

## INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO

**Fecha:** 08 de noviembre del 2023

**Ciudad:** Acacias – Meta

**Nombre de Seguimiento:** Seguimiento a la Política de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Acacias-Meta

**Vigencia de Seguimiento:** tercer trimestre de 2023, a corte 01 de julio a 30 de septiembre de 2023.

### Introducción

La Oficina de Control Interno realizó el seguimiento a la Política de Servicio al Ciudadano, con el fin de seguir los lineamientos del CONPES 3785; el cual a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano desarrolla instrumentos para el diseño, implementación, medición y seguimiento del Modelo de Gestión Pública Eficiente. El Modelo se fundamenta en dos áreas de intervención denominadas "ventanilla hacia adentro" y "ventanilla hacia afuera", las cuales están integradas por seis componentes.

Los componentes de la ventanilla hacia adentro son:

- Posicionamiento estratégico de la política de servicio a la ciudadanía.
- Mejoramiento de procesos y procedimientos.
- Gestión del talento humano para el servicio a la ciudadanía.

Los componentes de la ventanilla hacia afuera son:

- Fortalecimiento de canales de interacción con la ciudadanía.
- Cumplimiento de expectativas y calidad del servicio.
- Claridad en las condiciones de la prestación del servicio.

Con base en lo anterior, la Oficina de Control Interno adelantó el seguimiento a las responsabilidades de la Secretaría Administrativa y Financiera / Unidad de Correspondencia para el mejoramiento del servicio al ciudadano en el Municipio de Acacias durante la vigencia del tercer trimestre de 2023, y así determinar el cumplimiento en la oportunidad y calidad de la atención prestada a la comunidad por parte de los servidores públicos de la Entidad, con el fin de formular las recomendaciones pertinentes a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos.



## 1. Objetivo General

Verificar el cumplimiento de la Política del Servicio al Ciudadano acorde al Modelo de Gestión Pública Eficiente para tercer trimestre de 2023.

## 2. Objetivos Específicos

- Corroborar el cumplimiento de las responsabilidades adquiridas por la Secretaría Administrativa y Financiera – Unidad de Correspondencia.
- Identificar falencias en el desarrollo e implementación de la Política de Servicio al Ciudadano.
- Sugerir mejoras a la Política de Servicio al Ciudadano del Municipio de Acacias.

## 3. Alcance

La Oficina de Control Interno verificará la ejecución y estado del Plan de Acción de la Política de Servicio al Ciudadano para la vigencia tercer trimestre de 2023.

## 4. Metodología

El presente informe se elaborará con base en la información compilada y registrada en 922 encuestas de calificación del servicio, realizadas a ciudadanos que adelantaron algún tipo de petición, solicitud, consulta y/o trámite en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal de Acacias durante el tercer trimestre de 2023. Esta información se contrasta con los reportes allegados a la Oficina de Control Interno por la secretaria Administrativa y Financiera – Unidad de Correspondencia, dependencia responsable del control y gestión de las encuestas de calificación del servicio de atención al ciudadano.

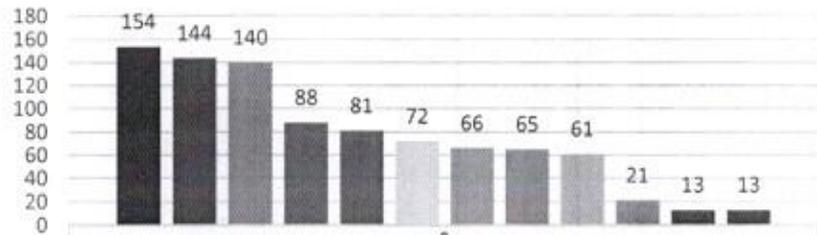
## 5. Resultados

A continuación, se presenta el informe general de seguimiento a la Política de Atención del Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Acacias-Meta, para el periodo del tercer trimestre de 2023.

### 5.1 Encuestas recepcionadas por dependencia

De acuerdo con la información registrada se pudo establecer que dentro del periodo objeto de evaluación, la Alcaldía Municipal de Acacias recibió 922 calificaciones del servicio, distribuidas de la siguiente manera:

### ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN TERCER TRIMESTRE 2023.



■ OFICINA TIC	154
■ SECRETARÍA DE SALUD	144
■ DESPACHO DEL ALCALDE	140
■ SECRETARÍA SOCIAL DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	88
■ OFICINA DE CONTRATACIÓN	81
■ SECRETARÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	72
■ SECRETARÍA PRIVADA	66
■ SECRETARÍA DE GOBIERNO"	65
■ SECRETARÍA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	61
■ OFICINA DE JURIDICA	21
■ SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	13
■ SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y VIVIENDA	13

Las dependencias que realizaron mayor número de encuestas de satisfacción del servicio prestado fue la oficina de las TIC, secretaría de salud y el despacho del alcalde; por consiguiente, se puede observar que en estos despachos es donde se tuvo la mayor demanda de trámites, peticiones, solicitudes y/o consultas de los ciudadanos para el tercer trimestre de 2023.

