



OFICINA CONTROL INTERNO

1.2. 020839  **MEMORANDO:**

Ibagué, 16 MAY 2018

Para: Ingeniera, María Antonia Gamboa Sandoval
Secretaría Administrativa (e)

De: Jefe Oficina de Control Interno

Asunto: Remisión informe seguimiento mapa riesgos de corrupción
Estrategia Atención al Ciudadano vigencia 2018

Adjunto remitimos el informe de seguimiento al Mapa de riesgos de corrupción – Estrategia Atención al Ciudadano, con corte al 30 de Abril de 2018.

Se reitera que el direccionamiento en la administración del riesgo ayuda al conocimiento y mejoramiento de la entidad, contribuye a elevar la productividad y garantizar la eficiencia y la eficacia en los procesos organizacionales, permitiendo definir estrategias de mejoramiento continuo, brindando un manejo sistémico a la entidad.

Debe ser una consigna incorporar la administración del riesgo al interior de las entidades como una política de gestión por parte de la alta dirección, contando con la participación y respaldo de todos los servidores públicos.

Esperamos se tomen los correctivos necesarios y se apropie la cultura del autocontrol.

Cordialmente,


Andrea Aldana Trujillo

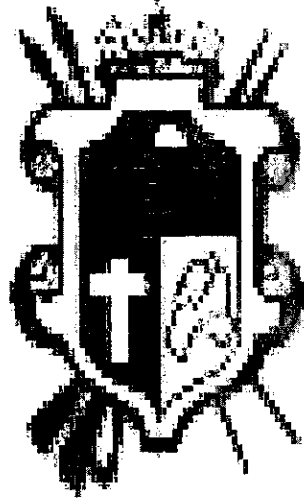
Anexo: 23 fólios

Elaboro: Carlos machado



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7

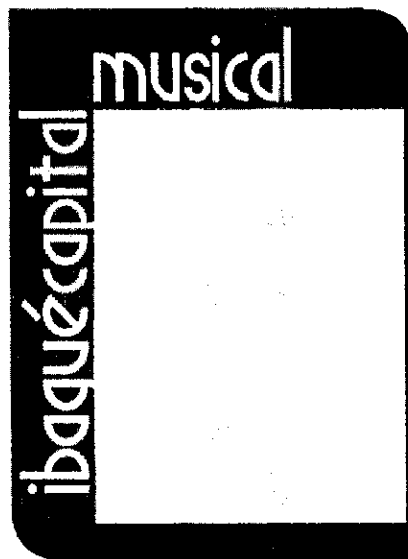
OFICINA CONTROL INTERNO



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

2

INFORME DE SEGUIMIENTO COMPONENTE ATENCION AL CIUDADANO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2018 ADMINISTRACION CENTRAL MUNICIPAL

MAYO 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



1. INTRODUCCION

3

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



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 20178 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 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo integran las siguientes Políticas públicas

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



OFICINA CONTROL INTERNO

- c) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- d) Rendición de Cuentas.
- e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
- f) Código de Ética de la Alcaldía Municipal de Ibagué y Promoción de "Acuerdos, compromisos y protocolos ético"

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

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.

Este documento estandariza los protocolos para los canales de atención y servicio en los puntos de atención al ciudadano que tiene la Alcaldía de Ibagué y de ésta manera, optimizar la calidad de la atención y del servicio a los ciudadanos, así mismo transmitirlo a todos los servidores públicos de la Entidad como una estrategia de Cultura Ciudadana en pro de una Administración Pública eficiente, eficaz, y efectiva.

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 discapacidad, niños, mujeres gestantes y adultos mayores

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 2018, con los siguientes objetivos:

AS



OFICINA CONTROL INTERNO
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.

6

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Hacer control Adecuado a los Riesgos de Corrupción
2. Implementar una estrategia de racionalización de tramites
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

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, contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia, en la Alcaldía de Ibagué, para la vigencia 2018.

