

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional

INFORME
DE GESTION

2023



ALCALDÍA DE
ARMENIA

INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA 2026
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE FORTALECIMIENTO
INSTITUCIONAL

ALCALDÍA MUNICIPAL DE ARMENIA

El **Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional – DAFI**, durante la vigencia 2026, desarrolla sus actividades en el marco del **Plan de Desarrollo “Armenia con + Oportunidades” 2024-2027**, específicamente en la línea estratégica **“Una Administración con + Oportunidades”**. Esta línea contempla el programa presupuestal **“Fortalecimiento a la gestión y dirección de la administración pública territorial”**, dentro del cual se encuentra el proyecto **“Fortalecimiento Institucional con más oportunidades”**:

Producto	Apropiación definitiva	Registros presupuestales	Giro Total	% Ejecución
TOTAL PROYECTO	6.836.000.000	2.568.568.772	1.781.756.900	26%

La situación presupuestal presentada anteriormente tiene como fecha de corte el **31 de agosto de 2026**.

De acuerdo a esto, el proyecto presenta una apropiación definitiva de \$6.836.000.000 (seis mil ochocientos treinta y seis millones de pesos), de los cuales se han realizado registros presupuestales por \$2.568.568.772 (dos mil quinientos sesenta y ocho millones quinientos sesenta y ocho mil setecientos setenta y dos pesos) y se han generado giros por \$1.781.756.900 (mil setecientos ochenta y un millones setecientos cincuenta y seis mil novecientos pesos), alcanzando una ejecución presupuestal del 26%.

Se precisa que, de los \$6.836.000.000 (seis mil ochocientos treinta y seis millones de pesos) correspondientes a la apropiación definitiva del proyecto,

aproximadamente el 42% se encuentra asociado a procesos contractuales que actualmente se encuentran en diferentes etapas del proceso de contratación y pendientes de adjudicación. En consecuencia, estos recursos aún no se reflejan en su totalidad como registros u giros presupuestales, situación que incide en el porcentaje de ejecución presupuestal acumulado a la fecha de corte.

De manera articulada con lo anterior, y con el propósito de presentar los avances alcanzados durante la vigencia 2026, a continuación se relacionan las principales actividades y gestiones desarrolladas por el **Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional – DAFI**, en el marco del plan de desarrollo y los procesos que tiene a su cargo dentro del **Sistema de Gestión Integrado del Municipio de Armenia**.

-Línea estratégica: Una administración con mas oportunidades

Productos Plan de Desarrollo:

✓ Servicios de gestión documental

En relación con las actividades asociadas al **Archivo Central**, y en el marco del proyecto **“Fortalecimiento Institucional con más oportunidades”**, se desarrolla el producto **“Servicios de gestión documental”**.

Para el cumplimiento de este producto se adelantan, entre otras, las actividades relacionadas con la **elaboración e implementación del Plan Institucional de Archivos de la Entidad – PINAR, junto con su respectivo monitoreo y seguimiento**, así como la **elaboración, aplicación y seguimiento del Plan de Gestión Documental – PGD**.

Con corte al **31 de Junio de 2026**, de acuerdo con el seguimiento realizado al Plan de Acción, tanto el **PINAR como el Plan de Gestión Documental registran un avance en plan de desarrollo del 68,75%**.

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.

Avances y Actualización:

Desde el mes de enero de 2026, el proceso 11 ha sido actualizado, y actualmente cuenta con un total de 33 formatos normalizados bajo el nuevo código, reflejando los ajustes necesarios para el desarrollo de las funciones del Servicio de Atención al Ciudadano.

Visitas, capacitaciones y actividades del Archivo Central:

Desde el Archivo Central la ejecución desde el 1 de enero al 31 de agosto de 2026, se han realizado un total de 172 visitas a los archivos de gestión, asimismo, se han llevado a cabo 21 actas de reunión, 9 actas de capacitaciones relacionadas con la gestión documental y 6 visitas de medición de temperatura.

El Archivo Central tiene como proyección de ejecución para el 31 de diciembre de 2026, en visitas a los Archivos de Gestión completar 210 visitas, para las capacitaciones completar 16 y para las visitas de medición de temperatura y condiciones locativas completar 30.



Productos Plan de Desarrollo:

✔ **Documentos de evaluación**

Por otra parte, con las actividades de **Servicio y atención al ciudadano** las cuales se encuentran en el producto de **Documentos de evaluación**, se desarrollan actividades sobre la implementación y difusión de la política de atención al ciudadano y la elaboración y el análisis de informes trimestrales del estado de respuesta de las PQRSD de la entidad registrados en la INTRANET. De acuerdo con el seguimiento al Plan de Acción, estas actividades registraron un **cumplimiento del 68,75% con corte al 31 de junio de 2026**.

En el marco de estas actividades, durante el periodo se desarrollaron las siguientes acciones:

El Servicio de Atención al Ciudadano – SAC facilita la relación entre la ciudadanía y la Administración Municipal, mediante la orientación, recepción y gestión de las solicitudes presentadas por los diferentes canales de atención.

En el marco de sus funciones, el SAC desarrolla actividades relacionadas con la recepción, radicación, registro y direccionamiento de las Peticiones, Quejas,



Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD hacia las dependencias competentes, así como el seguimiento y consolidación de la información asociada a su trámite.

Como parte de esta gestión, se implementan acciones de seguimiento y prevención orientadas a contribuir al cumplimiento de los términos de respuesta, entre ellas la generación y remisión de reportes sobre PQRSD próximas a vencer y vencidas a las dependencias responsables.

De igual manera, el SAC desarrolla acciones orientadas al fortalecimiento de la atención ciudadana, mediante la socialización de protocolos y lineamientos, la medición de la satisfacción, la divulgación de información y la capacitación de funcionarios y contratistas en aspectos relacionados con la gestión de PQRSD y la atención al ciudadano.

Durante el periodo enero–agosto de 2026, el Servicio de Atención al Ciudadano – SAC realizó el seguimiento y consolidación de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, a partir de la información registrada en los instrumentos institucionales y en la plataforma dispuesta para su trámite.

A continuación, se presenta el comportamiento de las PQRSD correspondiente a los periodos enero–marzo, abril–junio y julio de 2026, destacando los principales resultados y aspectos que requieren seguimiento.

<div></div> <div>DEPENDENCIA</div> <div>estructura organizacional de la entidad</div>		CONSOLIDADO PQRS (Este reporte se genera relacionando los tipos de PQRS bajo una fecha establecida según su radicación) INFORME DEL PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2026 MUNICIPIO DE ARMENIA, A LA FECHA DE CORTE 2026-04-14											Indicador de cumplimiento (TFA / (TV-TF)) * 100	
		TIPOS PQRSO (Cada tipo contiene los diferentes estados de los PQRSO)						TOTAL PQRSO FINALIZADOS (TF = Es la sumatoria de Finalizados a tiempo, justificados y vencidos)						
		Petición	Quejas	Reclamo	Superveniencia	Denuncia	Otros	TOTAL PQRSO VENCIDOS (TV)	Finalizados a tiempo (TFA)	Justificados (Justificados)	Pasados (Vencidos)			
Departamento Administrativo de Planeación	947	27	1	1	39	2	1717	89	1465	0	83	89.5%		
Secretaría de Hacienda	7789	74	76	2	2	19	7962	0	6379	0	0	100%		
Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional	212	10	8	0	0	8	55	2383	5	274	0	37.8%		
Departamento Administrativo Jurídico	324	0	0	0	0	0	324	0	267	0	0	100%		
Departamento Administrativo de Bienes y Suministros	226	2	1	0	0	0	2	231	4	205	0	36.2%		
Departamento Administrativo de Control Interno	6	0	0	0	0	0	0	6	0	5	0	100%		
Secretaría de Gobierno y Convivencia	1178	36	1	0	150	33	1398	6	1240	6	6	98.0%		
Secretaría de Desarrollo Social	445	1	0	0	2	2	450	1	373	0	0	99.7%		
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	66	0	0	0	0	0	2	68	6	55	0	84.6%		
Secretaría de Infraestructura	224	4	0	1	1	2	232	4	208	1	3	96.3%		
Secretaría de Salud	670	16	0	0	0	23	3	712	1	636	0	99.7%		
Despacho Alcaldía	60	0	1	0	1	0	0	62	0	56	0	100%		
Secretaría de Educación	508	19	29	26	21	5009	5611	0	5601	0	10	99.8%		
Secretaría de Tecnologías y las Comunicaciones - TIC	14	0	0	1	1	0	0	16	0	0	0	100%		
Secretaría de Tránsito y Transporte de Armenia	3583	54	0	0	0	99	3745	0	2570	0	145	94.7%		
Departamento Administrativo de Control Interno Disciplinario	5	1	0	0	1	0	7	0	3	0	0	100%		
TOTAL		16957	243	117	31	249	5228	22834	116	18355	1	257	97%	
CONSOLIDADO PQRSO El reporte se genera relacionando los tipos de PQRSO bajo una fecha establecida según su radicación.														
Indicador de cumplimiento TFA = Cantidad de PQRSO resueltos en los términos legales respecto al tiempo (Finalizados A Tiempo) o TV-TF = Cantidad de PQRSO que cumplieron los términos legales respecto a su tiempo (TOTAL PQRSO VENCIDOS - TOTAL PQRSO FINALIZADOS)														

Durante el periodo enero-marzo de 2026 se registró un total de 22.834 PQRSD, de las cuales 19.355 fueron finalizadas dentro de los términos establecidos, alcanzando un indicador de cumplimiento del 97 %, lo que refleja un comportamiento favorable en la gestión de las solicitudes ciudadanas.

En el periodo se identificaron 116 PQRSD vencidas al corte. De manera independiente, se registraron 257 PQRSD finalizadas vencidas, correspondientes a solicitudes que fueron atendidas y cerradas, pero cuya gestión se realizó después del término establecido. Asimismo, se presentó 1 PQRSD finalizada con justificación, teniendo en cuenta que la solicitud fue respondida y se dejó registrada la respectiva justificación.

En términos generales, los resultados evidencian un alto nivel de cumplimiento en la atención de las PQRSD; no obstante, se requiere continuar fortaleciendo el seguimiento a los tiempos de respuesta, especialmente frente a las solicitudes que presentan vencimiento, con el fin de mejorar la oportunidad en la atención a la ciudadanía.

- **PQRSD ABRIL - JUNIO 2026**

Durante el periodo abril-junio de 2026 se registraron 24.139 PQRSD, manteniéndose un indicador de cumplimiento del 97 %. Se identificaron 172 PQRSD vencidas al corte y 170 finalizadas fuera del término, además de 4 solicitudes finalizadas con justificación.

<div><div></div><div><div>CONSOLIDADO PQRS (Este reporte se genera relacionando los tipos de PQRS bajo una fecha establecida según su radicación) INFORME DEL PERIODO 01 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO DE 2026 MUNICIPIO DE ARMENIA, A LA FECHA DE CORTE 2026-07-03</div><div>(Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias)</div></div></div>												
DEPENDENCIAS (Según la estructura organizacional de la entidad)	TIPOS PQRSO (Cada tipo contiene los diferentes estados de los PQRSO)						TOTAL PQRSO que ingresaron a su dependencia	TOTAL DE PQRSO VENCIDOS (TV)	TOTAL PQRSO FINALIZADOS (TF = Es la sumatoria de Finalizados a tiempo, justificados y vencidos)			Indicador de cumplimiento (TF / (TV-TV) * 100 =)
	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Otros			Finalizados A tiempo (TFA)	Finalizados (Justificados)	Finalizados (Vencidos)	
Departamento Administrativo de Planeación	1538	15	3	2	48	9	1615	121	1416	0	114	86%
Secretaría de Hacienda	6442	34	59	1	6	39	6581	2	1661	0	2	100%
Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional	253	13	10	0	3	33	319	16	255	0	1	94%
Departamento Administrativo Jurídico	681	2	0	0	1	2	686	3	643	0	3	99%
Departamento Administrativo de Bienes y Semánticos	223	4	0	0	1	1	229	1	104	0	0	99%
Departamento Administrativo de Control Interno	11	0	0	0	1	0	12	0	12	0	0	100%
Secretaría de Gobierno y Convivencia	1239	37	2	1	174	19	1532	13	1419	4	3	98%
Secretaría de Desarrollo Social	631	6	0	0	8	1	646	2	598	0	2	99%
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	58	1	0	0	0	0	59	4	50	0	3	88%
Secretaría de Infraestructura	203	5	2	0	0	0	210	3	183	0	3	97%
Secretaría de Salud	781	17	0	0	31	9	838	5	803	0	5	99%
Despacho Alcaldé(sa)	28	1	0	0	0	0	29	0	25	0	0	100%
Secretaría de Educación	3285	29	10	17	13	3670	7025	0	7326	0	26	100%
Secretaría de Tecnologías y las Comunicaciones - TIC	27	0	0	0	0	0	27	0	26	0	0	100%
Secretaría de Tránsito y Transporte de Armenia	2230	18	2	0	10	18	2272	2	1951	0	2	95%
Departamento Administrativo de Control Interno Disciplinario	2	0	0	0	0	1	3	0	1	0	0	100%
TOTAL	19752	162	91	21	236	3902	24159	172	22157	4	170	97%
<div><div>CONSOLIDADO PQRSO: El reporte se genera relacionando los tipos de PQRSO bajo una fecha establecida según su radicación.</div><div>TFA = Cantidad de PQRSO resueltos en los términos legales respecto al tiempo (Finalizados A tiempo)</div><div>TV-TV = Cantidad de PQRSO que cumplieron los términos legales respecto a su tiempo (TOTAL PQRSO VENCIDOS - TOTAL PQRSO FINALIZADOS)</div></div>												

La mayor concentración de solicitudes se presentó en Hacienda, Educación y Tránsito y Transporte, por lo que se considera necesario mantener seguimiento a estas dependencias, especialmente frente a los términos de respuesta.

