
 <p>Alcaldía de IBAGUÉ NIT. 800113389-7</p>	Proceso: GESTION DOCUMENTAL	Código: FOR-02-PRO-GD-01	
		FORMATO: ACTA DE REUNION	
		Página: 1 de 12	

SEGUIMIENTO "COMPONENTE DE ATENCION AL CIUDADANO"

ACTA N°2024 - 075

FECHA: Ibagué, 12 de septiembre 2024

HORA: 8:00 am – 10:15 am

LUGAR: Oficina de Control Interno

ASISTENTES: Katherin Acosta Prieto – Profesional U. Atención al Ciudadano
Katherine Villanueva Ocampo - Profesional U. Dirección T.H
Linda Cerquera Carvajal – Profesional U. Oficina Control Interno

OBJETIVO DE LA REUNIÓN

Realizar seguimiento a la implementación de la actividad programada en el cuarto componente de "ATENCIÓN AL CIUDADANO" con corte al 31 de agosto del año 2024.

ORDEN DEL DIA

1. Introducción
2. Explicación de la metodología de evaluación
3. Evaluar el nivel de cumplimiento de las actividades programadas en el componente y mecanismos para la mejora en la atención al ciudadano y determinar el porcentaje de cumplimiento.
4. Conclusiones y Recomendaciones
5. Cierre



DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

1. Introducción

El artículo 2 de la Constitución Política de Colombia establece que uno de los fines esenciales del Estado es el servicio a la comunidad para cumplir con este mandato constitucional, las entidades de la Administración Pública Nacional deben implementar los mecanismos, canales y recursos adecuados para la interacción con los ciudadanos. Este proceso incluye la recepción y gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, conforme a los principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia. Estas acciones deben garantizar la efectiva protección y ejercicio de los derechos.

2. Explicación de la metodología para el seguimiento:


Para establecer el cumplimiento de las actividades programadas sobre el componente de atención al ciudadano mediante circular N°037 del 26 de agosto de 2024 Reporte autoevaluación sobre componentes plan anticorrupción, se solicitaron las evidencias que sustentan la ejecución de cada actividad programada, analizando y evaluando la coherencia de la evidencia en cada actividad y se establece un porcentaje de cumplimiento.

 <p>Alcaldía de IBAGUÉ Nº. 00113067</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: 2014/12/19</p> <p>Página: 2 de 12</p>	

3. Evaluar el nivel de cumplimiento de las actividades programadas en el componente y mecanismos para la mejora en la atención al ciudadano y determinar el porcentaje de cumplimiento:

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Meta Anual	Indicador	% Avance	Observaciones
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 donde se convocan las Secretarías o entes descentralizados más representativos.	1	Número de ferias realizadas en el periodo.	0/1= 0,00%	SEGUIMIENTO ENERO – ABRIL: no se ha realizado la feria de trámites y servicios, se pretende realizar en la rendición de cuentas con el fin de socializarle a los ciudadanos la oferta de trámites y servicios. SEGUIMIENTO MAYO - AGOSTO: no se ha realizado la feria de trámites y servicios, se pretende realizar en la rendición de cuentas con el fin de socializarle a los ciudadanos la oferta de trámites y servicios.
	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	3	Número de informes realizados en el periodo	2/3= 66.66%	SEGUIMIENTO ENERO – ABRIL: Mediante correo electrónico el día 30 de abril de 2024, la Dirección de Atención al Ciudadano, emitió el reporte autoevaluación al correo electrónico de la oficina de Control Interno. SEGUIMIENTO MAYO - AGOSTO: Mediante correo electrónico el día 02 de septiembre de 2024, la Dirección de Atención al Ciudadano, emitió el reporte autoevaluación al correo electrónico de la oficina de Control Interno.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma PISAM) 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

	Proceso: GESTION DOCUMENTAL		Código: FOR-02-PRO-GD-01
	FORMATO: ACTA DE REUNION		Versión: 01 Fecha: 2014/12/19 Página: 4 de 12

