



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



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 2017

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



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7

CONTROL INTERNO



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

2.2 Objetivos Específicos

3. ALCANCE

4. METODOLOGIA

5. EVALUACION SUBCOMPONENTES ATENCION AL CIUDADANO

5.1 Primer subcomponente: estructura administrativa y direccionamiento estratégico

5.2 Segundo subcomponente fortalecimiento de los canales de Atención.

5.3 Tercer subcomponente: talento humano

5.4 Cuarto subcomponente: normativo y procedimental

5.5 Quinto componente: relacionamiento con el ciudadano

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



CONTROL INTERNO

1. INTRODUCCIÓN

La Alcaldía de Ibagué en cabeza del Señor Alcalde GUILLERMO ALFONSO JARAMILLO MARTINEZ, comprometido con el desarrollo de la ciudad y el fomento de los valores institucionales y dando cumplimiento las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), y en el Decreto 124 del 26 de Enero de 2016 de la Función pública. Los cuales promueven la eliminación de toda práctica corrupta que atente contra la Administración. Se formula e implementa el presente Plan para la vigencia 2017 indicando acciones para la lucha contra la corrupción en los diferentes procesos de la entidad, mejorar la atención a la ciudadanía, racionalizar trámites, Rendición de cuentas y transparencia en la información al interior de la Administración Municipal.

La elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano fue realizado de manera participativa, liderado por el Señor Alcalde GUILLERMO ALFONSO JARAMILLO, y la Secretaría de Planeación; con el apoyo de Secretarios, Directores y Servidores Públicos de todas las dependencias vinculados en el desarrollo de los procesos, indicando acciones que buscan el desarrollo de una gestión transparente y con alta participación de la ciudadanía.

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

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

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

El proceso de servicio de atención al ciudadano fue aprobado en el mes de agosto de 2015 por parte de la Administración municipal; busca organizar y armonizar de manera uniforme varios aspectos del servicio que se brinda a los ciudadanos, con

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



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

el fin de satisfacer y cumplir sus crecientes expectativas al momento de acercarse a las dependencias del Municipio para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o formular una petición, queja o reclamo.

El servicio que se ofrece en los puntos de servicio al ciudadano del Municipio debe ser prestado de la mejor forma posible, ya que este es uno de los pilares de los procesos de la Administración y cuyo objetivo es lograr que la ciudadanía, la cual es nuestra razón de ser, sienta que se está mejorando para ella y que nos esforcemos por satisfacer de manera amable y eficaz la calidad en la atención, la oportunidad y capacidad de respuesta mediante la definición e implementación de políticas de servicio, protocolos de atención, la estructuración de canales de atención y un modelo de servicio a la comunidad para satisfacer de manera efectiva la demanda de servicios y trámites en cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos del Municipio de Ibagué.

De esta forma, la Alcaldía de Ibagué mediante la aplicación de la metodología establecida por el DAFP, formuló la estrategia de atención al ciudadano, con el fin de difundir el portafolio de servicios implementando procedimientos que soportan la entrega de trámite y miden la satisfacción del usuario dando atención prioritaria a personas en condición de capacidad diversa, niños, mujeres gestantes y adultos mayores. La Estrategia fue formulada con la activa participación de servidores públicos de todos los niveles liderada por la Secretaría Administrativa acorde a la capacidad presupuestal, física y tecnológica de la Alcaldía de Ibagué.

El plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2017, fue adoptado por la Administración Central Municipal, en cumplimiento del Decreto 2641 de 2012, publicado en la página Web de la Administración Municipal, el 31 de Enero de 2017, con los siguientes objetivos:

OBJETIVO GENERAL PLAN ANTICORRUPCION:

El gobierno “POR IBAGUE CON TODO EL CORAZON”, se compromete con implementar los mecanismos necesarios para prevenir y erradicar la corrupción de la administración municipal. Al igual que mejorar continuamente en la atención y acceso a la información de la ciudadanía Ibaguereña.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

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

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



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

3. Implementar mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
4. Hacer uso de estrategias para fortalecer el proceso de rendición de cuentas
5. Facilitar acceso a la información a los ciudadanos y partes interesadas que la requieran
6. Fortalecer la asimilación y compromiso de los servidores públicos frente al Código de Ética de la Administración Municipal

Dentro de las estrategias del plan anticorrupción de la Administración Central Municipal Tenemos los siguientes componentes:

- a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- b) Racionalización de Trámites.
- c) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- d) Rendición de Cuentas.
- e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
- f) iniciativas adicionales: Código de Ética de la Alcaldía Municipal de Ibagué y Promoción de “ Acuerdos, compromisos y protocolos éticos”

En cumplimiento 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 2017, fue publicado en la página Web de la Alcaldía el día 31 de enero de 2017, 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.

