lunes a Jueves de 7:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 12:00.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m, de acuerdo al decreto N°. 0716 de agosto 10 de 2017.

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 12 personas a través de contrato por prestación de servicios, y continua apoyando una funcionaria de planta, quienes 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



OFICINA 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 |
| 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 | MONICA YULIETH GONGORA SANCHEZ | CAM SALADO | AT. CIUDADANO Y VENTANILLA |
| 9 | LINA QUINTERO | CAM SALADO | AT. CIUDADANO |
| 10 | XIMENA ALEXANDRA LOZANO GUARNIZO | VENTANILLA AT. CIUDADANO | AT. CIUDADANO Y VENTANILLA |
| 11 | 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

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

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2017

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AI 31 DE DICIEMBRE DE 2017

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, y dando cumplimiento a los componentes



OFICINA CONTROL INTERNO

establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, a la fecha se han emitido el memorando No. 1040-019747 del 04 de Mayo de 2017 y No.1040-043585 del 11 de Septiembre de 2017 y 1040-002 del 05 de Enero de 2017, mediante el cual se remite a la Oficina de Control Interno los avances del primer, segundo y tercer cuatrimestre de la presente vigencia en el componente atención al ciudadano.

5.1.4 ACTIVIDAD: Implementación del control social a la gestión pública.

META DE PRODUCTO: Proyecto de la Secretaría, relacionado con la meta del Plan de Desarrollo, mediante el cual se sostiene y fortalece el Centro de Atención Municipal CAM Salado.

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2017

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa

ACCIONES EJECUTADOS DE 01 ENERO AI 31 DE DICIEMBRE DE 2017

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, metas que se vienen desarrollando de la siguiente manera:

1. Garantizar y apoyar la creación de nuevos puntos de desconcentración de atención al ciudadano. Para la presente vigencia la Secretaría Administrativa a través de la Dirección de Talento Humano adelantará las acciones administrativas con el fin de crear y poner en marcha un Centro Administrativo Municipal CAM en el Sector Sur de la Ciudad, el cual iniciará a funcionar en la comuna 12 de la Ciudad en el mes de octubre de la presente anualidad.
2. Garantizar y apoyar el mantenimiento de los puntos de desconcentración de atención al ciudadano. Para el cumplimiento de esta meta, la Secretaría Administrativa a través del Grupo de Recursos Físicos viene adelantando los procesos contractuales tendientes a garantizar el sostenimiento del CAM que actualmente funciona en el salado.

5.2 SEGUNDO SUBCOMPONENTE FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN.

5.2.1 ACTIVIDAD: Fortalecimiento del Chat interactivo A.V.A (atención virtual al Ciudadano).



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



OFICINA 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.

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa Talento Humano

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2017

ACCIONES EJECUTADOS DE 01 ENERO AI 31 DE DICIEMBRE DE 2017

El chat interactivo continúa funcionando en el horario habitual, sin embargo a través de proyecto implementación del control social a la Gestión Pública, dentro del cual se encuentran dos objetivos relacionados con el fortalecimiento de los procesos de aplicación de la ley de Transparencia y acceso a la información pública, así como la implementación de manera eficiente en los mecanismos de participación y atención al ciudadano, se implementará el chat por dependencias en la Administración Central Municipal.

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 2017

ACCIONES EJECUTADOS DE 01 ENERO AI 31 DE DICIEMBRE DE 2017

Actualmente se encuentran designados seis (6) enlaces de las diferentes dependencias de la Administración Municipal, quienes son los responsables de entregar informes, reportes, seguimiento de las peticiones, entre otras situaciones que se presenten relacionadas con el avance del proceso.

5.2.3 ACTIVIDAD: Socialización trámites CAM Salado

META DE PRODUCTO: Adelantar jornadas, reuniones, campañas y acciones que permitan acercar a la ciudadanía de la comuna 7 y sus corregimientos con la Administración Municipal que se encuentra prestando varios servicios en el centro de atención municipal CAM Salado. Dar a conocer a la ciudadanía el PDS (Punto derecho a la salud), que funciona a través de la Secretaría de Salud en el CAM Salado.