En términos generales, el periodo presenta un comportamiento favorable; sin embargo, la existencia de solicitudes vencidas y finalizadas fuera de término evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo las acciones de seguimiento preventivo.

● PQRSD JULIO DE 2026

CONSOLIDADO PQRSD (Este reporte se genera relacionado los tipos de PQRSD bajo una fecha establecida según su radicación) INFORME DEL PERIODO 01 DE JULIO AL 31 DE JULIO DE 2026 MUNICIPIO DE ARMENIA, A LA FECHA DE CORTE 2026-08-18 (Peticiones, Quejas, Reclamos, Seguros, Denuncias)												
DEPENDENCIAS (Según la estructura organizacional de la entidad)	TIPOS PQRSD (Cada tipo contiene los diferentes estados de los PQRSD)						TOTAL PQRSD que ingresaron a su dependencia	TOTAL DE PQRSD VENCIDOS (TV)	TOTAL PQRSD FINALIZADOS (TF = Es la sumatoria de Finalizados a tiempo, justificados y resueltos)			Indicador de cumplimiento (TFA / (TV+TF)) * 100 =
	Peticion	Queja	Reclamo	Seguro	Denuncia	Otros			Finalizados A tiempo (TFA)	Finalizados (Justificados)	Finalizados (Resueltos)	
Departamento Administrativo de Planeación	505	8	0	0	19	0	532	37	352	0	15	86%
Secretaría de Hacienda	2161	6	7	0	1	9	2184	0	1266	0	0	100%
Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional	48	0	0	0	0	6	54	1	42	0	1	95%
Departamento Administrativo Jurídico	145	0	0	0	0	0	145	0	115	0	0	100%
Departamento Administrativo de Bienes y Suministros	81	1	0	0	1	0	83	1	49	0	1	96%
Departamento Administrativo de Control Interno	4	0	0	0	0	0	4	0	3	0	0	100%
Secretaría de Gobierno y Convivencia	512	24	0	0	65	12	613	29	442	1	15	91%
Secretaría de Desarrollo Social	250	4	2	0	1	1	258	1	160	0	0	99%
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	26	0	0	0	0	0	26	2	18	0	2	88%
Secretaría de Infraestructura	60	0	0	0	0	0	60	0	36	0	0	100%
Secretaría de Salud	186	8	0	1	11	3	209	0	168	0	0	100%
Despacho Alcaldía(sa)	18	1	0	0	0	0	19	0	18	0	0	100%
Secretaría de Educación	255	4	17	10	3	1917	2206	0	2203	0	3	100%
Secretaría de Tecnologías y las Comunicaciones - TIC	6	1	0	0	0	0	7	0	5	0	0	100%
Secretaría de Tránsito y Transporte de Armenia	1044	9	0	0	0	89	1142	0	778	0	28	96,5%
Departamento Administrativo de Control Interno Disciplinario	2	1	0	0	1	0	4	0	3	0	0	100%
TOTAL	5303	67	26	11	102	2037	7546	71	5758	1	68	97%
CONSOLIDADO PQRSD: El reporte se genera relacionado los tipos de PQRSD bajo una fecha establecida según su radicación.												
TFA = Cantidad de PQRSD resueltos en los términos legales respecto al tiempo (Finalizados A Tiempo)												
Indicador de cumplimiento: TFA / (TV+TF) * 100 =												
FINALIZADOS												

Durante julio de 2026 se registraron 7.546 PQRSD, con un indicador de cumplimiento del 97 %. Se identificaron 71 PQRSD vencidas al corte y 68 finalizadas fuera del término, además de 1 solicitud finalizada con justificación.

Las dependencias con mayor volumen de solicitudes fueron Educación, Hacienda y Tránsito y Transporte, concentrando la mayor parte de la demanda del mes.

En general, julio mantiene un comportamiento favorable en el cumplimiento; no obstante, se requiere continuar con el seguimiento preventivo a las solicitudes próximas a vencer y a las dependencias con mayor volumen de PQRSD.

Para el mes de Agosto, se esta realizando la consolidación de la información de las PQRSD que ingresaron a la Administración Municipal, por lo cual, para la fecha de entrega de este informe, no se tiene el consolidado de este mes.

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA SAC-015

Durante el primer trimestre de 2026, correspondiente a los meses de enero a marzo, el **indicador de satisfacción ciudadana en los puntos de atención** presentó un comportamiento favorable, con resultados de 92,6% en enero, 91,4% en febrero y 88,2% en marzo de usuarios satisfechos o muy satisfechos. Si bien se evidenció una disminución progresiva durante el trimestre, se mantuvo una percepción positiva frente al servicio. Entre las principales fortalezas se destacó la calidad del trato recibido y la claridad de las orientaciones brindadas. Como oportunidad de mejora se identificó principalmente la optimización de los tiempos de atención, especialmente en las dependencias con mayor demanda.

Para el segundo trimestre, correspondiente a los meses de abril a junio, se observó una recuperación del indicador, registrándose niveles de satisfacción de 95,7% en abril, 91,3% en mayo y 95,4% en junio. Estos resultados evidencian un comportamiento favorable y una recuperación frente al cierre del primer trimestre. De igual manera, se mantuvieron como fortalezas institucionales el trato respetuoso y

diligente y la claridad de las instrucciones, mientras que los tiempos de atención continuaron constituyéndose en un aspecto susceptible de seguimiento y mejora.

En relación con los meses de julio y agosto de 2026, estos corresponden al tercer trimestre de la vigencia. A la fecha de corte del presente informe no se presenta el consolidado correspondiente a dicho trimestre, toda vez que el mes de septiembre aún no ha finalizado, por lo cual se encuentra pendiente el cierre y consolidación de la información del periodo. Una vez finalice el trimestre, se realizará el análisis correspondiente y se presentarán los resultados consolidados de julio a septiembre.

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA SAC-017

Durante el primer trimestre de 2026, correspondiente a los meses de enero a marzo, el **indicador de satisfacción ciudadana frente a las respuestas de las PQRSD** presentó resultados favorables, registrando una satisfacción positiva de 76% en enero, 73,7% en febrero y 75% en marzo. Aunque se presentaron variaciones entre los meses, se mantuvo una percepción positiva del servicio. Asimismo, la percepción sobre la oportunidad de las respuestas alcanzó resultados favorables, destacándose especialmente el 94,6% registrado en marzo. Como principal oportunidad de mejora se identificó el fortalecimiento de la calidad, claridad y capacidad resolutive de las respuestas, con el propósito de incrementar los niveles de satisfacción y excelencia.

En el segundo trimestre, correspondiente a los meses de abril a junio, se presentaron resultados de satisfacción positiva de 79,01% en abril, 72,58% en mayo y 73,26% en junio. Durante este periodo se evidenció una disminución del indicador en mayo y una leve recuperación en junio. No obstante, la percepción de oportunidad de las respuestas se mantuvo en niveles favorables, alcanzando en junio un 97,09%, el resultado más alto registrado durante el periodo enero-junio.

Como principal aspecto de mejora se mantiene el fortalecimiento de la claridad, pertinencia y capacidad resolutive de las respuestas emitidas a los ciudadanos.

En relación con los meses de julio y agosto de 2026, estos corresponden al tercer trimestre de la vigencia. A la fecha de corte del presente informe no se presenta el consolidado correspondiente a dicho trimestre, toda vez que el mes de septiembre aún no ha finalizado, encontrándose pendiente el cierre y consolidación de la información. Una vez finalice el trimestre, se elaborará y presentará el informe consolidado correspondiente a los meses de julio a septiembre de 2026.

SOCIALIZACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN DE RESULTADOS

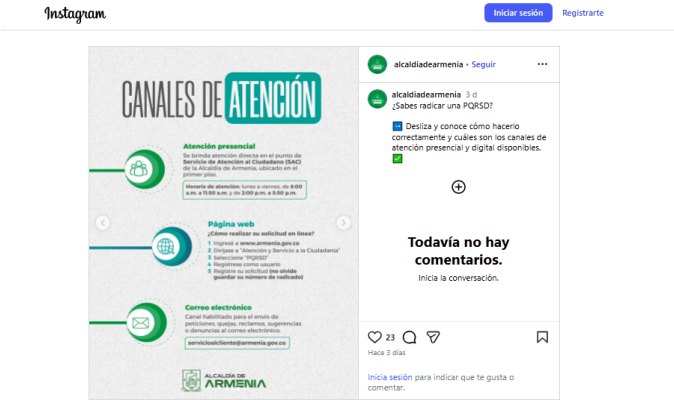
El Servicio de Atención al Ciudadano – SAC realiza la socialización de los resultados e informes generados en el marco de la gestión de PQRSD y de la medición de la satisfacción ciudadana. Esta actividad permite poner en conocimiento de las dependencias los principales resultados obtenidos y brindar información que contribuya al seguimiento y fortalecimiento de la atención a la ciudadanía.

• Capacitaciones y jornadas de socialización

Fecha	Hora	Actividad	Temática
23 de abril de 2026	2:00 p. m.	Socialización y capacitación	Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano y gestión de PQRSD
23 de abril de 2026	3:00 p. m.	Socialización y capacitación	Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano y gestión de PQRSD
23 de abril de 2026	4:00 p. m.	Socialización y capacitación	Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano y gestión de PQRSD
24 de abril de 2026	8:00 a. m.	Socialización y capacitación	Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano y gestión de PQRSD
24 de abril de 2026	9:00 a. m.	Socialización y capacitación	Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano y gestión de PQRSD

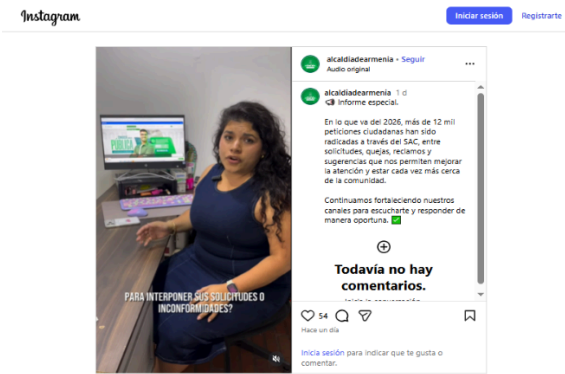
Fecha	Hora	Actividad	Temática
10 de junio de 2026	10:00 am	Socialización y capacitación	Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano, lineamientos de PQRSD y socialización de circular de Control Interno

solicitudes, procurando que estas sean gestionadas conforme a los procedimientos institucionales establecidos.



• **Divulgación de los mecanismos de atención**

Como parte de las estrategias de orientación a la ciudadanía, se contó con material audiovisual institucional relacionado con el Servicio de Atención al Ciudadano y los mecanismos disponibles para la presentación de solicitudes, contribuyendo a facilitar el conocimiento de los canales y procedimientos de atención.



CANALES Y MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el periodo enero–agosto de 2026, el Servicio de Atención al Ciudadano – SAC dispuso y gestionó los diferentes canales institucionales establecidos para facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios de atención y a la presentación de PQRSD.

La atención se desarrolló mediante los canales presencial, correo electrónico y página web dispuestos por la Administración Municipal, permitiendo la recepción, orientación y direccionamiento de las solicitudes hacia las dependencias competentes, de acuerdo con la naturaleza de cada requerimiento.

La utilización de estos canales permite ampliar las alternativas de acceso de los ciudadanos a la Administración Municipal y facilitar la presentación de sus

CONCLUSIONES

Durante el periodo enero–agosto de 2026, el SAC desarrolló las actividades de atención, gestión y seguimiento de las PQRSD, complementadas con acciones de prevención, medición de satisfacción, capacitación y socialización.

Los resultados evidencian una percepción favorable de la ciudadanía y avances en el seguimiento de las solicitudes. Se identifican como principales oportunidades de mejora el fortalecimiento del seguimiento a PQRSD vencidas, la oportunidad de los reportes y la continuidad de las acciones de prevención y mejora.

Productos Plan de Desarrollo:

✓ Servicio de implementación sistemas de gestión:

En este producto se adelantan actividades relacionadas con el Plan estratégico de Talento Humano, Plan estratégico de capacitaciones, Plan estratégico de Bienestar Institucional e incentivos, Plan estratégico de Seguridad y Salud en el Trabajo, Plan anual de vacantes y previsión de recursos y Sistema de Gestión de calidad.

• 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 2026 elaboró y publicó el Plan Estratégico de Talento Humano de acuerdo con el 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”, el cual tiene como objetivo general analizar y presentar los resultados obtenidos por una encuesta, aplicada a los funcionarios de la Administración Municipal, con el fin de identificar las características sociodemográficas, académicas, familiares, de salud y bienestar de la población encuestada, generando información relevante para la toma de decisiones y el fortalecimiento de las estrategias institucionales de gestión del talento humano.

La encuesta “Soy Importante” fue dirigida a un total de 420 funcionarios de la Administración Municipal. Como resultado del proceso de socialización, seguimiento y recolección de información, se recibieron 182 encuestas diligenciadas, lo que representa una participación del 43,33 % de la población objetivo. Por su parte, 238 funcionarios no respondieron el instrumento, lo que corresponde al 56,67 % de la población objetiva la cual se tiene proyectada para el segundo semestre de la vigencia y poder llegar al 100% de los funcionarios de la Administración Municipal.



