



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 8001 13389-7

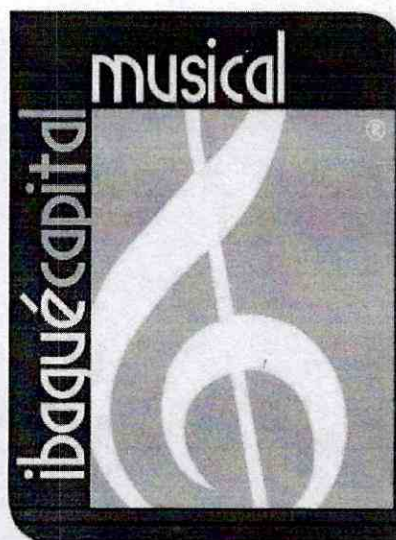
OFICINA CONTROL INTERNO



Alcaldía Municipal
Ibagué

NIT. 8001 13389-7

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 2019 ADMINISTRACION CENTRAL MUNICIPAL

MAYO DE 2019

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



OFICINA CONTROL INTERNO

TABLA DE CONTENIDO

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



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 2019 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:

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



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



OFICINA CONTROL INTERNO

- 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) Código de Integridad y Buen Gobierno

5

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



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



OFICINA CONTROL INTERNO

El plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2019, 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 2019, con los siguientes objetivos:

6

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 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:

Evaluar el cumplimiento del Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y el numeral 3.3 de la Guía Administración del Riesgo y Diseño de Controles Entidades

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. 8001 13389-7



OFICINA CONTROL INTERNO

Públicas de la a Secretaria de Transparencia 2.018 Versión 4., determinando la efectividad en la implementación de las actividades de del componente "Rendición de Atención al Ciudadano – Mapa de Riesgos de Corrupción, contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadana en la Alcaldía de Ibagué, para la vigencia 2019.

7

2.2 Objetivos Específicos:

2.2.1 Verificar el cumplimiento de la política de administración de riesgo adoptado por la entidad.

2.2.2. Revisar las causas y controles asociados a los riesgos y acciones definidas en el mapa de riesgos, componente rendición de cuentas

2.2.3 Revisar el plan de manejo establecido para los riesgos.

2.2.4 Determinar si los controles están funcionando de manera efectiva.

2.2.5 Verificar el cumplimiento de las acciones propuestas sobre el componente de rendición de Atención al Ciudadano

2 ALCANCE

Se evaluará, el cumplimiento de las acciones propuestas en el plan anticorrupción y atención al ciudadano – componente atención al Ciudadano de la Administración Central Municipal, con corte al 30 de Abril de 2019, generando un informe que contenga las observaciones y recomendaciones, el cual será presentada al comité de coordinación de control interno y publicado en la página web de la Administración Municipal

3 METODOLOGIA

Mediante la aplicación de técnicas como: Análisis, comprobaciones, verificaciones, observaciones y aplicación de cuestionarios se efectuó revisión del plan anticorrupción y de atención al ciudadano - componente 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 cumplimiento de cada uno de las actividades planteadas en los subcomponentes del componente ATENCION AL

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

CIUDADANO, del plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2019, así:

Con Circular No. 1002-2019-00009 del 23 de Abril de 2019, la Oficina de Control Interno Solicita a la Secretaria de General – Dirección de Atención al Ciudadano, 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 2019, 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 con Memorando No., 215289 del 08 de Mayo de 2019, envió la información solicitada.

5.1 PRIMER SUBCOMPONENTE: ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO.

5.1.1 ACTIVIDAD: Dotación y fortalecimiento de los Centros de Atención Municipal

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 Secretaría

Dotación de equipos de cómputo y elementos de oficina con el fin de prestar una excelente atención al ciudadano

RESPONSABLE: Secretaria General

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2019

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2019

La Alcaldía de Ibagué continúa fortaleciendo y apoyando institucionalmente las Dependencias mediante la contratación de personal idóneo para brindar a la ciudadanía una adecuada atención y orientación a las inquietudes, dudas y solicitudes que a diario tienen los usuarios. Motivo de ello es el funcionamiento de los Centro de Atención Municipal (CAM) en el barrio él Salado, CAM Kennedy y CAM PICALÉÑA, con el fin de descongestionar el edificio municipal

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



OFICINA CONTROL INTERNO

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 a la prestación de servicios en dichos centros son: Secretaría de Salud, Secretaría Desarrollo Social Comunitario, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Planeación a través del SISBEN, Secretaría de Desarrollo Económico, de igual manera el Instituto Ibaguereño de Acueducto y Alcantarillado IBAL e Infibagué se ha vinculado a este proyecto y descentralizó un punto en el Centro de Atención CAM salado, en el CAM Sur y CAM Picalaña. Se realizó mesa de trabajo con el fin de definir el cronograma de atención con estas Dependencias y realizar el respectivo seguimiento.