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



2. OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO

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 2017, en la Alcaldía de Ibagué.

2.2 Objetivos Específicos:

2.2.1 Verificar la aplicación y efectividad de los controles y acciones definidas en el mapa de riesgos, componente atención al ciudadano

2.2.2 Evaluar la adecuada administración del riesgo.

2.2.3 Propender por el mejoramiento continuo, mediante la retroalimentación

2.2.4 Sugerir correctivos y ajustes necesarios en la aplicación del procedimiento de administración del riesgo.

2.2.5 Propender por una cultura de autocontrol que conlleve a determinar el nivel de riesgo actual, una vez cumplidas las acciones correctivas.

2.2.6 Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones orientadas a prevenir o evitar los riesgos de corrupción en cada unidad administrativa.

2.2.7 Efectuar seguimiento al cumplimiento de las medidas anti trámites propuestas en las diferentes dependencias.

2.2.8 Realizar seguimiento a la implementación de las actividades propuestas para dar cumplimiento al componente de atención al ciudadano.

2.2.9 Cotejar el cumplimiento del parámetro básico a desarrollar por la dependencia encargada de gestionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias formuladas a la entidad, en observancia a lo normado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

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 2017, generando un informe que contenga las observaciones y recomendaciones, el cual será presentado al comité de coordinación de control interno y publicado en la página web de la Administración Municipal.

4 METODOLOGIA

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

5. EVALUACION COMPONENTE ATENCION AL CIUDADANO.

Se procede a analizar el avance de cada uno de las actividades planteadas en los subcomponentes del componente ATENCION AL CIUDADANO, del plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2017, así:

OBJETIVO COMPONENTE ATENCION AL CIUDADANO

Definir las pautas y los lineamientos generales que permitan uniformidad en el tratamiento y prestación de los servicios por parte de los Servidores Públicos de la Administración Municipal a los ciudadanos, describiendo de manera estructurada y coherente los protocolos de atención al ciudadano, en aras de buscar la unificación de los procedimientos y la Imagen del Municipio de Ibagué

Con circular No. 1002-2017-00010 del 17 de Abril de 2017, la Oficina de Control Interno Solicita a la Secretaria de Apoyo a la gestión y Secretaria Administrativa, el envío de la autoevaluación al mapa de riesgos de corrupción, estrategia atención al ciudadano y rendición de cuentas, con el fin de realizar el seguimiento respectivo.

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

A la fecha 10 de Mayo de 2017, 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.1040-2017-19747 del 04 de Mayo de 2017, 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 2017, el cual contempla las siguientes actividades:

5.1 PRIMER SUBCOMPONENTE: ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO.

5.1.1 ACTIVIDAD: Preguntas frecuentes y Glosario de la entidad.

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

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2017

ACCIONES EJECUTADOS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2017

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

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

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

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2017

ACCIONES EJECUTADOS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2017

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



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

La Alcaldía de Ibagué continua fortaleciendo y apoyando institucionalmente las dependencias mediante la contratación de personal idóneo para que se brinde a la comunidad una adecuada atención y orientación a las inquietudes, dudas y solicitudes que a diario tienen los usuarios. Motivo por el se implementó el centro de Atención Municipal (CAM) en el barrio él Salado, el cual viene funcionando desde el 08 de abril de 2016 institucionalizado mediante la Resolución 1000-0077, con el fin de descongestionar el edificio municipal y facilitar los servicios a los residentes de dicho sector, evitando el traslado hasta el Palacio Municipal. Brindando atención al público en el horario de lunes a viernes de 7:30 am a 3:00 pm y los sábados de 8:30 am a 11:30 am.

