

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DOCUMENTAL</p>	<p>Código: FOR-02-PRO-GD-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
	<p>FORMATO: ACTA DE REUNION</p>	<p>Fecha: 19/12/2014</p>	
		<p>Página: 1 de 39</p>	

**COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO
ACTA 009 - 2019**

FECHA: Ibagué, Septiembre 26 de 2019

HORA: 6:00 a.m. – 11:45 a. m.

LUGAR: Auditoria IBAL Y Despacho Alcalde

ASISTENTES: Ver registro de asistencia, adjunto.

AUSENTES: No se presentaron

INVITADOS: Diana Patricia Avila – Directora de Fortalecimiento Institucional
Flora Deomar Rodriguez – Almacenista
Luzmila Carvajal – Profesional Universitaria
Liliana Inés Lamprea – Contratista
Edwin León Cossio – Técnico Operativo

ORDEN DEL DIA

1. Verificación del quorum y aprobación del orden del día
2. Aprobación del acta anterior
3. Estado de Avance del Sistema Integrado de Gestión – SIGAMI
4. Presentación resultados de medición satisfacción del cliente trimestre A2019
5. Presentación y aprobación nueva metodología para la medición de satisfacción del cliente. Socialización herramienta App PQR.
6. Informe de Gestión documental.
7. Proposiciones y varios.

DESARROLLO

1. VERIFICACIÓN DEL QUORUM Y APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA

El Arquitecto Héctor Eugenio Cervera, Secretario de Planeación, informa que a continuación se dará inicio al Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Se procede a realizar la verificación

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>Versión: 01</p>	
	<p>FORMATO: ACTA DE REUNION</p>	<p>Fecha: 19/12/2014</p>	
		<p>Página: 2 de 39</p>	

del quorum, el cual se cumple de acuerdo con lo previsto en el Decreto 1000-0890 del 26 de agosto de 2019. Posteriormente se presenta el orden del día, el cual es aprobado por unanimidad.

A continuación, cede la palabra a la Ing. Liliana Inés Lamprea, contratista de la Secretaría de Planeación, que está apoyando el proceso del Sistema Integrado de Gestión.

2. APROBACIÓN DEL ACTA ANTERIOR

Se presenta a aprobación el acta del 01 de AGOSTO de 2019, la cual es aprobada por unanimidad y en la que se desarrolló el siguiente orden del día.

1. Verificación de Quorum y aprobación del orden del día
2. Lectura y aprobación del acta anterior
3. Estado de Avance Plan de Trabajo SIGAMI
4. Seguimiento avance Acciones Correctivas Auditorías Externas
5. Informe Avance Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo
6. Informe Avance Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible
7. Informe avance Gestión Documental
8. Comité de Gestión Ambiental
9. Propositiones y varios.
 - * Aprobación documentos
 - * Conformación Comisión revisión PETIC

3. ESTADO DE AVANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN – SIGAMI

La Ing. Liliana Inés Lamprea, presenta el estado de avance en la implementación del SIGAMI, de acuerdo con el Plan de Trabajo aprobado en el mes de enero por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el cual con corte al 25 de septiembre de 2019, que presenta un avance del 82%, discriminado de la siguiente manera:

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DOCUMENTAL</p>	<p>Código: FOR-02-PRO-GD-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
<p>FORMATO: ACTA DE REUNION</p>	<p>Fecha: 19/12/2014</p>	<p>Página: 3 de 39</p>	

PLAN DE TRABAJO – VIGENCIA 2019

Corte a 25 de sep de 2019



Es importante tener en cuenta que el avance del sistema se encuentra dentro de lo previsto en el Plan de Trabajo y el 2% de diferencia entre el avance real frente al estimado, está asociado con las actividades de cierre, como son el reporte de indicadores de gestión y las acciones correctivas y de mejora resultantes de las auditorías internas de calidad.

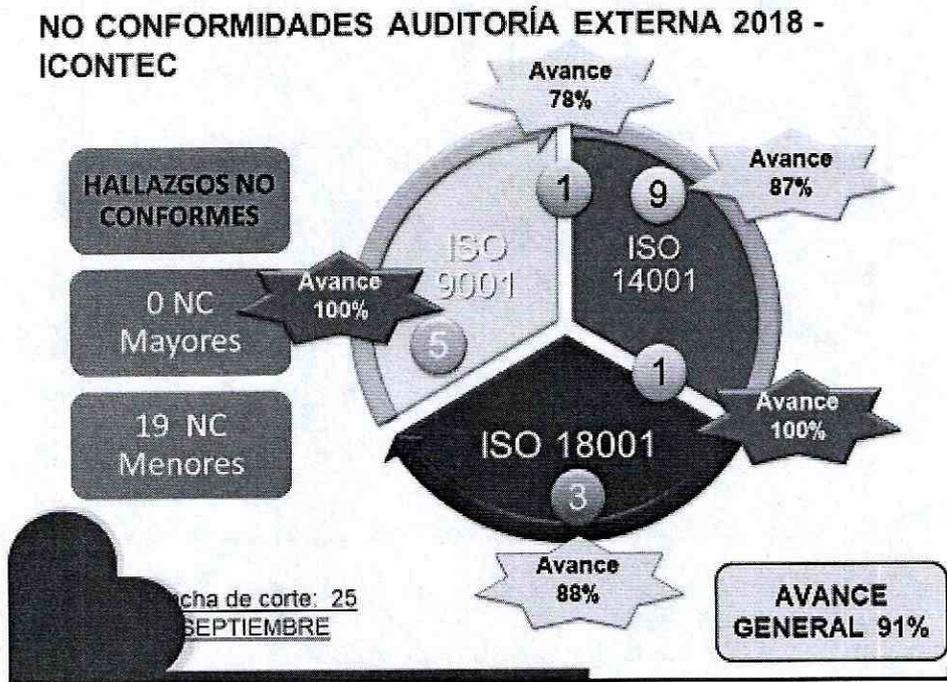
Se resalta el compromiso y apoyo del equipo directivo y de los diferentes enlaces que hacen parte del Comité SIGAMI, con quien se viene adelantando una importante labor de revisión documental y seguimiento de compromisos, proceso por proceso.

