



Alcaldía Municipal  
**Ibagué**  
NIT.800113389-7

CONTROL INTERNO



Alcaldía Municipal  
**Ibagué**

NIT.800113389-7

CONTROL INTERNO



Plaza de Bolívar Calle. 9 No. 2 – 59 Palacio Municipal Oficina 209  
Teléfono: 2 632560 – fax 2632433 Código Postal Número 72006  
Email: [controlinternoaldiadeibague.gob.co](mailto:controlinternoaldiadeibague.gob.co)



Alcaldía Municipal  
**Ibagué**  
NIT.800113389-7

CONTROL INTERNO



## ALCALDIA DE IBAGUE

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

**MAYO DE 2016**

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](mailto:controlinternoaldiadeibague.gob.co)



Alcaldía Municipal  
**Ibagué**  
NIT.800113389-7

CONTROL INTERNO



## TABLA DE CONTENIDO

### 1. INTRODUCCION

### 2. OBJETIVOS

#### 2.1 Objetivo General

#### 2.2 Objetivos Específicos

### 3. ALCANCE

### 4. METODOLOGIA

### 5. EVALUACION SUBCOMPONENTES ATENCION AL CIUDADANO

5.1 Primer subcomponente: estructura administrativa y direccionamiento estratégico

5.2 Segundo subcomponente fortalecimiento de los canales de comunicación.

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



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 2016 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.

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 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.



Alcaldía Municipal  
**Ibagué**  
NIT.800113389-7



## CONTROL INTERNO

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 2016, fue adoptado por la Administración Central Municipal, en cumplimiento del Decreto 2641 de 2012, con los siguientes objetivos:

### **OBJETIVO GENERAL:**

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
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.

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](mailto:controlinternoaldiadeibague.gob.co)



Alcaldía Municipal  
**Ibagué**  
NIT.800113389-7



## CONTROL INTERNO

- 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 de lo normado en el artículo 7 del Decreto 2641 de 2012, el plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano de la Alcaldía de Ibagué, de la vigencia 2016, fue publicado en la página Web de la Alcaldía, para conocimiento de la comunidad.

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

### 2.1 Objetivo General:

Determinar la efectividad en el manejo de los riesgos administrativos y de las políticas de administración del riesgo y realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades propuestas en el plan anticorrupción y atención al ciudadano para la vigencia 2016, 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

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



Alcaldía Municipal  
**Ibagué**  
NIT.800113389-7



## CONTROL INTERNO

- 2.2.4 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 30 de Abril de 2016, 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.**

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



Alcaldía Municipal  
**Ibagué**  
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

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 2016, 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. 1002-013 del 21 de Abril de 2016, 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 13 de Mayo de 2016, 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.1040-2016-16130 del 06 de Mayo de 2016, remite el informe de autoevaluación solicitado.

Se procede a verificar el avance en el cumplimiento de las acciones propuestas en la cuarto componente ATENCION AL CIUDADANO, del plan anticorrupción y de atención al ciudadano establecido para la vigencia 2016, el cual contempla las siguientes actividades:

### **5.1 PRIMER SUBCOMPONENTE: ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO.**

**5.1.1 ACTIVIDAD:** Definir y difundir el Portafolio de Servicio al Ciudadano e Implementar Plan de difusión del Portafolio de Servicio a la Ciudadanía.

**META DE PRODUCTO:** Que la ciudadanía conozca todos los servicios que se prestan y puedan acudir a los mismos

**RESPONSABLE:** Secretaria Administrativa Talento Humano

**FECHA PROGRAMADA:** Vigencia Hasta Abril 2016

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



Alcaldía Municipal  
**Ibagué**  
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

## **ACCIONES EJECUTADOS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2016**

Se realizó un plegable institucional práctico, el cual se encuentra publicado en el portal Web de la Alcaldía de Ibagué, donde se evidencian los trámites y servicios que presta la alcaldía de Ibagué y los puntos de atención donde se pueden acercar a realizar sus consultas, orientaciones, solicitudes y peticiones, así mismo los canales de información que se pueden utilizar para tal fin.