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



OFICINA CONTROL INTERNO

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2017

ACCIONES EJECUTADOS DE 01 ENERO AI 31 DE DICIEMBRE DE 2017

Los funcionarios de Atención al Ciudadano, vienen socializando en toda la comuna siete (7) los tramites y servicios que se prestan en el Centro de Atención Municipal CAM salado, específicamente realizan participación en los eventos masivos como jornadas de salud, comunitarias, educativas, encuentros ciudadanos organizados por la Alcaldía de Ibagué. De igual manera a través del Programa Modelo Integral de Atención en Salud (MIAS) el cual hace un recorrido por todos los barrios de la comuna. Así mismo en la Rendición de Cuentas que se realizó durante el mes de Julio del presente año se participó en la Feria de la Transparencia, en donde la Secretaría Administrativa desarrollo la oferta institucional del CAM salado.

5.3 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

Brindar capacitación en: (Propuesta): Atención al ciudadano, Trabajo en Equipo, Mecanismos alternativos para la solución de conflictos, Código Único Disciplinario, Archivo y actualización de la normatividad.

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa Talento Humano

FECHA PROGRAMADA: Vigencia Hasta Mayo 2017

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

El Grupo de Gestión de Talento Humano, realizó dos (2) 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:

1, Capacitación en el tema de MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL A TRAVÉS DE ESTRATEGIAS ORIENTADAS A LA OPTIMIZACION DE LA ATENCION AL CIUDADANO, LA ÉTICA PUBLICA DE LOS SERVIDORES

**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



OFICINA CONTROL INTERNO

PUBLICOS de la Administración Central Municipal, dirigida a todos los funcionarios de la Administración, realizada durante los días 2 y 16 de Junio, 7, 14, 21, 28 de Julio y 4 de agosto de 2017 en el Hotel Lusitana de la Ciudad de Ibagué, dictada por la Fundación IMAKAI de Ibagué.

Capacitación dirigida al personal de atención al Ciudadano y socialización puntos de recepción. Se realizó capacitación al personal tanto de contrato como de planta, relacionada con la socialización del proceso, buenas prácticas de atención y orientación a los ciudadanos tanto internos como externos, así como la implementación y entrega de manuales de atención al ciudadano y encuestas de satisfacción al ciudadano, la cual se realizó el día 22 de marzo de 2017 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 2017

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

El programa de incentivos hace parte del Sistema de Estímulos y está destinado a crear condiciones favorables de trabajo y a reconocer los desempeños en los niveles de excelencia, dirigido a otorgar los incentivos pecuniarios como no pecuniarios y que tiene como finalidad crear un ambiente laboral propicio al interior de la entidad, así como reconocer el desempeño de los servidores públicos en nivel de excelencia y de los equipos de trabajo.

Las condiciones para acceder a quienes fueron beneficiados con el programa de incentivos se encuentran establecidos en el Decreto 1000-0388 de 18 de mayo de 2017, donde se define la conformación del Comité, parámetros para acceder al programa y quienes pueden participar, durante este periodo se entregaron los siguientes beneficios:

Incentivos no pecuniarios

- Cuadro de honor para el Mejor Funcionario de la entidad
- Reconocimiento público
- Mención de Honor con copia a la hoja de vida del funcionario
- Publicación de los nombres en carteleras y medios de comunicación Internos

