



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



OFICINA DE CONTROL INTERNO

## **CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO VIGENCIA 2016**

### **Objetivo General:**

Identificar los usuarios o grupos de valor atendidos por la Oficina de Control Interno durante el año 2016, a partir de los requerimientos realizados; los cuales se encuentran registrados en el aplicativo de correspondencia PISAMI. Con el fin de gestionar acciones que se adecuen a sus necesidades.

### **Objetivos Específicos:**

- Identificar los usuarios que interactúan con la Oficina de Control Interno y a su vez establecer los canales de atención, más usados para formular los requerimientos, con el fin de establecer mejoras en los canales de atención.
- Identificar las necesidades de acceso a la información que tienen los usuarios.
- Aplicar la metodología establecida en la Guía de caracterización de usuarios, ciudadanos e interesados, expedida por la Presidencia de la República, el Ministerio de las TIC, DAFP y el DNP.

### **Alcance:**

Se inició con el análisis de los documentos direccionados a la Oficina de Control Interno, a través del aplicativo de correspondencia PISAMI, durante la vigencia 2016, estableciendo el motivo que llevó a los usuarios a interactuar con la Oficina; formulando acciones de mejora para prestarles un mejor servicio y generando el presente informe.

### **ESTABLECER UN LIDER DEL EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN**

La caracterización de usuarios de la Oficina de Control Interno del municipio de Ibagué, en cabeza de Carmen Rosa Rondón.

OFICINA DE CONTROL INTERNO

## Recolección de la información

Los datos para la caracterización se extractaron del aplicativo de correspondencia PISAMI. La información registrada en el aplicativo, relaciona todos los datos referentes al servicio, es decir, el ingreso de la petición, el asunto, el estado del servicio y la finalización.

## Metodología

Para realizar la caracterización de usuarios se utilizó como guía metodológica la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados, la cual fue adaptada del documento original hecho por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) a partir de la Ley de Transparencia. Esta Guía señala los pasos básicos para dar cumplimiento a la norma y para que las entidades públicas conozcan sus usuarios y planten estrategias efectivas.

## Caracterización de los ciudadanos o grupos de interés

### 1. Grupos de valor:

Los grupos de valor son las personas o entidades que hacen uso directo de los servicios que presta la entidad.

Se identificaron 3 grupos de valor los cuales se relacionan a continuación:

Grupo de Valor	Variables	
	Geográfico	Intrínsecos
Entidades Públicas	Ubicación: Departamento Municipio.	Tema Requerido Canal usado
Servidores Públicos (cliente Interno).		

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Ciudadanos		

## 2 Variables:

### 2.1 Variable Geográfica:

Esta variable permite ubicar la posición geográfica de los grupos de valor y el alcance geográfico.

La variable Geográfica por cantidad de requerimientos realizados a la Oficina de Control Interno se relaciona a continuación:

<b>Variable Geográfica: Departamento – Ciudad</b>	<b>Total Requerimientos</b>
Cundinamarca – Bogotá	5
Tolima - Ibagué	876

Concluyendo que los grupos de valor de la Oficina de Control Interno se encuentran ubicados en el Municipio de Ibagué.

### 2.2 Variables intrínsecas:

#### 2.2.1 Canal Usado:

La Alcaldía de Ibagué cuenta con canales de atención que facilitan la interacción del ciudadano con la entidad como son: Página web [http://pisami.ibague.gov.co/app/PISAMI/modulos/administrativa/gestiondocumental/maestros/radicacion\\_pqr\\_publica/](http://pisami.ibague.gov.co/app/PISAMI/modulos/administrativa/gestiondocumental/maestros/radicacion_pqr_publica/), línea telefónica o fax 2619099, e-mail: [pqr@alcaldiadeibague.gov.co](mailto:pqr@alcaldiadeibague.gov.co) y 9 ventanillas con la siguiente ubicación:

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Palacio Municipal de Ibagué Calle 9 No. 2 - 59  
Planeación Carrera 4 Con Calle 6 Cam de la Pola  
Infraestructura y Desarrollo Rural Carrera 4 Con Calle 6 Cam de la Pola  
Educación. Carrera 2ª # 17 -20  
Cobro Coactivo Carrera 4 Con Calle 16  
Espacio Público Carrera 3 Con Calle 21  
Secretaría de Salud Calle 60 No. 2 - 30  
Sisben Carrera 3ª # 19 – 01 Centro Comercial Andrés López de Galarza  
Secretaría de Transito Zona Industrial el Papayo. Carrera 48 Sur No. 44 – 35 Vía Picalaña.

