



Ibagué Evolucionó

Secretaría General

Informe de Gestión 2020 – 2023



ANDRÉS HURTADO
ALCALDE DE IBAGUÉ





Tabla de Contenido

Introducción	3
Metodología	4
Aspectos Administrativos	5
Misión	5
Organigrama de la Secretaría.	5
Funciones Secretaría General	6
Dirección de Atención al Ciudadano	6
Grupo de Relaciones Estratégicas	8
Relación de planta de personal (Despacho y Direcciones).	8
Cumplimiento del programa de gobierno	9
Aspectos estratégicos y misionales	10
Dirección de Atención al Ciudadano	10
Oficina de Comunicaciones	14
Grupo de Relaciones Estratégicas	20
Despacho Secretaría General	25
Gestión Secretaría General	28
Políticas de Gestión	31
Ejecución Presupuestal	36
Participación en juntas directivas y comités	37
Compromisos administrativos por atender	39
Retos y recomendaciones	40
Anexos digitales	41





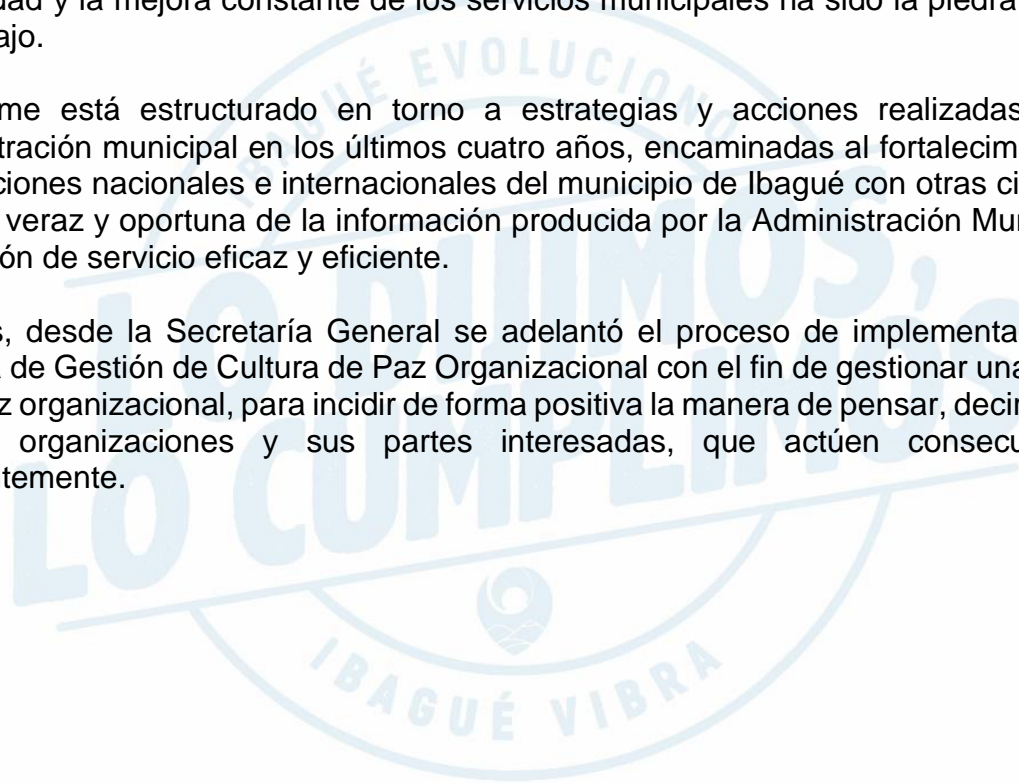
Introducción

La Secretaría General en el cumplimiento de sus funciones misionales pone a disposición el presente documento el cual describe la gestión realizada, los principales logros y resultados obtenidos durante la vigencia 2020 – 2023 que dan cumplimiento a los objetivos estratégicos trazados en el Plan de Desarrollo “Ibaqué Vibra 2020-2023”.

La Secretaría General, como responsable de coordinar y dirigir las actividades de carácter administrativo y gestionar las relaciones con las dependencias de la Administración Central Municipal y la comunidad en general, ha desempeñado un papel vital en la promoción de una gestión eficiente y transparente. El compromiso con la comunidad y la mejora constante de los servicios municipales ha sido la piedra angular del trabajo.

El informe está estructurado en torno a estrategias y acciones realizadas por la administración municipal en los últimos cuatro años, encaminadas al fortalecimiento de las relaciones nacionales e internacionales del municipio de Ibaqué con otras ciudades, difusión veraz y oportuna de la información producida por la Administración Municipal y prestación de servicio eficaz y eficiente.

Además, desde la Secretaría General se adelantó el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Cultura de Paz Organizacional con el fin de gestionar una cultura de la paz organizacional, para incidir de forma positiva la manera de pensar, decir y hacer de las organizaciones y sus partes interesadas, que actúen consecuente y coherentemente.





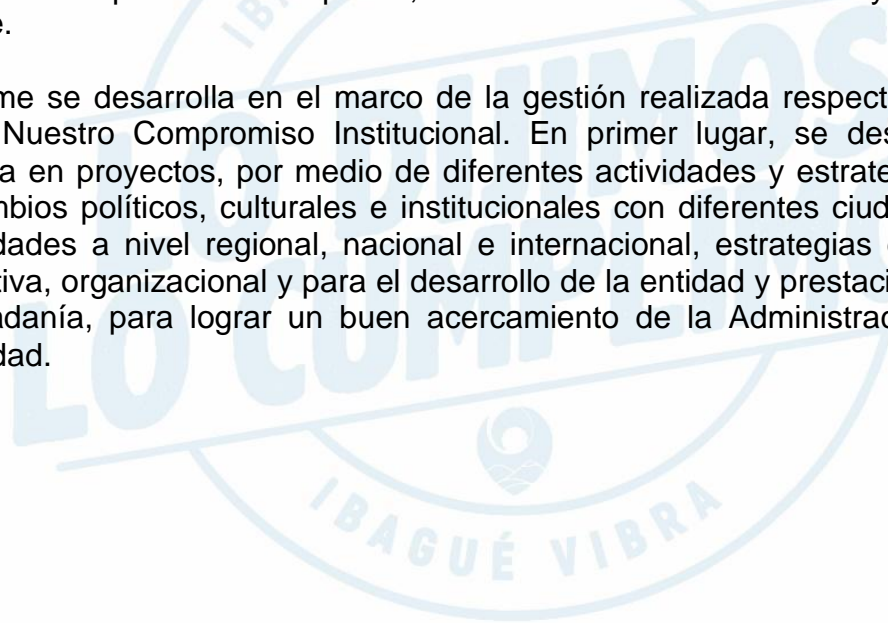
Metodología

El informe de gestión es un documento reglamentado por la Ley 951 de 2005, que tiene como objetivo que la ciudadanía y el equipo del gobierno entrante cuenten con información precisa y oportuna sobre las problemáticas relevantes, el estado de avance de los planes y programas que ejecutó la administración saliente.

En este sentido, y acorde a las directrices dadas por el Departamento Nacional de Planeación y la Función Pública, se realiza el presente informe de gestión de la Secretaría General.

Los contenidos que se proponen asumen el proceso de transición de gobierno y garantizan el desarrollo de los tres momentos propuestos para tal fin, como son: el informe de gestión, la rendición de cuentas donde se integra al proceso de diálogo, y un tercer momento, en el que los insumos del informe de gestión se usan durante cada una de las fases del proceso de empalme, entre la administración saliente y la administración entrante.

El informe se desarrolla en el marco de la gestión realizada respecto a la dimensión Ibaque Nuestro Compromiso Institucional. En primer lugar, se describe la gestión realizada en proyectos, por medio de diferentes actividades y estrategias, tales como intercambios políticos, culturales e institucionales con diferentes ciudades, regiones y comunidades a nivel regional, nacional e internacional, estrategias de comunicación informativa, organizacional y para el desarrollo de la entidad y prestación de servicios a la ciudadanía, para lograr un buen acercamiento de la Administración Central a la comunidad.





Aspectos Administrativos

Misión

Coordinar y ejecutar las acciones de carácter administrativo y las relaciones con las diferentes dependencias de la Administración Central Municipal y la comunidad en general, que contribuyan a la calidad y oportunidad en la toma de decisiones por parte del Alcalde y en la ejecución de las mismas.

Organigrama de la Secretaría.

Gráfico 01. Estructura Orgánica Secretaría General





Funciones Secretaría General

- Coordinar el desarrollo de las labores realizadas por las dependencias de la Administración Central Municipal, para facilitar la labor del Alcalde.
- Coordinar oportunamente con las demás Secretarías de despacho la elaboración de informes y documentos que deban ser presentados al Alcalde.
- Actuar como canal de comunicación y consulta entre el Alcalde, los funcionarios de nivel central y descentralizado que requieran tramitar asuntos ante el Despacho y cuya competencia no esté asignada a otras dependencias de la administración.
- Participar en la definición de políticas institucionales relacionadas con su ámbito de competencia y asesorar al alcalde en la preparación de proyectos que tengan relación con el objeto de la Secretaría General de acuerdo con los procedimientos y políticas de la Entidad.
- Prestar apoyo logístico y administrativo al Despacho del Alcalde, para el ejercicio de las funciones y las facultades municipales.
- Coordinar la resolución de los asuntos que corresponda decidir al Alcalde e informarle de los términos en que debe hacerlo conforme a la ley.

Dirección de Atención al Ciudadano

Misión

Responder ante el jefe inmediato, por la planeación, coordinación, ejecución, supervisión y control de las actividades que permitan una gestión adecuada de los planes, programas y proyectos relacionados con la eficiencia y transparencia de la relación entre la ciudadanía y la Administración Central Municipal, mediante la implementación de mecanismos de información que permitan ofrecer una respuesta honesta y oportuna a la comunidad.

Funciones

- Dirigir, vigilar y coordinar el trabajo de los Grupos Internos de Trabajo (si los tuviere), en la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos asignados a la dependencia y en el despacho correcto y oportuno de los asuntos de su competencia.





