

ALCALDÍA MUNICIPIO DE IBAGUÉ

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE
MEJORAMIENTO PROCEDIMIENTO PQR, SUSCRITO CON LA OFICINA
DE CONTROL INTERNO.**

Ibagué, agosto 31 de 2023

TABLA DE CONTENIDO

	Página
1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. METODOLOGÍA.....	3 - 4
4. EVALUACIÓN.....	4 - 8
5. RECOMENDACIONES.....	9 - 10

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE
MEJORAMIENTO PROCEDIMIENTO PQR, SUSCRITO CON LA OFICINA
DE CONTROL INTERNO.**

FECHA DEL INFORME: 28/08/24

PERIODO EVALUADO: 3 de octubre de 2023 al 31 de julio de 2024

1. OBJETIVO

Evaluar el estado de avance y/o cumplimiento de las acciones propuestas, para subsanar los hallazgos que conforman el Plan de Mejoramiento del procedimiento de PQR; suscrito el 3 de octubre de 2023 con la Oficina de Control Interno, con fecha de corte 31 de julio de 2024.

2. ALCANCE

Verificar que los soportes presentados como evidencia, sustentan el cumplimiento de las acciones correctivas y preventivas, formuladas para subsanar los hallazgos; evaluando eficacia y efectividad de las acciones para permitir el cierre de los hallazgos; durante el periodo 3/10/23 al 31/07/2024.

3. METODOLOGÍA

Mediante el memorando No. 1010 – 2024 – 034206 del 6 de agosto de 2024, se solicitó a la Dirección de Atención al Ciudadano el envío de la autoevaluación, sobre el cumplimiento del plan de mejoramiento del procedimiento de PQR; suscrito el 3 de octubre de 2023. Así mismo, se informó las fechas y la hora en la que se estarían evaluando las evidencias que sustenten la implementación de las acciones formuladas para subsanar los hallazgos; igualmente, se solicitó la asignación del servidor público responsable de atender al auditor. Reporte entregado oportunamente, permitiendo el desarrollo óptimo de la validación de las evidencias que

sustentan la ejecución de las acciones correctivas y preventivas, para determinar el porcentaje de cumplimiento y efectividad de plan de mejoramiento.

4 EVALUACIÓN

Consultadas y validadas las evidencias presentadas, para sustentar la ejecución de las acciones correctivas y preventivas, formuladas para atacar las causas del hallazgo que conforman el plan de mejora, se concluye lo siguiente:

4.1 INDICADOR DE AVANCE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

Como resultado del seguimiento al cumplimiento del Plan de Mejoramiento del procedimiento de PQR, con fecha de corte 31 de julio de 2024, se concluye que el plan presenta 64% de cumplimiento.

El resultado del avance se describe a continuación:

Evaluación Plan de Mejoramiento		
Índice de eficacia (IE) en la implementación de las acciones de mejora	IE	87%
Índice de efectividad (IEF) de las acciones de mejora	IEF	58%
El cumplimiento del Plan de mejoramiento (CPM), se evalúa con: 20% de la eficacia de las acciones de mejora, más el 80% de la efectividad de las acciones implementadas.	CPM = (IE*0,2) +(IEF *0,8)	64%

Fuente: Matriz de Avance del Plan de Mejoramiento procedimiento de PQR y acta anexa al informe.

El resultado de avance en la implementación del plan de mejoramiento obedece a lo siguiente:

Hallazgo: Durante el periodo 1 de enero de 2023 al 31 de junio de 2023, sólo se respondió dentro del término normado el 34 % de los derechos de petición, formulados a la Alcaldía de Ibagué, incumpliendo los términos de respuesta, establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015, para dar respuesta al peticionario. Evidenciando en el aplicativo de correspondencia PISAMI, como causas del incumplimiento: Traslados por no competencia, posteriores a los 5 días normados en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015 y el reglamento interno de los derechos de petición (Resolución 017 del 1 de julio de 2020), errores en la clasificación de los tipos de petición o clase de documento; falta de aplicación del principio de autocontrol en algunas áreas, al no realizar la actividad de consulta diaria de las alertas que genera el aplicativo de correspondencia, como control preventivo para gestionar el trámite oportuno a los derechos de petición. Situación que podría generar formulación de tutelas, investigaciones disciplinarias y pérdida de la imagen institucional.

Acción correctiva	Descripción de las metas	porcentaje de cumplimiento	¿Acciones Efectivas?
<p>1.. Responder dentro de los términos normados las peticiones radicadas en la entidad, en cumplimiento de lo normado en el artículo 14 de la ley 1755 del 2015.</p>	<p>1.1. Solicitar a las unidades administrativas mediante circular, asignar un funcionario de planta, para que realice el seguimiento quincenal, interno a la oportunidad de respuesta a los PQRSD, con su respectivo suplente.</p>	<p>100%</p>	<p>Si</p>
	<p>1.2 Solicitar mediante memorando dos días previos al reporte quincenal definitivo a las dependencias de: Hacienda cobro coactivo, Hacienda rentas, Planeación - Información y aplicación de la norma urbanística, Movilidad Dirección de trámites y servicios, Planeación multipropósito y Planeación DOTS; el reporte del seguimiento interno a la oportunidad de RTA a los PQRSD, advirtiendo que cuenta con 2 días para ponerse al día, con la Rta oportuna al peticionario.</p>	<p>20%</p>	<p>No</p>

DESPAHO ALCALDE
OFICINA DE CONTROL INTERNO

	1.3 Realizar visitas de seguimiento a las dependencias de Hacienda Cobro Coactivo, Hacienda Rentas; Planeación -Información y Aplicación de la Norma Urbanística y Movilidad Dirección de Trámites y Servicios, Planeación Multipropósito, Planeación DOTS.	100%	No
2.. Clasificar y direccionar correctamente los derechos de petición, de acuerdo con los parámetros establecidos en la reglamentación actual, para los traslados por competencia, fuera del tiempo; según el artículo 21 de la ley 1755 de 2015.	Solicitar a las unidades administrativas, mediante circular el nombre del funcionario de planta y suplente encargado del manejo de la correspondencia (delegado).	100%	Si
	Migrar del aplicativo PISAMI, el informe mensual de traslados por competencia fuera del término y remitirlo a las dependencias, relacionadas en el informe.	100%	Si
	Capacitar trimestralmente a los funcionarios principales y suplentes, encargados del manejo de la correspondencia, en las unidades administrativas; centrando la capacitación en la socialización del término establecido para realizar los traslados, los tiempos promedio en que están realizando los traslados y errores cometidos por áreas según el reporte.	100%	No
	Hacer seguimientos semanales aleatorios a las ventanillas de Infraestructura, Cobro coactivo, Movilidad, atención al ciudadano, Para verificar si están clasificando bien los tipos documentales, emitiendo el reporte y dando un (1) día para que corrijan la clasificación errada.	100%	Si
	Reunión mensual y capacitación con los funcionarios, de la ventanilla de infraestructura, Cobro coactivo, Movilidad, atención al ciudadano, y jefe de área o encargado, donde se establezca compromisos de mejora	100%	No

6. CONCLUSIONES:

El plan presenta el 64% de cumplimiento, producto del 87% de eficacia y el 58% de efectividad de las acciones formuladas para subsanar el hallazgo. Resultado que, al aplicar los rangos establecidos para determinar el estado del plan, en el procedimiento de seguimiento al plan de mejoramiento, permiten concluir que el plan se encuentra incumplido, al haber obtenido un porcentaje de cumplimiento menor del 80%.