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



OFICINA CONTROL INTERNO

- 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 Realizar seguimiento a la implementación de las actividades propuestas para dar cumplimiento al componente de atención al ciudadano.
- 2.2.8 Cotejar el cumplimiento del parámetro básico a desarrollar por la dependencia encargada de gestionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias formuladas a la entidad, en observancia a lo normado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

3 ALCANCE

Se evaluará, el cumplimiento de las acciones propuestas en el plan anticorrupción y atención al ciudadano con corte al 30 de Abril de 2018, generando un informe que contenga las observaciones y recomendaciones, el cual será presentado al comité de coordinación de control interno y publicado en la página web de la Administración Municipal.

4 METODOLOGIA

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

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 2018, así:



OFICINA CONTROL INTERNO

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 de acuerdo a la contratación que realice la Secretaria.

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2018

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2018

La Alcaldía de Ibagué continúa 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 para ello se inauguraron los Centro de Atención Municipal (CAM) en los barrios el Salado y Kennedy con el fin de descentralizar los servicios del 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.

Las dependencias que se encuentran vinculadas y prestando sus servicios en dichos centros 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 y en el CAM Sur, ubicado en el barrio Kennedy.

Para este caso se han vinculado 11 personas a través de contrato por prestación de servicios, y brindan apoyo dos (2) funcionarios de planta, quienes se encuentran ubicados de la siguiente manera:

PERSONAL ATENCION AL CIUDADANO ALCALDIA DE IBAGUE			
Nº.	NOMBRES	UBICACIÓN	OBJETO
1	ALEXANDER RAMIREZ CAMPOS	CAM SUR	AT. CIUDADANO Y VENTANILLA
2	EDWARD FERNANDO MORALES SIERRA	AT. CIUDADANO Y VENTANILLA	AT. CIUDADANO Y VENTANILLA
3	MABY YISED MARTINEZ ESPINOSA	CAM SALADO	AT. CIUDADANO Y VENTANILLA
4	ANA BERTILDA RODRIGUEZ MONROY	CAM SUR	AT. CIUDADANO
5	EGNA MARGARITA VILLAMIL BASTO	AT. CIUDADANO EDIFICIO ALCALDIA	AT. CIUDADANO Y VENTANILLA

AS



OFICINA CONTROL INTERNO
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. 1002-2018-00009 del 26 de Abril de 2018, 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 08 de Mayo 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 envió vía correo electrónico la información solicitada.

5.1 PRIMER SUBCOMPONENTE: ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO.

5.1.1 ACTIVIDAD: Preguntas frecuentes de cada una de las Secretarías y Glosario actualizado de la entidad

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

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2018

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2018

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.

http://www.ibague.gov.co/portal/seccion/contenido/modulo_pyr.php?type=3&cnt=124

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

11



OFICINA CONTROL INTERNO

6	MARIA TERESA BERNAL BECERRA	AT. CIUDADANO EDIFICIO ALCALDIA	AT. CIUDADANO Y VENTANILLA
7	MONICA YULIETH GONGORA SANCHEZ	CAM SALADO	AT. CIUDADANO Y VENTANILLA
8	ERIKA MEDINA	AT. CIUDADANO	AT. CIUDADANO
9	XIMENA ALEXANDRA LOZANO GUARNIZO	VENTANILLA AT. CIUDADANO	AT. CIUDADANO Y VENTANILLA
10	VIVIAN MORALES	ATENCION AL CIUDADANO	AT. CIUDADANO
11	PAOLA SANCHEZ	AT CIUDADANO	AT. CIUDADANO
12	ANAIS MOSQUERA (PLANTA)	AT. CIUDADANO EDIFICIO ALCALDIA	ATENCION CIUDADANO
13	JOSE IVAN MONTERO (PLANTA)	CAM SUR	AT. CIUDADANO

5.1.3 **ACTIVIDAD:** Socialización de los puntos de atención al ciudadano incluyendo los Centros de Atención Municipal CAM Salado y Sur, a los diferentes ciudadanos.

META DE PRODUCTO: Brindar a la ciudadanía toda la información requerida para visitar y adelantar tramites dentro de la Administración Central Municipal

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2018

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2018

Los funcionarios de Atención al Ciudadano, vienen socializando en las comunas 7 y 12, los diferentes trámites y servicios que se prestan en los Centros de Atención Municipal CAM salado y CAM Sur, 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 las comunas. Así mismo en las diferentes Ferias de Servicios que realiza la Entidad se promociona y divulga los servicios y tramites que se prestan en estos Centros de Atención Municipal.