Las dependencias que se encuentran vinculadas y prestando sus servicios en dicho centro son: Secretaría de Salud, Secretaría de Bienestar Social, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Planeación a través del SISBEN, Secretaría de Educación, y la Secretaría Administrativa, de igual manera el Instituto Ibaguereño de Acueducto y Alcantarillado IBAL se ha vinculado a este proyecto y descentralizó un punto en el Centro de Atención CAM salado,

Para este caso se han vinculado 10 personas a través de contrato por prestación de servicios, y continua apoyando una funcionaria de planta, quienes se encuentran ubicados de la siguiente manera:

PERSONAL ATENCION AL CIUDADANO ALCALDIA DE IBAGUE			
N°.	NOMBRES	UBICACIÓN	OBJETO
1	ALEXANDER RAMIREZ CAMPOS	CAM SALADO	AT. CIUDADANO Y VENTANILLA
2	EDWARD FERNANDO MORALES SIERRA	CAM SALADO	AT. CIUDADANO Y VENTANILLA
3	MABY YISED MARTINEZ ESPINOSA	CAM SALADO	AT. CIUDADANO Y VENTANILLA
4	ANA BERTILDA RODRIGUEZ MONROY	AT. CIUDADANO Y VENTANILLA	AT. CIUDADANO
5	DANIEL MAURICIO PATIÑO BEDOYA	AT. CIUDADANO Y VENTANILLA	AT. CIUDADANO Y VENTANILLA
6	EDNA MARGARITA VILLAMIL BASTO	AT. CIUDADANO EDIFICIO ALCALDIA	AT. CIUDADANO Y VENTANILLA
7	MARIA TERESA BERNAL BECERRA	AT. CIUDADANO EDIFICIO ALCALDIA	AT. CIUDADANO Y VENTANILLA
9	MONICA YULIETH GONGORA SANCHEZ	CAM SALADO	AT. CIUDADANO Y VENTANILLA
10	XIMENA ALEXANDRA LOZANO GUARNIZO	VENTANILLA AT. CIUDADANO	AT. CIUDADANO Y VENTANILLA
11	ANAIS MOSQUERA (PLANTA)	AT. CIUDADANO EDIFICIO ALCALDIA	ATENCION CIUDADANO

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



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



CONTROL INTERNO

5.1.3 **ACTIVIDAD:** Presentación de los Informes trimestrales a los entes de control, dando cumplimiento al art. 5º, del decreto presidencial 2641 de 2012

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

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2017

ACCIONES EJECUTADOS DE 01 ENERO AI 3. DE ABRIL DE 2017

Se continua presentando informe periódico a la oficina de control interno, relacionando los avances que se han realizado en el proceso de atención al ciudadano, así mismo se viene cumpliendo con las auditorías realizadas por dicha oficina, al proceso y las tareas establecidas en el manual de atención al ciudadano, evidenciando las actividades planteadas, y dando cumplimiento a los componentes establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, a la fecha se han emitido el memorando No. 1040-019747 del 04 de Mayo de 2017, mediante el cual se remite a la Oficina de Control Interno los avances del componente atención al ciudadano.

5.1.4 **ACTIVIDAD: Implementacion del control social a la gestión pública.**

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

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2017

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa

ACCIONES EJECUTADOS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2017

La secretaria Administrativa presentó un proyecto ante la Secretaría de Planeación, denominado IMPLEMENTACION DEL CONTROL SOCIAL A LA GESTION PUBLICA IBAGUE-TOLIMA, en el cual se relacionó la meta del Plan de Desarrollo "Por Ibagué con todo el Corazón": Implementación de cuatro (4) puntos de desconcentración de Atención al Ciudadano, en el cual se encuentra incluido el sostenimiento del actual CAM salado, y la apertura de los otros (3) puntos para la vigencia 2016-2019, metas que se vienen desarrollando de la siguiente manera:

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

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

SEGUNDO SUBCOMPONENTE FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN.

5.2.1 ACTIVIDAD: Fortalecimiento del Chat Interactivo A.V. A (Atención Virtual al C

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

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa Talento Humano

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2017

ACCIONES EJECUTADOS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2017

El chat interactivo continúa funcionando en el horario de lunes a viernes de 10:00 a.m. a 12:00 m y de 03:00 pm a 5:00 pm. Hasta la fecha corte del informe, se están atendiendo por este medio, un estimado de 5 usuarios a los cuales se les orienta y direcciona de acuerdo al requerimiento que planteen. Para este corte las preguntas que mas realizan son las relacionadas con el tema de impuesto predial

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



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

peticiones, entre otras situaciones que se presenten relacionadas con el avance del proceso

RESPONSABLE: Todas las Secretarías de la Administración Municipal

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2017

ACCIONES EJECUTADOS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2017

Actualmente se encuentran designados cinco (5) enlaces de las diferentes dependencias de la Administración Municipal, quienes son los responsables de entregar informes, reportes, seguimiento de las peticiones, entre otras situaciones que se presenten relacionadas con el avance del proceso.

