



**INFORME
DE GESTIÓN**

→ 2025

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional

INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA 2025
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE FORTALECIMIENTO
INSTITUCIONAL
ALCALDÍA MUNICIPAL DE ARMENIA

El Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional ejecuta en la vigencia 2025 el **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 cuenta con el proyecto “Fortalecimiento Institucional con más oportunidades”, que abarca 5 productos y 16 actividades.

En el Sistema de Gestión Integrado del Municipio de Armenia, el Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional ejecuta 3 procesos a saber:

PROCESO No. 11 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

OBJETIVO: Garantizar una atención ciudadana eficaz en la Alcaldía de Armenia, mediante la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) a través de los diferentes canales (Presencial, página web, correo institucional, chat, IntraWEB); así como la planificación, organización y manejo técnico-administrativo de la documentación institucional desde su origen hasta su disposición final, con el fin de facilitar su conservación, consulta y promover la mejora continua del servicio.

El proceso 11, servicio de atención al ciudadano, se enfoca en brindar orientación y gestionar de manera eficaz la atención al ciudadano, a través de los diferentes canales de atención (presencial, página web, correo institucional, chat, intraweb)

#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más
oportunidades.

además de coordinar la gestión, organización, control y conservación del patrimonio documental de la administración municipal. Esto permite fomentar la transparencia en la gestión pública y garantizar el acceso a los archivos como una herramienta para proteger los derechos de los ciudadanos, los servidores públicos y otras entidades del Estado. Asimismo, se trabaja en la recuperación, preservación y difusión del patrimonio documental de la nación en diferentes formatos, como fuente de memoria e identidad cultural. A través de los archivos, se promueve el gobierno abierto (transparencia, colaboración y participación) y se fortalece el control social de la gestión pública.

En el proceso 11, con relación a las actividades relacionadas con el Archivo central, en el proyecto de **Fortalecimiento Institucional con más oportunidades** se ejecuta el producto “**Sistema de gestión documental implementado**”, desarrollando actividades como la elaboración e implementación del Plan Institucional de Archivo de la Entidad - PINAR con su respectivo monitoreo y seguimiento y la elaboración, aplicación y seguimiento del Plan de Gestión Documental.

En este marco, se desarrollan y ejecutan actividades administrativas y técnicas para la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por la Alcaldía de Armenia, desde su origen hasta su disposición final, con el objetivo de facilitar su acceso y conservación.

El proceso 11 ha sido actualizado y actualmente cuenta con un total de 57 formatos normalizados bajo el nuevo código, reflejando los ajustes necesarios para el desarrollo de las funciones del Servicio de Atención al Ciudadano, los cuales son:

Visitas y Actividades del Archivo Central:

Desde el Archivo Central, se han realizado un total de 103 visitas a los archivos de gestión, siendo las más frecuentes las realizadas al Departamento



Administrativo de Fortalecimiento Institucional. Asimismo, se han llevado a cabo 16 actas de reunión, 24 actas de inspección y 11 capacitaciones relacionadas con la gestión documental. Es importante señalar que la disminución en el número de actividades realizadas se debe principalmente a la insuficiencia de personal que labora en esta área, lo cual ha limitado la capacidad de atender un mayor número de visitas y capacitaciones de manera efectiva.

Registro Visitas:



Capacitaciones de archivo

Se realizaron capacitaciones a los gestores documentales y personal de apoyo, responsables de los archivos de gestión de cada dependencia de la Alcaldía y así poder darle un orden en cuanto a la organización de las carpeta, foliación y limpieza a cada expediente y mantener en práctica el Acuerdo 001/2024, Ley 594/00 y demás normatividad aplicable a cada uno de los documentos.

#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más
oportunidades.

Se explicó las funciones y requisitos que tiene los gestores documentales, 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 aplicación de las Tablas de Retención Documental – TRD de cada una de las dependencias de la alcaldía de Armenia, diligenciamiento de formatos normalizados, foliación de los documentos, depuración, Instructivo de Limpieza documental, y el FUID (Formato Único de Inventario Documental).



Visitas de inspección

Durante la vigencia 2025 proceso 11- se realizaron 24 visitas a algunas dependencias, ya que se está presentando el deterioro de la documentación



debido a las condiciones ambientales y locativas de los archivos de gestión de la Administración Municipal.

Se realiza la medición de la temperatura y de las condiciones ambientales para que así cada dependencia solicite al departamento Administrativo de Bienes y Suministros las debidas adecuaciones.



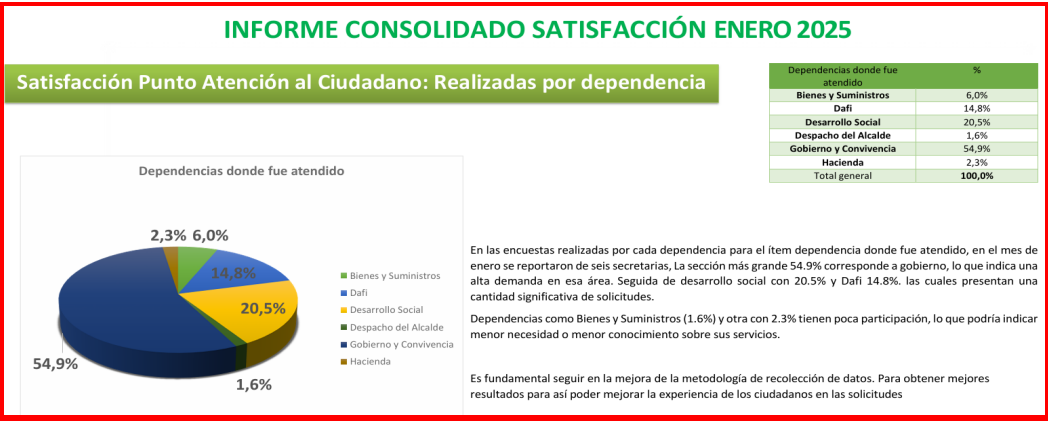
SEGUIMIENTO Y REVISION DE VISITAS EJECUTADAS

Se informa que, durante el período evaluado, se han realizado visitas a los archivos de gestión de las diferentes dependencias de la Alcaldía de Armenia. Sin embargo, debido a la limitación de personal en el Archivo Central, la persona encargada de efectuar dichas visitas tuvo que asumir, de manera simultánea, funciones de apoyo en la atención a los usuarios que acudían a estas instalaciones.

Es de aclarar que para realizar las visitas se hace necesario del personal que al menos tengan nociones de archivo y así poder dar cumplimiento a la Ley 594/00, acuerdo 01 de 2025 y el decreto 1080 para poder garantizar el adecuado manejo documental conforme a los lineamientos del Sistema Institucional de Archivos.

#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más oportunidades.

SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO



Conclusión

El análisis de la atención brindada por la alcaldía municipal en el mes de enero refleja una alta demanda en la Secretaría de Gobierno, Desarrollo Social y DAFI, lo que indica la necesidad de fortalecer la capacidad de respuesta en estas dependencias. Asimismo, las comunas con mayor participación, como Rufino José Cuervo y San José, deben seguir siendo priorizadas, mientras que se recomienda impulsar estrategias para fortalecer el acercamiento con zonas de menor participación, incluyendo municipios aledaños y la zona rural.

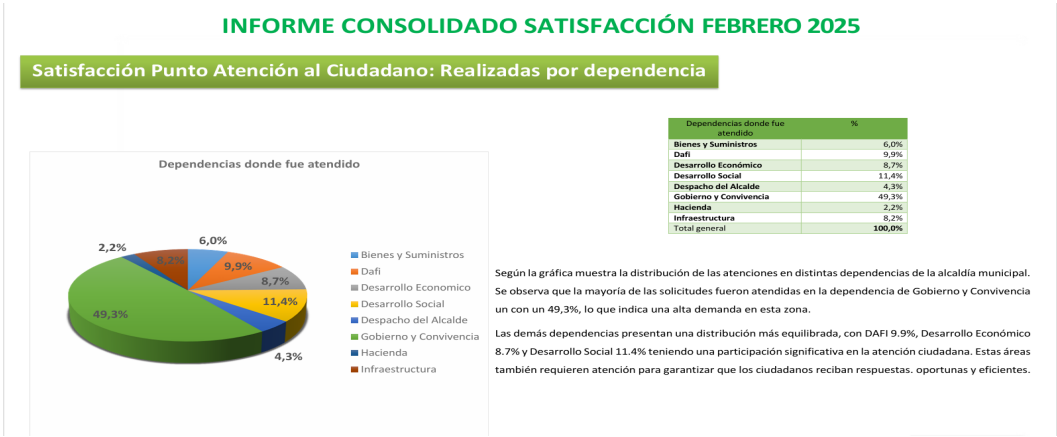
En cuanto a la distribución por edad, se evidencia que los adultos y adultos mayores son los principales usuarios de los servicios, lo que sugiere la importancia de diseñar estrategias focalizadas en sus necesidades. También se observa una baja participación de los jóvenes y menores de 18 años, lo que puede responder a su menor relación con trámites administrativos. Un aspecto



clave identificado es la falta de registro de datos en algunas solicitudes, lo que puede generar deficiencias en la gestión de la información. Se recomienda reforzar la capacitación del personal para mejorar la precisión en la recolección de datos.

No obstante, la gestión de PQRSD presenta desafíos importantes, como el porcentaje de solicitudes sin respuesta o con respuestas poco claras, lo que puede afectar la confianza ciudadana. Si bien el 64.9% de las solicitudes fueron atendidas a tiempo, el 50% de quienes se declararon insatisfechos mencionaron que no recibieron respuesta o que esta no fue clara. Para mejorar en este aspecto, es clave reforzar la transparencia y efectividad en la resolución de solicitudes.

En general, la alcaldía municipal muestra un desempeño positivo en la atención al ciudadano, con tiempos de respuesta aceptables y una percepción de servicio amable y eficiente. Sin embargo, es fundamental seguir optimizando la recopilación de datos, reducir los tiempos de espera en PQRSD y garantizar respuestas completas y claras para aumentar la confianza y satisfacción de la comunidad.

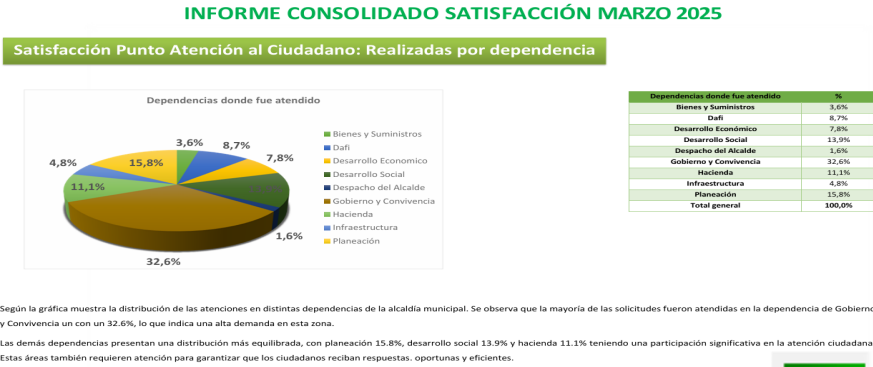


Conclusión

El análisis de las estadísticas de atención ciudadana en la Alcaldía Municipal durante el mes evaluado permite identificar importantes fortalezas, así como áreas de mejora urgente en la gestión de las PQRSD.

Se evidencia una alta concentración de atención en la secretaría de gobierno y convivencia 49,3%, lo cual sugiere una fuerte demanda hacia esta dependencia, principalmente por parte de adultos y jóvenes. Desde la perspectiva geográfica, las comunas Rufino José cuervo y centenario concentran el mayor número de ciudadanos atendidos, posiblemente por su densidad poblacional o por una mayor generación de solicitudes.

Un aspecto crítico identificado es la falta de respuesta oportuna a las PQRSD, un 60 % no respondió si su solicitud fue atendida a tiempo y un 18 % afirmó que no lo fue, lo que refleja debilidades en los mecanismos de seguimiento y cumplimiento. Aunque la mayoría de quienes sí recibieron respuesta expresan estar satisfechos 98%, la existencia de un grupo que no recibió ninguna respuesta 100% en ciertos casos revela una grave falla en la atención institucional. Finalmente, se detectan deficiencias en la recolección de datos, como lo demuestra el alto porcentaje de "No responde" en varias categorías, lo cual impide una evaluación más precisa y completa del servicio brindado.



Conclusión

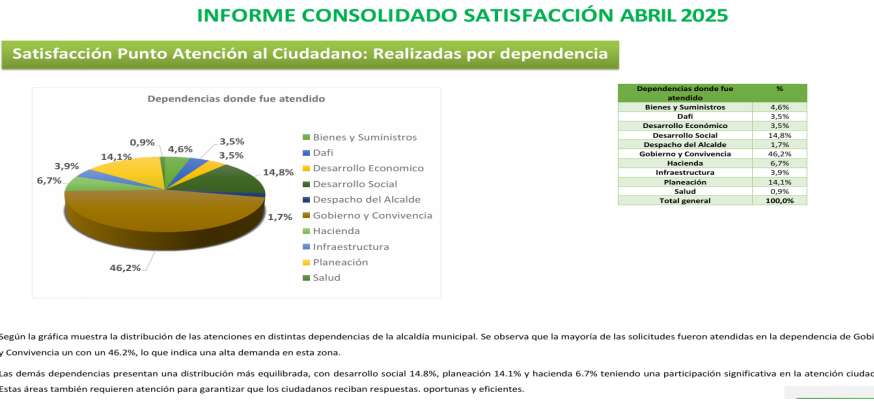
El análisis de la atención ciudadana en la Alcaldía Municipal durante el periodo evaluado refleja importantes fortalezas en la gestión de las PQRSD, así como áreas críticas que requieren atención y mejora. Se destaca positivamente el alto nivel de satisfacción de los ciudadanos, con un 81,2% calificando el servicio como excelente y por otra parte una calificación del 100% en donde manifiestan estar satisfechos con la respuesta a sus solicitudes, lo cual evidencia una atención

#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más oportunidades.

amable, respetuosa y eficaz por parte del personal. Además, los tiempos de respuesta inmediatos (entre 1 y 10 minutos) en el 70,2% de los casos, reflejan una capacidad operativa eficiente.

Sin embargo, persisten desafíos importantes. La dependencia de Gobierno y Convivencia concentra la mayor demanda 32,6% y requiere refuerzos estructurales y operativos para no verse sobrecargada. La falta de respuesta en aspectos clave, como el seguimiento al tiempo de respuesta de las PQRSD 79,7% no respondió, evidencia un vacío de información que limita la medición precisa de la eficiencia institucional.

En conjunto, los resultados sugieren que, aunque la atención ciudadana cuenta con niveles de calidad destacables, es indispensable fortalecer los mecanismos de recolección de datos, promover el conocimiento de los diferentes tipos de PQRSD y mejorar la trazabilidad de las solicitudes. Además, se recomienda realizar seguimientos periódicos que permitan detectar oportunidades de mejora y ajustar estrategias con base en evidencia actualizada.



Conclusión

El análisis de la atención ciudadana en la Alcaldía Municipal durante el mes de abril evidencia avances importantes en aspectos como el trato recibido, los tiempos de atención inicial y la comprensión del proceso de radicación de solicitudes. Sin embargo, también se identifican serias deficiencias en la gestión, seguimiento y respuesta efectiva de las PQRSD.

El alto porcentaje de solicitudes sin respuesta 73,1% y la proporción de respuestas poco claras o incompletas 23,1% reflejan una falla estructural en el sistema de atención, que compromete la confianza ciudadana y la eficiencia administrativa. A esto se suma una baja participación de ciertos grupos etarios y territorios, como los jóvenes entre 18 y 28 años, menores de edad, zonas rurales y comunas con baja representación, lo cual evidencia barreras de acceso, comunicación o falta de inclusión territorial.

Si bien dependencias como Gobierno y Convivencia y Desarrollo Social concentran la mayor carga de atención, se hace evidente la necesidad de redistribuir esfuerzos y mejorar la coordinación interinstitucional para garantizar cobertura y calidad en todas las áreas. También preocupa el alto porcentaje de ciudadanos que no responden ciertas preguntas, lo que limita el análisis y sugiere una mejora en la forma de recolección de datos.