Los resultados evidencian que cerca de la mitad de la población institucional atendió la convocatoria, lo que permitió obtener información relevante para la caracterización del talento humano y la identificación de necesidades y oportunidades de intervención en materia de bienestar laboral, desarrollo humano y fortalecimiento institucional. Es importante resaltar que, para favorecer la participación, se implementaron diversas estrategias de socialización y seguimiento, entre ellas el

envío de circulares institucionales, recordatorios telefónicos y visitas a las diferentes dependencias para sensibilizar a los funcionarios sobre la importancia del diligenciamiento de la encuesta. Estas acciones contribuyeron al incremento progresivo del número de respuestas obtenidas durante el proceso de aplicación.

DEPENDENCIA	ENCUESTAS	% PARTICIPACIÓN
Secretaría de Gobierno y Convivencia	47	25,8 %
Secretaría de Desarrollo Social	25	13,7 %
Secretaría de Salud Municipal	19	10,4 %
Secretaría de Educación Municipal	15	8,2 %
Secretaría de Hacienda	14	7,7 %
Departamento Administrativo de Planeación Municipal	12	6,6 %
Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional	10	5,5 %
Departamento Administrativo Jurídico	9	4,9 %
Secretaría de Tránsito y Transporte de Armenia	7	3,8 %
Departamento Administrativo de Control Interno	6	3,3 %
Departamento Administrativo de Bienes y Suministros	4	2,2 %
Departamento Administrativo de Control Interno Disciplinario	4	2,2 %
Secretaría de Infraestructura	4	2,2 %
Secretaría de Desarrollo Económico	3	1,6 %
Secretaría TIC	3	1,6 %
Total	182	100 %

La encuesta contó con una participación predominante de funcionarios de los niveles profesional y asistencial, lo cual permite disponer de información representativa de los grupos ocupacionales que conforman la mayor parte de la planta de personal de la Administración Municipal. Esta distribución favorece la identificación de necesidades, intereses y características del talento humano, constituyéndose en un insumo importante para la formulación de estrategias de bienestar, desarrollo organizacional y fortalecimiento institucional.

La caracterización realizada a través de la encuesta “Soy Importante” permitió obtener información relevante sobre las condiciones demográficas, laborales, académicas, familiares, de salud y bienestar de los servidores públicos de la Administración Municipal, constituyéndose en un insumo estratégico para la formulación de acciones orientadas al fortalecimiento institucional y al mejoramiento de la calidad de vida laboral. En términos de participación, se logró recopilar información de 182 funcionarios, equivalente al 43,33 % de la población total, permitiendo contar con una muestra significativa para el análisis de las principales características del talento humano institucional. Los resultados evidencian una planta de personal predominantemente femenina, con una participación del 57,1 %, y con una composición etaria concentrada principalmente entre los 35 y 60 años, rangos que reúnen la mayor proporción de servidores.

Desde la perspectiva laboral, se identifica una organización conformada principalmente por funcionarios de Carrera Administrativa (65,9 %) y por servidores de nivel profesional y asistencial, lo que evidencia una estructura institucional consolidada y con un importante nivel de especialización. Asimismo, se destaca que más de la mitad de los funcionarios cuenta con menos de cinco años de antigüedad laboral, coexistiendo con un grupo significativo de servidores con amplia trayectoria institucional, lo que favorece la transferencia de conocimiento y el relevo generacional. En el ámbito académico, la entidad presenta un alto nivel de cualificación, dado que más del 75 % de los servidores posee formación profesional o superior, y más de la mitad cuenta con estudios de posgrado.

Respecto a las condiciones de bienestar y salud, aunque más de la mitad de la población no reporta enfermedades crónicas, se identifican factores de riesgo asociados principalmente a hipertensión, colesterol alto y diabetes. Igualmente, se observa una participación equilibrada frente a la práctica deportiva, así como una alta proporción de servidores que desarrollan hobbies y actividades recreativas, aspectos favorables para el bienestar físico y emocional. Finalmente, la caracterización permitió identificar poblaciones con condiciones diferenciales relacionadas con discapacidad, víctimas del conflicto armado, diversidad sexual y grupos étnicos, información que fortalece la implementación de estrategias institucionales basadas en los principios de inclusión, equidad y respeto por la diversidad.

Conclusión

La encuesta “Soy Importante” constituye una herramienta estratégica para conocer las características y necesidades de los servidores públicos de la Administración Municipal. Los resultados evidencian una población altamente cualificada, con importantes responsabilidades familiares, una fuerza laboral madura y comprometida con su desarrollo profesional. Estas respuestas representan una oportunidad para orientar de manera más efectiva las acciones de bienestar, desarrollo humano, salud, inclusión y fortalecimiento institucional, contribuyendo al mejoramiento continuo de la calidad de vida de los servidores y al cumplimiento de los objetivos de la Administración Municipal.

Para el cumplimiento de este Plan se promedia el cumplimiento de el Plan de Gestión Estratégica de Talento Humano ,El Plan Institucional de Capacitaciones, El Plan de Incentivos Institucionales, El Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo, El Plan de Previsión de Recursos Humanos Y vacantes, contando así con un porcentaje de cumplimiento en este indicador del 43% para el primer semestre.

PLAN ESTRATÉGICO DE CAPACITACIONES:

El desarrollo del plan de capacitaciones formulado y aprobado en la vigencia 2026 por el Departamento Administrativo de Fortalecimiento institucional, se enfoca en formar un talento humano preparado para alcanzar los objetivos estratégicos de la visión, impulsando una administración moderna, comprometida con el bienestar social y reconocido como modelo de gestión municipal para 2027; el cual se logra con el diseño y ejecución de un plan de capacitación institucional enfocado a ello.

Así, mismo las capacitaciones se enmarcan en los ejes priorizados en el Plan Nacional de Formación y Capacitación 2023-2030. Cada uno de los ejes priorizados apunta al fortalecimiento de las entidades públicas, así:

RELACIÓN DE CAPACITACIONES EJECUTADAS EN LA VIGENCIA 2026 Y PROYECCIÓN AL 31 DE DICIEMBRE

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.					
N.	FECHA	Capacitación y/o proyecto de aprendizaje y/o contenidos temáticos	No. asistentes contratistas	No. asistentes De planta	Total asistentes
4	17-03-2026	Comunicación interpersonal	23	7	30
5	16-04-2026	Participación ciudadana	16	5	21
1	24-06-2026	Construcción de paz	8	4	12

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 multiseccional.					
N.	FECHA	Capacitación y/o proyecto de aprendizaje y/o contenidos temáticos	No. de asistentes contratistas	No. de asistentes De planta	Total asistentes
7	22-04-2026	Cambio climático	2	51	53
8	05-06-2026	Temáticas medioambientales	55	6	61
11	07-07-2026	Servicio al ciudadano	46	13	59
EJE TEMATICO 3: MUJER INCLUSION 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.					
N.	FECHA	Capacitación y/o proyecto de aprendizaje y/o contenidos temáticos	No. de asistentes contratistas	No. de asistentes De planta	Total asistentes
16	17-03-2026	Empatía	6	7	13
13	08-04-2026	Derechos de mujeres, población LGTBIQ+, étnicas, personas con discapacidad y adultos mayores	64	8	72
14	22-04-2026	Inclusión y diversidad de género.	50	2	52
15	29-04-2026	Liderazgo femenino	36	6	42
12	17-06-2026	Cuidado y equidad en el	14	1	15

		marco de los derechos			
EJE TEMATICO 4: TRANSFORMACION DIGITAL Y CIBERCUTURA 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 trasformación 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.					
N.	FECHA	Capacitación y/o proyecto de aprendizaje y/o contenidos temáticos	No. de asistentes contratistas	No. de asistentes De planta	Total asistentes
18	25-02-2026	Gobierno digital	38	4	42
20	15-04-2026	Seguridad digital	17	5	22
19	22-04-2026	Apropiación y uso de la tecnología	57	4	61
21	30-04-2026	Big data (datos abiertos)	22	3	25
22	24-06-2026	Analítica de datos	14	4	18

EJE TEMATICO 5: PROBIDAD, ETICA E IDENTIDAD DE LO PUBLICO 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.					
N.	FECHA	Capacitación y/o proyecto de aprendizaje y/o contenidos temáticos	No. de asistentes contratistas	No. de asistentes De planta	Total asistentes
26	29-04-2026	Valores del servidor publico	26	11	37
25	06-05-2026	Transparencia	43	12	55
31	10-06-2026	Comunicación asertiva	16	4	20
29	24-06-2026	Régimen disciplinario	14	4	18
EJE TEMATICO 6: HABILIDADES Y COMPETENCIAS 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.

N.	FECHA	Capacitación y/o proyecto de aprendizaje y/o contenidos temáticos	No. de asistentes contratistas	No. de asistentes De planta	Total asistentes
37	13-04-2026	Gestión documental	17	3	20
33	16-04-2026	Liderazgo efectivo	10	6	16
38	06-05-2026	Inteligencia emocional	39	6	45
35	20-05-2026	Creatividad e innovación	7	3	10
36	27-05-2026	Manejo del estrés y autocontrol	16	6	22
34	27-05-2026	Comunicación, liderazgo y trabajo en equipo	11	4	15

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.

N.	FECHA	Capacitación y/o proyecto de aprendizaje contenidos temáticos	No. asistentes contratistas	No. de asistentes De planta	Total asistentes
46	17/02/2026	Intraweb			
	19/02/2026	Intraweb			
	20/02/2026	Intraweb			
44	11-03-2026	SECOP II	43	24	67
42	15-04-2026	Pasivo pensional	17	7	24
43	14-05-2026	Supervisión de contratos	12	22	34
45	17-06-2026	Sigep II	17	9	26
47	24-06-2026	Siscar	23	10	33

CAPACITACIONES NO CONTENIDAS EN EL PIC 2026

Nro.	capacitación	Fecha	contratistas	planta	Total asistente s
1.	Reforma pensional	25-02-2026	29	44	73
2.	Sia observa	18-02-2026	35	13	48
3.	Estudios del sector	18-02-2026	43	13	56
4.	Sia observa	20-05-2026	24	10	34
5.	Protocolo de atención al ciudadano	10-06-2026	45	13	58

Con lo anterior se informa que, de las Cuarenta y siete (47) capacitaciones contenidas en el **PIC 2026**, al 31 de Agosto se cumplió con la ejecución del 70.2 % de las mismas y se llevaron a cabo ocho (8) capacitaciones no contenidas en el plan de capacitaciones.

Se informa que adicionalmente se llevaron a cabo la aprobación de Dieciséis (16) capacitaciones individuales por valor de **\$19.356.900**, como se relaciona en las Actas 3, 9, 12,16, 22 y 26.

Las capacitaciones faltantes que corresponden al 28 % de la ejecución se llevaran acorde al cronograma presentado en el Plan de Capacitaciones para la Vigencia 2026.

CAPACITACIONES NO PIC:

1. **“PRESENTACION DE CUENTAS”**, dirigida y solicitada por el Departamento Administrativo de Fortalecimiento institucional, se llevó a cabo el día 10 de febrero de 2026 en la casa del consumidor.
2. **“REFORMA PENSIONAL”**, dirigida y solicitada por COLPENSIONES para todos los funcionarios de la administración Municipal, se llevó a cabo el día 10 de febrero de 2026 en el Auditorio Ancizar López López.
3. **“SIA OBSERVA”**, dirigida y solicitada por el Departamento Administrativo Jurídico para todos los funcionarios de la administración Municipal, se llevó a cabo el día 18 de febrero de 2026 en el Auditorio Ancizar López López.
4. **“ESTUDIOS DEL SECTOR”**, dirigida y solicitada por el Departamento Administrativo Jurídico para todos los funcionarios de la administración Municipal, se llevó a cabo el día 18 de febrero de 2026 en el Auditorio Ancizar López López.
5. **“SIA OBSERVA”**, dirigida y solicitada por el Departamento Administrativo Jurídico para todos los funcionarios de la administración Municipal, se llevó a cabo el día 20 de mayo de 2026 en el Auditorio Ancizar López López.
6. **“PROTOCOLO DE ATENCION AL CUIDADANO”**, dirigida y solicitada por el SAC para todos los funcionarios de la administración Municipal, se llevó a cabo el día 10 de junio de 2026 en el Auditorio Ancizar López López.
7. **“MAPA DE RIESGOS”** llevada a cabo por el Departamento Administrativo Planeación, para todos los funcionarios del DAFI, se llevó a cabo los días 11 28 de junio de 2026 en la sala de Comunicaciones.
8. **“SIA OBSERVA”**, dirigida y solicitada por el Departamento Administrativo Jurídico para todos los funcionarios de la administración Municipal, se llevó a cabo el día 20 de junio de 2026 en el Auditorio Ancizar López López.

CAPACITACIONES INDIVIDUALES APROBADAS:

- ✓ **Acta Nro. 3** del 03 de febrero de 2026 de la subcomisión de Capacitaciones, solicitud elevada por las funcionarias: Beatriz Lorena Londoño Rodríguez y Claudia Lorena Moreno Arroyave, adscritas al Departamento Administrativo Jurídico, para asistir al **“IV CONGRESO INTERNACIONAL DE**

CONTRATACIÓN ESTATAL", por valor de **\$2.600.000** y las solicitudes elevadas por las funcionarias Minerva Naranjo Sepúlveda y Elcy María Triana Mahecha, adscritas al Departamento Administrativo de Control Interno, para asistir al seminario presencial de **"ARTICULACION MIPG Y REPORTE FURAG"**, por valor de **\$1.416.100**.