5.2.3 ACTIVIDAD: Socialización trámites CAM Salado

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

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2017

ACCIONES EJECUTADOS DE 01 ENERO AI 30 DE ABRIL DE 2017

A través de la Dirección de Recursos Físicos se adelantó jornada de socialización en el mes de febrero, que permita acercar a la ciudadanía de la comuna 7 y sus corregimientos con la Administración Municipal que se encuentra prestando varios servicios en el Centro de Atención Municipal CAM Salado en el CAM salado, donde participaron líderes, presidentes de juntas de acción comunal, comuneros y comunidad en general.

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

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

META DE PRODUCTO: Fortalecer los conocimientos a los servidores públicos con el fin que tengan pleno conocimiento de la estructura funcional y de cada uno de los servicios que se prestan en la Administración Municipal y así brindar una excelente atención a los usuarios

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

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa Talento Humano

FECHA PROGRAMADA: Vigencia Hasta Mayo 2017

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2017

El Grupo de Gestión de Talento Humano, realizó capacitación encaminadas a fortalecer la atención y orientación al ciudadano interno y externo que acuden a la entidad en busca de trámites y servicios que se prestan en la Administración Municipal:

Capacitación de atención al ciudadano, trabajo en equipo y comunicación asertiva, brindada con el apoyo de la ARL Colmena, llevada a cabo del 10 de febrero de 2016 en el auditorio de la Caja de Compensación Comfatolima donde participaron los servidores públicos y contratistas del Grupo de Talento Humano y Atención al Ciudadano.

5.3.2 ACTIVIDAD: De acuerdo al Decreto 0830 de 2015 , se tendrá en cuenta el programa de incentivos adoptado por la Alcaldía de Ibagué a los servidores públicos que brinden una excelente atención al ciudadano

META DE PRODUCTO: Incentivar a los servidores públicos para que continúen prestando una buena atención al ciudadano y mejorar la imagen de la Alcaldía de Ibagué

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa Talento Humano

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2017

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2017

Durante este periodo no se han desarrollado actividades para esta actividad

5.3.3 ACTIVIDAD: Sistema de Estímulos

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

MATA 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).

5.4. CUARTO SUBCOMPONENTE: NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL

5.4.1 ACTIVIDAD: Puesta en marcha de los buzones de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en cada uno de las ventanillas ubicadas dentro y fuera de la Alcaldía de Ibagué

META DE PRODUCTO: Hacerle seguimiento a las mismas, con el fin de mejorar el servicio y la atención brindada

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2017

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2017

Durante este periodo no se han desarrollado actividades para esta actividad

5.4.2 ACTIVIDAD: Acto administrativo de unificación de horario

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

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa Talento Humano

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2017

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2017

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

5.4.3. ACTIVIDAD: Socialización proceso y encuestas.



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

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 de encuestas en todas las ventanillas de recepción de correspondencia

RESPONSABLE: Secretaria administrativa

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2017

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2017

Se efectuó capacitación al personal que atiende ventanilla el día 22 de marzo de 2017 en el auditorio Andrés López de Galarza de la Alcaldía de Ibagué, mediante la cual se realizó socialización y aplicabilidad del proceso de Atención al Ciudadano, mediante el cual se socializa las pautas y los lineamientos que permitan uniformidad en el tratamiento y prestación de los servicios por parte de los Servidores Públicos a los ciudadanos, describiendo de manera estructurada y coherente los protocolos que hacen parte fundamental del proceso, en aras de buscar la unificación de los procedimientos y la Imagen de la entidad.

Las dependencias que vienen aplicando la encuesta son:

- Palacio Municipal
- Administrativa Correspondencia
- Hacienda
- Salud
- Cam Salado

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

De igual manera se hizo entrega de las encuestas que se deben aplicar a partir del mes de mayo en cada una de las dependencias con el fin de realizar acciones de mejora que permitan fortalecer el proceso.