- Formular y adoptar las políticas, planes y programas de atención y prestación de los servicios a la ciudadanía, para lograr un buen acercamiento de la Administración Central Municipal a la comunidad.
- Dirigir la implementación, seguimiento y evaluación de políticas, planes y programas de atención al ciudadano.
- Gestionar la prestación del servicio intersectorial y desarrollo de las acciones de implementación de las políticas a la ciudadanía.
- Establecer lineamientos y estrategias que contribuyan al mejoramiento continuo del servicio y a su eficaz y eficiente prestación.
- Promover el desarrollo de los servicios prestados a la ciudadanía, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información.
- Ejercer control para el cumplimiento de la Normatividad Vigente en cuanto a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes y los requisitos establecidos en el Portafolio de Trámites y Servicios del municipio
- Coordinar la gestión de estrategias para el diseño de las políticas, planes y programas de atención al ciudadano.
- Dirigir y coordinar la formulación de políticas, planes y programas de fortalecimiento de los puntos de atención al ciudadano tanto presencial y como no presencial.
- Generar mecanismos y herramientas para el diseño de trámites y facilitar la prestación de servicios con calidad por parte de la Administración Central Municipal.
- Las demás que le sean asignadas por el superior jerárquico de manera verbal o escrita y las que de manera reglamentaria se llegaren a adicionar en el futuro, conforme a la naturaleza del cargo.

Grupo de Relaciones Estratégicas

Funciones





- Apoyar las actividades de representación del Alcalde, especialmente en las relaciones con los Gobiernos Departamental y Nacional, con Estados Extranjeros y Organizaciones Internacionales, cuando el Alcalde lo considere necesario.
- Asegurar que se cumplan los programas, planes y proyectos que el Alcalde encomiende de manera estratégica a las distintas secretarías y demás dependencias de la Administración Central.
- Fortalecer y diversificar los vínculos de cooperación del Municipio con gobiernos locales, nacionales, redes de ciudades y los organismos internacionales.
- Orientar las actividades que contribuyan al posicionamiento de los temas estratégicos del plan de desarrollo en escenarios de redes de ciudades y otros mecanismos internacionales.
- Brindar lineamientos generales que guíen la actuación de la Alcaldía en los organismos, fondos, programas, mecanismos y foros regionales y multilaterales, en materia de cooperación internacional, cooperación técnica, científica, educativa y cultural.

Relación de planta de personal (Despacho y Direcciones).

Tabla 01. Funcionarios de Planta Secretaría General

Área	Secretario o Director	Auxiliares		Técnico		Profesional		Profesional E		Asesores	Libre	Total		
		Carrera	Provis.	Carrera	Provis.	Carrera	Provis.	Carrera	Provis.			Carrera	Provis.	
Despacho	1		2		1	1					3		1	3
Dirección de Atención Ciudadano	1	2	7	1			1						3	8
Total	2	2	9	1	1	1	1	0	0	3	0	4	11	

Fuente: Secretaría General

Además de los funcionarios de planta y acorde con los proyectos que desarrolla la actual administración se cuenta con 68 contratistas.

ANEXO 01: Listado de Funcionarios y Contratistas

Cumplimiento del programa de gobierno

Tabla 02. Programa de Gobierno Secretaría General





Propuestas	Resultados obtenidos
<p>Gobierno transparente (tolerancia cero con los corruptos). Impulsaremos para la ciudad; con todos los sectores de la sociedad -estudiantes, universidades, agremiaciones, industrias, políticos, líderes sociales o de movimientos ciudadanos- en virtud del cual se construyan, implementen y vigilen las políticas públicas orientadas a tomar las mejores prácticas y recomendaciones de organismos como Transparencia Internacional, siempre articulados en impulsar la transparencia y la eficiencia en el uso de los recursos.</p>	<p>En el año 2020 se fortaleció el CAM salado y el CAM la Cima, esto con el fin de descongestionar la sede principal, ubicada en la Alcaldía Municipal, contando con el apoyo de la Secretaría de Desarrollo Social Comunitario, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Planeación a través del SISBEN y con la Empresa de acueducto de la ciudad, IBAL. Adicional se creó una estrategia con la Secretaría de Salud con el fin de estar más cerca a la gente y poder atender de manera eficaz la crisis generada por la pandemia del coronavirus.</p> <p>De forma presencial se atendieron 400 personas, y mediante la articulación con la Secretaría de las TICS, se atiende por medio del Chat Virtual, donde se contó con enlaces en la mayoría de las Dependencias de la Administración y se logró atender más de 36.842 solicitudes, de los cuales 3.270 personas respondieron las encuestas de satisfacción de forma positiva, 550 de forma negativa y 33.022 personas decidieron no responder las encuestas de satisfacción. Las dependencias que más atendieron solicitudes por medio del Chat Virtual fueron Dirección de Atención al Ciudadano, Secretaría de Movilidad, Secretaría de Hacienda y Secretaría de Gobierno.</p> <p>Con la estrategia del buzón de sugerencias a través del correo electrónico pqr@ibague.gov.co se logró estar más cerca de la ciudad, enfrentando la contingencia generada por la pandemia del coronavirus.</p> <p>Vinculando Secretaría de Planeación, Secretaría de Salud, Secretaría de Hacienda logramos realizar la Feria Virtual de Expo gestión, Transparencia y Servicios Institucionales, la cual permitió que la ciudadanía conociera la diferente oferta de servicio y facilitar trámites como la liquidación de impuesto predial.</p> <p>En el 2021, se continuó fortaleciendo el Chat Virtual, ejerciendo control a los diferentes enlaces y logrando que otras dependencias sumarán un enlace y así dar respuesta a 34.405 solicitudes, de las cuales 1.967 respondieron positivamente a las encuestas de satisfacción, 481 personas lo hicieron de forma negativa y 31.957 personas decidieron no contestar.</p> <p>Para agilizar, mejorar y controlar los requerimientos solicitados de manera presencial en las ventanillas, se realizaron 48 informes en la vigencia 2021, con las observaciones en cuanto a la clasificación y direccionamiento en cada tipo documental.</p> <p>Como parte de estar más cerca a la gente, se realizaron ferias de Alcalde y Gobernación al barrio, Feria de Transparencia y Servicios Institucionales. En total fueron cuatro ferias, las cuales se tomaron el Barrio San Diego, Barrio San Carlos, Barrio Prrales y la Urbanización San Francisco.</p> <p>Para el año 2022, ya con la normalidad de los servicios presenciales, se decidió mantener activo el Chat Virtual, por el cual se recibieron 16.432 solicitudes, con 616 personas que votaron positivamente la encuesta de satisfacción y 224 que votaron de forma negativa.</p> <p>Para agilizar, mejorar y controlar los requerimientos solicitados de manera presencial en las ventanillas, se realizaron 52 informes en la vigencia 2022, con las observaciones en cuanto a la clasificación y direccionamiento en cada tipo documental.</p> <p>En el 2023, se continuó fortaleciendo el Chat Virtual, ejerciendo control a los diferentes enlaces y logrando que la gran mayoría de dependencias sumarán un enlace y así dar respuesta a 20.879 solicitudes, de las cuales 404 respondieron positivamente a la encuesta de satisfacción, 281 personas lo hicieron de forma negativa y 20.188 personas decidieron no contestar.</p> <p>Para agilizar, mejorar y controlar los requerimientos solicitados de manera presencial en las ventanillas, se realizaron 34 informes en la vigencia 2023, con las observaciones en cuanto a la clasificación y direccionamiento en cada tipo documental.</p> <p>Como parte de estar más cerca a la gente, se realizaron ferias de Alcalde y Gobernación al barrio, Feria de Transparencia y Servicios Institucionales, la cual se llevó a cabo en el nuevo Coliseo Mayor ubicado en el Parque Deportivo.</p> <p>Se establecieron visitas, seguimientos y control periódicos a las dependencias de la Alcaldía Municipal, para evidenciar el término de respuesta de PQRS para cumplir con los parámetros establecidos en la ley. Con el resultado de estas visitas se efectuaron capacitaciones con el fin de mejorar respuestas y términos de las PQRS en cada dependencia.</p> <p>Para lograr una mejor respuesta a la ciudadanía se enviaron circulares quincenales a las dependencias de la Administración con el fin de evacuar la mayor cantidad de PQRS, antes de elaborar los informes a la oficina de Control Disciplinario. Adicional enviamos requerimientos semanales de contestación mediante informes de PQRS vencidas, a las Dependencias, primero para lograr una respuesta a la ciudadanía, mejorar la imagen de la Alcaldía y cumplir con los términos de respuesta de PQRS, para esto se daba plazo de 2 días hábiles para dar respuesta a estos requerimientos vencidos.</p> <p>Con el fin de dar cumplimiento al plan institucional de capacitaciones, y generar un mejoramiento de la atención al ciudadano, se incluyeron capacitaciones en diferentes</p>






temas como atención al ciudadano en el sector público, cultura del servicio, gestión documental, contratación pública, control interno, redacción y ortografía, novedades en seguridad social, planes de talento humano, reformas del estado, entre otras temáticas.

Aspectos estratégicos y misionales

De acuerdo al Plan de Desarrollo “Ibagué Vibra 2020 – 2023”, podemos evidenciar los siguientes resultados obtenidos en el cumplimiento de cada una de las metas de producto de la Secretaría General y las razones o aspectos técnicos y/o legales que no permitieron el cumplimiento.

Dirección de Atención al Ciudadano

Ejecución Física Metas de Producto:

ODS	Descripción Meta Producto	Meta Cuatrienio	Ejecutado 2020 - 2023
	Dotar 4 oficinas para la atención y orientación al ciudadano	4	4

Dimensión: Ibagué Nuestro Compromiso Institucional

Sector: Fortalecimiento Institucional

Programa: Fortalecimiento de la Gestión y Dirección de la Administración Pública Territorial.

Subprograma: Gobierno Eficiente y Transparente.

