



INFORME DE  
**GESTIÓN**  
2024

**Departamento  
Administrativo  
de Fortalecimiento  
Institucional**

**INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA 2024  
CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE**

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE FORTALECIMIENTO  
INSTITUCIONAL**

**ALCALDÍA MUNICIPAL DE ARMENIA**

El Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional, **en el cumplimiento de sus funciones**, ejecutó hasta el 30 de junio de 2024 el Plan de Desarrollo **“Armenia Pa`Todos” 2020-2023**. Este plan, a su vez, contemplaba las líneas estratégicas **“INSTITUCIONAL Y GOBIERNO: Servir y hacer las cosas bien”** y **“SOCIAL Y COMUNITARIO: Un compromiso Cuyabro”**, las cuales se enmarcaron en los sectores **“Gobierno Territorial”** y **“Cultura”**. Dentro de estas líneas estratégicas, se ejecutaron los programas presupuestales **“Fortalecimiento Institucional Pa´ Todos”**, **“Conservación y Preservación Documental Pa´ Todos”** y **“Gestión, protección y salvaguardia del patrimonio cultural colombiano**.

Enmarcados en dichos programas, en el primer semestre de la vigencia 2024 se desarrollaron los proyectos **“Fortalecimiento del Talento Humano y Modernización Institucional Pa` Todos”** y **“Creación del Proceso de Gestión Documental y Archivo”**, los cuales presentaron los siguientes resultados en cuanto a los indicadores de Bienestar.

MATRIZ ESTRATÉGICA PLAN DE DESARROLLO DEL MUNICIPIO 2020-2023 "ARMENIA PA' TODOS"			2024 - 01 ENERO 01 A MARZO 31			OBSERVACIONES
INDICADOR DE BIENESTAR			BAJO	MEDIO	ALTO	
INDICADOR BIENESTAR	LÍNEA BASE	META CUATRENIO	0%-75%	76% - 89%	90% - 100%	
Incremento en el índice de Fortalecimiento Insitucional Pa` Todos	72%	90%	100%			El indicador de bienestar establece un Porcentaje de incremento en el Índice de fortalecimiento intitucional con el fin de medir la satisfacción de los servidores públicos del 90% en el cuatrienio, correspondiente al 100% de cumplimiento, contando para cada vigencia con un porcentaje de satisfacción de: 2020: 92% 2021: 92.1% 2022: 96.4% 2023: 92.3%
Incremento en el índice de Conservación y Preservación Documental Pa` Todos	50%	100%	100%			Se creó el proceso de Gestión Documental a través del Decreto No. 309 de 2020, desarrollando e implementado el Plan Estratégico de archivo (PINAR) y el Plan de gestión documental. Además se hicieron capacitaciones, visitas, acompañamientos y mesas de trabajo.

Por otra parte, Para el segundo semestre del 2024, El Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional realizo el proceso de armonización para iniciar la ejecución del **Plan de Desarrollo “Armenia con + oportunidades” 2024-2027**, en donde se encuentra inmerso en la línea estratégica **“UNA ADMINISTRACIÓN CON + OPORTUNIDADES”**. Esta línea estratégica, a su vez, incluye el programa presupuestal **“Fortalecimiento a la gestión y dirección de la administración pública territorial”**. En este contexto, se ha formulado el proyecto **“Fortalecimiento Institucional con más oportunidades”**, que abarca 5 productos y 14 actividades.

En el Sistema de Gestión Integrado del Municipio de Armenia, el Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional ejecuta 2 procesos a saber:



## PROCESO No. 11 GESTIÓN DOCUMENTAL

**OBJETIVO:** Planear, organizar y controlar el manejo de la documentación e información producida y recibida en virtud de las funciones desarrolladas por el Municipio de Armenia, desde su origen hasta su disposición final, para garantizar la protección del patrimonio documental y facilitar su utilización y conservación en cumplimiento de las normas relacionadas y políticas definidas por la entidad para tal efecto.

El proceso 11. Gestión Documental, se enfoca en que la entidad cuente con mayor eficiencia para la implementación de la gestión documental y Administración de Archivos, de esta forma propiciar la transparencia en la gestión pública y el acceso a los archivos como garante de los derechos de los ciudadanos, los servidores públicos y las entidades del Estado.

Para el primer semestre del 2024, bajo el Plan de Desarrollo “**Armenia Pa`Todos**” 2020-2023 se ejecutó el proyecto “**Creación del Proceso de Gestión Documental y Archivo en el Municipio de Armenia**” el cual presentó la siguiente situación presupuestal con corte a 31 de Junio del 2024:

PROYECTO	APROPIACIÓN DEFINITIVA	COMPROMISOS	DISPONIBLE	% EJECUCIÓN
Creación del Proceso de Gestión Documental y Archivo en el Municipio de Armenia	\$161.000.000	\$151.500.000	\$9.500.000	94%

En este proyecto se concentran las actividades relacionadas con la gestión del Archivo Central del Municipio y en el cual, durante la vigencia 2024 se ha venido recibiendo acompañamiento, orientación y capacitación en temas relacionados de archivo tales como PINAR, Sistema Integrado Conservación documental (SIC), entre otros por parte del Archivo General de la Nación (AGN); con estas capacitaciones podemos enriquecer conocimientos y brindar una información acertada.

Durante los meses de enero a diciembre, se actualizó el Plan institucional de Archivo (PINAR) de la vigencia 2024 y el Sistema Integrado de Conservación (SIC) de la vigencia 2024; los cuales fueron elaborados por el Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional, aprobado en el comité institucional de gestión y desempeño y publicado en la página de la Alcaldía con el fin de garantizar la planeación estratégica y anual de la gestión documental de la entidad, así como dar cumplimiento a los lineamientos y directrices que establece el Archivo General de la Nación.

Es de resaltar que las actividades relacionadas con el proceso 11 “GESTION DOCUMENTAL” **no surtieron modificaciones en cuanto al proceso de armonización del Plan de Desarrollo**, continuando con la “Elaboración e implementación del Plan Institucional de Archivo de la Entidad - PINAR con su respectivo monitoreo y seguimiento anual” y la “Elaboración, aplicación y seguimiento del Plan de Gestión Documental” 509 visitas de acompañamiento y/o seguimientos a los archivos de gestión de cada una de las dependencias de la administración, con el fin de identificar las condiciones de la organización en el acervo documental que reposa en estas instalaciones. Además de dar



instrucciones en cuanto a temas de la organización, foliación, diligenciamiento del FUID, el correcto diligenciamiento del formato de préstamo de documentos, hoja de control, lista de chequeo y la implementación del Sistema Integrado de Conservación – SIC. Es de mencionar, que en dichas visitas se aclararon dudas e inquietudes que tenían los gestores documentales y equipos de apoyo, con respecto a la organización documental.

Además, se realizó la revisión de la documentación que se encuentra en el Archivo Central, la realización de mirar una a una las carpetas con el inventario respectivo en las series licencias de construcción,



Asimismo, **se inició el proceso de capacitar a los gestores documentales y personal de apoyo**, responsables de los archivos de cada dependencia de la Alcaldía y así poder darle un orden unánime de los conceptos formas y manejo que deben llevar los expedientes para su buen funcionamiento y/o conservación **realizando un total de 79 capacitaciones en toda la Administración Municipal.**



En dichas capacitaciones se explicó que es un gestor documental, sus funciones, que hace un líder de gestión documental y que requisitos se necesitan para ser un archivero, la ley 594 del 2000, organización de archivos, Matriz de caracterización del proceso 11, política de gestión documental, Política de Gestión de Documentos Electrónicos e instrumentos archivísticos como Diagnóstico Integral de Archivo, Programa de Gestión Documental – PGD, Plan Institucional de Archivos – PINAR, Sistema Integrado de Conservación – SIC. Igualmente, se realizó la socialización y entrega de las Tablas de Retención Documental – TRD de cada una de las dependencias de la alcaldía de Armenia.



Asimismo, durante la vigencia 2024, el proceso 11- Gestión Documental proyectó **realizar visitas a los archivos de gestión de cada una de las secretarías y dependencias de la Administración Municipal** con el fin de conocer las condiciones ambientales y locativas de estas, para así mismo identificar su estado y necesidades. Es de mencionar, que **hasta la fecha se han realizado 23 visitas a diferentes oficinas productoras.**



## PROCESO 12. TALENTO HUMANO



**OBJETIVO:** Planificar, diseñar, ejecutar y evaluar las políticas de fortalecimiento humano en procura de una gestión pública eficaz y efectiva, del marco de los valores del servicio público, garantizando el cumplimiento de la misión institucional y la atención de las demandas ciudadanas.

El Municipio de Armenia, en su nivel central mediante la Resolución 120 de 2018, adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) modificada por la 188 del 2021, consagrado a nivel nacional mediante la Ley 1753 de 2015 en su artículo 133, desarrollado mediante Decreto 1499 de 2017.

El mencionado modelo se desarrolla a través de la implementación de 7 dimensiones y 20 políticas institucionales.

Entre esas 7 dimensiones se encuentra la Dimensión de Talento Humano, la cual se implementa a través de 2 políticas institucionales, las que se denominan 1) Gestión Estratégica de talento humano e 2) integridad.

La dimensión de Talento Humano, establece que los funcionarios son el corazón del modelo, atendiendo a que las personas son el principal activo de las entidades, pues por su gestión se logra el cumplimiento de los fines del estado, de tal suerte que dio una connotación estratégica a las oficinas de talento humano.

Dicho lo anterior, las actividades de nuestro proceso 12 talento humano son las siguientes:

**1) PLANEACIÓN:** Involucra acciones enfocadas al direccionamiento estratégico como son: La formulación de planes, el diseño de políticas Institucionales, la proyección del presupuesto y contratación y la trazabilidad de la gestión, así como el seguimiento y medición de las mismas.



INFORME DE  
**GESTIÓN**  
2024

Para el Proceso 12 “**Talento Humano**”, en el Plan de Desarrollo “Armenia Pa` Todos” 2020-2023 se ejecutó el Proyecto “**Fortalecimiento del talento humano y modernización institucional pa todos**” el cual presentó con corte a 30 de Junio del 2024 la siguiente situación presupuestal:

PROYECTO	APROPIACIÓN DEFINITVA	COMPROMISOS	DISPONIBLE	% EJECUCIÓN
“Fortalecimiento del talento humano y modernización institucional pa todos”	\$ 441,005,559	\$ 399,400,000	\$ 41,605,559	90.57%

Adicional a esto, en el mes de Julio se inició el proceso de armonización del Plan de Desarrollo “Armenia con + oportunidades” 2024-2027, en donde el Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional formulo el proyecto “Fortalecimiento Institucional con más oportunidades”, que abarca 5 productos y 14 actividades, estos 5 productos presentaron la siguiente situación presupuestal en la vigencia 2024:

COD. PRODUCTO	PRODUCTO	APROPIACIÓN DEFINITIVA	COMPROMISO	DISPONIBLE	% EJECUCIÓN
4599001	Documentos de evaluación (SAC)	61,169,998	61,169,998	0	100%

4599017	Servicio de gestión documental (Gestion Documental)	188,388,333	188,388,333	0	100%
4599019	Documentos de planeación (Modernización)	29,333,334	29,333,334	0	100%
4599023	Servicio de Implementación Sistemas de Gestión (Planes y calidad)	521,731,756	521,731,756	0	100%
4599023	Servicio de información actualizado (Comunicaciones y protocolo)	768,162,252	768,162,252	9.250	99.99%

Teniendo en cuenta las dimensiones del Talento Humano y las 2 políticas institucionales (Gestión Estratégica de talento humano e integridad) el Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional, para la vigencia 2024 elaboró y publicó el Plan Estratégico de Talento Humano de acuerdo al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. Sienta como base fundamental para la elaboración de la políticas Institucionales, la caracterización de los grupos de valor, es así como dentro de las actividades a realizar para dar cumplimiento al Plan Estratégico de Talento Humano, se incorporó la estrategia denominada “Soy Importante”, la cual tiene por fin la caracterización del personal de la planta de la



entidad, lo que permite reunir la información necesaria para la formulación del Plan de Bienestar, el Plan Institucional de Capacitación y el mismo Plan Estratégico de Talento Humano, estas encuestas están enfocadas en el personal de carrera Administrativa de la Alcaldía de Armenia, se logró con éxito cumplir a un 100% con las entrevistas programadas y actualización de la información del personal de planta tanto en provisionalidad, libre nombramiento y carrera administrativa de la Alcaldía de Armenia.

**2) INGRESO:** Busca acciones que garanticen el cumplimiento del principio del mérito, garantizando la provisión oportuna y eficaz de los empleos de la entidad con el personal idóneo, independientemente de su tipo de vinculación, como son: Estudios de verificación, nombramiento y posesión, afiliaciones e inducción.