Para este caso se han vinculado 4 personas a través de contrato por prestación de servicios, y brinda apoyo un (2) funcionario de planta, quienes se encuentran ubicados de la siguiente manera:

PERSONAL ATENCION AL CIUDADANO ALCALDIA DE IBAGUE			
Nº.	NOMBRES	UBICACIÓN	OBJETO
1	MABY YISED MARTINEZ ESPINOSA (PLANTA)	CAM PICALAÑA	AT. CIUDADANO Y VENTANILLA
2	ANA BERTILDA RODRIGUEZ MONROY (CONTRATO)	CAM SUR	AT. CIUDADANO
3	MONICA YULIETH GONGORA SANCHEZ (CONTRATO)	CAM SALADO	AT. CIUDADANO Y VENTANILLA
4	JOSE IVAN MONTERO (PLANTA)	CAM PICALAÑA	AT. CIUDADANO Y VENTANILLA
5	ANDREA RAMIREZ BETANCOURTH (CONTRATISTA)	CAM SUR	AT. CIUDADANO Y VENTANILLA
6	AURA MARÍA CASTILLO LOZANO (CONTRATISTA)	CAM SALADO	AT. CIUDADANO Y VENTANILLA

5.1.2 ACTIVIDAD: Ferias de trámites y servicios en los Centros de Atención Municipal



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



OFICINA CONTROL INTERNO

META DE PRODUCTO: Brindar a la ciudadanía jornadas que permitan realizar todos los trámites y servicios prestados por la Administración Central Municipal de manera inmediata, a través de las ferias donde se convocan a todas las dependencias de la Administración.

RESPONSABLE: Secretaria General

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2019

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2019

El personal de la Secretaría General viene apoyando al Alcalde en diversas actividades y eventos socializando en las diferentes comunas mediante encuentros ciudadanos, los diferentes trámites y servicios que se prestan en las diferentes Dependencias de la Alcaldía.

En cuanto a los encuentros ciudadanos se han realizado 55 desde el 15 de enero hasta el 26 de abril en las comunas 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 13 en donde se han entregado las siguientes obras (inauguración de vías, entregas de parques biosaludables, parques infantiles y polideportivos).

Así mismo se tiene proyectado continuar la realización de las diferentes ferias desde el segundo trimestre del año con el fin de promocionar y divulgar los servicios y trámites que se prestan en estos Centros de Atención Municipal.

5.1.3 **ACTIVIDAD:** Presentación de los Informes 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

RESPONSABLE: Secretaria General

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2019

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2019

5.1.4 **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, CAM SUR, CAM PICALAÑA

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



FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2019

RESPONSABLE: Secretaría General

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2019

11

Se continúa presentando informe periódico a la oficina de Control Interno, relacionando los avances que se han realizado en el Proceso Gestión del Servicio y 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 a la puesta en marcha del CUARTO CAM en la Ciudad de Ibagué

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

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2019

RESPONSABLE: Secretaria General

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2019

La secretaría Administrativa y la Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano presentaron el 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 CAM salado, CAM Picalaña y CAM Sur, así mismo en la vigencia del año 2019 se dará apertura al cuarto Centro Administrativo Municipal.

Se contempla implementar el cuarto CAM en la Carrera 2 con calle 17.



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



OFICINA CONTROL INTERNO

5.1.6 ACTIVIDAD: Implementación 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.

12

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.