5.1.4 **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 propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2018

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa Grupo Gestión Talento Humano
Plaza de Bolívar Calle. 9 No. 2 – 59 Palacio Municipal Oficina 209
Teléfono: 2 632560 – fax 2632433 Código Postal Número 72006
Email: controlinternoaldiadeibague.gob.co



OFICINA CONTROL INTERNO

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2018

Se continúa 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 establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

- 5.1.5 **ACTIVIDAD:** Implementación del Control Social a la Gestión Pública en cuanto al sostenimiento de los Centros de Atención Municipal.

META DE PRODUCTO: Proyecto de la Secretaría, relacionado con la meta del Plan de Desarrollo, mediante el cual se sostiene y fortalece los Centros de Atención Municipal CAM SALADO Y CAM SUR.

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2018

RESPONSABLE: Secretaría Administrativa Grupo Gestión Talento Humano - Grupo de recursos Físicos.

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2018

La secretaría Administrativa presentó 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, Kenedy y la apertura de los otros (2) puntos para las vigencia 2016-2019.

- 5.1.6 **ACTIVIDAD:** Implementación del control social a la gestión pública en cuanto a la puesta en marcha del tercer CAM en la Ciudad de Ibagué

META DE PRODUCTO: Proyecto de la Secretaria para la inauguración del tercer Centro de Atención Municipal en la ciudad de Ibagué, en el sitio que la alta dirección estime pertinente.

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2018

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa Grupo Gestión Talento Humano - Grupo de recursos Físicos.

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2018





Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



OFICINA CONTROL INTERNO
Sin avance a la fecha.

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) y demás herramientas que faciliten la comunicación con el ciudadano

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

Adelantar el Proyecto de implementación del Control social a la Gestión Pública, con el fin de dotar los diferentes puntos de atención al ciudadano con herramientas oportunas como lo son buzones de sugerencias, carterelas informativas, botones de identificación y demás elementos que se requieran en el proceso.

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2018

RESPONSABLE: Secretaría Administrativa Grupo Gestión Talento Humano

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2018

De igual manera se viene trabajando con el diseño de la imagen de transparencia para socializar el canal de denuncia que inicialmente será a través del correo institucional transparencia@ibague.gov.co con el fin de que el ciudadano pueda realizar las respectivas denuncias directamente con el Zar Anticorrupción.

Así mismo se habilitó una línea telefónica de denuncia segura la cual es manejada directamente por el Zar Anticorrupción N°. 3224058177, la cual será socializada a la ciudadanía mediante los canales de difusión de la Administración 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

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 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



OFICINA CONTROL INTERNO

RESPONSABLE: Todas las Secretaria de la Administración Municipal.

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2018

Sin avance a la fecha

13

5.2.3 ACTIVIDAD: Socializar y difundir información sobre la ubicación de las sedes, dependencias y/o áreas de trabajo, números de contacto de los puntos de atención de la Administración Central, líneas gratuitas, fax y correo electrónico de contacto.

META DE PRODUCTO: Que la ciudadanía conozca información precisa de las dependencias, sedes, y/o áreas de trabajo, así como los números de teléfono donde deben contactarse cuando requieran un trámite o servicio.

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2018

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa Talento Humano.

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2018

En la página web www.ibague.gov.co, se encuentra publicada la información referente a las líneas telefónicas, líneas de atención, horarios. Así mismo, en el link de secretarías cada dependencia cuenta con su directorio telefónico para que el usuario pueda contar con estos datos.

De igual forma, se consolidó un grupo de comunicación organizacional, que, a través de la estrategia de comunicación proyectada, tiene previsto consolidar el directorio general, para facilitar el acceso del mismo por parte de los ciudadanos. El objetivo, es socializarlo y difundirlo a través de los diferentes medios de la Administración Municipal

5.2.4 ACTIVIDAD: Socialización Tramites Centros de atención Municipal

META DE PRODUCTO: Adelantar Jornadas, reuniones, campañas y acciones que permitan acercar a la ciudadanía de las comunas 7, 11, 12 y 13, así como sus corregimientos con la Administración Municipal, de los servicios que se están prestando en los Centros de Atención Municipal

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2018

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL 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



OFICINA CONTROL INTERNO

Los funcionarios de Atención al Ciudadano, vienen socializando en las comunas 7 y 12, los diferentes trámites y servicios que se prestan en los Centros de Atención Municipal CAM Salado y CAM Sur, 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 las comunas. Así mismo en las diferentes Ferias de Servicios que realiza la Entidad se promociona y divulga los servicios y tramites que se prestan en estos Centros de Atención Municipal.

14

5.3 TERCER SUBCOMPONENTE: TALENTO HUMANO

5.3.1 ACTIVIDAD: De acuerdo al Decreto 4665 de 2007, se implementarán las capacitaciones 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 de 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 solución de conflictos, protocolos de Atención al Ciudadano, Código único Disciplinario.

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa – Talento Humano

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2018

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2018

El Grupo de Gestión de Talento Humano, realizó en el periodo tres (3) capacitaciones encaminadas a fortalecer la atención y orientación al ciudadano:

1. Capacitación en tema de ATENCION AL CIUDADANO E IMAGEN INSTITUCIONAL realizada el día 11 de abril de 2018, dirigida a todo el personal de Atención al Ciudadano, CAM Salado y CAM Sur en el Auditorio Andrés López de Galarza de la Alcaldía de Ibagué. (asistencia y fotografías).
2. Capacitación en tema de ATENCION AL CIUDADANO E IMAGEN INSTITUCIONAL realizada el día 17 de abril de 2018, dirigida a todo el personal de la Dirección de Rentas de la Secretaría de Hacienda Municipal en el Auditorio de la Universidad CUN Ibagué. (asistencia y fotografías).
3. Capacitación en tema de ATENCION AL CIUDADANO E IMAGEN INSTITUCIONAL realizada el día 26 de abril de 2018, dirigida a todo el personal de Bomberos Oficiales de la Secretaría de Gobierno en la Estación Centro de Bomberos Oficiales. (asistencia y fotografías).

Plaza de Bolívar Calle. 9 No. 2 – 59 Palacio Municipal Oficina 209

Teléfono: 2 632560 – fax 2632433 Código Postal Número 72006

Email: controlinternoaldiadeibague.gov.co



OFICINA CONTROL INTERNO

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 brindan 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 2018

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2018

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.

Mediante Decreto N°. 1000-0012 de enero 2 de 2018 se adopta el Programa de estímulos vigencia a 31 de diciembre de 2018 dirigido a los Servidores Públicos de la Administración Central Municipal, a través del cual se fundamenta el programa de estímulos, se desarrolla el mismo y ejecuta el mismo. (Decreto)

5.3.3 ACTIVIDAD: Aplicación de encuesta al cliente interno, con la finalidad de conocer cómo se están aplicando los diferentes protocolos de atención al ciudadano.

META DE PRODUCTO: Conocer a través de encuestas, la satisfacción del usuario interno, utilizando las estrategias de cliente incógnito, presencial y telefónico, y así realizar las acciones de mejora que se realizaran en la vigencia.

RESPONSABLE: Grupo de gestión del Talento Humano

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2018

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2018

Mediante fórmula estadística se halló una muestra "teórica" mensual de 375 encuestas para la percepción de los usuarios, la muestra real con la que se presentan los resultados consolidados del periodo enero – abril de 2018, es de 1.500 encuestas, de las cuales en su totalidad son válidas. Situación que permite tener un resultado veraz y legítimo que refleja el sentir de los usuarios.



OFICINA 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.



16

En términos porcentuales, un 98,2% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos con la atención integral brindada, de los cuales dieron una calificación entre excelente y buena

5.3.4 ACTIVIDAD: Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura del servicio al interior de la entidad.

META DE PRODUCTO: 2 campañas de sensibilización

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa – Grupo Gestión Talento Humano

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2018

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2018

Se realizaron Dieciséis (16) Talleres como procesos de formación para servidores públicos de la Administración Municipal para el mejoramiento de la imagen institucional y desarrollo de los protocolos de atención y servicio al Ciudadano

5.3.5 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 2018

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2018.