5.5 QUINTO COMPONENTE: RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

5.5.1 ACTIVIDAD: Caracterización de usuarios

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

META DE PRODUCTO: conocer los elementos que componen una caracterización efectiva junto con las variables a considerar para proseguir con el paso a paso y así lograr la segmentación de los usuarios de la Alcaldía de Ibagué.

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

RESPONSABLE: Todas las Secretarías de la Administración Municipal

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2017

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2017

La Alcaldía de Ibagué durante la presente vigencia a través de la Secretaría de Apoyo a la Gestión y Asuntos de la Juventud como líder del proceso con el acompañamiento de la Secretaría de Planeación y Administrativa iniciaron en el mes de abril mesas de trabajo con el fin de socializar e implementar el proceso de caracterización en cada una de las Secretarías de la entidad y de acuerdo a los grupos poblacionales que se manejan en las mismas

5.5.2 ACTIVIDAD: Realizar encuesta de medición de satisfacción

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

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2017

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL 2017

Durante los meses de enero a abril de 2017 se realizaron las encuestas a los usuarios que acuden en busca de una consulta, realizar un trámite o radicar una petición a las diferentes dependencias de la alcaldía de Ibagué, especialmente a las relacionadas en el punto anterior. La idea es conocer la percepción del ciudadano frente a la calidad y tiempo del servicio ofrecido y así adelantar las acciones de mejora en la entidad. A la fecha se realizó el primer informe de 2017.

5.5.2.1 ACTIVIDAD: Tabular las encuestas de medición

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



CONTROL INTERNO

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

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2017

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2017

Se tabularon las encuestas correspondientes a los meses de enero a abril de 2017, en las cuales se evidenció en términos porcentuales, un 94,8% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos con la atención integral brindada, de los cuales dieron una calificación entre excelente y buena, de acuerdo a las 1.098 encuestas realizadas. Dicha tabulación se encuentra en un archivo de Excel el cual está disponible para su verificación.

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.

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.

El instrumento preseleccionado por excelencia, adecuación y funcionalidad es la encuesta, la cual se encuentra impresa en los diferentes puntos de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Ibagué.

La recolección de datos de todos los grupos se realiza mediante la entrega de la encuesta a los ciudadanos con el fin que ellos mismos la diligencien.

Las encuestas se entregaron durante periodos mensuales seguidos, los cuales van desde el mes de Enero hasta el mes de Abril del año 2017, obteniéndose un total de Mil ochenta y cuatro (1.084) encuestas diligenciadas en dicho término.

De las 1.84 encuestas entregadas para las sedes: Palacio Municipal, Correspondencia, CAM Salado y Secretaría de Hacienda, fueron diligenciadas en su totalidad.

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



CONTROL INTERNO

Conforme a lo anterior, mediante fórmula estadística se halló una muestra “teórica” mensual de 271 encuestas para la percepción de los usuarios, la muestra real con la que se presentan los resultados consolidados del periodo enero – abril de 2017, es de 1.084 encuestas, de las cuales en su totalidad son válidas. Situación que permite tener un resultado veraz que refleja el sentir de los usuarios.

Para la determinación del grado de Satisfacción del Ciudadano, se tomó como base la escala propuesta por el Equipo Facilitador de Calidad perteneciente al Grupo de Atención al Ciudadano. La cual se presenta a continuación.

