
 <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- 2021-07

FECHA: 15 de Enero de 2021

HORA DE INICIO: 10: 00 am

LUGAR: Video Llamada - aplicación MEET

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

Katherine Villanueva, Profesional Universitario, Talento Humano

Carmen Rosa Rondón Aranzales, Profesional Especializada, control interno

Lina Marcela Álvarez Hernández, Aux. Administrativo control interno

OBJETIVO DE LA REUNIÓN:

Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones programadas en el componente de “atención al ciudadano”, con corte al 31 de Diciembre de 2020, determinando el porcentaje de avance.

ORDEN DEL DIA:

1. Introducción
2. Explicación de la metodología para la evaluación
3. Evaluación del 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

 <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	

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 sobre el componente de atención al ciudadano se solicitaron las evidencias que sustentan la ejecución de cada actividad programada, analizando y evaluando la coherencia de la evidencia con la actividad se establece el nivel de cumplimiento.

6. Evaluación del cumplimiento de la ejecución de las actividades programadas en el componente y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano determinando el porcentaje de ejecución.

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Meta Cuatrimestral	Indicador	Avance	Observación	
Estructura Administrativa y Direccionamiento o 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.	100%	Se realizaron 4 ferias de forma virtual por sectores: feria del sector de la construcción, sector reactivación económica y empresarial, sector salud y apoyo, feria oferta tramites y servicios, evidencias de ejecución de la actividad se pueden consultar en el siguiente link: https://www.ibague.gov.co/portal/seccion/contenido/contenido.php?type=2&cnt=92&subtype=1&subcnt=453
	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%	Durante la vigencia 2020, se enviaron los 4 reportes de autoevaluación sobre el avance de cumplimiento de actividades programadas en el componente 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.	20.000	Número de ciudadanos atendidos en el periodo.	100%	Chat virtual está en funcionamiento, se promueve por medios de comunicación como Facebook, Twitter, durante el periodo septiembre a diciembre se atendieron 14.066 consultas, para un acumulado de consultas atendidas en el 2020 de marzo a diciembre 50.908, evidenciando impacto y acogida en la ciudadanía.
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%	A partir de mayo del 2020, se actualizó la estrategia del componente atención al ciudadano, modificando el número de promociones de los canales de atención trámites servicios y correos de la entidad, determinando realizar 8 publicaciones cuatrimestrales es decir que a 318/128/2020, deberían realizarse 16 publicaciones de las cuales según evidencias presentadas se concluye que se realizaron 19, dentro de las cuales cuñas de la feria virtual, video de expectativa de la feria, encuesta caracterización del ciudadano, entre otras.

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

		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.		Numero de capacitaciones realizadas.	100%	Mediante Circular N°0057 del 108/06/2020, se convocó al personal de ventanilla a capacitación en "comunicación asertiva y efectiva en equipos de trabajo" Se dio capacitación en el periodo evaluado sobre "Aplicación de herramientas de información y comunicación".
--	--	--	--	--	--------------------------------------	------	---



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.	100%	A través de la circular 057 del 10/09/2020, se convoca a funcionarios del área de atención al ciudadano a capacitación con el Sena, en la temática de capacitación asertiva y efectiva de equipos de trabajo; orientada a servicios virtuales, como evidencia se presentó el certificado del Sena en "Aplicación de herramientas de información y comunicación a la funcionaria Edna Margarita Villamil, profesional Universitaria de la Dirección de 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		Número de actividades	100%	No se estableció unidad de medida ni indicador para evaluar el cumplimiento de la actividad programada, razón por la cual el nivel de cumplimiento se evalúa verificando que se hayan realizado capacitaciones en el periodo evaluado (septiembre a diciembre). El 22 de diciembre del 2020, se llevo a cabo de manera virtual el evento del reconocimiento de los mejores funcionarios inscritos en carrera administrativa y evento navideño a los funcionarios en general vinculados a la administración, la convocatoria de hizo a través de la circula N° 081 del 21/12/2020, por la dirección de talento humano, remitida de forma masiva a los correos de los funcionarios el evento fue promovido por Facebook y WhatsApp.

