INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO

Fecha: 08 de julio del 2022

Ciudad: Acacías – Meta

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

Vigencia de Seguimiento: primer semestre de 2022

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 Acacías durante la vigencia del primer semestre de 2022 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 el primer semestre de 2022.

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 Acacías.

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 primer semestre 2022.

4. Metodología

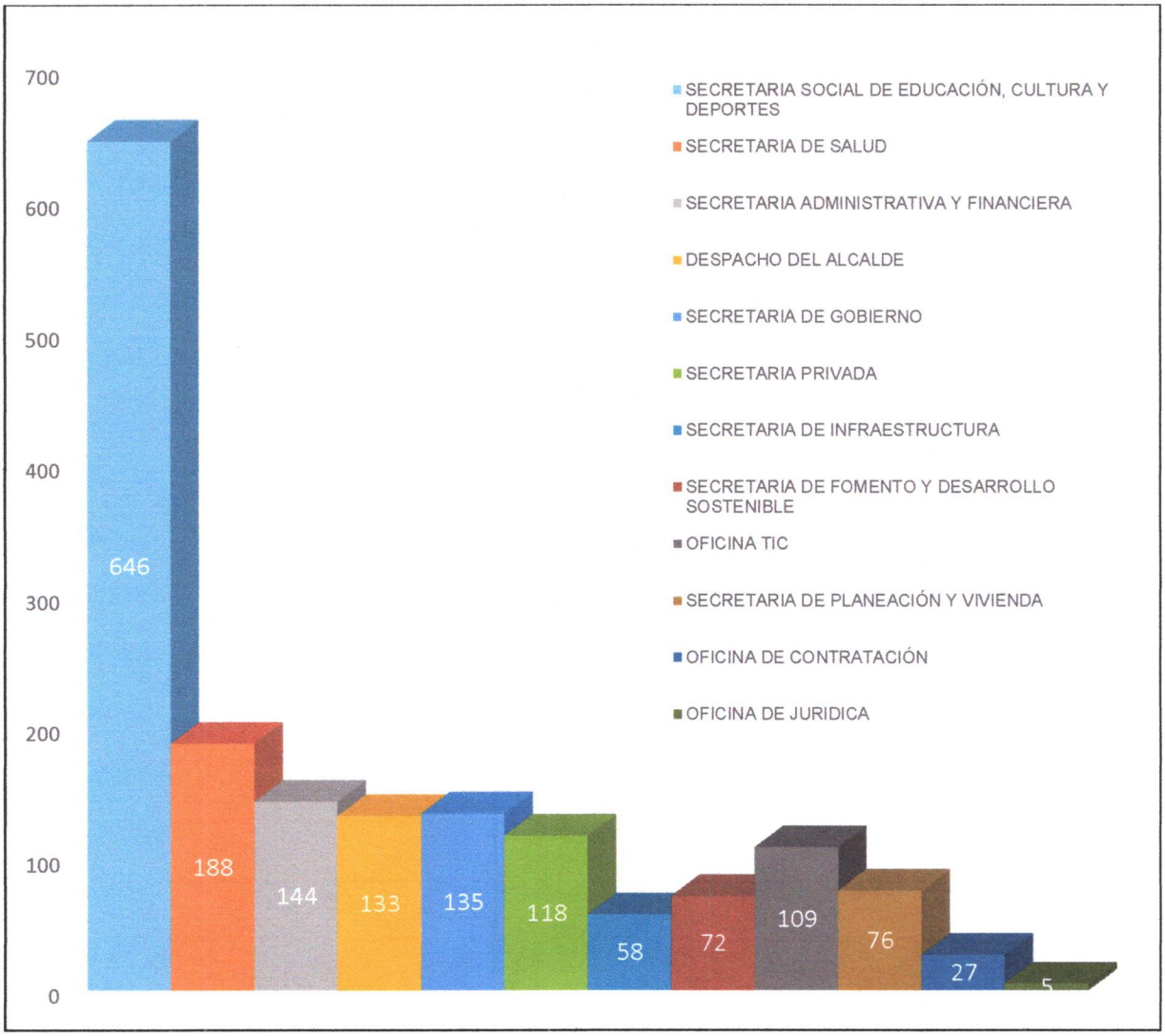
El presente informe se elaborara con base en la información compilada y registrada de 1.711 encuestas de calificación del servicio, realizadas a ciudadanos que adelantaron algún tipo de petición, solicitud, consulta y/o trámite en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal de Acacías durante el primer semestre de 2022. 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 Acacías-Meta, para el periodo del primer semestre del 2022.

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 Acacías recibió 1.711 calificaciones del servicio, distribuidas de la siguiente manera:



Las dependencias que realizaron mayor número de encuestas de satisfacción del servicio prestado fueron la Secretaría Administrativa y Financiera, Secretaría Social de Educación, Cultura y Deportes y Secretaría de Salud; 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 primer semestre de 2022.