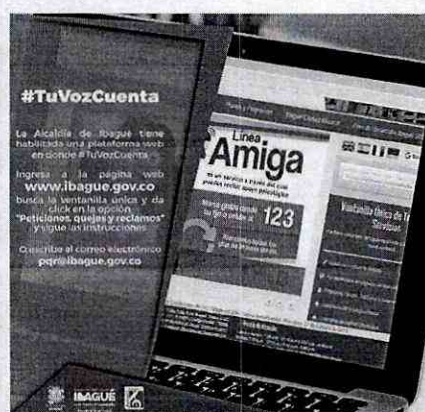
FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2019

RESPONSABLE: Secretaría General

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2019

La Secretaría General – Dirección Atención al Ciudadano viene utilizando el #tuvozcuenta para socializar por medio de las redes sociales de la Alcaldía la información de Atención al Ciudadano (página de la Alcaldía, facebook y twitter).

Actualmente se encuentra en funcionamiento la línea telefónica gratuita **(018000934022) y 2619099**, con el fin que los usuarios hagan sus denuncias ante 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 en el horario estipulado para la atención al público.



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



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7

OFICINA CONTROL INTERNO



13

La secretaría General cuenta con un programa radial en el marco de Radio Capital Musical todos los miércoles de 11:00 am a 12 del mediodía en donde se socializan los temas más relevantes de Atención al Ciudadano.
<https://www.facebook.com/1906361143006868/posts/2014104805565834/>.

5.2 SEGUNDO SUBCOMPONENTE FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCION.

5.2.1 ACTIVIDAD: Socialización de términos de respuesta dados a los PQRS

META DE PRODUCTO: Publicar en la página web institucional, para su divulgación el informe quincenal sobre el estado de los PQRS y términos de respuesta

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2019

RESPONSABLE: Secretaría General

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2019

Se realiza publicación en la página web institucional, para su divulgación de los informes quincenales sobre el estado de los PQRS y términos de respuesta

<https://www.ibague.gov.co/portal/seccion/contenido/contenido.php?type=2&cnt=2&subcnt=1&subcnt=220>.

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

Se actualizó el procedimiento Recepción y Trámite de PQRS, el cual se encuentra aprobado por Planeación y subido en la página de la Alcaldía <https://www.ibague.gov.co/portal/admin/archivos/publicaciones/2019/18926-DOC-20190422.pdf>.

Adicional a ello se realizó presentación a socializar en el Comité de Coordinación de Control Interno (Requerimiento oportuno en respuesta a los derechos de petición) el día 27 de marzo a las 6:00 am en el Despacho del Alcalde.

Se socializa la información documentada del Proceso al equipo de la Secretaría General y personal de Atención al Público el día 02 de mayo (manuales, política, procedimientos, formatos, entre otros).

5.2.2 ACTIVIDAD: Socializar y difundir información sobre la ubicación de las sed los puntos de atención de la Administración Central, líneas gratuitas, fax y co

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 2019

RESPONSABLE: Secretaria General.

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2019

La Secretaría General – Dirección Atención al Ciudadano viene utilizando el #tuvozcuenta para socializar por medio de las redes sociales de la Alcaldía la información de Atención al Ciudadano (página de la Alcaldía, facebook y twitter).

Socialización de los 13 puntos de atención son (Decreto 0875 del 02 de octubre de 2017):

1. Palacio Municipal.
2. Centro de Atención Municipal "CAM SALADO".
3. Planeación.
4. Sisbén.
5. Infraestructura y Desarrollo Rural.
6. Secretaría de Educación.
7. Cobro Coactivo.
8. Espacio Público.

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



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



OFICINA CONTROL INTERNO

9. Secretaría de Salud.
10. Dirección de Justicia.
11. Secretaría de Transito, Transporte y de la Movilidad.
12. Centro de Atención Municipal "CAM SUR".
13. Centro de Atención Municipal "CAM PICALAÑA"



Estas son las 13 ventanillas únicas que la Alcaldía de Ibagué dispuso para que puedas radicar tus peticiones, quejas y reclamos.

#TuVozCuenta



1. Palacio Municipal de Ibagué Calle 9 No. 2 - 59
2. Secretaría de Infraestructura y Desarrollo Rural
Carrera 4 con Calle 6 CAM de la Pola
3. Secretaría de Planeación
Carrera 4 con Calle 6 CAM de la Pola
4. Cobro Coactivo Carrera 4 # 15-33 centro
5. Secretaría de Educación Carrera 2 con Calle 17
Supermercado Mercacentro No 7
6. SISBEN
Cra 3 #19-01 Centro Comercial Andrés López de Galarza
7. Dirección de Espacio Público
Calle 21 #3-85 Barrio la Estación
8. Secretaría de Salud
Calle 60 No. 2 - 30 CAM Norte
9. Secretaría de Movilidad
CRA 48 SUR No.91-35 Km 4 vía Picalaña
10. CAM Sur
11. CAM Salado
12. CAM Picalaña

Presencial: La administración municipal tiene habilitado 13 puntos de recepción de documentos distribuidos en las diferentes sedes administrativas de la Alcaldía Municipal de Ibagué, las cuales pueden ser consultadas en la página web Institucional www.ibague.gov.co.