Es destacable que el 89,2% de los ciudadanos perciban el trato como respetuoso y diligente, así como que más del 75% sean atendidos en menos de 10 minutos. No obstante, estos avances se ven opacados por la baja satisfacción general con las respuestas recibidas y los fallos en el cumplimiento de los tiempos de respuesta estipulados.

Se recomienda, fortalecer los canales formales de radicación y seguimiento de PQRSD, garantizar trazabilidad y responsabilidad institucional en cada caso y

#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más
oportunidades.

mejorar la calidad de las respuestas, enfocándolas en la solución efectiva de los requerimientos ciudadanos.



Conclusión

Con base en los datos recolectados durante el mes de mayo de 2025 mediante encuestas aplicadas a los ciudadanos, se evidencia un panorama claro sobre el comportamiento de la atención al ciudadano en los puntos establecidos por la administración municipal.

En primer lugar, las dependencias con mayor carga de atención son Gobierno y Convivencia 39,6% y Hacienda 17,2%, concentrando juntas más del 56% de las interacciones ciudadanas. Este comportamiento se asocia a temas de orden público, convivencia, seguridad y obligaciones tributarias, lo cual sugiere la



necesidad de fortalecer su capacidad operativa, mejorar los canales de atención y asegurar tiempos de respuesta eficientes.

Adicionalmente, dependencias como Planeación 9,1%, Desarrollo Social 10,2 y DAFI 8,5% también tienen una participación destacada, posiblemente asociada a programas sociales, desarrollo urbano y subsidios. Por otro lado, áreas como Salud, Jurídica, TIC, Control Interno Disciplinario e Infraestructura presentan porcentajes bajos de atención, lo que puede deberse a una menor demanda directa, funciones internas o baja visibilidad. Se recomienda revisar si su nivel de atención es proporcional a su función institucional y, de ser necesario, fortalecer su presencia frente al ciudadano.

En cuanto a la procedencia geográfica, las comunas 8 libertadores, 2 Rufino José Cuervo y 9 Los Fundadores agrupan más del 43% de los encuestados, lo que indica una alta concentración de necesidades o una mayor densidad poblacional. Este dato debe servir de base para planear estrategias territoriales como ferias de servicios, jornadas móviles o refuerzo de puntos de atención en las zonas con mayor demanda. La baja participación en la comuna 3. Alfonso López, 5,8% también sugiere revisar posibles barreras de acceso o presencia institucional.

Desde el punto de vista demográfico, la franja etaria más activa en la interacción con la administración fue la de 29 a 55 años 48,2%, seguida por los mayores de 55 años 34,6%, ambos reflejan el compromiso de la población adulta con la gestión pública. Sin embargo, la baja participación de jóvenes y menores de edad sugiere la necesidad de fortalecer canales digitales y estrategias de comunicación adaptadas a estos grupos, especialmente desde las dependencias que podrían generar mayor interés juvenil, como TIC, Planeación y Cultura.

El tipo de solicitud más frecuente continúa siendo la petición 96,4%, lo que indica que la ciudadanía busca principalmente información, trámites y documentos. Aunque es positivo que se utilicen los canales institucionales, también representa

una oportunidad para educar a la ciudadanía sobre los diferentes tipos de PQRSD y fomentar una participación más activa en la gestión pública.

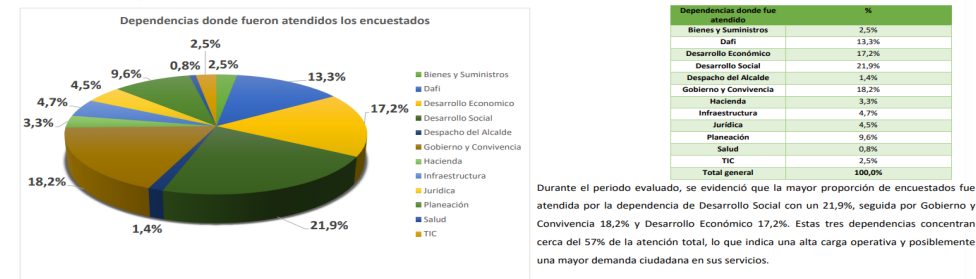
En relación con la calidad del servicio, los resultados son ampliamente favorables:

- El 90% de los ciudadanos calificó el trato recibido como respetuoso, amable y diligente.
- El 85,8% evaluó la atención como excelente
- El 92,7% manifestó estar satisfecho con la respuesta recibida a su solicitud.

Estos indicadores reflejan una atención cercana, humana y profesional por parte del personal, lo cual debe destacarse como un logro institucional y un punto de partida para mantener y reforzar la cultura de servicio.

INFORME CONSOLIDADO SATISFACCIÓN JUNIO 2025

Satisfacción Punto Atención al Ciudadano: Realizadas por dependencia



Durante el periodo evaluado, se evidenció que la mayor proporción de encuestados fue atendida por la dependencia de Desarrollo Social con un 21,9%, seguida por Gobierno y Convivencia 18,2% y Desarrollo Económico 17,2%. Estas tres dependencias concentran cerca del 57% de la atención total, lo que indica una alta carga operativa y posiblemente una mayor demanda ciudadana en sus servicios.

La dependencia DAFI también se destaca con un 13,3%, ubicándose dentro del grupo de las cinco dependencias con mayor interacción directa con la ciudadanía, lo que refleja su protagonismo en procesos de atención, especialmente si se considera su subdependencia SAC (Servicio de Atención al Ciudadano).

En contraste, se observan niveles muy bajos de atención en otras dependencias como Salud 0,8%, Despacho del Alcalde 1,4% y Jurídica 4,5%, lo cual podría estar relacionado con un bajo flujo de usuarios, un acceso más restringido a los servicios, o simplemente una menor cobertura en los procesos de encuestas.

#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más oportunidades.



Conclusión

Durante el periodo evaluado, se logró identificar un panorama detallado de la atención ciudadana prestada por las distintas dependencias de la administración municipal. Los datos evidencian que las áreas de Desarrollo Social, Gobierno y Convivencia, y Desarrollo Económico concentraron más del 57% de la atención total, reflejando una alta demanda ciudadana en sus servicios. Asimismo, la dependencia DAFI, a través de su área SAC, mostró un papel destacado con un 13,3%, consolidándose como uno de los canales principales de interacción directa con la comunidad.

Desde el punto de vista territorial, las comunas Rufino José Cuervo, Quimbaya, Centenario y San José fueron las más activas en participación, lo cual permite identificar focos geográficos de mayor demanda institucional. No obstante, una limitante importante es que el 23,8% de los encuestados no indicó su lugar de procedencia, afectando la precisión del análisis geográfico. Esto sugiere la necesidad de fortalecer el diseño del instrumento de recolección de datos y asegurar que los campos clave sean obligatorios.

En cuanto al perfil etario, el grupo entre 29 y 55 años representó el 47,3% de los ciudadanos atendidos, seguido por mayores de 55 años (36,5%). Esta sobre representación de adultos evidencia que los servicios municipales tienen mayor impacto entre personas de edad media y adulta mayor, posiblemente por su mayor frecuencia en trámites presenciales. Por su parte, la población joven (18-28 años) tuvo una participación más baja (14,7%), mientras que los menores de edad estuvieron prácticamente ausentes, lo cual es esperable por restricciones legales.

La modalidad de atención muestra una fuerte preferencia por solicitudes verbales (57,8%), en comparación con las escritas (33,1%). Esta tendencia evidencia la necesidad de atención directa y personalizada por parte de los ciudadanos, lo

cual resalta la importancia de contar con personal capacitado y puntos de atención accesibles.

Uno de los puntos más positivos del informe es el alto nivel de satisfacción con el trato recibido: el 99,5% de los encuestados reportó haber sido tratado con respeto, amabilidad y diligencia, reflejando un excelente desempeño del talento humano en primera línea de atención. Igualmente, el 89% consideró claras las instrucciones para radicar una PQRSD, lo que muestra un sistema mayormente comprensible.

En relación con los tiempos de atención, los resultados fueron favorables: el 43,9% fue atendido en menos de 5 minutos, y un 31,2% entre 5 y 10 minutos, lo cual indica agilidad y eficiencia operativa. Sin embargo, debe prestarse atención a los casos que superan los 15 minutos (8,6%), ya que pueden generar percepciones negativas.

Por último, si bien el 99,2% de las solicitudes fueron clasificadas como peticiones, lo cual permite estandarizar los procesos, se identificó que el 66,7% de los encuestados recibió una respuesta, pero fue dejado en espera, y el 33,3% no recibió ninguna respuesta, lo que representa una falla grave en el seguimiento y cierre de los casos. Esto debe abordarse mediante acciones de mejora en la calidad de las respuestas, fortalecimiento de los protocolos de atención y capacitación continua al personal.

Igualmente, la información contenida en este informe proviene del módulo de recepción de PQRSD integrado en la intraweb de la Alcaldía Municipal, una herramienta tecnológica diseñada para centralizar y organizar de manera eficiente las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas por la ciudadanía.

INFORME CONSOLIDADO SATISFACCIÓN JULIO 2025

Satisfacción Punto Atención al Ciudadano: Realizadas por dependencia



Dependencias donde fue atendido	%
Bienes y Suministros	3,0%
Dafí	4,7%
Desarrollo Económico	5,5%
Desarrollo Social	8,8%
Despacho del Alcalde	1,4%
Gobierno y Convivencia	50,1%
Hacienda	3,0%
Infraestructura	1,8%
Jurídica	4,7%
Planeación	17,0%
Total general	100,0%

El 50,1% de los encuestados fueron atendidos en la dependencia de Gobierno y Convivencia, siendo la de mayor concentración. Le siguen Planeación con el 17% y Desarrollo Social con 8,8%, lo que refleja que estas áreas concentran gran parte de la interacción ciudadana. Las demás dependencias presentan porcentajes menores al 6%, destacándose Desarrollo Económico 5,5%, Jurídica 4,7% y DAFI 4,7%. Por su parte, dependencias como Despacho del Alcalde 1,4%, Hacienda 3% e Infraestructura (1,8%) muestran una participación reducida.

Conclusión

El análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana sobre el proceso de atención de PQRSD refleja unos claros patrones de participación, percepción del servicio y eficiencia en la gestión de solicitudes. En términos generales, se evidencia una alta concentración de la interacción ciudadana en áreas específicas, una marcada participación de distintos grupos poblacionales y comunas, así como fortalezas notables en la atención presencial, pero debilidades críticas en la gestión de respuestas y seguimiento de trámites. En primer lugar, la distribución de la demanda institucional está altamente enfocada, con el 50,1% de los usuarios atendidos en Gobierno y Convivencia, seguido de Planeación 17% y Desarrollo Social 8,8%, mientras que las demás

dependencias presentan niveles de interacción reducidos. Esto muestra que ciertos procesos administrativos y sociales concentran la mayor carga operativa, lo que exige priorizar recursos en estas áreas para mantener estándares de calidad y tiempos de respuesta adecuados.

Desde la perspectiva territorial, la participación ciudadana está desbalanceada, destacando Rufino José Cuervo 12,2% como la comuna con mayor representación, mientras que zonas como la rural 1,4% tienen mínima participación. El alto porcentaje de no respuesta 23,1% en esta categoría limita la capacidad de planificación territorial y evidencia la necesidad de reforzar estrategias de inclusión, representatividad y cobertura en el proceso de recolección de datos.

En cuanto al rango de edad, el estudio confirma que la población adulta 29-55 años concentra la mayoría de interacciones 51,4%, seguida por adultos mayores 34,3%, mientras que los jóvenes 11,9% y menores 1,8% tienen una participación mínima. Este patrón revela un sesgo etario importante, que, aunque refleja el compromiso cívico de los adultos, plantea el reto de vincular a las nuevas generaciones a los procesos de participación institucional para fortalecer la cultura ciudadana a largo plazo. El canal preferido de interacción es la solicitud de información verbal 56,3%, lo que indica que los ciudadanos valoran la atención personal y directa, mientras que el canal escrito 36,9% sigue siendo relevante para procesos que requieren trazabilidad.

Los indicadores de calidad del servicio reflejan fortalezas destacadas: el 98,7% de los usuarios calificó el trato recibido como respetuoso, amable y diligente, y el 87,2% calificó el servicio como excelente. Los tiempos de espera también se mantienen eficientes, con un 57% de usuarios atendidos en menos de 5 minutos. Estos datos posicionan el Punto de Atención al Ciudadano como un referente de servicio público eficiente y confiable.

#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más oportunidades.



INFORME CONSOLIDADO SATISFACCIÓN AGOSTO 2025

Satisfacción Punto Atención al Ciudadano: Realizadas por dependencia



En el mes de agosto de 2025, el análisis de satisfacción en el Punto de atención al ciudadano evidencia que la mayor concentración de encuestas se registró en la dependencia de gobierno y convivencia con un 28,9%, seguida de TIC con 12,5% y jurídica con 11,9%, lo que refleja que más de la mitad de la interacción ciudadana se concentra en estas tres áreas, convirtiéndose en puntos estratégicos para fortalecer la gestión institucional; dependencias como planeación 10,6% y Desarrollo Social 9,4%. Mantienen una participación intermedia que denota una atención constante, mientras que áreas como tránsito 0,8%, control interno y despacho alcalde 1,5% y hacienda e infraestructura 4,4% registran bajos niveles de interacción, lo cual puede responder a menor demanda de trámites o a posibles barreras de acceso; en conclusión, los resultados evidencian que el desempeño de las dependencias con mayor volumen de solicitudes tiene un impacto determinante en la percepción global de satisfacción ciudadana.

Conclusión

Los resultados del informe consolidado de satisfacción ciudadana de agosto de 2025 permiten evidenciar un panorama que combina avances y desafíos en la gestión de las PQRSD. Por un lado, se resalta la disposición positiva de los ciudadanos frente al trato recibido y la claridad en los procesos de radicación, lo que refleja el esfuerzo institucional por mantener estándares de calidad en la atención. No obstante, persisten dificultades significativas en cuanto a la oportunidad y pertinencia de las respuestas, ya que una proporción considerable de usuarios manifiesta no recibir contestación o no encontrar en ella una solución clara, lo que afecta la percepción de efectividad de la administración. Adicionalmente, la concentración de solicitudes en dependencias estratégicas como Hacienda, Gobierno y Planeación demanda fortalecer la capacidad operativa y los mecanismos de seguimiento en estas áreas, mientras que en términos territoriales y poblacionales se evidencia la necesidad de estrategias

#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más
oportunidades.

diferenciales que garanticen equidad en la atención y mayor inclusión de sectores con menor participación. En este sentido, los hallazgos invitan a la administración municipal a consolidar las buenas prácticas ya alcanzadas y a orientar acciones de mejora hacia el fortalecimiento de la gestión de las respuestas, la descentralización de la atención y el diseño de políticas que fortalezcan la confianza y el vínculo entre ciudadanía e institucionalidad.

CONSOLIDADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN PUNTOS DE ATENCIÓN
SEPTIEMBRE 2025



De acuerdo con los resultados durante el mes analizado, la dependencia de Gobierno y Convivencia registra 206 atenciones, consolidándose como el principal punto de contacto con la ciudadanía. Le siguen Planeación con 90 encuestas y Desarrollo Social con 72, reflejando una participación importante en la gestión territorial y social. Dependencias como DAFI (23), Hacienda (20) y Jurídica (29) presentan una intervención moderada pero estable.

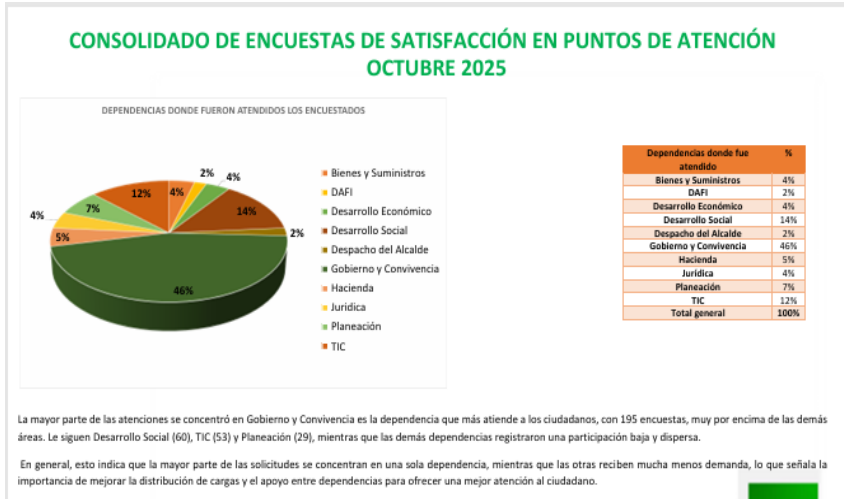
Finalmente, áreas como el Despacho del Alcalde (7), Control Interno Disciplinario (15), Bienes y Suministros (15), TIC (5) e Infraestructura (2) muestran un nivel menor de atención, indicando un flujo reducido de solicitudes o la canalización hacia otras dependencias.