Durante el año 2016, a la Oficina de Control Interno le fueron direccionados 639 documentos con radicación externa, recepcionados a través de los siguientes medios:

<b>Canal usado por los grupos de valor:</b> Entidades públicas y ciudadanos	<b>No. de documentos (correspondencia Interna )</b>	<b>Porcentaje</b>
Correo Electrónico	2	0.3%
Correspondencia	635	99.4%
Registro en línea	2	0.3%
<b>Total General</b>	<b>639</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo de correspondencia Pisami vigencia 2016.

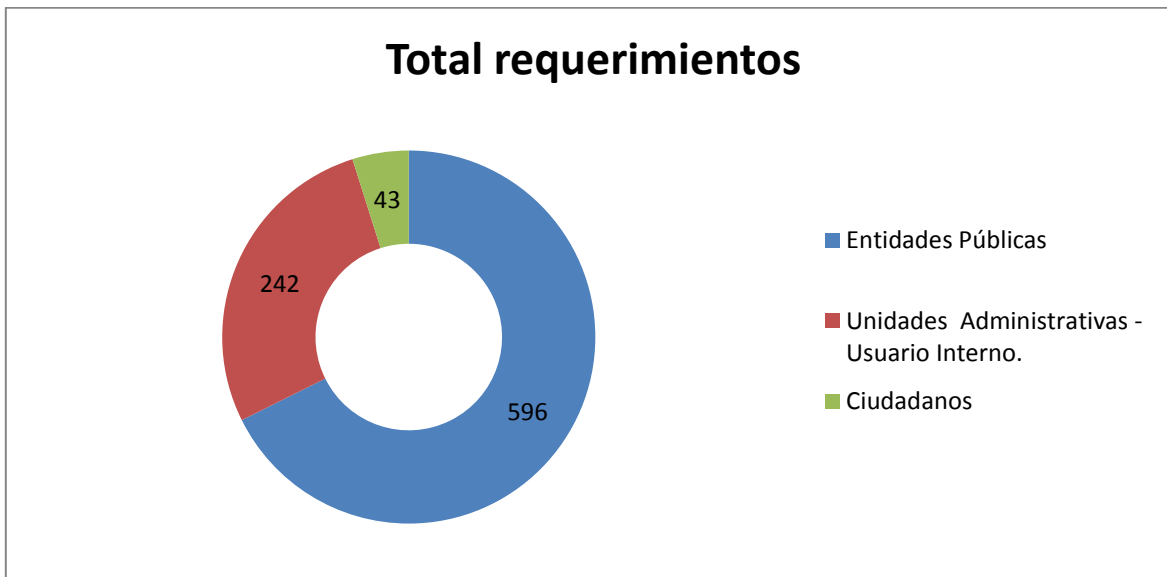
El canal más usado por los grupos de valor es el de correspondencia.

La cantidad de requerimientos realizados por grupo de valor se relacionan a continuación:

<b>Grupo de valor</b>	<b>Total requerimientos</b>
Entidades Públicas	596

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Unidades Administrativas – Usuario Interno.	242
Ciudadanos	43
<b>Total</b>	<b>881</b>



El mayor número de requerimientos realizado a la Oficina de Control Interno durante la vigencia 2016, lo realizó el grupo de valor entidades públicas.

### 2.2.2 Temáticas requeridas por el grupo de valor

El grupo de valor unidades administrativas (cliente interno) durante la vigencia 2016, realizó 242 requerimientos a la Oficina de Control Interno con temáticas asociadas a roles de la oficina; relacionados a continuación:



OFICINA DE CONTROL INTERNO

<b>Roles y funciones de la Oficina de Control Interno</b>	<b>(Unidades Administrativas – Cliente Interno) Requerimientos Temáticos.</b>	<b>Total</b>
Asesoría y acompañamiento ( Servicio que presta la OCI)	- <b>Acompañamientos:</b> Audiencias de apertura de sobres, comités, audiencias de selección de establecimientos educativos y procesos de empalme. - <b>Solicitud asesorías.</b>	163
Evaluación y seguimiento	Seguimiento a Rta de requerimientos entre unidades administrativas Reporte sobre mapa de riesgos Reportes de entrega de informes de gestión a la Contraloría Municipal Reporte requerimiento sobre derechos de autor Reporte sobre austeridad en el gasto, Reprogramación de fecha de auditoría Reporte sobre seguimiento asociado al cargue de hoja de vida en el aplicativo sigep, dispuesto por el DAFP.	39
Relación con entes externos de control	Requerimiento sobre el cargue del informe sirec y sereci Requerimientos asociados sobre el reporte de avance sobre planes de mejoramientos con entes de control Requerimiento sobre mesa de trabajo sobre auditoria de entes de control Suministro de información para controvertir informe preliminar de entes de control	31
Comité de Coordinación de Control Interno	Solicitud de copia de actas de comité, suministro de copias de actas y documentos validados en comité de control documental para presentación y aprobación en Comité de Control Documental.	5