5.1.2 **ACTIVIDAD:** Fortalecer los Puntos de Atención al Ciudadano con Personal de apoyo en cada uno de las Secretarías donde se realicen más de 5 trámites

**META DE PRODUCTO:** orientar y brindar apoyo a los ciudadanos que acceden a estos puntos en busca de un servicio o trámite a través de personal con experiencia en el tema

**RESPONSABLE:** Secretaria Administrativa Talento Humano

**FECHA PROGRAMADA:** Vigencia 2016

## **ACCIONES EJECUTADOS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2016**

La Alcaldía de Ibagué viene fortaleciendo y apoyando institucionalmente las dependencias mediante la contratación de personal idóneo para que se brinde a la comunidad una adecuada atención y orientación a las inquietudes, dudas y solicitudes que a diario tienen los usuarios. Así mismo se implementó un centro de Atención Municipal (CAM) en el barrio el Salado inaugurado por el señor Alcalde el día 08 de abril de 2016 institucionalizado mediante la Resolución 1000-0077 del mismo día, con el fin de descongestionar el edificio municipal y facilitar a los residentes de dicho sector, evitando el traslado hasta el centro.

Las dependencias en principio que tendrán localización en dicho punto son: Secretaría de Salud, Secretaría de Bienestar Social, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Planeación a través del SISBEN y la Secretaría Administrativa

Por la modalidad de prestación de servicios se vinculo un total de 9 contratistas de los cuales 6 se encuentran en el Cam del Salado y 3 se

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



Alcaldía Municipal  
**Ibagué**  
NIT.800113389-7



## CONTROL INTERNO

encuentran en el edificio de la Administración Municipal, dedicados a atención al 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 Talento Humano

**FECHA PROGRAMADA:** Vigencia 2016

### **ACCIONES EJECUTADOS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2016**

Se presentó informe periódico a la oficina de control interno, relacionando los avances que se han realizado en el proceso de atención al ciudadano, así mismo se viene cumpliendo con las auditorías realizadas por dicha oficina, a cada uno de los procesos y tareas establecidas en el manual de atención al ciudadano, evidenciando las actividades planteadas.

**5.1.4 ACTIVIDAD:** Solicitar ante la secretaría de Hacienda la asignación de un rubro presupuestal para el Proceso de Atención al Ciudadano

**META DE PRODUCTO:** Acciones de mejora en el proceso

**RESPONSABLE:** Secretaria Administrativa Talento Humano

**FECHA PROGRAMADA:** Vigencia 2016

### **ACCIONES EJECUTADOS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2016**

Sin avance a la fecha

## **5.2 SEGUNDO SUBCOMPONENTE FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN.**

**5.2.1 ACTIVIDAD:** Implementación de una Línea 018000 gratuita



Alcaldía Municipal  
**Ibagué**  
NIT.800113389-7



## CONTROL INTERNO

**META DE PRODUCTO:** Denunciar los actos de corrupción así como los reclamos que tenga la ciudadanía en general

**RESPONSABLE:** Secretaria Administrativa Talento Humano

**FECHA PROGRAMADA:** Febrero de 2016

### **ACCIONES EJECUTADOS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2016**

Desde el mes de enero del presente año, se instaló una línea telefónica gratuita #018000934022 con el fin de que los usuarios hagan sus denuncias a cualquier acto de corrupción que se detecte por parte de los funcionarios de la Administración Municipal, esta línea a la fecha se encuentra habilitada y funcionando a los usuarios, pero por ahora no se registra denuncia alguna de este tipo, en su defecto, la línea se utiliza por los usuarios para realizar consultas que son contestadas y solucionadas por la persona encargada de la misma.

