

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>Proceso:</b> GESTIÓN DOCUMENTAL	<b>Código:</b> FOR-02-PRO-GD-01	
		<b>Versión:</b> 01	
	<b>FORMATO:</b> ACTA DE REUNIÓN	<b>Fecha:</b> 2014/12/19	
		<b>Página:</b> Página 1 de 11	

ACTA No. 1010-2022-050

FECHA: Septiembre 9 del 2022

HORA DE INICIO: 8:00 am

LUGAR: Oficina de Control Interno

ASISTENTES: Katherine Acosta,  
Profesional U, Dirección Atención al Ciudadano.  
Katherine Villanueva,  
Profesional Universitario Dir. Talento Humano  
Linda Cerquera Carvajal,  
Contratista, Oficina de Control Interno

**OBJETIVO DE LA REUNIÓN:**

Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones programadas en el cuarto componente de "Atención al Ciudadano", con corte al 31 de agosto del 2022, determinando el porcentaje de avance.

**ORDEN DEL DIA:**

Introducción

Explicación de la metodología para la evaluación

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.

Conclusiones y recomendaciones

Cierre

**DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA:**

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.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, cuenta con 7 dimensiones y 17 políticas entre las que se encuentra la Dimensión de Gestión para el resultado con valores y la política de servicio al ciudadano, en su versión actualizada mediante el Decreto 1499 de 2017.

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,

	<b>Proceso:</b> GESTIÓN DOCUMENTAL	<b>Código:</b> FOR-02-PRO-GD-01	
	<b>FORMATO:</b> ACTA DE REUNIÓN	<b>Fecha:</b> 2014/12/19	
		<b>Versión:</b> 01	
		<b>Página:</b> Página 2 de 11	

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 Dirección o Estrategico	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	3/2	Numero de ferias realizadas en el periodo	100%	Se evidencia a través del informe el cual está publicado en la página web de la Alcaldía <a href="https://www.ibague.gov.co/portal/admin/archivos/publicaciones/2022/45636-DOC-20220831130106.pdf">https://www.ibague.gov.co/portal/admin/archivos/publicaciones/2022/45636-DOC-20220831130106.pdf</a> , la segunda feria de servicios en el marco de la rendición de cuentas el día 25/07/2022, en el Museo panóptico de Ibagué.
	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.	3/2	Número de informes realizados en el periodo.	100%	Se evidencia que a través del correo electrónico allegan el informe del seguimiento, con el fin de evidenciar los avances de las actividades programadas.
	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	6.101/7.000	Número de ciudadanos atendidos en el año	87%	En el segundo cuatrimestre se atendieron 6.101 ciudadanos informe que se encuentra en el siguiente link: <a href="http://pisami.ibague.gov.co/app/PISAMI/modulos/administrativa/gestiondocumental/maestros/radicacion_pqr_publica/ind">http://pisami.ibague.gov.co/app/PISAMI/modulos/administrativa/gestiondocumental/maestros/radicacion_pqr_publica/ind</a>



			trámites de la administración Municipal por medio del chat.				<a href="#">ex act.php</a> En el momento del seguimiento se evidencia que la secretaria de movilidad, no responde el chat en el tiempo de (1) una hora.
1.4	Presentación de los informes consolidados de seguimiento a las ventanillas	Informes de seguimiento a las ventanillas	52/36	Numero de informes realizados en el periodo	100%		Se evidencia el informe de los reportes así:  Informe del 01 al 06 de mayo enviado el 11 de mayo, Informe del 09 al 13 de mayo enviado el 19 de mayo, Informe del 16 al 20 de mayo enviado el 25 de mayo, Informe del 23 al 27 de mayo enviado el 01 de junio, Informe del 31 de mayo al 03 de junio enviado el 07 de junio, Informe del 06 al 10 de junio enviado el 15 de junio, Informe del 13 al 17 de junio enviado el 23 de junio, Informe del 21 al 23 de junio enviado el 30 de junio e Informe del 28 de junio al 01 de julio enviado el 06 de julio, Informe del 05 de julio al 08 de julio enviado el 13 de julio, Informe del 11 de julio al 15 de julio enviado el 19 de julio, Informe del 18 de julio al 22 de julio enviado el 26 de julio, Informe del 25 de julio al 29 de julio enviado el 05 de agosto, Informe del 01 de agosto al