#### PROCEDIMIENTO PARA LA PROVISIÓN DE LAS VACANTES:



Las vacantes que se presentan en la planta de personal de la entidad, se proveen de conformidad a las regulaciones establecidas en la Ley 909 de 2004, en los Decretos 1883 de 2015, 648 de 2017. Así mismo, lo contemplado en la Ley 1960

de 2019, primero mediante aplicación de listas de elegible de concurso de méritos o en caso de no existir lista de elegibles conformada se cubren las vacantes a través de las modalidades de encargo y nombramiento en Provisionalidad.

Durante esta vigencia se hicieron 16 estudios de verificación para proveer a través de encargo y provisionalidad cargos vacantes ya sea vacancias definitivas o temporales.

**3) DESARROLLO:** Busca acciones relacionadas con la capacitación, el bienestar, los incentivos, la seguridad y salud en el trabajo, y en general todas aquellas que apunten al mejoramiento de la productividad, la satisfacción del servidor público con su trabajo y con la entidad, como son: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, nómina, Liquidación de Cesantías Parciales y Prestaciones Sociales, Autoliquidación de Seguridad Social, Sistema de Evaluación y Seguimiento Laboral, Bienestar Social, Incentivos, Reinducción, Capacitación, Situaciones Administrativas, Defensa Judicial, Contratos de Aprendizaje, Alimentación plataforma cálculo actuarial pensional.

Dado que, al Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional, le corresponde: “apoyar y coordinar el trámite de estudio y decisión de las negociaciones colectivas de empleados públicos y proyectar los actos necesarios para su registro en el Ministerio del Trabajo por parte de las organizaciones sindicales” y actualmente se encuentra vigente la negociación contenida en la Resolución 277 de 2023, durante el periodo del 01 de enero al 30 de diciembre de 2024, se adelantaron 7 mesas de seguimiento a los acuerdos contenidos en el pliego con las organizaciones sindicales de empleados públicos en el mes de marzo del presente año, siendo pactados 167 puntos del pliego unificado de solicitudes presentado por SINTRENAL, SUTEQ, ANDETT, ASOEMPUMAR,



INFORME DE  
**GESTIÓN**  
2024

ASOEMPROVAR, ASBAYEC, ASAGETRAN. Es de aclarar que algunas mesas debieron suspenderse y reanudarse, por ello se habla de 7 mesas.

### **CONCURSO DE MÉRITOS TERRITORIAL 8**

La Comisión Nacional del Servicio Civil – CNSC - en cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales, mediante Convocatoria Número 2408 de 2022 - Territorial 8, dio apertura al concurso de mérito en las modalidades de Ascenso y Abierto, para la provisión de los empleos de 160 cargos en vacancia definitiva que fueron convocados en el Municipio de Armenia. Cumplidas todas las etapas del referido proceso de selección, la CNSC emitió la comunicación con número de radicado 2023RS158775, el cinco (05) de diciembre de 2023, por medio de la cual informó respecto de la firmeza de las listas de elegibles para proveer los empleos de carrera de la planta de personal del municipio de Armenia, según Convocatoria No. 2408 de 2022 - Territorial 8, y conforme lo dispuesto en el Acuerdo No. 434 del veinte (20) de diciembre de 2022.

Como resultado de la aplicación del proceso de concurso y el marco normativo aplicable a la fecha se reportan la siguiente información:

De 160 cargos que salieron a concurso 6 fueron declarados desiertos, de manera que los cargos a proveer son 154 en total.

A la fecha se han expedido decreto de 199 nombramientos, siendo pertinente aclarar que las listas de elegibles tienen movilidad en el sentido que algunos elegibles no aceptan el nombramiento o después de aceptar solicitan prorroga y al momento de la posesión desisten de la aceptación del cargo, por cuanto en su gran mayoría participaron en alguna de las múltiples convocatorias que viene

adelantando la CNSC o por motivos personales, en consecuencia, se debe solicitar a la CNSC que habilite el siguiente elegible de acuerdo al orden de elegibilidad de cada lista, por lo tanto de los 199 nombramientos elaborados, 46 han sido derogados, así mismo actualmente aún hay pendientes 16 posesiones y 15 personas solicitaron prorroga.

De los funcionarios posesionados en periodo de prueba 133 se encuentran laborando, de los cuales a la fecha 97 han aprobado periodo de prueba y ya adquirieron derechos de carrera administrativa.

### **EVALUACION AL DESEMPEÑO LABORAL**

Durante el período 2023-2024, se realizaron las siguientes acciones desde la actividad de evaluación del desempeño: Respecto del Modelo Propio de Evaluación del Desempeño Laboral, se dio la continuidad en la implementación del modelo de evaluación existente el cual fue aprobado por la CNSC, mediante la Resolución No. CNSC-2020400000565 y adoptado en el Municipio mediante el Decreto 086 de 2020.



INFORME DE  
**GESTIÓN**  
2024

Por otra parte, se enviaron directrices mediante la circular a todas las dependencias y se realizó capacitación a los evaluadores y evaluados, en lo relacionado con el diligenciamiento y consolidación de la calificación de la evaluación definitiva correspondiente al periodo 2024, indicando que formatos se deberían diligenciar y remitir al Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional para adelantar la revisión y consolidación de todas las calificaciones obtenidas por los funcionarios evaluados, esta actividad concluyó con satisfacción al obtener un total de 376 calificaciones definitivas generadas durante el periodo 2024.

En cuanto al 100% de la población evaluada, es decir, de los 368 servidores públicos en carrera administrativa, 340 funcionarios se encuentran en el nivel sobresaliente y 25 funcionarios se encuentran en periodo de prueba, por lo tanto, no cuentan con una calificación definitiva. Por cuanto el procedimiento que se realizó, fue una evaluación parcial eventual y se está a la espera de que finalice el periodo de prueba. Los cuales se encuentran disgregados de la siguiente manera:

Nivel alcanzado	Sobresaliente	Satisfactorio	No satisfactorio
<b>Nivel jerárquico</b>			
<b>Directivo</b>	33	0	0
<b>profesional</b>	125	0	0
<b>Técnico</b>	88	0	0
<b>Asistencial</b>	145	0	0
<b>Población Total Evaluada:</b>	<b>391</b>		

Revisado el resultado de la calificación individual de cada servidor público de Carrera Administrativa se deduce, que la disminución en el porcentaje que accedió al nivel sobresaliente en el nivel técnico se debe a que la calificación se efectuó de manera al rendimiento individual de un solo funcionario que salió pensionado, sumado a esto se debe considerar que ya no se toma en cuenta la calificación de la gestión por áreas o dependencias.

### **LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN**

Los empleos pertenecientes a la modalidad de Libre Nombramiento y Remoción, con los que se cuenta en la planta de personal son sesenta y dos (65) servidores públicos, distribuidos en los siguientes niveles jerárquicos: Asesor, Profesional, Técnico y Asistencial. Los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

Nivel alcanzado	Sobresaliente	Satisfactorio	No satisfactorio
<b>Nivel jerárquico</b>			
<b>Asesor</b>	05	0	0
<b>profesional</b>	39	0	0
<b>Técnico</b>	02	0	0
<b>Asistencial</b>	16	0	0
<b>Población Total Evaluada:</b>	<b>62</b>		



## **PROVISIONALES**

En el caso de los servidores en provisionalidad el decreto 086 de 2020, determinó en el artículo 4, párrafo 1:

*“Con fines estrictamente informativos de la manera cómo opera el proceso de evaluación al interior de la entidad, se dan a conocer los parámetros generales del sistema propio EDL:*

*A los servidores en provisionalidad se les realizará un seguimiento de los resultados de su plan de trabajo y competencias comportamentales, a los cuales le serán aplicables los lineamientos definidos en el Sistema Propio de EDL, por lo que se diseñará un formato con características específicas que permita valorar la contribución al logro de los objetivos y metas institucionales, dentro de un marco de apoyo y seguimiento a la Gestión de la entidad, señalando de manera expresa en dichos formatos, que el seguimiento no generará derechos de carrera, ni los privilegios que la ley establece para los servidores que ostentan tal condición, ni el acceso a los beneficios e incentivos que otorga el Municipio de Armenia a los servidores de carrera administrativa”.*

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, se deduce que los servidores públicos vinculados en calidad de provisionalidad, no tendrán derecho a los incentivos de los cuales gozan los funcionarios de carrera administrativa y de libre nombramiento, como lo establece el Decreto 1567 de 1998 y la Ley 909 2004, en consecuencia, el formato de seguimiento al plan de trabajo, se encuentra diseñado con los niveles de calificación satisfactorio (cuando el porcentaje de calificación se encuentre entre el 65.01% y el 100%) y no satisfactorio (cuando el porcentaje de calificación sea igual o inferior al 65%) y que por no ostentar derechos de carrera

administrativa, se implementarían planes de mejoramiento cuando el rendimiento laboral no sea el deseado.

Cabe mencionar, que la Administración Municipal se encuentra adelantando un proceso de verificación y posterior ingreso de nuevos servidores públicos, los cuales serán vinculados en período de prueba, en razón a que han sido ganadores del concurso de méritos denominado "Territorial 8," por tal motivo, se estarán generando seguimientos definitivos inferiores a un año, por las terminaciones de los vínculos laborales en calidad de provisionalidad.

Lo anterior no implica una práctica discriminatoria adoptada por la administración, sino a una actuación dentro del marco de la legalidad.

En este orden de ideas la Alcaldía de Armenia, cuenta con un total de cien (100) servidores públicos en calidad de provisionalidad, los cuales se desglosan de la siguiente manera:

<b>Nivel</b>	<b>Satisfactorio</b>	<b>No satisfactorio</b>
<b>Nivel jerárquico</b>		
Profesional	23	0
Técnico	20	0
Asistencial	57	0
Población Total evaluada:	<b>100</b>	



INFORME DE  
**GESTIÓN**  
2024

## CONCLUSIONES

- Para esta periodo el municipio de Armenia en cumplimiento con las directrices y normativa de la Comisión Nacional del Servicio Civil, ha iniciado con los periodos de prueba de los funcionarios que ganaron el concurso de mérito a nivel nacional y que obtuvieron las vacantes que había provisto el municipio para acceder a estos puestos, es así como a la fecha han concluido su periodo de prueba de forma satisfactoria 109 funcionarios los cuales pasarían a ser parte de la planta en carrera administrativa del municipio de Armenia siempre y cuando acepten los cargos provistos por el municipio.
- Generar consciencia entre los evaluados y evaluadores. de que el hecho de no cumplir con la obligación de evaluar y hacer los seguimientos en los términos establecidos, dan lugar a una falta disciplinaria sancionable.
- Se debe recordar que para esta vigencia conforme el plan de bienestar social vigente, serán objeto de incentivos los servidores públicos de carrera administrativa y de libre nombramiento y remoción, sin que de esta área se haga un filtro para señalar quienes son los funcionarios mejor calificados, por cuanto la resolución en mención establece unos criterios de desempate, con los cuales se determinará quienes serán los funcionarios que se hagan acreedores al incentivo respectivo.

## SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional (D.A.F.I), a través del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo formalizo y público

su Plan Estratégico el día 31 de enero de 2024 por medio de la página del Departamento de Planeación. , el cual contiene 286 actividades. Las principales actividades realizadas son:

### 1. PLATAFORMA ESTRATEGICA, PLANIFICACION, RECURSOS - GESTION INTEGRAL DEL SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- Se diseñó el plan de trabajo anual para el cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo 2024, el cual contiene **286** actividades con un meta ejecución de **92 %** con su respectivo seguimiento mensualmente. Para lo cual se ven reflejadas en cada una de las actividades mencionadas en el presente informe.