- ✓ **Acta Nro. 9** del 02 de marzo de 2026 de la subcomisión de Capacitaciones, solicitud elevada por la funcionaria: Jessica Montealegre Zuleta, adscrita al Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional, para asistir a la capacitación **"FORTALECIMIENTO DEL COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (COPASST)"**, por valor de **\$1.297.100** y la solicitud elevada por el funcionario José Julián Valencia González, adscrito al Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional, para asistir al seminario presencial de **"INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA EL DESEMPEÑO DEL SERVIDOR PUBLICO 4.0"**, por valor de **\$1.416.100**.
- ✓ **Acta Nro. 12** del 17 de marzo de 2026 de la subcomisión de Capacitaciones, solicitud elevada por la funcionaria: Diana Patricia Patiño Franco, adscrita a la Secretaria de Gobierno y Convivencia, para asistir a la capacitación **"GESTION INTEGRAL DEL EMPLEO PUBLICO"**, por valor de **\$1.090.000**, la solicitud elevada por el funcionario Julio Cesar Espinosa Vidal, adscrito al Departamento Administrativo Jurídico, para asistir al seminario presencial de **"RESOLUCION DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES 2026"**, por valor de **\$1.416.100** y la solicitud elevada por los funcionarios Jorge Andrés Pulido Restrepo y Luis Miguel González Pareja, adscritos al Departamento Administrativo de Control Interno, para asistir a la capacitación sobre **"X ENCUENTRO NACIONAL DE JEFES Y DIRECTORES DE CONTROL INTERNO"**, por valor de **\$2.856.000** y la solicitud elevada por las funcionarias Alexandra Anyeli Hernández Tarapuez adscrita al Despacho y Adriana Patricia Giraldo Duarte, adscrita al DAFI, para asistir a la capacitación sobre **"IV ENCUENTRO NACIONAL DE LA MUJER COLOMBIANA"**, por valor de **\$2.677.500**.

- ✓ **Acta Nro. 16** del 15 de abril de 2026 de la subcomisión de Capacitaciones, solicitud elevada por la funcionaria: Lina María Cruz López, adscrita a al DAFI, para asistir a la capacitación **"DIPLOMADO EN DERECHO LABORAL Y SEGURIDAD SCIAL"**, por valor de **\$1.978.000** Y la solicitud elevada por el funcionario: Walter Aníbal Jiménez Ordoñez, adscrito a la Secretaria de Salud, para asistir a la capacitación **"II CONGRESO INTERNACIONAL DE ATENCION INTEGRAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES"**, por valor de **\$490.000**.
- ✓ **Acta Nro. 22** del 19 de junio de 2026 de la subcomisión de Capacitaciones, solicitud elevada por la funcionario Edwar Alonso Marín Orozco , adscrito a la Secretaria de Gobierno y Convivencia, para asistir a la capacitación **"CONDUCCION Y OPERACIÓN PARA VEHICULOS DE BOMBEROS"**, por valor de **\$800.000**.
- ✓ **Acta Nro. 26** del 03 de agosto de 2026 de la subcomisión de Capacitaciones, solicitud elevada por los funcionarios Nicolás Martínez y Francy Enith Londoño, adscritos a la Secretaria de Hacienda, para asistir a la capacitación **"PRIMER CONGRESO DE FINANZAS PUBLICAS TERRITORIALES"**, por valor de **\$1.320.000**.



● **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 Aportar a la mejora de la calidad de vida laboral de los colaboradores que conforman la administración Municipal.

Es de anotar que el plan de bienestar e incentivos está conformado en dos grandes programas de los cuales se derivan 26 actividades macros para la ejecución de la vigencia 2026 los cuales se describen a continuación:

	ACTIVIDADES BIENESTAR SOCIAL 2026	
ITEM	EVENTO	FECHA
1	CUMPLEAÑOS EMPLEADOS	DIARIO
2	PROGRAMA SERVIMOS	SEPTIEMBRE
3	RUTA FELICIDAD SALARIO EMOCIONAL	DIARIO
4	DIA DE LA MUJER	MARZO
5	DIA DE LA SECRETARIA	ABRIL
6	DIA DEL AGENTE DE TRANSITO	ABRIL
7	GIMNASIO	SEPTIEMBRE
8	CAMPEONATO DE FUTBOL	SEPTIEMBRE
9	1 DIA DE LA FAMILIA	MAYO
10	PROMOCION USO BICICLETA	DIARIO
11	CURSO DE INGLES	DIARIO
13	CAMINATAS	OCTUBRE
14	PREPARACION PREPENSIONADOS	DIARIO
15	ADAPTACION CODIGO DE INTREGIDAD	DIARIO
16	DIA DEL SERVIDOR PUBLICO	JUNIO
17	FORMACION ARTES O ARTESANIAS	NOVIEMBRE
18	DIA DEL ABUELO	AGOSTO
19	PROMOCION PROGRAMAS DE VIVIENDA	SEPTIEMBRE
20	CELEBRACION MUNDIAL DE LOS ANIMALES	4-oct
21	HALLOWEEN	31 DE OCTUBRE
22	DIA DEL BOMBERO	11 DE NOVIEMBRE
23	CULTURA ORGANIZACIONAL	SEPTIEMBRE
24	INCENTIVOS	30 DE NOVIEMBRE
25	EXTALTACION ATENCION AL CIUDADANO	30 DE NOVIEMBRE
26	TRADICIONES NAVIDEÑAS	DESDE 16 -24 DICIEMBRE

1.1 Cumpleaños de los funcionarios y servidores públicos: Durante la vigencia 2026, el Plan de Bienestar Social contempla el día de los cumpleaños de manera **diaria** por medio de una tarjeta institucional a través del correo electrónico, como una estrategia de reconocimiento y valoración de los servidores públicos que hacen parte de la Administración.



1.2 Programa Servimos: Desde Bienestar institucional se gestionaron actividades que permiten favorecer el acceso a alternativas de beneficio personal, familiar, educativo, recreativo y social, lo cual se realizó por medio de divulgación de la información correspondiente, procurando que los servidores conozcan las alternativas y puedan acceder oportunamente a aquellas que resulten de su interés.

1.2. 1. Se realizo Brigada de Salud Ocular con el propósito de mejorar la salud visual de los servidores públicos mediante la prevención, diagnóstico y tratamiento de problemas oculares, así como la promoción de prácticas que fomenten el autocuidado y la protección de la visión para lo cual se logró impactara 26 servidores.



1.3 Ruta de la Felicidad – Salario Emocional: La Ruta de la Felicidad – Salario Emocional constituye una estrategia orientada a reconocer que el bienestar laboral de los funcionarios y servidores públicos de la administración municipal, la cual contribuye a fortalecer la satisfacción laboral, la motivación, el reconocimiento y el equilibrio entre la vida laboral y personal.



Departamento
Administrativo de
Fortalecimiento
Institucional

DF - PTH – 627

Armenia, 27 de febrero de 2026

Señor
Eduard Andrés Gutiérrez Taborda
Profesional Universitario
Bienes

Asunto: Incentivo salario emocional,

Cordial saludo,

Respetuosamente le informamos que se le autoriza redimir (400) puntos a que tiene derecho los funcionarios públicos dentro del incentivo de salario, contemplado en el Plan de Bienestar Social vigencia 2026.

De igual manera se informa que dicho permiso queda con copia dentro de la hoja de Vida de su historia laboral.

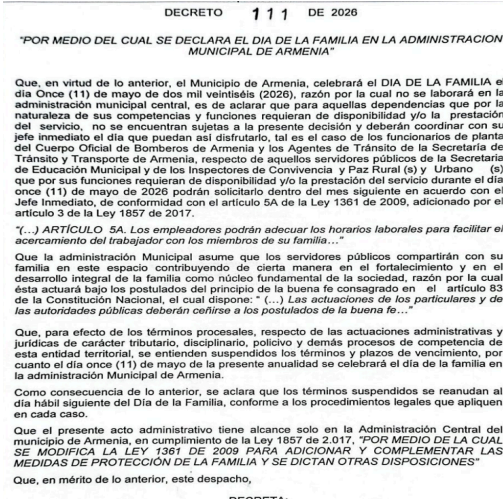
- Comparte con los tuyos
 - Día de su cumpleaños
- Jueves 26 de febrero de 2026.
Viernes 27 de febrero de 2026.

1.4. Día de la Mujer: La celebración del Día de la Mujer se desarrolla como una actividad de reconocimiento a las servidoras de la Administración, con el acompañamiento de la Gestora social y la empresa Nosotras destacando su aporte al cumplimiento de los objetivos institucionales y promoviendo espacios de integración y reconocimiento.

1.5. Día del Agente de Tránsito: Se realizó en al auditorio Ancizar López López, la conmemoración del día del agente de tránsito, con el acompañamiento del Sr Alcalde y los directivos del DAFi y la secretaria de tránsito, Esta actividad tiene como finalidad reconocer la labor de los agentes de tránsito y su contribución al orden, la movilidad y la seguridad vial.



1.6. Día de la Familia: Por medio del decreto 111 del 2026, el día 11 de mayo se otorgó día libre a los servidores públicos lo cual constituye a una estrategia dirigida a reconocer la importancia del entorno familiar y generar espacios de integración que permitan fortalecer los vínculos familiares.



1.7. Atención post calamidad: Con relación al terremoto del 10 de Agosto del 2026 y con aras de realizar actividades post evento telúrico, en conjunto con el área de SST, se realizó video de difusión para la aplicación de encuesta a los funcionarios y servidores públicos, con el propósito de identificar el nivel de afectación y la necesidad de cada uno, y establecer estrategias que nos permitan acompañar el bienestar integral a nuestros funcionarios.

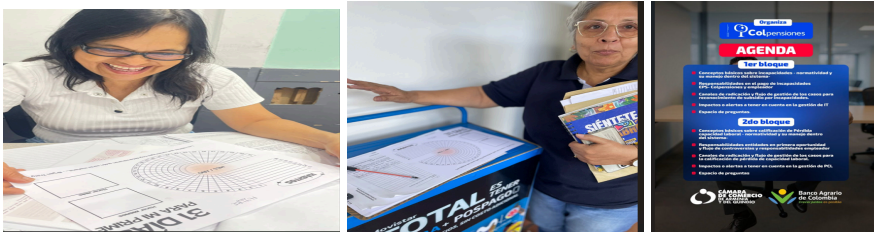


2. CALIDAD Y VIDA LABORAL

2.1 Preparación de Pre pensionados: El programa de preparación para pre pensionados está orientado a brindar acompañamiento a los servidores que se encuentran próximos a culminar su etapa laboral, el cual busca facilitar herramientas para afrontar de manera adecuada la transición hacia una nueva etapa de vida. Es por ello que durante el periodo relacionado se ha realizado actividades como:

- Actividad "Hábitos Atómicos"
- Ficha de caracterización
- Estrategia de lectura "Diario de Calma Interior"

- Actividad programada: "Mi querido yo"
- Asesoría con Colpensiones
- Envío por medio de grupo de WhatsApp material informativo



2.2 Cultura Organizacional: La estrategia de cultura organizacional busca fortalecer comportamientos, valores, relaciones y prácticas que contribuyan a consolidar un ambiente laboral favorable y coherente con los objetivos institucionales.

Las actividades fueron desarrolladas en las diferentes dependencias de la Administración Municipal, implementando metodologías participativas y estrategias pedagógicas que favorecieron la apropiación de los valores institucionales y el fortalecimiento de una cultura organizacional basada en la integridad, logrando impactar 186 servidores públicos de la siguiente manera :

Estación	Actividad	Valor	Participaciones
Estación 1	Mega Parqués	Compromiso	26
Estación 2	Mega Dominó	Justicia	43
Estación 3	Jenga	Respeto	36
Estación 4	Juego de Rana – Piso 4	Autocrítica	42
Estación 5	Juego de Rana – Piso 5	Disponibilidad al Cambio	39
Total de participaciones registradas			186

2.3 Día del Servidor Público: Celebramos el Día del funcionario Público compartiendo en todos los centros de trabajo sonrisas e integración con quienes, desde su labor, contribuyen cada día al servicio de nuestra ciudad, a través de



actividades enfocadas en atención al cliente, trabajo en equipo juegos dinámicos e incentivos para recalcar la labor ardua y comprometida que desempeñan día a día en nuestra administración.



Con corte al 31 de agosto de 2026, de las 26 actividades programadas en el Plan de Bienestar Institucional e Incentivos, se han ejecutado 10 actividades, lo que representa un porcentaje de cumplimiento del 38,46% frente a la programación establecida para la vigencia.

Como proyección a 31 de Diciembre del 2026, la gestión proyectada busca consolidar el bienestar de los servidores públicos como un componente transversal

de la gestión institucional, promoviendo espacios que favorezcan la motivación, el sentido de pertenencia, las relaciones interpersonales y el equilibrio entre la vida laboral, personal y familiar de los funcionarios y los servidores públicos de la administración Municipal.

De igual manera, se prevé fortalecer las acciones de reconocimiento e incentivos, las actividades de integración familiar, las estrategias de promoción de estilos de vida saludables y las acciones encaminadas a la apropiación de los valores institucionales, la cultura organizacional a través de actividades como:

1. Continuar con la celebración de los cumpleaños durante los meses restantes de año presente, procurando la cobertura de los servidores que cumplan años y fortaleciendo esta acción como estrategia permanente de reconocimiento y salario emocional
2. Fortalecer durante el último cuatrimestre la divulgación del Programa Servimos, socializando oportunamente sus beneficios y promoviendo una mayor apropiación por parte de los servidores públicos.
3. Estratégicamente se impulsará la difusión de los beneficios a los que tienen derechos los funcionarios y servidores públicos referente a la Ruta de la Felicidad y salario emocional para que conozcan el debido proceso para su disfrute.
4. El 4 de octubre se realizará una actividad de sensibilización y responsabilidad social, orientada a promover valores relacionados con el respeto, cuidado y protección de los animales.
5. En el último cuatrimestre del año se realizará el festival de servicios (feria de vivienda, convenios, caja de compensación, y aliados estratégicos) del programa de protección y servicios sociales
6. Realizar el reconocimiento y entrega de incentivo exaltando el compromiso y contribución al servicio público de acuerdo al cronograma del programa.
7. Se celebrará el día del BOMBERO, donde se exaltará el compromiso, reconocimiento y valoración del trabajo arduo de los servidores públicos que desarrollan funciones de atención de emergencias y protección a la comunidad.