 EXCELENTE	 BUENO	 REGULAR	 MALO	 PESIMO
4.1 - 5	3.1 - 4	2.1 - 3	1.1 - 2	0 - 1

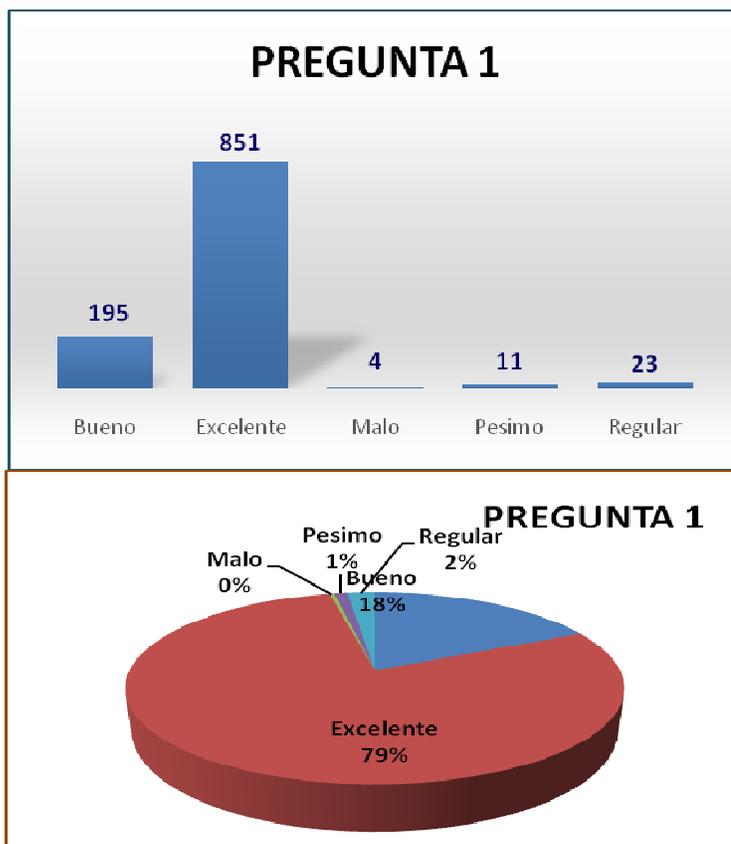
Encuesta

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	Código: Versión: Fecha: Página:			
	Fecha: DD__ MM__ AA__ Dependencia: _____ Nombre: _____ Tel: _____ Dirección: _____ E-Mail: _____ El objetivo de la presente encuesta es identificar aquellas oportunidades de mejora que nos permitan aumentar la calidad del servicio de atención a la ciudadanía. Se solicita que por favor marque con una "X" de acuerdo a lo percibido.				
ASPECTO A EVALUAR	 EXCELENTE	 BUENO	 REGULAR	 MALO	 PESIMO
Atención Brindada Por el Funcionario					
Tiempo de Atención Desde Su Llegada a Nuestras Instalaciones.					
La claridad de la respuesta ofrecida por nuestro funcionario(a).					
Como se sintió en nuestras instalaciones?					
Como le pareció el servicio prestado?					
¿Qué trámite solicitó? _____					
Observaciones y/o Sugerencias: _____					
Gracias por contribuir con la mejora continua de nuestros procesos <small>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.</small>					



Resultados del Consolidado en el Periodo Enero – Abril 2017

Pregunta 1: Atención brindada por el funcionario.



La calificación Excelente tuvo un total de 851 respuestas, equivalente al 78% frente a las 1.084 encuestas aplicadas.

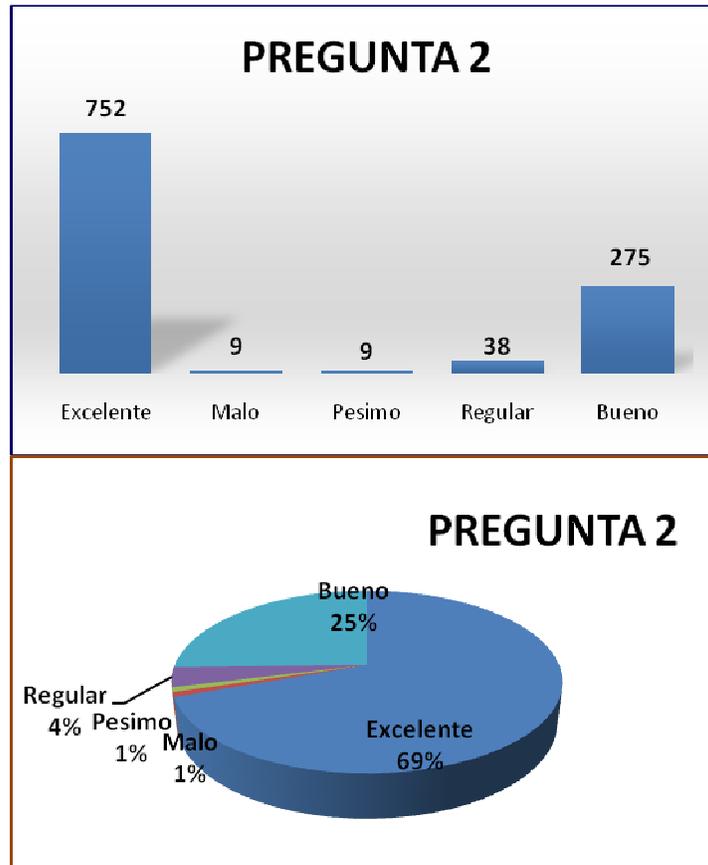
La opción Buena tuvo una participación del 18%, es decir que a 195 personas encuestadas les pareció buena la atención brindada por el funcionario.