Para las actividades del Sistema de Estímulos, la Dirección de Talento Humano ha realizado las siguientes actividades:



OFICINA CONTROL INTERNO

- El 8 de marzo se desarrolló el Día de la Mujer en la Universidad Cooperativa de Colombia.
- El 26 de abril se Realizó una actividad de integración entre las secretarías de la ALCALDIA DE IBAGUE, con el acompañamiento del Señor Alcalde Guillermo Alfonso Jaramillo Martínez en la Caja de Compensación Comfatolima.
- El 27 de abril se celebró el día del Niño en las Instalaciones de la Alcaldía de Ibagué, dirigida a los hijos de los funcionarios de la entidad.

17

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 2018

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2018

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

- Palacio Municipal
- Secretaría de Infraestructura
- Secretaría de Planeación
- Secretaría de Transito
- Secretaría de Salud
- Cobro Coactivo
- Biblioteca Virtual

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 (actas de verificación).



OFICINA CONTROL INTERNO

5.4.3. ACTIVIDAD: Seguimiento aleatorio a trámites

META DE PRODUCTO: Realizar visitas a las diferentes dependencias de la entidad y hacer un monitoreo a los trámites que se tienen establecidos de acuerdo a la hoja de vida de los trámites.

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2018

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2018

A través del personal contratado de atención al Ciudadano, se realizaron sesenta (60) visitas aleatorias correspondientes al periodo Enero-Abril 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. (Actas de seguimiento)

5.4.4 ACTIVIDAD: Seguimiento a la oportunidad de respuestas a las peticiones, quejas y reclamos radicadas por los ciudadanos de la Administración Central Municipal.

META DE PRODUCTO: Realizar visitas a las diferentes dependencias de la Administración municipal evidenciando el término de respuesta dada a las peticiones, quejas y reclamos radicadas por los ciudadanos para cumplir con los parámetros establecidos en la ley 1755 de 2015.

RESPONSABLE: Secretaria administrativa

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2018

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2018

Se vienen realizando visitas quincenales a cada una de las dependencias que presentan mora en el término de respuesta de los derechos de petición. (actas de seguimiento)

5.4.5 ACTIVIDAD: Socialización del procedimiento de peticiones, quejas y reclamos en los servidores públicos.

META DE PRODUCTO: Adelantar Jornadas de socialización del procedimiento de peticiones, quejas y reclamos reglamentado dentro de la Administración Central Municipal, para acatar los lineamientos de términos de respuesta y respuesta a fondo a los ciudadanos.



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



OFICINA CONTROL INTERNO
RESPONSABLE: Secretaria Administrativa

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2018

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2018

Se realizó una jornada de socialización del procedimiento de peticiones, quejas y reclamos a los Inspectores de Policía y Comisarios de Familia, con el fin de dar a conocer el término institucional. (Convocatoria y listado asistencia)

5.4.6 ACTIVIDAD: Jornadas de apoyo a las dependencias que tienen represadas respuestas alas peticiones quejas y reclamos de la ciudadanía.

META DE PRODUCTO: Apoyar cada una de las dependencias con jornadas de evacuación a las peticiones, quejas y reclamos represadas y en termino de respuesta vencidos para brindarle a la ciudadanía una respuesta oportuna y de fondo.

RESPONSABLE: Secretaria administrativa

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2018

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2018

Se han realizado tres (3) jornadas de apoyo a las dependencias que presentan mora en la respuesta de las peticiones, realizando jornadas de evacuación en las respuestas de los PRQ (memorandos de instalación de jornada y de resultado).

5.4.7 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.

Aplicación encuestas en todas las ventanillas de recepción de correspondencia.