8. Programar y desarrollar caminatas saludables con circuitos de a nivel psíquico y emocional, que permita a los funcionarios y servidores públicos tener un encuentro con la naturaleza y su ser

9. Realizar celebración del HOLLOWEN el 31 de octubre, promoviendo la participación de los hijos de los servidores públicos, con el propósito de fortalecer el componente familiar.

10. Para el mes de noviembre se realizarán los juegos CORDEMO, como actividad representativa en del programa de Deporte y Recreación.

11. Realizar las novenas y demás actividades relacionadas con las tradiciones navideñas, promoviendo la participación de las diferentes dependencias y fortaleciendo e incentivando la integración institucional.

● PLAN ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El Plan Estratégico De Seguridad y Salud En El Trabajo formulado por el Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional (DAFI) orientó su gestión al fortalecimiento integral del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Alcaldía de Armenia y sus centros de trabajo internos y externos.

La gestión estuvo enfocada en prevenir accidentes y enfermedades laborales, identificar y controlar peligros, promover el bienestar físico y mental de los servidores públicos y contratistas, fortalecer los mecanismos de atención de emergencias y consolidar herramientas técnicas, documentales y operativas para el mejoramiento continuo del SG-SST.

1. PRINCIPALES RESULTADOS DE IMPACTO

1.1. Fortalecimiento y actualización del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Durante la vigencia 2026 se adelantó un proceso integral de actualización y organización del SG-SST, incluyendo la revisión documental y el fortalecimiento de instrumentos requeridos para la gestión preventiva.

Como resultado, se reportó la implementación y/o actualización de **29 programas, protocolos, políticas, formatos e instrumentos** relacionados con el SG-SST, entre ellos:

- Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Política de prevención del consumo de tabaco, alcohol y sustancias psicoactivas.
- Programa de hábitos de vida saludable.
- Programa de rehabilitación y reintegro laboral.
- Protocolos de prevención, atención y sanción del acoso laboral y acoso sexual.
- Protocolo de atención de emergencias y primeros auxilios.
- Protocolo de prevención y abordaje psicosocial y salud mental.
- Procedimiento de teletrabajo y reporte ante la ARL.
- Programa de capacitación anual de SST.
- Programa de inspecciones locativas, extintores, botiquines, EPP y camillas.
- Sistemas de vigilancia epidemiológica para desórdenes musculoesqueléticos, riesgo auditivo y enfermedades respiratorias.
- Programa de higiene postural y ergonomía.
- Actualización de la matriz de peligros.
- Cuadro de seguimiento de accidentes e incidentes.
- Formatos de valoración psicológica y atención a pacientes.
- Plan de entrenamiento y acondicionamiento para pausas activas.

Impacto: esta gestión permitió fortalecer la estructura documental y técnica del SG-SST y generar herramientas para mejorar la trazabilidad, seguimiento y control de las acciones de prevención.

2. GESTIÓN DE PELIGROS Y RIESGOS

Uno de los principales componentes de impacto estuvo relacionado con la identificación, evaluación y control de los peligros presentes en las diferentes dependencias y centros de trabajo.

Durante la vigencia 2026, se reportó un **50 % de avance en la ejecución de las matrices de peligros** de las diferentes áreas, centros de trabajo internos y externos. El proceso incluyó revisión de condiciones locativas, tareas rutinarias y no rutinarias, controles existentes, valoración de riesgos y definición de medidas de intervención.

Adicionalmente, durante julio se efectuó la actualización de las matrices correspondientes a:

- Secretaría de Desarrollo Social.
- Secretaría de Desarrollo Económico.
- Secretaría de Planeación.
- Despacho del alcalde.

La actualización se realizó bajo la metodología de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, incorporando los controles existentes y las medidas de intervención requeridas.

Impacto: se fortaleció la capacidad institucional para identificar oportunamente condiciones de riesgo y establecer medidas preventivas y correctivas de acuerdo con las características de cada dependencia.

3. INSPECCIONES DE SEGURIDAD Y CONDICIONES DE TRABAJO

Se desarrollaron inspecciones orientadas a identificar condiciones inseguras y oportunidades de mejora en los ambientes laborales.

Las acciones comprendieron:

- Inspecciones locativas.

- Inspección de puestos de trabajo.
- Inspección de extintores.
- Inspección de botiquines.
- Verificación de camillas.
- Verificación de equipos para atención de emergencias.
- Inspecciones en instituciones educativas.
- Verificación de condiciones de orden y aseo.
- Identificación de condiciones eléctricas, ergonómicas y locativas.
- Seguimiento a las recomendaciones derivadas de las inspecciones.

También se reportó un **50 % de avance del plan anual de inspecciones**, de acuerdo con los informes remitidos por los profesionales y las inspecciones realizadas mensualmente.

Como ejemplo de intervención, el **10 de julio de 2026**, en la Institución Educativa CASD, se realizó inspección de seguridad en la que se identificaron condiciones relacionadas con humedad en el área administrativa y deficiencias en el cableado eléctrico del aula de sistemas. Asimismo, se verificaron siete botiquines y tres camillas en buen estado y se identificaron ocho sillas administrativas que requerían mantenimiento.

Impacto: las inspecciones permitieron identificar condiciones susceptibles de intervención y generar recomendaciones dirigidas a prevenir accidentes y mejorar las condiciones de seguridad de los espacios laborales.

4. PREVENCIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO

La gestión institucional incluyó el fortalecimiento del proceso de reporte, investigación y seguimiento de accidentes e incidentes laborales, se reportaron:

44 accidentes de trabajo, de los cuales:

- **43 investigaciones terminadas.**

- **1 investigación pendiente.**

Las investigaciones fueron desarrolladas mediante metodologías como **árbol de causas y los cinco porqués**, permitiendo identificar causas inmediatas y básicas y formular acciones correctivas y preventivas.

También se elaboraron planes de acción derivados de investigaciones de accidentes, estableciendo responsables, recursos, tiempos y mecanismos de seguimiento.

Impacto: se fortaleció la capacidad institucional para analizar los eventos laborales, determinar causas y establecer medidas orientadas a evitar la recurrencia de accidentes.

5. PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES LABORALES

El área de SST desarrolló acciones de promoción de la salud y prevención dirigidas a diferentes grupos de trabajadores.

Entre las principales estrategias se encontraron:

- Pausas activas.
- Promoción de estilos de vida saludables.
- Prevención del riesgo cardiovascular.
- Salud auditiva.
- Higiene postural.
- Prevención de desórdenes musculoesqueléticos.
- Capacitación en autocuidado.
- Prevención del riesgo psicosocial.
- Manejo de estrés y emociones.
- Actividades de bienestar laboral.
- Jornadas de sensibilización.

En Secretaría de Hacienda se desarrollaron jornadas de inducción en pausas activas con participación de **37 personas**, correspondientes a 34 funcionarios de planta y 3 contratistas. Una jornada posterior fue desarrollada en el área de Catastro con igual número de participantes.

También se realizaron jornadas de promoción de la salud auditiva en Bienes y Suministros y Secretaría de Salud, incluyendo tamizaje de otoscopia y actividades educativas.

6. FORTALECIMIENTO DE LA SALUD MENTAL Y GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

La salud mental constituyó uno de los componentes de intervención durante la vigencia, mediante actividades de promoción del bienestar emocional y prevención de factores de riesgo psicosocial.

Durante la **Semana de la Salud**, el 14 de mayo de 2026, se desarrolló una jornada en la Secretaría de Educación orientada al manejo de emociones negativas, incluyendo una experiencia de relajación mediante gafas de realidad virtual.

De igual manera, se desarrollaron:

- Talleres de gestión del estrés.
- Reconocimiento y manejo de emociones.
- Organización mental y manejo del tiempo.
- Estilos de vida y entornos saludables.
- Atención y acompañamiento psicosocial.
- Intervenciones grupales e individuales.
- Acciones relacionadas con el plan de intervención del riesgo psicosocial.

Impacto: se promovieron herramientas para el autocuidado emocional y el manejo de factores asociados al bienestar psicológico en el entorno laboral.

7. SISTEMAS DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA

Se avanzó en el fortalecimiento de los Sistemas de Vigilancia Epidemiológica, especialmente frente a riesgos musculoesqueléticos, cardiovasculares, auditivos y respiratorios.

En el componente osteomuscular se realizaron tamizajes dirigidos al personal del Cuerpo Oficial de Bomberos, orientados a la identificación temprana de posibles alteraciones musculoesqueléticas y a la caracterización de trabajadores vinculados al SVE-DME.

En materia cardiovascular se desarrollaron jornadas en el Cuerpo Oficial de Bomberos:

- **15 de abril de 2026:** 11 participantes, 6 funcionarios de planta y 5 contratistas.
- **9 de junio de 2026:** 7 participantes, 2 funcionarios de planta y 5 contratistas.

Estas acciones permitieron identificar factores de riesgo y promover medidas preventivas relacionadas con estilos de vida saludables.

8. PREVENCIÓN DE CAÍDAS Y FORTALECIMIENTO DEL ORDEN Y ASEO

Durante la vigencia se desarrollaron acciones de implementación y socialización del **Programa de Prevención de Caídas al Mismo Nivel** y del **Programa de Orden y Aseo**.

Entre las actividades destacadas se encuentran:

- **19 de marzo:** capacitación en Bomberos Central, Compañía C, con participación de **19 funcionarios**, de los cuales 9 correspondían a personal de planta.

- **23 de abril:** socialización del Programa de Orden y Aseo en Secretaría de Educación.
- **28 de abril:** socialización del programa en Secretaría de Tránsito.
- **4 de mayo:** capacitación en Bomberos Central, Compañía A.
- **11 al 15 de mayo:** campaña institucional de Prevención de Caídas al Mismo Nivel.
- **17 de julio:** capacitación en Orden y Aseo en Bienes y Suministros.

Impacto: las actividades estuvieron orientadas a fortalecer comportamientos seguros, mantener áreas de circulación libres de obstáculos, mejorar el orden de los puestos de trabajo y prevenir accidentes relacionados con caídas.

9. GESTIÓN DEL TELETRABAJO

Como parte del fortalecimiento de las condiciones laborales en modalidad de teletrabajo, se realizaron **seis actividades de seguimiento** a un puesto de trabajo, incluyendo una visita inicial y posteriores seguimientos.

Las intervenciones permitieron evaluar:

- Condiciones ergonómicas.
- Postura.
- Iluminación.
- Orden y aseo.
- Mobiliario.
- Uso de equipos informáticos.
- Pausas activas.
- Condiciones ambientales.

Se formularon recomendaciones relacionadas con soporte para computador portátil, teclado y mouse independientes, altura de pantalla, reposapiés, soporte lumbar, iluminación, pausas activas y movilidad.

Impacto: se fortaleció el seguimiento preventivo de las condiciones de trabajo bajo modalidad de teletrabajo y se generaron recomendaciones técnicas para reducir factores de riesgo ergonómico.

10. FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DE EMERGENCIAS

Se adelantaron acciones relacionadas con la preparación y respuesta ante emergencias, incluyendo:

- Revisión técnica de planes de emergencia.
- Verificación de equipos para atención de emergencias.
- Inspecciones de extintores.
- Inspecciones de botiquines.
- Verificación de camillas.
- Acompañamiento a equipos de emergencia.
- Fortalecimiento de brigadas.

En particular, se realizó revisión y análisis técnico del **Plan de Emergencias de la Secretaría de Educación**, evaluando la organización para la respuesta, procedimientos, brigadas, amenazas y recursos disponibles, formulando recomendaciones para su fortalecimiento.

11. CAPACITACIÓN, INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN

El plan anual de capacitación constituyó otro componente relevante de la gestión.

Durante el primer semestre se reportó un **100 % de cumplimiento de las capacitaciones macro e individuales de contratistas**, de acuerdo con la información consolidada por el área.

Las temáticas incluyeron:

- Reporte e investigación de accidentes.

- Riesgo biomecánico.
- Manipulación manual de cargas.
- Riesgo vial.
- Riesgo público.
- Elementos de protección personal.
- Prevención de enfermedades laborales.
- Estilos de vida saludables.
- Pausas activas.
- Comunicación asertiva.
- Riesgo psicosocial.
- Autocuidado.

La gestión permitió ampliar conocimientos preventivos y fortalecer la cultura institucional de seguridad y autocuidado.

12. FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

Se adelantaron acciones para fortalecer los mecanismos de participación de los trabajadores en el SG-SST.

Dentro de las acciones se encuentra el acompañamiento a:

- COPASST.
- Comité de Convivencia Laboral.
- Comité de Investigación de Accidentes de Trabajo – CIAT.
- Equipos de emergencia.

Asimismo, se brindó apoyo al proceso de elección del **COPASST**, realizado el 15 de julio de 2026, contribuyendo al fortalecimiento de la participación de los trabajadores en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

13. GESTIÓN DE CASOS ESPECIALES Y REINTEGRO LABORAL

El área realizó acompañamiento a casos que requirieron gestión técnica ante la ARL, incluyendo situaciones relacionadas con restricciones médicas, valoración de puestos de trabajo y posibles procesos de reubicación.

En uno de los casos atendidos en la Secretaría de Educación se efectuó seguimiento interdisciplinario a las recomendaciones derivadas de la valoración individual del puesto de trabajo. Como resultado del análisis técnico se estableció que las funciones podían continuar desarrollándose mediante la implementación de medidas preventivas, sin evidenciarse la necesidad de gestionar una reubicación laboral.