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



OFICINA CONTROL INTERNO
Incentivos Pecuniarios

- Opción 1: Beca para educación
- Opción 2: Turismo Social

| NIVEL JERARQUICO | NOMBRE | PUNTAJE | PUESTOS |
|-------------------|------------------------------------|---------|----------------|
| PROFESIONAL | CARMEN ROSA RONDON ARANZALES | 88.67 | PRIMER PUESTO |
| | MONICA PATRICIA VALBUENA HERNANDEZ | 84.67 | SEGUNDO PUESTO |
| | LUZ MELBA HERNANDEZ LOZANO | 84.67 | TERCER PUESTO |
| | NOHORA LILIA RICO CORTES | 84.67 | CUARTO PUESTO |
| | ROCIO DEL PILAR RUBIO HERNANDEZ | 84.67 | QUINTO PUESTO |
| TECNICO OPERATIVO | CLAUDIA LORENA RESTREPO ANGEL | 88 | PRIMER PUESTO |
| | CLAUDIA CALDERON GALVEZ | 79.67 | SEGUNDO PUESTO |
| | EDWIN GEOVANNY SANCHEZ JARAMILLO | 77 | TERCER PUESTO |
| | JAVIER ORTIZ RODRIGUEZ | 72.83 | CUARTO PUESTO |
| | GLORIA MARIA BARRIOS HERNANDEZ | 70.5 | QUINTO PUESTO |
| ASISTENCIAL | CARLOS ELIAS ROJAS | 73.33 | PRIMER PUESTO |
| | NORBERTO PALMA RODRIGUEZ | 71.17 | SEGUNDO PUESTO |
| | BEATRIZ ROCIO BONILLA TORRES | 69.67 | TERCER PUESTO |
| | ROCIO CHAMUCERO OLIVEROS | 69.67 | CUARTO PUESTO |
| | CARLOS ROBERTO PORTELA CANIZALEZ | 69.67 | QUINTO PUESTO |

Incentivos para mejor equipo de trabajo

Incentivo al mejor equipo de trabajo, equivalente a 4 salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Después de haber realizado lo reglamentado en el decreto 1000-0388 de 18 de mayo de 2017, los funcionarios y equipos de trabajo seleccionados para el programa de incentivos fueron:



OFICINA CONTROL INTERNO

| MEJORES EQUIPOS DE TRABAJO | | | |
|----------------------------|--------------------------------|------|---|
| PRIMER PUESTO | INFORMATICA | 88,6 | TIC PARA LA GESTION ADMINISTRATIVA Y CONTROL CIUDADANO(al tablero, tramites en línea, catalizadores y PISAMI Contratación) |
| SEGUNDO PUESTO | OFICINA JURIDICA | 78,6 | EJECUCION DE PROCESO DE DESALOJO Y DEMOLICION DE INMUEBLES DESTINADO PARA LA VENTA Y TRAFICO DE ESTUPEFACIENTES |
| TERCER PUESTO | TALENTO HUMANO | 77 | VOTO DIGITAL PARA LA ELECCION DE COMITES |
| CUARTO PUESTO | GRUPO DE ESTUDIOS ESTRATEGICOS | 68,8 | FORMULACION PLAN DE DESARROLLO "POR IBAGUE CON TODO EL CORAZON" |

5.3.3 ACTIVIDAD: Sistema de Estímulos

META DE PRODUCTO: Dentro del programa de bienestar social, realizar actividades para dar cumplimiento al sistema de estímulos de a los servidores públicos de la Administración Municipal. (Reconocimientos Quinquenios).

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa – Talento Humano

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2017

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017.

Mediante Decreto 1000-0388 de 18 de mayo de 2017, se adopta el programa de Estímulos dirigido a los Servidores Públicos de la Administración Central Municipal de Ibagué, a través del cual se busca mejorar los niveles de eficacia, eficiencia, satisfacción, desarrollo y bienestar de los servidores de la entidad, en el desempeño de su labor, creando condiciones favorables de trabajo y reconociendo desempeños en el nivel de excelencia.

Para las actividades del Sistema de Estímulos, la Dirección de Talento Humano celebró un convenio con la Caja Comfatolima para el desarrollo de las actividades en beneficio de todos los servidores públicos.

A la fecha se han realizado las siguientes actividades, donde se ha incluido personal de planta y contrato como se describe a continuación en la medida que lo permite el evento programado para dar cumplimiento a la normatividad establecida por el DAFP:

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



OFICINA CONTROL INTERNO

- Para el 8 de marzo se desarrolló el Día de la Mujer: Se realizó un taller sobre valores; Entrega de un detalle por parte de la Dirección de Relaciones públicas y comunicaciones; Una serenata Mariachis; Entrega de un detalle y torta para todas las mujeres; Talleres de masajes, pausas activas, en el marco del Día Internacional de la Mujer, participaron mujeres de planta y contratistas, con el apoyo de la ARL Colmena y la Caja de Compensación Comfatolima.
- El 28 de abril Realizó una actividad de integración entre las secretarias de la ALCALDIA DE IBAGUE, con el acompañamiento del Señor Alcalde Guillermo Alfonso Jaramillo Martínez con un desayuno, show musical y recordatorio y detalle de la Caja de Compensación Comfatolima.
- Para los hijos de servidores públicos se realizó una actividad Show Panaca Viajero con diferentes animales como los cerdos, ovejas, caballos grandes y ponys, vacas y perros, dirigida a los hijos de los servidores públicos en edades promedio de 3 a 14 años el 5 de mayo de la presente vigencia.
- Del 5 de mayo al 17 de junio se realizaron los Juegos de integración Deportiva entre secretarias, con modalidades deportivas como el futbol, futsala masculino, futsala femenino, tejo, minitejo, natación, tenis de mesa, ciclismo, rana, con el propósito de crear espacios de integración y esparcimiento diferentes a los laborales para integrarse en torno a las justas deportivas con tinte recreativo, donde participaron servidores públicos de planta y contratistas.
- Actividad de Integración Familiar, en Lagos Club Comfatolima, con actividades relacionadas con los valores del Código de Ética de la Alcaldía de Ibagué, ambientado como una feria de pueblo, concursos, actividades lúdicas, refrigerios y almuerzo, cierre de la actividad con conclusiones de la misma.
- El 30 de junio se realizó un evento ceremonial, para homenajear a los mejores servidores públicos por nivel jerárquico, el mejor servidor público de la entidad y mejor equipo de trabajo y reconocimiento a los funcionarios que cumplen 5,10,15,20,25,30 y 35 años de servicio a la Administración Municipal, mediante la entrega de una placa.



OFICINA CONTROL INTERNO

- El 30 de junio de la presente vigencia se realizó un evento de Gala, denominado Premios Andrés López de Galarza o también denominado la noche de los mejores en el Conservatorio de Música del Tolima, con un concierto musical, para homenajear a los mejores servidores públicos por nivel jerárquico, el mejor servidor público de la entidad y mejor equipo de trabajo entrega de premios para los primeros puestos en los niveles profesional, técnico operático y asistencial y una placa de reconocimiento para los segundos y tercer puesto de los mismos niveles y para cada uno un pergamino con copia a la historia laboral del funcionario resaltado, un cuadro de honor, acompañado de un coctel y pasa bocas para todos los funcionarios en general y también se realizó un reconocimiento a los funcionarios que cumplen 5,10,15,20,25,30 y 35 años de servicio a la Administración Municipal,
- Al personal Pre pensionado de la Administración Municipal se convocaron los servidores públicos que cumplen con el requisito de edad para pensión tomando 5 años antes a la fecha estimada para pensión tanto para hombres y mujeres, se convocaron para participar en tres talleres los días 25 de Mayo. 6 de julio y 3 de agosto de la presente vigencia, denominado APRENDIENDO A ASUMIR NUEVOS RETOS, con el propósito de proporcionarles herramientas que permitan generar una visión de realización y crecimiento personal, mediante tres talleres en: Motivación, manejo de presupuesto y normatividad pensional.
- El 24 de agosto de la presente vigencia, en cumplimiento con el Decreto 2113 de 1999 por medio del cual se reglamenta el *Día del Pensionado*, para los Pensionados del Municipio de Ibagué, en Lagos Club Comfatolima con un show musical, refrigerio, almuerzo y un detalle para cada pensionado un reloj de mesa, con los logos de la alcaldía con la asistencia de un acompañante.
- Del 10 al 17 de septiembre de la presente vigencia, se desarrolló en la ciudad de Cartagena de Indias, los XIX Juegos Nacionales de Servidores públicos con la Corporación Cordemo, con la participación de 38 servidores públicos de la Administración Municipal en varias modalidades deportivas como ciclismo, futbol, futsala masculino, atletismo, tejo, minitejo, rana.
- Para el 17 de septiembre está programada una salida con los funcionarios que cumplieron 5,10,15,20,25,30 y 35 años de servicio a la Administración

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



OFICINA CONTROL INTERNO

Municipal en la presente vigencia a la Hacienda Nápoles, donde el funcionario asistirá con un acompañante, con todos los gastos pagos.

