
 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO:</b> GESTION DOCUMENTAL</p>	<p><b>Código:</b> FOR-02-PRO-GD-01</p>	
		<p><b>Versión:</b> 01</p>	
	<p><b>FORMATO:</b> ACTA DE REUNION</p>	<p><b>Fecha:</b> 19/12/2014</p>	
		<p><b>Página:</b> 1 de 5</p>	

## ACTA No. 1002- 2020- 020

**FECHA:** Mayo 12 del 2020

**HORA DE INICIO:** 2:00 pm

**LUGAR:** Video Llamada

**ASISTENTES:** Katherin Acosta, Profesional Universitario  
Secretaria General- Dirección Atención al Ciudadano.

Katherine Villanueva, Profesional Universitario  
Secretaria Administrativa- Dirección Talento Humano

Andrea Aldana Trujillo  
Jefe Oficina de Control Interno

Lina Marcela Álvarez, Auxiliar Administrativo  
Oficina Control Interno

### OBJETIVO DE LA REUNIÓN:

Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones programadas en el componente de atención al ciudadano de la vigencia 2020, con corte al 31 de marzo de 2020, determinando el porcentaje de avance.



### ORDEN DEL DIA:

1. Introducción
2. Explicación de la metodología para la evaluación
3. Verificar el cumplimiento de la ejecución de las actividades programadas en el componente mecanismos para mejorar la atención al ciudadano determinando el porcentaje de ejecución.
4. Recomendaciones
5. Cierre.

### DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA:

**1. Introducción:** Según lo normado en el artículo 2 de la constitución Política Colombiana del 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

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 <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7	<b>PROCESO: GESTION DOCUMENTAL</b>	<b>Código:</b> FOR-02-PRO-GD-01	
		<b>Versión: 01</b>	
<b>FORMATO: ACTA DE REUNION</b>	<b>Fecha:</b> 19/12/2014		
	<b>Página 2 de 5</b>		



diferentes canales deben brindar información veraz, oportuna transparente y de calidad entre otras;

**2. Explicación de la metodología para la evaluación:** Para establecer el cumplimiento de las actividades programadas a cumplir en el componente de atención al ciudadano se consulta la información que se reportó en el avance y el link de la página web de la alcaldía y de más registros que sustenten la ejecución de las actividades programadas.

**3. Verificar el cumplimiento de la ejecución de las actividades programadas en el componente mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**



SUBPROGRAMA	ACTIVIDAD PROGRAMADA	META	AVANCE	OBSERVACIONES
1 Estructura Administrativa Y Direccionamiento Estratégico	1.1 Fortalecimiento de los Centros de Atención Municipal (CAM)	Designación de personal idóneo en estos puntos de atención de acuerdo a la contratación que realice la Secretaría General y Dirección de Atención al Ciudadano. Orientar y brindar apoyo a los ciudadanos que acuden a estos puntos para gestionar un servicio o trámite a través de personal con experiencia en el tema.	50%	No se reporta avance en la contratación para los CAM, no se tiene clara la unidad de medida.
	1.2. Ferias 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 a todas las Dependencias de la Administración. Secretaría	0%	Se encuentra en planeación y cronograma de actividades.
	1.3. Presentación de los Informes a los entes de control, dando cumplimiento al art. 5º, del decreto presidencial 2641 de 2012.	Informes de seguimiento al cumplimiento de las acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	100%	Se envió informe a la O.C.I con el seguimiento y esta publicado.
	1.4. Implementación del Control Social a la Gestión Pública en cuanto al sostenimiento de los Centros de Atención Municipal.	Proyecto de la Secretaría General – Dirección Atención al Ciudadano, relacionado con la meta del Plan de Desarrollo, mediante el cual se fortalecen e implementan los Centros de Atención Municipal.	0%	No hay evidencia física. Información poco clara
	1.5 Implementación del Chat Interactivo (Atención Virtual al Ciudadano) y demás herramientas que faciliten la comunicación con el ciudadano.	- Optimizar la comunicación virtual entre los usuarios y la Entidad, así como brindar orientación y asesoría oportuna e inmediata acerca de los distintos servicios y trámites de la administración Municipal por medio de las redes sociales.	50 %	El chat virtual en funcionamiento.  Divulgación por medios masivos de comunicación.

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 <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: GESTION DOCUMENTAL</b></p>	<p><b>Código:</b> FOR-02-PRO-GD-01</p>	
		<p><b>Formato: ACTA DE REUNION</b></p>	
		<p><b>Fecha:</b> 19/12/2014</p>	
		<p><b>Página 3 de 5</b></p>	