Meta: Dotar 4 oficinas para la atención y orientación al ciudadano

Resultados obtenidos:

La Secretaría General en su rol de ordenadora del gasto del rubro de inversión No. 2020730010026 y la Dirección de Atención al Ciudadano como ejecutora de la Meta





Dotar 4 oficinas para la atención y orientación al ciudadano, durante el periodo 2020 a 2023, realizó diferentes acciones para fortalecer el equipo de trabajo para dar radicar y direccionar los PQR que llegan a la Administración Municipal por parte de la comunidad en general. Como el acompañamiento institucional desde la Secretaría General en los eventos de "Alcaldía al Barrio" y "Alcalde al Barrio" con el objetivo de acercar a la administración con las comunidades. Se realizó la dotación tecnológica para el servicio de la ciudadanía como son mobiliario, computadores y modernización de la oficina central y los CAM.

Dentro de las actividades enfocadas en fortalecer la Atención al ciudadano, se han realizado las siguientes actuaciones en la oficina principal de la Alcaldía Municipal de Ibaque y en los Centros de Atención Municipal.

- Radicación de PQR (Peticiónes, quejas y reclamos) enviados por la ciudadanía Ibaquereña a través de los diferentes canales tales como: Ventanillas de radicación, correo electrónico: pqr@ibague.gov.co, buzones de sugerencias, correo certificado con las diferentes empresas transportadoras y el chat virtual habilitado en la página de la Alcaldía de Ibaque: www.ibague.gov.co que permite a los ciudadano el contacto directo con un funcionario que atenderá sus inquietudes en tiempo real.
- La dirección de atención al ciudadano dispone de funcionarios para realizar seguimientos diarios a las solicitudes radicadas en la entidad donde se verifica la clasificación de tipos documentales y el direccionamiento, de estos seguimientos se generan informes semanales que se envían a los funcionarios de las diferentes ventanillas, con el fin de mitigar el riesgo de la mala clasificación y direccionamiento.

Así mismo, esta dirección ha diseñado controles los cuales están establecidos en el procedimiento de peticiones, quejas y reclamos, al igual que en la resolución interna de los derechos de petición.

- Seguimiento de oportunidad de respuesta a las PQRDS: la dirección de atención al ciudadano, realiza seguimiento a la oportunidad de respuesta a los PQRDS, de la cual se generan unas visitas de seguimiento a las dependencias que presentan mayor número de peticiones en estado vencido y sin respuesta.
- Seguimiento a las peticiones trasladadas fuera de término, del cual se genera un informe mensual que es remitido por medio del correo electrónico, de este informe se citan a las unidades administrativas con mayor índice de peticiones para disminuir el riesgo de peticiones trasladadas fuera de término.





- Se hacen socializaciones del procedimiento de PQRS y la resolución interna de los derechos de petición a todos los funcionarios enlaces de las unidades administrativas encargadas del manejo de la correspondencia y controles para el buen funcionamiento.

Aunado a lo anterior, es importante resaltar que, dentro de la estrategia de Fortalecimiento de la Eficiente Atención al Ciudadano, se lleva a cabo el seguimiento de radicados clasificados con el tipo documental REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL; TRAMITES JUDICIALES Y VARIOS, dentro de la plataforma PISAMI, de la administración municipal para que las diferentes secretarías y direcciones realicen la respectiva gestión para dar respuesta a los requerimientos en los plazos estipulados en la ley.

Por último, es importante resaltar que la Dirección de Atención al Ciudadano realiza acompañamiento en todas las jornadas de “alcalde al barrio” “alcaldía al Barrio” y “rendiciones de cuentas” con el fin de atender y orientar continuamente de manera oportuna y eficaz a la ciudadanía ibaguereña.

Tabla 03. Ejecución Física y Financiera de la Dirección de Atención al Ciudadano

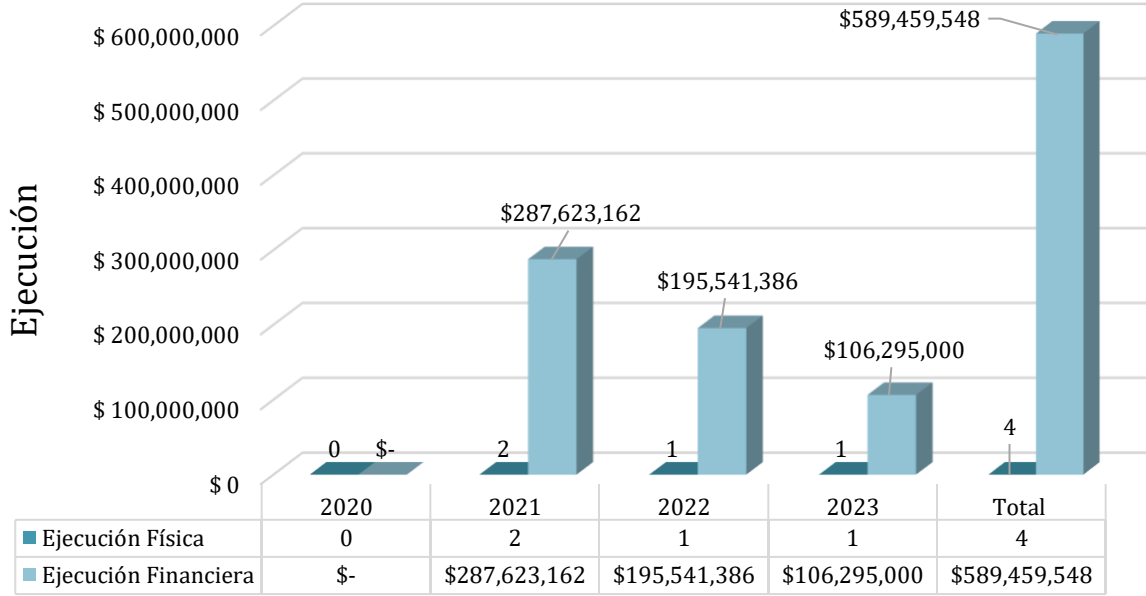
	2020	2021	2022	2023	Total
Ejecución Física	0	2	1	1	4
Ejecución Financiera	0	\$287.623.162	\$ 195.541.386	\$106.295.000	\$589.459.548

Gráfica 01: Ejecución Física y Financiera de la Dirección de Atención al Ciudadano






Atención al Ciudadano





Oficina de Comunicaciones

Ejecución Física Metas de Producto:

OD S	Descripción Meta Producto	Meta Cuatrienio	Ejecutado 2020 - 2023
	Fortalecer e implementar la estrategia de comunicaciones	1	1

Dimensión: Ibaque Nuestro Compromiso Institucional

Sector: Fortalecimiento Institucional

Programa: Fortalecimiento de la Gestión y Dirección de la Administración Pública Territorial.

Subprograma: Gobierno Eficiente y Transparente.

Meta: Fortalecer e implementar la estrategia de comunicaciones

Resultados obtenidos:

La Secretaría General en su rol de ordenadora del gasto del rubro de inversión No. 214300901217 y la Oficina de Comunicaciones como ejecutora de la meta: Fortalecer e implementar la estrategia de comunicaciones, durante la vigencia 2020 – 2023, realizó diferentes acciones para la promoción y difusión del avance de la gestión institucional de la Alcaldía Municipal de Ibaque y los institutos descentralizados.

Durante el periodo 2020 se realizó la inversión de recursos en pago de derechos fonográficos, compra de equipos tecnológicos, pauta con medios masivos de comunicación y suscripción de contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, con el propósito de desarrollar actividades que apuntaran al cumplimiento de la meta.

Tabla 04. Presupuesto ejecutado vigencia 2020

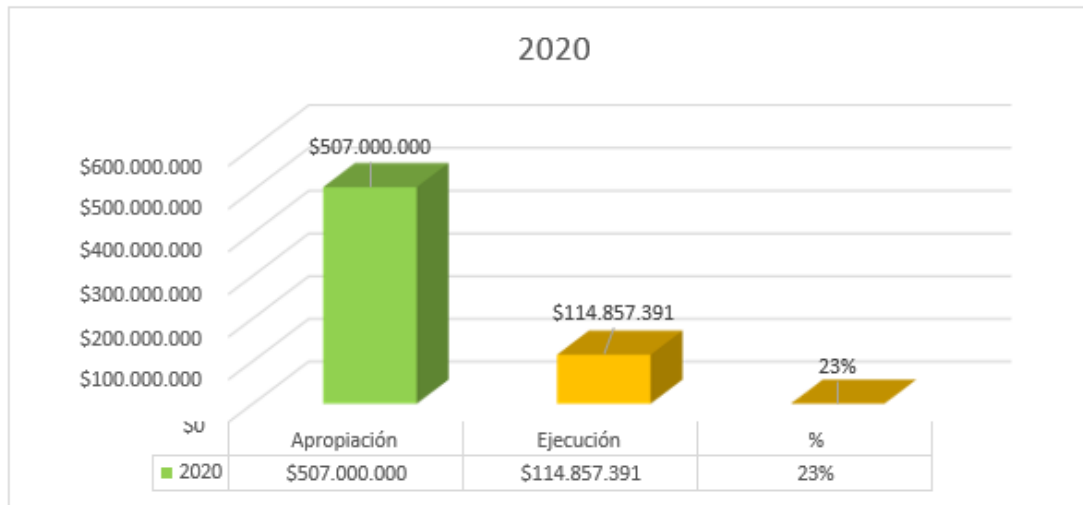
Código rubro	Descripción	Presupuesto definitivo	Valor compromiso	% ejecutado
215311901840	Fortalecimiento e implementación de la estrategia de	\$ 161.656.666	\$ 92.908.332	





	comunicación			23%
215311941945	Fortalecimiento e implementación de la estrategia de comunicación	\$ 342.343.334	\$ 21.949.059	
Total:		\$ 507.000.000	\$ 114.857.391	

Gráfica 02: Presupuesto ejecutado vigencia 2020



En el periodo 2021, las actividades desarrolladas estuvieron enfocadas en el fortalecimiento y cumplimiento de la estrategia de comunicaciones de la Alcaldía Municipal de Ibagué mediante: producción, publicación de vídeos institucionales, diseño de piezas gráficas, comunicados de prensa, crónicas, podcasts, entrevistas, transmisiones en vivo a través de Facebook Live y programas radiales en una parrilla de programación de espacios de promoción institucionales tales como; zona tributaria, el momento de todas, participación abierta y comunitaria, mundo positivo, al día con el Sisbén, ciclo vital, entre otros, dichos espacios fueron emitidos de manera simultánea a través de la fan page capitalmusicaltv, con el fin de informar a la ciudadanía de manera oportuna los avances de gestión de la administración municipal.