DEPARTAMENTO INSTITUCIONAL DE FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO															
Centro de Administración Municipal Representante legal: CAH: James Padilla García Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo: Alejandra Andrea Bustamante R.											Vigencia: 2024				
PLAN DE TRABAJO ANUAL SCSST ALCALDÍA MUNICIPAL 2024															
OBJETIVO															
Documentar, implementar y mantener las actividades del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo a lo establecido en el Decreto 1072 de 2015 y en las ordenanzas municipales del SCSST-2012 de 2019, con el fin de garantizar la disminución de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales en la Administración Municipal.															
ALCANCE															
Todos Funcionarios de la Administración Municipal															
OBJETIVOS		TIPO	META		INDICADOR										
Ejecutar las actividades programadas		Eficacia	Ejecución de más del 90 % de las actividades programadas		No de actividades ejecutadas en el periodo / 100 No de actividades programadas en el periodo										
Responsable o elemento	Actividad	Responsable	Año 2024												
			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Evidencia
	<b>DE LA PLATAFORMA ESTRATEGICA, PLANIFICACION, RECURSOS - GESTION INTEGRAL DEL SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b>														
	Organizar e implementar reuniones SCSST. Resolución 0702 de 2019			1										1	Evaluación de estándares y plan de mejora ALCSSTA positiva
	Definir e iniciar el plan de trabajo anual para el cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo hacer su respectivo seguimiento mensualmente				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Acta de entrega Plan de trabajo y capacitación formalizada por el Coordinador SCSST y el Coordinador Plan de trabajo anual de acuerdo a la autorización del SCSST, evidencias de seguimiento mensual a su cumplimiento.
	Existencia de recursos para SCSST con base en el Plan Anual de Trabajo				1										Existencia de seguimiento a la apropiación del presupuesto de la oficina de seguridad y salud (comunicar, comprar suministros y mano de obra)
	Revisión de cuentas	Coordinador del SCSST Procurador concursal del área SCSST (COGOLAJ) COPASST-Vigila, Regula, de emergencias												1	Actas, informes de verificación de cuentas en SCSST
	Revisar Documento de designación del responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, con la respectiva asignación de responsabilidades				1										Resolución de Nombramiento respectiva SCSST
	Actualizar la matriz de responsabilidades, asignar y validar evidencias de la Administración Municipal								1						Documento de reporte de llenado de la matriz de responsabilidades con evidencia de lectura para cada uno de los funcionarios y contratistas.



- Realizar seguimiento al cumplimiento de requisitos legales SST (MATRIZ LEGAL: Se realizó actualización mensual de matriz legal teniendo en cuenta la normatividad vigente y los linamientos del ministerio de protección social.

**2. MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL (BASICO LEGAL):** Se realizó activación de los diferentes comités de seguridad y salud en el trabajo teniendo en su cuenta la normatividad vigente en materia de riesgo laboral.

- **COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL** (Acoso sexual y violencia de genero), para lo cual se realizan reuniones trimestrales y extraordinarias del **COCOLA** cuando se requiera elaborando un acta por cada reunión, realizando seguimiento a los casos de acoso laboral atendidos por el **comité**, de la misma manera asistieron a capacitación de acoso laboral en la personería de Armenia.



- **COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO** (reunión mensual). Capacitación a sus integrantes a miembros del

COPASST (Roles y responsabilidades, (investigación de AT e inspecciones). Para lo cual los integrantes de tan importante comité realizaron acompañamiento en inspecciones de seguridad en esta oportunidad la Dra. Lina María Mesa y la Dra. Daniela Zapata Pareja Asesoras del Sr. Alcalde realizaron inspecciones locativas y de estructura en la Planeación Municipal, Infraestructura, Tesorería, Desarrollo Social y el Departamento De Bienes Y Suministros incluyendo el parqueadero, logrando identificar riesgos y peligros los cuales socializar en reunión ordinaria de comité , para posteriormente escalar la necesidad encontrada.

- El comité paritario e seguridad y salud en el trabajo realizo diferente reuniones con aras de mitigar y control los riesgo identificados en temas de atención al paciente, abordaje de los riesgos locativos y socialización de los accidentes ocurridos en el año 2024.



- **COMITÉ OPERATIVO DE EMERGENCIAS:** En cumplimiento de la Resolución 288 de 2023, "POR MEDIO DE LA CUAL SE CONFORMA EL COMITÉ OPERATIVO DE EMERGENCIA DE LA ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE ARMENIA, SE ADOPTA Y SE ADAPTA EL SISTEMA



INFORME DE  
**GESTIÓN**  
2024

COMANDO DE INCIDENTES, COMO SISTEMA ADMINISTRATIVO DE EMERGENCIAS”, se realizó en el mes de marzo la primera reunión del Comité Operativo de Emergencia, donde se pretendió tomar las decisiones en prevención y atención de emergencias de la Alcaldía de Armenia.



Conforme a lo anterior se reiteró el acompañamiento en la divulgación de la existencia de los Comités con sus roles y responsabilidades y planes de trabajo, por medio de videoclips que permitan divulgar y difundir temas importantes y relevantes de cada comité. Cabe aclarar que estos comités se reúnen cada mes o cuando algo extraordinario suceda, para así velar y garantizar la salud y el bienestar integral de los funcionarios y contratistas de la Administración Municipal.

- **SEMANA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

Con la semana de la salud, hemos reafirmado la importancia de invertir en el bienestar de nuestros colaboradores. Al promover hábitos saludables y un ambiente de trabajo positivo, fue una experiencia enriquecedora para todos gracias a las actividades realizadas: Seguridad, Salud y Medio

ambiente, orden y aseo, como reportar un accidente de trabajo, pausas activas musicalizadas, simposio sobre la obesidad y sobrepeso correlacionado con el riesgo laboral, cuidado facial y de manos, actividad física en salud mental (rumba terapia), clasificación de residuos, prevención y preparación ante emergencias.

### 3. GESTION DE LA SALUD EN EL TRABAJO

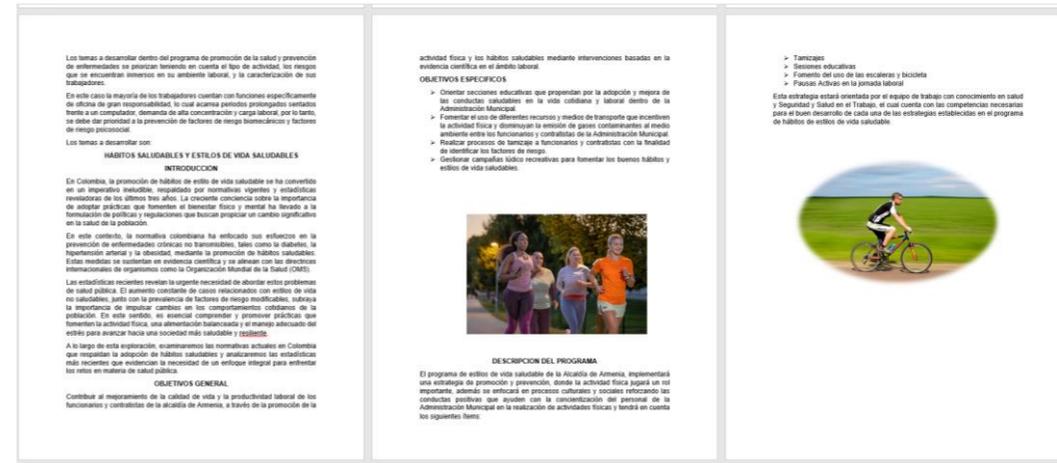
- Se realizó la actualización del perfil sociodemográfico con los funcionarios nuevos de la Administración incluyendo condición de salud: El diagnóstico de salud constituye una de las tareas del análisis de la información de seguridad y salud en el trabajo. Se basa en la información recolectada mediante la elaboración de unas encuestas de condiciones de salud y el trabajo que hoy en día constituye una herramienta básica para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.



- Implementar manual de entornos saludables en la entidad (salud mental - puestos de trabajo seguros -nutrición saludable tabaquismo -alcohol y sustancias psicoactivas)

Se implementó manual de entornos saludables en la entidad, para lo cual teniendo en cuenta la necesidad y el riesgo identificado, se articularon los diferentes programas con un enfoque técnico en promoción y prevención de la salud. Para lo cual quedaron contemplados dentro del manual, los siguientes programas con su respectivo indicador:

- Hábitos saludables y estilos de vida saludables
- Discapacidad
- Riesgo cardiovascular
- Infecciones respiratorias



- Se realizaron examen médico ocupacional periódico, y especializado a los funcionarios con restricciones médicas. Cabe resaltar que por primera vez en el municipio y con base a profesiograma de cuerpo oficial de bomberos y plan trágico vial enfocado en agentes de tránsito, se logró realizar exámenes de acurdo al perfil y al riesgo 4 y 5 en los que se encuentran expuestos nuestros funcionarios, permitiendo así identificar su condición laboral y velar por el bienestar integral.

### 3.1 PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA DESORDENES MUSCULOESQUELETICOS

El equipo de seguridad y salud en el trabajo (DAFI), durante el periodo a reportar ha realizado 10 análisis de puestos de trabajo a los funcionarios de secretaria de salud, saetaría de gobierno, secretaria de hacienda, departamento de administrativo jurídico y departamento Administrativo de fortalecimiento



institucional, permitiendo determinar las conductas, tareas y funciones que están comprendidas en el puesto de trabajo, así como las aptitudes, habilidades, conocimientos y competencias que son importantes para el desempeño exitoso de sus funciones. Realizando recomendaciones que permitan mitigar el riesgo que estas expuestos.



- Como parte de la vigilancia epidemiológica de desórdenes musculoesqueléticos se realizaron capacitaciones enfocadas en higiene postural, levantamiento de cargas, manejo de videoterminals y posturas adecuadas, para mitigar y controlar el riesgo de contraer enfermedades por posturas inadecuadas



### 3.2 PROGRAMAS DE PROMOCION Y PREVENCION

Realizar seguimiento y acompañamiento a bienes y suministros con el Programa de plan estratégico de seguridad vial:

En cumplimiento del programa de seguridad vial, se solicitó por medio de oficio al Sr alcalde designación de líder del plan estratégico vial, para el cual quedo como responsable del diseño, ejecución y seguimiento, el director de Bienes y suministros. Desde el área de seguridad y salud en el trabajo se vienen adelantando curso certificado por la agencia Nacional de Seguridad Vial, esta capacitación va dirigida para el personal de SETTA, Bomberos y todos los actores viales del Municipio de Armenia.

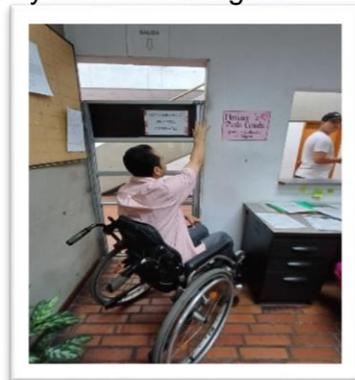




El último trimestre de año 2024 se realizó capacitación enfocadas a la promoción, prevención y mitigación de la salud y el riesgo laboral, con el acompañamiento de la faculta de la universidad del Quindío y la ARL positiva.

Diseñar e implementar programa de ajustes razonables de acuerdo riesgo laboral y bienestar de los funcionarios

Desde el área de seguridad y salud se diseñó el programa de ajustes razonables el cual deben garantizar la accesibilidad y equiparación de oportunidades para todos los tipos de discapacidad y deben estar relacionados con las funciones y tareas para desarrollar la labor por parte del servidor público en condición de discapacidad. Así mismo brindarles un espacio confortable y bienestar integral.



### 3.3 REGISTRO, REPORTE E INVESTIGACIÓN DE LAS ENFERMEDADES LABORALES, LOS INCIDENTES Y ACCIDENTES DEL TRABAJO

Seguimiento a las investigaciones de accidentes e Incidentes Y enfermedades laborales diagnosticadas. (se realizan de acuerdo a la ocurrencia del evento) según normatividad vigente

Desde el mes de enero hasta el 31 de diciembre del año 2024 se presentaron 50 accidentes de trabajo leves, donde se logre mitigar los accidentes graves en comparativo con el año 2023, acción que se adelanta través de capacitaciones de prevención y mitigación de los riesgo identificados

#### ACCIDENTES DE TRABAJO REPORTADOS PARA LA EMPRESA NI 890000464 EN EL AÑO 2024

Mes Ocurrencia del Accidente	Accidentes NO Mortales	Accidentes Mortales	Total Accidentes
Enero	5	0	5
Febrero	2	0	2
Marzo	4	0	4
Abril	4	0	4
Mayo	4	0	4
Junio	6	0	6
Julio	7	0	7
Agosto	4	0	4
Septiembre	3	0	3
Octubre	5	0	5
Noviembre	5	0	5
Diciembre	1	0	1
<b>Anual</b>	<b>50</b>	<b>0</b>	<b>50</b>