#### **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 2016

### **ACCIONES EJECUTADOS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2016**

Sin avance a la fecha

#### **5.2.3 ACTIVIDAD:** Fortalecimiento del Chat Interactivo A.V. A (Atención Virtual al 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 tramites y servicios de la administración 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



CONTROL INTERNO

**RESPONSABLE:** Secretaria Administrativa Talento Humano

**FECHA PROGRAMADA:** Vigencia 2016

**ACCIONES EJECUTADOS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2016**

Se implementó el chat interactivo de la alcaldía de Ibagué, donde cualquier persona puede ingresar a realizar sus consultas, pedir orientaciones, entre otras, con el fin de que se les brinde toda la información necesaria y obtener respuestas satisfactorias que les facilite sus trámites y en algunas ocasiones evitando su traslado hasta el edificio municipal, chat que funciona de lunes a viernes en el horario comprendido de 10 a.m. a 12:00 m y de 03:00 pm a 5:00 pm, el cual es atendido por la funcionaria Magda Mallerly Ospitia Montoya.

### **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

**RESPONSABLE:** Secretaria Administrativa Talento Humano

**FECHA PROGRAMADA:** Vigencia Hasta Mayo 2016

**ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2016**

La Secretaría Administrativa a través del Grupo de Talento Humano viene adelantando las mesas de trabajo con representantes de las diferentes secretarías, con el fin de actualizar el Plan Institucional de Capacitación de la Entidad, con el fin de dejar establecido las capacitaciones que se van a dictar en la vigencia 2016-2019, dirigida a los funcionarios de la Administración Municipal.

No ha presentado avance al 30 de Abril de 2016.

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



Alcaldía Municipal  
**Ibagué**  
NIT.800113389-7



## CONTROL INTERNO

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 2016

**ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2016**

Sin avance a la fecha

## 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 Talento Humano

**FECHA PROGRAMADA:** Vigencia 2016

**ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2016**

Sin avance a la fecha

5.4.2 **ACTIVIDAD:** Carta de Trato Digno al Ciudadano

**META DE PRODUCTO:** facilitar la interacción con los ciudadanos y de esta manera garantizar los derechos y deberes constitucionales de los ciudadanos

**RESPONSABLE:** Secretaria Administrativa Talento Humano



Alcaldía Municipal  
**Ibagué**  
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

**FECHA PROGRAMADA:** Vigencia 2016

**ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2016**

Sin avance a la fecha.

## **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

**RESPONSABLE:** Conjuntamente Planeación Municipal y Grupo de Talento Humano

**FECHA PROGRAMADA:** Vigencia 2016

**ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2016**

Sin avance a la fecha

### **5.5.2 ACTIVIDAD:** Realizar encuesta de medición de satisfacción

**META DE PRODUCTO:** Conocer la percepción de la ciudadanía de los trámites y servicios que se prestan en la Alcaldía Municipal

**RESPONSABLE:** Secretaria Administrativa Talento Humano

**FECHA PROGRAMADA:** Vigencia 2016

**ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2016**

Desde el mes de enero del presente año, se viene realizando encuestas a los usuarios que acuden a la alcaldía de Ibagué en busca de una consulta, realizar un trámite o radicar alguna petición. La idea es conocer la percepción que se tiene del exterior frente a la calidad y tiempo del servicio ofrecido y así mismo adelantar las acciones de mejora. A la fecha se



Alcaldía Municipal  
**Ibagué**  
NIT.800113389-7



## CONTROL INTERNO

realizó el informe del primer trimestre donde se refleja el análisis de cómo nos ven los ciudadanos y que fallas se reflejan ante los servicios prestados.

### 5.5.2.1 ACTIVIDAD: Tabular las encuestas de medición

**META DE PRODUCTO:** Definir pautas y acciones de mejora de acuerdo a las sugerencias de la ciudadanía

**RESPONSABLE:** Secretaria Administrativa Talento Humano

**FECHA PROGRAMADA:** Vigencia 2016

### ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2016

Se tabularon las encuestas correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo, en las cuales se evidenció la buena aceptación que hasta ahora tiene los usuarios con relación a los servicios y atención prestada por nuestros servidores públicos.