Tabla 05. Presupuesto ejecutado vigencia 2021

Código rubro	Descripción	Presupuesto definitivo	Valor compromiso	% ejecutado
21430090121	Fortalecimiento e implementación de la	\$ 126.475.000	\$	





7	estrategia de comunicaciones en Ibagué		126.475.000	100%
Total:			\$ 126.475.000	\$ 126.475.000

Gráfica 03: Presupuesto ejecutado vigencia 2021



En el periodo 2022 no se generó inversión para el cumplimiento de la meta del Plan Desarrollo, “FORTALECIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES”.

Tabla 06. Presupuesto ejecutado vigencia 2022

Código rubro - BPIN	Descripción	Presupuesto definitivo	Valor comprometido	% ejecutado
2143803-2020730010024-01	Tasas y derechos administrativos	\$ 8.638.000	\$ 0	
214320202005-2020730010024-01	Construcción y servicios de la construcción	\$ 40.500.000	\$ 0	





214320202009-2020730010024-01	Servicios para la comunidad, sociales y personales	\$ 0	\$ 0	0%
2143201010030503-2020730010024-01	Radiorreceptores y receptores de televisión; aparatos para grabación y reproducción de sonido y vídeo; micrófono, altavoces, amplificadores, etc.	\$ 300.000.000	\$ 0	
214320101004010102-2020730010024-01	Muebles del tipo utilizados en la oficina	\$ 71.500.000	\$ 0	
TOTAL:		\$ 420.638.000	\$ 0	

Tabla 07. Reserva Presupuestal vigencia 2022

Código rubro - BPIN	Descripción	Presupuesto definitivo	Valor comprometido	% ejecutado
414320202009-2020730010024-01	Servicios para la comunidad, sociales y personales	\$ 6.350.000	\$ 6.350.000	100,00 %
4143201010030503-2020730010024-01	Radiorreceptores y receptores de televisión; aparatos para grabación y reproducción de sonido y video; micrófono, altavoces, amplificadores, etc.	\$ 17.900.000	\$ 17.900.000	100,00 %

Gráfica 04: Presupuesto ejecutado vigencia 2022





En el periodo 2023 como ejecución de la meta: Fortalecer e implementar la estrategia de comunicaciones, y teniendo en cuenta que, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de Resolución 002189 del 30 de agosto de 2019, le otorgó al Municipio de Ibagué, identificado Nit. 800.113.389-7, concesión mediante licencia para la prestación en gestión directa del servicio de radiodifusión sonora con orientación en su programación de interés público en amplitud modulada (A.M) en el Municipio de Ibagué, departamento del Tolima, por vigencia de diez (10) años hasta el 11 de septiembre de 2029, bajo el expediente con código No. 53642.

De tal manera bajo resolución No. 1100-0008 del 02 de marzo de 2023, se aprobó un primer pago al Fondo Único de Tecnologías de la información y las Comunicaciones del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por valor de Trece Millones Novecientos Treinta y Cuatro Mil pesos Mtce (\$13.934.000), correspondiente a las anualidades 2020, 2021 y 2022.

Tabla 08. Subtotal Autoliquidaciones vigencia 2023

Número	Inicial	Final	Vencimiento	Mora	Valor	Intereses	Sanción	Total
831-2891	1/01/2020	31/12/2020	30/11/2021	486	2.320.000	1.367.000	696.000	4.383.000
831-2892	1/01/2021	31/12/2021	31/03/2021	730	2.395.000	2.120.000	719.000	5.234.000
ESP-2022	1/01/2022	31/12/2022	31/03/2022	365	2.636.000	1.167.000	514.000	4.317.000
SUBTOTAL AUTOLIQUIDACIONES					7.351.000	4.654.000	1.929.000	13.934.000



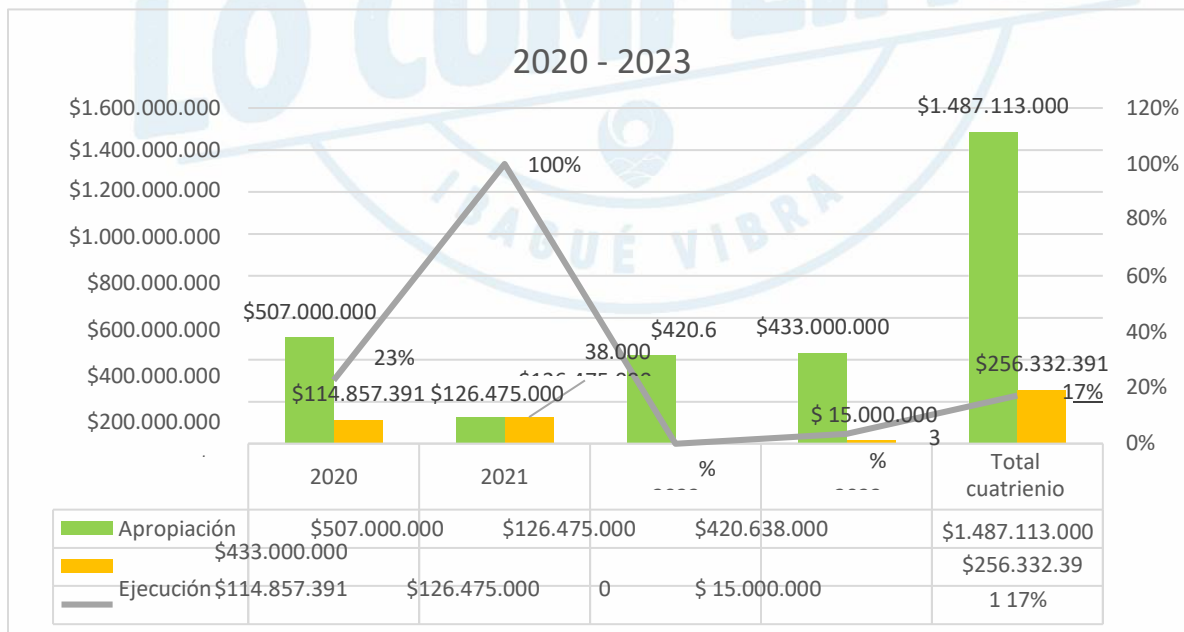


Así mismo, con resolución No. 1100- 0011 del 28 de marzo de 2023, se aprobó segundo pago al Fondo Único de Tecnologías de la información y las Comunicaciones del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Tecnologías, por valor de Un Millón Sesenta y Seis Mil Pesos Mtce (\$1.066.000), correspondiente a la anualidad 2023.

Gráfica 05: Presupuesto ejecutado vigencia 2023



Gráfica 06: Presupuesto ejecutado vigencia 2020 – 2023



Como se puede observar en la anterior gráfica la ejecución de vigencia 2020 – 2023, en






el primer periodo 2020 con una apropiación de quinientos siete millones de pesos (\$507.000.000), y una ejecución de ciento catorce millones ochocientos cincuenta y siete mil trescientos noventa y un pesos (\$114.857.391), correspondiente 23% de ejecución, para el periodo 2021 se contó con una apropiación de Ciento veintiséis millones cuatrocientos setenta y cinco mil pesos (\$126.475.000) donde se logró una ejecución del 100%, en el 2022 la apropiación fue de cuatrocientos veinte millones seiscientos treinta y ocho mil pesos (\$420.638.000), y la ejecución no presentó ningún movimiento dando como resultado el 0% de ejecución, y para el periodo 2023 la apropiación fue de cuatrocientos treinta y tres millones de pesos (\$433.000.000), con una ejecución de quince millones de pesos (\$15.000.000), correspondiente al 3%, en total para el cuatrienio se contó con una apropiación de mil cuatrocientos ochenta y siete millones ciento trece mil pesos (\$1.487.113.000), y ejecución de doscientos cincuenta y seis millones trescientos treinta y dos mil trescientos noventa y un pesos (\$256.332.391), lo cual corresponde al 17% total de ejecución de la vigencia 2020 - 2023.

Grupo de Relaciones Estratégicas

Ejecución Física Metas de Producto:

OD S	Descripción Meta Producto	Meta Cuatrienio	Ejecutado 2020 - 2023
	Fortalecer la estrategia de cooperación internacional y/o con entidades públicas y/o privadas	1	1

Dimensión: Ibagué Nuestro Compromiso Institucional

Sector: Fortalecimiento Institucional

Programa: Fortalecimiento de la Gestión y Dirección de la Administración Pública Territorial.

Subprograma: Gobierno Eficiente y Transparente.

Meta: Fortalecer la estrategia de cooperación internacional y/o con entidades públicas y/o privadas





Resultados obtenidos:

En el marco de la Estrategia de Cooperación Internacional la Secretaría General a través del Grupo de Relaciones Estratégicas busca liderar el relacionamiento de la Alcaldía Municipal de Ibagué con instituciones, organizaciones, agencias, gobiernos de índole nacional e internacional y ciudades hermanas que promuevan y apoyen el intercambio de experiencias y conocimientos, la ejecución de proyectos y firma de acuerdos de cooperación internacional en beneficio de la población ibaguereña.

El Grupo de Relaciones Estratégicas con el apoyo de la Secretaría de Cultura buscan posicionar a Ibagué internacionalmente, abrir sus puertas a la comunidad mundial y establecer redes de cooperación para fortalecer a la cultura y la creatividad, ubicándolas en el centro del desarrollo sostenible. Se realizó la postulación como Capital Americana de la Cultura 2022 ante el Bureau Internacional de Capitales Culturales. La designación de Ibagué como Capital Americana de la Cultura 2022 constituye la oportunidad de potenciar todas nuestras manifestaciones artísticas y culturales, de visibilizar internacionalmente el patrimonio, promover la oferta de festivales y espectáculos, intercambiar experiencias y la posibilidad de establecer redes para la difusión del trabajo cultural de nuestro territorio.