Impacto: se fortaleció el enfoque preventivo e interdisciplinario para la atención de trabajadores con condiciones particulares, buscando armonizar las condiciones de salud con las exigencias del puesto de trabajo.

14. ATENCIÓN POST TERREMOTO

En el marco de las acciones desarrolladas por el área de **Seguridad y Salud en el Trabajo de la Alcaldía de Armenia**, y como parte de las estrategias de promoción de la salud mental, prevención del riesgo psicosocial y atención integral a los colaboradores, se llevó a cabo un proceso de **acompañamiento psicológico y contención emocional dirigido al personal de la Administración Municipal**, incluyendo funcionarios de planta y contratistas.

Estas acciones estuvieron orientadas especialmente a brindar respuesta oportuna ante las manifestaciones emocionales generadas a partir del evento sísmico registrado el **10 de agosto de 2026**, situación que pudo generar en algunos colaboradores respuestas de temor, ansiedad, preocupación, incertidumbre, alteraciones emocionales y necesidad de expresar y canalizar las experiencias vivenciadas.

Es así como desde la contingencia por prestar el acompañamiento emocional se planteó una estrategia desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo para facilitar el acceso de los colaboradores al acompañamiento psicosocial, se dispuso

un enlace virtual mediante el cual los funcionarios y contratistas podían manifestar voluntariamente su necesidad de recibir acompañamiento psicológico.

A partir de las solicitudes recibidas, el equipo de psicólogas del Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional de la Administración Municipal realizó los respectivos espacios de atención, proporcionando un ambiente de **escucha activa, orientación, acompañamiento y contención emocional**, respetando en todo momento la individualidad, necesidades y particularidades de cada colaborador.

Durante los espacios de atención se permitió a los participantes expresar sus emociones, pensamientos y preocupaciones relacionadas con la situación experimentada, favoreciendo la identificación y validación de las respuestas emocionales presentadas; de igual manera, se brindaron herramientas prácticas encaminadas a fortalecer los recursos de afrontamiento y favorecer la recuperación del equilibrio emocional, haciendo énfasis en la importancia de mantener la calma, reconocer las propias emociones y utilizar estrategias de autorregulación ante situaciones que puedan generar tensión o angustia.

Es así como se crea la necesidad de brindar recomendaciones y estrategias durante los espacios de acompañamiento:

- **Escucha activa y validación emocional:** se propiciaron espacios seguros para que los colaboradores pudieran expresar libremente sus emociones y experiencias, reconociendo que las respuestas emocionales ante situaciones inesperadas pueden variar de una persona a otra.
- **Contención emocional:** se brindaron herramientas básicas para favorecer la regulación emocional en momentos de crisis, orientadas a recuperar progresivamente la sensación de seguridad, tranquilidad y control.
- **Técnicas de relajación y respiración dirigida:** se orientó a los colaboradores en ejercicios de respiración y relajación que favorecen la disminución de la tensión corporal, ayudan a regular la activación fisiológica asociada al estrés y permiten recuperar progresivamente la sensación de calma.

- **Canalización adecuada de las emociones:** se resaltó la importancia de reconocer, expresar y gestionar las emociones de manera saludable, evitando la acumulación de sentimientos asociados al miedo, preocupación, tristeza o angustia.
- **Autocuidado:** se promovieron prácticas relacionadas con el descanso adecuado, alimentación, hidratación, pausas activas, actividad física y generación de espacios personales que contribuyan al bienestar integral.
- **Manejo responsable de la información:** se recomendó evitar la exposición constante a noticias trágicas, imágenes o contenidos que puedan incrementar innecesariamente los niveles de ansiedad o temor, especialmente cuando la información no provenga de fuentes oficiales.
- **Fortalecimiento de redes de apoyo:** se orientó sobre la importancia de mantener contacto con familiares, compañeros y personas significativas que favorezcan espacios de confianza, tranquilidad y apoyo emocional.
- **Rodearse de personas y ambientes positivos:** se incentivó la interacción con personas que contribuyan a generar tranquilidad, confianza y pensamientos orientados hacia el afrontamiento positivo de las situaciones difíciles.
- **Manejo de la calma:** se reforzó la importancia de detenerse, respirar, identificar lo que se está sintiendo y responder de manera consciente ante situaciones que puedan generar miedo o preocupación.

Es por ello que el acompañamiento permitió generar espacios de escucha y orientación psicológica para los colaboradores que voluntariamente manifestaron requerir apoyo psicosocial, facilitando la expresión de emociones y la identificación de recursos personales para afrontar situaciones asociadas al evento experimentado.

Asimismo, se fortalecieron conocimientos y herramientas relacionadas con el manejo de emociones, técnicas de relajación, autocuidado, regulación del estrés y fortalecimiento de redes de apoyo, contribuyendo a la promoción del bienestar emocional de los funcionarios y contratistas.

Desde el equipo de Riesgo Psicosocial se reconoce la importancia de mantener disponibles estos espacios de acompañamiento, teniendo en cuenta que las respuestas emocionales posteriores a situaciones de emergencia pueden presentarse de manera inmediata o manifestarse posteriormente.

De esta manera se puede concluir que, desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, a través del equipo de Riesgo Psicosocial de la Alcaldía de Armenia, se desarrollaron acciones de acompañamiento psicológico dirigidas a funcionarios de planta y contratistas que manifestaron voluntariamente la necesidad de recibir apoyo.

Los espacios permitieron brindar escucha activa, contención emocional, orientación psicológica y herramientas de autocuidado, favoreciendo la expresión y canalización de emociones y proporcionando estrategias para afrontar de manera más adecuada las respuestas emocionales asociadas a situaciones de crisis

15. GESTIÓN DOCUMENTAL Y SEGUIMIENTO DEL SG-SST

Durante el periodo se fortaleció la organización y trazabilidad documental del SG-SST mediante la estructuración del **Drive institucional**, organizado de acuerdo con los estándares establecidos en la Resolución 0312 de 2019.

Se adelantó la recopilación, organización y seguimiento de:

- Informes.
- Actas.
- Registros de asistencia.
- Fichas técnicas.
- Matrices.
- Cronogramas.
- Investigaciones de accidentes.
- Planes de acción.
- Evidencias fotográficas.
- Documentos técnicos.

- Soportes de programas.
- Indicadores.

La consolidación documental permitió disponer de información para el seguimiento de los estándares mínimos, la elaboración de indicadores y la toma de decisiones.

16. INDICADORES Y RESULTADOS CUANTITATIVOS RELEVANTES

Indicador / resultado	Resultado reportado
Cumplimiento de estándares mínimos enero–junio	61,25 %
Clasificación del resultado	Moderadamente aceptable
Meta/reto planteado para segundo semestre	>85 %
Avance de matrices de peligros – primer semestre	50 %
Avance plan anual de inspecciones – primer semestre	50 %
Cumplimiento de capacitaciones macro e individuales de contratistas	100 %
Accidentes de trabajo reportados	44
Investigaciones terminadas	43
Investigación pendiente al corte del primer semestre	1
Cumplimiento de investigaciones	97 %
Personas que diligenciaron encuesta sociodemográfica al 15 de julio	295
Programas, protocolos, políticas, formatos e instrumentos reportados como implementados/actualizados	29
Participantes jornada pausas activas Secretaría de Hacienda	37
Participantes jornada pausas activas Catastro	37
Participantes tamizaje cardiovascular Bomberos – abril	11
Participantes tamizaje cardiovascular Bomberos – junio	7

Indicador / resultado	Resultado reportado
Participantes capacitación prevención de caídas – Bomberos Central, Compañía C	19
Visitas/seguimientos de teletrabajo	6

17. COBERTURA TERRITORIAL E INSTITUCIONAL

La gestión de SST tuvo cobertura en diferentes dependencias y centros de trabajo de la Administración Municipal, entre ellos:

- Administración Municipal – CAM.
- Secretaría de Educación.
- Instituciones Educativas.
- Secretaría de Tránsito y Transporte.
- Secretaría de Salud.
- Secretaría de Hacienda.
- Catastro.
- Secretaría de Gobierno.
- Secretaría de Desarrollo Social.
- Secretaría de Desarrollo Económico.
- Secretaría de Planeación.
- Secretaría de las TIC.
- Secretaría Jurídica.
- Departamento Administrativo de Bienes y Suministros.
- Control Interno.
- Cuerpo Oficial de Bomberos estación central, Estaciones Sinaí y Jardines.
- Centros de trabajo internos y externos.

18. PRINCIPALES LOGROS DE LA GESTIÓN

Como resultado de las acciones desarrolladas durante el periodo enero–agosto de 2026, se destacan los siguientes logros:

1. **Fortalecimiento de la estructura del SG-SST**, mediante actualización de programas, protocolos, políticas, formatos e instrumentos.
2. **Avance en los Estándares Mínimos**, pasando de un resultado inicial reportado del 20 % en febrero a un resultado de 61,25 % en la evaluación del primer semestre.
3. **Fortalecimiento de la gestión de riesgos**, mediante actualización y seguimiento de matrices de peligros.
4. **Fortalecimiento de la prevención de accidentes**, con 43 investigaciones terminadas de 44 accidentes reportados en el primer semestre.
5. **Ampliación de las acciones de promoción y prevención**, mediante jornadas de salud física, mental, cardiovascular, auditiva y musculoesquelética.
6. **Fortalecimiento de la gestión psicosocial**, mediante actividades de manejo emocional, estrés, autocuidado y bienestar.
7. **Fortalecimiento de la prevención de caídas y orden y aseo**, con intervenciones en diferentes dependencias y centros de trabajo.
8. **Fortalecimiento de la preparación para emergencias**, mediante revisión de planes, inspección de equipos y acompañamiento a brigadas.
9. **Fortalecimiento de la participación de los trabajadores**, mediante acompañamiento al COPASST y demás instancias relacionadas con SST.
10. **Mejoramiento de la trazabilidad documental**, mediante organización y consolidación de evidencias en el Drive institucional.

19. ASPECTOS QUE REQUIEREN CONTINUIDAD

- Incrementar el porcentaje de cumplimiento de los Estándares Mínimos del SG-SST.
- Continuar con la actualización y ejecución de las matrices de peligros.
- Completar las actividades programadas en el plan anual de inspecciones.
- Culminar el diligenciamiento de la encuesta de perfil sociodemográfico.
- Fortalecer la vigilancia médica de los trabajadores.
- Continuar el seguimiento al riesgo psicosocial.
- Fortalecer el cierre de acciones preventivas y correctivas derivadas de auditorías e inspecciones.

- Garantizar recursos oportunos para elementos de protección personal.
- Continuar fortaleciendo los programas y sistemas de vigilancia epidemiológica.

20. CONCLUSION

Durante la vigencia 2026, el Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional – DAFI, a través del área de Seguridad y Salud en el Trabajo, avanzó en el fortalecimiento técnico, documental y operativo del SG-SST de la Alcaldía de Armenia, desarrollando acciones de prevención, promoción de la salud, gestión de riesgos, investigación de accidentes, vigilancia epidemiológica, intervención psicosocial, capacitación, inspecciones y preparación para emergencias. El resultado del primer semestre evidenció una evolución del cumplimiento de los Estándares Mínimos, pasando de un 20 % reportado en febrero a un **61,25 % en la evaluación enero–junio**, con clasificación moderadamente aceptable y un reto institucional de superar el 85 % durante el segundo semestre. La gestión desarrollada permitió avanzar en la identificación y control de riesgos, fortalecer los instrumentos del SG-SST, ampliar las acciones de promoción y prevención y generar mecanismos de trazabilidad documental para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo.

En términos de impacto institucional, la gestión de SST contribuyó a consolidar una cultura de prevención y autocuidado, mejorar la capacidad de respuesta frente a los riesgos laborales y fortalecer las condiciones de seguridad y bienestar de los servidores públicos y contratistas de la Administración Municipal.

En términos generales, una vez relacionadas las actividades y gestiones desarrolladas durante el periodo, se evidencia que, de las 283 actividades programadas, con corte al 31 de agosto de 2026 se han ejecutado 157, lo que representa un porcentaje de cumplimiento del 55%. Este resultado refleja el avance en la ejecución de las acciones previstas y permite realizar seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas para la vigencia.

21. PROYECCIÓN DE GESTIÓN

1 DE SEPTIEMBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026

Para el segundo semestre de la vigencia 2026, la gestión del área de Seguridad y Salud en el Trabajo deberá orientarse a **consolidar los avances alcanzados durante el primer semestre y cerrar las brechas identificadas**, priorizando las acciones que impactan directamente el cumplimiento de los Estándares Mínimos y la protección de los servidores públicos y contratistas.

