

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	Proceso: GESTION DOCUMENTAL	Código: FOR-02-PRO-GD-01	
		Versión: 01	
FORMATO: ACTA DE REUNION	Fecha: 2014/12/19		
	Página: Página 1 de 14		

ACTA 1010-2024-0003

FECHA: 10 enero de 2024

HORA: 2:00 pm

LUGAR: Oficina de Control Interno

ASISTENTES: Katherin Acosta Prieto, Profesional U. Atención al Ciudadano
Katherine Villanueva Ocampo, Profesional U. Dirección T.H.
Carlos Machado León, Profesional Especializado O.C.I.

OBJETIVO DE LA REUNION:

Realizar seguimiento a la implementación de la actividad programada en el cuarto componente de “**Atención al Ciudadano**” con corte al 31 de diciembre del año 2023.

ORDEN DEL DIA

1. Introducción
2. Explicación de la metodología de evaluación
3. Evaluar el nivel de cumplimiento de las actividades programadas en el componente y mecanismos para la mejora en la atención al ciudadano y determinar el porcentaje de cumplimiento.
4. Conclusiones y Recomendaciones
5. Cierre

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA:

1. Introducción:

Según lo normado en el Artículo 2^a de la Constitución Política Colombiana de 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 de comunicación deben brindar información veraz, oportuna, transparente y de calidad entre otros.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	Proceso: GESTION DOCUMENTAL	Código: FOR-02-PRO-GD-01	
	FORMATO: ACTA DE REUNION	Fecha: 2014/12/19	
		Página: Página 2 de 14	

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 el seguimiento:

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 en cada actividad y se establece un porcentaje de cumplimiento.

3. Evaluación del cumplimiento de las actividades:

4. Su componente	Actividades	Meta o producto	Meta Anual	Indicador	% AVANCE	OBSERVACIONES
Estructura Administrativa y Dirección 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 donde se convocan las Secretarías o entes descentralizados más representativos.	1/1	Número de ferias realizadas en el periodo.	100%	El día 23 de agosto del 2023, en las instalaciones del nuevo Coliseo Mayor ubicado en el Parque Deportivo, se desarrolló la Feria de Transparencia, con la participación de 16 Dependencias (Secretarías y Entes Descentralizados), el informe se encuentra publicado en la página web de la entidad en el link: https://ibague.gov.co/portal/seccion/contenido/index.php?type=2&cnt=92#gsc.tab=0
	1.2 Presentación de los Informes cuatrimestral 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 el 04 de septiembre fue enviado a la oficina de Control Interno el cuatrimestral a la oficina de Control Interno, relacionando los avances que se han realizado en el Proceso Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano. Con memorando No. 44 del 03 de enero de 2024, se remitió a la O.C.I. el tercer informe cuatrimestral de las acciones realizadas en cumplimiento del plan anticorrupción. se enviaron tres informes.
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.	33.046/12.000	Número de ciudadanos atendidos en el periodo.	100%	De enero a diciembre de 2023, se atendieron 33.046 ciudadanos a través de chat interactivo, el informe gerencial de encuestas y chat virtual se encuentra publicado en la página web en el link. https://ibague.gov.co/portal/seccion/contenido/index.php?type=2&cnt=66#gsc.tab=0

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma PISAMI y/o de 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 Ibagué NIT. 800113389-7</p>	Proceso: GESTION DOCUMENTAL	Código: FOR-02-PRO-GD-01	
		FORMATO: ACTA DE REUNION	
		Página: Página 2 de 14	

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 el seguimiento:

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 en cada actividad y se establece un porcentaje de cumplimiento.