	<p>14</p> <p>Presentación de los Informes consolidados de seguimiento a las ventanillas.</p>	<p>Informes de seguimiento a las ventanillas</p>	<p>52</p>	<p>Número de informes realizados en el periodo.</p>	<p>34/52= 65,38%</p>	<p>SEGUIMIENTO ENERO - ABRIL: Para esta actividad se tiene programado un Informe seguimiento de manera semanal, con corte a 30 de abril de 2024, han remitido 18 informes de seguimiento, los cuales reposan en los correos electrónicos de todas las dependencias.</p> <p>SEGUIMIENTO MAYO - AGOSTO: con corte a 30 de agosto de 2024, han remitido 18 informes de seguimiento, los cuales reposan en los correos electrónicos de todas las dependencias. Para un total de 34 informes de seguimiento semanales con corte a 30 de agosto de 2024.</p>
<p>Fortalecimiento de los canales de atención</p>	<p>24</p> <p>Socializar y difundir información de los canales de atención, trámites, servicios y correos electrónicos de las Dependencias a los ciudadanos.</p>	<p>Que la ciudadanía conozca la información por medio de las redes sociales y página de la Alcaldía.</p>	<p>24</p>	<p>Número de publicaciones socializadas en las redes sociales.</p>	<p>18/24= 75%</p>	<p>SEGUIMIENTO ENERO - ABRIL: Socializaron y difundieron en los canales de atención, trámites y servicios, correos electrónicos de las Dependencias y demás información importante con el fin de que la ciudadanía mantenga actualizada frente a los servicios que presta la Alcaldía de Ibagué.</p> <p>(4) Banner del horario especial de atención al público.</p> <p>(4) Piezas gráfica.</p> <p>SEGUIMIENTO MAYO - AGOSTO: Se socializaron y difundieron 10 publicaciones relacionadas con los servicios que presta la Alcaldía de Ibagué.</p> <p>Con corte a 30 de agosto se ha realizado un total de 18 publicaciones en las redes sociales.</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




Proceso: GESTION DOCUMENTAL	Código: FOR-02-PRO-GD-01
	Versión: 01
FORMATO: ACTA DE REUNION	Fecha: 2014/12/19
	Página: 5 de 12




<p style="text-align: center;">Talento Humano</p>	<p>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</p>	<p>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</p>	<p style="text-align: center;">3</p>	<p>Número de capacitaciones</p>	<p>2/3= 66,66%</p>	<p>SEGUIMIENTO ENERO - ABRIL: Durante el primer cuatrimestre se ha desarrollado el siguiente tema en el marco del Plan Institucional de Capacitaciones 2024, lo cual ha permitido fortalecer los conocimientos de los servidores públicos: Atención al ciudadano (funcionarios de las 12 ventanillas) https://www.facebook.com/story.php?story_fbi_d=155354078845815&id=100025137142260&mbextid=oFDknk&rdid=PnsoQfdUzBU95EX R https://www.facebook.com/story.php?story_fbi_d=1560137634834126&id=100025137142260&mbextid=oFDknk&rdid=Yw7GDD8z6ksmGb q6 https://www.facebook.com/story.php?story_fbi_d=1562524197928803&id=100025137142260&mbextid=oFDknk&rdid=1STr3YMuzROPZI E</p> <p>SEGUIMIENTO MAYO - AGOSTO: Durante este periodo se realizó (1) capacitación "Taller cultura sorda - funcionarios atención al ciudadano". Aportan Circular N°49 del 21 de mayo 2024.</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

 <p>Alcaldía de IBAGUÉ Nº. 6001133697</p>	<p>Proceso: GESTION DOCUMENTAL</p>		<p>Código: FOR-02-PRO-GD-01</p>
	<p>FORMATO: ACTA DE REUNION</p>		<p>Versión: 01 Fecha: 2014/12/19 Página: 6 de 12</p>