Conclusión

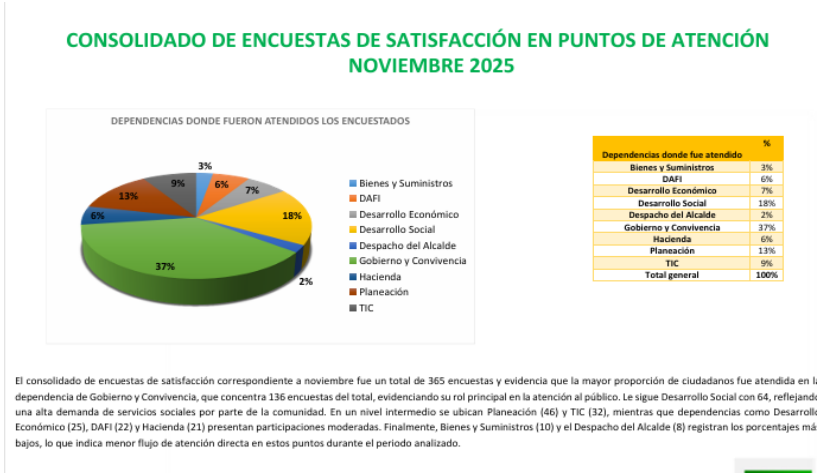
Los resultados del mes analizado evidencian un desempeño sólido en la atención ciudadana, caracterizado por una alta demanda concentrada principalmente en la dependencia de Gobierno y Convivencia, acompañada de una participación significativa de Planeación y Desarrollo Social. La mayor parte de los usuarios proviene de comunas con alta densidad poblacional y cercanía a los puntos de atención, y el perfil de los encuestados se concentra en adultos en edad



productiva, lo que confirma la relevancia de este grupo en la gestión de trámites municipales. Los tiempos de atención fueron en su mayoría ágiles, con una notable percepción positiva del trato recibido y de la claridad en los procedimientos. Asimismo, las valoraciones de satisfacción reflejan una opinión ampliamente favorable sobre el servicio, tanto en la atención presencial como en el manejo de PQRSD, aunque persisten casos puntuales que requieren fortalecimiento en la oportunidad y claridad de las respuestas. La baja presencia de quejas y el cumplimiento en los tiempos de respuesta refuerzan la confianza ciudadana en la administración, evidenciando una gestión eficiente y orientada al servicio. No obstante, se identifican oportunidades de mejora en el seguimiento de solicitudes y en la atención de situaciones que generan insatisfacción, con el fin de garantizar una cobertura más completa y una respuesta oportuna y efectiva a las necesidades de la comunidad.



El análisis general muestra que la atención ciudadana presenta resultados ampliamente positivos, con altos niveles de satisfacción frente al trato recibido y tiempos de respuesta que, en la mayoría de los casos, cumplen los estándares establecidos. Sin embargo, también evidencia desafíos importantes en la calidad y oportunidad de las respuestas a las PQRSD, pues aún persisten casos sin contestación o con respuestas poco claras. La mayor demanda se concentra en dependencias como Gobierno y Convivencia, Hacienda, Desarrollo Social y Planeación, lo que sugiere la necesidad de equilibrar cargas y fortalecer la capacidad operativa en estas áreas. La participación ciudadana proviene principalmente de adultos entre 29 y 55 años y algunas zonas del municipio muestran baja intervención, lo que señala la importancia de ampliar la cobertura y mejorar la recolección de información. En conjunto, los resultados reflejan un servicio con buena percepción y funcionamiento general adecuado, pero con oportunidades claras para optimizar la gestión de PQRSD, mejorar la distribución de la demanda entre dependencias y fortalecer la calidad de las respuestas brindadas a la ciudadanía.



#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más oportunidades.



Conclusión

El consolidado de las 365 encuestas de satisfacción correspondientes al mes de noviembre evidencia que la atención al ciudadano en la Alcaldía Municipal presenta un desempeño mayoritariamente positivo, reflejado en altos niveles de satisfacción, tiempos de atención oportunos y una percepción favorable del trato recibido por parte del personal. La mayor demanda de atención se concentra en la dependencia de Gobierno y Convivencia y en la población adulta entre 29 y 55 años, principalmente en el área urbana del municipio, lo que confirma su rol central en la prestación de servicios a la ciudadanía. Asimismo, se destaca la preferencia por la atención verbal y directa, así como el cumplimiento de los tiempos de respuesta en la mayoría de las PQRSD. No obstante, los resultados de las llamadas se seguimiento de la encuesta 017 también permiten identificar oportunidades de mejora relacionadas con el fortalecimiento del registro completo de la información, la divulgación de los canales de participación distintos a las peticiones, y el mejoramiento en la oportunidad, claridad y seguimiento de algunas respuestas, especialmente en los casos que no cumplieron los plazos establecidos.

En conjunto, los hallazgos ratifican una gestión eficiente del servicio de atención al ciudadano, con retos puntuales orientados a optimizar la calidad del proceso y fortalecer la confianza y satisfacción de la comunidad.

En relación con el informe correspondiente al mes de diciembre de 2025, se informa que actualmente se encuentra en proceso de elaboración. Lo anterior obedece a que las diferentes dependencias de la administración municipal realicen la entrega de las encuestas durante los primeros cinco (5) días de cada mes. Además, a la fecha la administración municipal carece de contratistas para realizar las funciones de tabulación, consolidación y análisis de la información recopilada, lo cual ha generado un retraso en la finalización del informe mencionado.

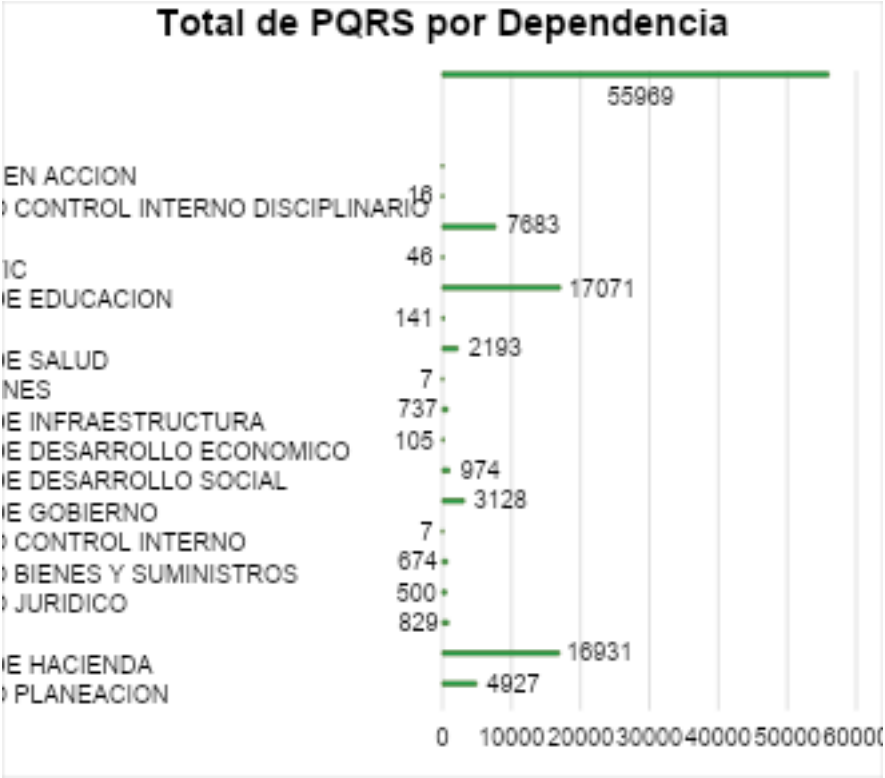
#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más
oportunidades.

Este sistema permite llevar un registro estructurado y detallado de cada solicitud ingresada, lo que facilita su clasificación, seguimiento y trazabilidad a lo largo de todo el proceso de gestión. De esta manera, se garantiza que las dependencias responsables cuenten con información precisa y actualizada para dar trámite a las solicitudes dentro de los plazos establecidos.

Además, la plataforma brinda la posibilidad de monitorear en tiempo real el estado de cada requerimiento, identificando si se encuentra en trámite, resuelto o pendiente de respuesta. Este mecanismo no solo fortalece la eficiencia administrativa, sino que también contribuye a la transparencia institucional, ya que permite verificar el cumplimiento de los tiempos de respuesta y la pertinencia de las acciones adoptadas.

Gracias a esta herramienta, la Alcaldía Municipal no solo asegura la oportunidad y calidad de las respuestas, sino que también promueve una relación más cercana y confiable con la ciudadanía, consolidando un modelo de gestión orientado al servicio y la satisfacción ciudadana.





El análisis del total de PQRS por dependencia, correspondiente al período enero a agosto de 2025, muestra que la Secretaría de Hacienda (16.391) y la Secretaría de Tránsito y Transporte de Armenia (7.683) concentran el mayor número de solicitudes ciudadanas, seguidas por el Departamento Administrativo de Planeación (4.927) y la Secretaría de Gobierno y Convivencia (3.128). Esto refleja una alta demanda en áreas clave para la gestión financiera, la movilidad y la planeación territorial.

#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más
oportunidades.

Es importante precisar que, aunque el informe consolida la información hasta agosto, en el caso de la Secretaría de Tránsito y Transporte de Armenia (SETTA) y la Secretaría de Educación, los datos disponibles corresponden únicamente hasta julio, debido a que estas dependencias reportan sus consolidaciones dentro de los primeros cinco días de cada mes, aspecto que se encuentra por fuera del control de esta oficina.

En contraste, dependencias como Control Interno (7) y Comunicaciones (7) registran una participación mínima, lo que evidencia menor interacción directa con la ciudadanía.

Esta concentración de solicitudes en sectores estratégicos implica la necesidad de fortalecer la capacidad institucional para responder de manera oportuna, garantizar un seguimiento efectivo y optimizar los mecanismos de gestión que permitan brindar una atención eficiente y confiable a las necesidades de la comunidad.

Informe de Análisis de PQRS – Alcaldía de Armenia (01 enero al 31 de diciembre de 2025)

El presente informe expone un análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) recibidas por la Alcaldía de Armenia durante el período comprendido entre 01 enero al 31 diciembre de 2025.

El objetivo principal de este documento es evaluar la gestión institucional en la recepción, trámite y respuesta de las solicitudes ciudadanas, con el fin de brindar una visión integral sobre la eficacia de los procesos de atención, los tiempos de respuesta y el nivel de satisfacción de la comunidad frente a los servicios municipales.

La relevancia del informe radica en que permite:



- Medir la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios y trámites ofrecidos por la administración municipal.
- Identificar tendencias y patrones en los tipos de solicitudes más frecuentes, lo que orienta la toma de decisiones estratégicas.
- Detectar oportunidades de mejora en los procesos internos y en los canales de atención.
- Fortalecer la transparencia y confianza institucional, mediante la rendición de cuentas a la ciudadanía sobre cómo se gestionan sus inquietudes.

En síntesis, este análisis no solo permite dar seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos frente a la ciudadanía, sino que también constituye una herramienta clave para fortalecer la cultura de servicio público, optimizar la gestión administrativa y garantizar que las decisiones de la Alcaldía respondan a las necesidades reales de la población.

Igualmente, la información contenida en este informe proviene del módulo de recepción de PQRSD integrado en la intraweb de la Alcaldía Municipal, una herramienta tecnológica diseñada para centralizar y organizar de manera eficiente las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas por la ciudadanía.

Este sistema permite llevar un registro estructurado y detallado de cada solicitud ingresada, lo que facilita su clasificación, seguimiento y trazabilidad a lo largo de todo el proceso de gestión. De esta manera, se garantiza que las dependencias responsables cuenten con información precisa y actualizada para dar trámite a las solicitudes dentro de los plazos establecidos.

Además, la plataforma brinda la posibilidad de monitorear en tiempo real el estado de cada requerimiento, identificando si se encuentra en trámite, resuelto o

pendiente de respuesta. Este mecanismo no solo fortalece la eficiencia administrativa, sino que también contribuye a la transparencia institucional, ya que permite verificar el cumplimiento de los tiempos de respuesta y la pertinencia de las acciones adoptadas.

Gracias a esta herramienta, la Alcaldía Municipal no solo asegura la oportunidad y calidad de las respuestas, sino que también promueve una relación más cercana y confiable con la ciudadanía, consolidando un modelo de gestión orientado al servicio y la satisfacción ciudadana.

El análisis del total de PQRSD recibidos por dependencia durante el período comprendido entre el 01 de Enero al 31 de diciembre 2025 se evidencia una concentración significativa de solicitudes ciudadanas en algunas áreas específicas de la administración municipal. En este sentido, la Secretaría de Educación registra el mayor volumen de requerimientos, con un total de 25.529 PQRSD, seguido por la secretaria de hacienda, que reporta 23.963 solicitudes. Asimismo, la Secretaría de tránsito y Departamento Administrativo de Planeación presentan cifras relevantes, con 13.715 y 6.753 PQRSD respectivamente. Esta distribución pone de manifiesto una alta demanda ciudadana relacionada principalmente con temas de gestión financiera, tributaria y de planificación territorial.

#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más
oportunidades.

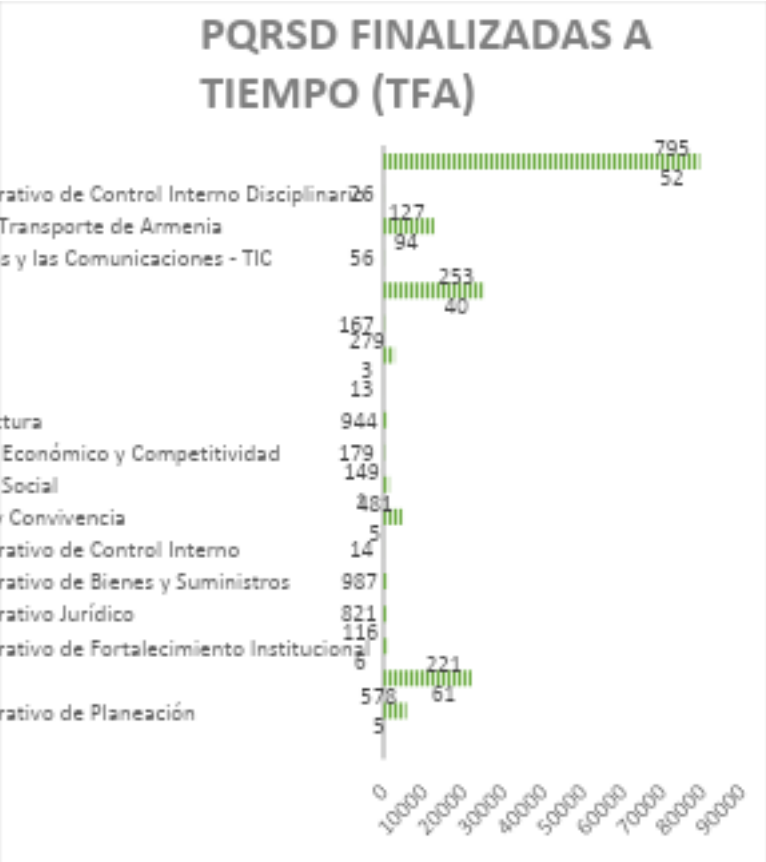




Esta concentración de solicitudes en sectores estratégicos implica la necesidad de fortalecer la capacidad institucional para responder de manera oportuna, garantizar un seguimiento efectivo y optimizar los mecanismos de gestión que permitan brindar una atención eficiente y confiable a las necesidades de la comunidad.

#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más oportunidades.