#### 5.2 Calificación de la calidad y eficiencia del servicio recibido

Las encuestas presentan la siguiente escala para que el ciudadano califique el criterio propuesto:

- 1: malo
- 2: regular
- 3: aceptable
- 4: bueno
- 5: excelente

DEPENDENCIA	Número de Encuestas	Calificación Promedio
OFICINA TIC	154	4,58
SECRETARÍA DE SALUD	144	4,69

DESPACHO DEL ALCALDE	140	4,67
SECRETARÍA SOCIAL DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	88	4,45
OFICINA DE CONTRATACIÓN	81	4,27
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	72	4,87
SECRETARÍA PRIVADA	66	5,00
SECRETARÍA DE GOBIERNO	65	4,80
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	61	1,50
OFICINA DE JURIDICA	21	4,90
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	13	4,66
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y VIVIENDA	13	3,60
<b>TOTAL</b>	<b>922</b>	<b>4,33</b>

En promedio los ciudadanos calificaron la calidad y eficiencia en el servicio recibido con una puntuación de 4.33, por tanto, se analiza que la Entidad cumple a satisfacción con este criterio de la Política de Atención al Ciudadano.

### 5.3 Calificación del interés y disposición del personal

DEPENDENCIA	Número de Encuestas	Calificación Promedio
OFICINA TIC	154	4,52
SECRETARÍA DE SALUD	144	4,72
DESPACHO DEL ALCALDE	140	4,72
SECRETARÍA SOCIAL DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	88	4,74
OFICINA DE CONTRATACIÓN	81	4,31
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	72	4,86
SECRETARÍA PRIVADA	66	5,00
SECRETARÍA DE GOBIERNO	65	4,73
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	61	1,45
OFICINA DE JURIDICA	21	4,83
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	13	4,67
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y VIVIENDA	13	3,73
<b>TOTAL</b>	<b>922</b>	<b>4,36</b>

En promedio los ciudadanos calificaron el interés y disposición del personal en el servicio recibido con una puntuación de 4.36, por consiguiente, se puede afirmar que la Entidad cumple a satisfacción con este criterio de la Política de Atención al Ciudadano.

9

#### 5.4 Calificación del tiempo de espera para la atención

DEPENDENCIA	Número de Encuestas	Calificación Promedio
OFICINA TIC	154	4,59
SECRETARÍA DE SALUD	144	4,71
DESPACHO DEL ALCALDE	140	4,48
SECRETARÍA SOCIAL DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	88	4,60
OFICINA DE CONTRATACIÓN	81	4,31
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	72	4,80
SECRETARÍA PRIVADA	66	4,97
SECRETARÍA DE GOBIERNO	65	4,69
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	61	1,49
OFICINA DE JURIDICA	21	4,61
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	13	4,66
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y VIVIENDA	13	3,86
<b>TOTAL</b>	<b>922</b>	<b>4,31</b>

En promedio los ciudadanos calificaron el tiempo de espera para la atención con una puntuación de 4.31, por ende, se observa que la Entidad es eficaz en su atención y pone a disposición el personal necesario para darle celeridad a los servicios prestados, de esta manera se evitan demoras y congestiones por consiguiente, las personas que se encuentran esperando su turno no se indisponen. De este modo, la Entidad cumple a satisfacción con este criterio de la Política de Atención al Ciudadano.

#### 5.5 Calificación del tiempo empleado para resolver el requerimiento

DEPENDENCIA	Número de Encuestas	Calificación Promedio
OFICINA TIC	154	4,59
SECRETARÍA DE SALUD	144	4,73
DESPACHO DEL ALCALDE	140	4,70
SECRETARÍA SOCIAL DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	88	4,59
OFICINA DE CONTRATACIÓN	81	4,32
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	72	4,82
SECRETARÍA PRIVADA	66	4,98
SECRETARÍA DE GOBIERNO	65	4,40
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	61	1,50

OFICINA DE JURIDICA	21	4,77
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	13	4,67
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y VIVIENDA	13	3,78
<b>TOTAL</b>	<b>922</b>	<b>4,32</b>

En promedio los ciudadanos calificaron el tiempo de atención del servicio prestado con una puntuación de 4.32, por consiguiente, la Entidad cumple a satisfacción con este criterio de la Política de Atención al Ciudadano, empleando agilidad y efectividad en la atención de los requerimientos de la comunidad. De este modo, la Entidad cumple a satisfacción con este criterio de la Política de Atención al Ciudadano.