Fuente de la información: SIARP

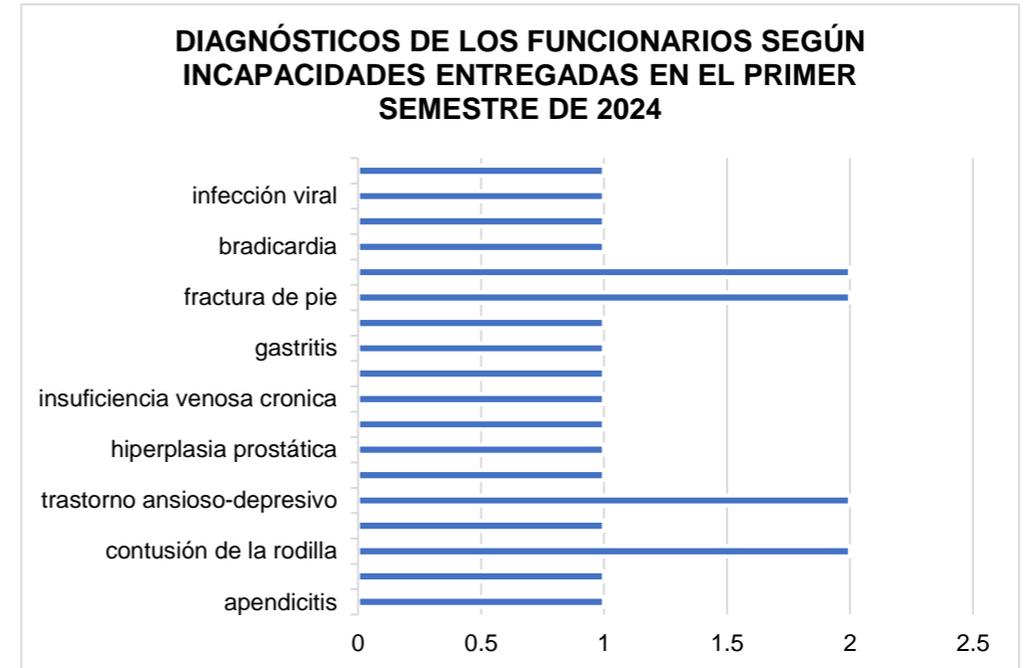


#### 4. GESTION DE PELIGROS Y RIESGOS

##### “PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL”

En lo corrido del año 2024 hasta diciembre 31 El Programa de Vigilancia Epidemiológica se sigue implementado desde la metodología propuesta por la ARL Positiva, el cual permite que se pueda realizar acciones de seguimiento, evaluación y mejoramiento continuo. Es importante recordar que este alcance incluye la vigilancia de los ambientes de trabajo y de la salud de los funcionarios, abordándolos con estrategias de intervención enfocadas tanto a la modificación de las fuentes de riesgo objetivas como a la generación de competencias de afrontamiento y fortalecimiento personal y social.

- Durante el 2024 se realizaron 115 acompañamientos en salud mental a los funcionarios de la alcaldía municipal con el objetivo de monitorear y analizar la situación de salud mental en la población.





- Durante el último trimestre se realizaron actividades y campañas enfocadas a la promoción y la prevención del riesgo psicosocial.

Campaña de reconocimiento en jurídica y planeación con el objetivo de valorar el trabajo de los empleados, sus esfuerzos, logros y comportamientos donde los colaboradores sientan que sus contribuciones son apreciadas y que su trabajo tiene un impacto positivo en la organización.



La capacitación de **las brigadas de emergencia** es una inversión fundamental para cualquier organización que desee garantizar la seguridad de sus empleados y visitantes. Al brindar a los brigadistas los conocimientos y habilidades necesarios, se puede estar mejor preparado para enfrentar cualquier eventualidad.



Coomo plan piloto la alcaldia municipal y el departamento administrativo de fortalecimiento instutucional, realizo lanzamiento de brigadas de emergencia



de primeros auxilios psicologicos donde se inscribieron alrededor e 40 funcionario de planta , para capacitarsen y brindar herramientas a quienes lo quieran o ante una una cris emocional .



## EMERGENCIAS

La capacitación de las brigadas de emergencia es una inversión fundamental para cualquier organización que desee garantizar la seguridad de sus empleados y visitantes. Al brindar a los brigadistas los conocimientos y habilidades necesarios, se puede estar mejor preparado para enfrentar cualquier eventualidad. Por ello

cada quince días se realizó capacitación enfocadas a temarios importantes de cómo actuar como primer respondiente, con actividad lúdica y deportiva de acondicionamiento físico y clases teórico prácticas.

- Primeros auxilios básicos
- Manejo del DEA y primer respondiente
- Control de incendios y manejo de extintores
- Preparación y respuesta a simulacro nacional
- Camillaje y tipo de vendaje
- Toma de signos vitales e interpretación de resultados
- Rutas de evacuación y puntos de encuentro
- Búsqueda y rescate
- Acondicionamiento físico y primeros auxilios básicos.
- Procedimiento en manejo d extintores y manejo de emergencias en las diferentes dependencias de la Alcaldía de Armenia
- Plan de entrenamiento a integrantes de brigadas de emergencia
- Capacitación en manejo de incendios la brigada de emergencia
- Entrega de insumos para la atención de emergencias en el área de contabilidad



INFORME DE  
**GESTIÓN**  
2024

- Durante a capacitacionm realizada en el cuero oficial de bombero, se realizo entrega de chaletos a los brigadostad de la administracion municipal por parte el area de seguridad y salud en el trabajo con el acompaÑamiento de la ARL poitiva, logrando asi dar incentivo de uniformidad a nuestra brigada de emergencias ,que so quienes activan la atencion como primeros respondientes .
- Con el acompaÑamenro de la Arl ppositiva se certificaron 13 brigadstas de emeregncias en el centro de entrenamiento de la cruz rojas, ete evento permitio medir la ccapacidad de accion de los brigadistas obteniendo el 2 lugar como los mejores entre 18 empresa participates .



## PLAN DE INCENTIVOS INSTITUCIONALES (BIENESTAR INSTITUCIONAL)

El Plan de Incentivos Institucionales vigencia 2024 se formalizo y público el día 31 de enero de 2024 por medio de la página del Departamento de Planeación [planeacionarmenia.gov.co](http://planeacionarmenia.gov.co). Contempla 28 actividades para el beneficio de los funcionarios de la administración municipal de las cuales, a 31 de Diciembre del 2024 se realizaron:

**CUMPLEAÑOS DE CADA EMPLEADO:** Se felicita a cada uno de los funcionarios de la administración municipal el día de su cumpleaños a través de un Banner elaborado por la oficina de Comunicaciones el cual diariamente según revisada la planta actual del municipio; se envía a cada funcionario en el día de su cumpleaños a través de su correo institucional.



**SALARIO EMOCIONAL:** Estos se encuentran contemplados dentro del Plan de Bienestar Social e Incentivos; los cuales corresponden a 3 permisos remunerados (día del cumpleaños, comparte con los tuyos y puente más largo), y otros días incluidos; los cuales se han realizado con autorización previa por parte del jefe inmediato y dados a través de oficio firmado por el director del D.A.F.I.; a la fecha se han otorgado así:

- Cumpleaños – 201
- Puente más largo – 240
- Comparte con los tuyos – 227
- Día del abuelo – 25
- Tu participación cuenta - 23

**APERTURA COMEDOR INSTITUCIONAL:** Luego de año y medio de estar inactivo el comedor institucional de la alcaldía de armenia para uso de los funcionarios y contratistas de la administración municipal; se dio la entrega de nuevo del mismo por parte de Bienes y Suministros con el propósito de generar este importante espacio para las personas que se quedan a medio día dentro de la alcaldía de Armenia.



**SANTA CENIZA:** Con el apoyo de la Parroquia San Francisco de Asís, se coordinó dentro de la administración la imposición de la Santa Ceniza para beneficio de todos los funcionarios y contratistas de la administración municipal.



**DÍA DE LA MUJER:** En el marco del DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER, se llevó a cabo un evento coordinado en conjunto con la Gestora Social del Municipio de Armenia, en donde se rifaron premios otorgados por empresarios de la región y



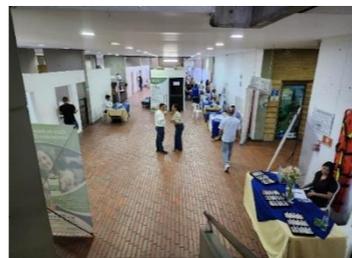
como cada año con el gran apoyo de la empresa NOSOTRAS (entrega de kit personal), llevado a cabo en el Auditorio Ancizar López López.



**DÍA DE LA SECRETARIA:** Desde el Plan de Bienestar y en apoyo de la dirección de Talento Humano, se llevó a cabo en el auditorio esta importante celebración, donde se reconoció la importante labor de más de 50 secretarias y secretarios que ejercen esta labor al beneficio de todos.



**FERIA DE SERVICIOS:** De la mano de la caja de compensación familiar COMFENALCO, se llevó a cabo la feria de servicios para beneficio de los funcionarios y contratistas de la administración municipal donde la caja dio a conocer todos sus servicios.



**DÍA DEL AGENTE DE TRÁNSITO:** Se Exaltó la importante labor de los Agentes de Tránsito del Municipio de Armenia, se les hizo un reconocimiento por su labor



al beneficio de los habitantes de Armenia, de igual manera conociendo los nuevos agentes de tránsito por medio del concurso de méritos de la CNSC.



**CELEBRACIÓN DÍA DEL NIÑO:** En el marco de la celebración del día del niño, Bienestar Social del DAFI, se vinculó a esta gran actividad para todos los niños en conjunto con las dependencias de la administración municipal en el Estadio Centenario de Armenia.



**DÍA DE LA FAMILIA:** Basados en el Plan de Bienestar Nacional e incluido en el Plan de Bienestar de la Alcaldía de Armenia, mediante el Decreto Municipal 701 de 2024 se declaró el **DÍA DE LA FAMILIA** para los funcionarios de la Administración Municipal, se les otorgó el día compensatorio el viernes 31 de mayo de 2024.



**DÍA DEL SERVIDOR PÚBLICO:** Se realizó banner con motivo de esta fecha tan especial para todos los funcionarios de la administración municipal que realizan sus funciones al servicio de los habitantes del municipio de Armenia. De igual manera se otorgó la tarde libre de este día a través del Decreto Municipal 777 de 2024.



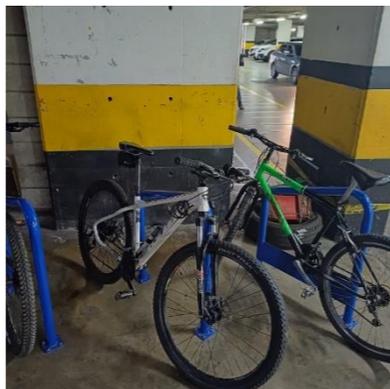
**TORNEO INTERDEPENDENCIAS:** Desde Bienestar Social con el apoyo del Centro Recreacional SOLEDÉN – COMFENALCO, se realizó el torneo interdependencias de la administración municipal y sus entes descentralizados con el fin de generar un espacio recreativo tanto para los funcionarios y contratistas como el acompañamiento de sus familias.



**DÍA DEL ABUELO:** Se llevó a cabo el día del abuelo el cual esta mediante Decreto Nacional 1740 de 1990, consistió en otorgar el día a los funcionarios que son abuelos a través de permiso remunerado, este beneficio lo tomaron 23 funcionarios (as) de planta de la administración municipal.



**PROMOCIÓN USO DE LA BICICLETA:** Según lo estipulado en conformidad en el artículo 5 de la Ley 1811 de 2016, circular externa 11 de 2017; *“Incentivo de uso para funcionarios públicos”, a la fecha (1) funcionario está disfrutando de este beneficio.*



**JUEGOS CORDEMO 2024:** Desde el Plan de Bienestar Social vigencia 2024, se coordinó todo lo referente a la participación de la delegación de la alcaldía de Armenia para los Juegos Nacionales de Servidores Públicos **CORDEMO** a llevarse a cabo en el mes de septiembre en la ciudad de Barranquilla.



**AGENTES DE CAMBIO – INTEGRIDAD:** Como parte del Plan de Bienestar Social vigencia 2024, se reconoció la labor que hacen los GESTORES DE INTEGRIDAD del municipio de Armenia, por su trabajo en la socialización no solo en lo pertinente al CÓDIGO DE INTEGRIDAD, sino también en todo lo que se realiza en beneficio de los funcionarios de planta de la alcaldía de Armenia.



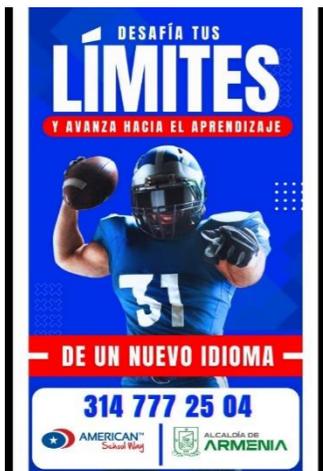
De igual manera se ha intervenido más del 70 por ciento de las dependencias de la administración municipal en lo referente a la socialización del CÓDIGO DE



**INTEGRIDAD** con diferentes actividades encaminadas al conocimiento de los Valores éticos del mismo.



**PROGRAMA SERVIMOS:** Se da espacio a través de stand de servicio a las diferentes empresas de la ciudad con fin de puedan ofrecer sus servicios al beneficio de todos los funcionarios de la administración municipal.



**PREPENSIONADOS:** Desde el Plan de Bienestar Social, se viene prestando acompañamiento a los funcionarios que se encuentran en la etapa de PREPENSIONADOS y los funcionarios que, por cumplir su ciclo de vida laboral dentro de la administración, se les brindó acompañamiento.