Capacitación:

Desde el Servicio de Atención al ciudadano entre el periodo comprendido del 01 enero al 31 diciembre de 2025 se participó en las jornadas de inducción y

#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más oportunidades.

reinducción dirigidos al personal de planta de la Alcaldía de Armenia que ingresó a la administración municipal, las cuales fueron el 27 de marzo , 27 de agosto y 10 de diciembre de 2025 ; en estas jornadas se socializaron el Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano, la ubicación del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), la Política del Servicio de Atención al Ciudadano, la Carta de Trato Digno, el Decálogo de Servicio y los formatos de encuestas de satisfacción; con el propósito de fortalecer las competencias en la prestación del servicio, promover una cultura de atención basada en el respeto, la eficiencia y la transparencia, y garantizar que cada interacción con la ciudadanía responda a los lineamientos institucionales y a las normas de buen trato.

27 de marzo



27 de agosto





Estas capacitaciones constituyen un espacio de sensibilización y apropiación de las herramientas que orientan la relación entre la entidad y los ciudadanos contribuyendo a mejorar la calidad en la gestión y a consolidar la confianza ciudadana en la administración pública.



**PROTOCOLO
DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano

Código: M-DF-SAC-011
Fecha: 12/02/2025
Versión: 001
Página 11 de 30

2.2.2. Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)

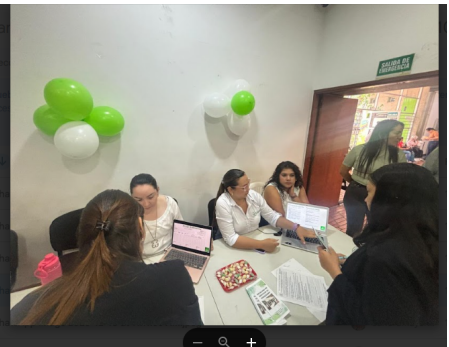
Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Esta sección propone algunas recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: "con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?" siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como "Mi amor", "Corazón", etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con "Señor" o "Señora".
- Evitar respuestas cortantes del tipo "Sí", "No", ya que se pueden interpretar como frías y de afán.



10 de diciembre

#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más oportunidades.



Asimismo, en el periodo informado se adelantaron las gestiones correspondientes ante el Plan Institucional de Capacitaciones (PIC), con el propósito de fortalecer las competencias del personal de la administración municipal. Como resultado, se desarrollaron diversas jornadas formativas orientadas al mejoramiento continuo del servicio y al cumplimiento de los lineamientos normativos, entre las cuales se destacan:

- Capacitación en Protocolo de PQRSD (29/10/2025): Espacio formativo orientado al manejo adecuado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, reforzando los estándares institucionales para su atención, trámite y respuesta oportuna.
- Capacitación del Servicio de Atención al Ciudadano con la ESAP (12/11/2025): Jornada académica desarrollada en articulación con la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP), enfocada en el fortalecimiento de conocimientos



sobre normatividad, principios de atención, orientación efectiva y buenas prácticas administrativas.



- Capacitación y entrega de reconocimientos (20/11/2025): Actividad de cierre del ciclo de formación que incluyó una capacitación complementaria y la entrega de reconocimientos al personal destacado por su compromiso, calidad en el servicio y desempeño institucional.



- Capacitación en CPACA (04/12/2025): Sesión orientada a la actualización y apropiación del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, promoviendo su correcta aplicación en los procesos de atención al ciudadano.



Estas acciones formativas permitieron fortalecer las capacidades del equipo de trabajo, promover la mejora continua del servicio y garantizar una atención al

#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más
oportunidades.



ciudadano más eficiente, oportuna y acorde con los lineamientos legales e institucionales vigentes.

Finalmente, se socializaron de manera interna y externa los diferentes canales de atención con que cuenta la administración municipal, los cuales son: ventanilla única, página web, correo institucional servicioalcliente@armenia.gov.co, y chat virtual para diferentes tipos de consultas.



Conclusión:

El Servicio de Atención al Ciudadano del municipio de Armenia constituye un pilar fundamental para el fortalecimiento de la gestión pública y la construcción de confianza entre la administración municipal y la comunidad. A través de la implementación de canales accesibles, oportunos y eficientes, se ha logrado garantizar el ejercicio de los derechos ciudadanos, facilitando el acceso a la información, la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y

#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más
oportunidades.

denuncias, y promoviendo una atención basada en los principios de transparencia, eficiencia y respeto.

Asimismo, el compromiso permanente con la mejora continua, la capacitación del talento humano y el uso de herramientas tecnológicas ha permitido optimizar los procesos de atención, contribuyendo a una administración más cercana, incluyente y orientada al bienestar colectivo. En este sentido, el Servicio de Atención al Ciudadano se consolida como un mecanismo clave para el desarrollo institucional del municipio de Armenia, reafirmando su vocación de servicio y su responsabilidad con la participación activa y el fortalecimiento de la democracia local.

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.

Para el Proceso 12 “**Talento Humano**”, en el Plan de Desarrollo “**Armenia con + oportunidades**” se ejecuta el Proyecto “**Fortalecimiento Institucional con más oportunidades**”, en su producto “Sistema de Gestión implementado” a través de las siguientes actividades o planes:

- **PLAN ESTRATÉGICO DE TALENTO HUMANO**

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 2025 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 avanzó en 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, durante el periodo correspondiente se han realizado aproximadamente 315 entrevistas a los funcionarios vinculados a la planta dando un porcentaje de 80%. .

En cuanto a la política de integridad, se creó un espacio específico en la página web de la Alcaldía, en el apartado de DAFI / Información de Interés, para la publicación de contenidos relacionados con las acciones de esta política. Este espacio debe continuar siendo actualizado periódicamente, en cumplimiento tanto del Plan de Talento Humano como del Plan de Transparencia y Ética Pública de la entidad.

• **PLAN ESTRATÉGICO DE CAPACITACIONES:**

CUADRO DE CAPACITACIONES EJECUTADAS 2025

EJE TEMATICO 1: PAZ TOTAL, MEMORIA Y DERECHOS HUMANOS					
Este eje Responde al papel fundamental que tienen las administraciones públicas en la construcción de la paz en una sociedad, ya que son las encargadas de gestionar y coordinar políticas públicas y servicios que impactan directamente en la convivencia y el bienestar de la población.					
ITEM	FECHA	Capacitación y/o proyecto de aprendizaje y/o	No. de asistentes	No. de asistente	Total

#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más oportunidades.

		contenidos temáticos	contratistas	s De planta	asistentes
1	05-03-2025	Construcción de paz	9	6	15
2	13-03-2025	Reparación a las víctimas	15	3	18
3	12-03-2025	Evaluación de políticas publicas	5	5	10
4	04-12-2025	Construcción de indicadores	8	6	14
5	20-02-2025	Comunicación interpersonal	11	7	18
6	14-05-2025	Sentido y función en el servidor en el gobierno del cambio	7	3	10
EJE TEMATICO 2: TERRITORIO, VIDA Y AMBIENTE					
Este eje Está dirigido a servidoras y servidores públicos, con el fin de interpretar y comprender los territorios como constructo social, sustento material y simbólico de las relaciones entre sociedad y naturaleza. En este sentido las y los servidores públicos tendrán la amplitud para construir herramientas que le permitan realizar un estudio y valoración de los territorios donde se desenvuelve, ya sea en espacios urbanos o rurales, y					



como consecuencia, generar ciertas estrategias de planificación para el desarrollo dentro del contexto de las problemáticas locales y variables del territorio de manera particular, ofreciendo una solución a esos fenómenos e inconvenientes socio territoriales, como también propender por la transformación y gestión del territorio de forma multiescalar.					
ITEM	FECHA	Capacitación y/o proyecto de aprendizaje y/o contenidos temáticos	No. de asistentes contratistas	No. de asistentes De planta	Total asistentes
7	12-03-2025	Políticas públicas en la gestión socio-territorial	18	10	28
8	25-11-2025	Cambio climático y desafíos desde la ciudadanía	7	4	11
9	26-02-2025	Mejoramiento de la comunicación	15	12	27
10	25-11-2025	Cambio climático	7	4	11
11	27-02-2025	Lenguaje claro y comprensible	8	14	22

#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más oportunidades.

12	27-03-2025	Servicio al ciudadano	16	13	29
EJE TEMATICO 3: MUJERES, INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD					
Este eje propone cualificar las capacidades del talento humano de las entidades públicas, en el enfoque de género, intersecciones y diferencial para la mejora continua de la gestión pública y su desarrollo, en el marco de la Ley 2294 de 2023.					
ITEM	Fecha	Capacitación y/o proyecto de aprendizaje y/o contenidos temáticos	No. de asistentes contratistas	No. de asistentes De planta	Total asistentes
13	19-03-2025	Cuidado y equidad en el marco de los derechos	10	4	14
14	24-04-2025	Violencia basada en genero	22	3	25
15	07-11-2025	Merito e inclusión y diversidad	8	4	12
16	08-05-2025	Planificación de proyectos con perspectiva de genero	10	4	14



17	20-02-2025	empatía	15	17	32
18	19-03-2025	Comunicación asertiva	8	11	19
EJE TEMATICO 4: TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y CIBERCULTURA Este eje se define como la capacitación y la formación de las y los servidores públicos debe pasar por conocer, asimilar y aplicar los fundamentos de la industria 4.0 de la Cuarta Revolución Industrial y de la transformación digital en el sector público, pues los procesos de transformación de la economía en el mundo, sus conceptos, enfoques y modelos propuestos alrededor de las tendencias en la industria impactan de una u otra manera a la administración pública.					
ITEM	FECHA	Capacitación y/o proyecto de aprendizaje y/o contenidos temáticos	No. de asistentes contratistas	No. de asistentes De planta	Total asistentes
19	23-10-2025	Gobierno digital	26	10	36
20	26-02-2025	Mejoramiento de la comunicación	15	12	27
21	29-08-2025	Seguridad digital	22	12	34

22	09-04-2025	Trabajo en equipo	14	3	17
23	02-10-2025	Manejo del tiempo	14	4	18
24	08-10-2025	Apropiación y uso de la tecnología	13	4	17
EJE TEMATICO 5: PROBIDAD, ÉTICA E IDENTIDAD DE LO PÚBLICO Este eje resalta la capacitación en ética y probidad es especialmente importante en el contexto actual, en el que la corrupción y el mal uso de los recursos públicos son una preocupación creciente en muchos países. Los servidores públicos deben ser conscientes de las implicaciones éticas de sus acciones y decisiones, y estar preparados para enfrentar situaciones en las que se pueda presentar un conflicto de interés o una tentación de actuar de manera indebida.					
ITEM	FECHA	Capacitación y/o proyecto de aprendizaje y/o contenidos temáticos	No. de asistentes contratistas	No. de asistentes De planta	Total asistentes
25	19-03-2025	Comunicación asertiva	8	11	19
26	29-05-2025	Valores del servicio público (respeto, honestidad,	16	6	22

		compromiso, justicia y diligencia)			
27	13-03-2025	Identidad nacional y del servidor publico	4	12	16
28	15-05-2025	Impactos psicológicos y emocionales de la violencia	11	2	13
29	20-03-2025	Principios de la función publica	8	12	20
30	03-06-2025	transparencia	11	4	15
EJE TEMATICO 6: HABILIDADES Y COMPETENCIA					
A través de este eje, se pueden fortalecer o desarrollar competencias laborales, que permitan complementar los avances que poseemos en la actualidad en esta materia de y articular los componentes clave como la construcción de empleos tipo, de cuadros funcionales y el diccionario o catálogo de competencias para lograr en la gestión estratégica del talento humano, un diferencial valioso que incremente el valor público desde el rol del servidor público.					
ITEM	FECHA	Capacitación y/o proyecto de aprendizaje y/o	No. de asistentes	No. de asistente	Total asistente s

#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más oportunidades.

		contenidos temáticos	contratistas	s De planta	
31	06-03-2025	Pensamiento analítico	11	8	19
32	28-03-2025	Pensamiento critico	10	8	18
33	08-10-2025	Liderazgo efectivo	7	3	10
34	14-05-2025	Comunicación efectiva y asertiva	8	11	19
35	23-10-2025	Aprendizaje continuo	7	3	10
36	05-06-2025	Inteligencia emocional	13	4	17

Capacitaciones que no se encuentran contenidas en los lineamientos de los ejes temáticos de la función pública, pero se establecieron en el Plan Institucional de Capacitaciones por necesidad de la planta.

Nro.	Capacitación y/o proyecto de aprendizaje y/o	Fecha	No. de asistentes contratistas	No. de asistentes De planta	Total asistentes
-------------	---	--------------	---------------------------------------	------------------------------------	-------------------------



	contenidos temáticos				
37	Ley general de archivo	11-02-20 25	6	3	9
38	Capacitación PQRSD	05-03-20 25	28	24	52
39	Actualización de normas y procedimientos de tránsito, transporte, seguridad vial.				
40	Inteligencia artificial.	15-05-20 25	10	16	26
41	Secop II	25-09-20 25	38	13	51
42	Sigep II	25-09-20 25	1	28	29
43	Generación, procesamiento, reporte, difusión y uso d la información.	27-02-20 25	18	21	39
44	ofimática	30-10-20 25	14	8	22
45	Intraweb	22-05-20 25	20	12	32
46	Gestión de calidad	28-03-20 25	14	14	28

#AlcaldíaDeArmenia
 Más bonita y con más
 oportunidades.

CAPACITACIONES NO CONTENIDAS EN EL PIC 2025

Nro.	capacitación	Fecha	contratistas	planta	Total asistentes
1.	Proceso de recepción, elaboración de cuentas.	24-04-2025	8	8	16
2.	Supervisión de contratos	26-05-2025	11	32	43
3.	Riesgos operativos	11-06-2025	5	6	11
4.	Comprendiendo el alcoholismo	19-06-2025	14	5	19
5.	Buen gobierno	03-09-2025	20	2	22
6.	Atención al ciudadano	20-11-2025	22	9	31
7.	Accesibilidad y atención a personas con discapacidad	19-11-2025	5	5	10



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 Lucero Ospina Ocampo adscrita a la secretaria de Hacienda, la cual tuvo un costo de (\$995.000) y se llevó a cabo en la ciudad de santa Marta los días 27, 28 de febrero y 1 de marzo de 2025.

Acta Nro. 2 De la subcomisión de Capacitaciones, capacitación solicitada de manera individual por las funcionarias Sonia Hincapié Castaño adscritas a las secretarías de Gobierno y convivencia y departamento Administrativo de fortaleciendo Institucional, la cual tuvo un costo total de (\$995.000) y se llevó a cabo en la ciudad de santa Marta los días 27, 28 de febrero y 1 de marzo de 2025.

Acta Nro. 3 de la subcomisión de Capacitaciones, capacitación solicitada de manera individual por la funcionaria Lina María Cruz o adscritas departamento Administrativo de fortaleciendo Institucional, la cual tuvo un costo total de (\$1.090.000) y se llevó a cabo en la ciudad de Cartagena de indias los días 13, 14 y 15 de marzo de 2025.

Acta Nro. 6 de la subcomisión de Capacitaciones, capacitación solicitada de manera individual por los funcionarios Bibiana Samboni adscritas departamento Administrativo de fortaleciendo Institucional, la cual tuvo un costo total de (\$1.1840.000) y se llevó a cabo en la ciudad de Bogotá los días 20, 21 y 22 de marzo de 2025. Como también los funcionarios Claudia milena Arenas de la secretaria de infraestructura, José Arley Gaviria director del departamento de Bienes y suministros y la subdirectora del departamento jurídico Beatriz Lorena Londoño estos asistieron a una capacitación en la Ciudad de Barranquilla los días 19, 20 y 21 de marzo del 2025 con un costo total de (\$3.300.000).

Acta Nro. 10 De la subcomisión de Capacitaciones, capacitación solicitada de manera individual por las funcionarias Jenny Alexandra Mejía Vargas, Paola

Andrea Rojas García y Rosa Patricia Buitrago Giraldo, adscritas al Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional, la cual tuvo un costo total de (\$3.891.300) y se llevó a cabo los días 15, 16 Y 17 de mayo de 2025, en la ciudad de Cartagena.

Acta Nro. 12 De la subcomisión de Capacitaciones, capacitación solicitada de manera individual por los funcionarios Jorge Andrés Pulido Restrepo, Luis Miguel González Pareja, adscritos al Departamento Administrativo de Control Interno y Juan David Soler Roa, William David Grisales Suarez, adscritos al Departamento Administrativo de Planeación Municipal, la cual tuvo un costo total de (\$ 4.736.200) y se llevó a cabo los días 8, 9 Y 10 de mayo de 2025, en la ciudad de Bogotá.