Correo electrónico: el ciudadano podrá radicar su petición, queja o reclamo por medio de correo electrónico pqr@ibague.gov.co.

Telefónico y Fax: el ciudadano podrá realizar las peticiones, quejas o reclamos a la línea telefónica 2617090.

página web: el ciudadano podrá realizar su petición, en la página web www.ibague.gov.co. **Buzones de sugerencias:** la Administración Municipal tiene habilitados 13 puntos de recepción donde el ciudadano podrá depositar su petición, queja o reclamo en los buzones de sugerencias.



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



OFICINA CONTROL INTERNO



16

Adicional a ello se actualizo el procedimiento medición de la percepción del ciudadano y el manual del servicio y atención al ciudadano; los cuales, fueron aprobados en Comité por Planeación. Actualmente se encuentra en la página de la Alcaldía en los siguientes links:

<https://www.ibague.gov.co/portal/admin/archivos/publicaciones/2019/18688-DOC-20190422.pdf>

y

<https://www.ibague.gov.co/portal/admin/archivos/publicaciones/2019/18686-DOC-20190408.pdf>.

5.2.3 ACTIVIDAD: Socialización Tramites Centros de atención Municipal

META DE PRODUCTO: Adelantar Jornadas, reuniones, campañas y acciones que permitan acercar a la ciudadanía de la comuna 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.

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2019

RESPONSABLE: Secretaria Genral

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2019

Se han venido desarrollando mesas de trabajo los días 10 y 23 de abril en compañía de la Secretaria de Planeación Municipal y Secretaria de las TIC con el fin de realizar revisión de la política de racionalización de trámites, la Alcaldía Municipal de Ibagué y dar cumplimiento con la implementación de cada una de las fases que hacen parte de dicha política.

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

1. Seguimiento a los avances de los trámites propuestos en la estrategia de racionalización con acciones tecnológicas.
2. Validar la eficacia de las mejoras realizadas a los trámites que se encuentran disponibles en la página web de la Alcaldía Municipal para los ciudadanos.
3. Conocer el cronograma de entrega de los trámites con las acciones tecnológicas finalizadas a las diferentes unidades administrativas con el fin de asistir a dichas entregas.

17

Se programaron capacitaciones de trámites en línea para el personal que atiende los CAMS y ventanillas, los días 07 y 08 de mayo con el fin de que esta información se replique en dichos puntos hacia la Ciudadanía.

5.2.4 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.ar capacitaciones 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 – Secretaria general

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2019

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2019

Fortalecer los conocimientos de los servidores públicos con el fin de 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 capacitaciones en: Atención y Servicio al Cliente, Lenguaje Claro para servidores Públicos de Colombia y Atención de las Solicitudes de información en el ámbito Municipal.

Por lo que, se envía memorando a Talento Humano con la propuesta de formación para incluirla en el PIC – memorando 11993 del 13 de marzo de 2019. Adicional a ello se asistieron a 2 jornadas de Comité PIC para realizar esta gestión en las fechas 22 de marzo y 12 de abril.



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7

OFICINA CONTROL INTERNO



5.3 TERCER SUBCOMPONENTE: TALENTO HUMANO

5.3.1 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

18

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 – Secretaria General

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2019

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2019

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 tienen 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.

Se realizarán mesas de trabajo con la Dirección de Talento Humano para realizar esta gestión e incluir en este Programa de Incentivos al personal de Atención al Ciudadano.

5.3.2 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: Secretaria General

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2019

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



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



**OFICINA CONTROL INTERNO
ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2019**

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.

Se aplicaron las encuestas en las 13 ventanilla (enero a abril), se tabularon y se realizó el respectivo informe para Control Interno con las respectivas conclusiones (observaciones y acciones a mejorar o implementar).

