

**FORMATO
EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIAS
OFICINA DE CONTROL INTERNO - INVAMA**

1. ENTIDAD: INVAMA		2. DEPENDENCIA A EVALUAR: UNIDAD ATENCIÓN AL CLIENTE		
3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA: Administrar, apoyar y velar por los procesos relacionados con la atención al cliente a nivel interno y externo, a través de la formulación de estrategias y la implementación de una cultura del servicio, empleando para ello todas las herramientas tecnológicas y los canales de comunicación que posea la entidad, con orientación hacia la calidad, el mejoramiento continuo y el aumento de la satisfacción.				
4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL		5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
		5.1. INDICADOR	5.2. RESULTADO (%)	
1. Seguimiento y control a los requerimientos ingresados por los usuarios.		Gestión atención al cliente 100%	91%	La demora en la respuesta al reporte de daños, por falta de personal operativo para la ejecución del trabajo de campo, causado por la emergencia sanitaria que se tiene en el momento, retarda el cumplimiento de la ejecución en los tiempos estimados. La corrección en las direcciones de envío de facturas a los usuarios genera inconformidad.
2. Ajustar y rediseñar encuesta de satisfacción del usuario Medición de la percepción del usuario mediante encuesta de satisfacción.		Evaluar la percepción de los ciudadanos respecto a los servicios prestados por la institución.	100%	Se planteo realizar 750 encuestas inicialmente y se finalizó con una muestra de 820; por medio telefónico desde el Contac center, Aunque falta ajustar el instrumento de medición para que el diagnóstico de las necesidades sea más acertado, se cumplió con la aplicación de la misma.
3. Ejecución del plan de acción 2020		Total actividades propuestas / total actividades ejecutadas	45%	No se cumplió con el total de actividades propuestas para el año 2020.
4. Ajustes en la página PQRSD institucional cumpliendo con la normatividad y funcionalidad.		Canales de acceso de información	100%	Se agregó a la página PQRSD nuevas funciones para facilitar el ingreso de información detallada de las solicitudes. (adjuntar imágenes, videos, ciudad)

6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA: Una vez evaluados los compromisos adquiridos como resultado de lo anteriormente descrito y en cumplimiento a lo establecido en la ley 909 de 2004, artículo 39. Obligación de evaluar: ...“El Jefe de Control Interno o quien haga sus veces en las entidades u organismos a los cuales se les aplica la presente ley, tendrá la obligación de remitir las evaluaciones de gestión de cada una de las dependencias, con el fin de que sean tomadas como criterio para la evaluación de los empleados, aspecto sobre el cual hará seguimiento para verificar su estricto cumplimiento”, esta dependencia puede acceder al nivel SOBRESALIENTE, en el referentes de la evaluación de desempeño laboral individual.

7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO: Con respecto al ítem de Ejecutar las actividades del Plan Estratégico. No se evidencia, políticas claras con respecto al cumplimiento de este, diseñando estrategias claras que impacten en beneficio del usuario interno y externo.

Se evidencian debilidades en la gestión de las PQRSD, de acuerdo a los requisitos legales. Se evidencia incumplimiento por parte de los responsables de responder en los tiempos los derechos de petición, al igual que él profesional encargado de velar que estos se respondan en los tiempos de ley, incumpliendo lo preceptuado en la circular interna de fecha del 24 de enero de 2020, en el punto 5 y 6 que rezan respectivamente “5. El funcionario encargado debe dar respuesta en los tiempos de Ley, si no puede, debe informar esta situación al usuario, antes del vencimiento del término señalado por la Ley expresando los motivos de la demora y el plazo en que se le dará respuesta al peticionario en forma escrita. 6. Si se presenta incumplimiento por parte del funcionario que debe dar respuesta, se dará traslado de dicha situación a la personería para que inicie la respectiva investigación disciplinaria. No se evidencia remisión a la Personería en unos derechos de petición respondido con extemporaneidad.

Se encuentran debilidades en los seguimientos a los indicadores del proceso. Se deben implementar estrategias que permitan mejorar las metas de los indicadores.

Se implementó plan de mejoramiento, con el fin de subsanar las deficiencias existentes, evidenciándose incumplimiento de las acciones planteadas en el plan, además de ser ineficaz este.

8. FECHA: 28 de Enero de 2021

9. FIRMA:

Jorge Hernán Henao Zuluaga

Asesor Control Interno