En cumplimiento de los objetivos propuestos dentro del Proceso de Atención al Ciudadano, se realizó la evaluación de satisfacción con respecto a la forma como el usuario percibe la atención en las diferentes dependencias de la Alcaldía de Ibagué.

Mediante la recolección, tabulación y análisis de los datos proporcionados por las encuestas, se realizan las acciones de mejora a las variables evaluadas por los propios visitantes.

Para el periodo enero a marzo de 2016 se calculó la muestra teniendo en cuenta el número de trámites que presta cada dependencia y con la utilización de la fórmula estadística, la cual arrojó un resultado de cien (100) encuestas diligenciadas por mes, es decir un total de trescientos (300) quedando habilitadas 290 ya que 10 fueron anuladas por mal diligenciamiento.

A los usuarios relacionados en la muestra se les aplicó la siguiente encuesta:



CONTROL INTERNO

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

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: \_\_\_\_\_

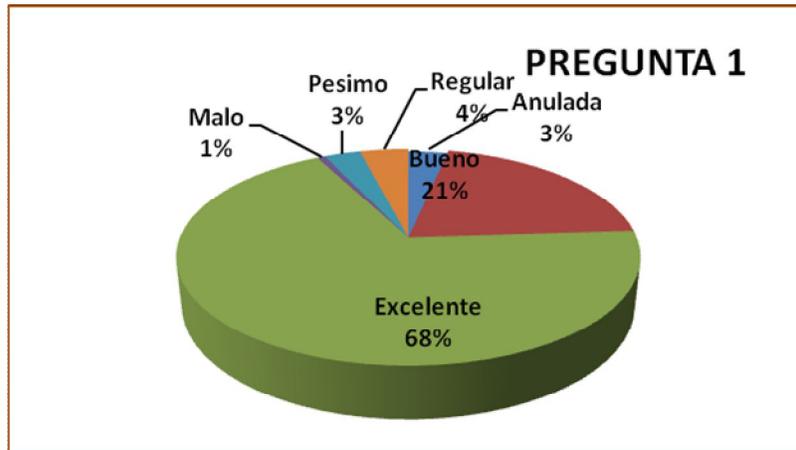
**Gracias por contribuir con la mejora continua de nuestros procesos**

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.

Los resultados obtenidos en la tabulación de la encuesta fueron los siguientes:

**1.1 Pregunta 1: Atención brindada por el funcionario.**





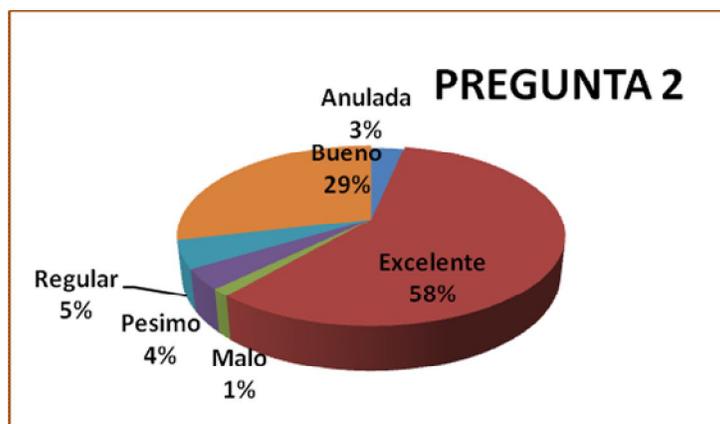
La calificación Excelente tuvo un total de 205 respuestas lo que equivale a un 68% frente a las 300 encuestas aplicadas.

La opción Bueno tuvo una participación del 21%, es decir que a 62 personas encuestadas les pareció buena la atención brindada por el funcionario.

Por otro lado solo el 8% de los encuestados, 23 personas calificaron la atención del funcionario entre Regular, Mala y Pésima, Finalmente hubo 10 personas que no calificaron ésta pregunta, es decir el 3% de los encuestados.