5.3.3 ACTIVIDAD: Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad

META DE PRODUCTO: 2 campañas de sensibilización

RESPONSABLE: Secretaria General

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2019

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2019

Socialización del Código de Integridad y Buen Gobierno

El día 02 de mayo se socializa al equipo de la Secretaría General el Código de Integridad y Buen Gobierno como evidencia se tiene la citación mediante calendario google, evidencias de los documentos compartidos en el Drive, firma del acta y planillas de asistencia interna.

Socialización del valor del mes con la Secretaría de Salud – justicia

¿Conoces a qué Secretaría corresponde EL VALOR DEL MES?

La Dirección de Talento Humano por medio de la circular 003 del 9 de Enero de 2019, informa a todas las Secretarías el valor correspondiente a socializar cada mes:

VALOR	SECRETARÍA	SECRETARÍA
Enero	Respeto	Secretaría Administrativa
Febrero	Productividad	Secretaría de la Movilidad
Marzo	Pertenencia	Secretaría de Educación
Abril	Solidaridad	Secretaría de Gobierno y Secretaría de las TICs
Mayo	Tolerancia	Secretaría de Planeación
Junio	Justicia	Secretaría de Salud y Secretaría General
Julio	Servicio	Secretaría de Hacienda
Agosto	Lealtad	Secretaría de Ambiente y Gestión del Riesgo
Septiembre	Responsabilidad	Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario
Octubre	Compromiso	Oficina de Contratación
Noviembre	Diligencia	Secretaría de Cultura y Oficina Jurídica
Diciembre	Honestidad	Infraestructura y Oficina de Control Disciplinario
		Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural
		Oficina de Comunicaciones
		Control Interno y Secretaría de Desarrollo Económico

La secretaría u oficinas asignadas deben enviar un informe detallado de las actividades realizadas para socialización. Estas son algunas sugerencias para la socialización:
DEBATES DE TEATRO - DANZAS - ARTÍCULOS PARA LOS FUNCIONARIOS - JUEGOS - DIPLOMAS CONCURSOS

Se realizará esta socialización en el mes de junio dando Cumplimiento a las actividades de Gestión del Modelo Integrado de Gestión y Planeación MIPG.

**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



5.3.4 ACTIVIDAD: Sistema de Estímulos

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

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2019

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2019

En los próximos meses se desarrollarán mesas de trabajo con la Dirección de Talento Humano para gestionar las actividades a desarrollar en el Sistema de Estímulos.

5.3.5 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: Realizar seguimiento a las mismas, con el fin de mejorar el servicio y la atención brindada

RESPONSABLE: Secretaria General

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2019

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2019

La Secretaría General a través de la Dirección de Talento Humano, 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 Planeación
- Secretaría de Salud
- Cobro Coactivo
- Sisben

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



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



OFICINA CONTROL INTERNO

- Secretaria de Infraestructura
- Ventanilla de Correspondencia
- Secretaría de Transito
- Secretaría de Educación
- CAM Salado
- CAM Kennedy
- CAM Picalaña

21

Como evidencia de esta actividad se dejan las actas de las visitas.

Las peticiones que son depositadas en estos buzones se procede a radicarlas en el sistema PISAMI y son remitidas a la Dependencia competente para su trámite (actas de verificación).

5.4. CUARTO SUBCOMPONENTE: NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL

5.4.1 ACTIVIDAD: Seguimiento aleatorio a tramites

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

RESPONSABLE: Secretaria General

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2019

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2019

Se realizará en el segundo semestre del año esta actividad mediante visitas a las diferentes Dependencias de la entidad y se hará un monitoreo aleatorio a los tramites que se tienen establecidos de acuerdo a la hoja de vida de los trámites.

5.4.2 ACTIVIDAD: Seguimiento a la oportunidad de respuesta 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 termino de respuesta dada a las peticiones, quejas y reclamos radicadas por los ciudadanos para cumplir con los parámetros establecidos en la ley 1755 del 2015

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



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



OFICINA CONTROL INTERNO

RESPONSABLE: Secretaria General

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2019

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2019

22

Se vienen realizando visitas quincenales a cada una de las dependencias que presentan mora en el término de respuesta de los derechos de petición y se procede a dejar como evidencia actas de seguimiento y posteriormente se genera un informe que se remite a la oficina de Control Interno y a la oficina de Control Disciplinario.