El incumplimiento del plan de mejoramiento se debe a deficiencias en la efectividad de las acciones correctivas y preventivas implementadas para abordar el hallazgo. Aunque estas acciones contribuyeron a un aumento del 17,2% en la oportunidad de respuesta al peticionario, pasando del 34% en el primer semestre de 2023 al 51,2% en el primer semestre de 2024; persisten problemas en el cumplimiento de los plazos normados para emitir respuestas. Esto ha llevado a una pérdida de imagen institucional y a la presentación de tutelas contra la entidad.

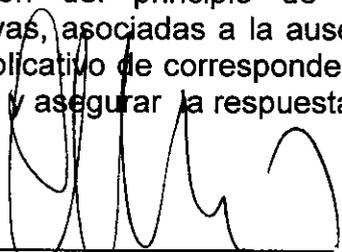
Por lo anterior, es necesario formular un nuevo plan de mejoramiento. Este plan debe mantener las acciones preventivas que han demostrado ser efectivas, al tiempo que debe incorporar nuevos controles y acciones que fortalezcan los existentes y aborden las causas del hallazgo; específicamente, se deben abordar los errores en la clasificación de los PQRS, el mal direccionamiento, el incumplimiento del término normado para el traslado por no competencia, y la falta de aplicación del principio de autocontrol en relación con las alertas de oportunidad de respuesta generadas en el aplicativo de correspondencia PISAMI.

5. RECOMENDACIONES:

Con el fin de garantizar la satisfacción del cliente y evitar sanciones, producto de la formulación de tutelas por no respuesta al peticionario dentro de los términos normados, es evidente la necesidad de formular un nuevo plan de mejoramiento, con acciones correctivas y preventivas, orientadas a atacar las siguientes de causas de incumplimiento de los términos de respuesta al peticionario: Errores en la Clasificación y direccionamiento de los derechos de petición, traslados de los PQRS; después de los 5 días establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015 del orden nacional, asimismo, la ausencia

DESPAHO ALCALDE
OFICINA DE CONTROL INTERNO

de aplicación del principio de autocontrol; por parte de las áreas administrativas, asociadas a la ausencia de la consulta de las alertas que genera el aplicativo de correspondencia PISAMI, como aplicación del control para agilizar y asegurar la respuesta oportuna al petionario.



Carlos Machado León
Jefe de la Oficina de Control Interno

Proyectó: Carmen Rosa Rondón A/ Profesional Especializada

AREA: PROCESO EVALUADO: RESPONSABLE: Periodo que cubre el seguimiento: Modalidad de auditoría: Fecha de Suscripción:	Nombre del Documento del Seguimiento	Descripción de la actividad	Descripción de las áreas involucradas	Tipo de Documento	Cantidad de Documentos	Fecha de Emisión	Fecha de Atención	Porcentaje de Atención	Estado
Dirección de atención al ciudadano Gestión de atención al ciudadano - Procedimiento de PQRS. Dirección de Atención al Ciudadano Octubre de 2023 a Julio de 2024 Cumplimiento 3/10/2023	Resolución de la Alcaldía de Ibaque	Durante el periodo 1 de enero de 2023 al 31 de junio de 2023, solo se respondió dentro del término establecido en la ley 1755 de 2015 y el reglamento interno de los derechos de petición (Resolución 017 del 1 de julio de 2020), errores en la clasificación de los tipos de petición o clase de documento; falta de aplicación del principio de autocontrol en algunas áreas, si no realizar la actividad de consulta diaria de las alertas que genera el aplicativo de correspondencia, como control preventivo para garantizar el trámite oportuno de los peticiones. Situación disciplinaria y pérdida de la imagen institucional.	Dar respuesta al ciudadano en el periodo de tiempo normado, respaldar la imagen institucional y evitar sanciones disciplinarias.	Circular	2	02/10/2023	30/03/2024	100%	X
		Solicitar a las unidades administrativas mediante circular, asignar un funcionario de planta, para que realice el seguimiento quincenal, interno a la oportunidad de respuesta a los PQRSD, con su respectivo suplente.		Memorando	20	02/10/2023	30/07/2024	20%	X
		Realizar visitas de seguimiento a las dependencias de Hacienda Cobre Coachco, Hacienda Rentas, Planeación -Información y Aplicación de la Norma Urbanística y Movilidad Dirección de Trámites y Servicios, Planeación Multipropósito, Planeación OOTS	Consolidación de informes 20	Circular	20	02/10/2023	31/07/2024	20%	X
		Clasificar y direccionar correctamente los derechos de petición, de acuerdo con los parámetros establecidos en la reglamentación actual, para los trasladados por competencia, fuera del tiempo; según el artículo 21 de la ley 1755 de 2015.		Memorandos	10	02/10/2023	30/07/2024	100%	X
				Actas	60	02/10/2023	30/07/2024	100%	X
				Circular	2	02/10/2023	30/07/2024	100%	X
				Informe Excel y correos enviados	10	02/10/2023	30/08/2024	100%	X
				Circular	3	02/10/2023	30/08/2024	100%	X
			Capacitación y planilla de asistencia.	Circular	3	02/10/2023	30/07/2024	100%	X



PROCESO: GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
 FORMATO AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

FOR-03-PRO-GES-002
 VERSION 03
 FECHA: 20/01/2023
 PAGINA 1 DE 1

AREA: Dirección de atención al ciudadano
 PROCESO EVALUADO: Gestión de atención al ciudadano - Procedimiento de PCRS.
 RESPONSABLE: Dirección de Atención al Ciudadano
 Período que cubre el seguimiento: Octubre de 2023 a Julio de 2024
 Modalidad de auditoría: Cumplimiento
 Fecha de Suscripción: 3/10/2023

Fecha de Atención al Ciudadano	Archivos de seguimiento en Excel	Comentarios	Fecha de Atención al Ciudadano	Archivos de seguimiento en Excel	Comentarios	Fecha de Atención al Ciudadano	Archivos de seguimiento en Excel	Comentarios
	42		02/10/2023	30/07/2024		42		
	42	Comentarios enviados	02/10/2023	30/07/2024		42		
	40	Convocatoria y planilla de asistencia (40).	02/10/2023	30/07/2024		40		
TOTAL								
Cumplimiento del Plan de mejoramiento								
Se ha identificado un incumplimiento del plan debido a deficiencias en la efectividad de las acciones correctivas y preventivas implementadas para subsanar el hallazgo. Aunque las acciones formuladas contribuyeron a un aumento del 17,2% en la oportunidad de respuesta al peticionario—pasando del 34% en el primer semestre de 2023 al 51,2% en el primer semestre de 2024, aún se continúa incumpliendo los plazos normativos para responder a los peticionarios. Esta situación sigue provocando una pérdida de imagen institucional y la presentación de quejas contra la entidad.								