Acta Nro. 13 De la subcomisión de Capacitaciones, capacitación solicitada de manera individual por los funcionarios Manuel Sebastián Ríos González, Martha Lucia Cañas Castaño y Luz Angelly Carrillo al Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional, la cual tuvo un costo total de (\$3.891.300) y se llevó a cabo los días 29, 30 Y 31 de mayo de 2025, en la ciudad de Cartagena.

Acta Nro. 14 De la subcomisión de Capacitaciones, capacitación solicitada de manera individual por las funcionarias Yanet Milena Ramírez Ospina e Ivon Maritza Charry Buitrago, adscritas al Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional y la funcionaria Flor Alba Castañeda Vivas, Adscrita al Departamento Administrativo de Control Interno Disciplinario, la cual tuvo un costo total de (\$2.368.000 y \$2.250.000), se llevó a cabo los días 15 Y 16 de mayo de 2025, en la ciudad de Bogotá y los días 3, 4 Y 5 de julio de 2025, en la ciudad de Medellín.

Acta Nro. 17 De la subcomisión de Capacitaciones, capacitación solicitada de manera individual por los funcionarios German Alonso Gómez Castrillón, Adscrito a la Secretaria de Hacienda, para asistir al “**XVIII CONGRESO NACIONAL DE PRESUPUESTO PUBLICO**” y la solicitud realizada por el funcionario Eddier Mejía Londoño, adscrito a la Secretaria de Hacienda, para asistir al seminario

presencial **“ACTUALIZACION EN ADMINISTRACION PUBLICA 2025”**, las cuales tuvieron un costo total de (\$2.560.000 y **\$1.184.050**), las cuales se llevaron a cabo los días 5, 6 Y 7 de junio de 2025, en la ciudad de Bogotá y los días 19, 20 y 21 de junio de 2025, en la ciudad de Santa Marta

Acta Nro. 22 De la subcomisión de Capacitaciones, capacitación solicitada de manera individual por el funcionario Nicolás Martínez Sanclemente, adscrito a la Secretaría de Hacienda Municipal, para asistir al Seminario **“Gestión de Controversias contractuales: Supervisión y Liquidación Contractual 2025: SECOP II y Nuevas Figuras Contractuales en la Administración Pública - claves para transparencia, la Gestión de Riesgo y las Compras Inteligentes”**, la cual tuvo un costo de (**\$995.000**) y se llevó a cabo los días 24 al 27 de julio de 2025, en San Andrés Islas.

Acta Nro. 28 De la subcomisión de Capacitaciones, capacitación solicitada de manera individual por los funcionarios Diego Hernán Hurtado Cardona y Sandra Milena Ceballos, adscritos a al Departamento Administrativo de Control interno y Julio Cesar Espinosa Vidal, adscrito al Departamento Administrativo Jurídico, para asistir al Seminario **“ROLES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO, (Normas globales de Auditoria Interna), Gestión de riesgos, MIPG, Rendición de informes y de gestión OCI, (I.951/2005)”**, la cual tuvo un costo de (**\$1.990.000**) y se llevó a cabo los días 24 al 27 de julio de 2025, en San Andrés Islas.

Acta Nro. 33. De la subcomisión de Capacitaciones, capacitación solicitada de manera individual por el funcionario Julio Cesar Espinosa Vidal, adscrito al Departamento Jurídico, para asistir al Seminario **“REGIMEN DISCIPLINARIO, PENAL Y FISCAL”**, el cual tuvo un costo de (**\$1.297.100**) y se llevó a cabo los días 11 al 13 de diciembre de 2025, en Cartagena Y capacitación solicitada de manera individual por la funcionaria Lina María Mesa Moncada, adscrita al Despacho, para asistir al **“CONGRESO NACIONAL SOBRE LEY DE GARANTIAS Y SUPERVISION DE CONTRATOS”**, el cual tuvo un costo de

(**\$1.428.000**) y se llevó a cabo los días 08, 09, 10 Y 11 de octubre de 2025, en Medellín.

Acta Nro. 35. De la subcomisión de Capacitaciones, capacitación solicitada de manera individual por la funcionaria Lina María Cruz López, adscrita al Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional, para asistir al Seminario de Actualización **“SOLUCIONES PRACTICAS PARA EL MANEJO DE LICENCIAS E INCAPACIDADES Y SITUACIONES ADMINISTRATIVAS”**, el cual tuvo un costo de (**\$1.160.000**) y se llevó a cabo los días 13 Y 14 de noviembre de 2025, de manera virtual Y capacitación solicitada de manera individual por la funcionaria Beatriz Londoño Rodríguez, adscrita al Departamento Jurídico, para asistir al **“ XI CONGRESO COLOMBIANO DE CONTRATACION PUBLICA – XXII JORNADAS DE CONTRATACION ESTATAL”**, el cual tuvo un costo de (**\$2.470.000**) y se llevó a cabo los días 29 al 30 de octubre de 2025, en Cartagena.

INFORME DE INDUCCIONES 2025

El proceso de Inducción se realiza a los funcionarios que ingresan nuevos a la administración municipal, con el fin de orientarlos, ubicarlos y facilitar su integración a la cultura organizacional y a las dinámicas de trabajo de la entidad dentro de los primeros meses de vinculación. De acuerdo con la normatividad sobre Inducción en el sector público, según lo establecido en el Decreto 1567 de 1998 en el Art. 7°, dado que la Ley 1952 del 2019 que es el código único disciplinario, en donde el Art. 38 deber N.1 menciona que, es deber del servidor público cumplir con dicho compromiso. Este proceso puede desarrollarse dentro de los cuatro meses siguientes al ingreso del servidor; sin embargo, desde el Plan Institucional de Capacitaciones se realiza cada tres meses, para evitar vencimiento de términos.

La organización de la Inducción inicia con la concertación de la fecha. Posteriormente, se emite una circular interna dirigida a los líderes de cada área de DAFI, mediante la cual se les notifica la programación y se les solicita preparar su intervención, de acuerdo con los procesos y servicios de cada área. Luego, se

envían correos electrónicos desde el correo alcaldiaarmeniapic@gmail.com, donde se emite la citación a los funcionarios informando la fecha, hora y lugar de la inducción, se adjunta el MANUAL DE INDUCCION Y REINDUCCION VIG-M-DF-PTH-001 para su lectura previa, con el propósito de que los asistentes se familiaricen con el manual. Por último, se realizan llamadas a los funcionarios para verificar que la información haya sido recibida y confirmar asistencia. Durante la vigencia correspondiente al primer trimestre del año 2025, se ejecutó el proceso de Inducción dirigido a todos los funcionarios nombrados en los meses de enero, febrero y marzo, cumpliendo con los lineamientos establecidos por el Plan Institucional de Capacitaciones (PIC).

1. Primera Inducción

La primera Inducción se llevó a cabo el día 27 de marzo de 2025, con la participación total de 21 funcionarios. Este proceso se distribuyó de manera progresiva para garantizar la cobertura completa de todos los nombramientos realizados desde finales de 2024 hasta marzo de 2025. La distribución de asistentes por mes fue la siguiente:

MES	ASISTENTES	PORCENTAJE SOBRE EL TOTAL
Diciembre 2024	4	19.05%
Enero	5	23.81%
Febrero	7	33.33%
Marzo	5	23.81%
Total	21	100%

- **Alcance del proceso:** La inducción incluyó la presentación de políticas institucionales, obligaciones contractuales, estructura organizacional, procedimientos administrativos y responsabilidades específicas por

#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más
oportunidades.

proceso. Se garantizó que todos los funcionarios nombrados en el primer trimestre recibieran toda la información.

- **Resultados:** Se logró la asistencia de 21 funcionarios, cubriendo el 100% de los nombramientos del período.

2. Segunda Inducción

La segunda Inducción se llevo a cabo el 27 de agosto del 2025, con la participación total de 41 funcionarios y dos funcionarios con excusa.

La distribución de asistentes por mes fue la siguiente:

MES	CITADOS	ASISTENTES	PORCENTAJE SOBRE EL TOTAL
Abril	6	6	14.63%
Mayo	5	4	9.76%
Junio	7	7	17.07%
Julio	12	11	26.83%
Agosto	9	9	21.95%
Septiembre	2	2	4.88%
Total	41	39	95.12%

- **Alcance del proceso:** El alcance del programa de asistencia abarcó la medición de participación de 41 personas durante seis meses consecutivos, desde abril hasta septiembre, con el objetivo de registrar el número de asistentes mensuales para evaluar el cumplimiento general del programa.
- **Resultados:** El resultado del programa mostró un total de 39 asistentes registrados de un esperado de 41, lo que representa un cumplimiento del



95.12%. Los dos funcionarios faltantes presentaron excusa y serán citados para la inducción del 10 de diciembre.

3. Tercera Inducción

Se realizó la tercera sesión (3) de Inducción para los funcionarios que habían presentado excusa en los meses anteriores y para aquellos que ingresaron a la administración desde el mes de septiembre hasta diciembre. Dicha actividad se llevó a cabo el 10 de diciembre de 2025, en el horario de 10:00 a.m. a 12:00 m.m. La actividad incluyó la logística, el registro previo y el seguimiento correspondiente para garantizar el cumplimiento del PIC. Se contó con la asistencia de 21 funcionarios.

MES	CITADOS	ASISTENTES	EXCUSA
Septiembre	4	3	1
Octubre	11	10	1
Noviembre	5	3	2
Diciembre	1	1	0
Funcionarios con excusa meses anteriores	6	4	2
Total	27	21	6

Alcance del proceso.

Durante los meses de septiembre a diciembre, el proceso de citación logró abarcar un total de 21 funcionarios, incluyendo aquellos con excusas de meses anteriores, garantizando la cobertura completa de la población prevista. La

#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más oportunidades.

convocatoria se ejecutó de manera efectiva, permitiendo el seguimiento continuo del cumplimiento por parte de los funcionarios citados.

Resultados obtenidos.

De los 27 funcionarios citados, 21 asistieron, alcanzando un nivel de asistencia del 77,8 %, mientras que el 22,2 % presentó excusas debidamente justificadas. Estos resultados reflejan un balance positivo del proceso, con una participación mayoritaria, adecuada gestión de las inasistencias y una tendencia favorable al cumplimiento de las convocatorias realizadas

CONSOLIDADO ANUAL

El presente consolidado anual presenta los resultados del proceso de Inducción. Se identificaron 85 funcionarios, representando el 100% de los que requieren inducción.

Nombramientos realizados en la vigencia 2025					
Mes	Nombramientos	Si requiere Inducción	NO requiere Inducción	Asistentes	Faltantes
ENERO	8	5	3	5	0
FEBRERO	18	7	11	7	0



MARZO	14	8	6	8	0
ABRIL	12	6	6	6	0
MAYO	5	5	0	4	1 excusa validada
JUNIO	7	7	0	7	0
JULIO	15	12	3	12	0
AGOSTO	13	12	1	11	1 excusa validada
SEPTIEMBRE	6	6	0	5	1 excusa validada
OCTUBRE	16	11	5	10	1 excusa validada
NOVIEMBRE	11	5	6	3	2 (dentro de los términos)
DICIEMBRE	1	1	0	1	0
TOTAL	126	85	41	79	6

Nota: Durante la vigencia 2025 se realizaron un total de 126 nombramientos, de los cuales 85 funcionarios correspondían a cargos que requerían inducción institucional, mientras que 41 no requerían dicho proceso. Del total de funcionarios obligados a cumplir con la inducción, 79 asistieron efectivamente a las jornadas programadas, lo que representa un 92,94 % de cumplimiento. Este resultado evidencia una adecuada planificación, convocatoria y ejecución del proceso de inducción a lo largo del año, reflejando un alto nivel de participación por parte de los funcionarios y permitiendo avanzar de manera consistente en la apropiación de los lineamientos institucionales, normativos y operativos definidos por la entidad.

#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más
oportunidades.

Por otra parte, 6 funcionarios, equivalentes al 7,06 % del total que requería inducción, se encuentran pendientes de cumplimiento. Estas inasistencias corresponden a excusas debidamente validadas en los meses de mayo, agosto, septiembre y octubre, así como a dos casos del mes de noviembre que aún se encuentran dentro de los términos establecidos. En este sentido, se ha previsto el seguimiento correspondiente y la programación de nuevas citaciones conforme a los plazos vigentes, con el objetivo de garantizar el cierre adecuado del proceso y asegurar el cumplimiento integral de la inducción institucional durante la vigencia.

INFORME GENERAL DE ENTRENAMIENTO EN EL PUESTO DE TRABAJO

El presente informe tiene como finalidad dar a conocer el proceso anual del formato de entrenamiento en puesto de trabajo que cada funcionario recién nombrado debe realizar.

El Formato V16-R-DF-PTH-102 de Entrenamiento en el Puesto de Trabajo es un instrumento fundamental, debido a que permite al nuevo funcionario conocer los procesos y procedimientos de la dependencia a la cual fue asignado. Su diligenciamiento es obligatorio y necesario para garantizar un adecuado seguimiento. De acuerdo con el Plan Nacional de Formación y Capacitación 2023–2030 del Departamento Administrativo de la Función Pública (2023), el Decreto Ley 1567 de 1998, mediante el cual se crea el Sistema Nacional de Capacitación y se establece la obligatoriedad de la formación de los servidores públicos.

El término de cumplimiento para la realización de este formato es de diez (10) días hábiles.

Es importante destacar que el plan institucional de capacitaciones tiene a cargo el Riesgo 6.2. Un riesgo se materializa cuando los funcionarios no adjuntan y no hacen entrega del formato en mención.

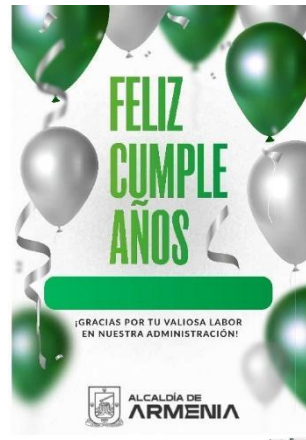
Con el fin de garantizar el cumplimiento del proceso, se realizaron acciones de comunicación y verificación, tales como el envío de correos electrónicos, mensajes de texto y llamadas telefónicas.



- **PLAN ESTRATÉGICO DE BIENESTAR E INCENTIVOS**

El Programa de Bienestar e Incentivos Institucionales, formulado por el Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional (DAFI) tiene como objetivo generar actividades que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los servidores y sus familias, para ello tiene como una de sus tareas la estructuración, implementación y ejecución de los planes

- **DÍA DE CUMPLEAÑOS:** Se lleva a cabo a través del correo de cada funcionario pieza como motivo de la celebración de su cumpleaños.



- **INCENTIVOS DE SALARIO EMOCIONAL:** A través del Plan de Bienestar, se lleva a cabo el otorgamiento de salarios emocionales para los funcionarios de planta de la administración municipal, con corte de 1 enero a 31 de agosto de 2025.

#AlcaldíaDeArmenia
 Más bonita y con más
 oportunidades.

1. **Día de su cumpleaños:** **193 PERMISOS**
2. **Comparte con los tuyos:** **195 PERMISOS**
3. **Puente más largo:** **192 PERMISOS**
4. **Día del abuelo:** **17 PERMISOS**

- **CELEBRACIÓN SANTA CENIZA:** A través del Plan de Bienestar se coordinó la eucaristía con motivo del inicio de la CUARESMA de igual forma la imposición de la santa ceniza.



- **DÍA DE LA MUJER:** Con trabajo en conjunto con la Subdirección del DAFI, Bienestar Social y la Gestora Social del Municipio de Armenia, se llevó a cabo la celebración del DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER donde se logró un gran evento para todas las funcionarias y contratistas de la administración municipal.



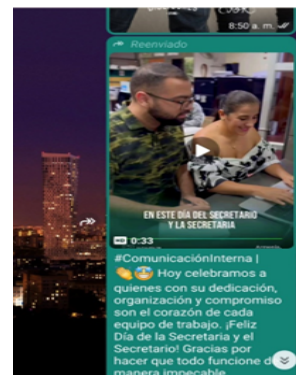


- **DÍA DEL HOMBRE:** Se realizó pieza en el día del hombre como reconocimiento a tu gran labor en la administración municipal en apoyo con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.