### 1.2 **Pregunta 2: Tiempo de Atención desde su Llegada a Nuestras Instalaciones.**

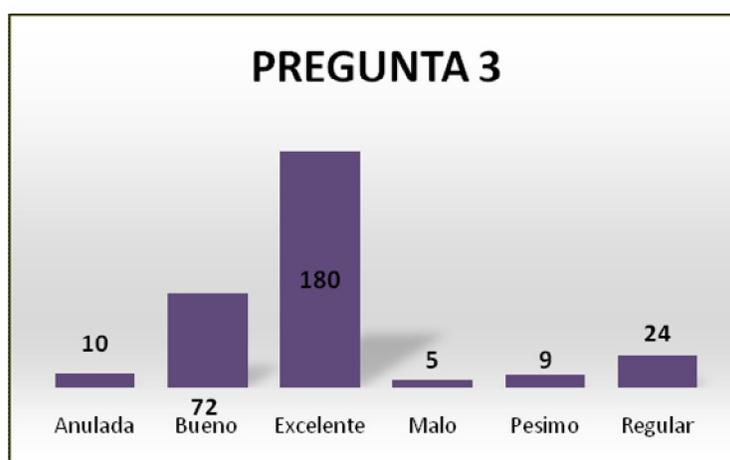


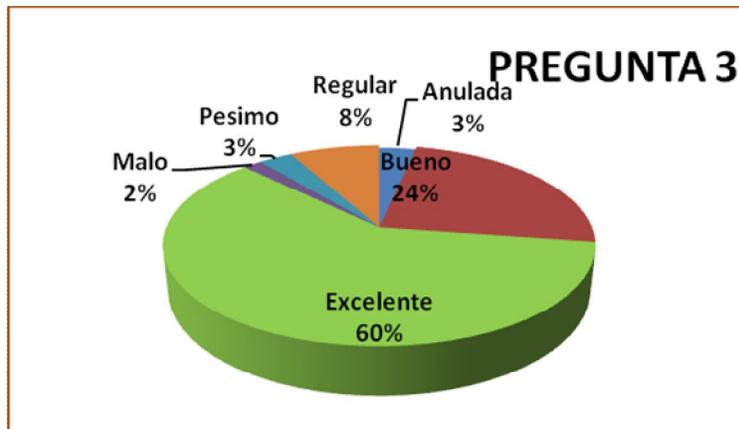


La calificación Excelente tuvo un total de 174 votos, lo que equivale a un 58% de las 300 encuestas aplicadas.

La opción Bueno tuvo una participación del 29%, es decir que a 86 personas encuestadas en el periodo, les pareció bueno el tiempo de atención. De otro lado, 15 personas encuestadas correspondientes al 5% calificaron como regular el tiempo de atención. Por otro lado solo el 5% de los encuestados, 15 personas, calificaron entre Pésimo y Malo el tiempo de atención del funcionario. Finalmente Así mismo hubo 10 personas que no calificaron ésta pregunta, es decir el 3% de los encuestados.

