

 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. 1010-2023-001

**FECHA:** Enero 10 del 2023

**HORA DE INICIO:** 2:00 pm

**LUGAR:** Oficina de Control Interno

**ASISTENTES:** Katherine Acosta, Profesional U, Dirección Atención al Ciudadano.  
 Katherine Villanueva Ocampo, Profesional Universitaria Dirección T.H  
 Laura Olaya, Técnico Operativo Dirección de T.H  
 Lina Marcela Álvarez Hernández, Aux. Administrativo 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

diciembre del 2022, 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.

versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma PISAMI y/ode Intranet de la Administración Municipal. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

 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	

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, cuenta con 7 dimensiones y 19 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, 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 Direccional 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	3/3	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://drive.google.com/drive/folders/1vYbBiNIZ32iznWsgyHGu_L4a9CCwAOKR">https://drive.google.com/drive/folders/1vYbBiNIZ32iznWsgyHGu_L4a9CCwAOKR</a> la primera feria de servicios en el marco de la Alcaldía al barrio el día 22/12/2022, la cual se llevó a cabo en las instalaciones del parque deportivo 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.	3/3	Número de informes realizados en el periodo.	100%	Se evidencia que a través del correo electrónico allegan el informe del seguimiento al igual que a la Dirección de Fortalecimiento Institucional, con el fin de evidenciar los avances de las actividades programadas.



versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma PISAMI y/ode Intranet de la Administración Municipal. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<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	

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.	21.000/21.802	Número de ciudadanos atendidos en el año	100%	En el tercer trimestre se atendieron 4.471 ciudadanos informe que se encuentra en el siguiente link: <a href="https://ibague.gov.co/portal/admin/archivos/publicaciones/2023/46601-DOC-0230105144434.pdf">https://ibague.gov.co/portal/admin/archivos/publicaciones/2023/46601-DOC-0230105144434.pdf</a>  Se escribió como prueba al chat de atención al ciudadano
1.4	Presentación de los informes consolidados de seguimiento a las ventanillas	Informes de seguimiento a las ventanillas	52/52	Numero de informes realizados en el periodo	100%	Informe seguimiento a la ventanilla del 29 al 02 de septiembre enviado el 06 de septiembre, Informe seguimiento a la ventanilla del 05 al 09 de septiembre enviado el 29 de noviembre, Informe seguimiento a la ventanilla del 12 al 16 de septiembre enviado el 23 de septiembre, Informe seguimiento a la ventanilla del 19 al 23 de septiembre enviado el 30 de septiembre, Informe seguimiento a la ventanilla del 26 al 30 de septiembre enviado el 07 de octubre, Informe seguimiento a la ventanilla del 03 al 07 de octubre enviado el 20 de octubre, Informe seguimiento a la ventanilla del 10 al 13 de octubre enviado el 22 de octubre, Informe seguimiento a la ventanilla del 18 al 22 de octubre enviado el 31 de octubre, Informe seguimiento a la ventanilla del 24 al 29 de octubre enviado el 03 de noviembre, Informe seguimiento a la ventanilla del 31 de octubre al 04 de noviembre enviado el 11 de noviembre, Informe seguimiento a la ventanilla del 08 al 11 de noviembre enviado el 19 de noviembre, Informe seguimiento a la ventanilla del 15 al 19 de noviembre enviado el 26 de noviembre, Informe seguimiento a la ventanilla del 21 de noviembre al 26 de



versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma PISAMI y/ode Intranet de la Administración Municipal. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué



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

							<p>noviembre enviado el 05 de diciembre, Informe seguimiento a la ventanilla del 28 de noviembre al 02 de diciembre, Informe seguimiento a la ventanilla del 05 de diciembre al 09 de diciembre enviado el 20 de diciembre, Informe seguimiento a la ventanilla del 12 de diciembre al 16 de diciembre enviado el 21 de diciembre, Informe seguimiento a la ventanilla del 19 de diciembre al 23 de diciembre e Informe seguimiento a la ventanilla del 26 de diciembre al 30 de diciembre.</p>
<p><b>Fortalecimiento de los canales de atención</b></p>	<p>2.1</p>	<p>Socializar y difundir información de los canales de atención, trámites, servicios y correos electrónicos de las Dependencias a los ciudadanos</p>	<p>Que la ciudadanía conozca la información por medio de las redes sociales y página de la Alcaldía</p>	<p>24/24</p>	<p>Número de publicaciones socializadas en las redes sociales</p>	<p>100%</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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. Banner "Chat virtual" - septiembre</li> <li>2. Banner "Encuesta de satisfacción trámites y servicios en línea" - septiembre</li> <li>3. Pieza gráfica "Horario especial atención al público" - octubre</li> <li>4. Pieza gráfica "Medios de recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias" - octubre</li> <li>5. Pieza gráfica "Información para radicar PQR de manera virtual" - noviembre</li> <li>6. Pieza gráfica "Información para radicar PQR de manera presencial" - noviembre</li> <li>7. Pieza gráfica "Horarios de radicación de la ventanilla" - diciembre</li> <li>8. Pieza gráfica "Línea anticorrupción" - diciembre</li> </ol>

versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma PISAMI y/ode Intranet de la Administración Municipal. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