Como Ciudad y Alcaldía, ganando el título de Capital Americana de la Cultura, se podrá promover a Ibagué como destino turístico cultural, establecer nuevos puentes de cooperación con otras ciudades capitales culturales del mundo y contribuir a un mejor conocimiento entre los pueblos del continente americano, poniendo en relieve el patrimonio cultural común. Durante el año de titularidad los canales Antena 3 TV Internacional y Discovery Networks Latín América/US Hispanic pasarán material promocionando a Ibagué como Capital Americana de la Cultura.

El 11 de junio del 2021, Ibagué es elegida como Capital Americana de la Cultura 2022, siendo la segunda ciudad de Colombia en lograr esta importante distinción. Esto permitió proyectar lo mejor de las tradiciones y expresiones culturales ante el continente.

Ibagué será la vigésimo cuarta Capital Americana de la Cultura de la historia y ha sido elegida como referente cultural de las Américas durante el año 2022 por tres motivos diferentes: por la calidad del proyecto de candidatura, por el consenso institucional y ciudadano y por querer hacer de la Capitalidad Cultural un instrumento de suma, cohesión e inclusión social a la vez que un elemento de desarrollo económico.

Con este título, la ciudad logró posicionar el patrimonio y promover sus eventos en el extranjero, en diferentes festivales y espectáculos, incrementando el intercambio de





experiencias artísticas y ofreciendo nuevos puentes de cooperación con otras capitales culturales del mundo.

También, con el objetivo de posicionar a Ibagué internacionalmente realizó la postulación a convocatoria en el Programa Colombia + Competitiva con el proyecto “Red de gestión de innovación autosostenible de Cafés Especiales IBAGUÉ VIBRA” ante el Swisscontact Fundación Suiza para la Cooperación técnica. Se realizó articulación con la Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural, Universidad del Tolima y Asociaciones cafeteras de la ciudad para brindar capacitaciones en los laboratorios de café con el apoyo de la Universidad del Tolima en temas de análisis sensorial con el objetivo de llevar sus granos de café a los laboratorios con el fin de que el grano a través del análisis tenga una mejor calidad y será mejor pago dicho grano de café.

Adicional a esto, se llevaron a cabo diferentes reuniones con instituciones de índole internacional tales como, el Instituto de Industria y Tecnología Ambiental Coreano KEITI, la Agencia de Cooperación Internacional Coreana KOICA, EUROCLIMA+, ICLEI Colombia y se contó con la visita del Embajador de Corea del Sur, Kim Doo-Sik, su esposa, LEE Jae Hee y Cónsul de la Embajada Coreana, Paek Semin para revisar proyectos de la Alcaldía en los que se pudiera recibir apoyo por parte de la embajada coreana.

Se realiza la articulación entre la ACI Agencia de Cooperación Internacional de la Alcaldía de Medellín y el Grupo de Relaciones Estratégicas de la Secretaría General de la Alcaldía de Ibagué, gestionando la donación de 160 aerobox o cabinas antilfluido, la cual, fueron entregadas a las Unidades de Salud de Ibagué USI y clínicas de la ciudad por parte de la Multinacional Mabe Colombia para ser utilizadas durante la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19. También, se logró gestionar la donación de 20.000 tapabocas gracias al hermanamiento con la ciudad de Chengdu y la buena relación que se tiene con el gobierno chino, los que se entregaron en diferentes secretarías, direcciones y entes descentralizados de la Administración Municipal.

Además, se llevó a cabo la VIII Semana Ibagué Internacional, conjunto de eventos que se desarrollaron en torno a países invitados, alrededor del cual se llevaron a cabo actividades de tipo académicas, culturales, comerciales y turísticas, con el objetivo de fomentar la diversidad cultural y encontrar un espacio de intercambio de ideas y proyectos.

Actividades abiertas a todos los ciudadanos tales como espectáculos de danza y música, barismo, té y otras artes de la cultura china, feria gastronómica internacional con estudiantes extranjeros y restaurantes internacionales de la ciudad, entre otros. Así como





conferencias en la Universidad Cooperativa de Colombia, Universidad de Ibagué y Universidad Antonio Nariño entorno a la movilidad e internacionalización académica, la administración y finanzas para el mundo globalizado y digital, las industrias culturales e Ibagué como ciudad creativa de la UNESCO; igualmente la Feria de oportunidades académicas internacionales.

Y como cierre de la semana internacional, se realizó el “Concierto de Gala” ofrecido por la Banda Sinfónica del Conservatorio del Tolima en la Sala Alberto Castilla. También, se tuvo el honor de recibir la visita del Señor Paweł Woźny, Excelentísimo Embajador de la República de Polonia en Colombia, a quien el Alcalde de Ibagué Ingeniero Andrés Fabián Hurtado Barrera en su deber de atender y honrar en nombre de la ciudad a los distinguidos personajes que visitan, lo declaró huésped de honor y le entregó como reconocimiento las llaves de la ciudad.

Se contó con la presencia y participación de la Embajadora de la República de Panamá Liliana Fernández Puentes, la Asociación de la Amistad Colombo China, el Instituto Confucio de la UTADEO, la Cámara de Comercio de los Emiratos Árabes Unidos para Colombia y Ecuador, la Fundación Carolina Colombia, con el objetivo de socializar con la comunidad estudiantil las oportunidades de formación académica en el exterior, becas y programas.

Con la VIII Semana Ibagué Internacional se impactó la población en general ya que se brindaron espacios interculturales, mejor conocimiento y relacionamiento con pueblos y culturas amigas; se gestionó la cooperación educativa avanzada para el fortalecimiento de los procesos de formación académica y estudiantil de nuestros jóvenes y adultos que se esperan materializar en intercambios y movilidad principalmente con instituciones educativas de la República Popular China, Los Emiratos Árabes Unidos y Polonia.

Adicional a esto, la Secretaría General realizó el acto de bienvenida y reconocimiento al ayuntamiento de Vitoria - Gasteiz, España, ciudad con la que se tiene hermanamiento desde el año 2008 y con la cual se han logrado diferentes intercambios y aprendizaje de buenas prácticas para la formación de la Policía Nacional, el empoderamiento de la mujer, juventudes y niñez.

El fortalecimiento de los hermanamientos beneficia a la ciudad de Ibagué porque permiten el intercambio de buenas prácticas y políticas; el intercambio académico, de experiencias educativas y culturales. Han dado paso al acercamiento de instituciones educativas de Ibagué con sus pares en las ciudades hermanas, el empoderamiento personal y colectivo de jóvenes y mujeres y la participación de Ibagué en eventos culturales de esta ciudad.





Gracias al fortalecimiento del hermanamiento y la buena relación con el ayuntamiento de Vitoria Gasteiz, España se han alcanzado los siguientes logros:

- La construcción de tres centros juveniles, donde la población joven de la ciudad pueda desarrollar actividades de su propio interés.
- Empoderamiento personal y colectivo de jóvenes y mujeres, a través de diferentes acciones de formación, fortalecimiento de sus capacidades e incidencia política.
- Mejoramiento de instalaciones de varias escuelas de educación primaria de la zona rural de Ibaqué.
- Implementación del programa de atención y protección a mujeres diversas víctimas de violencia de género, donde además de proteger la vida e integridad de las mujeres y sus hijos/as, han permitido aportar en el mejoramiento de la ruta institucional y visibilizar esta problemática en la sociedad.
- La posibilidad que más de 30 personas de Ibaqué viajaran a Vitoria-Gasteiz, con el fin de intercambiar experiencias, crear lazos, promover la cultura colombiana y conocer otras realidades. Dentro de estas personas han viajado jóvenes y mujeres, líderes, lideresas, responsables políticos y profesionales en diferentes ámbitos.
- Facilitar la visita de jóvenes, representantes institucionales y personal técnico de Vitoria-Gasteiz para conocer la realidad y cultura de la población ibaguereña.
- La incorporación de Ibaqué como destino de “Gaztenpatia”, un programa de la Universidad del País Vasco, que posibilita al alumnado realizar sus Prácticas, y Trabajos Fin de Grado (TFG) en proyectos de cooperación, con el fin que tengan otra visión del mundo y les permita compartir experiencias con otras culturas. Hasta la fecha más de 15 universitarios/as han viajado a Ibaqué.
- La participación en el programa de educación “Kidez Kide”, centrado en fomentar entre personas jóvenes de 14 a 18 años de centros educativos de Ibaqué y Vitoria-Gasteiz, valores como la solidaridad, la convivencia y la cooperación. En este programa han participado colegios como: El Antonio Ricaurte, José Joaquín Flórez, Alberto Santofimio Botero, entre otros.

También, el evento dio lugar al reconocimiento de la trayectoria del doctor Aitor Gabilondo Harina, director de Cooperación al Desarrollo del Ayuntamiento de Vitoria - Gasteiz, quien es una persona con más de 30 años de trayectoria de trabajo en el ámbito





de la cooperación al desarrollo, buscando el mejoramiento de las condiciones de vida de personas de diferentes países y la construcción de una sociedad más justa.

Donde se destacó su compromiso por la defensa de los derechos humanos, la equidad y la promoción de valores como la solidaridad, la empatía y la paz, quien ha tenido un afecto particular por Ibagué y el Tolima, apoyando y teniendo en cuenta esta región para la implementación de proyectos, iniciativas y programas para promover el desarrollo de las comunidades, sobre todo para niños/as, jóvenes y mujeres, así como generar lazos de fraternidad con instituciones y colectivos de Vitoria-Gasteiz.

Finalmente, se apoyó con la Cooperación Técnica entre el Banco Centroamericano de Integración Económica y la Alcaldía Municipal de Ibagué, en el marco del Programa de Financiamiento de Preinversión y Cooperación Técnica, dentro del Subprograma de Cooperación Técnica, bajo la modalidad de Recuperación Contingente para el Sector Público, por un monto de doscientos cuarenta y nueve mil trescientos treinta y ocho dólares con once centavos (US\$249,338.11), para financiar la elaboración del Plan Maestro de Abastecimiento de Alimentos y Seguridad Alimentaria para el Municipio de Ibagué. Cooperación Técnica que será ejecutada por la Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural.

