

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL	Código: FOR-02-PRO-GD-01	
	FORMATO: ACTA DE REUNION	Versión: 01 Fecha: 19/12/2014	

ACTA No. 1010-2021-051

FECHA: 11 de mayo del 2021

HORA DE INICIO: 8 00 am

LUGAR: Video Llamada - aplicación MEET

ASISTENTES: Katherine Acosta: Profesional U, Dirección Atención al Ciudadano.
 Laura Olaya, Técnico Operativo. Dir. Talento Humano
 Lina Marcela Álvarez Hernández, Aux. Administrativo control interno

OBJETIVO DE LA REUNIÓN:

Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones programadas en el componente de “atención al ciudadano”, con corte al 30 de abril del 2021, determinando el porcentaje de avance.

ORDEN DEL DIA:

1. Introducción
2. Explicación de la metodología para la evaluación
3. Evaluación del cumplimiento de la ejecución de las actividades programadas en el componente y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano determinando el porcentaje de ejecución.
4. Conclusiones y recomendaciones
5. Cierre

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA:

1. Introducción: Según lo normado en el artículo 2 de la constitución Política Colombiana del 1991, el servicio al ciudadano es un fin esencial del estado, donde se articulan los principios derechos y deberes constitucionales, con un buen servicio, aunado a la asistencia que prestan las entidades en sus entes territoriales, donde a través de sus diferentes canales deben brindar información veraz, oportuna transparente y de calidad entre otras.
2. Explicación de la metodología para la evaluación: Para establecer el cumplimiento de las actividades programadas sobre el componente de atención al ciudadano se solicitaron las

 <p>Alcaldía Municipal Ibaqué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DOCUMENTAL</p>	<p>Código: FOR-02-PRO-GD-01</p>	
	<p>FORMATO: ACTA DE REUNION</p>	<p>Versión: 01 Fecha: 19/12/2014</p>	

evidencias que sustentan la ejecución de cada actividad programada, analizando y evaluando la coherencia de la evidencia con la actividad se establece el nivel de cumplimiento.

3. Evaluación del cumplimiento de la ejecución de las actividades programadas en el componente y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano determinando el porcentaje de ejecución.

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Meta Cuatrimestral	Indicador	Avance	Observación
Estructura Administrativa y Direccionamiento o Estratégico	1.1 Feria de trámites y servicios	Brindar a la ciudadanía jornadas que permitan socializar todos los trámites y servicios prestados por la Administración Central Municipal a través de las ferias virtuales donde se convocan las Secretarías o entes descentralizados más representativos	Nota: esta meta es la anual	Número de ferias realizadas en el periodo	17%	Esta feria se llama "Feria virtual de expogestion transparencia y servicios institucionales" se realizó una que se llama feria del SISBEN IV fue , como evidencia se tienen las actas, you tobe link: https://www.youtube.com/watch?v=3P_qHYCiV4w&list=PLBqGtPDrbaGSzH4MtFHvZd1LzX4mx4PS&ab_channel=Alcald%C3%ADaMunicipalIbaqu%C3%A9 Facebook life link: https://www.facebook.com/watch/live/?v=123653439737197&ref=watch_permalink Pagina web alcaldía link: https://www.ibaque.gov.co/porta/seccion/contenido/contenido.php?type=2&cnt=92&subtype=1&subcnt=493
						Mediante acta N° 1 del 16/03/2021, acta N° 2 del 24/03/2021 y acta N°3 del 31/03/2021, en estas mesas de trabajo se programaron 6 ferias así: Feria SISBEN IV (abril) Feria de la Salud y Desarrollo Social y Comunitario (mayo) Feria de la Movilidad y Secretaria General, Dirección de atención al ciudadano (mayo) Feria de Ventanilla Única del Constructor, secretaria de planeación (Julio) Feria de Reactivación Económica, secretaria de hacienda, gobierno, desarrollo económico, agricultura y desarrollo rural y secretaria de salud (agosto) Feria de Seguridad Ciudadana,

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL		Código: FOR-02-PRO-GD-01	
	FORMATO: ACTA DE REUNION		Versión: 01 Fecha: 19/12/2014	