**HALLOWEEN:** Con el apoyo de la Gestora Social del municipio de Armenia, se llevó a cabo la celebración de los niños en HALLOWEEN en el auditorio de la alcaldía de armenia, hijos de los funcionarios de la administración municipal.



**DÍA DEL BOMBERO:** Con motivo de la celebración del día Nacional de los bomberos en Colombia, el Plan de Bienestar con el apoyo de la secretaria de Gobierno y el Despacho del Señor Alcalde, llevó a cabo esta celebración resaltando la importante labor de los bomberos del Municipio de Armenia.



**INCENTIVOS:** A través del Plan de Bienestar Social e Incentivos se llevó a cabo en el Despacho del señor Alcalde el acto protocolario por medio del cual se otorgaron los incentivos a los mejores empleados de la administración municipal en los diferentes niveles de carrera administrativa, libre nombramiento y remoción.



**TRADICIONES NAVIDEÑAS:** Como cada vigencia el Plan de Bienestar Social se encarga de todo lo pertinente a la programación de las Novenas Navideñas dentro de la administración municipal, donde se logra vincular a todas las dependencias de la alcaldía de armenia y entes descentralizados.



**CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES:** Dentro del Plan de Bienestar social se contemplan convenios con diferentes empresas tanto públicas como privadas para el beneficio de todos los funcionarios de la administración municipal dentro de los cuales se tienen vigentes:

- COOPERATIVA AVANZA.
- AMERICAN SCHOOL WAY.
- UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
- E.A.M
- CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON.



- FUNERARIA LA AURORA.
- FUNERARIA LA OFRENDA.
- BODYTECH.
- EMI

### PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIONES

El Plan Institucional de Capacitaciones (PIC 2024) se Formalizo y público en día 31 de enero de 2024 por medio de la página del Departamento de Planeación [planeacionarmenia.gov.co](http://planeacionarmenia.gov.co), este plan no tuvo modificaciones con el proceso de Armonización de Plan de Desarrollo. Para la presente vigencia contamos con (41) capacitaciones distribuidas en 6 ejes temáticos, las cuales se han venido desarrollando según el cronograma de cumplimiento de la siguiente manera:

- **“MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN”**

Capacitación realizada el día 05 de marzo de 2024, de manera presencial en el Auditorio Ancizar López López, con 30 personas asistentes.



- **“COMUNICACIÓN ASERTIVA, PENSAMIENTO CRÍTICO Y ESTRATÉGICO”**

Capacitación realizada el día 06 de marzo de 2024, de manera presencial en el Auditorio Ancizar López López, con 16 personas asistentes.



- **“GESTION DOCUMENTAL”**

Capacitación realizada los días 12, 13, 14 y 15 de marzo de 2024, de manera presencial en el Auditorio Ancizar López López, con 34 personas asistentes.



- **“REPARACION DE VICTIMAS”**



Capacitación realizada el día 12 de marzo de 2024, de manera presencial en la casa del consumidor y dictada por la defensoría del pueblo, con 22 personas asistentes.



- **“SIGEP”**  
Capacitación realizada el día 13 de marzo de 2024 de manera virtual por el DAFP.

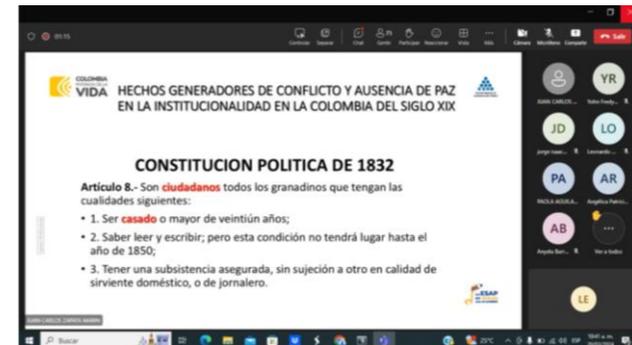


- **“COMUNICACIÓN ASERTIVA”**

Capacitación realizada el día 20 de marzo de 2024, de manera presencial en el Auditorio Ancizar López López, con 15 personas asistentes.



- **“RECONCILIACION Y LA RESOLUCION PACIFICA DE CONFLICTOS”**  
Capacitación realizada en dos sesiones los días 20 y 22 de marzo de 2024, con 24 personas asistentes.



- **“DESARROLLAR FLUIDEZ EN VARIAS FORMAS DE EXPRESAR IDEAS CENTRALES A DIFERENTES TIPOS DE AUDIENCIA (FORMAL, NO FORMAL Y COMUNIDAD EDUCATIVA)”**

Capacitación realizada el día 03 de abril de 2024, de manera presencial en el Auditorio Ancizar López López, con 14 personas asistentes.



- **“IMPACTOS PSICOLOGICOS Y EMOCIONALES DE LA VIOLENCIA”**

Capacitación realizada el día 04 de abril de 2024, de manera presencial en el Auditorio Ancizar López López, con 14 personas asistentes.



- **“COMUNICACIÓN AFECTIVA Y ASERTIVA”**

Capacitación realizada el día 04 de abril de 2024, de manera presencial en el Auditorio Ancizar López López, con 13 personas asistentes.



- **“CONSTRUCCION DE PAZ”**

Capacitación realizada el día 09 de abril de 2024, de manera presencial en el Auditorio Ancizar López López, dictada por la defensoría del pueblo, con 24 personas asistentes.





- **“APRENDIZAJE CONTINUO”**

Capacitación realizada el día 11 de abril de 2024, de manera presencial en el Auditorio Ancizar López López, con 16 personas asistentes.



- **“LIDERAZGO FEMENINO”**

Capacitación realizada el día 24 de abril de 2024, de manera presencial en el Auditorio Ancizar López López, con 28 personas asistentes.



- **“TRABAJO EN EQUIPO”**

Capacitación realizada el día 15 de abril de 2024, de manera presencial en el Auditorio Ancizar López López, con 16 personas asistentes.



- **”RESPETO POR LA DIVERSIDAD”**

Capacitación realizada el día 07 de mayo de 2024, de manera presencial en el Auditorio Ancizar López López, con 15 personas asistentes.



INFORME DE  
**GESTIÓN**  
2024



- **“RECONOCIMIENTO DE LOS IMPACTOS DEL CONFLICTO ARMADO EN LOS TERRITORIOS”**

Capacitación realizada el día 09 de mayo de 2024, de manera presencial en el Auditorio Ancizar López López, con 14 personas asistentes.



Adicional a las capacitaciones planeadas se realizan unas capacitaciones por necesidad de la administración municipal, las cuales fueron:

- **“PROTOCOLO DE PQRSD”**

Capacitación realizada en tres sesiones, una el día 09 de mayo de 2024, de manera presencial en el Auditorio Ancizar López López, con 53 personas asistentes, la segunda sesión realizada el día 29 de mayo de 2024, de manera presencial en el Auditorio de las oficinas del SETTA, con 14 personas asistentes y la tercera realizada el día 10 de julio de 2024, de manera presencial en el Auditorio de Ancizar López López, con 85 personas asistentes.



- **“MERITO E INCLUSION Y DIVERSIDAD”**

Capacitación realizada el día 14 de mayo de 2024, de manera presencial en el Auditorio Ancizar López López, con 51 personas asistentes.



- **“SECOP II”**

Capacitación realizada el día 14 de mayo de 2024, de manera presencial en el Auditorio Ancizar López López, con 20 personas asistentes.



- **“MARCOS NORMATIVOS E INSTITUCIONALES QUE HAN MATERIALIZADO LA EXISTENCIA Y GARANTIA DE LOS DERECHOS DE LAS MUJERES, LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y LOS PUEBLOS. JUSTICIA DE GENERO, ETNIA Y RACIAL”**

Capacitación realizada día 21 de mayo de 2024, de manera presencial en el Auditorio Ancizar López López, con 21 personas asistentes.



- **“PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ATENCIÓN, Y PROTECCIÓN DE VIOLENCIAS Y DISCRIMINACIONES.”**

Capacitación realizada día 29 de mayo de 2024, de manera presencial en el Auditorio Ancizar López López, con 12 personas asistentes.



- **” CAMBIO CLIMATICO”**

Capacitación realizada 12 de junio de 2024, de manera presencial en el Auditorio Ancizar López López, con 21 personas asistentes.



- **” SERVICIO AL CIUDADANO”**

Capacitación realizada 12 de junio de 2024, de manera presencial en el Auditorio Ancizar López López, con 23 personas asistentes.



- **” PARTICIPACION CUIDADANA EN EL DISEÑO E IMPLEMENTACION DE POLITICAS PUBLICAS”**

Capacitación realizada 26 de junio de 2024, de manera presencial en el Auditorio Ancizar López López, con 12 personas asistentes.



- **“TRABAJO VIRTUAL”**

Realizada el día 23 de septiembre de 2024, de manera virtual por medio de plataforma Facebook y YouTube, dictada por la Función Pública, con 19 personas asistentes.



- **“APROPIACION Y USO DE LA TECNOLOGIA”**

Realizada el día 26 de septiembre de 2024, de manera presencial en el Auditorio Ancizar López López, con 28 personas asistentes.





- **“DESARROLLO DE COMPETENCIAS DIGITALES”**

Realizada el día 26 de septiembre de 2024, de manera presencial en el Auditorio Ancizar López López, con 28 personas asistentes.



- **“LIDERAZGO EFECTIVO”**

Realizada en dos sesiones, los días 03 de octubre y 17 de octubre de 2024, de manera presencial en el Auditorio Ancizar López López, con 49 personas asistentes.



- **“IDENTIDAD NACIONAL Y DEL SERVIDOR PUBLICO”**

Realizada el día 17 de octubre de 2024, de manera presencial en el Auditorio Ancizar López López, con 22 personas asistentes.



- **“CREATIVIDAD E INNOVACION”**

Realizada el día 31 de octubre de 2024, de manera presencial en el Auditorio Ancizar López López, con 12 personas asistentes.



INFORME DE  
**GESTIÓN**  
2024



- **“PENSAMIENTO CRITICO”**

Realizada el día 07 de noviembre de 2024, de manera presencial en el Comedor Institucional, con 28 personas asistentes.



- **“PRINCIPIOS DE LA FUNCION PUBLICA”**

Realizada el día 12 de noviembre de 2024, de manera presencial en el Auditorio Ancizar López López, con 27 personas asistentes.



- **“TRANPARENCIA”**

Realizada el día 18 de noviembre de 2024, de manera presencial en el Auditorio Ancizar López López, con 20 personas asistentes.



- **“CALIDAD”**

Realizada el día 26 de noviembre de 2024, de manera presencial en el Auditorio Ancizar López López, con 48 personas asistentes.



INFORME DE  
**GESTIÓN**  
2024



- **“EVALUACION DE POLITICAS PUBLICAS”**

Realizada el día 06 de diciembre de 2024, de manera presencial en el Auditorio Ancizar López López, con 20 personas asistentes



- **“SEGURIDAD DIGITAL”**

Realizada el día 10 de diciembre de 2024, de manera presencial en el Auditorio Ancizar López López, con 15 personas asistentes



- **“COMUNICACIÓN Y LENGUAJE TECNOLÓGICO”**

Realizada el día 10 de diciembre de 2024, de manera presencial en el Auditorio Ancizar López López, con 16 personas asistentes



- **“IMPACTOS PSICOLÓGICOS Y EMOCIONALES DE LA VIOLENCIA”**

Realizada el día 10 de diciembre de 2024, de manera presencial en el Auditorio Ancizar López López, con 14 personas asistentes



INFORME DE  
**GESTIÓN**  
2024



- **“SENTIDO Y FUNCION DEL SERVIDOR EN EL GOBIERNO DEL CAMBIO”**

Realizada el día 12 de diciembre de 2024, de manera presencial en La Casa del Consumidor, con 11 personas asistentes



- **“POLITICAS PUBLICAS EN LA GESTION SOCIOTERRITORIAL”**

Realizada el día 12 de diciembre de 2024, de manera presencial en La Casa del Consumidor, con 12 personas asistentes



Con lo anterior se informa que de las Cuarenta y uno (41) capacitaciones contenidas en el **PIC 2024**, al mes de diciembre se cumplió con la ejecución del 100% de las mismas.

Se informa que adicionalmente se llevaron a cabo las siguientes capacitaciones como solicitud de manera individual por necesidad de los funcionarios solicitantes:

**Acta Nro. 1** de la subcomisión de Capacitaciones, capacitación solicitada de manera individual por la funcionaria Claudia Milena Arenas Agudelo adscrita a la Secretaria de Infraestructura, la cual tuvo un costo de (\$1.000.000) y se llevó a cabo en la ciudad de Cartagena de indias los días 05, 06 y 07 de junio de 2024.

**Acta Nro. 2** de la subcomisión de Capacitaciones, capacitación solicitada de manera individual por el funcionario JORGE ANDRES PULIDO RESTREPO



adscrito al Departamento Administrativo de Control Interno, la cual tuvo un costo de (\$2.325.000) y se llevó a cabo en la ciudad de Bogotá D.C. Los días 05, 06 y 07 de septiembre de 2024.

**Acta Nro. 3** de la subcomisión de Capacitaciones, capacitación solicitada de manera individual por las funcionarias LINA MARIA CRUZ LOPEZ Y LUZ ANGELLY CARRILLO adscritas al Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional, la cual tuvo un costo de (\$2.308.600 ), esta se llevó a cabo en la ciudad de Medellín. Los días 12, 13 y 14 de septiembre de 2024.

**Acta Nro. 004** de la Subcomisión de Capacitaciones, capacitación solicitada de manera individual por los funcionarios JOSE ARLEY HERRERA GARVIRA adscrito al Departamento Administrativo de Bienes y Suministros , YOHANA CEPEDA AVELLANEDA adscrita al Departamento Administrativo de Bienes y Suministros Y BEATRIZ LORENA LONDOÑO RODRIGUEZ Departamento Administrativo jurídico, la cual tuvo un costo conjunto de (\$ 5.400.000) esta se llevó a cabo en la ciudad de Cartagena de Indias los días 30, 31 de octubre y el 01 de noviembre del 2024.

**Acta Nro. 005** de la Subcomisión de Capacitaciones, capacitación solicitada de manera individual por el funcionario JORGE ANDRES PULIDO adscrito al Departamento Administrativo de Control interno, con un costo de (\$1.800.000), esta se llevó a cabo en la ciudad de Cartagena de Indias los días 30, 31 de octubre y el 01 de noviembre del 2024. **Acta Nro. 006** de la Subcomisión de Capacitaciones, capacitación solicitada de manera individual por **23 Agentes de tránsito** adscritos a la Secretaria de Tránsito y Transporte de Armenia un costo de (\$2.700.000), esta se llevó a cabo en la Universidad Alexander Von Humboldt de la Ciudad de Armenia los días 30, 31 de octubre y el 01 de noviembre del 2024.

**Acta Nro. 007** de la Subcomisión de Capacitaciones, capacitación solicitada de manera individual por los funcionarios PAOLA ANDREA ROJAS GRACIA y

**JENNY ALEXANDRA MEJIA VARGAS** pertenecientes al Departamento Administrativos de Fortalecimiento Institucional, con un costo conjunto de (\$1.940.000) esta se llevó a cabo en la ciudad de San Andrés Isla los días 4, 5, 6 y 7 de diciembre del 2024.

**Acta Nro. 008** De la Subcomisión de Capacitaciones, capacitación solicitada de manera individual por los funcionarios LUZ ANGELLY CARRILLO adscrita pertenecientes al Departamento Administrativos de Fortalecimiento Institucional y SONIA HINCAPIE CASTAÑO adscrita al Departamento Administrativo de Bienes y Suministros, con un costo (\$970.000) esta se llevó a cabo en la ciudad de San Andrés Isla los días 4, 5, 6 y 7 de diciembre del 2024.

**Acta Nro. 009** de la Subcomisión de Capacitaciones, capacitación solicitada de manera individual por los funcionarios MARTHA CECILIA ESPINOSA VEGA y CHRISTIAN DAVID LOPEZ ARANGO adscritos a la Secretaria de Hacienda, con un costo de (\$1.940.000), esta se llevó a cabo en la ciudad de San Andrés Isla los días 4, 5, 6 y 7 de diciembre del 2024.

**Acta Nro. 010** de la Subcomisión de Capacitaciones, capacitación solicitada de manera individual por la funcionaria LUZ ADRIANA HERNANDEZ SALAZAR con un costo de (\$970.000) esta se llevó a cabo en la ciudad de San Andrés Isla los días 4, 5, 6 y 7 de diciembre del 2024. .

**Acta Nro. 011** de la Subcomisión de Capacitaciones, capacitación solicitada de manera individual por el funcionario JULIAN VALENCIA GONZALEZ adscrito al Departamento Administrativos de Fortalecimiento Institucional, con costo de (\$1.154.300) esta se llevó a cabo en la ciudad de Medellín los días 28 y 30 de noviembre del 2024.

**Acta Nro. 012** de la Subcomisión de Capacitaciones, capacitación solicitada de manera individual por el funcionario JHON JAIRO MARTINEZ CANO adscrito a la



Secretaria de Infraestructura con un costo de (\$1.213.800) esta se llevó acabo en la ciudad de Medellín los días 18, 19 y 20 de diciembre del 2024.

### FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES

En el decreto 264 del 2018, en cuanto a la estructura del DAFI se tiene en sus funciones el dirigir, coordinar y controlar la gestión del Fondo Territorial de Pensiones, en cuanto a la expedición de actos administrativos que definan las diferentes situaciones jurídicas de los jubilados y sustitutos del Municipio de Armenia, cobro y pago de cuotas partes pensionales, reconocimiento de prestaciones económicas a ex-funcionarios del Municipio derivados de los aportes a la Caja de Previsión Social Municipal así como la expedición de certificados laborales para trámites pensionales.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Fondo Territorial de Pensiones, para la vigencia 2024 ha desarrollado las siguientes gestiones y actividades:

- **CUOTAS PARTES POR COBRAR**

Desde el mes de enero al mes de diciembre del año 2024, se han remitido 94 cuentas de cobro, con corte a 31 de diciembre del presente año.

- **RECAUDO DE ENERO A DICIEMBRE**

ENTIDAD	RECAUDO
Hospital San Juan de Dios	\$ 9.412.079,00
EPA	\$ 40.918.653,00

Ministerio de Defensa	\$ 5.734.644,47
Municipio de Génova	\$ 222.753,00
Departamento de Caldas	\$ 30.660.071,00
Ministerio de Agricultura	\$ 5.359.413,00
Universidad de Caldas	\$ 490.364,00
ETB	\$ 6.461.397,00
Departamento de Santander	\$ 8.161.341,00
Loteria de Quindio	\$5.043.051,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 93.120.410,47</b>

RENDIMIENTOS FINANCIEROS	\$ 53.232.147,86
RETROPATRONOS	\$ 522.353.717,00
RENDIMIENTOS CDT COBIS	\$ 73.180.248
GANACIAS E INTERESES ADICIONALES	\$ 163.815.574,42

- **CUOTAS PARTES PENSIONALES PAGADAS**

TELECOM	\$7.961.280
LOTERIA DEL QUINDIO	\$2.257.416
DEPARTAMENTO DEL VALLE	\$3.235.477

- **VIGENCIAS FUTURAS**

COLPENSIONES	\$ 3.752.907.307
--------------	------------------

- **SALDOS DE CUENTAS BANCARIAS**



**BANCO DAVIVIENDA** \$6.915.656.971,85  
**BANCO DE OCCIDENTE** \$ 939.099.043,48

- **PAGOS REALIZADOS**

2 BONOS PENSIONALES: tramitados a través de COLPENSIONES  
Pagos ordenados con recursos del FONPET y algunos con recursos propios

7 INDEMNIZACIONES SUSTITUTIVAS

3 RECONOCIMIENTO DE SUSTITUCIONES PENSIONALES

8 DEVOLUCION DE APORTES 4 para COLPENSIONES y 4 AFP

- **SUSPENSIÓN DE MESADAS POR FALLECIMIENTO**

Se proyectó el acto administrativo para suspender el pago de la mesada pensional por causa del fallecimiento de:

1 SUSTITUTO.

- **COMPARTIBILIDADES PENSIONALES**

11 Con acto administrativo elaborado y notificado

- **CERTIFICADO TIEMPOS LABORADOS CETIL**

Se realizó la revisión de las diferentes hojas de vida y nóminas respectivas, con las cuales se hizo el cargue y expedición en la plataforma CETIL, de 81 Certificados Electrónicos de Tiempos Laborados.

- **RETROPATRONOS:** se encuentran en trámite para elaborar acto administrativo de compatibilidad pensional de 11 procesos y por ende reclamación del respectivo pago del retroactivo a favor del Municipio.

- **PASIVOCOL**

Se realizaron las actividades correspondientes para la actualización de la base de datos a fecha corte (31 diciembre de 2023), de lo cual se genera informe con inconsistencias, sobre las cuales se hizo el respectivo trabajo de corrección o justificación la cual genero la aprobación del cálculo actuarial del pasivo pensional del municipio de Armenia por el Ministerio de Hacienda y Crédito Publico .

- **DESAHORRO FONPET**

Se logró obtener aprobación de la nómina de jubilados por valor de \$5.790.890.946, dando cumplimiento a las directrices del ente ministerial; se realizó el cargue de los certificados de requisitos habilitantes ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, siendo de aclarar que el municipio no recibirá dichos recursos en la presente vigencia por directrices internas, ya que la entidad cuenta con los recursos suficientes para cubrir dichas obligaciones del pasivo y lograr hacer un desahorro en vigencias futuras.



## DESPACHO DEL ALCALDE

En cumplimiento de lo establecido en el Plan de Desarrollo y el Plan de acción del segundo semestre del 2024, el Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional asumió la responsabilidad de las actividades relacionadas con el Servicio de Atención al Ciudadano, el Sistema de Gestión de Calidad y el proceso de Comunicaciones y Protocolo. Este informe presenta la relación de las actividades ejecutadas en estas áreas en la vigencia 2024:

### SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

El Municipio de Armenia tiene establecido un Sistema de Gestión Integrado – SGI, con el cual se implementa el modelo con enfoque de organización por procesos, que facilita el cumplimiento de los objetivos misionales, la satisfacción de los usuarios y la búsqueda de la eficiencia, eficacia y efectividad organizacional.

A través del Decreto 264 de 2018 *Por medio del cual se unifica y actualiza la estructura de la Administración Central del Municipio de Armenia, Quindío, se definen las funciones generales de sus dependencias y de los órganos de asesoría y consulta*, modificado por el Decreto 309 de 2020, 019, 2012 y 344 de 2021, se establece en el párrafo tercero del artículo vigésimo sexto lo siguiente:

*...El Municipio de Armenia, está conformado como sistema de gestión integrado, basando la estructura del sistema en un enfoque por procesos, como consecuencia de lo anterior, los departamentos y secretarías se denominan según su naturaleza funcional como procesos estratégicos, de apoyo, misionales y de seguimiento y evaluación, los cuales se denominan y enumeran de la siguiente forma...*

## PROCESOS

1. Gestión Gerencial
2. Direccionamiento Estratégico
12. Talento Humano
3. Planificación y Ordenamiento del Territorio
4. Desarrollo Económico y Competitividad
5. Obras Públicas e Infraestructura
6. Desarrollo Social y Político
7. Desarrollo Integral del Sistema General de Seguridad (SGSS) Social en Salud a Nivel Municipal
8. Servicio Educativo
9. Gobierno
10. Tránsito y Movilidad
17. Gestión TIC
20. Gestión Catastral
11. Gestión Documental
13. Gestión Administrativa
14. Gestión Financiera y Fiscal
15. Jurídico



INFORME DE  
GESTIÓN  
2024

## PROCESOS

18. Infraestructura Tecnológica

19. Control Interno Disciplinario

21. Fortalecimiento Organizacional

16. Control de Verificación y Evaluación

A continuación, se definen los tipos de proceso que conforman el Sistema de Gestión de la entidad en su nivel central.



### Intranet – Módulo Gestión de Calidad / Control de Documentos.

De igual manera, el SGI cuenta con un módulo de calidad implementado con los formatos y/o registros (manuales, formatos y guías), sistema de información en el que se conserva toda la información del SGI y que se encuentra a disposición de los funcionarios y ciudadanos para su consulta y descarga en la intranet del Municipio de Armenia;

Este sistema de Información en el cual se realizan las solicitudes de creación, actualización y/o eliminación de los documentos y/o registros propios de la Administración Municipal; plataforma utilizada para controlar la información que se publica para la consulta y descarga de los documentos estandarizados en el Sistema de Gestión del Municipio.

El Municipio cuenta con un Módulo de Calidad implementado con 1.621 documentos (manuales, formatos y guías), sistema de información en el que se conserva toda la información del SGI y que se encuentra a disposición de los funcionarios y ciudadanos para su consulta y descarga.

Durante la presente vigencia, se realizaron las siguientes actividades de gestión y ejecución como:

- 210 formatos y documentos estandarizados y normalizados en la Intranet Módulo de Calidad - Control de Documentos y Registros.
- Asesorías y mesas de trabajo con el personal de los procesos de la entidad en temas de Sistemas de Gestión Integrado a implementar según la ley y normativa vigente.