Gráfica 07: Ejecución Física y Financiera Cooperación Internacional



Que no se alcanzó a desarrollar:






Teniendo en cuenta que el Ministerio de salud y protección social a través de la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 declaró la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19, medida que fue prorrogada hasta el 30 de junio de 2022, tal como se dispuso en la Resolución 666 de 2022, situación que no permitió que se lograría realizar la Semana Ibagué Internacional en las vigencias 2020 y 2021; asimismo para la presente vigencia desde el Grupo de Relaciones Estratégicas se adelantaron todas las gestiones necesarias en la parte precontractual sin embargo, se presentaron inconvenientes de tipo jurídico y técnico que no permitieron la adjudicación del proceso contractual para la realización de la Semana Ibagué Internacional de la vigencia 2023.

Despacho Secretaría General

Ejecución Física Metas de Producto:

OD S	Descripción Meta Producto	Meta Cuatrienio	Ejecutado 2020 - 2023
	Implementar 3 sistemas de Gestión Anti soborno, Seguridad de la información y Cultura de Paz Organizacional	3	3

Dimensión: Ibagué Nuestro Compromiso Institucional

Sector: Fortalecimiento Institucional

Programa: Fortalecimiento de la Gestión y Dirección de la Administración Pública Territorial.

Subprograma: Gobierno Eficiente y Transparente.

Meta: Implementar 3 sistemas de Gestión Anti soborno, Seguridad de la información y Cultura de Paz Organizacional

Resultados obtenidos:

En el marco de la Implementación del Sistema de Gestión de Cultura de Paz Organizacional en la Alcaldía Municipal de Ibagué y de acuerdo con lo establecido en la Norma Técnica de Empresa, que permite a las organizaciones participar y comprometerse con la contribución de la Gestión de Cultura de Paz Organizacional en Colombia y, sin duda alguna, sirve como instrumento para apoyar a la implementación





de los Acuerdos de Paz del país, al adoptar el cumplimiento de referenciales e implementación este sistema de gestión.

El Sistema de Gestión de Cultura de Paz Organizacional tiene como alcance a todas las sedes de la Administración Central Municipal y el cumplimiento de la legislación nacional, regional y territorial; al igual la aplicación de los requisitos de la Norma Técnica de Empresa para la Gestión de Cultura de Paz Organizacional de acuerdo a las necesidades y expectativas de las partes interesadas, en los servicios que promueven el Desarrollo Social (Gestión de Salud, Gestión Educativa, Gestión Social, Comunitaria, Artística y Cultural), Económico (Gestión del Desarrollo Económico y la Competitividad, Gestión de Innovación y TIC), Ambiental (Gestión Ambiental), de Desarrollo Territorial (Gestión de Infraestructura y Obras Públicas, Gestión del Tránsito y la Movilidad) e Institucionalidad Política (Gestión del Servicio de Atención al Ciudadano, Gestión de la Gobernabilidad, Participación, Justicia y Convivencia Ciudadana), en el Municipio de Ibagué, identificando sus aspectos e impactos significativos del SGCPO. Dicho alcance tiene en cuenta el contexto interno y externo de la Administración. Al igual que la Alcaldía como representante del ente territorial tiene autoridad y capacidad administrativa para ejercer control, influencia y liderazgo en todas sus partes interesadas.

La Alcaldía Municipal de Ibagué tiene como propósito ofrecer servicios ajustados a las necesidades y expectativas de las partes interesadas. A partir de un esquema de mejora continua y el cumplimiento de la normatividad vigente y los requisitos para la implementación del Sistema de Gestión de Cultura de Paz Organizacional, se adquirió el compromiso de fomentar ambientes laborales de paz y humanización en la Organización, mediante la gestión de relaciones y la comunicación en un entorno de respeto hacia los derechos humanos bajo un marco estratégico y políticas, que promuevan el apoyo a la implementación del acuerdo de paz y el aporte al desarrollo de un post acuerdo sostenible.

Con el objetivo de disminuir los casos de conflicto laboral al interior de la organización y de aumentar la satisfacción de los servidores públicos en relación al clima y ambiente laboral se desarrollará un plan de capacitaciones y sensibilización sobre las formas de resolución pacífica de conflictos, acciones cotidianas de paz, humanización en la organización, visión de humanidad: una visión que prioriza la persona sobre los procesos y el ciudadano corporativo ideal dirigidos a funcionarios públicos de la Alcaldía de Ibagué.

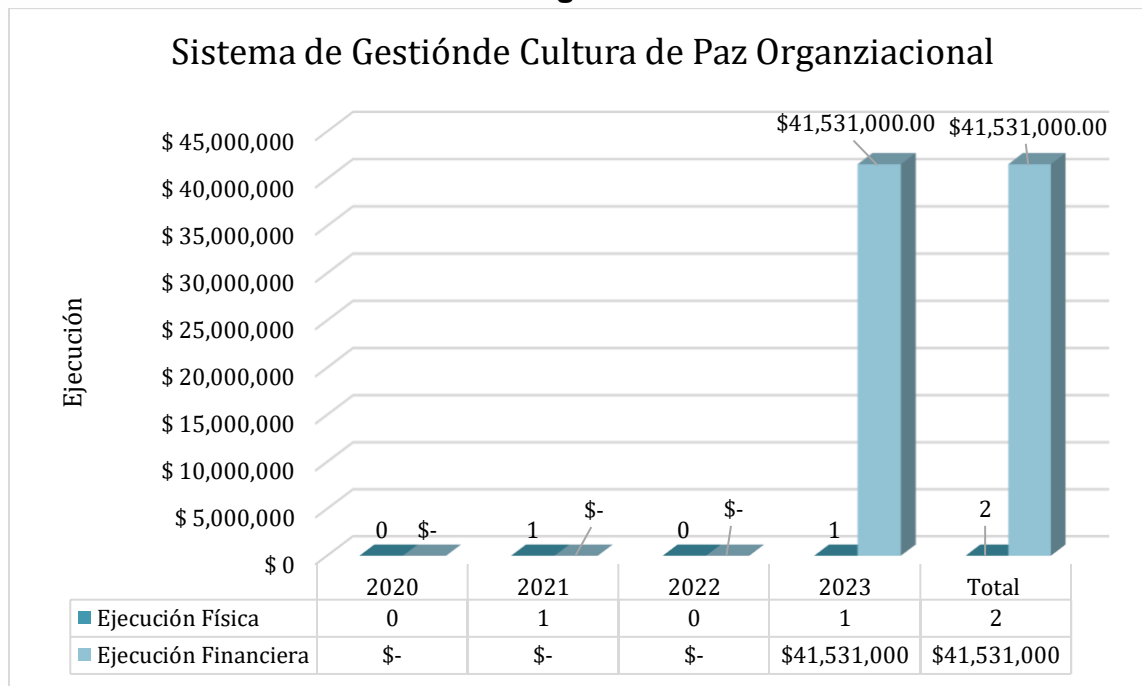
A través de la Secretaría General y con el apoyo de las Secretarías de la Administración se ha implementado el Sistema de Gestión de Cultura de Paz Organizacional hasta el nivel 2. de madurez: Cultura de Paz en Consolidación, según los requisitos aplicables a la Norma Técnica de Empresa del Sistema de Gestión de Cultura de Paz Organizacional





con la cual se ha implementado de manera progresiva, práctica y realista dentro de la Alcaldía Municipal de Ibaque.

Gráfica 08: Ejecución Física y Financiera Sistema de Gestión De Cultura de Paz Organizacional



Que no se alcanzó a desarrollar:

Los requisitos del Sistema de Gestión de Cultura de Paz Organizacional se han dividido en tres niveles de madurez, con el fin de promover su implementación progresiva, práctica y realista; de esos tres niveles solo se alcanzaron a implementar dos en la presente vigencia, no se alcanzó a implementar el ultimo nivel. Se tiene proyectado para la próxima vigencia darle continuidad al SGCP.





Gestión Secretaría General

Gestión Documental

El archivo de la Secretaría General, según la Tabla de Retención Documental se divide de la siguiente manera:

1100-02 ACTAS

1100-02.50 ACTAS DE COMITÉ TÉCNICO

1100-02.58 ACTAS

1100-02.58 ACTAS DEL CONSEJO DE GOBIERNO

1100-40 INFORMES

1100-40.01 INFORMES A ORGANISMOS DE CONTROL Y VIGILANCIA

1100-40.17 INFORMES DE GESTIÓN

1100-57 PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

1100-97 RESOLUCIONES

Desde la Secretaría General se desarrolló un plan de trabajo de organización, clasificación e inventarios de archivo de las vigencias 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023 en conjunto con Gestión Documental y por directriz del Archivo General de la Nación. También, se desarrolló el plan de trabajo de los años 2002 al 2010 logrando realizar la clasificación, inventarios y la transferencia al Archivo Central, proceso que estaba represado de años anteriores.





Informe PQR

Conscientes del compromiso con la Administración “Ibaque Vibra”, cabe resaltar que la Secretaría General no tiene PQR pendientes por responder con fecha de corte al 31 de octubre de 2023. Se relaciona el consolidado de los PQR radicados en la Secretaría General año por año (2020-2023):

Tabla 09. Consolidado PQR – Secretaría General

AÑO	PQR
2020	154
2021	103
2022	98
2023	79

Empréstito

Según lo establecido en el Acuerdo Municipal No. 0006 del año 2020 el honorable Concejo Municipal de Ibaque dispuso otorgar una autorización pro-tempore al Alcalde de Ibaque para un cupo de endeudamiento y contratar empréstitos por la suma de ciento cinco mil millones de pesos (105.000.000.000) en ese sentido se estableció por parte de los cabildantes que la alcaldía municipal deberá:

“ARTÍCULO QUINTO: La administración Municipal deberá remitir informes semestrales al Concejo Municipal, sobre el estado de ejecución de los recursos producto del empréstito autorizado en el presente Acuerdo. Este informe, debe señalar los avances, compromisos adquiridos anexar copia de los contratos o convenios suscritos, plazo, forma de pago, desembolsos efectuados, intereses a cancelar, entidades financieras, monto y demás información pertinente. “

Conforme a lo anterior la Administración Municipal en cabeza del señor Alcalde Andrés Fabian Hurtado Barrera, procedió a proferir el Acto Administrativo, Decreto No. 1000-00061 del 22 de febrero de 2021, por medio del cual delega unas funciones, al Secretario General o quien haga sus veces, para que así, este se sirva a rendir los informes correspondientes a lo establecido en el Acuerdo Municipal ya mencionado.