Firma Jefe Oficina de Control Interno
 Responsable del Seguimiento

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión. La copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO.

 <p>Alcaldía de IBAGUÉ NIT. 800113399-7</p>	Proceso: GESTION DOCUMENTAL	Código: FOR-02-PRO-GD-01	
		FORMATO: ACTA DE REUNION	

SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO DE PQR SUSCRITO CON LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

ACTA No. 68

FECHA: Ibagué, 21,22 de agosto de 2024

HORA: 1 pm

LUGAR: Dirección de atención al ciudadano

ASISTENTES: Leidy Gómez García, Directora Atención al Ciudadano
Egna Margarita Villamil Basto, Profesional Universitario
Carmen Rosa Rondón Aranzález, Profesional Especializado

AUSENTES: N/A

INVITADOS: N/A

OBJETIVO DE LA REUNIÓN:

Evaluar el nivel de implementación de las acciones formuladas para subsanar los hallazgos, que conforman el plan de mejoramiento del procedimiento de PQR; suscrito el 4 de octubre de 2022, con la Oficina de Control Interno. Así mismo, determinar la efectividad de las acciones que se encuentren implementadas, para establecer si se cierran o no los hallazgos.

ORDEN DEL DIA:

1.. Lectura del memorando 1010- 2024- 034206, expedido el 6 de agosto de 2024 por la Oficina de Control Interno.

 <p>Alcaldía de IBAGUÉ NR. 800113389-7</p>	Proceso: GESTION DOCUMENTAL	Código: FOR-02-PRO-GD-01	
	FORMATO: ACTA DE REUNION	Versión: 01	
	Fecha: 2014/12/19		
	Página: Página 2 de 28		

2. Explicación de la metodología de evaluación

3.. Verificación del cumplimiento de la implementación de las acciones propuestas para subsanar los Hallazgos que conforman el Plan de Mejoramiento del procedimiento de PQR, suscrito el 4 de octubre de 2022, con la Oficina de Control Interno y determinar la efectividad de las acciones implementadas.

4.. Cierre de la reunión

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA:

Se da Lectura al memorando 1010- 2024 - 034206, expedido el 6 de agosto de 2024 por la Oficina de Control Interno, se explica la metodología a emplear para realizar la evaluación; Acto seguido la Directora de Atención al Ciudadano, manifiesta que la funcionaria: Eгна Margarita Villamil Basto, es la persona asignada para entregar las evidencias que sustentan el cumplimiento de las acciones programadas a realizar en el plan de mejoramiento; confirmando lo expresado en el memorando No. 1110 – 035879 del 14 de agosto de 2024.

Continuando con el orden del día, se procede a dar inicio al proceso de evaluación del plan de mejoramiento presentando el siguiente avance

HALLAZGO No. 1: Durante el periodo 1 de enero de 2023 al 31 de junio de 2023, sólo se respondió dentro del término normado el 34 % de los derechos de petición, formulados a la Alcaldía de Ibagué, incumpliendo los términos de respuesta, establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015, para dar respuesta al peticionario. Evidenciando en el aplicativo de correspondencia PISAMI, como causas del incumplimiento: Traslados por no competencia, posteriores a los 5 días normados en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015 y el reglamento interno de los derechos de petición (Resolución 017 del 1 de julio de 2020), errores en la clasificación de los tipos de petición o clase de documento; falta de aplicación del principio de autocontrol en algunas áreas, al no realizar la actividad de consulta diaria de las alertas que genera el aplicativo de correspondencia, como control preventivo para gestionar el trámite oportuno a los derechos de petición. Situación que podría generar formulación de tutelas, investigaciones disciplinarias y pérdida de la imagen institucional.

 <p>Alcaldía de IBAGUÉ Nº. 800113369-7</p>	Proceso: GESTION DOCUMENTAL	Código: FOR-02-PRO-GD-01	
		FORMATO: ACTA DE REUNION	
	Fecha: 2014/12/19		
	Página: Página 3 de 28		

Para subsanar el hallazgo se formularon 2 acciones correctivas.

ACCIÓN CORRECTIVA No.1:

Responder dentro de los términos normados las peticiones radicadas en la entidad, en cumplimiento de lo normado en el artículo 14 de la ley 1755 del 2015.

Para dar cumplimiento a la acción correctiva, se formularon 3 acciones o metas:

Meta 1.1: Solicitar a las unidades administrativas mediante circular, asignar un funcionario de planta, para que realice el seguimiento quincenal, interno a la oportunidad de respuesta a los PQRSD, con su respectivo suplente.

Como denominación y unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la meta se encuentra establecido: Circulares (2).

PERIODO DE EJECUCIÓN PROGRAMADO

FECHA DE INICIO: 02/10/2023

FECHA FINAL: 30/03/2024

EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO:

Para evaluar la implementación de la actividad programada se solicitó la presentación de las circulares por medio de las cuales se solicitó a las áreas, asignar en funcionarios de planta el seguimiento quincenal a la oportunidad de respuesta, de los derechos de petición, con el respectivo suplente, procediendo a presentar las siguientes evidencias que registran el cumplimiento de la actividad:

No de radicado de la circular o memorando	Fecha de expedición	Evaluación
Memorando 2023-045610	09/10/2023	Se realizaron más requerimientos de los programados debido a que sobre el primer requerimiento, quedo pendiente emitir respuesta las siguientes áreas:
Memorandos: 2023-051857, 2023-051859, 2023-051860, 2023-051862, 2023-051865, 2023-051867, 2023-051873, 2023-051885	10/11/2023	

'La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'



Proceso: GESTION DOCUMENTAL

Código:
FOR-02-PRO-GD-01

Versión: 01

Fecha: 2014/12/19

FORMATO: ACTA DE REUNION

Página: Página 4 de 28



Circular 2024-000004 del 11/01/2024,	11/01/2024	Movilidad despacho, Dirección de trámites y servicios y Dirección de asuntos Jurídicos de movilidad, Control disciplinarios y Oficina de comunicaciones, Secretaria de ambiente y las direcciones, Secretaria de Desarrollo Social Comunitario y las direcciones, Dirección de salud aseguramiento, Dirección de prestación de servicios y Dirección de salud pública, Secretaria de gobierno, Dirección de espacio público y dirección de Justicia; Secretaria de hacienda, dirección de Rentas, Dirección de contabilidad, y Dirección de Tesorería cobro coactivo; Secretaria de planeación, Dirección OTS, Dirección de planeación del desarrollo y Sisbén. Debido a la ausencia de respuesta al requerimiento se les hizo a estas áreas reiterado en el mes de noviembre de 2023 y a su vez, en el mes de enero de 2024, por el cambio de gobierno, se crea la necesidad de expedir la circular 04 del 11 de enero de 2024, solicitando nuevamente el delegado y se realiza reiterado con la circular 06
Circular 2024-000006	23/01/2024	