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

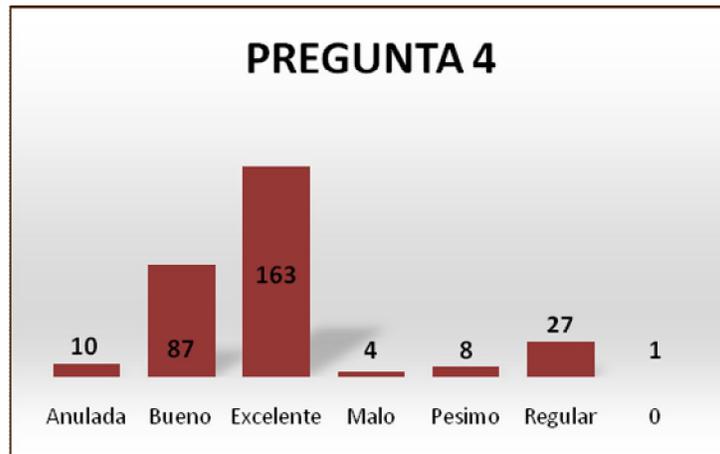


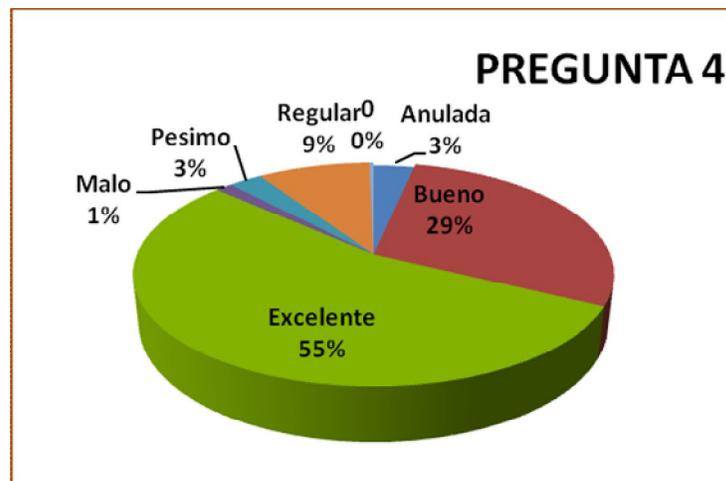


Para 180 personas de los encuestados (60%), la claridad de nuestras respuestas es Excelente y para 72 personas (24%) es Buena, lo que nos da un equivalente a 84% en los dos indicadores más altos.

Contrario a lo anterior, solo 14 personas (5%) catalogaron la información brindada por nuestros funcionarios como Mala o Pésima. 24 personas calificaron como Regular la calidad de la información brindada, para un (8%). Finalmente hubo 10 personas que no calificaron ésta pregunta, es decir el 3% de los encuestados.

#### 1.4 Pregunta 4: Como se Sintió en Nuestras Instalaciones.





La calificación Excelente tuvo un total de 163 votos lo que equivale a un 55% frente a las 300 encuestas aplicadas.

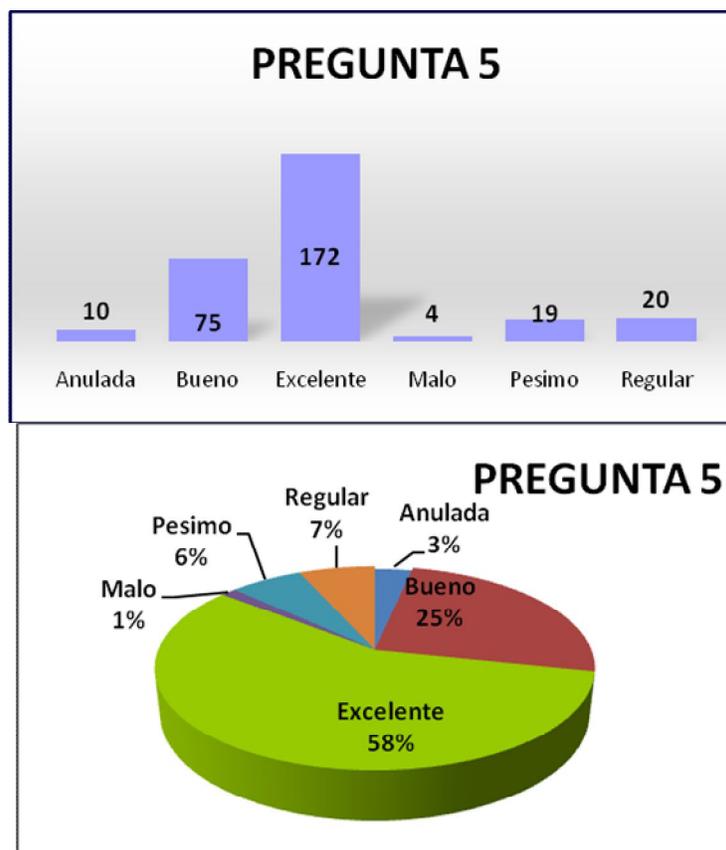
La opción Bueno tuvo una participación del 29%, es decir que a 87 personas encuestadas les parecieron adecuadas las instalaciones. De otro lado 27 personas encuestadas (9%) calificaron como regular el tiempo de atención.