4. SEGUIMIENTO AL ESTADO DE AVANCE NO CONFORMIDADES AUDITORÍA EXTERNA

Se presenta el avance de las 19 No Conformidades detectadas en Auditoría Externa por ICONTEC, las cuales, a la fecha de corte del 26 de septiembre, registran un estado de avance del 91%, ya que el cumplimiento de las actividades previstas como correcciones y acciones correctivas se han desarrollado de manera satisfactoria lo que ha permitido cerrar 13 No Conformidades de las 19 determinadas por el Ente Certificador

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL	Código: FOR-02-PRO-GD-01	
		FORMATO: ACTA DE REUNION	

El estado de avance del 91%, en el cumplimiento de las Acciones Correctivas derivadas de la Auditoría Externa, se discrimina de la siguiente manera:



Las 13 No Conformidades cerradas al igual que el avance en las actividades de las restantes 6 No conformidades que fueron objeto de verificación y seguimiento en el presente Comité, se resumen en la siguiente matriz:

#	Norma	DESCRIPCIÓN	Proceso involucrado	% AVANCE NC
1	ISO 9001	La organización no realiza los cambios en el sistema de gestión de la calidad de manera planificada	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	100%
2	ISO 9001	La entidad no planifica los programas de Desarrollo Económico para asegurar el logro de los resultados esperados.	GESTIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO	100%

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



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7

**PROCESO: GESTION
DOCUMENTAL**

FORMATO: ACTA DE REUNION

Código:
FOR-02-PRO-
GD-01

Versión: 01

Fecha:
19/12/2014

Página: 5 de 39



3	ISO 9001	La organización no determina métodos de medición necesarios para asegurar resultados válidos.	GESTIÓN Y CONTROL DISCIPLINARIO	100%
4	ISO 9001	La organización no ha determinado cuándo se debe llevar a cabo la medición y el análisis de los resultados de los programas de Desarrollo Económico y Competitividad	GESTIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO	100%
5	ISO 9001	La organización no analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y medición para determinar si los planificado se ha implementado de forma eficaz	GESTIÓN DOCUMENTAL - GESTIÓN JURÍDICA	100%
6	ISO 14001	La Organización no ha determinado las cuestiones externas e internas, incluyendo las condiciones ambientales capaces de afectar o de verse afectadas por la Organización.	GESTIÓN AMBIENTAL	100%
7	ISO 14001	La Organización no ha determinado cuáles de las necesidades y expectativas de las partes interesadas se convierten en requisitos legales y otros requisitos.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	75%
8	ISO 14001	La Organización no ha determinado los aspectos ambientales de sus productos y servicios, así como, aquellas actividades que pueden influir, desde una perspectiva de ciclo de vida	GESTIÓN AMBIENTAL	70%
9	ISO 14001	No se han realizado revisiones periódicas (simulacros ambientales) a las acciones de respuesta planificadas durante el año 2018.	GESTIÓN AMBIENTAL	69%
10	ISO 14001	Sólo se han elaborado los procedimientos operativos de Incendio y Movimiento Telúrico y no se han completado los demás procedimientos para las otras amenazas relacionadas en el Plan de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias FOR-51-PRO-GHS-01.	GESTIÓN AMBIENTAL	72%
11	ISO 14001	La Organización no ha elaborado el Plan de Trabajo Social y Comunitario de la Caracterización del Proceso de Gestión Social, Comunitaria, Artística y Cultural CAR-GSC-01, de la Secretaria de Bienestar Social.	GESTIÓN SOCIAL	100%
12	ISO 14001	La Organización no mantiene actualizada la información documentación de sus requisitos legales	GESTIÓN AMBIENTAL	100%
13	ISO 14001	La Organización no conserva información documentada actualizada de los resultados de la evaluación de	GESTIÓN AMBIENTAL	100%