Líneas de acción proyectadas

Línea de acción	Actividad proyectada	Resultado esperado
Estándares mínimos	Continuar la implementación y seguimiento de los estándares de la Resolución 0312 de 2019	Incrementar el nivel de cumplimiento del SG-SST
Gestión de peligros	Continuar actualización y seguimiento de matrices de peligros	Mayor cobertura y control de riesgos
Inspecciones	Completar las inspecciones programadas	Identificación y tratamiento oportuno de condiciones inseguras
Accidentalidad	Culminar investigaciones pendientes y realizar seguimiento a planes de acción	Cierre oportuno de acciones correctivas y preventivas
Capacitación	Continuar actividades del Plan Anual de Capacitación	Fortalecimiento de competencias y cultura preventiva
Vigilancia epidemiológica	Continuar SVE-DME, cardiovascular, auditivo y respiratorio, según programación	Identificación temprana y seguimiento de factores de riesgo
Salud mental	Continuar intervención del riesgo psicosocial y promoción de salud mental	Fortalecimiento del bienestar emocional

Línea de acción	Actividad proyectada	Resultado esperado
Emergencias	Fortalecer planes, brigadas, inspecciones y equipos	Mayor preparación institucional para responder a emergencias
Participación	Continuar acompañamiento a COPASST, Comité de Convivencia y demás instancias	Fortalecimiento de la participación de los trabajadores
Gestión documental	Mantener actualizado el Drive y los soportes del SG-SST	Trazabilidad y disponibilidad de evidencias
Perfil sociodemográfico	Completar la recolección de información pendiente	Consolidación del diagnóstico sociodemográfico
Auditoría y mejora	Realizar seguimiento al cierre de hallazgos y acciones	Fortalecimiento del mejoramiento continuo





• PLAN ANUAL DE VACANTES Y PREVISIÓN DE RECURSOS

El Plan anual de Vacantes y Previsión de Recursos para la vigencia 2026, se publicó el 31 de enero de 2026 estableciendo el número de cargos para la vigencia:

Tipo de cargo y Nivel	Encargo	Titularidad	Provisiona l	Periodo de Prueba	Vacante	Total
Carrera Administrativa	34	162	60	44	15	315
Profesional	16	45	21	6	4	92
Técnico	11	53	7	13	7	91
Asistencial	7	64	32	25	4	132
Tipo de cargo y Nivel	Encargo	posesionados	Provisiona l		Vacante	Total
Libre nombramiento y remoción	0	98	0		0	98
Directivo	0	32	0		0	32
Asesor	0	4	0		0	4
Profesional	0	37	0		0	37
Técnico	0	3	0		0	3
Asistencial	0	22	0		0	22

Determinando como plazo máximo de provisión de dos (2) meses, para garantizar la operatividad de la entidad y la fluidez de los procesos, para lo cual la nómina tendría un costo de Cincuenta y un mil cuatrocientos sesenta y nueve millones quinientos mil seiscientos diecinueve pesos moneda corriente \$51.469.500.619 M/CTE.

A los planes se les ha hecho seguimiento cada dos (2) meses, que es la periodicidad establecida, sin que se hayan encontrado novedades contando con cuatro (4) informes de seguimiento a la fecha correspondiente a los meses de febrero, abril, junio y agosto de 2026.

• SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

En el Plan de Desarrollo 2024-2027 "ARMENIA CON MAS OPORTUNIDADES" en la línea estratégica UNA ADMINISTRACIÓN CON + OPORTUNIDADES , cuenta con el indicador de producto Sistema de Gestión implementado.

A su vez el Plan de acción del Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional cuenta entre sus actividades con las siguientes:

- Ejecución y monitoreo del sistema de gestión integrado
- Evaluar los procesos de la entidad según su priorización con Auditorías Internas de Calidad.
- Contratación de Servicios externos para llevar a cabo Auditorías Externas ISO 9001:2015.

La cuales se desarrollan de la siguiente manera:

- Ejecución y monitoreo del sistema de gestión integrado:

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

El SGI cuenta con un módulo de calidad implementado con 1.834 documentos con corte al 31 de agosto de 2026, (manuales, formatos, instructivos), sistema de información en el que se conserva toda la información normalizada del SGI, se publica y se encuentra a disposición de los funcionarios y ciudadanos para su consulta y descarga en la intranet del Municipio de Armenia. Utilizada para controlar la información normalizada y estandarizada del Municipio de Armenia.

Durante el período del 01 de enero al 31 de agosto de 2026 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 108 documentos, actualización 89 documentos, eliminación 42 documentos.

Igualmente en este período 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: 4

Asesorías: 10

Socializaciones: 24

Solicitudes de información: 16

Inducción: 1

Informe de Revisión Por la Dirección:

Dando cumplimiento al literal 9.3 de la Norma ISO 9001:2015, se solicitó a todos los procesos los insumos para el Informe de Revisión por la Dirección con corte a junio 30-2026.

Acciones de la Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de procesos:

1. Solicitar el estado del tratamiento a las oportunidades de mejora que fueron definidas para su implementación indicando el porcentaje de avance
2. Solicitar el estado del tratamiento a las estrategias derivadas del análisis del contexto que fueron definidas para su implementación indicando el porcentaje de avance.

3. Solicitar evidencias del cumplimiento de la simplificación de procedimientos

actividades y operaciones

Estas acciones se solicitaron en los insumos del informe de revisión por la Dirección.

- **Evaluar los procesos de la entidad según su priorización con Auditorías Internas de Calidad.**

Auditorías Internas de Calidad 2026.

Dando cumplimiento al numeral 9.2 de la Norma ISO 9001-2015 se llevó para aprobación y socialización el Plan y Programa de Auditorías 2026, al Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizado el 20 de marzo de 2026. Dando inicio a las auditorías internas el 07 de mayo -2026 con el proceso 3 Planificación y ordenamiento del Territorio y finalizando el 17 de julio con el proceso 16, Control verificación y evaluación.

El Municipio de Armenia cuenta 21 procesos a los cuales se les realizó las auditorías internas de calidad



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



- Contratación de Servicios externos para llevar a cabo Auditorías Externas ISO 9001:2015

Auditoría Externa 2026.

La certificación del Municipio de Armenia bajo la norma ISO 9001:2015 constituye un elemento fundamental para el fortalecimiento de la gestión institucional, al establecer un marco orientado a la mejora continua de los procesos, la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos y el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables. Esta certificación permite consolidar una cultura organizacional basada en la calidad, la eficiencia, la gestión de riesgos, el enfoque al ciudadano y la toma de decisiones fundamentada en resultados, contribuyendo así al fortalecimiento de la confianza de la comunidad en la Administración Municipal.

En este sentido, mantener la certificación ISO 9001:2015 representa para el Municipio de Armenia un compromiso permanente con la excelencia en la prestación de los servicios y con el mejoramiento continuo de sus procesos, garantizando que las actividades institucionales se desarrollen bajo estándares de calidad y en concordancia con los objetivos estratégicos de la Administración.

Para la vigencia 2026, se tiene programada la realización de la primera auditoría de seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad, como parte del proceso de mantenimiento de la certificación. Para tal efecto, el Municipio de Armenia ya cuenta con el contrato adjudicado al ente certificador Global Colombia, entidad encargada de adelantar las actividades correspondientes al proceso de seguimiento y evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Como parte de las actividades preparatorias, en el mes de octubre de 2026 se dará inicio a la jornada de capacitación en auditorías internas, orientada al fortalecimiento de las competencias del personal que participa en los procesos de auditoría y al adecuado desarrollo de las actividades de evaluación y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad. Posteriormente, se tiene prevista la realización de la auditoría

de seguimiento para el mes de noviembre de 2026, escenario en el cual se verificará la conformidad, implementación, mantenimiento y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad frente a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015.

De esta manera, las acciones adelantadas durante la presente vigencia reafirman el compromiso del Municipio de Armenia con la consolidación de una gestión pública orientada a la calidad, la transparencia, la eficiencia y la mejora continua, fortaleciendo los mecanismos institucionales que permiten responder de manera efectiva a las necesidades de la ciudadanía y generar valor público.

Productos Plan de Desarrollo:

✓ Documentos de Planeación

MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL

En cuanto a la actividad de Modernización Institucional, en el primer trimestre del 2026 se proyecta el acto administrativo para la conformación del comité técnico de modernización, con el fin de presentar a sus integrantes el documento con el estudio técnico consolidado para revisión y sugerencias de ajuste.

Para el segundo trimestre se entrega proyección de costos, actualización de escala y organigrama, conforme a la modernización de la estructura planteada para la secretaria de tránsito y transporte.

Productos Plan de Desarrollo:

✓ Sistemas de Información Actualizado

• COMUNICACIONES Y PROTOCOLO

Durante el año 2026, 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	2026 (del 01 de enero al 31 de agosto de 2026)
BOLETINES DE PRENSA Difundidos en página web y grupos de WhatsApp de periodistas	155
COMUNICADOS DE PRENSA - Difundidos en página web y grupos de WhatsApp	5
PUBLICACION DE GACETAS- en página web	87

155 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, 5 comunicados de prensa con información de última hora.

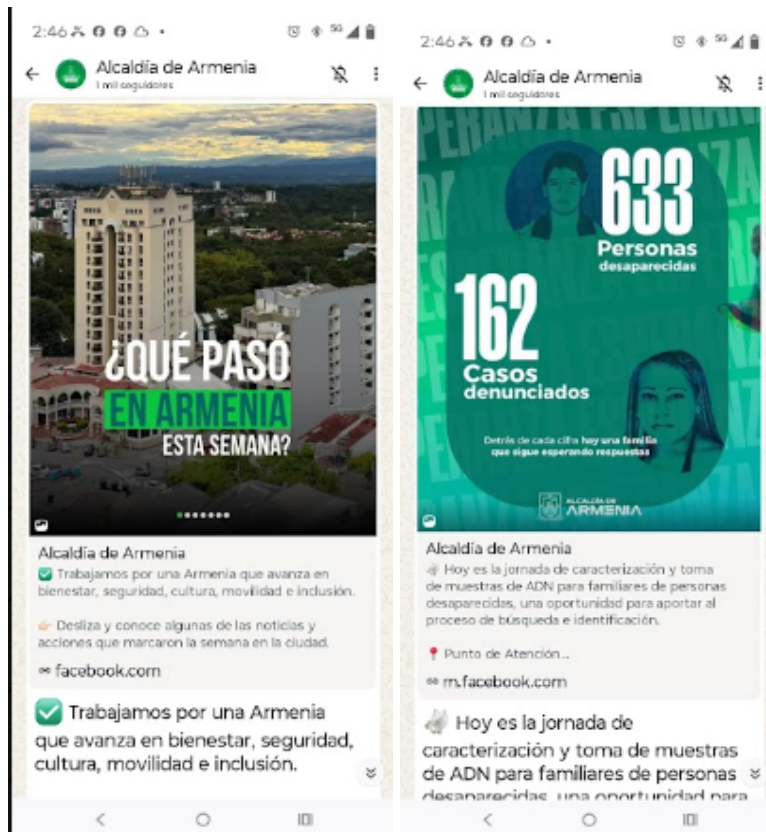
PUBLICACIÓN DE 87 GACETAS

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.

PRODUCTO	2026 (proyección al 31 de diciembre de 2026)
BOLETINES DE PRENSA Difundidos en página web y grupos de WhatsApp de periodistas	Se cumplirá con el Plan de Acción en el cual se establece la publicación de 249 boletines durante la presente vigencia.
COMUNICADOS DE PRENSA - Difundidos en página web y grupos de WhatsApp	Se publicarán de acuerdo a la necesidad informativa.
PUBLICACION DE GACETAS- en página web	Se van a publicar según el requerimiento.

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.

RED	Número seguidores a agosto d 2026
FACEBOOK	97.000
X	16.602
INSTAGRAM	41.100



A 31 de diciembre se continuará con la publicación diaria en las redes sociales, para llevar a los ciudadanos toda la información institucional en cumplimiento del Plan de Desarrollo.

CAMPAÑAS PUBLICITARIAS

Realizar campañas publicitarias desde la Alcaldía de Armenia es clave para informar,

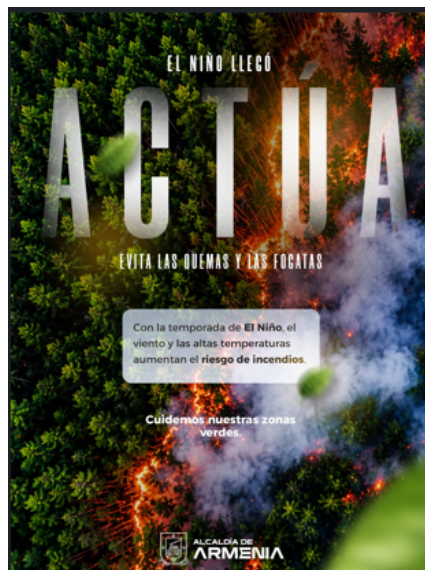
educar y sensibilizar a la ciudadanía sobre los programas, proyectos y servicios que ofrece la administración municipal. En la vigencia, estas campañas permitieron una comunicación directa y efectiva con la comunidad, promovieron el cumplimiento de normas, incentivaron la participación ciudadana y fortalecieron 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:

- **A toda Obra:** para socializar las obras y proyectos estratégicos de inversión 2026.



- **El Niño Llegó, Actúa:** para concientizar a los ciudadanos en la necesidad de ahorrar agua.





Con motivo del terremoto que afectó a la ciudad el 10 de agosto se proyectaron piezas gráficas informativas.





En cumplimiento del Plan de Acción de la actividad de Comunicaciones quedan pendientes campañas publicitarias en relación con las fiestas aniversarias de Armenia, el no uso de pólvora en las celebraciones de fin de año y las actividades decembrinas.

PROTOCOLO:

A 31 de agosto se acompañaron 28 actos protocolarios del alcalde James Padilla García. En los próximos meses se tiene previsto atender los requerimientos del Despacho del Alcalde, cuando sea solicitada la participación protocolaria.

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 2026 ha ejecutado actividades a resaltar como:

• 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 2026 ha ejecutado actividades a resaltar como:

El proceso de selección Nro. 2475 de la vigencia 2022

En el año 2022 la Administración Municipal 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, frente a las cuales la Comisión de Personal del Municipio solicitó a la Comisión Nacional de Servicio Civil la exclusión de tres (3) personas de la lista, por temas relacionados con el vencimiento de la licencia de conducción. Durante la misma vigencia 2025 la Comisión Nacional de Servicio Civil, adelantó los procesos correspondientes con los excluidos y habilitó dos (2) de ellos, habiéndose posesionado en 2025 diez (10) personas de la lista en periodo de prueba.