						secretaria de Gobierno y Dirección de Espacio Público (octubre).
1.2	Presentación de los Informes cuatrimestrales del avance al componente a la Oficina de Control Interno.	Informes de seguimiento al cumplimiento de las acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	1	Número de informes realizados en el periodo.	100%	Se evidencia que a través de correo electrónico y memorando 020592 del 6/05/2021, se envía el avance al componente a la Oficina de control interno.
1.3	Implementación del chat Interactivo (Atención Virtual Ciudadano) y más herramientas que faciliten la comunicación con el ciudadano	Optimizar la comunicación virtual entre los usuarios y la Entidad, así como brindar orientación y asesoría oportuna e inmediata acerca de los distintos servicios y trámites de la administración Municipal por medio del chat.	14.000	Número de ciudadanos atendidos en el periodo	100%	Se evidencia que a través de correo electrónico y memorando 020592 del 6/05/2021, se envía el informe gerencial del chat virtual de encuesta el cual arroja un resultado de 15.551 ciudadanos a los cuales se les prestó atención a través del chat virtual, en la parte inferior derecha de la página web de la alcaldía se encuentra el icono del chat en el cual se puede elegir a la dependencia que se requiere hacer la solicitud.
1.4	Presentación de los informes consolidados de seguimiento a las ventanillas	Informes de seguimiento a las ventanillas	24: Nota; informes en el año	Numero de informes realizados en el periodo	100%	Informe del 04 al 07 de enero enviado el 11 de enero, informe del 08 al 21 de enero enviado el 22 de enero, informe del 22 al 27 de enero enviado el 29 de enero, informe del 29 al 15 de febrero enviado el 17 de febrero, informe del 16 al 19 de febrero enviado el 03 de marzo, informe del 22 al 26 de febrero enviado el 03 de marzo, informe del 01 al 06 de marzo enviado el 09 de marzo, informe del 08 al 13 de marzo enviado el 20 de marzo, informe del 15 al 20 de marzo enviado el 26 de marzo, informe del 23 al 26 de marzo enviado el 07 de abril, informe del 05 al 09 de abril enviado el 13 de abril, informe del 12 al 16 de abril enviado el 23 de abril, informe del 19 al 23 de abril enviado el 29 de abril e informe del 26 al 30 de abril enviado el 04 de mayo.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL	Código: FOR-02-PRO-GD-01	
	FORMATO: ACTA DE REUNION	Versión: 01 Fecha: 19/12/2014	

Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Socializar y difundir información de los canales de atención, trámites, servicios y correos electrónicos de las Dependencias a los ciudadanos	Que la ciudadanía conozca la información por medio de las redes sociales y página de la Alcaldía	24 publicaciones	Número de publicaciones socializadas en las redes sociales	38%	Mediante la página web de la alcaldía en el link: se evidencia los banners de las diferentes promociones institucionales que brinda la administración central: https://www.ibague.gov.co/port/index.php Para el periodo se evidencia que deberían tener 8 publicaciones dando cumplimiento a lo programado en el cuatrimestre y solo se evidenciaron 3 quedando pendiente 5 publicaciones en redes y/o pagina de la alcaldía.
	Talento Humano	3.1	De acuerdo al Decreto 4665 de 2007, se implementarán la capacitación es a los Servidores Públicos de la Alcaldía de Ibagué, dando cumplimiento al Plan Institucional de Capacitación. Crear una Estrategia de Comunicación	Fortalecer los conocimientos de 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 capacitaciones en: Atención al Ciudadano, Trabajo en equipo, mecanismos alternativos para solución de conflictos, Protocolos de Atención al Ciudadano, Código Único Disciplinario u otras.	12	Numero de capacitaciones	0%
3.2		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 buena atención al ciudadano	Incentivar a los servidores públicos para que continúen prestando una buena atención al ciudadano y mejorar la imagen de la Alcaldía de Ibagué	3	Numero de incentivos	0%	Sin avance

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL		Código: FOR-02-PRO-GD-01	
	FORMATO: ACTA DE REUNION		Versión: 01 Fecha: 19/12/2014	