- De igual forma para la semana de receso escolar se tenía proyectado realizar varias actividades que permitan la integración de los hijos de los servidores públicos y que la vez ayuden a su aprendizaje mediante la recreación y actividades dirigidas, del 17 al 20 de octubre, no se efectuó debido a que los colegios públicos no tuvieron receso escolar por el Paro de docentes, por lo que se decide adelantar la actividad programada para 30 de octubre la celebración del día de los niños con una salida a Happy land en el Centro Comercial AQUA para el 20 de octubre, con entrega de un detalle, refrigerios y helados.
- En el mes de diciembre se realizó la fiesta de integración navideña, con un almuerzo en Lagos Club Comtatolima, la entrega de anchetas y bonos de 100.000 mil pesos para todos los servidores públicos, show musical y rifas.
- Participación en las novenas navideñas en los barrios por Dependencia, con regalos y refrigerios por parte de los funcionarios.

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

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2017

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

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

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



OFICINA CONTROL INTERNO
Secretaría de Infraestructura
Secretaría de Planeación
Secretaría de Transito
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: Acto administrativo de unificación de horario

META DE PRODUCTO: Realizar decreto por medio del cual se fije o unifique el horario de atención al público en las diferentes dependencias y/o áreas de trabajo de la Administración Municipal.

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa Talento Humano

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2017

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

Se emitió Decreto N°. 1000 – 080 de febrero 2 de 2017, Por medio del cual se fija el horario de atención al público para las diferentes dependencias de la Administración Central Municipal y se compilaron los decretos que fijaban horarios para las dependencias y/o áreas de trabajo de: Correspondencia, Unidad de Atención y Orientación a la Población Desplazada UAO, Sisben, Cam Salado y Secretaría de Tránsito. Adicional al Decreto N°. 1000 – 080 de febrero 2 de 2017, Por medio del cual se fija el horario de atención al público para las diferentes dependencias de la Administración Central Municipal, se modificó el mismo mediante el cual se fija el horario de atención al público en el Centro de Atención Municipal CAM SALADO.

5.4.3. Seguimiento aleatorio a trámites

A través del personal contratado de atención al Ciudadano, se realizaron sesenta (60) visitas aleatorias correspondientes al periodo Septiembre - diciembre, a las diferentes dependencias de la entidad, por medio de las cuales se busca monitorear aleatoriamente los trámites que se tienen establecidos de acuerdo a la hoja de vida de los trámites, así como las respuestas que se deben otorgar a los mismos dentro de los tiempos indicados según la hoja de vida del mismo.

5.4.4 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.

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



OFICINA CONTROL INTERNO

Aplicación de encuestas en todas las ventanillas de recepción de correspondencia

RESPONSABALE: Secretaria administrativa

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2017

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

Dentro del proceso de atención al ciudadano se aplicaron 1200 encuestas de satisfacción al ciudadano frente a los servicios prestados en las dependencias que a continuación se relacionan:

- Palacio Municipal
- Administrativa Correspondencia
- Secretaría de Hacienda
- Secretaría de Transito
- Salud
- Cam Salado
- Grupo de Espacio Público y Control Urbano
- Secretaría de Planeación

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

5.5 QUINTO COMPONENTE: RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

5.5.1 ACTIVIDAD: Caracterización de usuarios

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.

Iniciar con el proceso de 1 caracterización de usuarios en la entidad

RESPONSABLE: Todas las Secretarias de la Administración Municipal

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 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



OFICINA CONTROL INTERNO

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

La Alcaldía de Ibagué durante el presente periodo realizó cinco (5) caracterizaciones de acuerdo los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, las cuales se encuentran publicadas en la página web de la entidad, las cuales se relacionan a continuación:

- Caracterización Oficina de Control Interno:
- <http://www.ibague.gov.co/portal/admin/archivos/publicaciones/2017/18921-DOC-20171116.pdf>
- Caracterización Grupo Plan de Ordenamiento Territorial POT
- <http://www.ibague.gov.co/portal/admin/archivos/publicaciones/2017/18922-DOC-20171116.pdf>
- Caracterización Secretaría de Apoyo a la Gestión:
- <http://www.ibague.gov.co/portal/admin/archivos/publicaciones/2017/18923-DOC-20171116.pdf>
- <http://www.ibague.gov.co/portal/admin/archivos/publicaciones/2017/18924-DOC-20171116.pdf>
- <http://www.ibague.gov.co/portal/admin/archivos/publicaciones/2017/18925-DOC-20171116.pdf>

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

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2017

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE AGOSTO 2017

Durante los meses de Septiembre a Diciembre de 2017 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 tercer informe de 2017.

Las encuestas se entregaron durante periodos mensuales seguidos, los cuales van desde el mes de septiembre a diciembre del año 2017, obteniéndose un total de mil doscientas (1.200) encuestas diligenciadas en dicho término.



OFICINA CONTROL INTERNO

El establecimiento de la población se realizó por medio de la recopilación del número de trámites realizados dentro de las dependencias. Para el cálculo de la muestra significativa se utilizó la siguiente fórmula estadística, la cual arrojó un resultado de trescientas (300) encuestas diligenciadas por mes, es decir un total de mil doscientos (1.200).

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 |

1.1 Encuesta

| | | | |
|--|--|-----------------|--|
| | 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: _____

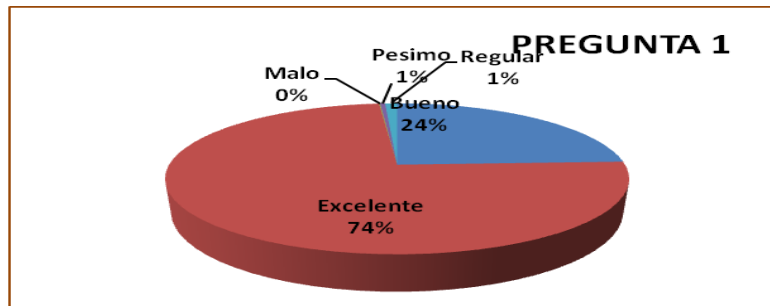
Gracias por contribuir con la mejora continua de nuestros procesos

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.



2 Resultados del Consolidado en el Periodo Septiembre – Diciembre 2017

2.1 Pregunta 1: Atención brindada por el funcionario.



La calificación Excelente tuvo un total de 890 respuestas, equivalente al 74% frente a las 1.200 encuestas aplicadas.

La opción Bueno tuvo una participación del 24%, es decir que a 292 personas encuestadas les pareció buena la atención brindada por el funcionario.

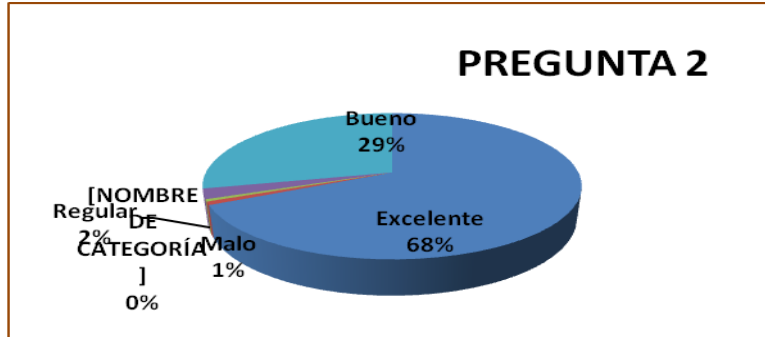
Por otro lado solo el 2% de los encuestados, 18 personas calificaron la atención del funcionario entre Regular, Mala y Pésima.