#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más oportunidades.

DÍA DE LA SECRETARIA: Enmarcando esta gran labor que realizan dentro de la administración municipal hombres y mujeres en pro de la mejor atención para todos.



DÍA DEL AGENTE DE TRÁNSITO: Se resalta esta importante labor de los agentes de tránsito de la administración municipal a fin de salvaguardar la vida de los habitantes del municipio de Armenia.





PROGRAMA DE VIVIENDA: A través de la Caja de Compensación Familiar **COMFENALCO**, se lleva a cabo la presentación de subsidios de vivienda y todo lo referente al beneficio de los funcionarios de planta de la administración municipal.



CÓDIGO DE INTEGRIDAD: La administración municipal dentro de su Plan de Bienestar Social, contempla el Código de integridad con un gran equipo de

#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más oportunidades.

trabajo denominado **GESTORES DE INTEGRIDAD**, quienes se articula todo lo relacionado con los beneficios de los funcionarios de planta de la alcaldía de Armenia.

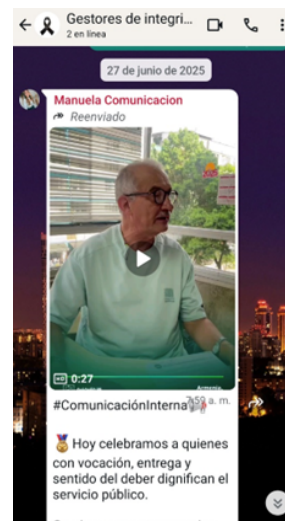


PROGRAMA USO DE LA BICICLETA: Desde la directriz del gobierno nacional, dentro de la administración municipal se impulsa la bicicleta como medio de transporte para que los funcionarios públicos se desplacen a su lugar de trabajo
FUNCIONARIOS QUE REALIZAN ESTE PROGRAMA: 2





DÍA DEL SERVIDOR PÚBLICO: Siguiendo instrucciones del Departamento Administrativo de la Función Pública, el 27 de junio a través de Decreto Municipal firmado por el señor Alcalde de la ciudad de Armenia, se otorgó día libre a todos los funcionarios de planta de la administración municipal, como símbolo de compromiso por la realización cada día de sus tareas a servicio de la ciudad.



CONVENIOS INTERISNTITUCIONALES: 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:



#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más oportunidades.





CELEBRACIÓN DÍA DEL BOMBERO: Como cada vigencia la celebración del día del bombero la administración municipal exalta esta gran labor de hombres y mujeres que arriesgan sus vidas por los habitantes de la ciudad de armenia.



#AlcaldíaDeArmenia
 Más bonita y con más oportunidades.

CELEBRACIÓN HALLOWEEN: Se realizó la celebración de los hijos de los funcionarios de la administración municipal donde los niños compartieron en familia una tarde llega de recreación.



ENTREGA DE INCENTIVOS: Dentro del marco del Plan de Bienestar Social, se enmarca el reconocimiento a los funcionarios de planta de la administración municipal que son ganadores de los incentivos en los diferentes niveles de planta; de igual manera en este acto protocolario se realizó la exaltación en lo referente a la mejor funcionaria que desempeña sus labores en atención al ciudadano.



JUEGOS CORDEMO: A través del Bienestar Social se brindó todo el apoyo técnico, logístico en la convocatoria, preparación de la delegación de la alcaldía de armenia con los funcionarios participantes de los JUEGOS CORDEMO – SAN ANDRÉS 2025, llevado a cabo desde el 13 de agosto al 18 de agosto de 2025, con una participación de **47 deportistas** de las diferentes dependencias de la administración municipal.



BOLETÍN INTERNO MENSUAL: Se realiza boletín interno a cargo del DAFI, en el cual se articula con cada una de las dependencias para lograr consolidar información de interés para todos los funcionarios y contratistas de la administración municipal.



#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más oportunidades.



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.
- CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON.
- PULSO BOX.
- BANCO DAVIVIENDA.
- FUNERARIA LA OFRENDA.
- FUNERARIA LA AURORA.

● PLAN ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Este plan es formulado por el equipo de SST del Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional y busca 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 los estándares mínimos del SG-SST -0312 de 2019 , con el fin de garantizar la disminución de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales en la Administración Municipal. Por lo anterior se diseñó un plan de trabajo anual para el cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo 2025, el cual contiene **285** actividades de las cuales se han ejecutado **248** actividades correspondientes a **87%** con su respectivo seguimiento mensualmente. Para lo cual se ven reflejadas en cada una de las actividades mencionadas en el presente informe.

#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más
oportunidades.

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:** Este comité se reúne trimestralmente, o extraordinariamente si se interponen quejas por acoso laboral – sexual o violencia de género.
- **COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:** este comité se reúnen mensualmente, con el propósito de llevar a cabo seguimiento y ejecución de actividades propias del copasst, verificando que se cumpla con el plan de trabajo planteado para 2025.

CONVOCATORIA A ELECCIONES

El Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional del Municipio de Armenia ha emitido una convocatoria para la elección de los representantes de los empleados en la Comisión de Personal, así como para los Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) y de Convivencia Laboral. La convocatoria para la Comisión de Personal se realiza de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 909 de 2004 y el Decreto 1083 de 2015.

Información General de los Comités

- **Comisión de Personal:** Es un órgano colegiado bipartito que coadyuva al respeto por las normas y los derechos de carrera de los empleados públicos.
- **COPASST y Comité de Convivencia Laboral:** Estos comités tienen como objetivo principal promover y vigilar las normas seguridad y salud en



el trabajo, prevenir el acoso laboral y fomentar un ambiente de respeto y compañerismo en el entorno laboral.

Detalles de la Elección (Según información del usuario)

- **Fecha de Elecciones:** 29 de agosto.
- **Fin de Campaña:** 28 de agosto.
- **Número de Candidatos:**
 - o Comisión de Personal: 8 candidatos.
 - o COPASST: 4 candidatos.
 - o CCL (COCOLAB): 5 candidatos.
- **Puntos de Votación:** Bomberos Sinaí y Central, Oficina SETTA y CDC San José, 3 PP CAM, 1 Cañas Gordas.
- **Targetones:**

COPASST

TARJETÓN ELECTORAL
 REPRESENTANTES DE LOS EMPLEADOS ANTE EL COMITÉ HARRARIO DE
 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
 Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
 Proceso de Votación Institucional

Código: B-OP-PTH-055
 Fecha: 02/03/2015
 Versión: 003
 Página: 1 de 1

				VOTO EN BLANCO
1	2	3	4	5

Marque el candidato de su preferencia

Centro Administrativo Municipal CAM - Carrera 17 No 16-00 Piso Principal - Tel: 747700 ext 227

#AlcaldíaDeArmenia
 Más bonita y con más oportunidades.

COCOLAB

TARJETÓN ELECTORAL
 REPRESENTANTES DE LOS EMPLEADOS PARA INTEGRAR EL COMITÉ DE
 CONVIVENCIA LABORAL
 Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
 Proceso de Votación Institucional

Código: B-OP-PTH-062
 Fecha: 30/11/2012
 Versión: 001
 Página: 1 de 1

					VOTO EN BLANCO
1	2	3	4	5	6

Marque el candidato de su preferencia

Centro Administrativo Municipal CAM - Carrera 17 No 16-00 Piso Principal - Tel: 747700 ext 227

COMISION DE PERSONAL

TARJETÓN ELECTORAL
 REPRESENTANTES DE LOS EMPLEADOS PARA INTEGRAR LA COMISIÓN DE PERSONAL
 Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
 Proceso de Votación Institucional

Código: B-OP-PTH-063
 Fecha: 04/09/2015
 Versión: 002
 Página: 1 de 1

1	2	3	4	5
			VOTO EN BLANCO	
7	8	9	10	

Marque el número candidato de su preferencia

Centro Administrativo Municipal CAM - Carrera 17 No 16-00 Piso Principal - Tel: 747700 ext 227



El día 6 de octubre el presente año se salió e firme las resoluciones referentes a los comités anteriormente mencionados los cuales quedaron de la siguiente manera:

- COPASST: 411 DE 6 octubre de 2025,
- COCOLAB: 412 DE 6 octubre de 2025
- COMISION DE PERSONAL: 413 DE 6 octubre de 2025

El día 31 de octubre de realizo la primera reunión para instalaciones de los comités, para los cuales se socializado la resolución en firme y se cacito a los integrantes en roles y responsabilidades de acuerdo a la normatividad vigente.

GESTION DE LA SALUD EN EL TRABAJO

Se implementó manual de entornos saludables en la entidad, 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

PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA

#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más
oportunidades.

Dentro de implementación de los Sistemas de Vigilancia Epidemiológica. Al momento se están analizando los exámenes medico Laborales y se están haciendo la clasificación de cada uno de los funcionarios según los riesgos y restricciones expuestas por el médico laboral.

Se implementara una tabla de 2 x 2 para poder determinar las acciones de intervención específica a la población con mayor riesgo.

PROGRAMAS DE PROMOCION Y PREVENCION

Desde el área de seguridad y salud En el trabajo se viene adelantando curso certificado por la agencia Nacional de Seguridad Vial dirigida para el personal de SETTA, Bomberos y todos los actores viales del Municipio de Armenia.

En la vigencia del año 2025 se realizó sistema de vigilancia epidemiológico enfocado en Desórdenes músculo esqueléticos teniendo en cuenta el resultado especializado de los exámenes médico-ocupacionales, los cuales se aplicaron por primera vez a los funcionarios de bomberos y agentes de tránsito de la alcaldía municipal; de acuerdo a sus perfiles y el riesgo al cual se encuentran expuestos.

Exámenes (Bomberos) especializados por profesiograma	Exámenes especiales por condición de salud	Exámenes especializados para agentes de tránsito	Exámenes por condición de salud diagnosticada
22	45	20	45



La importancia de aplicar esquemas de vacunación para los agentes de tránsito de la ciudad de Armenia es fundamental, especialmente considerando su labor en el levantamiento de cadáveres y exposición a riesgos biológicos.

Riesgos laborales: la subdirección del DAFI , logro gestionar vacunas a los agentes de tránsito que están expuestos a riesgos biológicos, como el contacto con fluidos corporales y tejidos, lo que aumenta el riesgo de contraer enfermedades como la hepatitis B, el tétanos y otras.

Esquema de vacunación recomendado: Es importante que los agentes de tránsito estén al día con las vacunas recomendadas por el Ministerio de Salud, que incluyen:

- Vacuna contra la hepatitis B
 - Vacuna contra el tétanos
 - Vacuna contra la influenza
 - Vacuna contra la COVID-19
 - Otras vacunas según el riesgo específico de exposición
- Beneficios de la vacunación*: La vacunación no solo protege la salud de los agentes de tránsito, sino que también reduce el ausentismo laboral, mejora la productividad y contribuye a la seguridad y salud en el trabajo.
- Responsabilidad institucional*: La administración municipal y los empleadores tienen la responsabilidad de garantizar que los agentes de tránsito reciban las vacunas necesarias y se tomen medidas para prevenir la exposición a riesgos biológicos.

#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más
oportunidades.

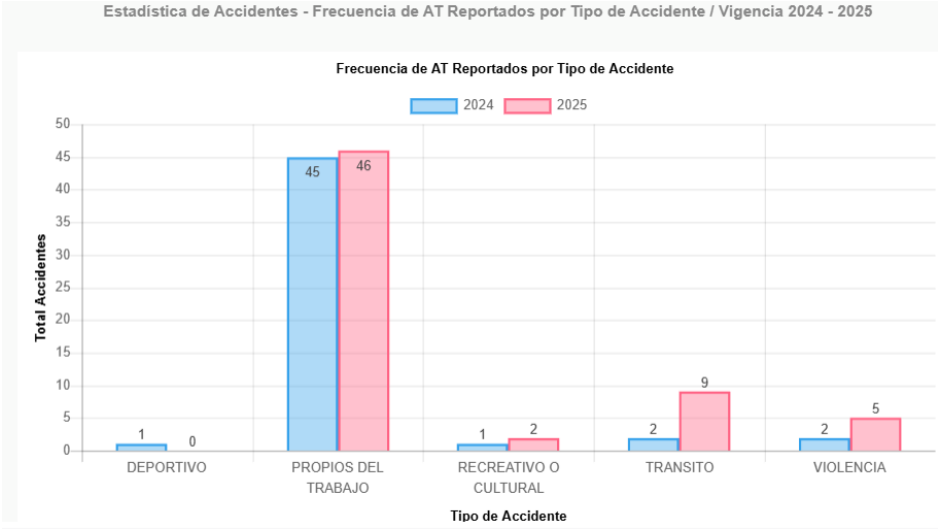
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1	PLACA	NOMBRES	CEDULA	RH	COVID				FA	HE B	TD ADULTOS	INFLUENZA	ANTI RABICA	NEUMOCOCCO	
2					1	2	1 RZO	2 RZO							
3	ATT001	ARIEL MONCADA SALAZAR	7.548.991	A+	SI	SI	SI	SI	No	No	No	No	No	No	
4	ATT002	DIEGO ALCIBAR TORO LOPEZ	18.463.799	O+	SI	SI	SI	No	No	No	No	No	No	No	
5	ATT003	LUZ PIEDAD GARCIA	41.915.149	A+	SI	SI	No	No	SI	No	No	No	No	No	
6	ATT004	ARBEY MAURICIO LEÓN ZULUAGA	1.094.882.290	A+	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	
7	ATT005	JORGE HERNÁN BAEÑA RAMÍREZ	7.698.567	A+	SI	SI	SI	No	No	SI	SI	No	No	No	
8	ATT006	JUAN CARLOS JIMÉNEZ SALAZAR	1.094.961.363	O+	SI	SI	No	No	No	No	No	No	No	No	
9	ATT007	ALEJANDRO BOLÍVAR GARCÍA	16.070.948	A+	SI	SI	SI	No	SI	No	No	No	No	No	
10	ATT008	JHON FREDY CIFUENTES MARULANDA	9.725.990	O+	SI	No	No	No	No	No	No	No	No	No	
11	ATT009	ALEXANDER ARROYAVE GUTIÉRREZ	9.730.041	O+	SI	No	No	No	No	No	No	No	No	No	
12	ATT010	RUDY NELSON SANCHEZ GUTIERREZ	89.009.570	B+	SI	No	SI	No	No	No	No	No	No	No	
13	ATT011	CRISTIAN DAVID ESCOBAR LOPEZ	1.193.460.189	O+	SI	No	No	No	No	No	No	No	No	No	
14	ATT012	JHON FREDY HERRERA TORRES	98.534.474	O+	SI	SI	SI	SI	No	No	No	09/05/2025	No	No	
15	ATT013	ANDRÉS MAURICIO HERRERA PÉREZ	4.377.974	A+	SI	SI	SI	No	SI	No	No	No	No	No	
16	ATT014	RUBEN DARIO LEON TORRES	7.551.143	O+	SI	SI	SI	No	No	No	No	No	No	No	
17	ATT015	JONY ALEXANDER MONTES BAQUERO	89.004.015	O+	SI	SI	No	No	SI	No	No	14/07/2025	No	No	
18	ATT016	HUGO ARMANDO NUÑEZ	9.734.108	AB+	SI	No	No	No	SI	No	No	No	No	No	
19	ATT018	HECTOR JAIME LOPEZ DUQUE	89.009.849	A+	SI	No	No	No	No	No	No	No	No	No	
20	ATT019	PAULO CESAR CARDONA RUIZ	9.727.458	AB+					No	No	No	No	No	No	

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 diciembre del año 2025 se presentaron 61 accidentes de trabajo leves, y 1 accidente de trabajo grave correspondiente a funcionario agente de tránsito.





TIPO DE ACCIDENTE	2024	2025
DEPORTIVO	1	0
PROPIOS DEL TRABAJO	45	46
RECREATIVO O CULTURAL	1	2
TRANSITO	2	9
VIOLENCIA	2	5
TOTAL	51	62

#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más
oportunidades.

GESTION DE PELIGROS Y RIESGOS
PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL

- Elaboración y socialización de **propuesta de Brigada de Primeros Auxilios Psicológicos (B-PAP)**.
- **Promoción y prevención** en salud mental mediante demanda inducida en:
Secretaría de Salud, DAFI, Hacienda, Contabilidad y Ejecuciones Fiscales.
- **Acompañamientos psicológicos individuales** (estrés, ansiedad, duelo) con plan de seguimiento.
- Intervenciones con **Bomberos de Armenia** (Central y Sinaí): lluvia de ideas, comunicación, manejo emocional; articulación con el componente jurídico.
- **Acompañamiento jurídico** en Archivo Central para revisión y orientación de oficios/peticiones.
- **Preparación y coordinación** de actividad con **SETTA y Tránsito**





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.