Por otro lado solo el 4% de los encuestados, 38 personas calificaron la atención del funcionario entre Regular, Mala y Pésima.



CONTROL INTERNO

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



La calificación Excelente tuvo un total de 752 votos, lo que equivale a un 69% de las 1.084 encuestas aplicadas.

La opción Bueno tuvo una participación del 25%, es decir, que 275 personas encuestadas en el periodo, les pareció bueno el tiempo de atención. De otro lado, 38 personas encuestadas correspondientes al 4% calificaron como regular el tiempo de atención. El 2% de los encuestados, 18 personas, calificaron entre Pésimo y Malo el tiempo de atención del funcionario frente al servicio solicitado.

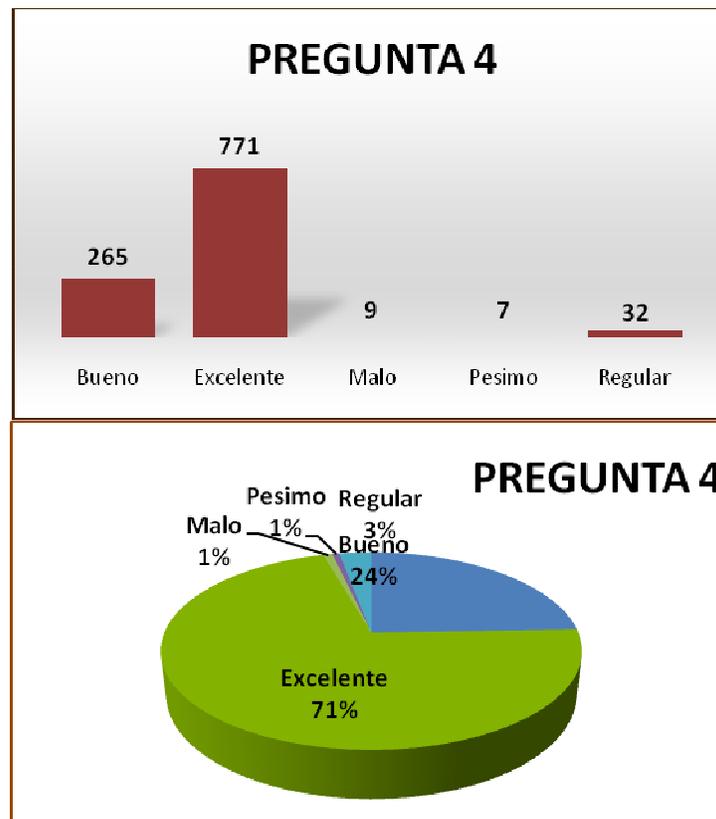
Pregunta 3: Claridad de la Respuesta Ofrecida por Nuestro(s) Funcionario(s).



Para 803 personas de los encuestados (74%), la claridad de nuestras respuestas es Excelente y para 200 personas (19%) es Buena, lo que nos da un equivalente a 93% en los dos indicadores más altos.

Contrario a lo anterior, solo 25 personas (2%) catalogaron la información brindada por nuestros funcionarios como Mala o Pésima. 56 personas calificaron como Regular la calidad de la información brindada, para un (5%).

Pregunta 4: Como se Sintió en Nuestras Instalaciones.