 <p>Alcaldía de IBAGUÉ Nº. 80011389-7</p>	Proceso: GESTION DOCUMENTAL	Código: FOR-02-PRO-GD-01	
	FORMATO: ACTA DE REUNION	Versión: 01	
		Fecha: 2014/12/19	
		Página: Página 5 de 28	

		de 2024. Como resultados de estos reiterados se logró finalmente que todas las áreas asignaran el delegado de realizar el seguimiento a los términos de respuesta a los PQRSD. Generando cumplimiento del 100% de la actividad programada
--	--	--

Meta 1.2: Solicitar mediante memorando dos días previos al reporte quincenal definitivo a las dependencias de: Hacienda cobro coactivo, Hacienda rentas, Planeación - Información y aplicación de la norma urbanística, Movilidad Dirección de trámites y servicios, Planeación multipropósito y Planeación DOTS; el reporte del seguimiento interno a la oportunidad de RTA a los PQRSD, advirtiendo que cuenta con 2 días para ponerse al día, con la Rta oportuna al peticionario.

Como denominación y unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la meta se encuentra establecido: Memorando (20).

PERIODO DE EJECUCIÓN PROGRAMADO

FECHA DE INICIO: 02/10/2023

FECHA FINAL: 30/07/2024

EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO:

Con el fin de establecer el estado de cumplimiento de la acción o meta programada, se solicita presentar los memorandos enviados dos días previos al reporte quincenal definitivo a las dependencias relacionadas en la meta 1.2; solicitando ponerse al día con la respuesta oportuna a los derechos de petición; procediendo a presentar lo siguiente:



Proceso: GESTION DOCUMENTAL

Código:
FOR-02-PRO-GD-01

Versión: 01

Fecha: 2014/12/19

Página: Página 6 de 28



FORMATO: ACTA DE REUNION

No de radicado de la circular o memorando	Primera Quincena de octubre de 2023	Evaluación	Conclusión
Memorando: 47785, 47781, 47752, 47784, 47771, 47751	19/10/2023 se envió a Rentas, OTS, Multipropósito, Cobro Coactivo, Dirección norma urbanística de Planeación, Dirección de trámites y servicios	Actividad cumplida al 100%, sin embargo, sólo OTS, Rentas, Dirección Norma urbanística, las demás no respondieron el requerimiento	Consultada y validadas las evidencias se concluye que la actividad, se encuentra cumplida el 20%.
No. de radicado de la circular o memorando	Segunda quincena de octubre de 2023	Evaluación	
No se hizo requerimiento			
No. de radicado de la circular o memorando	Primera quincena de noviembre de 2023	Evaluación	
No se hizo requerimiento			
No. de radicado de la circular o memorando	Segunda quincena de noviembre de 2023	Evaluación	
No se hizo requerimiento			
No. de radicado de la circular o memorando	Primera quincena de diciembre de 2023	Evaluación	
No se hizo requerimiento			
No. de radicado de la circular o memorando	Segunda quincena de diciembre de 2023	Evaluación	
No se hizo requerimiento			
No. de radicado de la circular o memorando	Primera quincena de enero de 2024	Evaluación	



Proceso: GESTION DOCUMENTAL

Código:
FOR-02-PRO-GD-01

Versión: 01

FORMATO: ACTA DE REUNION

Fecha: 2014/12/19

Página: Página 7 de 28



Memorando 540	11/01/2024, se envió a la Dirección trámites y servicios.		
542	11/01/2024 se envió a OTS.		
544	11701/ 2024 se envió a multipropósito		
No se envió requerimiento a rentas, cobro coactivo y Norma urbanística.			
No. de radicado de la circular o memorando	Segunda quincena de enero de 2024	Evaluación	
No se realizó			
No. de radicado de la circular o memorando	Primera quincena de febrero de 2024	Evaluación	
Memorando: 4414	7/02/2024 Multipropósito		
4287	06/027/2024 Rentas		
4283	06/02/2024 Cobro coactivo.		
4416	07/0272024 OTS		
4284	06/0272024 Trámites y Servicios		
4413	07/02/2024 Norma urbanística		



Proceso: GESTION DOCUMENTAL

**Código:
FOR-02-PRO-GD-01**

Versión: 01

Fecha: 2014/12/19

Página: Página 8 de 28



FORMATO: ACTA DE REUNION

No. de radicado de la circular o memorando	Segunda quincena de febrero de 2024	Evaluación
No se realizó requerimiento		
No. de radicado de la circular o memorando	Primera quincena de marzo de 2024	Evaluación
No se realizó requerimiento		
No. de radicado de la circular o memorando	Segunda quincena de marzo de 2024	Evaluación
No se realizó requerimiento		
No. de radicado de la circular o memorando	Primera quincena de abril de 2024	Evaluación
No se realizó requerimiento		
No. de radicado de la circular o memorando	Segunda quincena de abril de 2024	Evaluación
No se realizó requerimiento		
No. de radicado de la circular o memorando	Primera quincena de mayo de 2024	Evaluación
No se realizó requerimiento		
No. de radicado de la circular o memorando	Segunda quincena de mayo de 2024	Evaluación
No se realizó requerimiento		
No. de radicado de la circular o memorando	Primera quincena de junio de 2024	Evaluación
No se realizó requerimiento		
No. de radicado de la circular o memorando	Segunda quincena de junio de 2024	Evaluación
No se realizó requerimiento		



Proceso: GESTION DOCUMENTAL

Código:
FOR-02-PRO-GD-01

Versión: 01

FORMATO: ACTA DE REUNION

Fecha: 2014/12/19

Página: Página 11 de
28



	Acta No. 065 del 14/11/23 DIANU	
	Acta No. 066 del 15/11/23 Catastro	
2023-058338 del 13/12/2023,	Acta No. 067 del 14/12/23 Trámites y servicios	
	Acta No. 068 del 14/12/23 Cobro coactivo	
	Acta No. 069 del 14/12/23 Rentas	
	Acta No. 070 del 18/12/23 OTS	
	Acta No. 071 del 14/12/23 DIANU	
	Acta No. 077 del 14/12/23 Catastro	
2024-000747 del 12/01/2024,	Acta No. 01 del 17/01/24 trámites y servicios	
	Acta No. 02 del 19/01/24 Cobro Coactivo	
	Acta No. 03 del 29/01/24 Rentas	
	Acta No. 04 del 23/01/24 OTS	
	Acta No. 05 del 23/01/24 DIANU	
	Acta No. 06 del 23/01/24 Catastro	
024-006005 del 17/02/2024,	Acta No. 07 del 29/02/24 Movilidad Trámites y servicios	

'La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'

 <p>Alcaldía de IBAGUÉ Nº. 800113389-7</p>	Proceso: GESTION DOCUMENTAL	Código: FOR-02-PRO-GD-01	
		FORMATO: ACTA DE REUNION	
	Fecha: 2014/12/19		
	Página: Página 9 de 28		

No. de radicado de la circular o memorando	Primera quincena de julio de 2024	Evaluación
27687 27985, 27680 27682, 27686, 27687, 27689	27/07/2024 se envió a cobro coactivo, Trámites y servicios, rentas, OTS, Multipropósito. Norma urbanística	
No. de radicado de la circular o memorando	Segunda quincena de julio de 2024	Evaluación
No se realizó requerimiento		

Meta 1.3: Realizar visitas de seguimiento a las dependencias de Hacienda Cobro Coactivo, Hacienda Rentas; Planeación -Información y Aplicación de la Norma Urbanística y Movilidad Dirección de Trámites y Servicios, Planeación Multipropósito, Planeación DOTS.