Tabla 10. Informes semestrales enviados al Concejo Municipal de Ibaque del Empréstito

N. OFICIO	FECHA	SEMESTRE REPORTADO
1100-026927	14 de mayo de 2021	B 2021
1100-08862	15 de febrero de 2022	A-B 2021
1100-050246	27 de julio de 2022	A 2022
1100-03855	27 de julio de 2023	B 2022





Toma de Nacionalización Colombiana

La Alcaldía de Ibagué, procede a la realización de la Toma de Juramento de Nacionalización colombiana, con la autorización del Ministerio de Relaciones Exteriores, bajo el Artículo 96 de la Constitución Política de Colombia, donde establece la autorización del Gobierno para la inscripción como colombianos por adopción de los extranjeros Latinoamericanos y del caribe por nacimiento, domiciliados en Colombia, ante la municipalidad donde se establecieron.

Por lo anterior se procede a la estructuración de la respectiva resolución por el cual se inscribe como Nacional colombiano por adopción y acta de juramento, la cual se estructura en la Secretaría General, pasa al visto bueno de la oficina jurídica, para la posterior firma del señor alcalde.

Tabla 11. Toma de Nacionalización 2021

Radicado	Nombre	Resolución
2021-062508 del 24/09/2021	Sandra Charito Gámez Márquez	1000-0058 del 04 de octubre de 2021

Tabla 12. Toma de Nacionalización 2022

Radicado	Nombre	Resolución
2022-017985 del 16/03/2022	Gerardo Rodríguez Peñalver	1000-0038 del 01 de julio de 2022
2022-032869 del 17/05/2022	Judith Amparo Laura Machaca	1000-0039 del 01 de julio de 2022
2022-032900 del 17/05/2022	Roy Enrique Zerpa Orozco	1000-0034 del 23 de mayo de 2022
2022-055843 del 10/08/2022	José Alberto García Polanco	1000-0056 del 18 de agosto de 2022
2022-071800 del 10/10/2022	Miguel Antonio Díaz Torres	1000-0092 del 29 de noviembre de 2022
2022-071800 del 10/10/2022	Stvan Jamil Sanez Suarez	1000-0091 del 29 de noviembre de 2022
2022-090136 del 21/12/2022	María Sther García García	1000-0007 del 26 de enero de 2023

Tabla 13. Toma de Nacionalización 2022

Radicado	Nombre	Resolución
----------	--------	------------





2023-070582 del 05/09/2023

Alexis José Bastardo López

1000-0057 del 11 de octubre de 2023

Políticas de Gestión

1. Nombre de la política de Gestión y Desempeño:

Política servicio al ciudadano

2. Dependencia líder o responsable de la implementación de la política:

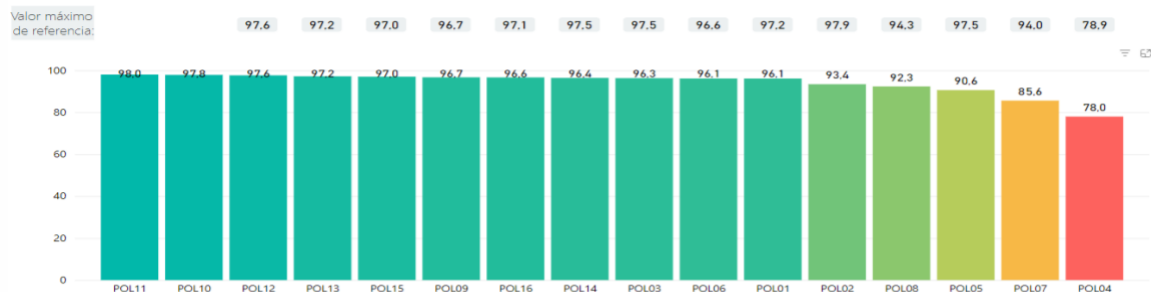
Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano

3. Línea base del año 2019:

2019

Índice de la política Servicio al Ciudadano 97.8

Gráfica 09: Índice de la política Servicio al Ciudadano 97.8



Nota: Los colores en este gráfico representan un ranking de las políticas según los puntajes obtenidos. No necesariamente determinan un alto o bajo desempeño.

4. Acciones adelantadas en la política consolidadas:





Tabla 14. Acciones adelantadas en la política consolidadas

Actividad	Meta o producto
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
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.
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.
Presentación de los Informes consolidados de seguimiento a las ventanillas	Informes de seguimiento a las ventanillas
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.
De acuerdo al Decreto 4665 de 2007, se implementarán las capacitaciones 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.
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 1 incentivo al funcionario con mejor desempeño en atención al ciudadano
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 en la página web de la Alcaldía
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.
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.
Seguimiento a oportunidad de respuesta a PQRS.	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).
Informes de oportunidad de respuesta de los traslados por competencia.	Realizar seguimiento a las diferentes Dependencias de la entidad por medio de informes de oportunidad de respuesta de los traslados por competencia.
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.

Entre otras actividades de gestión para fortalecer la política servicio al ciudadano de acuerdo con las recomendaciones del FURAG (autodiagnóstico de servicio al ciudadano – mipg) como lo son: caracterización del ciudadano, capacitaciones, encuestas de satisfacción del ciudadano, procedimientos, manuales, política, formatos, entre otros.

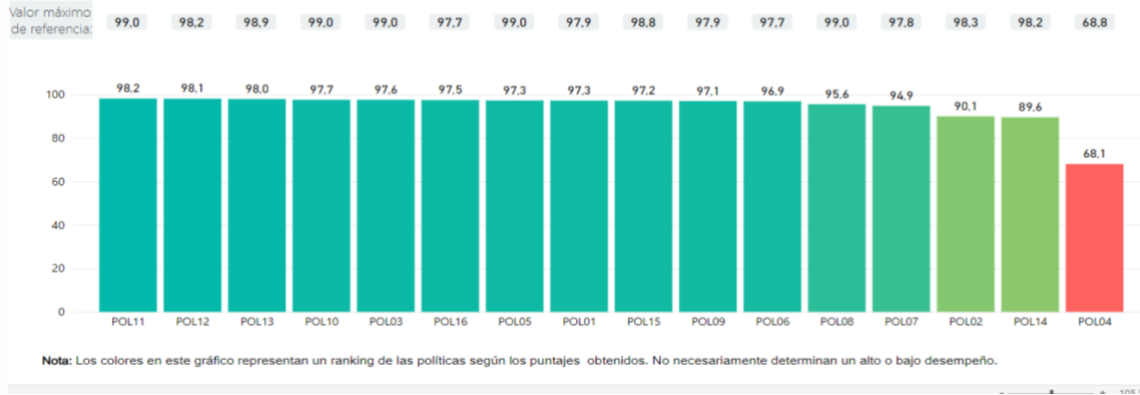
5. Gráficas y análisis de resultados obtenidos por la política en el reporte FURAG de los últimos 3 años:

2020

Índice de la política Servicio al Ciudadano 97.7

Gráfica 10: Índice de la política Servicio al Ciudadano 97.7





2021

Índice de la política Servicio al Ciudadano 98.4

Gráfica 11: Índice de la política Servicio al Ciudadano 98.4



2022

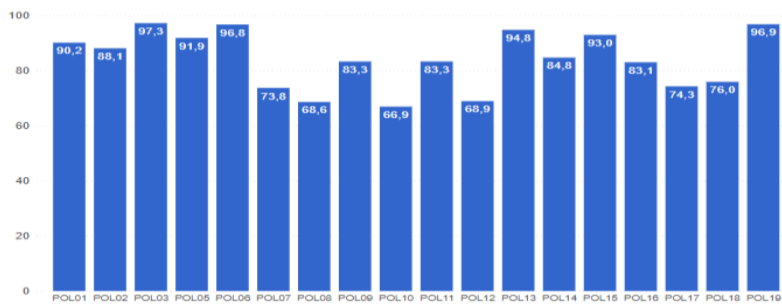
Índice de la política Servicio al Ciudadano 83.3

Gráfica 12: Índice de la política Servicio al Ciudadano 83.3





III. Índices de las políticas de gestión y desempeño



Nota 1: La política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto público para las entidades territoriales no fue calculada para la presente vigencia, dado el proceso de revisión y validación que está adelantando el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
Nota 2: Con el fin de garantizar la calidad de los datos reportados, los líderes de política validaron la información reportada para una muestra de entidades; como resultado se identificaron algunas sobre las cuales se hace necesario adelantar una revisión más detallada a fin de confirmar los puntajes finales obtenidos.

POLÍTICAS

- ▲ POL01: Gestión Estratégica del Talento Humano
- ▲ POL02: Integridad
- ▲ POL03: Planeación Institucional
- ▲ POL05: Compras y Contratación Pública
- ▲ POL06: Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos
- ▲ POL07: Gobierno Digital
- ▲ POL08: Seguridad Digital
- ▲ POL09: Defensa Jurídica
- ▲ POL10: Mejora Normativa
- ▲ POL11: Servicio al ciudadano
- ▲ POL12: Racionalización de Trámites
- ▲ POL13: Participación Ciudadana en la Gestión Pública
- ▲ POL14: Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional
- ▲ POL15: Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción
- ▲ POL16: Gestión Documental
- ▲ POL17: Gestión de la Información Estadística
- ▲ POL18: Gestión del Conocimiento
- ▲ POL19: Control Interno

No. Índice	POLÍTICA 11 Servicio al ciudadano	Puntaje
132	Diagnóstico y planeación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía	80,0
133	Talento humano idóneo y suficiente al servicio y relacionamiento con la ciudadanía	81,5
134	Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para la ciudadanía	91,7
135	Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	76,9
136	Accesibilidad para personas con discapacidad	85,3

8. Acciones o actividades que quedan pendientes por ejecutar o implementar:

- Implementar sistemas de información / aplicativos interactivos para la consulta y gestión de la información, como mapas, gráficas, sistemas de georreferenciación u otros.
- Chat interactivo y módulos de autogestión.
- Actualizar el reglamento de peticiones, quejas y reclamos, lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016.
- Realizar actividades de lenguaje claro dentro de sus procedimientos, trámites y servicios.
- Accesibilidad para personas con discapacidad.