<p>Normativo y Procedimental</p>	<p>41</p>	<p>Informes de oportunidad de respuesta de trámites.</p>	<p>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.</p>	<p>12</p>	<p>Número de informes realizados y publicados en el periodo.</p>	<p>8/12= 66,66%</p>	<p>SEGUIMIENTO ENERO - ABRIL: no se ha realizado la actividad, se especifica dentro del Plan de Bienestar Social e Incentivos, que la actividad se desarrollara destacando el desempeño del mejor servidor en atención al ciudadano.</p> <p>SEGUIMIENTO MAYO - AGOSTO: Dentro del Plan de Bienestar Social e Incentivos, se destacó el desempeño del mejor servidor en atención al ciudadano; la selección del mejor funcionario en atención al ciudadano estuvo a cargo de la Dirección de Atención al Ciudadano, quien remitió por medio del memorando 035139 del 12 agosto de 2024 el nombre del funcionario a reconocer. Dicho reconocimiento se realizó el día 23 de agosto a quien se le otorgó diploma, bono de consumo y un día de permiso remunerado.</p>
	<p>42</p>	<p>Establecer un sistema de incentivos y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.</p>	<p>Entrega de 1 incentivo al funcionario con mejor desempeño en atención al ciudadano</p>	<p>1</p>	<p>Número de incentivos</p>	<p>1/1= 100%</p>	<p>SEGUIMIENTO ENERO - ABRIL: no se ha realizado la actividad, se especifica dentro del Plan de Bienestar Social e Incentivos, que la actividad se desarrollara destacando el desempeño del mejor servidor en atención al ciudadano.</p> <p>SEGUIMIENTO MAYO - AGOSTO: se han realizado (4) Cuatro informes de oportunidad de respuesta de trámites.</p> <p>SEGUIMIENTO MAYO - AGOSTO: se han realizado (4) Cuatro informes de oportunidad de respuesta de trámites.</p> <p>se encuentran publicados en la página de la entidad en el siguiente link: https://www.ibague.gov.co/portal/seccion/conte nido/index.php?type=3&cnt=159#gsc.tab=0</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

 <p>Alcaldía de IBAGUÉ Nº. 30013089-7</p>	Proceso: GESTION DOCUMENTAL		Código: FOR-02-PRO-GD-01
	FORMATO: ACTA DE REUNION		Versión: 01
			Fecha: 2014/12/19
			Página: 7 de 12


<p>Seguimiento a la oportunidad de respuesta a las peticiones, quejas y reclamos radicadas por los ciudadanos de la Administración Central Municipal</p>	<p>Realizar visitas a las seis Dependencias de la 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.</p>	72	<p>Número de visitas de seguimiento realizadas a las Dependencias mensualmente.</p>	48/72 66.66%	<p>SEGUIMIENTO ENERO - ABRIL: se realizaron 24 visitas a las unidades administrativas con mayor número de PQR vencidos (Dirección de Trámites y Servicios – Movilidad, Dirección de Hacienda – Rentas, Dirección de Tesorería – Grupo Cobro Coactivo, Dirección de Información y Aplicación de la Norma Urbanística, Dirección de Ordenamiento Territorial Sostenible, Dirección Operativa y Control al Tránsito) estas visitas se programan de manera mensual.</p>	<p>SEGUIMIENTO MAYO - AGOSTO: se realizaron 24 visitas a las unidades administrativas con mayor número de PQR vencidos (Dirección de Trámites y Servicios – Movilidad, Dirección de Hacienda – Rentas, Dirección de Tesorería – Grupo Cobro Coactivo, Dirección de Información y Aplicación de la Norma Urbanística, Dirección de Ordenamiento Territorial Sostenible, Dirección Catastro Multipropósito) estas visitas se programan de manera mensual.</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

 <p>Alcaldía de IBAGUÉ Nº. 30113067-7</p>	Proceso: GESTION DOCUMENTAL		Código: FOR-02-PRO-GD-01	
	FORMATO: ACTA DE REUNION		Versión: 01 Fecha: 2014/12/19 Página: 8 de 12	

	<p>Capacitación a los servidores públicos encargados del manejo de la correspondencia a en las Unidades Administrativas.</p>	<p>Adelantar jornadas de capacitación en el manejo de correspondencia</p>	<p>3</p>	<p>Número de capacitaciones realizadas en el periodo.</p>	<p>3/3= 100%</p>	<p>SEGUIMIENTO ENERO - ABRIL: se adelantaron dos jornadas de capacitación en el manejo de correspondencia: Mediante memorando 010505 del 14 de marzo para la Dirección de Rentas. Mediante memorando 013382 del 08 de abril para la Dirección Operativa. SEGUIMIENTO MAYO - AGOSTO: Mediante memorando 020080 del 17 de mayo para la Dirección de Información y Aplicación de la Norma Urbanística en el manejo adecuado de la correspondencia interna y externa en la plataforma documental PISAMI, traslados por competencia y los formatos de comunicación oficial de la Entidad. La capacitación se llevó a cabo el día 23 de mayo a las 9:00 am y se dejó como evidencia el acta 14.</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

	Proceso: GESTION DOCUMENTAL		Código: FOR-02-PRO-GD-01
	FORMATO: ACTA DE REUNION		Versión: 01
			Fecha: 2014/12/19
			Página: 9 de 12