Como denominación y unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la meta se encuentra establecido: Memorando (10) y actas 60

PERIODO DE EJECUCIÓN PROGRAMADO

FECHA DE INICIO: 02/10/2023

FECHA FINAL: 30/07/2024

EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO:

Con el fin de evaluar la implementación de la acción correctiva formulada, solicito la presentación de la presentación de los memorandos que contienen el registro de la programación mensual de las visitas de seguimiento a las áreas que presentan mayor número de peticiones sin responder y tiempo de respuesta vencido. Así

'La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión: la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'

 <p>Alcaldía de IBAGUÉ Nº. 800113389-7</p>	Proceso: GESTION DOCUMENTAL	Código: FOR-02-PRO-GD-01	
		Versión: 01	
	FORMATO: ACTA DE REUNION	Fecha: 2014/12/19	
		Página: Página 10 de 28	

mismo, se solicitó la presentación de las actas que contienen el registro de las visitas realizadas En respuesta a la solicitud se presentó lo siguiente:

Memorandos, que contiene el registro de aviso de las fechas de programación de las visitas a las áreas que presentan mayor criticidad por derechos de petición sin RTA y términos vencidos	Actas de visita realizada	Evaluación y validación de evidencias presentadas
046874 del 13/10/2023	Acta No. 055 del 17/10/2023 Movilidad Acta No. 056 del 23/10/23 Cobro coactivo Acta No. 057 del 23/10/23 Rentas Acta No. 058 del 30/10/23 OTS Acta No. 059 del 19/10/23 DIANU Acta No. 060 del 30/10/23 Catastro	Consultadas y validadas las evidencias se concluye que la actividad se encuentra cumplida al 100% , sin embargo, se sigue presentando alto porcentaje derechos de petición vencidos. La única Unidad administrativa que mejoró de forma significativa fue la Dirección de ordenamiento territorial.
2023-051854 del 10/11/2023,	Acta No. 061 del 16/11/23 Trámites y servicios Acta No. 062 del 20/11/23 Cobro coactivo Acta No. 063 del 20/11/23 Rentas Acta No. 064 del 14/11/23 OTS	

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’



Proceso: GESTION DOCUMENTAL

Código:
FOR-02-PRO-GD-01

Versión: 01

FORMATO: ACTA DE REUNION

Fecha: 2014/12/19

Página: Página 12 de
28



	Acta No. 08 del 29/02/24 Cobro coactivo	
	Acta No. 09 del 29/02/24 Rentas	
	Acta No. 010 del 29/02/24 OTS	
	Acta No. 011 del 29/02/24 DIANU	
	Acta No. 012 del 29/02/24 Catastro	
2024-010897 del 15/03/2024	Acta No. 013 del 20/03/24 Trámites y servicios	
	Acta No. 014 del 22/03/24 Cobro coactivo	
	Acta No. 15 del 22/03/24 Rentas	
	Acta No. 016 del 20/03/24 OTS	
	Acta No. 017 del 20/03/24 DIANU	
	Acta No. 018 del 15/03/24 Catastro	
2024-014159 del 12/04/2024	Acta No. 019 del 15/04/24 Trámites y servicios	
	Acta No. 020 del 26/04/24 Cobro coactivo	
	Acta No. 021 del 26/04/24 Rentas	

'La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'



Proceso: GESTION DOCUMENTAL

Código:
FOR-02-PRO-GD-01

Versión: 01

FORMATO: ACTA DE REUNION

Fecha: 2014/12/19

Página: Página 13 de
28



	Acta No. 022 del 23/02/24 OTS Acta No. 023 del 23/04/24 DIANU Acta No. 024 del 23/04/24 Catastro	
024-019609 del 15/05/2024	Acta No. 025 del 22/05/24 Trámites y servicios Acta No. 026 del 23/05/24 Cobro coactivo Acta No. 027 del 23/05/24 Rentas Acta No. 028 del 22/05/24 OTS Acta No. 029 del 23/05/24 DIANU Acta No. 030 del 22/05/24 Catastro	
2024-024148 del 11/06/2024,	Acta No. 031 del 12/06/24 Movilidad Trámites y servicios Acta No. 032 del 12/06/24 Cobro coactivo Acta No. 033 del 12/06/24 Rentas Acta No. 034 del 12/06/24 OTS	

 <p>Alcaldía de IBAGUÉ Nº. 800113385-7</p>	Proceso: GESTION DOCUMENTAL	Código: FOR-02-PRO-GD-01	
		FORMATO: ACTA DE REUNION	
		Página: Página 14 de 28	

	Acta No. 035 del 12/06/24 DIANU	
	Acta No. 036 del 11/06/24 Catastro	
2024-030646 del 19/07/2024,	Acta No. 037 del 23/07/24 Trámites y servicios	
	Acta No. 038 del 22/07/24 Cobro coactivo	
	Acta No. 039 del 22/07/24 Rentas	
	Acta No. 040 del 23/07/24 OTS	
	Acta No. 041 del 23/07/24 DIANU	
	Acta No. 42 del 22/07/24 Catastro	

Acción correctiva No. 2: Clasificar y direccionar correctamente los derechos de petición, de acuerdo con los parámetros establecidos en la reglamentación actual, para los traslados por competencia, fuera del tiempo; según el artículo 21 de la ley 1755 de 2015.

Para dar cumplimiento a la acción correctiva, se formularon 5 acciones o metas a implementar:

Meta 2.1: Solicitar a las unidades administrativas, mediante circular el nombre del funcionario de planta y suplente encargado del manejo de la correspondencia (delegado).