5.4.3. ACTIVIDAD: socialización del procedimiento de peticiones, quejas y reclamos con 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

RESPONSABLE: Secretaria General

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2019

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2019

Se realizó una jornada de socialización el día 06 de mayo con todas las personas de ventanillas, las personas que atienden público y personal de la Secretaría General, con el fin de reiterar el termino establecido para los procedimientos de peticiones, quejas, y reclamos. (Convocatoria, acta, evidencia de los documentos enviados y planillas de asistencia interna), esto teniendo en cuenta que el procedimiento fue actualizado ante el Comité SIGAMI.

5.4.4 ACTIVIDAD: Jornadas de apoyo a las dependencias que tienen represadas respuestas a las peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía

META DE PRODUCTO: Apoyar a 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



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



OFICINA CONTROL INTERNO
RESPONSABLE: Secretaria General

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2019

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2019

Se prestará apoyo a las Dependencias que tienen mora en la respuesta de las peticiones por medio de jornadas de evacuación en las respuestas de los PRQ (memorandos de instalación de jornada y de resultado). Esta actividad se ejecutará durante el segundo semestre del año.

23

5.4.5 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 General

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2019

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2019

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

- Palacio/recepción
- Palacio/correspondencia
- CAM Salado
- CAM Sur
- CAM Picaleña
- Planeación
- Sisbén
- Salud
- Espacio público
- Infraestructura
- Cobro coactivo - predial
- Cobro coactivo - tránsito

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

- Tránsito
- Hacienda – rentas

Estas dependencias mensualmente remiten las encuestas a la Dirección de Atención al Ciudadano, quienes realizan la tabulación, el consolidado total y la generación del informe que se le presenta cuatrimestralmente a la oficina de Control Interno.

24

5.4.6 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 del bagué.

Realizar el proceso de caracterización de 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 2019

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2019

La Secretaría General actualizara la caracterización de servidores públicos realizada por la Dirección de Talento Humano, en concordancia con los lineamientos establecidos por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) a través de la Guía Metodológica para la Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés, buscando actualizar la base de datos de los funcionarios públicos de la Administración Municipal, ampliando y especificando las variables tenidas en cuenta; reconociendo así y brindando una guía y soporte para el planteamiento y desarrollo interno de políticas, planes y proyectos permitiendo una cobertura total del talento humano con el que trabaja a cabalidad la entidad. Esta actividad la desarrollara durante el segundo semestre del año.

5.5 QUINTO COMPONENTE: RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

5.5.1 ACTIVIDAD: Realizar encuesta de medición de satisfacción

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

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

RESPONSABLE: Secretaria General

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2019

25

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2019

Durante los meses de enero – abril de 2019 se realizaron las encuestas a los usuarios que acuden en busca de consultas, trámites o radicación de peticiones a las diferentes dependencias de la Alcaldía de Ibagué. 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 hasta el mes de abril del presente año.

5.5.2 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 General

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2019

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2019

Se tabularon las encuestas correspondientes a los meses comprendidos entre enero y abril de 2019, las cuales se entregaron durante periodos mensuales seguidos, se realizó la respectiva consolidación e informe: En términos porcentuales, un 99% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos con la atención integral brindada, de los cuales dieron una calificación entre excelente y buena. Se anexa el informe de Tabulación de encuestas.

5.5.2.1 ACTIVIDAD: Análisis, retroalimentación y correctivos

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

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 General

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2019

ACCIONES EJECUTADAS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2019

26

Se han venido implementando las acciones definidas en los planes de mejoramiento de la Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano teniendo en cuenta las sugerencias de la ciudadanía y buscando siempre la satisfacción de nuestros grupos de interés

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 6.1 Se estableció que la Secretaria Genral Mediante Meorando No. 21528 del 08 de Mayo de 2019, remite el informe de cumplimiento de las actividades propuestas en el componente Atención al ciudadano del periodo Enero a Abril de 2019, dando cumplimiento a la solicitud efectuada por esta oficina, información con la cual se elaboró el presente informe.
- 6.2 Tramitar la respuesta de los derechos de petición ingresados a través de la página web.
- 6.3 Se pudo determinar que la Secretaría Genral 30 de Abril de 2019, ha dado 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.
- 6.4 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.


ANDREA ALDANA TRUJILLO
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