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





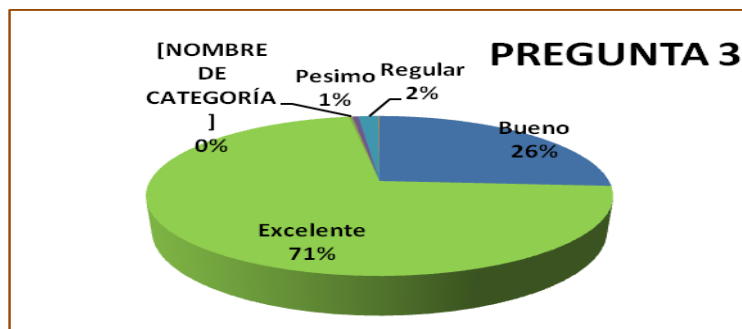
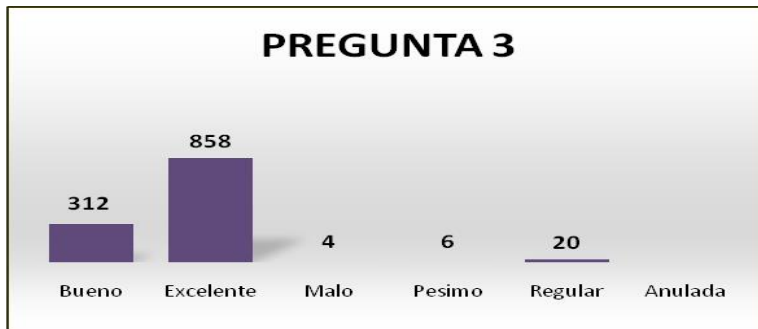
OFICINA CONTROL INTERNO



La calificación Excelente tuvo un total de 816 votos, lo que equivale a un 68% de las 1.200 encuestas aplicadas.

La opción Bueno tuvo una participación del 29%, es decir, que 342 personas encuestadas en el periodo, les pareció bueno el tiempo de atención. De otro lado, 27 personas encuestadas correspondientes al 2% calificaron como regular el tiempo de atención. El 1% de los encuestados, 15 personas, calificaron entre Pésimo y Malo el tiempo de atención del funcionario frente al servicio solicitado.

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



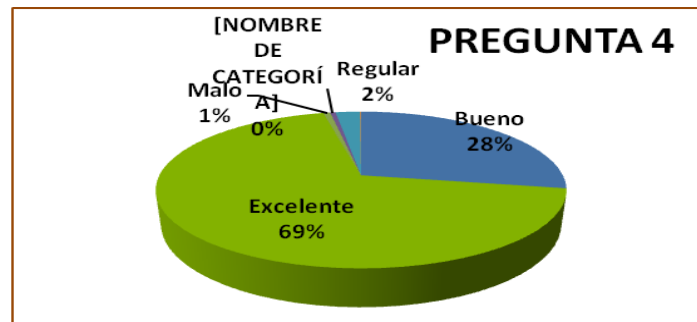
Para 858 personas de los encuestados (71%), la claridad de nuestras respuestas es Excelente y para 312 personas (26%) es Buena, lo que nos da un equivalente a 97% en los dos indicadores más altos.



OFICINA CONTROL INTERNO

Contrario a lo anterior, solo 10 personas (1%) catalogaron la información brindada por nuestros funcionarios como Mala o Pésima. 20 personas calificaron como Regular la calidad de la información brindada, para un (2%).

2.4 Pregunta 4: Como se Sintió en Nuestras Instalaciones.



La calificación Excelente tuvo un total de 825 votos lo que equivale a un 69% frente a las 1.200 encuestas aplicadas.

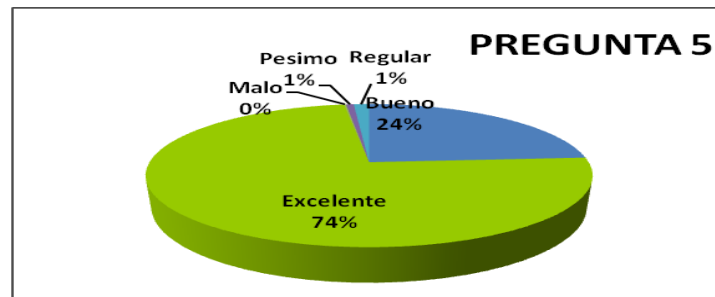
La opción Bueno tuvo una participación del 28%, es decir que a 332 personas encuestadas les parecieron adecuadas las instalaciones. De otro lado 28 personas encuestadas (2%) calificaron como regular el sentir en las instalaciones.