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

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL	Código: FOR-02-PRO-GD-01	
		Formato: ACTA DE REUNION	
		Fecha: 19/12/2014	
		Página: 6 de 39	

		cumplimiento de sus requisitos legales.		
14	ISO 14001	La Organización no mantiene actualizada la información documentada sobre sus riesgos y oportunidades ambientales.	GESTIÓN HUMANA	100%
15	OHSAS 18001	En la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles necesarios no se evidencia: - comportamiento, aptitudes y otros factores humanos - los peligros generados en la vecindad del lugar de trabajo por actividades relacionadas con el trabajo controladas por la organización	GESTIÓN HUMANA	100%
16	OHSAS 18001	No se evidencio los controles planificados y definidos para aquellas operaciones y actividades, relacionados con visitantes en el lugar de trabajo.	GESTIÓN HUMANA	100%
17	OHSAS 18001	No se encontró evidencia seguimiento a la eficacia de los controles (tanto para salud como para seguridad); No se encontró las medidas proactivas de desempeño con las que se haga seguimiento a la conformidad criterios operacionales de gestión de S y SO;	GESTIÓN HUMANA	69%
18	14001-18001	La Organización no asegura la disponibilidad de recursos para responder a las situaciones de emergencias.	GESTIÓN HUMANA	100%
19	9001-14001	La organización no se asegura la adecuación de los requisitos antes de comunicarlos a los proveedores.	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS GESTIÓN CONTRACTUAL	78%

El Secretario Técnico del Comité, solicita la aprobación para el cierre de las 13 No conformidades cumplidas al 100%, el cual se obtiene por unanimidad.

5. PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN NUEVA METODOLOGÍA PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. SOCIALIZACIÓN HERRAMIENTA APP PQR.

A continuación el doctor Luis Heredia, Director de Atención al Ciudadano, presenta la nueva metodología para medición de la satisfacción del cliente. Se empieza a revisando los resultados de la medición del primer y segundo trimestre del año 2019:

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



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

Código:
FOR-02-PRO-
GD-01

Versión: 01

Fecha:
19/12/2014

Página: 7 de 39



FORMATO: ACTA DE REUNION

VENTANILLAS	NÚMERO DE ENCUESTAS A DILIGENCIAR EN EL PERIODO A ENERO - ABRIL			
	Número de encuestas que cada Dependencia debería enviar a la oficina de Correspondencia cada mes	Número de encuestas que debería tener la oficina de Correspondencia por cada Dependencia en el cuatrimestre	Número de encuestas diligenciadas y enviadas a la oficina de Correspondencia por parte de cada Dependencia	Número de encuestas que faltaron por enviar
Recepción	100	400	398	2
Correspondencia	50	200	200	0
CAM Salado	50	200	150	50
CAM Sur	50	200	149	51
CAM Picaleña	50	200	100	100
Planeación	50	200	200	0
Sisbén	50	200	199	1
Salud	50	200	200	0
Espacio Público	50	200	150	50
Infraestructura	50	200	0	0
Cobro Coactivo - Predial	50	200	100	100
Cobro Coactivo - Tránsito	50	200	100	100
Tránsito	50	200	50	150
TOTAL	700	2800	1996	604



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

Código:
FOR-02-PRO-
GD-01

Versión: 01

Fecha:
19/12/2014

Página: 8 de 39



FORMATO: ACTA DE REUNION

VENTANILLAS	NÚMERO DE ENCUESTAS DILIGENCIAR EN EL PERIODO		MAYO A JULIO	
	Número de encuestas que cada Dependencia debería enviar a la oficina de Correspondencia cada mes	Número de encuestas que debería tener la oficina de Correspondencia por Dependencia en el cuatrimestre	Número de encuestas diligenciadas y enviadas a la oficina de Correspondencia por parte de cada Dependencia	Número de encuestas que faltaron por enviar
Recepción	100	300	299	1
Correspondencia	50	150	150	0
CAM Salado	50	150	149	1
CAM Sur	50	150	150	0
CAM Picaleña/CAM la CIMA	50	150	131	19
Planeación	50	150	149	1
Sisbén	50	150	114	36
Salud	50	150	148	2
Espacio Público	50	150	148	2
Infraestructura	50	150	137	13
Cobro Coactivo Predial	50	150	150	0
Cobro Coactivo Tránsito	50	150	150	0
Tránsito	50	150	149	1
Educación		150	49	51
TOTAL	700	2250	2073	127

De acuerdo a las cifras presentadas se hace la claridad que a todas las dependencias donde existe ventanilla de atención al ciudadano, se entregan igual número de encuestas a excepción de la ventanilla del edificio principal que se entrega el doble.

