

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

ACTA No. 1010- 2020-056

FECHA: 09 de Septiembre de 2020

HORA DE INICIO: 8:00 am

LUGAR: Video Llamada - aplicación MEET

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

Katherine Villanueva
Profesional Universitario, Secretaria Administrativa- Dirección Talento Humano

Ximena Alexandra Avila Reinoso
Asesora, Oficina de Control Interno

Julio Cesar Manosalva Henao,
Contratista, 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 agosto 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 y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano determinando el porcentaje de ejecución.
4. Conclusiones y recomendaciones
5. Cierre

 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	

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 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

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Meta Cuatrimestral	Indicador	Avance	Recomendaciones/ Responsable
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1 Feria de trámites y servicios.	Brindar a la ciudadanía jornadas que permitan socializar todos los trámites y servicios prestados por la Administración Central Municipal a través de las ferias virtuales donde se convocan las Secretarías o entes descentralizados más representativos.	1 Nota: esta meta es la anual	Número de ferias realizadas en el periodo.	50%	Se desarrolla fase de planeación y enlace con cada secretaria para dar inicio de ofertas en línea / Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano
	1.2 Presentación de los Informes cuatrimestrales del avance al componente a la Oficina de Control Interno.	Informes de seguimiento al cumplimiento de las acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	1	Número de informes realizados en el periodo.	100%	Se envió informe a la O.C.I y evidencias Para seguimiento oportunamente / Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

Código:
FOR-02-PRO-
GD-01

Versión: 01

Fecha:
19/12/2014

FORMATO: ACTA DE REUNION



	1.3	Implementación del Chat Interactivo (Atención Virtual al Ciudadano) y demás herramientas que faciliten la comunicación con el ciudadano.	Optimizar la comunicación virtual entre los usuarios y la Entidad, así como brindar orientación y asesoría oportuna e inmediata acerca de los distintos servicios y trámites de la administración Municipal por medio del chat.	29.360	Número de ciudadanos atendidos en el periodo.	100%	Chat virtual esta en funcionamiento, divulgación por medios de comunicación efectiva/ Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano.
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Socializar y difundir información de los canales de atención, trámites, servicios y correos electrónicos de las Dependencias a los ciudadanos	Que la ciudadanía conozca la información por medio de las redes sociales y página de la Alcaldía.	8 publicaciones	Número de publicaciones socializadas en las redes sociales.	100%	Divulgación de información efectiva/Secretaría General – Dirección Atención al Ciudadano
	2.2	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.	10	Numero de capacitaciones realizadas.	100%	Se comparte Matriz PIC (Plan Institucional de Capacitaciones con capacitaciones programadas-ejecutadas) a Sep 2020 con seguimiento a asistentes/ Secretaría Administrativa

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



FORMATO: ACTA DE REUNION

Talento Humano	3.1	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio de los funcionarios para con los ciudadanos	Capacitaciones virtuales de sensibilización para los funcionarios.	1	Número de capacitaciones de sensibilización realizadas.	50%	TH responde mediante memorando 032-852 07 Sep 2020 confirman capacitación con el Sena "Comunicación asertiva y efectiva en equipos de trabajo" a desarrollarse Sep-Dic / Secretaria General – Dirección Atención al Ciudadano..
	3.2	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	5	Número de actividades	100%	Por covid-19 no se llevaron a cabo las actividades presenciales, de manera virtual se realizaron actividades compartiendo tarjetas y mensajes del día, madre, padre, funcionario público, día dibujante, día economista; enviadas a los correos electrónicos de cada funcionario y publicadas en la página de Facebook. Pelhusa interno Alcaldía. / Secretaría Administrativa
	3.3	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%