	1.5	-Adelantar el Proyecto de implementación del Control social a la Gestión Pública, con el fin de dotar los diferentes puntos de atención al ciudadano y ventanillas con herramientas oportunas como lo son buzones de sugerencias, carterelas informativas, botones de identificación y demás elementos que se requieran en el proceso.		Sin avance
2.Fortalecimiento De Los Canales De Atención	2.1 Socialización de términos de respuesta dados a los PQRS.	Publicar en la página web institucional para su divulgación, el informe quincenal sobre el estado de los PQRS y términos de respuesta.	100%	Aspecto por mejorar, Organización en la página web.
	2.2 Socializar y difundir información sobre la ubicación de las sedes, dependencias y/o áreas de trabajo, números de contacto de los puntos de atención de la Administración Central, líneas gratuitas, fax y correo electrónico de contacto.	Que la ciudadanía conozca información precisa de las Dependencias, sedes, y/o áreas de trabajo, así como los números de teléfono donde deben contactarse cuando requieran un trámite o servicio	100%	Aspecto a mejorar, Incluir direcciones de las diferentes sedes de la administración.
	2.3 Socialización Trámites Centros de atención Municipal	Adelantar Jornadas, reuniones, campañas y acciones que permitan acercar a la ciudadanía de las diferentes comunas y barrios de la ciudad con la Administración Municipal mediante la socialización de los servicios que se están prestando en los Centros de Atención Municipal a la comunidad.	0%	Se evidencia publicado informe de tramites, pero no esta socializado.
	2.4 De acuerdo al Decreto 4665 de 2007, se implementarán las capacitaciones a los Servidores Públicos de la Alcaldía de Ibagué, dando cumplimiento al Plan Institucional de Capacitación. Crear una Estrategia de Comunicación.	Fortalecer los conocimientos de los servidores públicos con el fin que tengan pleno conocimiento de la estructura funcional y de cada uno de los servicios que se prestan en la Administración Municipal y así brindar una excelente atención a los usuarios. Brindar capacitaciones en: Atención al Ciudadano, Trabajo en equipo, mecanismos alternativos para solución de conflictos, Protocolos de Atención al Ciudadano, Código Único Disciplinario u otras.	100%	Se envió por correo encuesta a los funcionarios para identificarán de necesidades, las cuales se tendrán en cuenta en la elaboración del PIC.
	3.1 Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio.	Campañas de sensibilización hacia los ciudadanos	0%	Por covid-19 no se puedo llevar a cabo las actividades
	3.2 Puesta en marcha de los buzones de peticiones, quejas,	Realizar seguimiento a las mismas, con el fin de mejorar el servicio y la atención brindada		Evidencias presentadas

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 <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: GESTION DOCUMENTAL</b></p>	<p><b>Código:</b> FOR-02-PRO-GD-01</p>	
		<p><b>Versión: 01</b></p>	
	<p><b>FORMATO: ACTA DE REUNION</b></p>	<p><b>Fecha:</b> 19/12/2014</p>	<p><b>Página 4 de 5</b></p>

3.TALENTO HUMANO	reclamos y sugerencias en cada uno de las ventanillas ubicadas dentro y fuera de la Alcaldía de Ibagué		100%		
	3.3 De acuerdo al Decreto 0830 de 2015, se tendrá en cuenta el programa de incentivos adoptado por la Alcaldía de Ibagué a los servidores públicos que brinden una excelente atención al ciudadano	Incentivar a los servidores públicos para que continúen prestando una buena atención al ciudadano y mejorar la imagen de la Alcaldía de Ibagué		0%	Por covid-19 no se puedo llevar a cabo las actividades
	3.4 Sistema de Estímulos.	Dentro del programa de Bienestar Social, realizar actividades para dar cumplimiento al sistema de estímulos a los servidores públicos de la Administración Municipal. (Reconocimientos Quinquenios)		0%	Por covid-19 no se puedo llevar a cabo las actividades
4.NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	4.1 Seguimiento a la 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		100%	Se envía informe a control interno y control Disciplinario
	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 diferentes Dependencias 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 1755 del 2015		100%	Evidencia Actas de las visitas
	4.3 Socialización del procedimiento de peticiones, quejas y reclamos con los servidores públicos.	Adelantar jornadas de socialización del procedimiento de peticiones, quejas y reclamos reglamentado dentro de la Administración Central Municipal, para acatar los lineamientos de términos de respuesta.		5%	Solo se evidencio la capacitación en una dependencia. (Dirección de Sisbén)
	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 Control Disciplinario con copia a la Oficina Jurídica).		100%	Evidencia, ocho circulares enviadas al nivel directivo Circulares: 002 del 13 de enero, 006 del 28 de enero, 001 del 12 de febrero y 002 del 26 de febrero del 2020, 000003 del 12 de marzo, 000005 del 27 de marzo, 000007 del 13 de abril y 000009 del 27 de abril del 2020.
5.RELACIONA MIENTO CON EL CIUDADANO	5.1. Aplicar y realizar Informe Gerencial de encuestas de Satisfacción al Ciudadano	Conocer la percepción de la ciudadanía de los trámites y servicios que se prestan en la Alcaldía Municipal		100%	Se reporto mediante informe al correo electrónico.

**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 <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7	<b>PROCESO:</b> GESTION DOCUMENTAL	<b>Código:</b> FOR-02-PRO-GD-01	
	<b>FORMATO:</b> ACTA DE REUNION	<b>Versión:</b> 01	
		<b>Fecha:</b> 19/12/2014	
		<b>Página</b> 5 de 5	

### 3.1 nivel de ejecución de la actividad:


Como resultado del seguimiento a unos de los componentes de plan anticorrupción y atención al ciudadano, denominado “atención al ciudadano”, se presenta como resultado el cumplimiento de las actividades programadas sobre las ejecutadas a realizar en el tiempo comprendido del 1 enero del 2020 al 31 de marzo del 2020, se concluye que el porcentaje de **cumplimiento general** de las actividades ejecutadas corresponde al **55.83%**

### 4. Recomendaciones:

Teniendo en cuenta las evidencias allegadas y la calificación porcentual en cada una de las actividades, se recomienda que las actividades se plasmen de manera cuantitativa ya que nos da un alcance mas exacto y medible según los objetivos propuestos; en cada uno de las actividades encontraran los aspectos a mejorar.

Continuar con la implementación de las directrices a cumplir para lograr el 100% de avance en la implementación de la política de atención al ciudadano, establecida del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

En constancia firman:


  
 Andrea Aldana Trujillo  
 Jefe Control Interno



Katherin Acosta, Profesional Universitario  
 Secretaria General - Dirección Atención al Ciudadano



Katherine Villanueva, Profesional Universitario  
 Secretaria Administrativa- Dirección Talento Humano

  
 Lina Marcela Álvarez, Auxiliar Administrativo  
 Oficina de Control Interno

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