#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más
oportunidades.

- ❖ 14/02/2025, Capacitación Toma de Tensión Arterial, “Medición de la presión arterial (Plataforma OPS), Actualización de Hojas de Vida y Acondicionamiento Físico.”, 4 horas, OPS, Juan José Grisales (Preparador Físico)."
- ❖ 28/02/2025, Capacitación con el Batallón de Ingenieros, “Uso de Camilla Sked, Transporte de Paciente, Técnicas de Incendios Forestales, Sistema Polipastos para Rescate.”, 9 horas, Batallón de Ingenieros N°8 Francisco Javier Cisneros.
- ❖ 28/03/2025, Capacitación Práctica Atención a Pacientes, Atención Inicial a Pacientes y Acondicionamiento Físico., 4 horas,” Jeyns Plaza, Carlos Puerta."
- ❖ 11/04/2025, Capacitación Práctica Atención a Pacientes, Atención de Primeros Auxilios y Actividad Lúdica., 4 horas, “Juan Ramón Sánchez (Enfermero), Alexander (Entrenador Físico)."
- ❖ 09/05/2025, Tamizaje Cardiovascular y Acondicionamiento Físico, Tamizaje Cardiovascular a brigadistas y Acondicionamiento Físico., 4 horas, “María Isabel Cárdenas, Juan José Grisales (Preparador Físico)."
- ❖ 23/05/2025, Capacitación de Sistema Comando de Incidentes, Sistema Comando de Incidentes (Lección 1) y Acondicionamiento Físico., 4 horas,” Jeyns Plaza, Alex (Preparador Físico)."
- ❖ 29/09/2025, Asistencia Planificación Simulacro Generalidades, Planificación de Simulacro., N/A, DAFI - SST.
- ❖ 10/10/2025, Capacitación de prevención de incendios, “Conceptos básicos del fuego, Triángulo del fuego, Clase de extintores, Cómo accionar un extintor, Línea de emergencia.”, 2 horas, Cuerpo Oficial de Bomberos Armenia estación SINAÍ.



17/10/2025, Capacitación de traslado de pacientes en camilla, "Evaluación inicial del paciente y del entorno, Las técnicas de levantamiento y traslado seguro, La movilización de pacientes con lesiones específicas y el aseguramiento del paciente a la camilla.", 2 horas, SST - DAFI.

SIMULACRO NACIONAL DE EMERGENCIAS

- **Fecha:** miércoles, 22 de octubre de 2025.
- **Objetivo:** Poner a prueba los protocolos de emergencia, los sistemas de comunicación y la capacidad de respuesta, tanto individual como colectiva, ante un escenario de riesgo.
- **Normativa aplicable:** Este simulacro se realiza conforme a la **Circular 049 de 2025 de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD)**, la cual establece la fecha y los lineamientos para el ejercicio a nivel nacional.

PLAN DE MEJORAMIENTO:

Uno de los principales logros fue el cierre de los 5 accidentes graves, que se encontraban abiertos por parte del ministerio de trabajo, por tanto, el plan de mejoramiento se implementó a través de una combinación de talleres teóricos y prácticos, sesiones de retroalimentación y seguimiento individualizado. Se utilizaron recursos audiovisuales, materiales didácticos para facilitar el aprendizaje y la aplicación de los conocimientos. Se contó con la participación de profesionales expertos en seguridad vial, seguridad y salud en el trabajo y psicología.

#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más
oportunidades.

Este plan de mejoramiento busca generar un cambio positivo en la forma en que desempeñan sus funciones los guardas de tránsito y demás funcionarios de la administración municipal, priorizando su seguridad y la de los ciudadanos.

PLAN DE ACCION

El bienestar y la seguridad de los funcionarios de zoonosis son fundamentales para garantizar la eficacia de sus labores. Dada la naturaleza de su trabajo, que implica la exposición a riesgos biológicos, químicos y físicos, se diseñó e implementó un plan de acción integral enfocado en el autocuidado. Este plan busca proporcionar a los funcionarios las herramientas y el conocimiento necesarios para proteger su salud y prevenir accidentes laborales.

Con este plan de acción esperamos.

- Reducción significativa de la incidencia de accidentes y enfermedades laborales entre los funcionarios de zoonosis.
- Mejora en la salud y el bienestar de los funcionarios.
- Fortalecimiento de la cultura de seguridad en el entorno laboral.
- Mayor eficacia en las labores de zoonosis, gracias a un personal más seguro y saludable.

ASUNTOS JURIDICOS LABORALES

Además de las actividades ejecutadas para dar cumplimiento al Plan de desarrollo, el Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional tiene operaciones que ejecutan actividades propias del funcionamiento de la Administración municipal, una de estas es el área de Asuntos Jurídicos Laborales en donde, para la vigencia 2025 ha ejecutado actividades a resaltar como:



Proceso de Selección Territorial 8- 2022

Además de las actividades ejecutadas para dar cumplimiento al Plan de desarrollo, el Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional tiene operaciones que ejecutan actividades propias del funcionamiento de la Administración municipal, una de estas es el área de Asuntos Jurídicos Laborales en donde, para la vigencia 2025 ha ejecutado actividades a resaltar como:

Proceso de Selección Territorial 8- 2022

La Administración Municipal en el año 2022 abrió convocatoria a concurso a través el acuerdo 434 de 2022; en consecuencia, desde el año 2024 la Alcaldía de Armenia se encuentra en proceso de nombramiento y posesión de los funcionarios que fueron seleccionados a través de dicho concurso de méritos.

A continuación, se describen los procedimientos adelantados por el Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional

- **Reporte de novedades en Modulo de la Comisión Nacional de Servicio Civil (CNSC) al proceso de SELECCIÓN TERRITORIAL 8-2022, se han realizado las siguientes acciones:**

Estado del proceso	N°	Observaciones	
Vacantes	161	En ascenso: 24	Abierto: 137
Derogado	82	Persona que no aceptaron el cargo (derogatoria)- o presentaron renuncias después de haber sido	

#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más oportunidades.

		posesionado o haber adquirido derechos de carrera
Posesionado	157	Personas posesionadas
Desiertos	5	Desiertos
Proceso de nombramiento	1	En procesos administrativos

- **El proceso de inscripción en carrera administrativas de las personas que han superado el periodo de prueba en el proceso de selección Territorial N°8-2022, se ha realizado de la siguiente manera:**

POSESIONADO	157
CON RADICADO ANTE CNSC	157
CON RESOLUCION DE INSCRIPCION	121
INSCRITOS FINALIZADO FALTA RESOLUCION DE CNSC	36
RADICADOS EN ANALISIS	3

- **Habilitación de personas en lista de elegibles de vacantes no convocadas por unificación de lista**

Como consecuencia de que se han generado vacantes nuevas después de la primera convocatoria de proceso de selección Territorial 8-2022, de las cuales existe lista de elegibles hasta el mes de diciembre de 2025, la entidad Alcaldía de Armenia en cumplimiento del Acuerdo 019 de 2024, ha solicitado a la Comisión



Nacional de Servicio Civil (CNSC) autorización para proveer esas vacantes no convocadas; la cual autorizó a través de la unificación de lista la provisión de los cargos que a continuación se relacionan:

Cargo	Código	Grado	Cantidad
Inspector de Policía Urbano de Primera categoría	233	04	1
Secretario	440	01	10
Auxiliar Administrativo	407	01	9
Técnico Operativo	314	05	1
Técnico Operativo	314	01	3
Técnico Área de Salud	323	02	1
Ayudante	472	01	1

● **El proceso de selección Nro. 2475 de la vigencia 2022**

Además, en el año 2022 la Administración Municipal también salió a concurso de méritos a través de la convocatoria 2475 del mismo año, la que buscaba proveer cuatro (4) vacantes del cargo BOMBERO, Código 475, Grado 01 a desempeñar en el Cuerpo Oficial de Bomberos de Armenia.

Es importante tener en cuenta que la lista de elegibles que resultó de este proceso, se conformó por 11 personas, y el número de vacantes definitivas a proveer, inicialmente, eran 4, pero atendiendo a que a la fecha se generaron más vacantes, la comisión autorizó la habilitación y uso de 6 cargos más de la lista. A la fecha se ha reportado las siguientes novedades:

ESTADO DEL PROCESO	DEL	Nº	OBSERVACIONES
--------------------	-----	----	---------------

#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más oportunidades.

Vacantes	4	En ascenso:0	Abierto:4
Habilitados y posesionados	10	Personas con acta de posesión y están en proceso periodo de prueba	
En proceso de nombramiento	0	Persona habilitada en la página de la CNSC la semana pasada	
Pendientes de aprobación por parte de la CNSC	1	En procesos administrativos de la CNSC	

NEGOCIACIÓN SINDICAL

La entidad adelantó proceso de negociación sindical, con las organizaciones sindicales SUTEQ, SINTRACAD, SINTRENAL, ASOEMPUMAR, ANDET y ASBAYEC, bajo la regulación del Decreto 243 de 2024 "Por el cual se modifica el Capítulo 4 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1072 de 2015, Único Reglamentario del Sector Trabajo en lo relativo a los procedimientos de negociación y solución de controversias con las organizaciones de empleados públicos", como resultado se expidió la Resolución Nro. 570 de 29 de diciembre de 2025 "Por medio del cual se adopta el acuerdo colectivo 2025-2027 de la negociación colectiva entre la administración central del municipio de Armenia-Quindío y las organizaciones sindicales que presentaron pliego unificado de solicitudes", el cual se compone de 108 puntos.

● **FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES**

Por otra parte, dentro del funcionamiento del Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional, se manejan los temas relacionados con el Fondo Territorial de Pensiones, para el cual, con el presente informe se relacionan las



principales acciones adelantadas, los ingresos y egresos ejecutados, así como los avances administrativos y técnicos de mayor impacto en materia pensional.

Ejecución financiera y administrativa

Cuotas partes por pagar

Durante la vigencia 2025 se efectuaron pagos por concepto de **cuotas partes pensionales**, discriminados así:

Entidad	Valor
PARTELECOM	\$4.958.845
LOTERÍA	\$690.078
DEPARTAMENTO DEL VALLE	\$15.383.278
Total	\$21.032.201

Ingresos por cuotas partes pensionales

El Fondo Territorial de Pensiones recibió recursos por concepto de cuotas partes, correspondientes a las siguientes entidades:

Entidad	Valor
Hospital San Juan de Dios	\$12.575.911
ETB	\$8.691.106
Ministerio de Defensa	\$7.580.370
Lotería del Quindío	\$2.792.172

#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más
oportunidades.

Entidad	Valor
Universidad de Caldas	\$4.024.904
Departamento de Caldas	\$53.649.870
Departamento del Valle	\$14.493.514
Empresas Públicas de Armenia	\$80.620.796
Departamento de Santander	\$1.613.730
Municipio de Génova	\$157.353
Municipio de Quimbaya	\$21.142.606
Total	\$207.342.332

Indemnizaciones sustitutivas

Durante la vigencia se reconocieron y pagaron **indemnizaciones sustitutivas** por un valor total de:

- \$7.650.940

Bonos pensionales

- **Pago con recursos propios:** \$183.364.000
- **Pago con recursos FONPET (sin situación de fondos):** \$418.911.000 que fueron legalizados presupuestalmente en el 2025

Certificación electrónica de tiempos laborados – CETIL



En la vigencia 2025 se expedieron un total de **32 Certificaciones Electrónicas de Tiempos Laborados (CETIL)**, fortaleciendo la gestión documental y la seguridad en la trazabilidad de tiempos laborales certificados.

Pasivocol

Se realizaron las siguientes acciones en relación con la plataforma **PASIVOCOL**:

- Actualización de la base de datos con corte al **31 de diciembre de 2024**.
- Generación de informes con inconsistencias detectadas.
- Corrección progresiva de los errores reportados en la base, con el fin de lograr la aprobación del cálculo actuarial del pasivo pensional de la entidad territorial.

Desahorro FONPET

En cumplimiento de la normatividad vigente, se adelantaron los trámites para el **desahorro de recursos FONPET**, así:

- Se efectuó el cargue de los certificados de requisitos habilitantes: **Excedentes, Régimen Pensional y Venta de Activos**.
- Actualmente se encuentra en proceso de validación el requisito de **pago de nómina de pensionados**, luego de observaciones efectuadas a la nómina sugerida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- Dichas observaciones están siendo revisadas por el **Agente Regional de Pasivocol**; una vez se emita la aprobación, se continuará con el trámite para la **devolución de mesadas pensionales** ante el FONPET.

Impacto de la gestión

#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más
oportunidades.

- Se garantizó la continuidad en el **pago de obligaciones pensionales** (bonos, indemnizaciones y cuotas partes), fortaleciendo la sostenibilidad financiera.
- Se avanzó en la **recuperación de ingresos por cuotas partes pensionales**, alcanzando una suma superior a **\$207 millones** en la vigencia.
- Se modernizó el proceso de **certificación electrónica (CETIL)**, mejorando la transparencia y eficiencia en la gestión.
- Se actualizó la información en **PASIVOCOL**, paso indispensable para garantizar la confiabilidad en el cálculo actuarial.
- Se cumplieron los procedimientos habilitantes para acceder a recursos del **FONPET**, con lo cual se respaldará financieramente el pasivo pensional de la entidad.

Conclusión

El Fondo Territorial de Pensiones ha cumplido con las obligaciones establecidas en la normativa vigente, evidenciando avances significativos en materia financiera y administrativa. La gestión adelantada permite proyectar un cierre positivo para la vigencia 2025, garantizando el cumplimiento de las obligaciones pensionales y el fortalecimiento institucional.

PROCESO 21: Fortalecimiento Organizacional

- **SISTEMA DE GESTION INTEGRADO**

En el Indicador de producto “Servicios de implementación de sistemas de gestión” y en el proceso 21, se encuentra las actividades concernientes al sistema de gestión de Calidad de la administración Municipal, 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

#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más
oportunidades.

PROCESOS
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. Servicio de Atención al Ciudadano
13. Gestión Administrativa
14. Gestión Financiera y Fiscal
15. Jurídico
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.





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 vigencia 2025 se realizaron las siguientes actividades de gestión y ejecución así:

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 así: Creación 255 documentos, actualización 192 documentos, eliminación 64 documentos.

Se llevaron a cabo capacitaciones, asesorías y mesas de trabajo con todos los procesos de la entidad en temas de Sistemas de Gestión Integrado a implementar según la ley y normativa vigente así:

Capacitaciones realizadas:

- Capacitación a todos los enlaces de calidad sobre los literales de la Norma y sobre la Enmienda de la ISO. 12 de marzo de 2025
- Marzo 13-2025 Capacitación y actualización Norma ISO 9001:2015. Enmienda Cambio climático.
- Marzo 26-2025. Capacitación Proceso 20 Gestión Catastral sobre el ciclo PHVA de la Matriz de Caracterización de procesos y actividades. Marzo 26-2025.
- Marzo 27-2025 Inducción personal nuevo de planta sobre el Sistema de Gestión Integrado en el Municipio de Armenia

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, instructivos), 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 1.785 documentos (manuales, formatos, instructivos), sistema de información en el que

#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más oportunidades.