Finalmente, el 1% de los encuestados, 15 personas, calificaron entre Pésimo y Malo la permanencia en la instalaciones de la Alcaldía de Ibagué.

2.5 Pregunta 5: Como le Pareció el Servicio Prestado.



OFICINA CONTROL INTERNO



La valoración Excelente tuvo en total de 887 respuestas, lo que equivale a un 74% de las 1.200 encuestas aplicadas.

La opción Bueno tuvo una participación del 24%, es decir que a 287 personas encuestadas les pareció bueno el servicio prestado. Por otro lado, 16 personas encuestadas (1%) calificaron como regular el servicio.

El 1% de los encuestados, 10 personas, calificaron entre Pésimo y Malo el servicio prestado por los funcionarios.

5.5.2.1 ACTIVIDAD: Tabular las encuestas de medición

META DE PRODUCTO: Realizar proceso de tabulación, análisis e informe de acuerdo a la tabulación que realicen las secretarías que vienen aplicando las encuestas en las diferentes dependencias y/o áreas de trabajo de la entidad.

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2017

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

Se tabularon las encuestas correspondientes a los meses de Septiembre a Diciembre de 2017, en las cuales se evidenció en términos porcentuales, un 97.4% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos con la atención integral brindada, de los cuales dieron una calificación entre excelente y buena, de acuerdo a las 1.200 encuestas realizadas. Dicha tabulación se encuentra en un archivo de Excel el cual está disponible para su verificación.

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

OFICINA CONTROL INTERNO



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

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2017

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

Se debe continuar con esta estrategia de aplicación periódica de encuestas de satisfacción en todas las dependencias de la Administración municipal, a 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.

5.6 ACTIVIDAD: Señalización de los despachos

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

Que esta señalización tenga la identificación para la población con capacidades diversas

RESPONSABLE: Secretaria de Bienestar Social

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2017

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

Esta actividad fue desarrollada por la Secretaría de Bienestar social, donde se ubicaron en cada uno de los despachos del Palacio Municipal los avisos que contienen el nombre del despacho, con imágenes ilustradas en Lengua de Señas Colombiano así como en Braille. Adicional a esta actividad, se procedió a señalar la oficina de ventanilla de correspondencia, donde se ilustre a la ciudadanía en general, el horario de atención al público

Adicional a esta actividad, se procedió a señalar la oficina de ventanilla de correspondencia, donde se ilustre a la ciudadanía en general, el horario de atención al público.

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



OFICINA CONTROL INTERNO

- 6.1. Se pudo establecer que la Directora del Grupo de Gestión del Talento Humano de la Secretaría administrativa, mediante memorando, No. 1040-2018-002 del 05 de Enero de 2018, remite el informe de cumplimiento de las actividades propuestas en el componente Atención al ciudadano del periodo Enero a Diciembre de 2017, dando cumplimiento a la solicitud efectuada por esta oficina, información con la cual se elaboró el presente informe.
- 6.3 Se recomienda revisar el compromiso de instalación y revisión de los buzones de PQR, debido a que algunos de ellos como en la Secretaría de infraestructura, Secretaria de Desarrollo Rural, Dirección de Rentas, no se encuentra instalado y en otras dependencias como Planeación Municipal no se le ha efectuado revisión en los últimos meses para establecer si se ha presentado o no PQRS.
- 6.4 Se pudo determinar que la Secretaría administrativa a Diciembre 31 de 2017, cumplió 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 en los resultados de medición de satisfacción del usuario.
- 6.5 Al efectuar una comparación entre los resultados obtenidos en la medición de la satisfacción del usuario en el segundo cuatrimestre de 2017, frente al tercer cuatrimestre de 2017, observamos que paso de un 96% a un 97.4%, situación que refleja la efectividad de las acciones realizadas por la Administración Municipal para mejorar el componente de atención al ciudadano.
- 6.6 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, lo anterior teniendo en cuenta el informe de PQRS, presentado por la Oficina de Control Interno.

ANDREA LILIANA ALDANA TRUJILLO
Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto: Carlos Machado León