- Durante la vigencia 2024, se llevó a cabo el proceso de actualización, normalización y eliminación de los documentos requeridos por parte de los procesos y su respectiva publicación en el módulo de intranet del SGI.asi: Creación 86 documentos, actualización 18 documentos, eliminación 81 documentos. Así mismo se realizó actualización de todos los documentos del SGI con la codificación del Proceso 21 Fortalecimiento Organizacional, contando a la fecha con 1623 documentos. Se realizó socialización de todos los documentos transversales del SGI con la nueva codificación del proceso 21. Se actualizó el Mapa de Procesos incluyendo el proceso 21. Igualmente se actualizó la plataforma estratégica donde se ajustó el Alcance por observación del Ente Certificador. Teniendo en cuenta el nuevo Plan de Desarrollo "Armenia con más oportunidades", se solicitó realizar la revisión y ajuste de ser necesario de la matriz de necesidades y expectativas y solicitar su normalización al Sistema de Gestión. Se obtuvo el certificado de renovación de la certificación ISO 9001:2015 producto de la segunda auditoría de seguimiento de la auditoría externa del Ente Certificador Global Colombia. Se presentó al Departamento Administrativo de Planeación el seguimiento a los riesgos del proceso 21, se presentó seguimiento al PGT de las actividades del SGI. Se realizó capacitación del ciclo PHVA a las Dependencias que lo solicitaron en sus Planes de Mejoramiento. Se proyectaron y enviaron correos electrónicos requeridos para el correcto desempeño del Sistema de Gestión. Se realizó mesa de trabajo con el fin de tratar las Oportunidades de Mejora identificadas en la Auditoría de seguimiento por el ente certificador. Se realizó Inducción a todos los funcionarios nuevos del Municipio.

#### **Plataforma Estratégica del Municipio:**

Dando cumplimiento con los literales 4.3 Determinación del Alcance, 5.2 Política, y 6.2 Objetivos de calidad de la norma ISO 9001:2015, se actualizó la Plataforma Estratégica del Municipio y se llevó para aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del pasado 05 de septiembre-2024. Igualmente se dio aprobación por parte de este comité del Mapa de Procesos para la inclusión del Proceso 21 Fortalecimiento Organizacional.

#### **Auditorías Internas de Calidad 2024.**

Dando cumplimiento al numeral 9.2 de la Norma ISO 9001-2015 se llevó para aprobación y socialización el Plan y Programa de Auditorías 2024, al Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizado el 19 de marzo de 2024, donde se aprobaron 2 ciclos de auditorías el primero del 11 de abril al 30 de abril de 2024, y el segundo que se llevaría a cabo después de la aprobación de Plan de Desarrollo "Armenia con Más Oportunidades" del 04 de julio al 06 de septiembre. Desarrollándose el segundo ciclo de auditorías en el mes de octubre, dando así cumplimiento al Plan y Programa de Auditorías.

#### **Auditoría Externa 2024.**

La certificación ISO 9001 ayuda a las organizaciones a alcanzar el nivel de excelencia en sus productos, servicios y procesos internos. Implementar programas de Gestión de Calidad ayuda a las organizaciones a identificar puntos débiles, puntos fuertes, fallas y oportunidades de mejora.

Para la vigencia 2024, con el fin de dar continuidad a la certificación del Municipio, se llevó a cabo el proceso contractual para realizar la auditoria de seguimiento No.



2, de la certificación bajo la norma ISO 9001:2015, la cual se realizó en el mes de noviembre del 2024 y dando como resultado cero (0 ) no conformidades y 4 Oportunidades de Mejora, continuando así con la certificación del Municipio en la Norma ISO 9001:2015.

### SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO



En cumplimiento de la Política de servicio al Ciudadano se han adelantado las siguientes acciones:

#### **Política de Servicio al Ciudadano**

El Municipio de Armenia, en su nivel central, en su cumplimiento de sus deberes institucionales y legales, se compromete a identificar y caracterizar sus grupos de valor, con el fin de determinar sus necesidades y expectativas, para establecer sus estrategias y lineamientos dentro del marco del Modelo Integrado de Planeación y

Gestión – MIPG, para garantizar la prestación de un servicio eficiente, ágil y oportuno.

En atención a los lineamientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se han adelantado las siguientes actividades en pro de mejorar la atención al Ciudadano.

Desde el Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional, a través de la oficina del Servicio de Atención al Ciudadano S.A.C., se recibieron **59.381** (Cincuenta y nueve mil trescientos ochenta y uno) Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias P.Q.R.S.D., distribuidas con su respectivo Eje Temático a las diferentes dependencias de la Administración, así:

DEPENDENCIAS (Según la estructura organizacional de la entidad)	TOTAL PQRSD que ingresaron a su dependencia
Departamento Administrativo de Planeación	3093
Secretaría de Hacienda	9623
Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional	478
Departamento Administrativo Jurídico	357
Departamento Administrativo de Bienes y Suministros	433
Departamento Administrativo de Control Interno	59
Secretaría de Gobierno y Convivencia	1819



Secretaría de Desarrollo Social	400
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	59
Secretaría de Infraestructura	540
Comunicaciones	6
Secretaría de Salud	1113
Despacho Alcalde(sa)	78
Secretaría de Educación	29860
Secretaría de Tecnologías y las Comunicaciones - TIC	29
Secretaría de Tránsito y Transporte de Armenia	11418
Departamento Administrativo de Control Interno Disciplinario	16
<b>TOTAL</b>	<b>59381</b>

### **OBSERVACIONES:**

**CONSOLIDADO PQRSD:** El reporte se genera relacionando los tipos de PQRSD bajo una fecha establecida según su radicación.

<b>Indicador de cumplimiento</b>	<b>TFA = Cantidad de PQRSD resueltos en los términos legales respecto al tiempo (Finalizados A Tiempo)</b>
<b>Indicador de cumplimiento a nivel entidad:</b>	<b>TV+TF = Cantidad de PQRSD que cumplieron los términos legales respecto a su tiempo (TOTAL PQRSD VENCIDOS + TOTAL PQRSD FINALIZADOS)</b>
	Opera con la fórmula ya mencionada y utilizando los totales de las columnas: Total Finalizados a Tiempo (TFA), Total Vencidos (TV) y Total Finalizados (TF: finalizados a tiempo + finalizados justificados + finalizados vencidos)
	<b>Finalizados Justificados:</b> Los PQRSD justificados, corresponden a aquellos que se finalizan después de su fecha de vencimiento y tuvieron una finalización válida físicamente, así las cosas,

cada dependencia puede justificar sus PQRSD finalizados vencidos enviando un oficio al SAC solicitando dicha actividad. Se debe tener en cuenta que los PQRSD Finalizados Justificados no cuentan a favor de la dependencia y reducen el indicador de cumplimiento para la misma

Los datos presentados fueron recolectados a través del módulo de recepción de P.Q.R.S.D. integrado en la intraweb de la Alcaldía municipal; a fin de realizar un seguimiento del estado y la gestión de cada solicitud, asegurando así una respuesta oportuna y adecuada por parte de las diferentes áreas de la administración municipal.

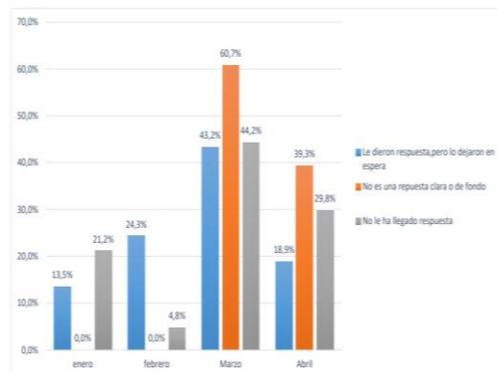
En cumplimiento con el derecho fundamental dentro de los términos establecidos por la Ley y conforme a los lineamientos del Programa de Transparencia y Ética Pública, entre otros.

Igualmente, se realizó el análisis de la tabulación de las encuesta de satisfacción de los ciudadanos en los diferentes puntos de atención de la Administración Municipal, así como de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (P.Q.R.S.D.) recibidas por la Alcaldía de Armenia; con el fin de medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios y trámites proporcionados. A través de este análisis, se busca identificar áreas de mejora y fortalecer los canales de comunicación y atención al ciudadano, promoviendo una gestión pública más eficiente y transparente, así:

### **Periodo de enero a abril de 2024**



## Encuesta Satisfacción al Ciudadano: Satisfacción de la respuesta al usuario



En la percepción de los ciudadanos que afirmaron estar poco satisfechos o nada satisfechos con las respuestas recibidas a sus PQRSD, se puede analizar que el mes de enero relativamente estuvo bajo el porcentaje, pero destaca que un (21,2%) no le ha llegado respuesta y en febrero el (24,3%) de los ciudadanos le dieron respuesta, pero lo dejaron en espera.

Para marzo y abril muestra problemas significativos, con un alto porcentaje de respuestas insatisfactorias o falta total de respuesta en la categoría de no es una respuesta clara o de fondo (60,7%) y (39,3%) respectivamente. Evidenciando que muchos ciudadanos están recibiendo respuestas insuficientes o quedando sin respuesta.

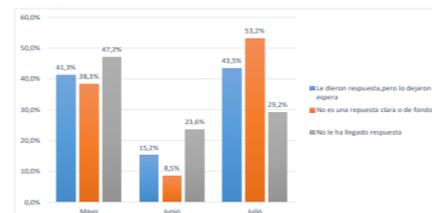
Si una PQRSD requiere más tiempo para resolverse, informar al ciudadano proactivamente sobre el estado y los plazos previstos, evitando dejarlo en espera sin información.



## Periodo de mayo a julio de 2024

## INFORME CONSOLIDADO SATISFACCIÓN MAYO A JULIO 2024

### Encuesta Satisfacción al Ciudadano: Satisfacción de la respuesta al usuario



En la percepción de los ciudadanos que afirmaron estar poco satisfechos o nada satisfechos con las respuestas recibidas a sus PQRSD, se puede analizar que el mes de junio relativamente estuvo bajo el porcentaje, pero destaca que un (23,6%) no le ha llegado respuesta y (15,2%) de los ciudadanos le dieron respuesta, pero lo dejaron en espera.

Para mayo y julio muestra problemas significativos, con un alto porcentaje de respuestas insatisfactorias o falta total de respuesta en la categoría de no es una respuesta clara o de fondo (38,3%) y (53,2%) respectivamente. Evidenciando que muchos ciudadanos están recibiendo respuestas insuficientes o quedando sin respuesta.

Si una PQRSD requiere más tiempo para resolverse, informar al ciudadano proactivamente sobre el estado y los plazos previstos, evitando dejarlo en espera sin información.



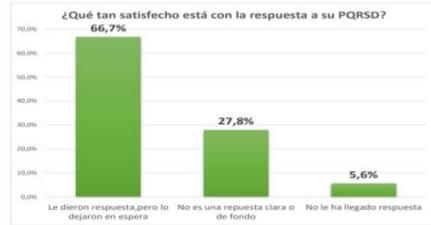
## Periodo de agosto de 2024



INFORME DE  
GESTIÓN  
2024

## INFORME CONSOLIDADO SATISFACCIÓN AGOSTO 2024

### Encuesta Satisfacción al Ciudadano: Satisfacción de la respuesta al usuario



En la percepción de los ciudadanos que afirmaron estar poco satisfechos o nada satisfechos con las respuestas recibidas a sus PQRSD. Los ciudadanos indican que recibieron una respuesta, pero fueron dejados en espera (66.7%), lo que quiere decir que, si bien se está brindando una respuesta inicial, el caso no se está resolviendo completamente o de manera satisfactoria.

El 27.8% de los ciudadanos consideran que la respuesta no es clara o de fondo, lo que puede indicar que las respuestas brindadas no brindan la solución a la solicitud original.

En la categoría no le ha llegado respuesta representa el (5.6%), se puede deducir que aun ahí solicitudes que hasta el momento no están siendo atendidas, se sugiere darles seguimiento a las solicitudes para que todas las PQRSD reciban respuesta en los tiempos de ley.



Periodo de septiembre de 2024

## INFORME CONSOLIDADO SATISFACCIÓN SEPTIEMBRE 2024

### Encuesta Satisfacción al Ciudadano: Satisfacción de la respuesta al usuario



De acuerdo con las encuestas realizadas, en la sección de observaciones, los ciudadanos proporcionaron comentarios adicionales sobre el servicio recibido. Las observaciones más destacadas se centraron en tres áreas clave:

Mejoramiento en las taquillas de atención, muchos ciudadanos señalaron la necesidad de realizar cambios en la infraestructura, debido que muchas veces no se pueden comunicar o escuchar de forma asertiva con el funcionario que les está brindando la atención. ya que el servicio en las taquillas podría ser más eficiente y amigable para los usuarios.