Igualmente se analiza el grado de satisfacción al ciudadano en el periodo mencionado anteriormente arrojando los siguientes resultados:

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



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

Código:
FOR-02-PRO-GD-01

Versión: 01

FORMATO: ACTA DE REUNION

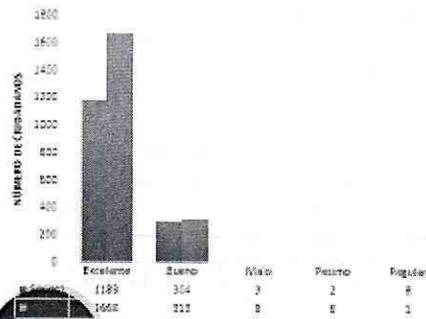
Fecha:
19/12/2014

Página: 9 de 39

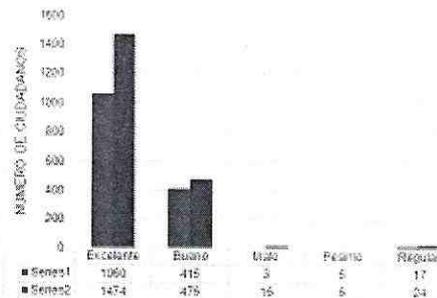


GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO PERIODO (ENERO – ABRIL 2018 y 2019)

PREGUNTA 1. ATENCIÓN BRINDADA POR EL FUNCIONARIO.

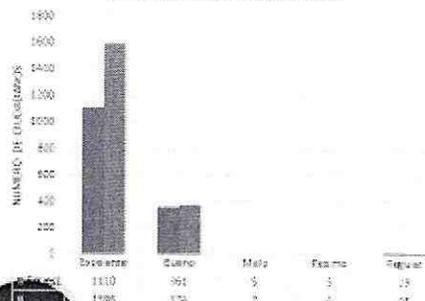


PREGUNTA 2. TIEMPO DE ATENCIÓN DESDE LA LLEGADA A NUESTRAS INSTALACIONES.

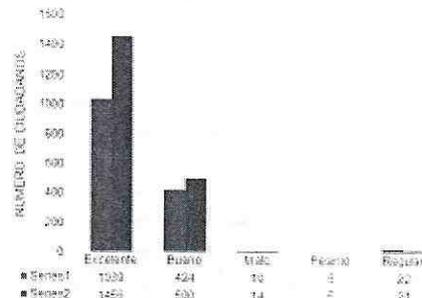


GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO PERIODO (ENERO – ABRIL 2018 y 2019)

Pregunta 3: Claridad de la Respuesta Ofrecida por Nuestro(s) Funcionario(s).



Pregunta 4: Como se Sintió en Nuestras Instalaciones.





Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

Código:
FOR-02-PRO-GD-01

Versión: 01

Fecha:
19/12/2014

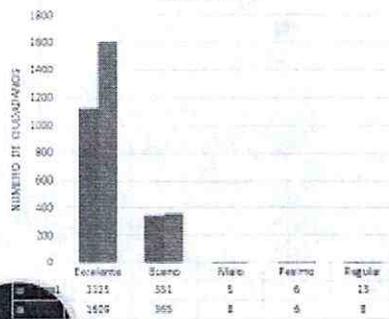
Página: 10 de 39



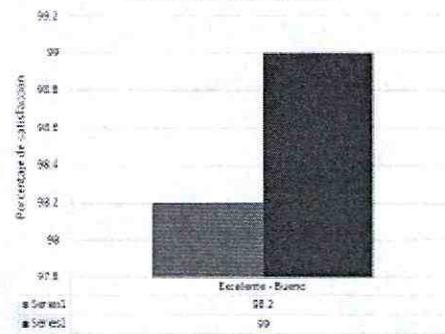
FORMATO: ACTA DE REUNION

GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO PERIODO (ENERO – ABRIL 2018 y 2019)

Pregunta 5: Como le Pareció el Servicio Prestado.



Satisfacción del Ciudadano.



De acuerdo a la medición comparando el año 2018 con el año 2019 en el mismo periodo de tiempo se ve un incremento en la satisfacción al ciudadano.

El Doctor Heredia, posteriormente presenta la nueva metodología de medición que tiene cambios significativos en los medios y mecanismos para medir la satisfacción al ciudadano de la siguiente manera:

 <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>Fecha: 19/12/2014</p>	

CANALES DE ATENCIÓN

Presencial

- Aplicación de las encuestas en las ventanillas de las diferentes Dependencias – seguimiento mensual.

Virtual

- Encuestas en la página web de la Alcaldía – seguimiento mensual.

Directo

- Aplicación de las encuestas en territorio (encuentros ciudadanos) por parte de la Dirección Ordenamiento Territorial Sostenible – seguimiento semanal.