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

		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)		100%	No se estableció unidad de medida ni indicador para evaluar el cumplimiento de la actividad programada, razón por la cual el nivel de cumplimiento se evalúa verificando que se hayan realizado eventos relacionado con estímulo a los servidores en el periodo evaluado (septiembre a diciembre). El 22 de diciembre del 2020, se llevó a cabo de manera virtual el evento del reconocimiento de los mejores funcionarios inscritos en carrera administrativa y evento navideño a los funcionarios en general vinculados a la administración, la convocatoria de hizo a través de la circula N° 081 del 21/12/2020, por la dirección de talento humano, remitida de forma masiva a los correos de los funcionarios el evento fue promovido por Facebook y WhatsApp. Adicional a este evento como incentivos a los funcionarios que estuvieron de quinquenio se les otorgo días de descanso por cada 5 años cumplidos en cumplimiento del acuerdo sindical de la vig. 2020
--	--	-----	----------------------	---	--	------	--



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 presento la base de datos del seguimiento a LA oportunidad de respuesta a los derechos de petición con corte a septiembre del 2020, corte a octubre del 2020, corte a noviembre del 2020 y corte a diciembre del 2020.
	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 virtuales a las diferentes Dependencias de las Secretarías de la Administración Municipal evidenciando el término de respuesta dada a las peticiones, quejas y reclamos radicadas por los ciudadanos para cumplir con los parámetros establecidos en la ley que tengan PQRS vencidos, las seis Dependencias más representativas.	24	Número de visitas de seguimiento realizadas a las Dependencias mensualmente	94%	Para evidenciar el cumplimiento de la actividad programada se presentó el memorando 1110-36719 del 25/09/2020, mediante la cual se programaron 6 visitas a las secretarías que se encuentran con más pqr vencidos, las visitas se programaron con los siguientes memorandos 1110-042466 del 21/10/2020, memorando 1110-048092 del 26/11/2020, memorando 1110-051253 del 14/12/2020, evidenciando las actas respectivas de las visitas.
	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%	Mediante las siguientes circúlales se convoco al personal de ventanilla para socializar el seguimiento de pqr y el reglamento interno de los derechos de petición, se programa visita mediante circulares 031 del 16/10/2020 y circular 042 del 3/12/2020,

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>	

	4.4	Seguimiento a oportunidad de respuesta a PQRS.	<p>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).</p>	8	Número de circulares e informes enviados en el periodo.	100%	<p>Se evidencias circulares quincenales: N°. 10 del 13/05/2020, N°. 12 del 28/05/2020, N°. 13 del 11/06/2020, N°. 16 del 26/06/2020, N°.18 del 13/07/2020, N°. 19 del 29/07/2020, N°.21 del 12/08/2020, N°.24 del 27/08/2020, N°. 29 del 11/069/2020, N°. 31 del 25/069/2020, N°.33 del 13/10/2020, N°. 36 del 27/10/2020, N°. 37 del 12/11/2020, N°. 40 del 26/11/2020, N°. 44 del 11/12/2020, N°. 45 del 28/12/2020 enviadas a las Dependencias con el fin de que evacuen la mayor cantidad de PQRS/ Secretaria General – Dirección Atención al Ciudadano.</p>
Relacionamiento con la ciudad — ano	5.1	Aplicar y realizar Informe Gerencial de encuestas de Satisfacción al ciudadano	<p>Conocer la percepción de la ciudadanía de los trámites y servicios que se prestan en la Alcaldía Municipal.</p>	1	Número de informes realizados en el periodo.	100%	<p>Durante la vigencia 2020, se elaboraron los 3 informes cuatrimestrales del análisis de las encuestas y el chat de satisfacción aplicadas al ciudadano, los cuales se encuentran publicados en la pagina web de la entidad en el link de atención al ciudadano.</p>

3. Conclusiones y Recomendaciones:

Consultadas y evaluadas las evidencias de ejecución de las actividades programadas, a realizar en el componente de atención al ciudadano del plan anticorrupción de la vigencia 2020; se concluye que fueron ejecutadas en el 99.5%. No obstante, se deja como observación que los **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>	

compromisos o actividades programadas sobre el componente atención al ciudadano, presentan ausencia de meta e indicador para medir el cumplimiento de las actividades programadas en algunos casos, producto del seguimiento se recomienda lo siguiente:

- Programar las actividades del componente de atención al ciudadano para la vigencia 2021, estableciendo metas cuantificables a realizar por el periodo de duración del plan, con el respectivo indicador que permita medir el cumplimiento.

4. Cierre.

Siendo las 3: 00 pm se da por terminada a la reunión en constancia firman:

Leidy Katherine Acosta Prieto

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

Katherine Villanueva

Katherine Villanueva, Profesional Universitario
Secretaria Administrativa- Dirección Talento Humano

Carmen Rosa Rondón Aranzales.
Profesional especializada

Lina Marcela Álvarez Hernández
Auxiliar Administrativo.

 <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>	

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