Como denominación y unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la meta se encuentra establecido: Circular (2)

PERIODO DE EJECUCIÓN PROGRAMADO

'La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'

 <p>Alcaldía de IBAGUÉ NIT. 800113389-7</p>	Proceso: GESTION DOCUMENTAL	Código: FOR-02-PRO-GD-01	
		FORMATO: ACTA DE REUNION	

FECHA DE INICIO: 02/10/2023

FECHA FINAL: 30/07/2024

EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO:

Para evaluar la implementación de la actividad programada se solicitó la presentación de las circulares expedidas solicitando a las áreas, asignar en funcionarios de planta el seguimiento quincenal a la oportunidad de respuesta, de los derechos de petición que le sean direccionados, procediendo a presentar los siguientes documentos:

No de radicado de la circular o memorando	Fecha de expedición	Evaluación
Memorando 2023-045610	09/10/2023	Sobre el primer requerimiento, quedo pendiente dar respuesta las siguientes áreas: Movilidad despacho, Dirección de trámites y servicios y Dirección de asuntos Jurídicos de movilidad, Control disciplinarios y
Memorandos: 2023-051857, 2023-051859, 2023-051860, 2023-051862, 2023-051865, 2023-051867, 2023-051873, 2023-051885	10/11/2023	Oficina de comunicaciones, Secretaria de ambiente y las direcciones, Secretaria de Desarrollo Social Comunitario y las direcciones, Dirección de salud aseguramiento, Dirección de prestación de servicios y Dirección de salud pública, Secretaria de gobierno, Dirección de espacio público y dirección de Justicia; Secretaria de hacienda, dirección de Rentas, Dirección de contabilidad, y Dirección de
Circular 2024-000004 del 11/01/2024,	11/01/2024	
Circular 2024-000006	23/01/2024	

'La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'



Proceso: GESTION DOCUMENTAL

Código:
FOR-02-PRO-GD-01

Versión: 01

FORMATO: ACTA DE REUNION

Fecha: 2014/12/19

Página: Página 16 de
28



		<p>Tesorería cobro coactivo; Secretaría de planeación, Dirección OTS, Dirección de planeación del desarrollo y Sisbén. Debido a la ausencia de respuesta al requerimiento se les hizo a estas áreas reiterado en el mes de noviembre de 2023.</p> <p>En el mes de enero debido al cambio de gobierno, se expide la circular 04 del 11 de enero de 2024 solicitando nuevamente en enlace y se realiza reiterado con la circular 06 de 2'024. Producto del reiterado todas las áreas realizaron el reporte.</p> <p>Consultadas y validada las evidencias presentadas, se concluye que la actividad programada, se encuentra cumplida el 100% y a su vez se confirmó que todas las áreas reportaron el nombre del enlace.</p>
--	--	--

Meta No. 2.2: Migrar del aplicativo PISAMI, el informe mensual de traslados por competencia fuera del término y remitirlo a las dependencias, relacionadas en el informe.

Como denominación y unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la meta se encuentra establecido: Informe Excel y correos enviados (10)

'La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'

 <p>Alcaldía de IBAGUÉ NIT. 800113389-7</p>	Proceso: GESTION DOCUMENTAL	Código: FOR-02-PRO-GD-01	
		FORMATO: ACTA DE REUNION	
	Fecha: 2014/12/19		
	Página: Página 17 de 28		

PERIODO DE EJECUCIÓN PROGRAMADO

FECHA DE INICIO: 02/10/2023

FECHA FINAL: 30/07/2024

EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO:

Para evaluar el cumplimiento de la implementación de la meta programada se solicitó la presentación de los informes mensuales en Excel de traslados fuera términos y los correos de reporte a las áreas que presentan esta criticidad, presentando lo siguiente:

Correos enviados a las áreas que presentan criticidad por traslados fuera términos, con el respectivo informe en Excel.	Evaluación y validación de evidencias.
Log del correo con el informe de fecha 3 /10/2023	Consultadas y validadas las evidencias presentadas, se concluye que la actividad fue cumplida el 100% . Las dependencias que presentan el estado más crítico son: Dirección de Ordenamiento Territorial - OTS, Rentas, Cobro coactivo, Gobierno despacho, Asuntos jurídicos de movilidad, Dirección de trámites y servicios de movilidad, Movilidad operativa, Infraestructura, Rural, Contratación, Dirección ambiente, Dirección de prestación de servicios de la secretaria de salud, Dirección de Justicia, Dirección de Tesorería, Dirección de Tesorería, Dirección de transito operativo y Catastro.
Log del correo con el informe de fecha 1/11/2023	
Log del correo con el informe de fecha 1/12/2023.	
Log del correo con el informe de fecha 2/01/2024	
Log del correo con el informe de fecha 2/02/2024	
Log del correo con el informe de fecha 1/03/2024	
Log del correo con el informe de fecha 2/04/2024.	
Log del correo con el informe de fecha	

 <p>Alcaldía de IBAGUÉ NIT. 800113389-7</p>	Proceso: GESTION DOCUMENTAL	Código: FOR-02-PRO-GD-01	
		FORMATO: ACTA DE REUNION	

3/05/2024.	Con el fin de evaluar la efectividad de la acción se realizó el comparativo sobre el número de traslados fuera de términos realizados en el periodo: Enero – julio de 2023 VS los traslados fuera de términos realizados en el periodo enero a julio de 2024, encontrando que en el transcurso de la presente vigencia se redujo en 28%; el número de traslados de PRSD, fuera del término normado. Situación descrita brevemente a continuación: ((traslados fuera de términos enero – julio 2024 – traslados fuera de términos enero a julio 2023) / traslados fuera de termino enero a julio de 2023) *100% = ((1045 - 1449) /1449) * 100% = - 28%.
Log del correo con el informe de fecha 5/06/2024.	
Log del correo con el informe de fecha 2/07/2024.	

Meta No 2. 3: Capacitar trimestralmente a los funcionarios principales y suplentes, encargados del manejo de la correspondencia, en las unidades administrativas; centrando la capacitación en la socialización del término establecido para realizar los traslados, los tiempos promedio en que están realizando los traslados y errores cometidos por áreas según el reporte.

Como denominación y unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la meta se estableció: Circular (3) y convocatoria de capacitación y planilla de asistencia (3)

PERIODO DE EJECUCIÓN PROGRAMADO

FECHA DE INICIO: 02/10/2023

FECHA FINAL: 30/07/2024

EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO:

Para evaluar el cumplimiento de la actividad o meta programada, se solicitó presentar las circulares de convocatoria de capacitación a las áreas que presentan

'La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'

 <p>Alcaldía de IBAGUÉ NIT. 800113389-7</p>	Proceso: GESTION DOCUMENTAL	Código: FOR-02-PRO-GD-01	
		FORMATO: ACTA DE REUNION	

debilidad por traslados fuera términos, con el acta y planilla de asistencia a la capacitación.