							<p>05 de agosto enviado el 09 de agosto, Informe del 08 de agosto al 12 de agosto enviado el 24 de agosto, Informe del 16 de agosto al 19 de agosto enviado el 26 de agosto, Informe del 22 de agosto al 26 de agosto e Informe del 29 de agosto al 02 de septiembre.</p> <p>Esta información es enviada a los correos de las ventanillas únicas informando el mal proceder en el momento de la radicación con el fin de obtener una acción correctiva.</p>
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	24/16	Número de publicaciones socializadas en las redes sociales	100%	Se evidencia a través de informe de seguimiento allegado a esta oficina la difusión de los diferentes canales de atención que tiene la Alcaldía de Ibagué para la ciudadanía en general.
Talento Humano	3.1	Incluir en el plan Institucional de capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Desarrollar dos capacitaciones semestrales enfocadas a fortalecer la atención al ciudadano	4/2	Numero de capacitaciones	50%	Se evidencia a través del informe de seguimiento allegado a esta oficina:  1. Taller Servicio de Atención al Ciudadano y Cultura de la Inclusión, desarrollada el 17 de junio y 1 de julio, con una intensidad



							<p>horaria de 6 horas. (Se adjuntan 8 certificados de participación).</p> <p>2. Seminario actualización en herramientas y protocolos para la atención y servicio al ciudadano en el marco de la política MIPG, los días 14, 15 y 16 de julio, con una intensidad de 20 horas. (Se adjuntan 2 certificados de participación).</p>
	3.2	Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano	Entrega de un incentivo al funcionario con mejor desempeño en atención al ciudadano.	1	Numero de incentivos	0%	No hubo 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	12/8	Número de informes realizados y publicados en el periodo.	100%	<p>Se evidencia a través del informe publicado en la página de la Alcaldía <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></p> <p>El reporte y análisis del seguimiento a la oportunidad de respuesta de los trámites, estableciendo que las Secretarías más críticas en</p>



Normativo y Procedimental						vencimiento son: Movilidad, Hacienda, Gobierno y Planeación.
	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 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.	72/48	Número de visitas de seguimiento o realizadas a las dependencias mensualmente.	100% Mediante memorando 029130 del 25 de mayo de 2022, se visitaron las siguientes dependencias: *Movilidad – Dirección de trámites y servicios. *Dirección de Justicia. *Dirección de Gestión del Riesgo y Atención de desastres. *Dirección información y Aplicación de la Norma Urbanística. *Movilidad – Dirección Operativa y Control de Tránsito. *Dirección de Rentas Mediante memorando 031731 del 09 de junio de 2022, se visitaron las siguientes dependencias: * Movilidad - Dirección de Trámites y Servicios. * Dirección de Justicia. * Dirección de Rentas. * Dirección de Gestión del Riesgo y Atención de Desastres. * Dirección de Información y Aplicación de la Norma Urbanística. * Dirección de Tesorería – Grupo Cobro Coactivo.