3. Evaluación del cumplimiento de las actividades:

4. Su componente	Actividades	Meta o producto	Meta Anual	Indicador	% AVANCE	OBSERVACIONES
Estructura Administrativa y Dirección 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 donde se convocan las Secretarías o entes descentralizados más representativos.	1/1	Número de ferias realizadas en el periodo.	100%	El día 23 de agosto del 2023, en las instalaciones del nuevo Coliseo Mayor ubicado en el Parque Deportivo, se desarrolló la Feria de Transparencia, con la participación de 16 Dependencias (Secretarías y Entes Descentralizados), el informe se encuentra publicado en la página web de la entidad en el link: https://ibague.gov.co/portal/seccion/contenido/index.php?type=2&cnt=92#gsc.tab=0
	1.2 Presentación de los Informes cuatrimestral 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 el 04 de septiembre fue enviado a la oficina de Control Interno el cuatrimestral a la oficina de Control Interno, relacionando los avances que se han realizado en el Proceso Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano. Con memorando No. 44 del 03 de enero de 2024, se remitió a la O.C.I. el tercer informe cuatrimestral de las acciones realizadas en cumplimiento del plan anticorrupción. se enviaron tres informes.
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.	33.046/12.000	Número de ciudadanos atendidos en el periodo.	100%	De enero a diciembre de 2023, se atendieron 33.046 ciudadanos a través de chat interactivo, el informe gerencial de encuestas y chat virtual se encuentra publicado en la página web en el link. https://ibague.gov.co/portal/seccion/contenido/index.php?type=2&cnt=66#gsc.tab=0

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma PISAMI y/o de 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



Proceso: GESTION DOCUMENTAL

Código:
FOR-02-PRO-GD-01

Versión: 01

Fecha: 2014/12/19

FORMATO: ACTA DE REUNION

Página: Página 3 de 14



4. Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Meta Anual	Indicador	% AVANCE	OBSERVACIONES
	1.4 Presentación de los Informes consolidados de seguimiento a las ventanillas	Informes de seguimiento a las ventanillas	52/52	Número de informes realizados en el periodo.	100%	Se enviaron informes de forma semanal por medio de correos institucionales en donde se evidencian las observaciones de cada ventanilla en cuanto a la clasificación y direccionamiento de cada tipo documental, a 29 de dieimbre de 2023 se han enviado 52 informes de seguimiento, a evidencia reposa en el correo institucional de atención al ciudadano.
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.	27/24	Número de publicaciones socializadas en las redes sociales.	100%	Adicional 11 publicaciones realizadas en el primer cuatrimestre de la vigencia 2023, se ha realizado en el cuatrimestre mayo agosto 8 publicaciones a través de redes sociales de la entidad y la página web de la Alcaldía e Ibagué. Así: 1. Pieza gráfica "Radicación PQRSD por la App móvil" – mayo 2. Pieza gráfica "Radicación PQRSD por correo institucional" – mayo 3. Video "Atención al ciudadano" - junio 4. Pieza gráfica "Radicación y seguimiento de PQRSD" - junio 5. Pieza gráfica "Radicación de PQRSD por la web - pasos" – julio 6. Pieza gráfica "Tipos de PQRSD que se pueden radicar" – julio 7. Pieza gráfica "Tiempo de respuesta de los Derechos de Petición" – agosto 8. Pieza gráfica "Agenda Ibagué Vibra - seguimiento" – agosto, ene l cuatrimestre septiembre a diciembre de 2023 se han enviado 8 puestas graficas asi: Pieza gráfica "Horarios de atención de la Alcaldía" – septiembre Pieza gráfica "Línea telefónica de Atención al Ciudadano" – septiembre Pieza gráfica en Instagram y banner en la página de la Alcaldía "Línea de atención al ciudadano" – octubre Noticia página web "Horario de atención en las ventanillas de la Alcaldía" - octubre Video "10 pasos de lenguaje claro" - noviembre Pieza gráfica "Tiempos de respuesta de PQRSD" - noviembre Pieza gráfica "Carta de trato digno a los ciudadanos - derechos" – diciembre Pieza gráfica "App Agenda Ibagué Vibra" – diciembre
	De acuerdo al Decreto 4665 de 2007, se implementarán las capacitaciones a los Servidores Públicos de la Alcaldía de Ibagué, dando cumplimiento al	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				Dentro del Plan Institucional de Capacitación para la vigencia 2023 se incluyeron los siguientes temas: 1. Protocolos de Atención al ciudadano 2. Atención al ciudadano con enfoque de género diverso y nuevas masculinidades y transformación de imaginarios de genero 3. Manejo de emociones

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma PISAMI y/o de 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 Ibagué NIT.800113389-7</p>	Proceso: GESTION DOCUMENTAL	Código: FOR-02-PRO-GD-01	
		FORMATO: ACTA DE REUNION	
	Fecha: 2014/12/19		
	Página: Página 4 de 14		

4. Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Meta Anual	Indicador	% AVANCE	OBSERVACIONES
Talento Humano	3.1 Plan Institucional de Capacitación. Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al Ciudadano.	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.	3/3	Número de capacitaciones		<p>Durante el periodo enero a agosto de 2023, se desarrollaron las capacitaciones en: 1. Protocolos de Atención al ciudadano 2. Atención al ciudadano con enfoque de género diverso y nuevas masculinidades y transformación de imaginarios de género, se cuenta como evidencia los listados de asistencia y la circular No. 052 del 25 de julio de 2023, y No. 062 del 03 de agosto de 2023, adicionalmente e han impartido las siguientes capacitaciones a los funcionarios del grupo de atención al ciudadano:</p> <p>1. Una mirada a la comunicación en lengua de señas. 2. Novedades en las políticas de transparencia y ética pública.</p> <p>Durante el periodo septiembre a diciembre de 2023, se impartió capacitación en protocolos de atención al ciudadano, realizada el 25 de agosto y 08 de septiembre de 2023, brindada por la CCI.</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 1 incentivo al funcionario con mejor desempeño en atención al ciudadano	1/1	Número de incentivos	100%	Se realizó el reconocimiento al mejor funcionario de la dirección de atención al ciudadano por el manejo de la herramienta de chat virtual, realizado en el evento de selección de mejor empleado de la Administración Municipal y según información enviada a través del memorando No.047 743 del 12 de septiembre de 2022
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 en 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 mayo – agosto, estos se publican en el la página web de la Alcaldía en el siguiente link: https://www.ibague.gov.co/portal/seccion/contenido/index.php?type=3&cnt=159 , a diciembre de 2023 se publicaron 12 informes
	4.2 Seguimiento a la oportunidad de respuestas 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.	72/72	Número de visitas de seguimiento realizadas a las Dependencias mensualmente.	100%	Adicionalmente a las 24 visitas realizadas en el primer cuatrimestre de la vigencia 2023, se han realizado 24 visitas de seguimiento mensualmente a las dependencias de la administración municipal para verificar la oportunidad de respuestas a las PQR., se cuenta como evidencia las siguientes actas: 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 del número 43 al número 48. Mes de septiembre: actas de la número 49 a la número 54

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma PISAMI y/o de 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



Proceso: GESTION DOCUMENTAL

Código:
FOR-02-PRO-GD-01

Versión: 01

FORMATO: ACTA DE REUNION

Fecha: 2014/12/19

Página: Página 6 de 14



4. Su componente	Actividades	Meta o producto	Meta Anual	Indicador	% AVANCE	OBSERVACIONES
	4.4 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).	22/24	Número de circulares e informes enviados en el periodo.	92%	Se envían circulares quincenales a las Dependencias con el fin de que evacuen la mayor cantidad de PQRS antes de generar el informe para la Oficina de Control Disciplinario. Las circulares del periodo (mayo – agosto) fueron las siguientes: 000033 del 11 de mayo, 000036 del 29 de mayo, 000042 del 09 de junio, 000045 del 26 de junio, 000048 del 13 de julio, 000051 del 28 de julio y 000053 del 11 de agosto y 000057 del 30 de agosto. En el periodo septiembre a diciembre se enviaron las circulares: 000059 del 13 de septiembre, 000064 del 27 de septiembre, 046912 del 13 de octubre, 000068 del 27 de octubre, 000071 del 10 de noviembre, 000075 del 28 de noviembre y 000078 del 13 de diciembre
	4.5 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.	12/12	Número de informes realizados y enviados en el periodo.	100%	Para el periodo mayo a agosto de 2023, se realizó 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. Así: Informe mes de mayo enviado el 08 de junio Informe mes de junio enviado el 12 de julio Informe mes de julio enviado el 02 de agosto Informe mes de agosto enviado el 01 de septiembre Informe mes de septiembre enviado el 03 de octubre Informe mes de octubre enviado el 01 de noviembre Informe mes de noviembre enviado el 01 de diciembre Informe mes de diciembre enviado el 02 de enero Se presentó un total de 12 informes en la vigencia 2023.
Relacionamiento Con el ciudadano	5.1 Aplicar y realizar Informe Gerencial de encuestas de Satisfacción Ciudadano.	Conocer la percepción de la ciudadanía de los trámites y servicios que se prestan en la Alcaldía Municipal.	3/3	Número de informes realizados en el periodo.	100%	Se realiza informe gerencial de encuestas de satisfacción cuatrimestral del periodo comprendido entre (mayo – agosto) y (septiembre a diciembre) en cumplimiento de los objetivos propuestos dentro del Proceso Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano, se realizó la evaluación de satisfacción con el fin de analizar la percepción del usuario en las diferentes Dependencias de la Alcaldía de Ibagué mediante la recolección, tabulación y análisis, esto con el fin de realizar acciones de mejora a las variables evaluadas por los usuarios. El link del informe gerencial de encuestas y chat virtual del periodo comprendido entre mayo y agosto del 2023 se envió a la Oficina de Control

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma PISAMI y/o de 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

	Proceso: GESTION DOCUMENTAL	Código: FOR-02-PRO-GD-01	
		FORMATO: ACTA DE REUNION	
		Fecha: 2014/12/19	
		Página: Página 7 de 14	

4. Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Meta Anual	Indicador	% AVANCE	OBSERVACIONES
						Interno y se encuentra publicado en el siguiente: https://www.ibague.gov.co/portal/seccion/contenido/index.php?type=2&cnt=66 Teniendo en cuenta el rango establecido en la hoja de vida de los indicadores, la percepción del ciudadano frente a la atención y servicios prestados se ubica en el rango de REGULAR con un 82% logrado en el indicador
TOTAL CUMPLIMIENTO AL 30 DE AGOSTO DE 2023					99.4%	

5. Conclusiones y Recomendaciones

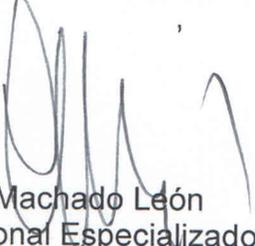
- Al verificar la evidencia presentada por la Dirección de Atención al Ciudadano, se pudo determinar que las actividades programadas en el cuarto componente "Atención al Ciudadano", presenta un cumplimiento del 99.4% al 31 de diciembre de 2023.
- Se verifico que en cada una de las ventanillas se encuentra instalado y habilitado los buzones de sugerencia, a cual se les hace seguimiento de forma quincenal, atendiendo la recomendación efectuada por la Oficina de Control Interno en el informe anterior.
- Continuar realizando las actividades establecidas en el cuarto componente del plan anticorrupción "Atención al Ciudadano"

Cierre: Siendo las 03:00 p.m., se da por terminada la reunión.

En constancia firman los asistentes:


 Katherin Acosta Prieto
 Profesional U. Atención al Ciudadano


 Katherin Villanueva Ocampo
 Profesional U. Dirección T.H.


 Carlos Machado León
 Profesional Especializado