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

FORMATO: ACTA DE REUNION



Normativo y Procedimental	4.1	Informes de oportunidad de respuesta de trámites.	Realizar seguimiento a las diferentes Dependencias de la entidad por medio de la publicación de informes de oportunidad de respuesta en la página web de la Alcaldía.	4	Número de informes realizados y publicados en el periodo.	100%	Se envían y publican informes a Control Interno- Control Disciplinario. Publicados en la pág. Alcaldía/ Secretaria General – Dirección de Atención al Ciudadano
	4.2	Seguimiento a la oportunidad de respuesta a las peticiones, quejas y reclamos radicados por los ciudadanos de la Administración Central Municipal.	Realizar visitas virtuales a las diferentes Dependencias de las Secretarías de la Administración Municipal evidenciando el término de respuesta dada a las peticiones, quejas y reclamos radicados por los ciudadanos para cumplir con los parámetros establecidos en la ley que tengan PQRS vencidos, las seis Dependencias más representativas.	24	Número de visitas de seguimiento o realizadas a las Dependencias mensualmente	100%	Evidencian visitas virtuales (MEET) evidenciadas mediante actas/ Secretaria General – Dirección de Atención al Ciudadano.
	4.3	Socialización del procedimiento de peticiones, quejas y reclamos con los servidores públicos.	Adelantar jornadas de socialización virtuales del procedimiento de peticiones, quejas y reclamos reglamentado dentro de la Administración Central Municipal, para acatar los lineamientos de términos de respuesta	1	Número de socializaciones realizadas en el periodo.	100%	Se evidencia mediante Planilla de asistencia- Acta-correo institucional al personal de ventanilla de correspondencia externa dicha jornada con las dependencias que intervienen en proceso / Secretaria General – Dirección de Atención al Ciudadano.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma PiSAMI y/o de Intranet de la Administración Municipal. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

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

	4.4	Seguimiento a oportunidad de respuesta a PQRS.	Enviar circular dirigida a todos los Directivos para que en sus respectivas Secretarías evacuen la mayor cantidad de PQRS en el plazo máximo de tres días antes de generar el informe final quincenal de oportunidad de respuesta a PQRS (este informe se envía a la Oficina de Control Disciplinario).	8	Número de circulares e informes enviados en el periodo.	100%	Se evidencias circulares quincenales: 10 del 13 de mayo, 12 del 28 de mayo, 13 del 11 de junio, 16 del 26 de junio, 18 del 13 de julio, 19 del 29 de julio, 21 del 12 de agosto y 24 del 27 de agosto; enviadas a las Dependencias con el fin de que evacuen la mayor cantidad de PQRS/ Secretaria General – Dirección Atención al Ciudadano.
Relacionamiento con el ciudad — ano	5.1	Aplicar y realizar Informe Gerencial de Satisfacción al ciudadano	Conocer la percepción de la ciudadanía de los trámites y servicios que se prestan en la Alcaldía Municipal.	1	Número de informes realizados en el periodo.	100%	Se evidencia informe gerencial de encuestas de satisfacción cuatrimestral del periodo comprendido entre (mayo – agosto) mediante memorando 0319-79 del 02-sep-2020 y correo electrónico y publicado en la página/Secretaria General – Dirección de Atención al Ciudadano


3.1 Nivel de ejecución de la actividad:

Una vez verificada la información y evidencias suministradas, como resultado del seguimiento al componente “atención al ciudadano”, del plan anticorrupción y atención al ciudadano, se presenta como resultado el cumplimiento de las actividades programadas sobre las ejecutadas en el cuatrimestre mayo-agosto 2020, se concluye que el porcentaje de cumplimiento general de las actividades ejecutadas corresponde al **86.6%**

4. Conclusiones y Recomendaciones:

- Se estableció que la secretaria General – Dirección de Atención al ciudadano y Secretaria

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma PiSAMI y/o de Intranet de la Administración Municipal. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

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

Administrativa- Dirección Talento Humano remiten informe y evidencias en cumplimiento a las actividades propuestas en el componente de atención al ciudadano del periodo mayo agosto 2020, dando oportuna respuesta a la solicitud efectuada por esta oficina, información con la cual se elaboró el presente informe.

- Que el “Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano” se encuentra publicado actualmente en la página de la Alcaldía, responsabilidad de la Dirección de Atención al Ciudadano donde se evidencia la información pertinente al componente: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano contenidos en la página de la 13 a la 20.
- Se recomienda realizar las acciones necesarias y faltantes para 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.

5. Cierre.

Siendo las 8:40 am, se da por terminado el seguimiento programado y se anexa archivo de seguimiento al componente de “Racionalización de trámites”.

En constancia firman:

Leidy Katherin Acosta Prieto

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

[Signature]

Katherine Villanueva, Profesional Universitario
Secretaria Administrativa- Dirección Talento Humano

[Signature]

Ximena Alexandra Avila Reinoso, Asesor
Oficina de Control Interno

[Signature]

Julio Cesar Manosalva Henao, Contratista
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