						<p>Mediante Memorando 036615 del 13 de julio, se visitaron las siguientes dependencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Movilidad - Dirección de Trámites y Servicios.</li> <li>*Dirección de Justicia. *Dirección de Tesorería - Grupo Cobro Coactivo.</li> <li>*Dirección de Rentas.</li> <li>*Dirección de Información y Aplicación de la Norma Urbanística.</li> <li>*Dirección de Gestión del Riesgo y Atención de Desastres.</li> </ul> <p>Mediante Memorando 041801 del 11 de agosto, se visitaron las siguientes dependencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Movilidad Dirección de Trámites y Servicios. *</li> <li>Dirección de Hacienda de Rentas.</li> <li>* Dirección de Tesorería. *</li> <li>Dirección de Gobierno - Justicia.</li> <li>* Secretaría de Infraestructura</li> </ul> <p>Se realizaron 24 visitas en el cuatrimestre a las unidades administrativas con mayor número de pqr vencidos.</p>
--	--	--	--	--	--	--



4.3	Socialización del procedimiento de peticiones, quejas y reclamos con los servidores públicos.	Adelantar jornadas de socialización del procedimiento de peticiones, quejas y reclamos reglamentado dentro de la Administración Central Municipal, para acatar los lineamientos de términos de respuesta	6/4	Número de socializaciones realizadas en el periodo	100%	Circular número 000032 del 14 de junio (citación para el jueves, 23 de junio a las 8:00 am) y circular número 000048 del 22 de agosto (citación para el martes, 23 de agosto a las 8:00 am) como evidencias de dicha actividad se dejan el acta 03 y acta 04 de dicha socialización.
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 oficina de Control Disciplinario	24/16	Número de circulares e informes enviados en el periodo	100%	A través de circulares: 000020 del 10 de mayo, 000028 del 25 de mayo, 000031 del 09 de junio, 000034 del 30 de junio, 000038 del 13 de julio, 000041 del 27 de julio y 000044 del 10 de agosto 000049 del 26 de agosto, se informa a todas las unidades Administrativas el debido proceso en cuanto a los PQR, así mismo se envía con copia a la Oficina de Control Único Disciplinario.  Así mismo se puede evidenciar el seguimiento en los informes publicados en la Web de la Alcaldía. <a href="https://www.ibague.gov.co/portal/seccion/contenido/contenido.php?type=2&amp;cnt=3&amp;subtype=1&amp;subcnt=379">https://www.ibague.gov.co/portal/seccion/contenido/contenido.php?type=2&amp;cnt=3&amp;subtype=1&amp;subcnt=379</a> .



	4.5	Informe de la oportunidad de respuesta de los traslados por competencia	Realizar seguimiento a las diferentes dependencias de la entidad por medio de informes de oportunidad de los traslados por competencia	12/8	Numero de informes realizados y enviados en el periodo	100%	Este control se evidencia a través de informes mensuales allegados a través de los correos institucionales así:  *Informe mes de mayo enviado el 01 de junio. *Informe mes de junio enviado el 11 de julio. *Informe mes de julio enviado el 02 de agosto. *Informe mes de agosto enviado el 09 de septiembre de 2022.
	4.6	Seguimiento a las Dependencias con mayor número de peticiones trasladadas fuera de término	Realizar visitas a las diferentes Dependencias de las Secretarías de la Administración Municipal con mayor número de peticiones trasladadas fuera de término.	72/48	Número de visitas de seguimiento o realizadas a las Dependencias mensualmente	100%	Mediante Memorando 026614 del 11 de mayo, se visitaron las siguientes dependencias:  *Dirección de Trámites y Servicios Movilidad. *Dirección de Justicia. *Secretaria de Infraestructura. *Secretaria de Gobierno. *Secretaria de Planeación. *Dirección de Ambiente, Agua y Cambio Climático.  Mediante Memorando 031733 del 09 de junio, se visitaron las siguientes dependencias: *Dirección de Trámites y Servicios Movilidad. *Dirección de Justicia. *Secretaria de Infraestructura.



