

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

## ACTA No. 1010-2021- 080

**FECHA:** 10 de septiembre del 2021

**HORA DE INICIO:** 8 00 am

**LUGAR:** Video Llamada - aplicación MEET

**ASISTENTES:** Andrea Aldana Trujillo, jefe de oficina de control interno  
 Jhon Fredy Ortiz Cepeda, Director Atención al ciudadano  
 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 31 de agosto 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.

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

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 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
<b>Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico</b>	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		Número de ferias realizadas en el periodo	0%	Se evidencia que en el cuatrimestre del 1/05/2021 al 31/08/2021, no se evidencia avance en cuanto las ferias de servicios, así mismo se recomienda tener en cuenta el indicador programado a desarrollar según la actividad y meta producto.
	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 N° 44739 del 2/09/2021, se envía el avance al componente a la Oficina de control interno.
	1.3 Implementación del chat Interactivo (Atención Virtual al Ciudadano) y demás 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	78%	Se evidencia que a través de correo electrónico y memorando N° 44739 del 2/09/2021, se envía el informe gerencial del chat virtual de encuesta el cual arroja un resultado de 10.946 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, se realiza la prueba a través del chat interactivo a la dirección de atención al ciudad y la dirección de rentas sin obtener respuesta alguna en un tiempo de espera de alrededor de 2



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

**PROCESO:** GESTION DOCUMENTAL

**FORMATO:** ACTA DE REUNION

**Código:**  
FOR-02-PRO-  
GD-01

**Versión:** 01

**Fecha:**  
19/12/2014



							horas, por lo que se recomienda efectuar controles a esta herramienta la cual sebera ser evidenciada en el próximo seguimiento.
	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 3 al 7 de mayo enviado el 12 mayo, informe del 10 al 14 de mayo enviado el 20 de mayo, informe del 18 al 21 de mayo enviado el 27 de mayo , informe del 24 al 31 de mayo enviado el 2 de junio, informe del 1 al 5 de junio enviado el 10 de junio, informe del 9 al 11 de junio enviado el 17 de junio, informe del 15 al 18 de junio enviado el 25 de junio informe del 21 al 25 de junio enviado el 30 de junio, informe del 28 al 2 de julio enviado el 8 de julio, informe del 12 de julio al 16 enviado el 22 de julio, informe del 19 al 23 de julio enviado el 28 de julio, informe del 26 al 30 de julio enviado el 5 de agosto, informe del 2 al 6 de agosto enviado el 10 de agosto informe del 9 al 13 de agosto enviado el 18 de agosto, informe del 17 al 20 de agosto enviado el 25 de agosto, informe del 23 al 25 de agosto enviado el 31 de agosto
<b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>	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 redessociales y página de la Alcaldía	24 publicaciones	Número de publicaciones socializadas en las redes sociales	25%	Mediante la página web de la alcaldía en el link: <a href="https://www.facebook.com/alcaldiaibague">https://www.facebook.com/alcaldiaibague</a> Para este cuatrimestre se evidencia 2 publicaciones de 8 una del 18 de junio donde a referencia a la liquidación del impuesto predial y otra del 11 de agosto, sobre la línea de antifraude.
	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 o 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	12	Numero de capacitaciones	25%	Capacitación virtual 24 de mayo comfatolima 67 funcionarios asistieron convocado mediante circular 025 del 25/05/2021, explicación de los canales de comunicación y atención al ciudadano quedando pendiente 3.



Talento Humano	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	equipo, mecanismos alternativos para solución de conflictos, Protocolos de Atención al Ciudadano, Código Único Disciplinario u otras. 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 sin contrato de bienestar.
	3.3	Sistema de estímulos	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
	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: <a href="https://www.ibague.gov.co/portal/seccion/contenido/index.php?type=3&amp;cnt=159">https://www.ibague.gov.co/portal/seccion/contenido/index.php?type=3&amp;cnt=159</a> En el cual evidenciamos las solicitudes de trámites y respuesta de las mismas, se publica solo en página web de la Alcaldía.
Normativo y Procedimental	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 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 mayo: actas del número 025 al número 30 Mes de junio: actas del número 31 al número 36 Mes de julio: actas del número 37 al número 42 Mes de agosto: actas del número 43 al número 48



	<p><b>4.3</b> Socialización del procedimiento de peticiones, quejas y reclamos con los servidores públicos.</p>	<p>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</p>	<p>2 socializaciones en el cuatrimestre</p>	<p>Número de socializaciones realizadas en el periodo</p>	<p>100%</p>	<p>Circular número 0028 del 10 de junio (citación para el jueves 17 de junio 10:00 am por meet) y circular número 00036 del 12 de agosto (citación para el miércoles 18 de agosto de 8 a 10 am por meet) como evidencias de dicha actividad se dejan el acta 03 de 17/06/2021, y acta 02 del 18/08/2021, de dicha socialización, estas se llevaron a cabo de manera virtual se evidencia listado de asistencia, contando con asistencia de 65 funcionarios.</p>
	<p><b>4.4</b> Seguimiento a oportunidad de respuesta PQR</p>	<p>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</p>	<p>8</p>	<p>Número de circulares e informes enviados en el periodo</p>	<p>100%</p>	<p>Las circulares de este periodo (mayo -agosto) fueron las siguientes: 0022 del 12 de mayo, 0025 del 26 de mayo, 0027 del 10 de junio, 0030 del 28 de junio, 0031 del 13 de julio, 00033 del 27 de julio, 0037 del 12 de agosto y 0038 del 27 de agosto.  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>

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


<b>Relacionamiento con el ciudadano</b>	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%	Se evidencia que a través de correo electrónico y circular 39 del 3 de septiembre /2021, se envía el informe gerencial de satisfacción al ciudadano el cual se puede consultar en el siguiente link: <a href="https://www.ibague.gov.co/portal/seccion/contenido/index.php?type=2&amp;cnt=66">https://www.ibague.gov.co/portal/seccion/contenido/index.php?type=2&amp;cnt=66</a> . Queda pendiente realizar un plan piloto para la reactivación de los canales presenciales los cuales ya se enviaron memorandos N° 45505 del 7/09/2021, a las secretarías de Transito, Sisbén, Movilidad y cobro coactivo., también se cito a mesa de trabajo para explicar la metodología.

#### 4. Conclusiones y Recomendaciones:


Se pudo evidenciar a través del reporte y la ejecución de las actividades programadas a realizar en el componente atención al ciudadano del plan anticorrupción con corte al 31/08/2021, un avance del 64%; se recomienda a las dos Direcciones Atención al Ciudadano y Talento Humano establecer controles efectivos para la ejecución de las actividades programadas, se reitera las mismas recomendaciones a las dos Direcciones con el fin de establecer metas cuantificables a realizar por el periodo de duración del plan con el respectivo indicador de cumplimiento.


#### 5. Cierre.

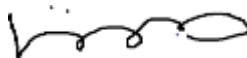
Siendo las 10:30 Am se da por terminada a la reunión en constancia firman:

  
 Andrea Aldana Trujillo  
 jefe de oficina de control interno

  
 Jhon Fredy Ortiz Cepeda  
 Director Atención al ciudadano

  
 Katherine Acosta, Profesional Universitario  
 Dirección de Atención al ciudadano

  
 Laura Alejandra Olaya  
 Técnico Operativo Dir. T.H

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