		24	16/24=	<p>Para el presente periodo (enero - abril) se han emitido 7 detalladas así:</p> <p>000005 del 11 de enero, 000008 del 30 de enero, 000012 del 14 de febrero, 000013 del 28 de febrero, 000016 del 13 de marzo, 000019 del 01 de abril y 000020 del 11 de abril.</p> <p>SEGUIMIENTO MAYO - AGOSTO: Para este periodo (mayo - agosto) se expidieron 9 circulares así:</p> <p>000026 del 10 de mayo, 000027 del 29 de mayo, 000029 del 12 de junio, 000032 del 02 de julio, 000033 del 11 de julio, 000035 del 29 de julio, 000039 del 09 de agosto, 000040 del 13 de agosto y 000048 del 30 de agosto.</p>
<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>	<p>Número de circulares e informes enviados en el periodo.</p>	<p>16/24=</p> <p>66.66%</p>		
<p>Seguimiento a oportunidad de respuesta a PQRS.</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

 <p>Alcaldía de IBAGUÉ Nº. 50013367</p>	Proceso: GESTION DOCUMENTAL		Código: FOR-02-PRO-GD-01
	FORMATO: ACTA DE REUNION		Versión: 01 Fecha: 2014/12/19 Página: 10 de 12



ID:	Informes de oportunidad de respuesta de los trasladados por competencia.	Realizar seguimiento a las diferentes Dependencias de la entidad por medio de informes de oportunidad de respuesta de los trasladados por competencia.	12	Número de informes realizados y enviados en el periodo.	8/12= 66,66%	<p>SEGUIMIENTO ENERO - ABRIL: La Dirección de Atención al Ciudadano, hace seguimientos a los términos de oportunidad de respuesta, con periodicidad mensual, según el art 21 de la ley 1755 del 2015, que son 5 días hábiles.</p> <p>Para el presente periodo han realizado 4 informes (enero, febrero, marzo, abril).</p> <p>SEGUIMIENTO MAYO - AGOSTO: Teniendo en cuenta que la periodicidad de este informe es mensual, se expidieron 4 informes así:</p> <p>Informe mes de mayo enviado el 05 de junio, Informe mes de junio enviado el 02 de julio, Informe mes de julio enviado el 02 de agosto, Informe mes de agosto enviado el 02 de sept.</p> <p>Con corte a agosto de 2024, se han realizado un total de 8 informes.</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

 <p>Alcaldía de IBAGUÉ Nº. 001.13267</p>	Proceso: GESTION DOCUMENTAL		Código: FOR-02-PRO-GD-01	
	FORMATO: ACTA DE REUNION		Versión: 01	
			Fecha: 2014/12/19	
			Página: 11 de 12	

Relacionamiento con el ciudadano	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.	3	Número de informes realizados en el periodo.	2/3= 66,66%	<p>SEGUIMIENTO ENERO – ABRIL: Se realizó informe gerencial de encuestas de satisfacción cuatrimestral del periodo comprendido entre (enero – abril).</p> <p>SEGUIMIENTO MAYO - AGOSTO: Para el presente seguimiento presentan informes gerencial comprendido en el periodo (mayo – agosto).</p> <p>El cual se encuentra publicado en el siguiente link: https://www.ibague.gov.co/portal/seccion/contenido/index.php?type=2&cnt=68</p>
TOTAL CUMPLIMIENTO AL 30 DE AGOSTO DE 2024						
69,76 %						

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

4. Conclusiones y Recomendaciones

De acuerdo al seguimiento realizado por esta oficina a corte 31 de agosto del 2024, la ejecución de las 13 actividades planteadas a realizar en el componente de **ATENCIÓN AL CIUDADANO**, presenta un % promedio de cumplimiento del **69.76%**, conforme a ello se realizan las siguientes recomendaciones:

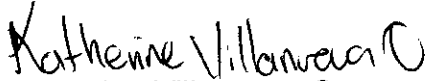
- Mantener las actividades de seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia.
- Propender la mejora continua de los canales de atención al ciudadano.
- Fomentar la cultura del buen servicio *al ciudadano*.
- Continuar realizando las actividades establecidas.


5. Cierre

Siendo las 10:15 am, se da por terminada la reunión.

En constancia de lo anterior, firman los asistentes:


 Katherin Acosta Prieto
 Profesional U. Atención al Ciudadano


 Katherine Villanueva Ocampo
 Profesional U. Dirección T.H


 Linda Cerquera Carvajal
 Profesional U. Control Interno