							<p>*Secretaría de Gobierno.</p> <p>*Secretaría de Planeación.</p> <p>*Dirección de Ambiente, Agua y Cambio Climático.</p> <p>Mediante Memorando 036092 del 11 de julio, se visitaron las siguientes dependencias:</p> <p>* Dirección de Rentas</p> <p>* Movilidad – Dirección de Asuntos Jurídicos.</p> <p>* Movilidad – Dirección de Trámites y Servicios.</p> <p>* Secretaría de Infraestructura</p> <p>* Dirección de Ordenamiento Territorial Sostenible</p> <p>* Dirección de Cobro Coactivo.</p> <p>Mediante.</p> <p>Memorando 041796 del 11 de agosto, se visitaron las siguientes dependencias:</p> <p>*Secretaría de Infraestructura</p> <p>*Movilidad – Dirección de Trámites y Servicios</p> <p>*Dirección de Rentas</p> <p>*Dirección de Asuntos Jurídicos</p> <p>Movilidad</p> <p>*Secretaría de Gobierno</p> <p>*Dirección de Gobierno – Justicia.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--

 Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7	<b>Proceso:</b> GESTIÓN DOCUMENTAL	<b>Código:</b> FOR-02-PRO-GD-01	
	<b>FORMATO:</b> ACTA DE REUNIÓN	<b>Versión:</b> 01 <b>Fecha:</b> 2014/12/19 <b>Página:</b> Página 11 de 11	

						Mes de mayo: actas de la número 25 a la número 30  Mes de junio: actas de la número 31 a la número 36  Mes de julio: actas de la número 37 a la número 42  Mes de agosto: actas de la número 43 a la número 48
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.	3 / 2	Número de informes realizados en el periodo	100% Se evidencia en el siguiente link el informe:  <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>  En el cual podemos observar la medición por parte de la Dirección de Atención al Ciudadano, de la información que suministran las unidades Administrativas.

#### 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 de agosto del 2022, un avance del 88%.

Así mismo y teniendo en cuenta la efectividad de los seguimientos se hacen las siguientes recomendaciones:

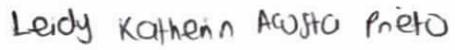
- Emitir circular mensual con el fin de detectar las dependencias que no están atendiendo el chat adecuadamente con copia a la Oficina de control interno y mencionar que los jefes de cada Dependencia deben realizar seguimiento a sus enlaces.
- En cuanto a los buzones de sugerencias se recomienda volver a activarlos, así mismo mediante circular y/o capacitación socializar a los funcionarios y enlaces de ventanilla los formatos para PQRSDF, y otros con que cuente en la actualidad la Alcaldía de Municipal Ibagué.

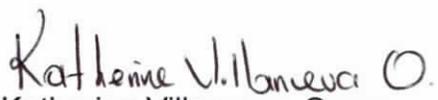
 Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7	<b>Proceso:</b> GESTIÓN DOCUMENTAL	<b>Código:</b> FOR-02-PRO-GD-01	
	<b>FORMATO:</b> ACTA DE REUNIÓN	<b>Versión:</b> 01	
	<b>Fecha:</b> 2014/12/19		
	<b>Página:</b> Página 12 de 11		

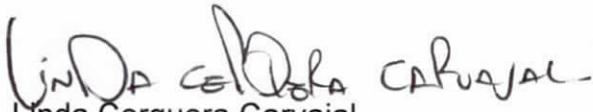
- Se recomienda que las visitas de seguimiento se realicen de forma presencial con el fin de obtener una apreciación más asertiva del ciudadano en cada unidad administrativa.
- En cuanto al seguimiento de las actividades de la Dirección de Talento Humano se reitera la recomendación de anteriores seguimientos, establecer controles efectivos para la ejecución de las actividades programadas, así como las metas cuantificables en el periodo de duración.

Cierre.

Siendo las 11:00 Am se da por terminada a la reunión en constancia firman:

  
 Katherine Acosta, Profesional U.  
 Dirección de Atención al ciudadano

  
 Katherine Villanueva Ocampo, Profesional U.  
 Dirección de Talento Humano

  
 Linda Cerquera Carvajal  
 Contratista, Oficina de Control Interno