Por otro lado solo el 4% de los encuestados, 12 personas, calificaron entre Pésimo y Malo el tiempo de atención del funcionario. Finalmente 10 personas que no calificaron ésta pregunta, es decir el 3% de los encuestados.

### **1.5 Pregunta 5: Como le Pareció el Servicio Prestado.**



CONTROL INTERNO



La valoración Excelente tuvo en total de 172 respuestas, lo que equivale a un 58% de las 300 encuestas aplicadas.

La opción Bueno tuvo una participación del 25%, es decir que a 75 personas encuestadas les pareció bueno el servicio prestado. De otro lado, 20 personas encuestadas (7%) calificaron como regular el servicio.

Por otro lado solo el 7% de los encuestados, 23 personas, calificaron entre Pésimo y Malo el servicio prestado por los funcionarios. Finalmente 10 personas que no calificaron ésta pregunta, es decir el 3% de los encuestados.

En términos porcentuales, un 85,4% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos con la atención integral brindada, de los cuales dieron una calificación entre excelente y buena.



Alcaldía Municipal  
**Ibagué**  
NIT.800113389-7



## CONTROL INTERNO

Por otro lado solo el 6,6% de los encuestados calificaron regular la atención brindada por los funcionarios.

Contrario a lo anterior, solo el 5% de los encuestados, calificaron entre mala y pésima la atención integral brindada por los funcionarios.

El 3% restante no aplicó para dicha encuesta, ya que se encuentra entre los ciudadanos que no respondieron o que diligenciaron mal la encuesta

### 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 Talento Humano

**FECHA PROGRAMADA:** Vigencia 2016

#### **ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2016**

Una vez analizada la información brindada por las encuestas, podemos detectar algunas falencias y consecuentemente unas acciones de mejora, tales como: el tiempo de duración de los trámites y la celeridad de las respuestas. Algunos correctivos tomados se basaron en el traslado de personal idóneo en los puntos de atención, para obtener agilidad y satisfacción en la prestación del servicio.

### 5.6 ACTIVIDAD: Señalización de los despachos y elaboración de Planos de Ubicación

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

**RESPONSABLE:** Secretaria Administrativa Talento Humano

**FECHA PROGRAMADA:** Vigencia 2016

#### **ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2016**

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



Alcaldía Municipal  
**Ibagué**  
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

Sin avance a la fecha

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 6.1. Se pudo establecer que la Administración Municipal, mediante memorando, No.1040-2016-16130 del 06 de Mayo de 2016, firmado por la Secretaría Administrativa remite el informe de cumplimiento de las actividades propuestas en el componente Atención al ciudadano del periodo Enero a Abril de 2016, dando cumplimiento a la solicitud efectuada por esta oficina, información con la cual se elaboró el presente informe.
- 6.2 Se recomienda efectuar reuniones periódicamente, con el fin de efectuar autoevaluación a la ejecución de las actividades propuestas en los diferentes subcomponentes del componente atención al ciudadano y como resultados de la evaluación se tomen medidas correctivas para dar cumplimiento a las acciones propuestas.
- 6.3 Se pudo determinar que la Secretaría administrativa viene cumpliendo con las acciones propuestas en el mapa de riesgos de corrupción y atención al ciudadano, respecto a las acciones propuestas en el componente de atención al ciudadano, situación que se refleja en las cifras mostradas en el presente informe.
- 6.4 Se recomienda revisar los subcomponentes de: Fortalecimiento de los canales de comunicación, Normativo y procedimental, Relación con el ciudadano, ya que en estos subcomponente presentan algunas actividades sin avance a la fecha.
- 6.5 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.

**MAURICIO PULIDO CORRAL**  
**Jefe Oficina de Control Interno**

Proyecto: Carlos Machado León

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](mailto:controlinternoaldiadeibague.gob.co)



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](mailto:controlinternoaldiadeibague.gob.co)