En 2026 la Comisión Nacional de Servicio Civil resolvió la última solicitud de exclusión a favor de la persona que ocupa el puesto de elegibilidad en la lista de

elegibles, habilitando al último integrante de la lista, para ser nombrada y posesionada en periodo de prueba en el empleo Bombero Código 475, Grado 01 perteneciente al sistema de carrera administrativa, de manera que quedo agotada la lista de elegibles.

A la fecha se ha reportado las siguientes novedades:

ESTADO DEL PROCESO		N°	OBSERVACIONES
Vacantes		4	En ascenso:0 Abierto:4
Habilitados y posesionados		11	Personas con acta de posesión
En periodo de prueba		1	
Pendientes de aprobación por parte de la CNSC		0	Lista de elegibles agotada

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.

En cumplimiento de lo establecido en la Resolución No. 570 de 29 de diciembre de 2025, el día diez (10) de febrero de 2026, se instalaron las mesas de seguimiento en reunión presidida por el alcalde Dr. James Padilla García, con los presidentes de las organizaciones sindicales signatarias del acuerdo sindical y a la fecha se han celebrado de dos (2) mesas de seguimiento, de conformidad con lo estipulado en el acuerdo sindical, en el que se establecen que se hará reunión de seguimiento cada dos (2) meses, quedando pendientes dos (2) mesas de seguimiento a realizarse en septiembre y noviembre de 2026, fechas establecidas de consuno con las organizaciones sindicales.

Cumplimiento Ley 2492 de 2025 “Por medio de la cual se establece el cambio de denominación de los “Inspectores de Policía” por “Inspectores de Convivencia y Paz” y se ordenan otros lineamientos que contribuyan a la convivencia y a la paz nacional y se dictan otras disposiciones”

Mediante Decreto 20 de 23 de enero de 2026 “Por medio del cual implementa la Ley 2492 de 2025, se ajusta la planta de empleos y se dictan otras disposiciones”, se dio cumplimiento a la Ley en comento y en consecuencia, los once (11) empleos de Inspector de Policía de Primera Categoría Urbana, Código 233, Grado 04, pertenecientes al sistema de carrera administrativa, cambiaron su denominación y grado y se convirtieron en Inspectores de Convivencia y Paz Urbana y Rural Código 233, Grado 09, pertenecientes al sistema de carrera administrativa.

Así se expidió el Decreto 119 DECRETO NÚMERO 119 DE 2026 "POR MEDIO DEL CUAL, SE ADSCRIBEN UNOS EMPLEOS PÚBLICOS A LA SECRETARÍA DE GOBIERNO Y CONVIENCIA Y OTRO AL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN, Y SE DICTAN DISPOSICIONES", la expedición de este Decreto Municipal dio cumplimiento a la Ley 2492 de 2025, que ordenó la conformación de equipos interdisciplinarios y/o interadministrativos, las cuales se componen de Inspectores de Convivencia y Paz Urbana y Rural y técnicos operativos.

Finalmente se expidió el Decreto Municipal DECRETO NÚMERO 228 DE 2026 "POR MEDIO DEL CUAL ESTABLECE EL SISTEMA DE TURNOS DE LAS INSPECCIONES DE CONVIVENCIA Y PAZ URBANO Y RURAL DEL MUNICIPIO DE ARMENIA", el cual se expidió para dar cumplimiento a la ley 2492 de 2025, en cuanto al servicio permanente de las Inspecciones de Convivencia y Paz Rural y Urbana.

Cumplimiento LEY 2611 DE 2026 (Julio 27) "Por medio del cual se establece el cambio de nomenclatura, clasificación y código de empleo de los Inspectores de Tránsito, se modifica el Decreto Ley [785](#) de 2005 y se dictan otras disposiciones"

Actualmente el Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional está adelantando las gestiones para dar cumplimiento a la LEY 2611 DE 2026 (Julio 27) "Por medio del cual se establece el cambio de nomenclatura, clasificación y código de empleo de los Inspectores de Tránsito, se modifica el Decreto Ley [785](#) de 2005 y se dictan otras disposiciones", lo que implica modificar el código y grado de los empleos de Inspectores de Tránsito, que pasarían del nivel técnico al profesional.

• FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES

Durante el periodo enero a agosto de 2026, el Fondo Territorial de Pensiones concentró sus esfuerzos en el fortalecimiento de la gestión del pasivo pensional y en la protección de los recursos públicos asociados a las obligaciones pensionales del Municipio.

Entre los principales resultados identificados se encuentran:

- Gestión de cartera correspondiente a 13 entidades con obligaciones por cobrar.
- Identificación de un saldo de cuotas partes por cobrar reportado de \$163.200.118, con corte a junio de 2026.
- 11 cuentas de cobro de cuotas partes pensionales objeto de análisis y formulación de objeciones.
- Actuaciones dentro de 6 procesos de cobro coactivo.
- 10 consultas de cuotas partes atendidas: 7 aceptaciones y 3 objeciones.
- Revisión de 270 cédulas de ciudadanía para apoyar la identificación de pensionados fallecidos.
- Subsanción de 25 novedades e inconsistencias en expedientes físicos y digitales.
- Sustentación de 2 recursos de reposición relacionados con actos administrativos de cuotas partes.
- 6 liquidaciones de indemnizaciones sustitutivas reportadas durante el periodo.
- bonos pensionales en proceso de firma y trámite.
- 210 planillas recuperadas y remitidas a Protección, Porvenir, Colfondos y Colpensiones.
- Cumplimiento y aprobación de 4 bloques de requisitos habilitantes ante FONPET.
- Giro de \$4.689.733.825 recibido del FONPET el 16 de junio de 2026.

- Actualización de la base de datos de PASIVOCOL y gestión de inconsistencias derivadas del proceso de actualización.

PRINCIPALES ACTIVIDADES DE IMPACTO

Fortalecimiento de la gestión de cuotas partes pensionales

Durante el periodo objeto de informe se fortalecieron las acciones de seguimiento, revisión, conciliación y cobro de cuotas partes pensionales, buscando mejorar la identificación de las obligaciones a favor del Fondo Territorial de Pensiones y establecer con mayor precisión las responsabilidades económicas de las entidades concurrentes.

Con corte a junio de 2026 se reportó una cartera por cobrar de \$163.200.118, correspondiente a diferentes entidades públicas.

La gestión comprendió el envío periódico de cuentas de cobro, seguimiento a obligaciones vencidas, análisis de propuestas de pago y seguimiento a procesos que presentan dificultades de recaudo.

Impacto: Esta gestión permite fortalecer el control sobre los recursos que deben ingresar al Fondo Territorial de Pensiones y mejorar la trazabilidad de las obligaciones de terceros frente al pasivo pensional.

Defensa de los intereses financieros del Municipio

Como parte del control sobre las obligaciones por cuotas partes pensionales, se efectuó la revisión técnica y documental de las cuentas de cobro recibidas por el Municipio.

Durante el periodo reportado se elaboraron 11 objeciones a cuentas de cobro, sustentadas en la revisión de tiempos de servicio, porcentajes de participación, antecedentes administrativos y documentación soporte.

Asimismo, se adelantaron actuaciones dentro de 6 procesos de cobro coactivo, mediante la elaboración de las respectivas excepciones, buscando salvaguardar los intereses del Municipio.

También se atendieron 10 consultas de cuotas partes, de las cuales se registraron 7 aceptaciones y 3 objeciones.

Impacto: La revisión previa de las obligaciones permite evitar el reconocimiento de obligaciones que no se encuentren debidamente soportadas y contribuye a la protección de los recursos públicos municipales.

Depuración y actualización de la información pensional

La calidad y actualización de la información constituye un elemento fundamental para la adecuada administración del pasivo pensional.

Durante el periodo se realizó la revisión de 270 cédulas de ciudadanía con el propósito de identificar pensionados fallecidos y contribuir a la actualización de los registros.

Adicionalmente, fueron subsanadas 25 novedades e inconsistencias encontradas en expedientes físicos y digitales.

También se actualizó la base de datos institucional con información relacionada con mesadas vigentes, porcentajes de participación y valores correspondientes a cuotas partes pensionales.

Gestión de recursos ante FONPET

Una de las acciones de mayor impacto financiero durante el periodo fue la gestión adelantada para cumplir los requisitos establecidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público para acceder a recursos del FONPET.

El Municipio de Armenia presentó y obtuvo la aprobación de los cuatro bloques de requisitos habilitantes correspondientes: certificaciones de excedentes;

certificaciones para pago de nómina de pensionados; cumplimiento del régimen pensional y formato de venta de activos; y documentos del representante legal.

Como resultado, el 16 de junio de 2026 el **Municipio recibió un giro de \$4.689.733.825 correspondiente al desahorro de recursos del FONPET para mesadas pensionales.**

Por otra parte, la Entidad Territorial al dar cumplimiento con los requisitos habilitantes, actualización y depuraciones en los registros en el programa PASIVOCOL, el FONPET nos notifica que tenemos derecho a solicitar el desahorro de excedentes para los sectores de “Educación y Propósito General”. De esta manera, **se presentó la solicitud del retiro de los recursos de excedentes, y el día 21 de agosto del 2026 el FONPET emite el Acto Administrativo donde relacionan los montos por cada sector, donde para el Municipio de Armenia le llegaron para el sector Educación \$6.925.179.910 y para el sector Propósito General \$23.508.912.614.**

El día 26 de agosto del 2026 se presentaron los documentos requeridos para el giro de los recursos para los sectores Educación y Propósito General con sus certificados bancarios, quedando a la fecha la entidad a la espera del desembolso.

Impacto: Las gestiones permitieron y permitirán obtener recursos destinados a contribuir a la financiación de las obligaciones derivadas del pasivo pensional municipal, fortaleciendo la capacidad financiera del Municipio para atender las mesadas pensionales, para inversión en infraestructura y calidad educativa, libre inversión y obras de infraestructura.

Actualización de PASIVOCOL

Durante la vigencia se adelantó la actualización de la base de datos de PASIVOCOL correspondiente a 2026, mediante búsqueda de información, escaneo, cargue de registros y soportes documentales.

Saneamiento de obligaciones pensionales

En materia de saneamiento de obligaciones con las administradoras del sistema pensional, se adelantó la búsqueda y recopilación de planillas de pago solicitadas por diferentes entidades.

Como resultado se recopilaron y remitieron 210 planillas: Protección 70, Porvenir 50, Colfondos 40 y Colpensiones 50.

El 26 de junio de 2026 se realizó adicionalmente una jornada de capacitación con un asesor de Colpensiones para fortalecer el manejo de la plataforma y la corrección de novedades identificadas en las planillas.

Gestión de indemnizaciones sustitutivas

Durante el periodo reportado se realizaron 6 liquidaciones de indemnizaciones sustitutivas, aplicando la indexación de los aportes realizados a la Caja de Previsión Municipal.

La gestión permitió avanzar en la atención de solicitudes relacionadas con derechos económicos derivados del régimen pensional aplicable.

Gestión de bonos pensionales

Durante el periodo se reportaron dos bonos pensionales en proceso de firma y trámite. Adicionalmente, se realizó seguimiento permanente a otros procesos registrados en la plataforma del Ministerio de Hacienda, cuyos estados incluyen liquidación provisional, cancelación de emisión, cancelación de reconocimiento y espera de documentación.

Resultado	Ejecutado reportado	Proyección sep.–dic.
Entidades con gestión de cartera	13	Continuar seguimiento

Cuotas partes por cobrar identificadas	\$163.200.118*	Recuperación y seguimiento
Cuentas de cobro objetadas	11	Continuar análisis
Procesos coactivos atendidos	6	Seguimiento
Consultas de cuotas partes	10	Atender las que sean recibidas
Cédulas revisadas	270	Continuar depuración
Inconsistencias subsanadas	25	Continuar depuración
Recursos de reposición	2	Seguimiento
Indemnizaciones sustitutivas	6	Atender nuevos trámites
Bonos pensionales en trámite	2	Seguimiento
Planillas recuperadas/remitidas	210	Continuar saneamiento
Bloques FONPET aprobados	4	Seguimiento
Recursos FONPET recibidos	\$4.689.733.825	Gestionar posibles nuevos desahorros
Actualización PASIVOCOL	Ejecutada	Subsanación y seguimiento

CONCLUSIONES

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de agosto de 2026, el Fondo Territorial de Pensiones desarrolló acciones orientadas al fortalecimiento de la gestión financiera y administrativa del pasivo pensional del Municipio de Armenia.

Los resultados más representativos se concentran en la gestión de cuotas partes, defensa de los recursos municipales, depuración de información, actualización de PASIVOCOL, saneamiento de obligaciones con administradoras pensionales y gestión de recursos ante FONPET.

Dentro de estos resultados se destaca especialmente la aprobación de los cuatro bloques de requisitos habilitantes ante el Ministerio de Hacienda y el posterior giro de \$4.689.733.825, como resultado de la gestión adelantada para acceder al desahorro de recursos del FONPET destinados a mesadas pensionales.

De igual manera, las acciones de revisión de cuentas de cobro, defensa en procesos coactivos y depuración de expedientes fortalecen los mecanismos de control sobre las obligaciones pensionales y contribuyen a una administración más eficiente de los recursos públicos.

Para el último cuatrimestre de 2026, el Fondo continuará con las acciones de seguimiento, saneamiento, cobro, conciliación y actualización de información, así como con la gestión de los procesos ante FONPET, Colpensiones, Ministerio de Hacienda y demás entidades involucradas.

Atentamente,

Lina Paola Hernández Jaramillo
Directora
Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional

Proyecto y Elaboró: Elizabeth López Yusti- Contratista Profesional DAFI
Revisó: Lina Paola Hernández Jaramillo- Directora DAFI