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

<b>Talento Humano</b>	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	4/4	Numero de capacitaciones	100%	<p>Durante el periodo se desarrollaron las siguientes capacitaciones enfocadas en Atención al Ciudadano:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Jornada de actualización en Políticas de racionalización de trámites y atención integral al ciudadano, con una intensidad de 12 horas y en el cual participaron 4 funcionarios de la Dirección de Atención al ciudadano. (Se adjuntan certificados de participación)</li> <li>Curso de lenguaje de señas, con una duración de 5 meses, el cual se finalizó en el mes de diciembre, al cual se inscribieron 13 funcionarios de la administración municipal. A la fecha no se ha recibido el listado de los funcionarios que finalizaron con éxito el curso.</li> <li>Curso de redacción y ortografía, con una duración de 8 horas y en el cual se certificaron 30 funcionarios.</li> </ol>
	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	100%	Se seleccionó el funcionario teniendo en cuenta el memorando 1110-044473 del 12/09/2022, en cual se evidencia a través de la contestación oportuna de los del CHAT Virtual, el funcionario Iván Montero con un total de 185 solicitudes contestadas virtualmente.
<b>Normativo y Procedimental</b>	4.1	Informes de oportunidad de respuesta de trámites.	Realizar seguimiento a las de diferentes Dependencias de la entidad por medio de la publicación de informes de oportunidad de respuesta de la página web de la alcaldía	12 /12	Número de informes realizados y publicados en el periodo.	100%	Se han realizado informes mensuales de oportunidad de respuesta a los trámites de las Dependencias en el periodo comprendido entre septiembre - diciembre, estos se publican en el la página web de la Alcaldía en el siguiente 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> . El reporte y análisis del seguimiento a la

versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma PISAMI y/ode Intranet de la Administración Municipal. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113359-7</p>	<p><b>PROCESO: GESTION DOCUMENTAL</b></p>	<p><b>Código:</b> FOR-02-PRO-GD-01</p>	
		<p><b>FORMATO: ACTA DE REUNION</b></p>	

Normativo y Procedimental						oportunidad de respuesta de los tramites, estableciendo que las Secretarías más críticas en vencimiento son: Movilidad, Hacienda, Gobierno y Planeación.
	4.2	Seguimiento a la oportunidad de respuesta a las peticiones, quejas y reclamos radicados 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 radicados por los ciudadanos para cumplir con los parámetros establecidos en la ley que tengan PQRS vencidos, las seis Dependencias más representativas.	72/72	Número de visitas de seguimiento o realizadas a las dependencias mensualmente.	100%  Durante el periodo de septiembre - diciembre, se realizaron visitas a las diferentes Dependencias de las Secretarías de la Administración Municipal evidenciando el término de respuesta dada a las peticiones, quejas y reclamos radicados por los ciudadanos para cumplir con los parámetros establecidos en la ley que tengan PQRS vencidos, las seis Dependencias más representativas.  Visitas mes de septiembre (memorando 051795 del 28 de septiembre) en donde se citaron las siguientes Dependencias: Movilidad, rentas, Cobro coactivo, DIANU, Infraestructura, Justicia, Educación, GPAD
	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 / 6	Número de socializaciones realizadas en el periodo	100%  La citación a estas socializaciones se desarrolló mediante las siguientes circulares:  Circular número 000057 del 13 de octubre (citación para el viernes, 21 de octubre a las 8:00 am) y circular número 000062 del 10 de noviembre (citación para el jueves, 17 de noviembre a las 8:00 am) como evidencias de dicha actividad se dejan el acta 05 y acta 06 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	24 / 24	Número de circulares e informes enviados en el periodo	100%  Las circulares de este periodo (septiembre - diciembre) fueron las siguientes: 000052 del 12 de septiembre, 000054 del 28 de septiembre, 000056 del 10 de octubre, 000059 del 25 de octubre, 000065 del 10 de noviembre, 000070 del 26 de noviembre, 000077 del 13 de

versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma PISAMI y/ode Intranet de la Administración Municipal. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué





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



			envía a la oficina de Control Disciplinario				diciembre y 000078 del 26 de diciembre. 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 en la página web de la Alcaldía la publicación de los informes así: <a href="https://www.ibague.gov.co/portal/seccion/contenido/contenido.php?type=2&amp;cnt=3&amp;subtipo=1&amp;subcnt=379#gsc.tab=0">https://www.ibague.gov.co/portal/seccion/contenido/contenido.php?type=2&amp;cnt=3&amp;subtipo=1&amp;subcnt=379#gsc.tab=0</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/ 12	Numero de informes realizados y enviados en el periodo	100%	Realizar seguimiento a las diferentes Dependencias de la entidad por medio de informes de oportunidad de respuesta de los traslados por competencia fuera de términos de manera mensual.  Informe mes de septiembre enviado el 04 de octubre Informe mes de octubre enviado el 04 de noviembre Informe mes de noviembre enviado el 03 de diciembre Informe mes de diciembre enviado el 03 de enero	
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 / 72	Número de visitas de seguimiento realizadas a las Dependencias mensualmente	100%	Visitas mes de septiembre (memorando 051900 del 28 de septiembre) en donde se citaron las siguientes Dependencias: Infraestructura, Dirección de Trámites y servicios Movilidad, Dirección operativa movilidad, rentas, gobierno, ambiente y gestión del riesgo. Visitas mes de octubre (memorando 057939 del 25 de octubre) en donde se citaron las siguientes Dependencias: Dirección de Rentas Movilidad - Dirección de Trámites y Servicios Dirección Operativa y Control al Tránsito Secretaría de Movilidad Secretaría de Gobierno Secretaría de Agricultura	



versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma PISAMI y/ode Intranet de la Administración Municipal. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

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

						<p>Despacho</p> <p>Las visitas del mes de noviembre (memorando 064988 del 26 de noviembre) en donde se citaron las siguientes Dependencias:</p> <p>Dirección de Rentas Movilidad - Dirección de Trámites y Servicios Dirección de Ambiente, Agua y Cambio Climático Dirección de Justicia Secretaría de Gobierno Dirección de Asuntos Jurídicos de Tránsito</p> <p>Visitas del mes de diciembre (memorando 067595 del 13 de diciembre) en donde se citaron las siguientes Dependencias: Dirección de Rentas Movilidad - Dirección de Trámites y Servicios Dirección de Agua y Cambio Climático Dirección de Justicia Dirección Operativo y Control de Tránsito Dirección de Recursos Físicos</p> <p>En total se realizaron 24 visitas en el cuatrimestre a las unidades administrativas con mayor número de peticiones trasladadas fuera de términos. Las actas de dichas visitas están numeradas por mes de la siguiente manera:</p> <p>Mes de septiembre: actas del número 49 al número 54 Mes de octubre: actas del número 55 al número 60 Mes de noviembre: actas del número 61 al número 66 Mes de diciembre: actas del número 67 al número 72.</p>	
<p><b>Relacionamiento con el ciudadano</b></p>	<p>5.1</p>	<p>Aplicar y realizar Informe Gerencial de encuestas de Satisfacción a ciudadano</p>	<p>Conocer la percepción de la ciudadanía de los trámites y servicios que se prestan en la Alcaldía Municipal.</p>	<p>3 / 3</p>	<p>Número de informes realizados en el periodo</p>	<p>100%</p>	<p>El link del informe gerencial de encuestas y chat virtual del periodo comprendido entre septiembre y diciembre del 2022 se envió a la Oficina de Control Interno y se encuentra publicado en el siguiente:</p>

versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma PISAMI y/ode Intranet de la Administración Municipal. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué



 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	

						<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:

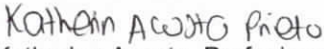
Se pudo evidenciar a través del reporte y la ejecución de las actividades programadas a realizar en el componente atención al ciudadano del plan anticorrupción con corte al 31 de diciembre del 2022, un avance del **100%**.

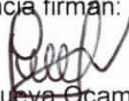
Así mismo y teniendo en cuenta la efectividad de los seguimientos se hacen las siguientes recomendaciones:

- ✓ En cuanto a la actividad 5.1 se recomienda que la encuesta de satisfacción al ciudadano cambie su metodología de medición, con el fin de obtener un resultado más objetivo, por lo cual se recomienda hacer visitas relámpago a las dependencias con el fin de verificar la aplicación y veracidad de la encuesta de satisfacción al ciudadano, o implementar una acción la cual logre el objetivo que es el conocer cómo está la precepción del ciudadano frente a esa solicitud o tramite que se está solicitando
- ✓ 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.
- ✓ 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.

#### 5. Cierre.

Siendo las 3:15 pm 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

  
 Lina Marcela Álvarez H.  
 Aux. Auxiliar Administrativo O.C.I

  
 Laura Olaya, Técnico Operativo  
 Dirección de Talento Humano

versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma PISAMI y/ode Intranet de la Administración Municipal. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué