
 <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 1 de 7	

ACTA N°2024 - 036

FECHA: Ibagué, 14 de mayo 2024

HORA: 8:00 am – 10:00 am

LUGAR: Oficina de Control Interno

ASISTENTES: Katherin Acosta Prieto – Profesional U. Atención al Ciudadano
Katherine Villanueva Ocampo - Profesional U. Dirección T.H
Linda Cerquera Carvajal – Profesional U. Oficina Control Interno

OBJETIVO DE LA REUNIÓN

Realizar seguimiento a la implementación de la actividad programada en el cuarto componente de **“ATENCIÓN AL CIUDADANO”** con corte al 30 de abril del año 2024.

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° de la Constitución Política de Colombia 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.

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.

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>	<p>Proceso: GESTION DOCUMENTAL</p>		<p>Código: FOR-02-PRO-GD-01</p>
	<p>FORMATO: ACTA DE REUNION</p>		<p>Versión: 01</p> <p>Fecha: 2014/12/19</p> <p>Página: Página 2 de 7</p>


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:

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Meta Anual	Indicador	% Avance	Observaciones
Estructura Administrativa y Direccionamiento 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	Número de ferias realizadas en el periodo.	0/1= 0,00%	SEGUIMIENTO ENERO – ABRIL: no se ha realizado la feria de trámites y servicios, se pretende realizar en la rendición de cuentas con el fin de socializarle a los ciudadanos la oferta de trámites y servicios.
	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	Número de informes realizados en el periodo	1/3= 33.33%	SEGUIMIENTO ENERO – ABRIL: Mediante correo electrónico el día 30 de abril de 2024, la Dirección de Atención al Ciudadano, emitió el reporte autoevaluación al correo electrónico de la oficina de Control Interno.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>Proceso: GESTION DOCUMENTAL</p>		<p>Código: FOR-02-PRO-GD-01</p>
	<p>FORMATO: ACTA DE REUNION</p>		<p>Versión: 01</p> <p>Fecha: 2014/12/19</p> <p>Página: Página 3 de 7</p>


Fortalecimiento de los canales de atención	1	<p>Implementación del Chat Interactivo (Atención Virtual al Ciudadano) y demás herramientas que faciliten la comunicación con el ciudadano.</p>	<p>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.</p>	15.000	Número de ciudadanos atendidos en el periodo	<p>11.842/ 15.000= 78,94%</p>	<p>SEGUIMIENTO ENERO – ABRIL: La Secretaría General – Dirección Atención al Ciudadano con las Secretarías de las TICS han articulado la atención al ciudadano mediante el chat virtual que se encuentra en la página de la Alcaldía.</p> <p>Para la verificar el cumplimiento de esta actividad se ingresó al Link de publicación del informe: https://ibague.gov.co/portal/seccion/contenido/index.php?type=2&crit=66#gsc.tab=0</p>
	2	<p>Presentación de los informes consolidados de seguimiento a las ventanillas.</p>	<p>Informes de seguimiento a las ventanillas</p>	52	Número de informes realizados en el periodo.	<p>16/52= 30,76%</p>	<p>SEGUIMIENTO ENERO – ABRIL: Para esta actividad se tiene programado un Informe seguimiento de manera semanal, con corte a 30 de abril de 2024, han remitido 16 informes de seguimiento, los cuales reposan en los correos electrónicos de todas las dependencias.</p>
	3	<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>	24	Número de publicaciones socializadas en las redes sociales.	<p>8/24= 33,33%</p>	<p>SEGUIMIENTO ENERO – ABRIL: Socializaron y difundieron en los canales de atención, trámites y servicios, correos electrónicos de las Dependencias y demás información importante con el fin de que la ciudadanía mantenga actualizada frente a los servicios que presta la Alcaldía de Ibagué.</p> <p>(4) Banner del horario especial de atención al público. (4) Piezas gráfica.</p>

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		Versión: 01	
			Fecha: 2014/12/19	
			Página: Página 4 de 7	


Talento Humano	1	<p>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</p> <p>Crear una Estrategia de Comunicación</p>	<p>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</p>	3	Número de capacitaciones	1/3= 33,33%	<p>SEGUIMIENTO ENERO – ABRIL: Durante el primer cuatrimestre se ha desarrollado el siguiente tema en el marco del Plan Institucional de Capacitaciones 2024, lo cual ha permitido fortalecer los conocimientos de los servidores públicos:</p> <p>Atención al ciudadano (funcionarios de las 12 ventanillas)</p> <p>https://www.facebook.com/story.php?story_fbi_d=1553354078845815&id=100025137142260</p> <p>https://www.facebook.com/story.php?story_fbi_d=1560137634834126&id=100025137142260</p> <p>https://www.facebook.com/story.php?story_fbi_d=1562524197928803&id=100025137142260</p> <p>https://www.facebook.com/story.php?story_fbi_d=1562524197928803&id=100025137142260</p>
2	2	<p>Establecer un sistema de incentivos y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.</p>	<p>Entrega de 1 incentivo al funcionario con mejor desempeño en atención al ciudadano</p>	1	Número de incentivos	0/1= 0,00%	<p>SEGUIMIENTO ENERO – ABRIL: no se ha realizado la actividad, se especifica dentro del Plan de Bienestar Social e Incentivos, que la actividad se desarrollara destacando el desempeño del mejor servidor en atención al ciudadano.</p>

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		Versión: 01	Fecha: 2014/12/19
		Página: Página 5 de 7		



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	Número de informes realizados y publicados en el periodo.	4/12= 33,33%	SEGUIMIENTO ENERO - ABRIL: se han realizado (4) Cuatro informes de oportunidad de respuesta de trámites, se encuentran publicados en la página de la entidad en el siguiente link: https://www.ibague.gov.co/portal/seccion/contenido/index.php?type=3&cnt=159#gsc.tab=0
	4.2	Seguimiento a la oportunidad de respuesta a las peticiones, quejas y reclamos radicadas por los ciudadanos de la Administración Central Municipal	Realizar visitas a las seis 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.	72	Número de visitas de seguimiento realizadas a las Dependencias mensualmente.	24/72 33,33%	SEGUIMIENTO ENERO - ABRIL: se realizaron 24 visitas a las unidades administrativas con mayor número de PQR vencidos (Dirección de Trámites y Servicios - Movilidad, Dirección de Hacienda - Rentas, Dirección de Tesorería - Grupo Cobro Coactivo, Dirección de Información y Aplicación de la Norma Urbanística, Dirección de Ordenamiento Territorial Sostenible, Dirección Operativa y Control al Tránsito) estas visitas se programan de manera mensual.
	4.3	Capacitación a los servidores públicos encargados del manejo de la correspondencia a en las Unidades Administrativas.	Adelantar jornadas de capacitación en el manejo de correspondencia	3	Número de capacitaciones realizadas en el periodo.	2/3= 66,66%	SEGUIMIENTO ENERO - ABRIL: se adelantaron dos jornadas de capacitación en el manejo de correspondencia: Mediante memorando 010505 del 14 de marzo para la Dirección de Rentas. Mediante memorando 013382 del 08 de abril para la Dirección Operativa.

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>	<p>Proceso: GESTION DOCUMENTAL</p>		<p>Código: FOR-02-PRO-GD-01</p>	
	<p>FORMATO: ACTA DE REUNION</p>		<p>Versión: 01</p> <p>Fecha: 2014/12/19</p> <p>Página: Página 6 de 7</p>	

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 Disciplinano)	24	Número de circulares e informes enviados en el periodo.	7/24= 29,16%	Para el presente periodo (enero – abril) se han emitido 7 detalladas así: 000005 del 11 de enero, 000008 del 30 de enero, 000012 del 14 de febrero, 000013 del 28 de febrero, 000016 del 13 de marzo, 000019 del 01 de abril y 000020 del 11 de abril.
5	5	Informes de oportunidad de respuesta de los trasladados por competencia.	Realizar seguimiento a las diferentes Dependencias de la entidad por medio de informes de oportunidad de respuesta de los trasladados por competencia.	12	Número de informes realizados y enviados en el periodo.	4/12= 33,33%	SEGUIMIENTO ENERO – ABRIL: La Dirección de Atención al Ciudadano, hace seguimientos a los términos de oportunidad de respuesta, con periodicidad mensual, según el art 21 de la ley 1755 del 2015, que son 5 días hábiles.
6	6	Relacionamiento con el ciudadano	Aplicar y realizar Informe Gerencial de Satisfacción al Ciudadano.	3	Número de informes realizados en el periodo.	1/3= 33,33%	Para el presente periodo han realizado 4 informes (enero,, febrero, marzo , abril). SEGUIMIENTO ENERO – ABRIL: Se realizó informe gerencial de encuestas de satisfacción cuatrimestral del periodo comprendido entre (enero – abril), el cual se detalla en el siguiente link: https://www.ibague.gov.co/portal/seccion/control/index.php?type=2&cnt=66
TOTAL CUMPLIMIENTO AL 30 DE ABRIL DE 2024							33,76%

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 7 de 7	

4. Conclusiones y Recomendaciones

De acuerdo al seguimiento realizado por esta oficina, la ejecución de las actividades planteadas a realizar en el componente de **ATENCIÓN AL CIUDADANO**, con corte a 30 de abril de 2024, presenta un avance del **33.76%**, conforme a ello se realizan las siguientes recomendaciones:

- Mantener las actividades de seguimiento a la oportunidad de respuesta de los PQRS.
- Propender la mejora continua de los canales de atención al ciudadano.
- Teniendo en cuenta que la administración municipal se encuentra en transición de gobierno, se recomienda dar a conocer a los nuevos funcionarios los servicios que presta la entidad.
- Fomentar la cultura del buen servicio *al ciudadano*.
- Continuar realizando las actividades establecidas.

5. Cierre

Siendo las 10:00 am, se da por terminada la reunión.

En constancia de lo anterior, firman los asistentes:

Katherin Acosta P.
Katherin Acosta Prieto
Profesional U. Atención al Ciudadano

Katherine Villanueva O.
Katherine Villanueva Ocampo
Profesional U. Dirección T.H

Linda Cerquera Carvajal
Linda Cerquera Carvajal
Profesional U. Control Interno