Seguimiento control

Cualitativamente la Dirección de Atención al Ciudadano enviará a la Oficina de Control Interno el informe consolidado de encuestas de la Alcaldía (canales de atención)

El canal Presencial es responsabilidad de cada Unidad Administrativa. Enviar en los tiempos establecidos (05 días hábiles después de recibido el mes) las encuestas originales que le corresponden totalmente diligenciadas en buenas condiciones a la Oficina de Correspondencia



A partir de la fecha no se aplicará una sola modalidad de encuesta, sino que se empiezan a incluir dos modalidades adicionales: Virtual y Directo, como se menciona en la diapositiva anterior

CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA LAS ENCUESTAS DE LA ALCALDÍA

PARA CALCULAR EL TAMAÑO DE LA MUESTRA SE UTILIZARA LA SIGUIENTE FORMULA, CUAL ES UTILIZADA PARA POBLACIONES FINITAS DONDE CONOCEMOS EL UNIVERSO A LA QUE ESTA PERTENECE

$n = \frac{k^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(e^2 \cdot (N-1)) + k^2 \cdot p \cdot q}$	TAMAÑO DE LA MUESTRA	n
	CONSTANTE (90% CERTEZA)	Z
	FAVORABILIDAD	P
	DESFAVORABILIDAD	Q
	UNIVERSO	N
	ERROR ESTIMADO	e
Donde:	1 - VALOR DE LA TABLA DE APOYO POR NIVELES DE CONFIANZA, PARA UN ERROR ESTIMADO DEL 10%	
	2 - PORCENTAJE DE FAVORABILIDAD.	
	3 - COMPLEMENTO DEL VALOR ANTERIOR, APLICANDO LA FORMULA Q = 1 - P	
	4 - TOTAL DE INDIVIDUOS A LOS CUALES SE LES QUIERE HALLAR LA MUESTRA	
	5 - PORCENTAJE DE ERROR QUE SE ESTIMA PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA, SEGÚN LA TABLA.	

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

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL	Código: FOR-02-PRO-GD-01	
		Formato: ACTA DE REUNION	
		Fecha: 19/12/2014	
		Página: 12 de 39	

La aplicación de la encuesta se aplicará con base a una muestra estadística siguiendo los parámetros establecidos en el cuadro anterior

Esto nos arroja que se aplicara en las ventanillas el siguiente numero de encuestas:

VENTANILLA	MEDIOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	PROMEDIO	MUESTRA = n	ENCUESTAS DIARIAS IMPLEMENTAR
		DE NÚMERO DE PERSONAS ATENDIDAS EN EL MES = N		
RECEPCIÓN	Arco detector de metales de la entrada	21800	68	3
CORRESPONDENCIA	Radicaciones	1.958	66	3
INFRAESTRUCTURA	Radicaciones	43	26	1
ESPACIO PUBLICO	Radicaciones	81	37	2
SALUD	Radicaciones	85	38	2
SISBEN	Radicaciones + Digiturno	3.597	67	3
COBRO COACTIVO (PREDIAL Y TRANSITO)	Radicaciones + Digiturno Predial	4.712	67	3
TRANSITO	Radicaciones + Digiturno	8.273	68	3
PLANEACION	Radicaciones	1.225	64	3
CAM SALADO	Planilla de asistencia externa	279	55	3
CAM SUR	Planilla de asistencia externa	293	55	3
CAM PICALÉÑA / CAM LA CIMA	Planilla de asistencia externa	43	26	1
CAM PARQUE GALARZA	Planilla de asistencia externa	850	63	3
EDUCACIÓN	Plataforma SAC	2.642	66	3
766	38			

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL	Código: FOR-02-PRO-GD-01	
		Formato: ACTA DE REUNION	
	Fecha: 19/12/2014	Página: 13 de 39	

Para la aplicación de la muestra en la pagina web se tomará la siguiente muestra:

MES	NÚMERO DE CIUDADANOS QUE VISITARON LA PÁGINA WEB DE LA ALCALDÍA
Enero	66497
Febrero	72652
Marzo	86486
Abril	78162
Mayo	72760
Junio	84714
Julio	69421
PROMEDIO	75813,14286
N = Universo	75813
n = tamaño de la muestra	68

Para la aplicación de la encuesta Directa se tomará la siguiente muestra:

	COMUN A 1	COMUN A 2	COMUN A 3	COMUN A 4	COMUN A 5	COMUN A 6	COMUN A 7	COMUN A 8	COMUN A 9	COMUN A 10	COMUN A 11	COMUN A 12	COMUN A 13
N = Universo	31.009	41.219	24.603	44.077	30.549	50.477	44.219	77.421	64.235	45.149	31.383	43.130	16086
n = tamaño de la muestra	380	381	378	381	379	381	381	382	382	381	380	381	375
Número de barrios que tiene cada Comuna	11	21	17	24	32	64	62	70	57	24	23	22	14
Número de encuestas a implementar	35	18	22	16	12	6	6	5	7	16	17	17	27

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>Fecha: 19/12/2014</p>	
		<p>Página: 14 de 39</p>	

Las preguntas utilizadas para cada una de las encuestas serán las siguientes:

CANAL	PREGUNTAS	RESPUESTAS
Presencial	Atención brindada por el funcionario(a).	Excelente
		Bueno
		Regular
		Malo
		Pésimo
	Tiempo de atención desde su llegada a nuestras instalaciones.	Excelente
		Bueno
		Regular
		Malo
		Pésimo
	La claridad de la respuesta ofrecida por nuestro funcionario(a).	Excelente
		Bueno
		Regular
		Malo
		Pésimo
	¿Como se sintió en nuestras instalaciones?	Excelente
		Bueno
		Regular
		Malo
		Pésimo
¿Como le pareció el servicio prestado?	Excelente	
	Bueno	
	Regular	
	Malo	
	Pésimo	