### 5.6 Calificación de las instalaciones, elementos, y equipos empleados en la atención

DEPENDENCIA	Número de Encuestas	Calificación Promedio
OFICINA TIC	154	4,34
SECRETARÍA DE SALUD	144	4,72
DESPACHO DEL ALCALDE	140	4,66
SECRETARÍA SOCIAL DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	88	4,54
OFICINA DE CONTRATACIÓN	81	4,31
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	72	4,65
SECRETARÍA PRIVADA	66	4,99
SECRETARÍA DE GOBIERNO	65	4,49
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	61	1,46
OFICINA DE JURIDICA	21	4,13
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	13	4,67
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y VIVIENDA	13	3,42
<b>TOTAL</b>	<b>922</b>	<b>4,19</b>

En promedio los ciudadanos calificaron las instalaciones, elementos y equipos empleados en el servicio prestado con una puntuación de 4.19, por tanto, se puede evidenciar que la Entidad pone a disposición de los ciudadanos todas las herramientas físicas necesarias que complementan y hacen que la atención sea eficiente y eficaz. Cumple a satisfacción con este criterio de la Política de Atención al Ciudadano, empleando agilidad y efectividad en la atención de los requerimientos de la comunidad.

### 5.6 Canales de Atención

Canal	Cantidad
Presencial	837
Telefónico, WhatsApp	56
Redes Sociales, Aplicaciones Móviles	9
Correo Electrónico	20
<b>Total</b>	<b>922</b>

De los canales de atención dispuestos por la Alcaldía Municipal, el preferido por los ciudadanos fue la asistencia presencial, con una utilización del **90,78%**.

#### 5.7 Caracterización de los usuarios

Género	Número
Femenino	506
Masculino	415
Otro	1
<b>Total</b>	<b>922</b>

Se analiza que el 54,88% de los usuarios que diligenciaron la encuesta son mujeres, por tanto, se puede evidenciar que, respecto al género las solicitudes, consultas, peticiones y trámites realizados a la Entidad se dan de manera balanceada, es decir, sin ningún tipo de discriminación.

#### 6. Conclusiones

- La calificación general promedio de los cinco (05) criterios de la encuesta realizada a los ciudadanos, se obtuvo una puntuación de 4.30, lo cual es un indicador que sirve para determinar que la Entidad está cumpliendo a cabalidad con la Política de Atención al Ciudadano, puesto que, en promedio los ciudadanos califican de manera buena la integralidad del servicio recibido por la Alcaldía Municipal de Acacias.
- Se evidencia una correcta estructuración y emisión de la información a través de la página web, redes sociales y carteleras de la Entidad, puesto que se le ofrece a la ciudadanía en general toda la información relacionada con los trámites, servicios, noticias, eventos y demás temas importantes de interés comunitario.

#### 7. Recomendaciones

Teniendo en cuenta los resultados anteriores la Oficina de Control Interno se permite hacer las siguientes recomendaciones:

1001-42.6

- A. Seguir optimizando los procedimientos internos como la racionalización de trámites para que se logre ofrecer un menor tiempo de espera y atención al ciudadano, así como la reducción de tránsito a la hora de realizar un trámite, hace que se genere una mejora en la percepción de la calidad del servicio prestado.
- B. Continuar con la medición de la satisfacción de la atención al ciudadano, posterior a la realización del trámite o al servicio prestado. Es importante tener indicadores que permitan medir la satisfacción del ciudadano, con el fin de conocer la prestación de los servicios en cada una de las dependencias y de esta manera realizar los correctivos correspondientes para lograr un eficiente servicio.
- C. Realizar circulares internas periódicamente recordando a todas las dependencias y oficinas la importancia y obligación de la realización de las encuestas de satisfacción mes a mes.
- D. Se solicita al proceso misional infraestructura, diseñar e implementar acciones de mejora para dar cumplimiento a lo establecido en el procedimiento GATC – PD – 01 V7, en el ítem 7.4 (Satisfacción del cliente), Actividad No 2, "por muestreo se realiza una encuesta diaria por cada proceso misional, para evaluar el servicio prestado"; conforme a lo anterior es deber de los procesos misionales y sus procedimientos realizar una encuesta diaria en el horario establecido en la entidad, correspondiendo aproximadamente de diecinueve a veintidós (días hábiles) encuestas por mes.
- E. Se solicita al proceso misional de planeación y vivienda, realizar estrategias de acciones de mejoras con el fin de obtener excelentes calificaciones según la percepción de los usuarios, lo anterior favor allegar a más tardar el día 16 de noviembre del 2023, a este despacho copia de las acciones de mejora a ejecutar.
- F. Se solicita al proceso misional de fomento y desarrollo, suscribir plan de mejoramiento, formato (GCIN – F – 07 V8 plan de mejoramiento V8), con base en los resultados de las encuestas de satisfacción relacionadas en el presente informe; lo anterior favor allegar a más tardar el día 16 de noviembre del 2023, a este despacho copia de las acciones de mejora a ejecutar.



**DORA PATRICIA MORENO REYES**  
**Jefe de Oficina Control Interno**

Proyectó: Camilo Vega Vasquez – profesional de apoyo OCI.  
Revisó: Dora Patricia Moreno Reyes - Jefe de Oficina en Control Interno.



**CAMILO VEGA VASQUEZ.**  
**Responsable de Seguimiento**