Circular trimestral de convocatoria a capacitación	Acta y planilla de asistencia a la capacitación	Evaluación y validación de evidencias.
Memorando: 2024-010505 del 14 de marzo de 2024	Acta No. 6 del 22 /03/2024 con rentas, con planilla de asistencia.	Consultadas y validadas las evidencias presentadas, se concluye que, durante el periodo evaluado, se realizaron 3 capacitaciones en las áreas que presentan mayor criticidad sobre traslados fuera de términos, generando cumplimiento del 100% de la actividad programada , dejando como observación que estas no se realizaron durante el periodo programado, específicamente en el último trimestre de la vigencia 2023. No obstante, durante la presente vigencia se redujo el número de traslados fuera del tiempo normado.
Memorando: 013382 del 08 de abril de 2024	Acta No. 8 del 15/04/2024 con secretaria de movilidad, con planilla de asistencia.	
Memorando: 2024-20080 del 17 de mayo de 2024	Acta No. 14 del 23/05/2024 con la Dirección de DIANU	

Meta No. 2. 4: Hacer seguimientos semanales aleatorios a las ventanillas de Infraestructura, Cobro coactivo, Movilidad, atención al ciudadano, Para verificar si están clasificando bien los tipos documentales, emitiendo el reporte y dando un (1) día para que corrijan la clasificación errada.

Como denominación y unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la meta se encuentra establecido: Archivos de seguimiento en Excel (42) y correos enviados (42).

'La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'

 <p>Alcaldía de IBAGUÉ NIT. 800113389-7</p>	Proceso: GESTION DOCUMENTAL	Código: FOR-02-PRO-GD-01	
		FORMATO: ACTA DE REUNION	
	Fecha: 2014/12/19		
	Página: Página 20 de 28		

PERIODO DE EJECUCIÓN PROGRAMADO

FECHA DE INICIO: 02/10/2023

FECHA FINAL: 30/07/2024

EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO:

Para evaluar el cumplimiento de la actividad programada se solicitó la presentación de los 42 seguimientos semanales aleatorios realizados sobre la clasificación de los PQRS por el personal que labora en las ventanillas de: Infraestructura, Cobro Coactivo, Movilidad, Atención al ciudadano, con la respectiva presentación del log de envío del informe del seguimiento vía correo institucional a estas áreas. Presentando la siguiente situación:

Fecha del seguimiento aleatorio a la clasificación de los PQRS, en la Aplicativo de correspondencia PISAMI	Cantidad de PQRS, mal clasificados en las ventanillas		Evaluación y validación de evidencias
	Atención al ciudadano	Otras ventanillas	
6/10/23	2	13	Consultadas y validadas las evidencias presentada, se concluye que la actividad, se encuentra cumplida el 100% , con la limitante que se continúa presentando la causa generadora del hallazgo, debido a que el personal de ventanilla que realiza el proceso de radicado y clasificación de los documentos, se encuentra realizando en alto porcentaje errores sobre la clasificación de los derechos de petición, con mayor incidencia en la
18/10/23	27	0	
26/10/23	20	0	
7/11/23	10	2	
9/11/23	14	24	
21/11/23	13	0	
27/11/23	30	0	
30/11/23	27	1	
7/12/23	26	2	

'La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'



Proceso: GESTION DOCUMENTAL

Código:
FOR-02-PRO-GD-01

Versión: 01

Fecha: 2014/12/19

FORMATO: ACTA DE REUNION

Página: Página 21 de
28



13/12/23	40	2	ventanilla de la sede principal de la Alcaldía.
19/12/23	38	0	
4/01/24	68	35	
10/01/24	27	34	
18/01/24	12	45	
24/01/24	35	46	
31/01/24	42	70	
17/02/24	86	56	
19/02/24	76	50	
28/02/24	78	41	
06/03/24	41	34	
07/03/24	69	64	
18/03/24	64	41	
21/03/24	82	42	
11/04/24	45	59	
30/04/24	80	36	
30/04/24 (muestra aleatoria diferente a la anterior)	146	42	
14/05/24	154	39	
	72	51	

'La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'



Proceso: GESTION DOCUMENTAL

Código:
FOR-02-PRO-GD-01

Versión: 01

FORMATO: ACTA DE REUNION

Fecha: 2014/12/19

Página: Página 22 de
28



se realizó 3 muestras aleatorias de periodo diferente	78	54
14/05/24	78	39
28/05/24 Se realizaron 2 muestras aleatorias	86	55
	34	53
11/06/2024 Se realizaron 2 muestras aleatorias	55	36
	44	60
13/06/24	39	26
02/07/24	41	25
12/07/24	28	42
19/07/24	83	70
12/07/24	41	32
08/07/24	76	64
25/07/24	83	60

Meta No 2. 5: Reunión mensual y capacitación con los funcionarios, de la ventanilla de infraestructura, Cobro coactivo, Movilidad, atención al ciudadano, y jefe de área o encargado, donde se establezca compromisos de mejora.

Como denominación y unidad de medida para evidenciar el cumplimiento de la meta se encuentra establecido: Convocatoria y planilla de asistencia (40).

PERIODO DE EJECUCIÓN PROGRAMADO

FECHA DE INICIO: 02/10/2023

'La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'



Proceso: GESTION DOCUMENTAL

Código:
FOR-02-PRO-GD-01

Versión: 01

Fecha: 2014/12/19

FORMATO: ACTA DE REUNION

Página: Página 24 de 28



	<p>ventanilla de atención al ciudadano.</p> <p>Acta No. 4 del 30/01/24, con personal de la ventanilla de movilidad</p>	
No se envió memorando	<p>Acta No. 05 del 28 /02/24, con la ventanilla de atención al ciudadano.</p> <p>Acta No. 6 del 29 de febrero de 2024, con la ventanilla de Infraestructura</p> <p>Acta No. 7 del 29 de febrero de 2024 con la ventanilla de cobro coactivo,</p> <p>Acta No. 8 del 29 de febrero de 2024, con la ventanilla de movilidad</p>	
No se envió memorando	<p>Acta No. 9 del 21 /03/24, se capacito personal de la ventanilla de atención al ciudadano</p> <p>Acta No. 10 del 15/03/24, se capacitó personal de la ventanilla de infraestructura.</p> <p>Acta No. 11 del 22 de marzo, se capacitó personal de la ventanilla de Cobro coactivo.</p> <p>Acta No. 12 del 20 de marzo con la ventanilla de trámites y servicios.</p>	
No se envió memorando	<p>Acta No. 13 del 3/04/24, se capacitó personal de la ventanilla de Infraestructura</p>	Se visitó las 4 ventanillas con mayor número de errores en la clasificación y direccionamiento

 <p>Alcaldía de IBAGUÉ NIT. 800119389-7</p>	Proceso: GESTION DOCUMENTAL	Código: FOR-02-PRO-GD-01	
		FORMATO: ACTA DE REUNION	
	Fecha: 2014/12/19		
	Página: Página 23 de 28		

FECHA FINAL: 30/07/2024

EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO:

Para evaluar el cumplimiento de la actividad o meta programada se solicitó la presentación de las convocatorias mensuales de capacitación de los funcionarios de ventanilla que presentan deficiencia por errores en la clasificación y el direccionamiento de los derechos de petición y los registros de asistencia a las capacitaciones.