Buena atención de los funcionarios, de manera positiva, varios ciudadanos destacaron la calidad de la atención brindada por los funcionarios. Este es un aspecto favorable, ya que refleja que el personal tiene una actitud de servicio adecuada y es percibido como atento y dispuesto a ayudar.

Demora en los trámites en la alcaldía municipal, la lentitud en los procesos administrativos fue una queja recurrente. Los ciudadanos expresaron frustración debido a los tiempos prolongados que toman los trámites en la alcaldía. Este aspecto se convierte en una barrera para una experiencia satisfactoria y sugiere la necesidad de revisar y optimizar los procedimientos para reducir el tiempo de respuesta.



Periodo de octubre de 2024



INFORME DE  
GESTIÓN  
2024

## INFORME CONSOLIDADO SATISFACCIÓN OCTUBRE 2024

### Encuesta Satisfacción al Ciudadano: Satisfacción de la respuesta al usuario



De acuerdo con las encuestas realizadas, en la sección de observaciones, los ciudadanos proporcionaron comentarios adicionales sobre el servicio recibido. Las observaciones más destacadas fueron buena atención de los funcionarios, representa una parte significativa, lo que indica que los usuarios reconocen un trato amable o adecuado por parte del personal encargado.

Demora en los trámites, es el punto crítico señalado en el gráfico, sugiriendo que, aunque atención sea la adecuada, los tiempos de resolución son demasiado largos, lo que afecta negativamente la experiencia del usuario.



### Periodo de noviembre de 2024

## INFORME CONSOLIDADO SATISFACCIÓN NOVIEMBRE 2024

### Encuesta Satisfacción al Ciudadano: Satisfacción de la respuesta al usuario



De acuerdo con las encuestas realizadas, en la sección de observaciones, los ciudadanos proporcionaron comentarios adicionales sobre el servicio recibido. Las observaciones más destacadas se centraron en tres áreas clave:

Mejoramiento en las taquillas de atención, muchos ciudadanos señalaron la necesidad de realizar cambios en la infraestructura, debido que muchas veces no se pueden comunicar o escuchar de forma asertiva con el funcionario que les está brindando la atención, ya que el servicio en las taquillas podría ser más eficiente y amigable para los usuarios.

Buena atención de los funcionarios, de manera positiva, varios ciudadanos destacaron la calidad de la atención brindada por los funcionarios. Este es un aspecto favorable, ya que refleja que el personal tiene una actitud de servicio adecuada y es percibido como atento y dispuesto a ayudar.

Demora en los trámites en la alcaldía municipal, la lentitud en los procesos administrativos fue una queja recurrente. Los ciudadanos expresaron frustración debido a los tiempos prolongados que toman los trámites en la alcaldía. Este aspecto se convierte en una barrera para una experiencia satisfactoria y sugiere la necesidad de revisar y optimizar los procedimientos para reducir el tiempo de respuesta.



Sin embargo, persisten retos importantes en la mejora de la eficiencia, calidad y registro de la información que deben ser abordados para optimizar la experiencia de los usuarios.

Comunas como Rufino José cuervo, san José, centenario y libertadores muestran la mayor participación, Comunas con participación moderada y la zona rural requieren estrategias adicionales para mejorar la accesibilidad con la administración municipal. Los rangos de 29 a 55 años 42,2% y más de 55 años



INFORME DE  
GESTIÓN  
2024

36,1% son los principales usuarios de los servicios, evidenciando la necesidad de crear canales especializados para adultos mayores, 13,0% el grupo menor de 18 años tiene baja participación, como era de esperarse. La predominancia de solicitudes verbales 63,4% refleja accesibilidad, pero limita la trazabilidad.

Es necesario promover el uso de solicitudes formales por escrito para mejorar el seguimiento y la resolución. Si bien el 44.9% de las solicitudes se resuelven en menos de 5 minutos, existe un 20.5% de solicitudes con tiempos superiores a 10 minutos.

### COMUNICACIONES Y PROTOCOLO

Para la presente vigencia la actividad de Comunicaciones, en miras de dar cumplimiento a los preceptos de nuestra constitución política de 1991 el proceso comunicativo debe permitir que los gobernantes y funcionarios públicos conozcan de primera mano las necesidades de las comunidades, para que a partir de allí orienten sus acciones en pro de su desarrollo integral, la solución de sus principales problemas y una mejor calidad de vida, a su vez, en cumplimiento de la nueva ley En virtud de la ley 2345 de 2023 - *Por medio de la cual se implementa el manual de identidad visual de las entidades estatales*” el Municipio de Armenia diseño y realizo todo el proceso de aprobación de su nuevo Manual de Identidad visual para ser adoptado posteriormente mediante el decreto , 672 del 30 de abril de 2024 publicado en la gaceta Municipal no.2957 de la misma fecha.

En dicho Manual se contempla la imagen como la proyección de la identidad de la Administración Municipal como un todo, la comunicación que en este caso se debe gestionar, está direccionada a visibilizar una multiplicidad de actos que se integran en la mente de los públicos externos. Así que esta línea no solo depende de la planeación

estratégica, sino también de otros aspectos que muchas veces se presentan sin intención comunicativa; Por ello se realizó un trabajo comunicacional y publicitario para generar unos rasgos de identificación unánimes para el Municipio de Armenia constituyendo de esta manera una marca institucionalizada.

Teniendo en cuenta este moderno panorama de la comunicación pública, para el periodo 2024-2027 además de la adopción del manual mencionado , nos encontramos en mesas de trabajo para la actualización del nuevo plan estratégico de comunicaciones en el que se propende el efectivo flujo de comunicación en los medios propios (intranet, carteleras, tableros digitales , boletines internos, correos electrónicos institucionales) y externos ( Facebook, X, Instagram, YouTube, página web [www.armenia.gov.co](http://www.armenia.gov.co), entre otros)

A corte de 31 de diciembre de 2024 la actividad de Comunicaciones ha realizado:

PRODUCTO	2024 (del 01 de enero al 31 de Agosto de 2024)
<b>BOLETINES DE PRENSA Difundidos en página web y grupos de WhatsApp</b>	241
<b>COMUNICADOS - Difundidos en página web y grupos de WhatsApp</b>	40
<b>PUBLICACION DE GACETAS- en página web</b>	128

Dichos productos en lo que va de la vigencia 2024 suman más de 800 publicaciones dadas a conocer en todos los canales internos y externos del Municipio teniendo un impacto en seguidores de las redes oficiales de la siguiente manera:



RED	Impacto desde el 01 de enero al 31 de Agosto de 2024
FACEBOOK	70.522
X	16.457.
INSTAGRAM	20.190.

### Noticias Principales

#### Noticias



Gracias a estos productos se ha logrado una mayor conexión entre la comunidad y el gobierno local empleando herramientas de comunicación como lo son los mupis, la página web, las diferentes cadenas de WhatsApp, etc. Dando como resultado el lanzamiento de programas especiales como “De tu mano con la alcaldía” “Que hacer en Armenia” el cual consiste en salir a las calles a recopilar dudas que tengan los cuyabros y el mismo alcalde es quien las responde a través de las redes sociales.

### CAMPAÑAS PUBLICITARIAS

En el periodo del 1 de enero de 2024 al 31 de agosto de 2024 se produjeron 6

Dichos productos en lo que va de la vigencia 2024 suman 1998 publicaciones dadas a conocer en todos los canales internos y externos del Municipio teniendo un impacto en seguidores de las redes oficiales de la siguiente manera:



campañas: 1. Movámonos diferente, 2. Alcaldía de tu mano,3. Prevención Dengue,4. Ni por miedo ni por lástima,5. Día sin carro y sin moto,6. No coma cuento



### PLAN DE MEDIOS

En la actualidad nos encontramos en el proceso de contratación para la adquisición de un operador para el plan de medios publicidad BTL y ATL , dicho plan es una herramienta estratégica de comunicación trazada para optimizar la inversión en

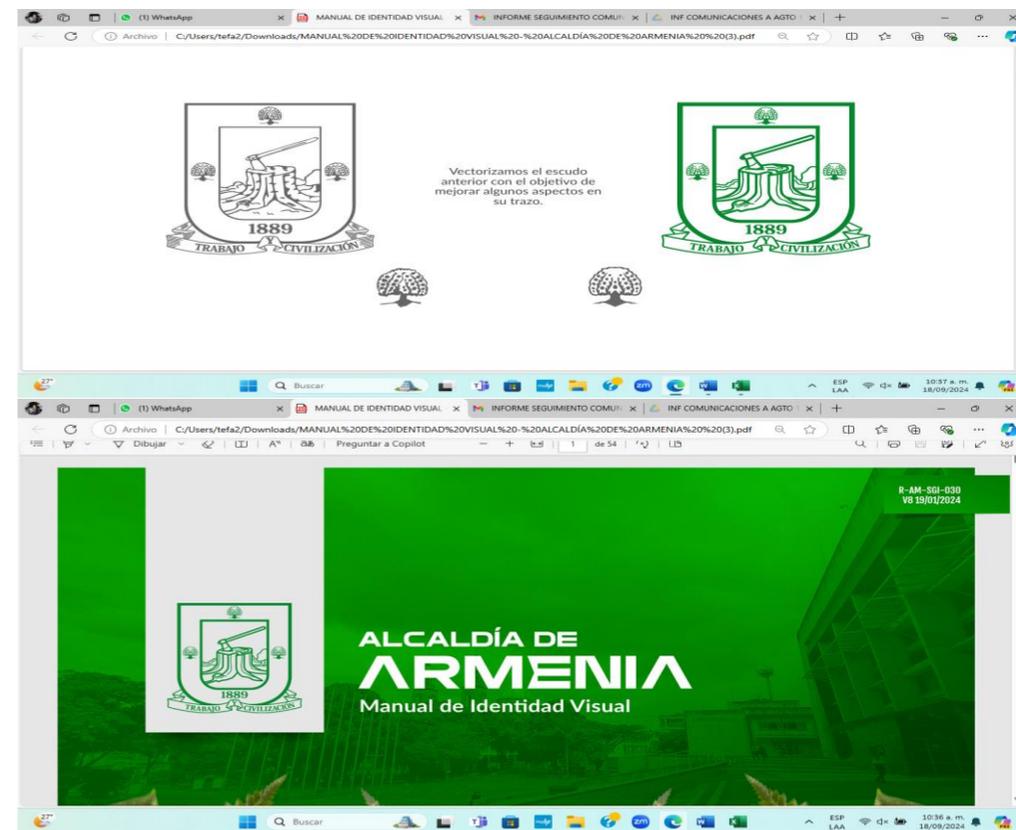


medios de comunicación y maximizar el impacto de los mensajes institucionales, funciona como una hoja de ruta que guía las acciones de comunicación de la entidad, asegurando una alineación efectiva con sus objetivos estratégicos y público objetivo. Esta herramienta bien elaborada es crucial para las entidades públicas con el objetivo de fortalecer su comunicación, mejorar su imagen institucional y alcanzar sus objetivos estratégicos de manera efectiva.

Es pertinente resaltar la importancia de contar con un plan de medios al interior de una entidad pública, ya que este permite que se tenga mayor transparencia y comunicación clara coadyuvando a que la información se transmita de la mejor manera al público, lo cual es sustancial para mantener la confianza y credibilidad de la entidad. Propendiendo con ello gestionar un mayor alcance identificando los canales de comunicación más adecuados para lograr que los mensajes lleguen de manera efectiva, esto a su vez permite legitimidad y confianza en la entidad pública gestionando y protegiendo la reputación de la misma, sin mencionar la garantía de la participación ciudadana, es decir, un plan de medios bien estructurado contribuye significativamente al éxito de las iniciativas y programas de una entidad pública.

Este plan busca con las publicaciones sobre las actuaciones administrativas desarrolladas por la administración Municipal de Armenia, una mayor cobertura para que puedan ser conocidas por la comunidad generando una conciencia pública más amplia, fomentando la participación ciudadana en las diferentes actividades, eventos oficiales y su vez se den cuenta de los múltiples beneficios que brinda el Gobierno Municipal para ellos; a su vez, el plan de medios puede potenciar el impacto en el cambio social al influir en la opinión pública al dar a conocer de primera mano el desarrollo de las diferentes políticas, abordando temas clave y promoviendo las soluciones que da la administración a diario a las diferentes problemáticas sociales que se presentan a través de las publicaciones (cuñas, notas radiales, pautas, entrevistas televisivas, entre muchas otras),

generando un sentido de pertenencia por el Municipio de Armenia que facilita la adopción de las estrategias vinculadas al cambio de comportamiento social.



Presentado por:

Andrés Alberto Campuzano Castro  
Director Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional



INFORME DE  
**GESTIÓN**  
2024