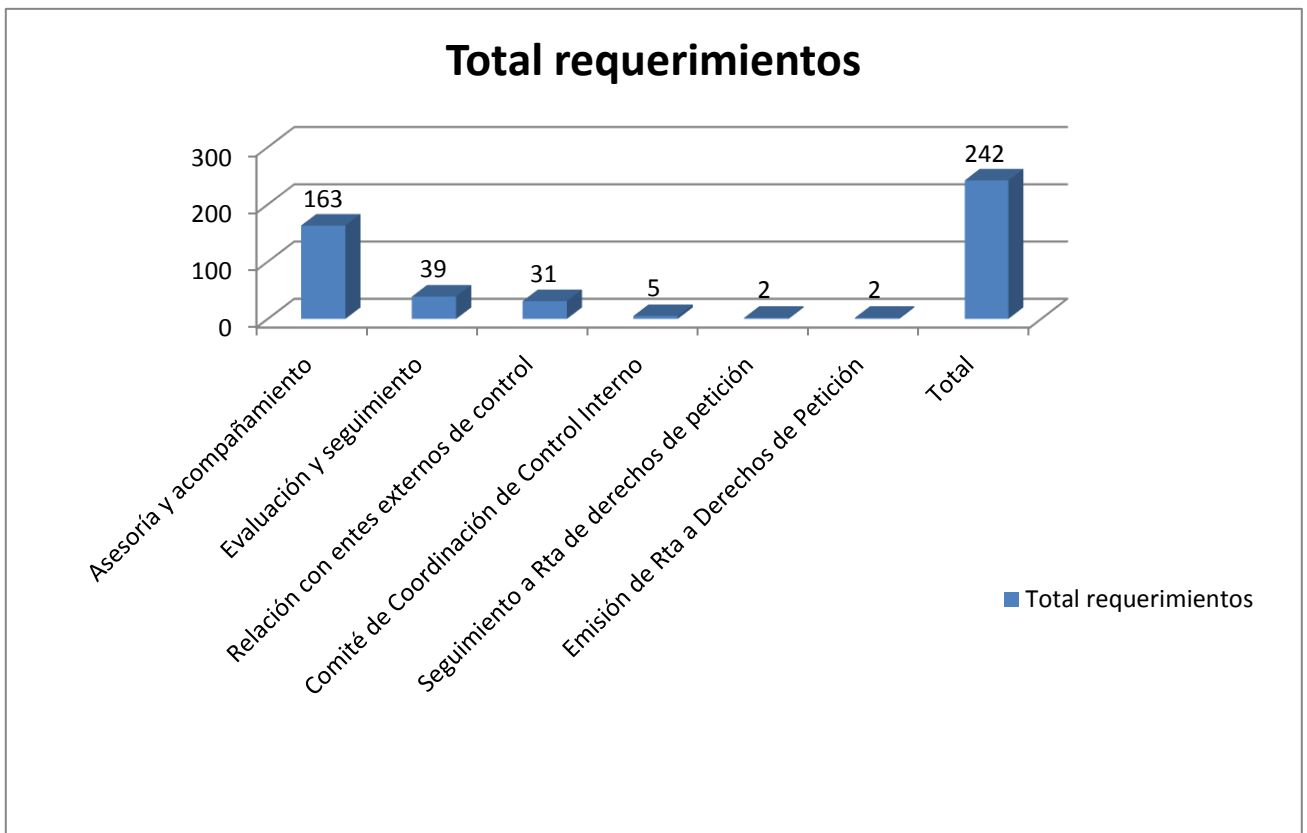
<b>Roles y funciones de la Oficina de Control Interno</b>	<b>Requerimientos Temáticos</b>	<b>Total</b>
Seguimiento a Rta de derechos de petición	Solicitud de seguimiento a la emisión de Rta a derecho de petición por la unidad administrativa competente.	2



OFICINA DE CONTROL INTERNO

Emisión de Rta a Derechos de petición	Tramite de Rta a derechos de petición clasificados como queja.	2
<b>Total</b>		<b>242</b>

Fuente: Aplicativo de correspondencia PISAMI Vigencia 2016.