CANAL	PREGUNTAS	RESPUESTAS
Virtual	<p>Seleccione si es el caso el servicio y/o trámite que realizo en la página web de la Alcaldía</p>	Liquidación Impuesto Reteica
		Autoliquidación de Impuesto de Industria y Comercio
		Liquidación de Impuesto Predial
		Conceptos de Aptitud Urbanística

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



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

Código:
FOR-02-PRO-
GD-01

Versión: 01

Fecha:
19/12/2014

Página: 15 de 39



FORMATO: ACTA DE REUNION

	Solicitud Visita Concepto Sanitario
	Conceptos de Riesgo
	Descarga Formatos Reteica Agente Retenedor
	Certificado de Residencia
	Inscripción sanitaria para establecimientos de expendios de carnes
	Certificados de Estratificación
	Estado de Cuenta Impuesto Predial
	Crear Empresas - CAE
	Cupos Escolares Secretaria educacion 2019
	Turnos de Atención en Línea Secretaria Transito
	Paz y Salvo Impuesto Predial
	Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
	Facture su Impuesto de Industria y Comercio
	Consultas de inscripción establecimientos cárnicos
	Certificación de Contratos
	Consulta Puntaje Sisben
	Consulta Pagos Nomina Adulto Mayor
	Conceptos Juridicos
	Ninguno
¿Qué otro trámite le gustaría encontrar en línea y por qué?	
¿Cómo califica la facilidad para obtener información de los servicios y/o trámites de manera virtual?	Excelente
	Bueno
	Regular
	Malo
	Pésimo
¿Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar sobre el canal de atención Virtual?	



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7

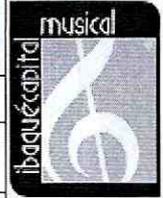
PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

Código:
FOR-02-PRO-
GD-01

Versión: 01

Fecha:
19/12/2014

Página: 16 de 39



FORMATO: ACTA DE REUNION

CANAL	PREGUNTAS	RESPUESTAS
Directo (encuentros ciudadanos)	¿Se encuentra satisfecho con la gestión de la Alcaldía en su barrio?	Si No
	¿Cuál de estas obras se realizó en su barrio?	Alcantarillado Parques vías Infraestructura educativa Sociales Otra
	¿Cuáles de estos medios de comunicación prefiere a la hora de ser atendido?	Presencial Virtual
	¿La atención prestada fue clara y sencilla?	Si No
	Felicitaciones y/o sugerencias a realizar	

Todos los cambios son aprobados por los miembros del Comité.

6. INFORME DE GESTIÓN DOCUMENTAL

La Almacenista General la Doctora Flora Deomar Rodriguez y la profesional universitaria Luzmila Carvajal presenta los formatos para aprobar por el comité:

NOMBRE DEL PROCESO	NOMBRE DEL FORMATO
DIRECCION DE ASEGURAMIENTO GESTION DE SALUD	-ACTA DE AUDITORIA PARA ENTIDADES ADMINISTRADORAS DE PLANES DE BENEFICIOS (EAPB)
	CERTIFICADO DE AFILIACIÓN



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

Código:
FOR-02-PRO-
GD-01

Versión: 01

Fecha:
19/12/2014

Página: 17 de 39



FORMATO: ACTA DE REUNION

CERTIFICACIÓN DE REGISTROS INDIVIDUALES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD (RIPS) DE LA UNIDAD DE SALUD DE IBAGUÉ USI-ESE

CERTIFICADO DE NO AFILIACIÓN

DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS INFORME DE VISITA PROGRAMADA DE AUDITORIA A INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD IPS

DIRECCION DE SALUD PUBLICA - GESTION INFORME DE BUSQUEDA ACTIVA DE SINTOMATICOS RESPIRATORIOS Y DE PIEL

ENCUESTA EPIDEMIOLOGICA LEISHMANIASIS CUTAENA

FORMATO DE VISITA EPIDEMIOLOGICA INSTITUCIONAL

VISITA EPIDEMIOLOGICA DE CAMPO ENFERMEDADES VECTORIALES Y ZONÓTICAS

NOMBRE DEL PROCESO

NOMBRE DEL FORMATO

DIRECCION DE SALUD PUBLICA - GESTION VISITA EPIDEMIOLOGICA DE LESION POR PÓLVORA DE SALUD PIROTECNICA

LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE CAMPO - BROTE DE VARICELA