- Marzo 28-2025 Capacitación a todo el personal de planta y contratistas dando cumplimiento al cronograma del PIC sobre el Sistema de Gestión Integrado en el Municipio de Armenia.
- Abril 09-2025. Taller auditorías internas y capacitación de: Literales de la norma para auditores internos de calidad..
- Abril 21 -2025. Capacitación Enmienda Cambio climático para DAFI.
- Abril 24 -2025 Capacitación ciclo PHVA Proceso 7 Salud. .
- Abril 30-2025 Capacitación Sistema de Gestión Integrado Proceso 10 Tránsito.
- Agosto 20-2025. Matrices. Proceso 14 Gestión Financiera.
- Agosto 27-2025. Se realizó Inducción y Reinducción al personal nuevo de planta.
- Sept. 04-2025 Socialización Política Fortalecimiento Organizacional.
- Sept. 11-2025. Matriz de Necesidades y expectativas P.14 Gestión Financiera.
- Sept. 15-2025 Enmienda Cambio Climático.
- Sept. 16-2025. Informe Final Auditorías Internas de Calidad.
- **Se prestaron asesorías a todos los procesos en el diligenciamiento de las matrices DOFA, de Necesidades y expectativas y de caracterización de procesos y actividades así:**
 - Abril 21-2025- Enmienda cambio climático para ser incluido en la matriz DOFA y en la matriz de Necesidades y expectativas dirigida a DAFI
 - Abril 24-2025 Matriz de caracterización- Enlace Salud
 - Abril 30-2025 Matriz DOFA -P12 Talento Humano
 - Mayo 05-2025 Matriz de caracterización, Matriz DOFA, Matriz de Salidas No Conformes. Enmienda cambio climático. P1. Gestión Gerencial
 - Mayo 06-2025. Matriz de Caracterización de procesos y actividades- P.19.Control Interno Disciplinario.
 - Julio 01-2025. Plan de mejoramiento. P. 20 Gestión Catastral.
 - Julio 11-2025. P.13 Gestión Administrativa. Matriz de Caracterización.
 - Julio 22-2025. Plan de Mejoramiento y No conformidades.
 - Sep. 17-2025. Informe de Revisión por la Dirección Proceso. 19. Control Interno Disciplinario.
 - Sept. 24-2025.Matrices. Proceso 16 Dpto Adivo Control Interno.
 - Asesorías Presenciales:
 - Julio 07-2025 P. 7 Salud. Plan de mejoramiento
 - Agosto 20-2025.P.3 Ordenamiento del Territorio. Plan de Mejoramiento.
 - .
 - .
 - Agosto27-2025. P. 5 Infraestructura. Matriz Identificación Salidas No Conformes.
 - Sept. 10. P.4 Desarrollo Económico. Matriz de caracterización.
 - Sept. 10. P.9 Gobierno. Matriz de Necesidades y expectativas.
 - Sept. 17 P. 4. Desarrollo Económico. Matriz DOFA.
 - Sept. 17-2025. Proceso 1. Matriz DOFA, M de caracterización y M. de Necesidades y expectativas.
 - Oct. 01-2025 P.17 y 18. Matrices DOFA, Salidas no conformes y necesidades y expectativas

- Oct. 01-2025. P. 16 Control Interno. Matrices DOFA y Necesidades y expectativas.
- Oct. 7-2025. P.16. Control Interno. Plan de Mejoramiento.

-Se realizó socialización a través de correo electrónico de los siguientes documentos:

Abril 25-2025.Formato Solicitud de Normalización

- Abril 25-2025-Formato Lista de chequeo Auditoría Interna de Calidad.
- Mayo 08-2025-Formato Matriz DOFA
- Mayo 13-2025 Política y Objetivos de Calidad
- Mayo 22-2025-Ciclo phva, Matriz DOFA y estrategias. P19. Control Interno Disciplinario
- Mayo 26-2025- Matriz de Necesidades y expectativas. P7- Salud
- Mayo 28-2025. Matriz de caracterización, Matriz DOFA Y Matriz de Necesidades y expectativas
- Junio 16-2025. Matriz de Necesidades y expectativas
- Junio 18-2025 Matriz de Caracterización de procesos y actividades y matriz DOFA- P19 Control Interno Disciplinario
- Agosto20-2025. Socialización formato de listas de asistencia actualizados
- Agosto27-2025. Se publicó el SGI en la página web
- Se realizó por intraweb Solicitud de información para el Informe de Revisión por la Dirección de julio 01 de 2024 a junio 30-2025 a todos los procesos de la Alcaldía

-Se realizaron solicitudes de los siguientes documentos:

- El día 19 de marzo de 2025, se solicitó a los enlaces de Calidad el seguimiento de las Salidas No Conformes del último cuatrimestre de 2024.
- Se solicitó a los procesos la revisión y ajuste de la Matriz DOFA y de la Matriz de Necesidades y expectativas teniendo en cuenta la Enmienda sobre el cambio climático.
- Mayo 13-2025. Matriz de Necesidades y expectativas. Comunicaciones.

#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más
oportunidades.

- Mayo 13-2025. Matriz de Salidas No Conformes primer cuatrimestre todos los procesos.
- Mayo 22-2025-Ciclo phva, Matriz DOFA y estrategias. P19. Dontrol Interno Disciplinario
- Junio 10-2025-Ajuste Matriz de Necesidades y expectativas y Matriz DOFA- P.7 Salud
- Se realizó por intraweb Solicitud de información para el Informe de Revisión por la Dirección de julio 01 de 2024 a junio 30-2025 a todos los procesos de la Alcaldía
- Agosto20-2025. Socialización formato de listas de asistencia actualizados.
- Agosto27-2025. Se publicó el SGI en la página web.

Igualmente se solicitó a todos los procesos los insumos para el informe de revisión por la Dirección con fecha de entrega para el 29 de agosto-2025.

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 Igualmente se dio aprobación por parte de este comité del Mapa de Procesos para el cambio de nombre de proceso 11 Gestión Documental por Servicio de Atención al Ciudadano.

Auditorías Internas de Calidad 2025.

Dando cumplimiento al numeral 9.2 de la Norma ISO 9001-2015 se llevó para aprobación y socialización el Plan y Programa de Auditorias 2025, al Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizado el 02 de febrero de 2025. Dando inicio a las auditorías internas el 03 de abril -2025 con el proceso 6 y finalizando el 27 de agosto con el proceso 21.



Auditoría Externa 2025.

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.

En la vigencia 2025 se dió cumplimiento con la contratación del ente certificador para llevar a cabo la auditoría de renovación de certificación de la norma ISO 9001:2015.

- **COMUNICACIONES Y PROTOCOLO**

Durante el 2025, en cuanto a las actividades relacionadas con el área de **Comunicaciones y Protocolo**, se presentaron los siguientes avances en materia de difusión de la información pública, fortalecimiento de los canales de comunicación institucional, promoción de la participación ciudadana y consolidación de la imagen de la administración Municipal:

PRODUCTO	2025 (del 01 de enero al 31 de diciembre de 2025)
BOLETINES DE PRENSA Difundidos en página web y grupos de WhatsApp de periodistas	242
COMUNICADOS DE PRENSA - Difundidos en página web y grupos de WhatsApp	42
PUBLICACION DE GACETAS- en página web	133

#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más oportunidades.

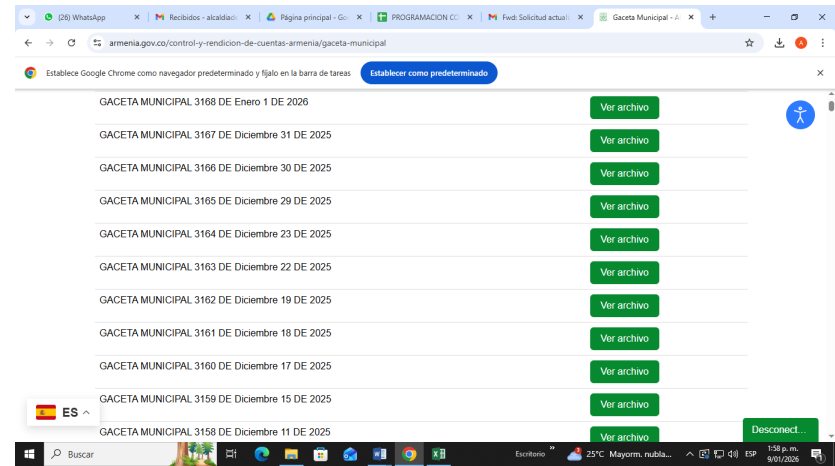
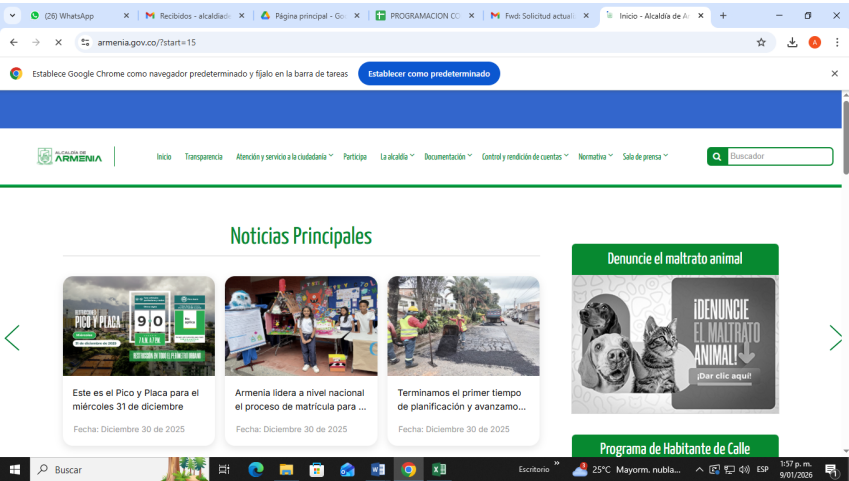
242 BOLETINES DE PRENSA PUBLICADOS

Uno de los pilares fundamentales en la estrategia de comunicación de la Alcaldía de Armenia ha sido la emisión diaria del boletín de prensa dirigido a la totalidad de medios de comunicación de la ciudad. Este instrumento se ha consolidado como un canal ágil, confiable y oportuno Gracias a su periodicidad, el boletín garantiza una relación constante con la opinión pública, facilita la circulación de información veraz y fortalece la transparencia en la gestión, al tiempo que posiciona la voz institucional en la agenda informativa local y regional. **En esta vigencia se publicaron además, 42 comunicados de prensa con información de última hora.**

PUBLICACIÓN DE 133 GACETAS

La publicación de gacetas en la página web oficial de la Alcaldía de Armenia se ha convertido en una herramienta clave para garantizar el acceso público y transparente a la información institucional. A través de este espacio digital, la ciudadanía dispone de un repositorio confiable que documenta las decisiones administrativas, normativas y publicaciones de interés general, fortaleciendo así el principio de gobierno abierto.





#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más
oportunidades.

REDES SOCIALES: publicar información institucional sobre el Plan de Desarrollo en las redes sociales de la Alcaldía de Armenia es fundamental para garantizar la transparencia, fomentar la participación ciudadana y fortalecer la confianza en la administración pública. A través de estos canales digitales, se facilita el acceso de la comunidad a los objetivos, estrategias y avances del gobierno local, permitiendo que los ciudadanos estén informados, se involucren activamente en los procesos de desarrollo y ejerzan control social sobre la gestión pública.

Se evidenció en el año un aumento de seguidores de un 15%, especialmente en la red de Instagram. En Facebook (10 %), y se registró continuidad en número de seguidores en la red X y el canal de YouTube.

RED	Número seguidores diciembre 2025
FACEBOOK	83.641
X	16.592
INSTAGRAM	29.428 mil





#AlcaldíaDeArmenia
 Más bonita y con más
 oportunidades.

CAMPAÑAS PUBLICITARIAS

Realizar campañas publicitarias desde la Alcaldía de Armenia es clave para informar, educar y sensibilizar a la ciudadanía sobre los programas, proyectos y servicios que ofrece la administración municipal. En la vigencia, estas campañas permitieron una comunicación directa y efectiva con la comunidad, promovieron el cumplimiento de normas, incentivaron la participación ciudadana y fortalecieron la imagen institucional. Además, contribuyeron a que las acciones de gobierno fueran más visibles y comprendidas por la población, lo que impacta positivamente en la transparencia y la confianza pública.

A lo largo del año se desarrollaron varias temáticas:

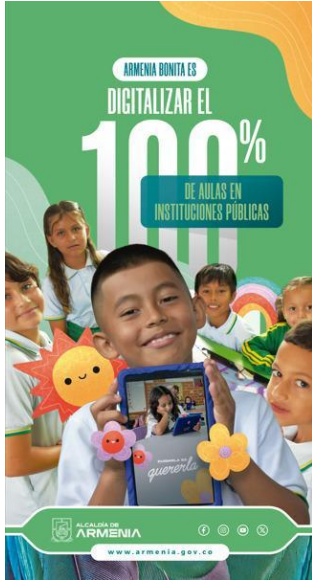
- **Armenia Bonita:** enfocada a fortalecer la identidad y la cultura de los residentes en la ciudad.
- **Hacienda Más Cerca de TI:** para fomentar la cultura de pago de impuesto a través de la Secretaría de Hacienda.
- **El imprudente:** creación de personaje para identificación de comportamientos contrarios de la cultura ciudadana.
- **Armenia 24:** para la promoción de Armenia como destino turístico y de fortalecimiento económico, jornada diurna y nocturna.
- **A toda Obra:** para socializar las obras y proyectos estratégicos de inversión 2025-2026.
- **Campaña Cambia la Pólvora por Algo Mejor, protagonizada por El Imprudente;** así como fiestas navideñas 2025 y primer puesto de Armenia en Reto Nacional de la Educación.





#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más
oportunidades.





PLAN DE MEDIOS:

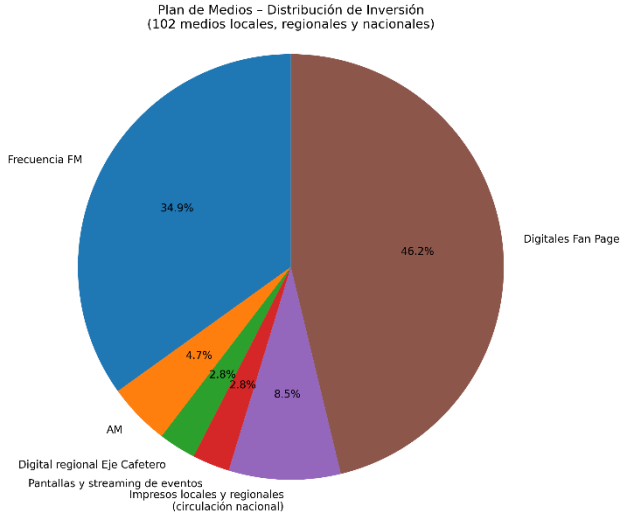
En el marco del proceso de planificación de medios liderado por DAFI-COMUNICACIONES, se ejecutó en el periodo noviembre-diciembre de 2025, el contrato 4560-2025 de adquisición de bienes y servicios para operar el plan de medios de la Alcaldía de Armenia, que, a través de la Agencia de Comunicación Miacom permitió la difusión de los planes, programas, proyectos y demás actividades propias de la gestión institucional en cumplimiento del Plan Estratégico de Comunicaciones 2024-2027 y el Manual de Identidad Visual del Municipio de Armenia, con impacto en:

102 medios locales, regionales y nacionales en las siguientes categorías:
Frecuencia FM (37), AM (5), digital regional Eje Cafetero (3), pantallas y

#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más
oportunidades.



streaming de eventos (3), impresos locales y regionales con circulación nacional (9), digitales fan page (49).



PROTOCOLO:

En este proceso se abordaron los siguientes componentes:

A través del **contrato de merchandising e impresos** se desarrollaron piezas fundamentales como membretes, papelería administrativa y material brandeado, indispensables para el funcionamiento operativo de las dependencias y para asegurar uniformidad, legalidad y reconocimiento institucional en los actos administrativos. Así mismo, se produjeron elementos de señalización y adecuación visual de espacios internos y externos del Centro Administrativo Municipal (CAM), con el fin de mejorar la orientación, accesibilidad y experiencia de los usuarios, así como generar sentido de pertenencia entre servidores públicos y visitantes.



De igual manera, se realizó la impresión de campañas pedagógicas de cultura ciudadana, promoción del amor por la ciudad y divulgación de acciones de gobierno, las cuales permiten informar, sensibilizar y acercar la gestión administrativa a la comunidad.

Bolsa de medallería y reconocimientos: Se participó en la bolsa destinada a la adquisición de medallería y elementos de reconocimiento para las diferentes actividades y eventos protocolarios organizados por la Administración Municipal.

Bolsa de alimentación y logística: Se participa también en la bolsa correspondiente al suministro de alimentación (contrato N.º 009-2025) y en la de apoyo logístico (contrato N.º 2342-2025).

Presenta:

Lina Paola Hernandez Jaramillo

Directora Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional

Proyecto y Elabora: Elizabeth López Yusti- Contratista Profesional DAFI

#AlcaldíaDeArmenia
Más bonita y con más
oportunidades.