El mayor número de requerimientos están relacionados con el rol de asesoría y acompañamiento asociados a acompañamientos en audiencias de apertura de sobres, asistencia a comités Institucionales con voz pero sin voto y asistencia a audiencias de selección de establecimientos educativos y procesos de empalme.

### Acciones de mejora

Realizar una mesa de trabajo con la Dirección de Recursos físicos y la Dirección del Grupo de Informática, con el fin establecer e implementar lineamientos en el aplicativo de correspondencia PISAMI, asociados a crear la columna que registre la ciudad a la que corresponde la dirección del remitente de la correspondencia externa. Lineamiento orientado el registro de la ubicación geográfica de los usuarios de la Alcaldía. Adicionalmente solicitar que la Dirección de Recursos Físicos socialice al personal de ventanilla, la función que realiza la Oficina de Control Interno de Gestión y la que realiza Control Interno disciplinario. Con el fin de realizar correctamente el direccionamiento de la correspondencia.

### Temáticas requeridas por el grupo de valor entidades públicas

El grupo de valor entidades públicas durante la vigencia 2016, realizó 596 requerimientos a la Oficina de Control Interno, con temáticas asociadas a los siguientes roles de la oficina:

Roles y funciones de la Oficina de Control Interno	Entidades públicas Requerimientos Temáticos.	Total
Evaluación y seguimiento	<b>Reporte de las 58 Instituciones Educativas</b> asociados a: porcentaje de avance en la implementación del MECI, seguimiento a la formulación e implementación del plan anticorrupción y atención al ciudadano, reporte de ejecución presupuestal estados financieros y contratación, certificación evaluación de desempeño.	420
<b>Relación con entes externos de control</b> ( Contraloría, Procuraduría, personería y defensoría del pueblo)	Solicitudes de información, controversias a informes preliminares de auditoría, citación a mesas de trabajo asociadas a auditorias, requerimientos sobre emisión de Rta a derechos de petición,	167
<b>Cooperación Interinstitucional</b>	Respuesta a solicitudes de la Oficina de Control Interno, Requerimientos asociados a ampliación de plazo para reporte a solicitudes de información, solicitudes de información.	9
Total		596



OFICINA DE CONTROL INTERNO

El mayor número de requerimientos lo realizan las Instituciones Educativas públicas del municipio de Ibagué, seguidas por los entes de control. Las temáticas se encuentran asociadas a seguimientos a emisión de respuesta a solicitudes de información, controversias de informes preliminares de auditoría, citación a mesas de trabajo asociadas a auditorías; adicionalmente seguimientos en las Instituciones Educativas orientados a formulación e implementación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, así como a La implementación del MECI.

**Acciones de Mejora**

Determinar en comité técnico de la Oficina de Control Interno, las temáticas comunes que realizan los usuarios de la Oficina de Control Interno, con el fin de registrar diariamente en la base de datos que lleva la auxiliar administrativa adscrita a la oficina de Control Interno, las temáticas ( Asunto) asociadas a la correspondencia recibida. Acción orientada a realizar una óptima caracterización de los usuarios y prestar un mejor servicio a los grupos de valor.

Capacitar personal adscrito a las unidades administrativas asignado al diligenciamiento de planes de mejoramiento y al reporte de avance, con el fin evitar desgaste administrativo por mal diligenciamiento de los planes y desconocimiento de las resoluciones emitidas por los entes de control.

**Temáticas requeridas por el grupo de valor ciudadanos**

El grupo de valor entidades públicas durante la vigencia 2016, realizó 43 requerimientos a la Oficina de Control Interno, con temáticas asociadas a los siguientes roles de la Oficina:

Roles y funciones de la Oficina de Control Interno	Entidades públicas Requerimientos Temáticos.	Total
Seguimiento de evaluación	Reporte de entrega informes de gestión a la Contraloría Municipal	27
	Reporte personal de funcionarios públicos, sobre dificultades operativas en la ejecución de las actividades asignadas.	11



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



#### OFICINA DE CONTROL INTERNO

	<b>Solicitud gestionar la emisión de Rta a Derechos de petición (Veedores y ciudadanos).</b>	<b>5</b>
<b>Total</b>		<b>43</b>

Concluyendo que los ciudadanos que realizan requerimientos a la Oficina de Control Interno son funcionarios activos e inactivos de la Alcaldía de Ibagué. Adicionalmente, el mayor número de las temáticas de sus requerimientos obedece a reporte de dificultades operativas y entrega del informe de gestión a la Contraloría Municipal.