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2018

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2018

Dentro del proceso de atención al ciudadano se aplicaron 1500 encuestas de satisfacción al ciudadano frente a los servicios prestados en las dependencias que a continuación se relacionan:

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

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

20

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

5.5 QUINTO COMPONENTE: RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

5.5.1 ACTIVIDAD: Caracterización de 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. Realizar el proceso de caracterización de los servidores públicos de la Administración Central Municipal, de acuerdo a los lineamientos establecidos por el DAFP

RESPONSABLE: Todas las Secretarías de la Administración Municipal

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2018

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2018

La Alcaldía de Ibagué realizó la caracterización de la Oficina Jurídica, la cual se relacionan a continuación:

- Caracterización Oficina Jurídica:
<http://ibague.gov.co/portal/seccion/contenido/index.php?type=2&cnt=67>

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 2018

Plaza de Bolívar Calle. 9 No. 2 – 59 Palacio Municipal Oficina 209

Teléfono: 2 632560 – fax 2632433 Código Postal Número 72006

Email: controlinternoaldiadeibague.gov.co



OFICINA CONTROL INTERNO

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL 2018

Durante los meses de enero –abril 2018 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 finalidad 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.

Las encuestas se entregaron durante periodos mensuales seguidos, los cuales van desde el mes de enero-abril del presente año, obteniéndose un total de mil quinientas (1.500) encuestas diligenciadas en dicho término.

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 (375) encuestas diligenciadas por mes, es decir un total de mil quinientas (1.500).

El resultado final arrojado es que el 98,2% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos con la atención integral brindada, de los cuales dieron una calificación entre excelente y buena

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 2018

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2018

Se tabularon las encuestas correspondientes a los meses de enero –abril 2018, Las cuales se entregaron durante periodos mensuales seguidos, obteniéndose un total de mil quinientas (1.500) encuestas diligenciadas en dicho término, la dirección de talento humano elaboro el informe donde se tabularon los resultados de las encuesta, el cual fue colgado en la página web de la Alcaldía de Ibagué, en el siguiente link.

<http://www.ibague.gov.co/portal/admin/archivos/publicaciones/2018/19356-DOC-20180106.PDF>

AA



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 2018

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2018

De acuerdo a los resultados cuantitativos y cualitativos podemos concluir que la ciudadanía se encuentra satisfecha, siento un prospecto mejorar permanentemente. Trabajamos con crear una cultura organizacional de cara amable que sepa sonreír y direccional al ciudadano con comunicación asertiva, para este objetivo continuaremos con las capacitaciones institucionales con funcionarios y contratistas de la Entidad.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Se pudo establecer que la Directora del Grupo de Gestión del Talento Humano de la Secretaría administrativa mediante correo electrónico enviado el día 09 de Mayo de 2018, remite el informe de cumplimiento de las actividades propuestas en el componente Atención al ciudadano del periodo Enero a Abril de 2018, dando cumplimiento a la solicitud efectuada por esta oficina, información con la cual se elaboró el presente informe.

6.2. Al verificar el aplicativo PISAMI, relación de PQRS detallado por fechas y dependencias, al filtrar por MEDIOS DE RECEPCIÓN, no aparece la opción de BUZON DE PQRS, por lo tanto a través de este aplicativo no se pudo identificar cuáles fueron las PQRS, ingresadas a través de los buzones de PQRS instalados en las diferentes dependencias de la Administración Municipal, por lo tanto se recomienda instalar esta opción en el aplicativo PISAMI, para el registro de las PQRS, recibidas a través de los buzones.

Se recomienda revisar el compromiso de instalación y revisión de los buzones de PQR, debido a que algunas dependencias de la Administración no se encuentra instalado, según lo observado en las actas de seguimiento a los radicados a través de la plataforma PISAMI Buzón de sugerencias, que reposa en carpeta identificada así: Sección 1040 Secretaria Administrativa – Subsección 1042-Recursos Físicos – Serie 104208 Peticiones Queja y Reclamos – Subserie Apertura buzón de sugerencias.

6.3. Se pudo determinar que la Secretaría Administrativa al mes de Abril de 2018, viene cumpliendo con las actividades 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.



OFICINA CONTROL INTERNO

- 6.5 Al efectuar una comparación entre los resultados obtenidos en la medición de la satisfacción del usuario en el Tercer cuatrimestre de 2017, frente al primer cuatrimestre de 2018, observamos que paso de un 97.4% a un 98.2%, 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, es importante que la Dirección de Sistemas actualice permanentemente el aplicativo PISAMI, en cuanto a la generación de alertas que permitan identificar los PQRS próximos a vencer, para que se tomen los correctivos necesarios.


ANDREA LILIANA ALDANA TRUJILLO
Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto: Carlos Machado León