NO ACEPTACIÓN BUSQUEDAS ACTIVAS COMUNITARIAS - ENFERMEDADES DE INTERÉS EN SALUD PÚBLICA

VISITA DE VALORACIÓN Y SEGUIMIENTO DE MUJERES CON CANCER DE CUELLO UTERINO

VALORACIÓN Y SEGUIMIENTO DE MUJERES CON CANCER DE MAMA

VISITA EPIDEMIOLOGICA DE CAMPO SÍFILIS GESTACIONAL Y CONGÉNITA



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

Código:
FOR-02-PRO-
GD-01

Versión: 01

Fecha:
19/12/2014

Página: 18 de 39



FORMATO: ACTA DE REUNION

VISITA EPEDEMIOLOGICA DE CAMPO TUBERCULOSIS

VISITA DE CAMPO MORTALIDAD, MORBILIDAD POR ARBOVIROSIS

VISITA EPIDEMIOLOGICA DE CAMPO FALLIDA

VISITA DE SEGUIMIENTO GESTANTES CON ANTECEDENTE DE ZIKA VIRUS

NOMBRE DEL PROCESO

NOMBRE DEL FORMATO

DIRECCION DE SALUD PUBLICA - GESTION DE SALUD VISITA EPIDEMIOLOGICA DE CAMPO HEPATITIS B - COINFECCIÓN / SUPERINFECCIÓN HEPATITIS B-DELTA - C

EPIDEMIOLOGICA DE CAMPO HIPOTIROIDISMO CONGÉNITO

VISITA EPIDEMIOLOGICA DE CAMPO ENFERMEDADES INMUNOPREVENIBLES INFECCIONES RESPIRATORIAS AGUDAS

VISITA EPIDEMIOLOGIA DE CAMPO MORTALIDAD POR ENFERMEDAD DIARREICA AGUDA EN MENOR DE 5 AÑOS

VISITA EPIDEMIOLOGICA DE CAMPO MORTALIDAD POR INSUFICIENCIA RESPIRATORIA AGUDA -IRA

INFORME DE INVESTIGACIÓN EPIDEMIOLÓGICA DE CAMPO SISVAN A NIÑOS Y NIÑAS MENORES DE 5 AÑOS

SUPERVISIÓN DEL SIVIGILA - ASISTENCIA TECNICA a IPS - BAI

VALORACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS DE CANCER EN MENORES DE 18 AÑOS



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

Código:
FOR-02-PRO-
GD-01

Versión: 01

Fecha:
19/12/2014

Página: 19 de 39



FORMATO: ACTA DE REUNION

NOMBRE DEL PROCESO

NOMBRE DEL FORMATO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS AUDITOR INTERNO

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

EVALUACIÓN DE HABILIDADES AUDITOR INTERNO

RIESGOS EN EL PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA

SISTEMA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

INSPECCIÓN PRE OPERACIONAL VEHÍCULOS AUTOMOTORES DEL MUNICIPIO - ALCALDIA DE IBAGUE

OBSERVADOR DE SIMULACRO DE EVACUACIÓN

INSPECCIÓN DE BOTIQUÍN DE PRIMEROS AUXILIOS

FORMATO DE INSPECCIÓN PRE-OPERACIONAL DE MOTOCICLETAS

RELACION ATENCION EVENTOS DE EMERGENCIA

TESTS DE ESTILOS DE VIDA Y TRABAJO SALUDABLES

NOMBRE DEL PROCESO

NOMBRE DEL FORMATO

GESTIÓN DE LA GOBERNABILIDAD, PARTICIPACIÓN INSUMOS COSO MUNICIPAL Y CONVIVENCIA CIUDADANA

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL	Código: FOR-02-PRO-GD-01	
	FORMATO: ACTA DE REUNION	Versión: 01 Fecha: 19/12/2014 Página: 20 de 39	

ALIMENTO FELINOS - COSO MUNICIPAL

ALIMENTO CANINOS CACHORROS - COSO MUNICIPAL

ALIMENTO CANINOS ADULTOS - COSO MUNICIPAL

ALMACEN

ACTA DE ENTREGA Y TRASPASO DE BIENES MUEBLES Y ENSERES

Todos los anteriores formatos son aprobados por el comité

INVENTARIOS DOCUMENTALES:

Se presentan los inventarios documentales consolidados por Gestión Documental:

DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
SECRETARIA DE DESARROLLO RURAL - DESPACHO	CONSOLIDADO POR GESTION DOCUMENTAL
SECRETARIA DE GOBIERNO - DESPACHO	CONSOLIDADO POR GESTION DOCUMENTAL
SECRETARIA DE HACIENDA - DESPACHO	CONSOLIDADO POR GESTION DOCUMENTAL
GRUPO DE RENTAS	CONSOLIDADO POR GESTION DOCUMENTAL
OFICINA JURÍDICA	CONSOLIDADO POR GESTION DOCUMENTAL
INSPECCIONES DE POLICÍA: 3, 4, 10	CONSOLIDADO POR GESTION DOCUMENTAL

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL	Código: FOR-02-PRO-GD-01	
	FORMATO: ACTA DE REUNION	Versión: 01	
			Fecha: 19/12/2014
		Página: 21 de 39	

COMISARIA 2

CONSOLIDADO POR GESTION DOCUMENTAL

A continuación, se presenta el listado de dependencias pendientes por entrega de inventarios:

NUMERO	NOMBRE	INVENTARIOS
1	GRUPO DEL PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	0
2	GRUPO DE ADMINISTRACION DEL SISBEN	0
3	GRUPO DE JUSTICIA Y ORDEN PUBLICO DESPACHO	0
4	GRUPO DE JUSTICIA Y ORDEN PUBLICO (Corregidurías)	0
5	CUERPO DE BOMBEROS	0
6	GRUPO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	0
7	SECRETARIA DE EDUCACION	0
8	GRUPO DE CALIDAD EDUCATIVA	0
9	GRUPO DE ADMINISTRACION FINANCIERA	0
10	SECRETARIA DE SALUD	0
11	GRUPO DE ASEGURAMIENTO	0
12	GRUPO DE SALUD PUBLICA	0
13	SECRETARIA DE CULTURA, TURISMO Y COMERCIO	0
14	GRUPO DE CULTURA	0
15	GRUPO DE TURISMO	0
16	GRUPO DE COMERCIO	0
16	GRUPO DE PRESERVACION DEL MEDIO AMBIENTE	0
18	SECRETARIA DE TRANSITO, TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0
19	GRUPO ADMINISTRATIVO Y DE CONTRAVENCIONES	0
20	GRUPO OPERATIVO Y DE LA MOVILIDAD	0
	SECRETARIA DE APOYO A LA GESTION INSTITUCIONAL Y DE APOYO A LA JUVENTUD	0
21		0
22	GRUPO DE CONTRATACION	0
23	ARCHIVO URBANISTICO	0

Igualmente se dan directrices en temas de gestión documental con relación al proceso de Empalme, resumidas en las siguientes diapositivas:

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



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

Código:
FOR-02-PRO-
GD-01

Versión: 01

Fecha:
19/12/2014

Página: 22 de 39



ELABORACION DE INVENTARIOS EMPALME

ASPECTOS RELEVANTES PARA LA ENTREGA DE INVENTARIOS POR CAMBIO DE GOBIERNO Y PROCESO DE EMPALME CONFORME A LO ESTABLECIDO EN LA LEY 594/2000-LEY 951 DE 2005 y Ley 1712 de 2014.

CONSIDERACIÓN	SOPORTE LEGAL
<p>Todo servidor público recibirá o entregará los documentos y archivos inventariados para garantizar la continuidad de la gestión pública. Incluye: Cuadro de clasificación documental, tablas de retención documental o tablas de valoración documental.</p> <p>Quienes reciben los cargos están en la obligación de exigir los inventarios documentales y los documentos, en los cuales conste la entrega del acervo documental producido en cumplimiento de las funciones propias del cargo.</p>	<p>Acuerdo 038 de 2002. A través del cual se desarrolla el artículo 15 de la Ley 594/2000.</p>



ELABORACION DE INVENTARIOS EMPALME

CONSIDERACIÓN	SOPORTE LEGAL
<p>Los responsables de los archivos de los entes territoriales deberán entregar un informe completo sobre la situación de los archivos de la administración (incluyendo su situación con respecto a Planes de Mejoramiento Archivístico y órdenes impartidas por el AGN), el cual debe ser publicado en la página web; el mismo podrá ser solicitado por el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado en cumplimiento de la facultad de inspección, control y vigilancia.</p>	<p>Ley 594 de 2000 y Decreto 1080-2015.</p>

El instructivo se puede consultar en el siguiente enlace:

<https://www.ibague.gov.co/portal/seccion/contenido/contenido.php?type=3&cnt=129&subtype=1&subcnt=228>

Código: INS-GD-02 Versión: 01 INSTRUCTIVO: PARA LA ENTREGA DE INVENTARIOS DE GESTION



 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL	Código: FOR-02-PRO-GD-01	
		Versión: 01	
	FORMATO: ACTA DE REUNION	Fecha: 19/12/2014	
		Página: 23 de 39	

7. PROPOSICIONES Y VARIOS

Se informa a los integrantes del Comité, que el próximo 30 DE OCTUBRE se tiene previsto realizar un nuevo Comité Institucional, donde la agenda principal será la Revisión por la Dirección al estado del Sistema Integrado de Gestión.

El Sr. Alcalde solicita al equipo directivo, total disponibilidad para el desarrollo de la próxima jornada de trabajo, la cual es fundamental para determinar el estado real del sistema y el nivel de preparación de la entidad para las auditorías externas del mes de noviembre.

Se definen los siguientes compromisos como resultado de la reunión:

COMPROMISOS		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZO MÁXIMO
Socializar la información presentada el día de hoy en los Comités Internos o Reuniones que se realicen al interior de la dependencia.	Integrantes del Comité	Inmediato
Enviar a los correos electrónicos la información presentada el día de hoy	Representante de la Dirección	Inmediato
Convocar la próxima reunión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Secretario Técnico	Según Cronograma

Siendo las 11:45 a.m. se da por terminado el Comité, y se firma la presente acta, por parte del Secretario de Planeación, quien lo preside y el Secretario Técnico, en señal de aprobación.

HECTOR EUGENIO CERVERA BOTERO

Presidente – Secretario Técnico

Redacto: Liliana Lamprea / Edwin C.

Revisó: Diana Patricia Avila – Dirección de Fortalecimiento Institucional

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