Convocatoria a capacitación personal de ventanilla	Registros de asistencia a las capacitaciones	Evaluación y validación de evidencias
Memorando No. 046871 del 13 de octubre de 2023,	Acta No. 010 del 23 /10/23 y planilla de asistencia, se capacitó personal de la ventanilla de Movilidad.	Se decidió capacitar personal de todas las ventanillas
Memorando No. 050 893 del 7 de noviembre de 2023	Acta No. 011 del 28 /11/23 y planilla de asistencia	Asistió personal de todas las ventanillas. La capacitación la dio el jefe de la oficina de control disciplinario, con el equipo de trabajo.
Memorando No. 054105 de fecha 22/11/23	Acta No. 012 del 5/12/23 y planilla de asistencia	Contó con la asistencia de personal de todas las ventanillas
No se realizó convocatoria, sino que se realizó la capacitación directamente en el punto de la ventanilla.	Acta No. 1 del 19/01/24, con personal de la ventanilla cobro coactivo Acta No. 2 del 23 de enero de 2024, con personal de la ventanilla de Infraestructura Acta No. 3 del 26 de enero de 2024, con personal de la	Se visitó las 4 ventanillas con mayor número de errores en la clasificación y direccionamiento



Proceso: GESTION DOCUMENTAL

Código:
FOR-02-PRO-GD-01

Versión: 01

Fecha: 2014/12/19

Página: Página 25 de
28



	<p>Acta No. 14 del 18/04/24, se capacitó personal de la ventanilla de Atención al ciudadano.</p> <p>Acta No. 15 del 26/04/24, se capacitó personal de la ventanilla de Cobro coactivo.</p> <p>Acta No. 16 del 15/05/24, se capacitó personal de la ventanilla de trámites y servicios.</p>	
No se envió memorando	<p>Acta No. 17 del 22/05/24, se capacitó personal de la ventanilla de infraestructura.</p> <p>Acta No. 18 del 30/05/24, se capacitó personal de la ventanilla de atención al ciudadano.</p> <p>Acta No. 19 del 23/05/24, se capacitó de la ventanilla de Cobro coactivo.</p> <p>Acta No. 20 del 22 /24, se capacitó personal de la ventanilla de trámites y servicios.</p>	
No se envió memorando	<p>Acta No. 21 del 11/06/24, se capacitó personal de la ventanilla de infraestructura.</p> <p>Acta No. 22 del 11/06/24, se capacitó personal de la ventanilla de atención al ciudadano.</p>	Se visitó las 4 ventanillas con mayor número de errores en la clasificación y direccionamiento



Proceso: GESTION DOCUMENTAL

Código:
FOR-02-PRO-GD-01

Versión: 01

FORMATO: ACTA DE REUNION

Fecha: 2014/12/19

Página: Página 26 de 28



	<p>Acta No. 23 del 12 /06/24, se capacitó personal de la ventanilla de cobro coactivo.</p> <p>Acta No. 24 del 12/06/24, se capacitó personal de la ventanilla de trámites y servicios.</p>	
No se envió memorando	<p>Acta No. 25 del 16 /07/24, con la ventanilla de infraestructura.</p> <p>Acta No. 26 del 25/07/24, con la ventanilla de atención al ciudadano.</p> <p>Acta No. 27 del 22/07/24, con ventanilla de Cobro coactivo.</p> <p>Acta No. 28 del julio de 2024, con la ventanilla de movilidad.</p>	
<p>Actividad cumplida el 100%, sin embargo, al revisar el contenido del acta de la capacitación, se observa que, aunque se abordaron diversos temas, faltó un enfoque en los aspectos críticos: los errores en la clasificación y el direccionamiento de los PQRS. Es esencial que la capacitación se concentre en identificar específicamente en qué aspectos de los derechos de petición las ventanillas están cometiendo deficiencias. Esto permitirá corregir los errores en la clasificación y mejorar el direccionamiento del PQRS al área correcta para su tramitación. El objetivo es trabajar con los funcionarios para aclarar en qué tipo de PQRS están cometiendo errores en la clasificación y el direccionamiento, con el fin de eliminar estas deficiencias y superar las barreras de conocimiento.</p>		

Culminado el proceso de seguimiento del plan de mejoramiento, se concluye que el plan presenta el 87% de eficacia y el 58% de efectividad, generando el 64% de cumplimiento, en aplicación de los criterios establecidos en el procedimiento de

 <p>Alcaldía de IBAGUÉ Nº. 800113389-7</p>	Proceso: GESTION DOCUMENTAL	Código: FOR-02-PRO-GD-01	
		FORMATO: ACTA DE REUNION	
	Fecha: 2014/12/19		
	Página: Página 27 de 28		

seguimiento de los planes de mejoramiento del proceso evaluación y seguimiento. Este resultado se describe de forma detallada en la siguiente tabla y en la matriz de avance del plan de mejoramiento, que se adjunta al acta.

Tabla No. 1. Resultado de seguimiento del plan de mejoramiento de PQRS

Evaluación Plan de Mejoramiento		
Índice de eficacia (IE) en la implementación de las acciones de mejora	IE	87%
Índice de efectividad (IEF) de las acciones de mejora	IEF	58%
El cumplimiento del Plan de mejoramiento (CPM), se evalúa con: 20% de la eficacia de las acciones de mejora, más el 80% de la efectividad de las acciones implementadas.	CPM = (IE*0,2) + (IEF *0,8)	64%

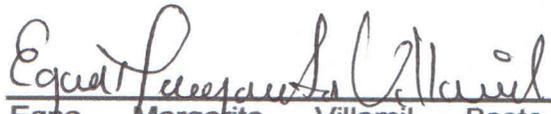
El incumplimiento del plan de mejoramiento se debe a deficiencias en la efectividad de las acciones correctivas y preventivas implementadas para abordar el hallazgo. Aunque estas acciones contribuyeron a un aumento del 17,2% en la oportunidad de respuesta al peticionario, pasando del 34% en el primer semestre de 2023 al 51,2% en el primer semestre de 2024; persisten problemas en el cumplimiento de los plazos normados para emitir respuestas. Esto ha llevado a una pérdida de imagen institucional y a la presentación de tutelas contra la entidad.

Por lo anterior, es necesario formular un nuevo plan de mejoramiento. Este plan debe mantener las acciones preventivas que han demostrado ser efectivas, al tiempo que debe incorporar nuevos controles y acciones que fortalezcan los existentes y aborden las causas del hallazgo; específicamente, se deben abordar los errores en la clasificación de los PQRS, el mal direccionamiento, el incumplimiento del término normado para el traslado por no competencia, y la falta de aplicación del principio de autocontrol en relación con las alertas de oportunidad de respuesta generadas en el aplicativo de correspondencia PISAMI

	Proceso: GESTION DOCUMENTAL	Código: FOR-02-PRO-GD-01	
		FORMATO: ACTA DE REUNION	
	Fecha: 2014/12/19		
	Página: Página 28 de 28		

Determinado y socializado el resultado del seguimiento se da por terminada la reunión:


 Leidy Gomez García
 Directora Atención al Ciudadano


 Egha Margarita Villamil Basto,
 Profesional Universitario


 Carmen Rosa Rondón Aranzalez
 Profesional Especializado