	3.3	Sistema de estímulos de	Dentro del programa de Bienestar Social, realizar actividades para dar cumplimiento al sistema de estímulos a los servidores públicos de la Administración Municipal. (Reconocimientos-Quinquenios)	1	Contrato de bienestar	0%	Sin avance
Normativo y Procedimental	4.1	Informes de oportunidad de respuesta de trámites.	Realizar seguimiento a las diferentes Dependencias de la entidad por medio de la publicación de informes de oportunidad de respuesta de la página web de la alcaldía	12: Nota: se refiere a un informe mensual	Número de informes realizados y publicados en el periodo.	100%	Se realiza verificación en el link: https://www.ibague.gov.co/portal/seccion/contenido/index.php?type=3&cnt=159 En el cual evidenciamos las solicitudes de trámites y respuesta de las mismas, se publica solo en página web de la Alcaldía.
	4.2	Seguimiento a la oportunidad de respuesta a las peticiones, quejas y reclamos radicadas por los ciudadanos de la Administración Central Municipal.	Realizar visitas virtuales a las Diferentes Dependencias de las Secretarías de la Administración Municipal evidenciando el término de respuesta dada a las peticiones, quejas y reclamos radicadas por los ciudadanos para cumplir con los parámetros establecidos en la ley que tengan PQRS vencidos, las seis Dependencias más representativas.	24	Número de visitas de seguimiento realizadas a las Dependencias mensualmente	100%	En total se realizaron 24 visitas en el cuatrimestre a las unidades administrativas con mayor número de pqr vencidos. Las actas de dichas visitas están numeradas por mes de la siguiente manera: Mes de enero: actas del número 01 al número 06 Mes de febrero: actas del número 07 al número 12 Mes de marzo: actas del número 13 al número 18 Mes de abril: actas del número 19 al número 24
	4.3	Socialización del procedimiento de peticiones, quejas y reclamos con los servidores públicos.	Adelantar jornadas de socialización virtuales del procedimiento de peticiones, quejas y reclamos reglamentado dentro de la Administración Central Municipal, para acatar los lineamientos de términos de respuesta	2 socializaciones en el cuatrimestre	Número de socializaciones realizadas en el periodo	100%	Circular número 00006 del 03 de febrero (citación para el miércoles, 10 de febrero de 8:00 a 10:00 am) y circular número 000017 del 12 de abril (citación para el jueves, 15 de abril de 8:00 a 10:00 am) como evidencias de dicha actividad se dejan el acta 01 y acta 02 de dicha socialización, estas se llevaron a cabo de manera virtual se evidencia listado de asistencia.

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL	Código: FOR-02-PRO-GD-01	
	FORMATO: ACTA DE REUNION	Versión: 01 Fecha: 19/12/2014	

	4.4	Seguimiento a oportunidad de respuesta PQR	Enviar circular dirigida a todos los Directivos para que en sus respectivas Secretarías evacuen la mayor cantidad de PQRS en el plazo máximo de tres días antes de generar el informe final quincenal de oportunidad de respuesta a PQRS (este informe se envía a la	8	Número de circulares e informes enviados en el periodo	100%	<p>Las circulares de este periodo (enero – abril) fueron las siguientes: 00002 del 13 de enero, 000005 del 26 de enero, 000008 del 11 de febrero, 000010 del 23 de febrero, 000014 del 13 de marzo, 000015 del 23 de marzo, 000019 del 13 de abril y 000020 del 27 de abril.</p> <p>Cada quince días se envían informes a la Oficina de Control Disciplinario de los PQRS vencidos con el respectivo memorando para que dicha oficina tome las medidas pertinentes por el no cumplimiento de la oportunidad de respuesta ante los funcionarios. Semanalmente se envían requerimientos de contestación mediante informes de PQRS vencidos a las Dependencias, que van con circular de solicitud de contestación y se dan 2 días hábiles para dar respuesta a los PQRS en estado vencido.</p>
Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Aplicar y realizar Informe Gerencial de encuestas de Satisfacción al ciudadano	Conocer la percepción de la ciudadanía de los trámites y servicios que se prestan en la Alcaldía Municipal.	1	Número de informes realizados en el periodo	100%	<p>Se evidencia que a través de correo electrónico y memorando 020592 del 6/05/2021, se envía el informe gerencial de satisfacción al ciudadano el cual se puede consultar en el siguiente link: https://www.ibague.gov.co/portal/seccion/contenido/index.php?type=2&cnt=66</p>

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL	Código: FOR-02-PRO-GD-01	
	FORMATO: ACTA DE REUNION	Versión: 01 Fecha: 19/12/2014	

4. Conclusiones y Recomendaciones:

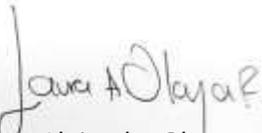
Revisadas y avaladas las evidencias que sustentan el nivel de ejecución de las actividades programadas a realizar en el componente atención al ciudadano del componente atención al ciudadano del plan anticorrupción vigencia 2021, se concluye que se encuentran implementadas 63% a 30 de abril del año en curso por lo tanto se recomienda continuar con la implementación de las actividades programadas a del componentes Consultadas y evaluadas las evidencias de ejecución de las actividades programadas Programar las actividades del componente de atención al ciudadano para la vigencia 2021, estableciendo metas cuantificables a realizar por el periodo de duración del plan, con el respectivo indicador que permita medir el cumplimiento.

5. Cierre.

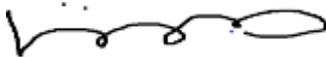
Siendo las 10:45 Am se da por terminada a la reunión en constancia firman:



Katherin Acosta, Profesional Universitario
 Secretaria General - Dirección Atención al Ciudadano



Laura Alejandra Olaya
 Técnico Operativo, Dir. Talento Humano



Lina Marcela Álvarez H.
 Aux. Administrativo, Ofi. Control Interno