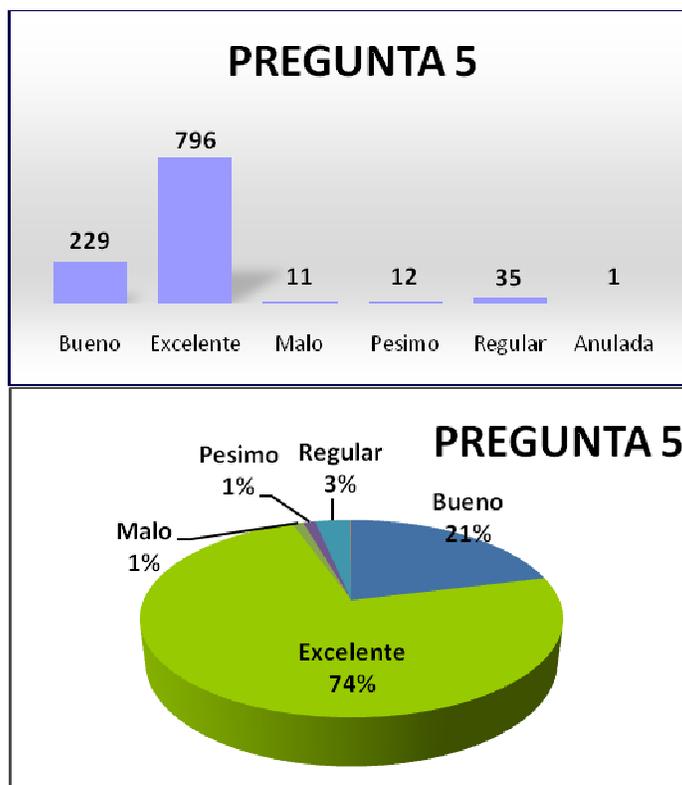


La calificación Excelente tuvo un total de 771 votos lo que equivale a un 71% frente a las 1.084 encuestas aplicadas.

La opción Bueno tuvo una participación del 24%, es decir que a 265 personas encuestadas les parecieron adecuadas las instalaciones. De otro lado 32 personas encuestadas (3%) calificaron como regular el sentir en las instalaciones.

Finalmente, el 2% de los encuestados, 16 personas, calificaron entre Pésimo y Malo la permanencia en la instalaciones de la Alcaldía de Ibagué.

Pregunta 5: Como le Pareció el Servicio Prestado.



La valoración Excelente tuvo en total de 796 respuestas, lo que equivale a un 74% de las 1.084 encuestas aplicadas.

La opción Bueno tuvo una participación del 21%, es decir que a 229 personas encuestadas les pareció bueno el servicio prestado. Por otro lado, 35 personas encuestadas (3%) calificaron como regular el servicio.

El 2% de los encuestados, 23 personas, calificaron entre Pésimo y Malo el servicio prestado por los funcionarios.

5.5.2.2 ACTIVIDAD: Análisis, retroalimentación y correctivos

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

RESPONSABLE: Secretaria Administrativa

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2017



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



CONTROL INTERNO

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2017

Se debe continuar con esta estrategia de aplicación periódica de encuestas de satisfacción en todas las dependencias de la Administración municipal, a fin de obtener elementos de juicio que nos permitan evaluar permanentemente la percepción del público general y así mismo definir las acciones tendientes a mejorar la atención, los servicios y la imagen de la Alcaldía de Ibagué.

Se adjunta el informe de la tabulación de encuestas y análisis de las mismas del periodo comprendido enero a abril de 2017.

Se debe continuar con esta estrategia de aplicación periódica de encuestas de satisfacción en todas las dependencias de la Administración, con el fin de obtener elementos de juicio que nos permitan evaluar permanentemente las acciones de atención al ciudadano.

5.6 ACTIVIDAD: Señalización de los despachos

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

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

RESPONSABLE: Secretaria de Bienestar Social

FECHA PROGRAMADA: Vigencia 2017

ACCIONES EJECUTADAS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2017

Esta actividad fue desarrollada por la Secretaría de Bienestar social, donde se ubicaron en cada uno de los despachos del Palacio Municipal los avisos que contienen el nombre del despacho, con imágenes ilustradas en Lengua de Señas Colombiano así como en Braille.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Se pudo establecer que la Directora del Grupo de Gestión del Talento Humano de la Secretaría administrativa, mediante memorando, No.1040-2017-19747 del 04 de Mayo de 2017, remite el informe de cumplimiento de las actividades

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

propuestas en el componente Atención al ciudadano del periodo Enero a Abril de 2017, 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 a la fecha ha cumplido en un 100% con las acciones propuestas en el mapa de riesgos de corrupción y atención al ciudadano, respecto a las acciones propuestas en el componente No. 4, atención al ciudadano, situación que se refleja una buena gestión por parte de esta secretaria frente al plan anticorrupción.
- 6.4 Al efectuar una comparación entre los resultados obtenidos en la medición de la satisfacción del usuario en el Cuarto trimestre de 2016, frente al primer trimestre de 2017, observamos que paso de un 94.2% a un 94.8%, situación que refleja la efectividad de las acciones realizadas por la Administración Municipal para mejorar el componente de atención al ciudadano.
- 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 estratégicas 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