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
SECRETARIA SOCIAL DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	**646**	4,43
SECRETARIA DE SALUD	**188**	4,49
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	**144**	4,84
DESPACHO DEL ALCALDE	**133**	4,54
SECRETARIA DE GOBIERNO	**135**	4,56
SECRETARIA PRIVADA	**118**	4,92
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	**58**	4,96
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	**72**	4,19
OFICINA TIC	**109**	4,63
SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y VIVIENDA	**76**	3,90
OFICINA DE CONTRATACIÓN	**27**	4,7
OFICINA DE JURIDICA	**5**	4,4
TOTAL	**1711**	**4,5**

En promedio los ciudadanos calificaron la calidad y eficiencia en el servicio recibido con una puntuación de 4.5, 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
SECRETARIA SOCIAL DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	**646**	4,43
SECRETARIA DE SALUD	**188**	4,48
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	**144**	4,86
DESPACHO DEL ALCALDE	**133**	4,6
SECRETARIA DE GOBIERNO	**135**	4,59
SECRETARIA PRIVADA	**118**	4,93
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	**58**	4,98

SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	**72**	4,37
OFICINA TIC	**109**	4,63
SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y VIVIENDA	**76**	4,01
OFICINA DE CONTRATACIÓN	**27**	4,7
OFICINA DE JURIDICA	**5**	4,6
TOTAL	**1711**	**4,6**

En promedio los ciudadanos calificaron el interés y disposición del personal en el servicio recibido con una puntuación de 4.6, por consiguiente, se puede afirmar que la Entidad cumple a satisfacción con este criterio de la Política de Atención al Ciudadano.

5.4 Calificación del tiempo de espera para la atención

DEPENDENCIA	Número de Encuestas	Calificación Promedio
SECRETARIA SOCIAL DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	**646**	4,4
SECRETARIA DE SALUD	**188**	4,47
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	**144**	4,81
DESPACHO DEL ALCALDE	**133**	4,39
SECRETARIA DE GOBIERNO	**135**	4,43
SECRETARIA PRIVADA	**118**	4,93
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	**58**	4,96
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	**72**	4,38
OFICINA TIC	**109**	4,58
SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y VIVIENDA	**76**	3,76
OFICINA DE CONTRATACIÓN	**27**	4,66
OFICINA DE JURIDICA	**5**	4,2
TOTAL	**1711**	**4,5**

En promedio los ciudadanos calificaron el tiempo de espera para la atención con una puntuación de 4.5, 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
SECRETARIA SOCIAL DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	**646**	4,38
SECRETARIA DE SALUD	**188**	4,49
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	**144**	4,81
DESPACHO DEL ALCALDE	**133**	4,41
SECRETARIA DE GOBIERNO	**135**	4,48
SECRETARIA PRIVADA	**118**	4,92
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	**58**	4,96
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	**72**	4,40
OFICINA TIC	**109**	4,63
SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y VIVIENDA	**76**	3,71
OFICINA DE CONTRATACIÓN	**27**	4,7
OFICINA DE JURIDICA	**5**	4,2
TOTAL	**1711**	**4,5**

En promedio los ciudadanos calificaron el tiempo de atención del servicio prestado con una puntuación de 4.5, 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
SECRETARIA SOCIAL DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	**646**	4,24
SECRETARIA DE SALUD	**188**	4,41
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	**144**	4,72
DESPACHO DEL ALCALDE	**133**	4,42
SECRETARIA DE GOBIERNO	**135**	4,02
SECRETARIA PRIVADA	**118**	4,9
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	**58**	4,94
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	**72**	4,34

OFICINA TIC	**109**	4,57
SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y VIVIENDA	**76**	3,90
OFICINA DE CONTRATACIÓN	**27**	4,59
OFICINA DE JURIDICA	**5**	4,6
TOTAL	**1711**	**4,5**

En promedio los ciudadanos calificaron las instalaciones, elementos y equipos empleados en el servicio prestado con una puntuación de 4.5, 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	1297
Telefónico, WhatsApp	259
Redes Sociales, Aplicaciones Móviles	54
Correo Electrónico	101
Total	**1711**

De los canales de atención dispuestos por la Alcaldía Municipal, el preferido por los ciudadanos fue la asistencia presencial, con una utilización del **75.80 %**.

5.7 Caracterización de los usuarios

Género	Número
Femenino	1056
Masculino	650
Otro	5
Total	**1711**

Se analiza que el 61,71% 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 4.52, 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 excelente la integralidad del servicio recibido por la Alcaldía Municipal de Acacías.
- 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:

- ✓ Seguir optimizando los procedimientos internos como la racionalización de trámites para 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.
- ✓ 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.
- ✓ Realizar circulares internas periódicamente recordando a todas las depencias y oficinas la importancia y obligación de la realización de la encuestas de satisfacción mes a mes.

ALBEIRO HUMBERTO SANCHEZ MEDINA
Jefe de Oficina Control Interno

CAMILO VEGA VASQUEZ.
Responsable de Seguimiento

Proyectó: Camilo Vega Vasquez - Contratista en OCI.
Revisó: Albeiro Humberto Sánchez Medina - Jefe de Oficina en Control Interno.