9. Retos y recomendaciones:



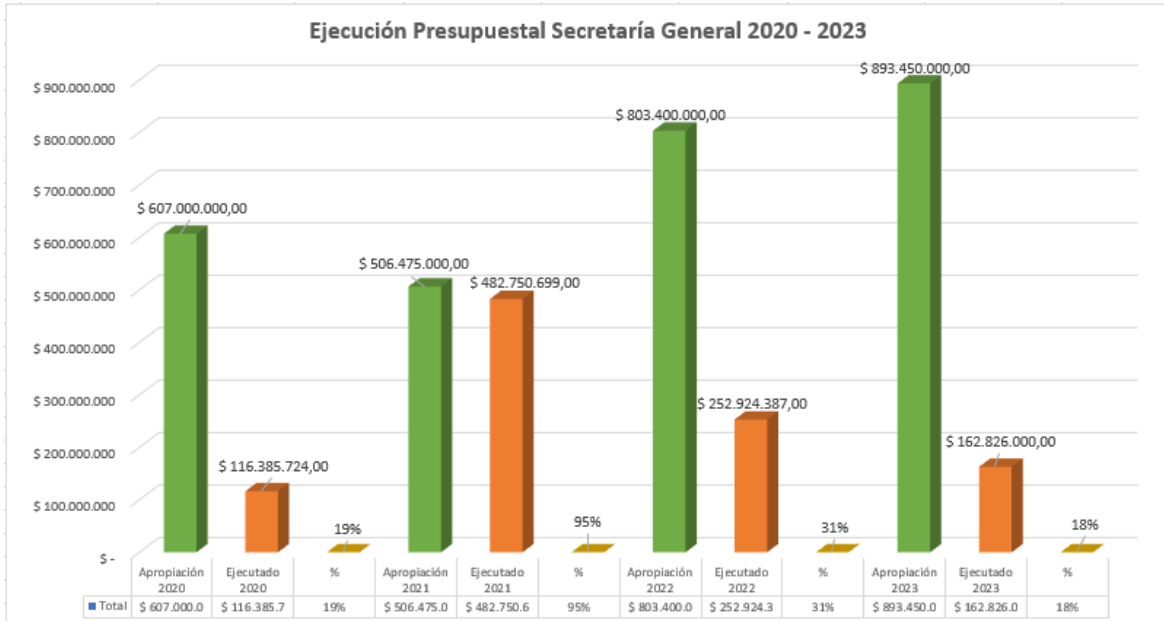


- Es importante que las Unidades Administrativas inmersas en los Procesos Misionales evalúen la gestión en cuanto a dar trámite y respuesta a los ciudadanos en los términos establecidos por la ley. Así mismo para que generen las acciones pertinentes en los procesos con el fin de lograr la mejora continua.
- Se hace necesario que los Secretarios y Directores estén revisando constantemente los informes y nos ayuden a evacuar los PQRSD vencidos.
- Fomentar la cultura de responder los PQRSD dentro de los términos de ley.
- Cada Dependencia es responsable de los PQRSD vencidos y es importante que generen las acciones de mejora correspondientes.
- Implementar sistemas de información / aplicativos interactivos para la consulta y gestión de la información, como mapas, gráficas, sistemas de georreferenciación u otros.
- Chat interactivo y módulos de autogestión.
- Actualizar el reglamento de peticiones, quejas y reclamos, lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016.
- Realizar actividades de lenguaje claro dentro de sus procedimientos, trámites y servicios.
- Accesibilidad para personas con discapacidad.

Ejecución Presupuestal

Gráfica 13: Ejecución Presupuestal Secretaría General 2020 - 2023





Participación en juntas directivas y comités

El Secretario General y quien haga sus veces, es delegado y/o participa en las siguientes juntas directivas, consejos directivos, asambleas y mesas:

Tabla 15. Delegación Secretario General

ASUNTO	DECRETO
Delegación ante al Consejo Directivo de CORTOLIMA	1000-0079 del 24 de febrero de 2022





Delegación Ante La Asamblea General Del Centro Regional De Productividad Y Desarrollo Tecnológico Del Tolima	1000-0083 del 28 de febrero de 2022
Delegación Ante La Mesa Municipal De Reincorporación De Ibagué	1000-0133 del 18 de marzo de 2022
Delegación Ante La Asamblea De Accionista Del IBAL	1000-0149 del 29 de marzo de 2023
Delegación Ante El Consejo Directivo De La Asociación De Municipios Del Centro Del Tolima ASOCENTRO	1000-0173 del 19 de abril de 2022
Delegación Ante El Consejo Directivo De La Asociación De Municipios Del Centro Del Tolima ASOCENTRO	1000-0533 del 17 de septiembre de 2021
Delegación Junta Directiva Gestora Urbana	1000-0631 del 27 de octubre de 2021
Delegación Junta Directiva IBAL	1000-0524 del 13 de septiembre de 2021
Delegación Junta Directiva IMDRI	1000-0309 del 31 de mayo de 2023
Delegación Consejo Directivo INFIBAGUE	1000-0615 del 19 de octubre de 2021
Delegación Junta Directiva USI	1000-0627 del 25 de octubre de 2021
Delegación Ante El Comité De Incentivo Y Tratamiento De Incentivos Sólidos IAT)	1000-0365 del 23 de junio de 2021
Delegación Al Comité De Sistema De Gestión Del Turismo Sostenible	1000-0008 del 05 de enero de 2022

Comités en los que participa el Secretario General:

Tabla 16. Comités en los que participa el Secretario General

COMITÉ	PERIODICIDAD	ACTO ADMINISTRATIVO
Comité de Incentivo y Tratamiento de Incentivos Sólidos IAT	Anual	Decreto No. 1000-0365 del 23 de junio de 2021
Comité de Coordinación de Control Interno	Mensual	Decreto No. 0309 del 03 de junio de 2020
Comité de Justicia Transicional	Trimestral	Decreto No. 0801 del 16 de julio de 2019





Comité del Sistema de Gestión de Turismo Sostenible	Cuatrimestral	Decreto No. 1000-0613 del 2022
Comité del Sistema Integrado de Gestión de la Alcaldía Municipal de Ibaque	Mensual	Decreto No. 0613 del 23 de septiembre de 2022
Comité Estadístico Municipal	Bimensual	Decreto No. 0721 del 2018
Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Mensual	Decreto No. 0614 del 23 de septiembre de 2022
Comité Municipal de Gestión y Desempeño	Trimestral	Decreto No. 0175 del 30 de abril de 2021
Comité de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones-TIC	Cuatrimestral	Decreto No. 067 del 2020
Comité de Integridad y Buen Gobierno 2023	Cuatrimestral	Decreto No. 1000-0563 del 06 de octubre de 2021
Comité de Ambiente y Gestión del Riesgo	Cuando se presenten emergencias	Decreto No. 0595 del 2021

Comités en los que participa la Dirección de Atención al Ciudadano:

Tabla 17. Comités en los que participa la Dirección de Atención al Ciudadano

COMITÉ	PERIODICIDAD	ACTO ADMINISTRATIVO
Comité de Coordinación de Control Interno	Mensual	Decreto No. 1000-0309 de 03 de junio de 2020
Comité de Convivencia Laboral	Mínimo tres (3) veces al año	Decreto No. 0957 de 19 de diciembre de 2022
Comité Institucional Gestión y Desempeño	Mínimo Cuatro (4) veces al año	Decreto No. 1000-0175 de 30 de abril de 2021

Compromisos administrativos por atender

Asuntos por atender en el 2024 por la Secretaría General

Tabla 18. Asuntos por atender en el 2024 por la Secretaría General

Compromiso	Plazo	Observaciones	Responsable
Planes de acción	Enero de 2024		





Plan Anual de Adquisiciones		Según solicitud de la Secretaría de Planeación	Secretaría General Despacho
Plan Indicativo			
Plan Operativo Anual de Inversiones			
Informe Austeridad del Gasto			
Seguimiento Proyectos de Inversión SPI			



Retos y recomendaciones

- Dar continuidad a la implementación del Sistema de Gestión de Cultura de Paz Organizacional basados en los niveles de madurez.
- Realizar el evento Semana Ibagué Internacional 2024 y durante las siguientes vigencias.





- Aplicar a convocatorias de cooperación internacional que brinden apoyo técnico y financiero en la ejecución de proyectos de la Administración Municipal.
- Generar relacionamiento internacional de carácter estratégico con el fin de fortalecer los lazos internacionales en beneficio de la población ibaguereña en temas culturales, académicos, económicos, turísticos y sociales.



Anexos

Los anexos digitales se envían a través de correo electrónico del Informe de Gestión de la Secretaría General 2020 – 2023 y que se encuentran en el siguiente orden:

Anexos Digitales de la Secretaría General:





- Listado de Funcionarios y Contratistas de la Secretaría General
- Empréstito 2020 B
- Empréstito 2021 A – B
- Empréstito 2022 A
- Empréstito 2022 B
- Acuerdo 0006 de 2020 Empréstito
- Oficios Empréstito

Anexos digitales de la Dirección de Atención al Ciudadano:

- Informe Plan Anticorrupción 2020 – Enero – Abril
- Informe Plan Anticorrupción 2020 – Mayo – Agosto
- Informe Plan Anticorrupción 2020 – Septiembre - Diciembre
- Informe Plan Anticorrupción 2021 – Enero – Abril
- Informe Plan Anticorrupción 2021 – Mayo – Agosto
- Informe Plan Anticorrupción 2021– Septiembre - Diciembre
- Informe Plan Anticorrupción 2022 – Enero – Abril
- Informe Plan Anticorrupción 2022 – Mayo – Agosto
- Informe Plan Anticorrupción 2022 – Septiembre - Diciembre
- Informe Plan Anticorrupción 2023 – Enero – Abril
- Informe Plan Anticorrupción 2023 – Mayo – Agosto

